



e-ISSN: 2630-6417

International Journal of Social,  
Humanities and Administrative  
Sciences (JOSHAS JOURNAL)

Vol: 8 Issue: 59  
Year: 2022 December  
Pp: 2048-2058

Arrival  
13 October 2022  
Published  
31 December 2022

Article ID  
67015  
Article Serial Number  
35

DOI NUMBER  
<http://dx.doi.org/10.29228/JOSHAS.67015>

How to Cite This Article  
Ayvaz Güven, E.T., Günay, B.,  
Kanay, A. & Demir, M. (2022).  
"Rehberlik Ve Araştırma  
Merkezlerinde Hizmet Kalitesinin  
Servqual Analizi İle Ölçülmesi",  
Journal of Social, Humanities and  
Administrative Sciences,  
8(59):2041-2058.



International Journal of Social,  
Humanities and Administrative  
Sciences is licensed under a  
Creative Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0 International  
License.

This journal is an open access,  
peer-reviewed international  
journal.

# Rehberlik Ve Araştırma Merkezlerinde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçülmesi

Measurement Of Service Quality By Servqual Analysis In Guidance And Research Centers

Emine Türkan AYVAZ GÜVEN Bayram GÜNAY Ayşe KANAY Mehmet DEMİR

Dr. Öğr. Üyesi, Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Ahmetli Meslek Yüksekokulu/Yönetim Ve Organizasyon Bölümü, Manisa, Türkiye  
Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi  
Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi  
Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi

## ÖZET

Son yıllarda kalite kavramı hizmet sektöründe önemli duruma gelmiştir. Hizmet veren kurumların sunduğu hizmetin kalitesini ölçerek, hizmet alan kişilerin beklentileri ve algılarının tespit edilmesi gereklidir. Bu doğrultuda hizmet alıcıların memnun olmadıkları alanları geliştirmek önemlidir. Tüm sektörlerde olduğu gibi daha iyi ve güzele ulaşma arzusu eğitim sektöründe de kendisine yer bulmaktadır. Toplumun eğitim kurumlarından beklentisi kaliteli ve çağın ihtiyaçlarını dikkate alan hizmetleri sunmaktır. Bu konuda rehberlik ve araştırma merkezlerinin eğitim kurumları içerisinde önemi büyüktür. Bu sebeple bu çalışmada rehberlik ve araştırma merkezlerinde verilen hizmetin kalitesinin Servqual ölçeği ile ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini, 2021 yılında eğitsel değerlendirme ve tanılama amacıyla Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi'ne başvuran 408 özel gereksinimli öğrenci velisi oluşturmuştur. Çalışma sonucunda; "Empati" boyutunda hizmet kalitesi olarak beklentilerin en iyi karşılandığı, "Fiziksel Özellikler" boyutunda ise beklentilerin en az karşılandığı sonucuna ulaşılmıştır. Rehberlik ve araştırma merkezlerinden yararlanan özel gereksinimli öğrenci velilerinin beklentilerinin analiz edilerek çözüm önerilerinin sunulması, rehberlik ve araştırma merkezlerinde sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması açısından önemlidir. Bu çalışmanın, alanda yapılması planlanan araştırmalar içinde literatüre sunulan değerli bir kaynak olabileceği düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet kalitesi, Servqual, Rehberlik ve Araştırma Merkezi

## ABSTRACT

In recent years, the concept of quality has become important in the service sector. It is necessary to determine the expectations and perceptions of the service recipients by measuring the quality of the service provided by the service institutions. In this direction, it is important to develop areas where service buyers are not satisfied. As in all sectors, the desire to reach the better and more beautiful finds its place in the education sector as well. The expectation of the society from educational institutions is to provide quality services that take into account the needs of the age. In this regard, guidance and research centers are of great importance in educational institutions. For this reason, in this study, it is aimed to measure the quality of the service provided in guidance and research centers with the Servqual scale. The sample of the study consisted of 408 parents of students with special needs who applied to Karabağlar Guidance and Research Center for educational evaluation and diagnosis in 2021. It was concluded that the expectations were met best in terms of service quality in the dimension of "Empathy", and the expectations were met the least in the dimension of "Tangibles". It is important to analyze the expectations of the parents of students with special needs, who are the beneficiaries of the guidance and research centers, and to offer solutions to them, in order to improve the quality of the services provided in the guidance and research centers. It is thought that this study can be a valuable resource presented to the literature among the researches planned to be done in the field.

**Keywords:** Service quality, Servqual, Guidance and Research Center

## 1. GİRİŞ

Küreselleşmenin etkisiyle dünyada sürekli olarak değişim ve gelişimler yaşanmaktadır. Böylesi bir ortamda kalite kavramı gittikçe ön plana çıkmaya başlamıştır. Önceki yıllarda üretim ve yönetim kavramlarının içinde kendisine yer bulan kalite olgusu, son dönemlerde tüm dünyada hizmet sektörünün diğer sektörlerin önüne geçmesi nedeniyle bu sektörde de önemli bir yer edinmeye başlamıştır. Hizmet üreten bütün kurumların müşterilerin aldıkları hizmetten tatmin olma durumunu dikkate almaları gerekmektedir. Verilen hizmetin kalitesini ölçmek, hizmet alanların almış oldukları hizmetten memnuniyetlerini belirleyerek, memnun olmadıkları alanları geliştirmek önem arz etmektedir. Ancak, hizmet sektöründe müşteri memnuniyetini belirlemek ve karşılamaya çalışmak oldukça güç bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Ayvaz Güven, Yılmaz ve Güven, 2017:34).

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren perakendecilik, bankacılık, sigortacılık, eğlence, turizm, sağlık, danışmanlık, iletişim, yazılım, güvenlik ve temizlik hizmetleri yanında eğitim sektörü de hizmet sektörünün içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Diğer sektörlerde de olduğu gibi daha iyi ve güzele ulaşma arzusu eğitim sektöründe de kendisine yer bulmaktadır. Günümüzde eğitimin öneminin artmasıyla birlikte eğitimde kaliteyi yakalama isteği de önemli ölçüde artmaktadır. Eğitimin kalite düzeyini belirleyebilmek ve geliştirebilmek için öncelikle hizmet veren kurumun kalite derecesinin ölçülmesi gerekmektedir. Eğitimde kalitenin oluşturulması karmaşık bir konudur. İster eğitim sektörü isterse hizmet sektörü olsun, karşılaşılan sorunları ve son tüketici konumundaki öğrencilerin ya da öğrenci velilerinin memnuniyet düzeylerini değerlendirmek gerekmektedir.

Toplumun eğitim kurumlarından beklentisi kaliteli ve çağın ihtiyaçlarını dikkate alan eğitim hizmetleri sunmak olmuştur. Bu konuda rehberlik ve araştırma merkezlerinin eğitim kurumları içerisinde önemi büyüktür. Rehberlik ve

araştırma merkezlerinin sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Rehberlik ve araştırma merkezlerinin sayısal olarak artırılması, Millî Eğitim Bakanlığı'nın bu kurumlara gereksinim duyduğunun göstergesi olarak değerlendirilebilir. Eğitim öğretim kurumlarındaki rehberlik hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi ve görev alanı içindeki özel eğitim gerektiren bireylerin tanınması gibi önemli işlevleri olan rehberlik ve araştırma merkezlerini konu edinen araştırma sayısının oldukça az olması ve hizmet kalitesinin ölçülmesi anlamında bir çalışmanın olmayışı bu konuda araştırma yapma gerekliliği doğurmuştur.

Araştırmanın rehberlik ve araştırma merkezlerinde yapılmasını sebepleri arasında tanılama, değerlendirme, yönlendirme, yerleştirme ve izleme süreçlerinde aktif bir rol oynaması ve rehberlik araştırma merkezlerinin özel eğitim gereksinimi olan bireyleri belirlemek, değerlendirmek ve en uygun eğitim ortamına yönlendirmek için kritik bir rolünün bulunmasıdır. Şüphesiz ki rehberlik ve araştırma merkezlerinin yararlanıcı kısmını oluşturan özel gereksinimli öğrenci velilerinin beklentilerinin çok iyi analiz edilip bunlara çözümler sunulması rehberlik ve araştırma merkezlerinde verilen rehberlik ve özel eğitim hizmetlerinin kalitesinin daha verimli hale gelmesi açısından önemlidir. Velilerden elde edilen bilgiler ışığında negatif algıların düzeltilmesi gerekmektedir. İşte bunun sağlanması konusunda öncelikle hizmetin kalitesin ölçülmesi gerekmektedir. Bu yüzden bu çalışmada rehberlik ve araştırma merkezlerinde verilen hizmetin kalitesinin Servqual ölçeği ile ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmanın, alanda yapılması planlanan araştırmalar içinde literatüre sunulan değerli bir kaynak olabileceği düşünülmektedir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde öncelikle hizmet, kalite ve hizmet kalitesi kavramları üzerinde durulacak, devamında rehberlik ve araştırma merkezlerinde hizmet kalitesi konusuna değinilecek ve son olarak hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan yöntemler ile çalışmamızda kullanılan Servqual yöntemine değinilecektir.

### 2.1. Hizmet ve Kalite Kavramları

Son dönemlerde neredeyse tüm örgüt ve organizasyonlar var olma nedeni olarak hizmet sağlamayı amaçladıklarını belirtmektedirler. Hizmet kavramı üzerine yapılan tanımlamalar incelendiğinde hizmetin sunulduğu alan ile bağlantılı olarak farklılaştığı görülmektedir. Bununla beraber hizmet kavramını tanımlamanın zor ve karmaşık olduğu ortak bir kanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Kotler ve Armstrong (2011) hizmet sunumunun fiziki bir ürüne bağlı olabilmesinin yanında olmayabileceğini belirtirken, Zeithmal ve Bitner (2003) hizmet kavramı için “Asıl çıktıları fiziksel bir mal veya yapı olmayan, genellikle üretildiği anda tüketilen ve tüketicisine ‘rahatlık, zevk, uygun vakit, refah veya sağlık’ gibi temelde soyut nitelikte katkılar sağlayan tüm ekonomik faaliyetleri içerir şeklinde bir betimleme yapmıştır. Hizmet kavramını “Bir kişi ya da kuruluşun diğer bir kişi ya da kuruluşa sunduğu elle tutulamayan bir faaliyet veya yarar” (Karafakioğlu, 1998) ve “Müşteri ve hizmet sunan bir kişi ya da kurum arasında karşılıklı olarak iletişim kurmayı gerektiren sosyal faaliyetler (Karahan, 2000) olarak tanımlamak mümkündür.

Hizmet ile ilgili olarak beş temel özellikten bahsetmek mümkündür. Bunlar müşteri tarafından elle tutulamayan ve somut olarak gözlemlenemeyen faaliyetler ürünü olması olarak tanımlanabilecek “Soyutluk” özelliği, hizmetlerin üretim ve tüketiminin aynı anda gerçekleşmesi yani hizmetin alınabilmesi için üretici ve tüketicinin hizmetlerle aynı anda etkileşimde bulunması olarak ifade edilen “Ayrılmazlık” özelliği, daha sonra satılmak ve kullanılmak üzere depolanamaması anlamına gelen “Dayanaksızlık” özelliği, verilen hizmetin müşteriden müşteriye farklı olması anlamına gelen “heterojenlik” özelliği ve hizmeti alan kişi onun sahibi olmadığını yani belirli bir süre kullanım hakkını aldığı “Sahipliliğin olmaması” özelliği olarak sıralanabilir (Kotler ve Armstrong, 2011).

Bireyler ve toplumlar var oldukları sürece farklı şekillerde hizmet olgusuyla karşılaşmakta ve hizmet süreci ile iç içe yaşamaktadırlar. İnsanları doğrudan ya da dolaylı olarak her konuda etkileyen hizmet sisteminden söz edilmektedir (Gedik, 2014:2). Hizmetleri genel olarak ulaşım, bilgi işlem, kargo hizmetlerini içeren “Lojistik Hizmetler”, danışmanlık, bankacılık, sigorta gibi hizmetleri içinde barındıran “Üreticiye Yönelik Hizmetler”, seyahat, eğlence, ev temizliği, özel ders hizmetlerini kapsayan “Kişisel hizmetler” ile sağlık ve konumuzu içeren eğitim gibi devlet tarafından sunulan “kâr amacı gütmeyen hizmetler” olarak dört ana grup altında sınıflamak mümkündür (Öztürk, 2013: 8).

Son dönemlerde işletmecilik alanında en çok araştırma konusu olan kavramların başında kalite kavramı gelmektedir. Geçmiş yıllardan bu yana insanların farklı alanlardaki faaliyetlerinde üzerinde durulan bir kavram olan kalite; ticaret, sanat, mimari ve eğitim- öğretimde aranılan kavramların başındadır. Küreselleşmenin bir sonucu olarak rekabetin artması ile 20. yy.'ın sonunda yönetim yaklaşımı haline gelen kalite, dünyada yaşanan hızlı teknolojik gelişmeler ve bilgi ağı ile daha da birbirine yaklaşan dünya pazarlarında, insan gücü, ürün ile hizmette rekabeti arttırmış ve bu rekabet kalite devrimine zemin hazırlamıştır (Genç, 2007: 206). Kalitenin artırılmasına yönelik çalışmalar başlangıçta somut olan ürünler üreten sektörlerde uygulanmıştır. Daha sonraki zamanlarda hizmet sektörünün çok

büyümesi ve ekonomide azımsanmayacak orana ulaşması ile hizmet sektöründe de uygulanmaya başlanmıştır (Göndelen, 2007: 13).

Kalite kavramı ile ilgili olarak herkesin bir fikri bulunmaktadır. Ancak üzerinde yapılan kesin bir tanım bulunmamaktadır. Kalite, bir yönüyle hatasız olma ya da hatayı en aza indirmek olarak ifade edilebilirken (Gelmez, 2016), diğer taraftan bir ürünün ya da hizmetin tüketicilerin beklentilerini karşılama veya aşması şeklinde ifade edilmektedir (Sahney, Banwet ve Karunes, 2004). Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985)' e göre ise kalite beklenen ve algılanan hizmetin müşteriler tarafından kıyaslanmasıdır. Dolayısıyla kaliteyi tanımlarken müşterinin düşüncesi önem kazanmaktadır. Günümüz dünyasında yaşanan gelişmelere paralel olarak, üretim ve tüketimin her aşamasında değişimler meydana gelmektedir. İşletmelerin bu değişimlere ayak uydurabilmesi ve ayakta kalabilmesi için ürün ve hizmetlerinin kaliteli olması gerekmektedir. Bu durumda kalite kavramı daha da önemli hale gelmektedir (Değermen, 2006: 15). Bununla birlikte örgütler sunmuş oldukları hizmetin kalitesi hakkında ne kadar doğru ve güvenilir bilgilere sahip olursa kalitenin daha yükseklere çıkması konusunda daha etkin olabilirler (Gerşil ve Güven, 2018).

## 2.2. Hizmet Kalitesi

Hizmet sektörü, gelişmiş ülkelerdeki ekonomilerde giderek daha fazla yeri olan bir sektör haline gelmektedir ve bu durum hizmetlerin önemini günden güne artırmaktadır. Önemi her geçen gün artan hizmet sektöründe başarının belirleyicisi ise hizmet kalitesidir (Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007:75). Günümüzde hizmet üreten tüm kurumların, hizmeti alan kişilerin hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını dikkate almaları gerekmektedir. Hizmet sunan kurumlar yüksek hizmet kalitesi sağlayarak müşterilerin ya da hizmetten yararlananların memnuniyetlerini artırabilir ve daha iyi bir kurumsal imaj yakalayabilir.

Hizmet sektörünün dünyadaki üretim içindeki payının artması, hizmet üreten işletmelerin rekabet edebilecekleri piyasalarının genişlemesi ve tüketicilerin kaliteye verdikleri önemin artması kaliteli hizmet üretiminin önemini arttırmaktadır (Yağcı ve Duman, 2006). Hizmet kalitesi ile ilgili tanımlar genel hatlarıyla incelendiğinde hizmet alan kişilerin hizmeti alanların ihtiyaçlarının karşılanması ve sunulan hizmetin hizmeti alanların beklentilerini ne kadar iyi karşıladığına odaklanmaktadır. Hizmet kalitesini müşterilerin hizmeti tükettikten sonra deneyimlediği memnuniyet duygusu (Demireli ve Bayraktar, 2014:921) ve bir işletmenin müşteri deneyimlerini karşılayabilmesi ve geçebilmesi yeteneği (Okumuş ve Duygun, 2008:19) olarak tanımlamak mümkündür. Tanımlar doğrultusunda yüksek kaliteli bir hizmet sunmanın müşterilerin ihtiyaçlarını, isteklerini ve algılarını anlamaktan geçtiği söylenebilir.

## 2.3. Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde Hizmet Kalitesi

Bütün sektörlerde olduğu gibi kaliteyi geliştirmek ve iyileştirmek eğitim hizmetlerinin de en önemli sorunudur (Kelesbayev, 2014). Kaliteli hizmet anlayışı ve hizmetin ölçülebilmesi sayesinde yaşanan gelişmeler, hizmet sektöründeki tüm işletmeler gibi eğitim kurumlarını da etkilemektedir. Eğitim kurumları, ulusal ve uluslararası düzeyde var olmak ve rekabet edebilmek için kaliteli hizmet anlayışını kendilerine amaç edinmektedirler (Ene ve Tatar, 2010:2). Eğitimde kalite kavramı, müşteri isteklerinin karşılanabilmesi için gerekli sistemlerin ve süreçlerin kurulmasını ve ayrıca bu sistem ve süreçlerin sürekli olarak iyileştirilebilmesi için ihtiyaç duyulan gerekli yönetim kalitesini, insan kalitesini ve hizmet kalitesini kapsamaktadır (Eroğlu, 2000).

Özel gereksinimli bireylerin tanı, değerlendirme, izleme, yerleştirme, BEP hazırlama, aile eğitimi, mesleki eğitim, iş istihdamı sağlama, eğitim personeli yetiştirme ve toplumun bilinçlendirilmesi gibi ihtiyaca yönelik tüm uygulamalar yasa ve yönetmelikler çerçevesinde resmi ya da özel özel eğitim kurumlarınca yürütülmektedir (Altinkurt, 2008: 89). Özel eğitim gereksinimi olan bireylerin eğitimlerine başlayıp sürdürebilmeleri için yasa ve yönetmeliklerle belirlenmiş süreçlerden geçmeleri gerekmektedir. Bu süreçler tarama, gönderme, tanılama, sınıflama, değerlendirme, yönlendirme, yerleştirme ve izleme şeklinde sıralanmaktadır. Millî Eğitim Bakanlığı, Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği'nde belirlenen unsurları hayata geçirme ve yürütme kurumları arasında Rehberlik ve Araştırma Merkezleri de yer almaktadır. (Güven ve Balat, 2006). 1950'li yıllarda, Millî Eğitim Bakanlığı'nın Amerika'dan danışmanlar getirerek uzun inceleme ve çalışmalar sonucunda kurduğu rehberlik ve araştırma merkezleri (Ekim, 2015), rehberlik hizmetleri ile özel eğitim hizmetlerini planlayarak hizmetlerin koordineli bir şekilde yürütülmesini sağlayan kurum (MEB, 2018a) olarak ifade edilmektedir. Rehberlik ve Araştırma Merkezleri'nin amacı, özel eğitime ihtiyacı olan bireylerin eğitsel değerlendirme, tanılama, izleme ve yönlendirme hizmetlerini yürüterek birey için en az sınırlandırılmış eğitim ortamını önermek, birey ve ailesine destek eğitim ile rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri sunmaktır (MEB, 2018b).

Millî Eğitim Bakanlığı, eğitimde kaliteyi, toplam kalite yönetimi bağlamında, "eğitimin bütün paydaşlarının (çalışanlar, öğrenciler, aileler, vb.) belli oranda eğitimde karar alma sürecine aktif bir şekilde katıldığı, sürekli iyileştirmeler ile artan müşteri tatmininin karakterize ettiği bir yönetim yaklaşımını eğitim sistemine hâkim kılma süreci" olarak ifade etmektedir (Erdoğan, 2006: 63). Rehberlik ve araştırma merkezlerinde hizmet kalitesi, rehberlik

ve araştırma merkezine başvuran özel gereksinimli öğrenci velilerinin Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde verilen hizmetler ve özel gereksinimli öğrencilere gösterilen ilgi bakımından memnuniyetlerinin ölçülmesiyle belirlenebilir.

Rehberlik ve Araştırma merkezlerinde verilen hizmetin kalitesi başvuran özel gereksinimli bireylerin ailelerinin ihtiyaç ve beklentileri ile hizmeti sunan personel ve rehberlik ve araştırma merkezlerinin yeterliliğiyle ilgilidir. Rehberlik ve araştırma merkezlerinde kalitenin belirlenmesinde çok fazla faktör bulunmaktadır. Tanılama, izleme ve yönlendirme hizmetlerinin sunulduğu ortamın niteliği, hizmetin ihtiyaç duyulduğu anda sağlanabilmesi, hizmet verenlerin yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olması, hizmetin sürekliliği, güvenilir olması, başvuruda bulunanların hizmet almasına kadar geçen süre, hizmet sunan kişilerin başvuranlara yaklaşımı, verilen hizmetinin ulaşılabilirliği ve ortaya çıkan beklenmedik durumlarda müdahale edilebilmesi gibi faktörler rehberlik ve araştırma merkezlerinin hizmet kalitesinde belirleyici faktörlerdir. Rehberlik ve araştırma merkezlerinde verilen hizmetinde kalitenin değerlendirilmesi hizmet alacak özel gereksinimli öğrenci velilerinin beklentilerinin karşılanması ve bunun da ötesinde sunulan hizmetten doğan memnuniyetin süresinin uzun süreli olması ile orantılıdır. Burada başvuranların beklentisinin ne olduğu oldukça önemlidir.

Rehberlik ve araştırma merkezinde verilen hizmetlerde, hizmeti oluşturan her bir unsur birbirine tamamlayıcı bir uyum içinde olmak zorundadır. En yüksek kaliteye erişebilmek ve uygulayabilmek adına sağlam bir yönetim modelinin ve organizasyonun olması gerekmektedir. İşlerin, kim tarafından, ne zaman, nerede, hangi araçlar kullanılarak, ne yöntemle yapıldığının bilinmesi büyük önem taşımaktadır. Özel gereksinimli bireylerle ilgili olarak tanılama, izleme ve yönlendirme hizmetlerinin yüksek doğruluk ile verilmesi önemlidir. Bireylere verilen kaliteli hizmet ile toplumla kaynaşmış bireylere, ileri vadede de başarılı bir geleceğe ulaşılabilir.

Araştırmanın rehberlik ve araştırma merkezlerinde yapılmasının birkaç sebebi bulunmaktadır. Öncelikle, eğitim hizmeti, hizmet sektörü içinde çok önemli bir yere sahip olan bir alandır. Rehberlik ve araştırma merkezlerinde verilen hizmetin kalitesini artırmak; özel gereksinimli bireyleri yetiştirdikleri alanda en yüksek faydayı sağlayacak bireyler olarak topluma kazandırmayı sağlayacaktır. Bu araştırma ile rehberlik ve araştırma merkezine başvuran bireylerin verilen tanıma, izleme ve yönlendirme hizmetlerinden beklediği kalite ve bu beklentilerinin karşılanma düzeyi, ele alınarak, araştırmanın yapıldığı kurumun eksikliklerini gidermesine ve dolayısıyla özel gereksinimli bireyler hakkında verilen kararlarda doğruluğun artmasına rehberlik edeceği düşünülmektedir.

#### 2.4. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Yöntemler

Hizmet sunan işletmelerde temel mantık sunulan hizmetin toplam kalitesini ölçmektir. Sektörde ortaya çıkan ilerlemelerin bir sonucu olarak kaliteyi ölçme gereksinimi hizmet kalitesinin ölçülmesine ilişkin farklı modellerin gündeme gelmesine ve kullanılmasına sebep olmuştur. Literatürde dikkat çeken hizmet kalitesi ölçüm modellerini bazıları aşağıda belirtilmiştir.

Konuyla ilgili geliştirilen hizmet kalitesi modellerinden ilki Grönroos tarafından geliştirilen modeldir. Modele göre hizmet veren işletmelerin başarılı olabilmesi ve rekabette bulunabilmesi için, kalitenin müşterilerce ne şekilde algılandığı anlaşılmalıdır (Gündüz, 2017: 61). Grönroos, hizmet kalitesini, kullanıcıların ve müşterilerin beklediği hizmet ile hizmeti aldıktan sonra algıladığı hizmet arasındaki ilişkiye bağlı olduğunu belirtmektedir. Model müşterilerin hizmete ilişkin algılarını merkeze yerleştirmektedir. Grönroos hizmet kalitesini; teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj olarak üç boyutta değerlendirmiştir (Grönroos, 1993: 39).

Bir diğer araştırmacılar Lehtinen ve Lehtinen ise hizmet kalitesinin boyutlarını fiziki kalite, işletme kalitesi ve etkileşimsel kalite olarak 3 boyutta ifade etmiştir. Bu boyutlardan fiziksel kalite, hizmetin fiziksel yönünü (ekipman, binalar vs.) içermektedir. İşletme kalitesi ise, müşteriler ve potansiyel müşterilerin şirket ya da işletmeyi kamuoyunda yarattığı imaj bakımından değerlendirmelerini ifade etmektedir. Etkileşimsel kalite ise, müşteriyle ilişkide bulunan personel ile müşterilerin de diğer müşterilerle olan ilişkilerini açıklamaktadır (Lehtinen ve Lehtinen, 1982: 23)

Cronin ve Taylor (1994) tarafından performans temelli olarak geliştirilen Servperf beklenti- algı problemini ortadan kaldırmak amacıyla Servqual modelinden farklılaşmıştır. Model; hizmet kalitesi, tüketici memnuniyeti ve satın alma niyetleri arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Servperf hizmet kalitesini ölçmek amacıyla bankacılık, eğitim, sağlık ve turizm gibi pek çok hizmet alanında geçerlilik ve güvenilirliği kanıtlanarak kullanılmıştır (Ayvaz Güven, Yılmaz ve Güven, 2018)

Brady ve Cronin (2001) tarafından önerilen modele göre hizmet kalitesi; etkileşim kalitesi, fiziksel çevre kalitesi ve çıktı kalitesinden oluşmaktadır. Etkileşim kalitesi, hizmet dağıtımında çalışan- müşteri ilişkilerinde ortaya çıkan ve hizmet değişiminde hizmet algısını etkileyen, hizmet çalışanlarının tutumları, davranışlarını ve hizmet konusundaki uzmanlıklarından oluşur. Fiziksel çevre kalitesi, hizmet sunumunun yapılacağı ortam ile ilgilidir. Fiziksel çevreyi oluşturan çevre şartları, çevrenin tasarımı ve sosyal faktörlerden oluşmaktadır. Çıktı kalitesini etkileyen boyutlar bekleme zamanı, maddi değerler ve değerlerden oluşmaktadır (Brady ve Cronin, 2001:40).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) tarafından geliştirilen ve araştırmamızda da kullandığımız Servqual modeli işletmelere müşterilerine sundukları hizmet kalitesini ölçerek sektördeki yerini öğrenme, eksiklerini tamamlama ve periyodik ölçümler ile hizmet kalitesinin sürekli kontrol etme imkânı sağlamaktadır. Servqual Modeli genelde turizm, sağlık, eğitim vb. hizmet sunan sektörlerde kullanılmaktadır (Filiz, 2011: 38-39). Servqual, müşterilerinin beklentilerini ve algılarını anlamada ve kendilerini geliştirmede işletmelere güvenilir ve geçerli bir yol haritası sunan bir ölçektir. Hizmet kalitesi, beklenen ile gerçekleşen performans arasındaki farktan yola çıkarak saptandığından “SERVQUAL” ölçeği daha ayrıntılı bilgi alma ve revize edilmesinin daha basit olması açısından genellikle hizmet kalitesinin ölçülmesi istenen çalışmalarda uygulanmaktadır (Yılmaz, Filiz ve Yaprak, 2007, s. 300). Servqual modeli literatürde hizmet kalitesini ölçmek için en çok kullanılan ölçüm modelidir (Eleren ve Kılıç, 2007: 237-245). Modelde hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” ifadesine yer verilmektedir. Algılanan hizmet kalitesi, tüketicilerin hizmetten faydalanmadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini karşılaştırmasının neticesinde, tüketicilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak ifade edilebilir. Beklentiler tüketicilerin hizmet hakkındaki talep ve arzularını göstermektedir (Saat, 1999:107-118).

Müşteri beklentileri ve algılarının belirlenmesi ve sonra bu iki faktör arasındaki farkın bulunması Servqual yönteminin özünü oluşturur. Bu farkın büyüklüğü, hizmet kalitesi olarak tanımlanmıştır. Müşterinin hizmet algısı ve beklentisi arasındaki farkı ölçmeye çalışan Parasuraman vd. (1985, 1990), bir hizmet işletmesinde hizmet kalitesini etkileyecek 5 nokta tespit etmişlerdir. Boşluk (gap) olarak isimlendirdikleri bu farklar hizmeti veren ile alanın beklenti ve algıları açısından birbirlerine ne kadar yaklaştıklarını ortaya koyar. Araştırmacılar genel olarak tüm hizmet sağlayan organizasyonlarda geçerli olan beş hizmet kalitesi boyutundan söz etmektedir. Bu boyutlar: Fiziksel özellikler, Güvenirlilik, Heveslilik, Güven ve Empati'dir (Parasuraman vd. 1985; Parasuraman vd., 1990)

### 3.YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Metodolojisi

Hizmet üreten bütün kurumların verdiği hizmet (eğitim, sağlık vb.) ile ilgili olarak hizmet verdiği kullanıcılardan sunduğu hizmetin kalitesi ile ilgili olarak dönüt almaları önemlidir. Çünkü hizmetin kalitesini belirleyen hizmeti alan bireylerdir. Bundan dolayıdır ki kamu kurumları ile diğer işletmeler müşterilerin gözünde hizmet kalitesinin ne olduğunu araştırmak zorundadır Günümüzde eğitimin öneminin sürekli çoğalmasıyla birlikte, eğitimde kalite de önemli ölçüde artmaktadır. Bu doğrultuda bu çalışmada Servqual ölçeği kullanılarak Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi'ne başvuran özel gereksinimli bireylerin velilerinin mükemmel bir RAM'dan beklentileri ve Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi ile ilgili algıları arasındaki farklar tespit edilmeye çalışılmıştır.

#### 3.2. Araştırmanın Amacı ve Metodolojisi

Çalışma, 2021 yılında eğitsel değerlendirme ve tanılama amacıyla Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi'ne başvuran özel gereksinimli öğrenci velilerine yönelik olarak uygulanmıştır. 2021 yılı içerisinde 4256 özel gereksinimli öğrenci incelemesi yapılmıştır. Dolayısıyla çalışmanın evrenini incelemesi yapılan bu öğrenci velileri oluşturmuştur. Evren büyüklüklerine göre yeterli düzeyde örneklem sayısı belirlemede anlamlılık düzeyleri temel alınabilir. Sosyal bilimlerde yer alan çalışmalar genellikle 0.05 anlamlılık düzeyinde gerçekleştirilmektedir. 0.05 anlamlılık düzeyinde evren büyüklüklerine göre örneklem sayılarını gösteren değerler Tablo 1'de verilmiştir. Yapılan çalışmalar sonucu oluşturulan bu tablo çeşitli evren büyüklükleri için örneklem sayılarını göstermektedir (Sekeran, 2000:295).

Tablo 1: Evren Büyüklüklerine Göre Örneklem Sayıları

Evren Büyüklüğü	Kişi Sayısı	Evren Büyüklüğü	Kişi Sayısı
100	80	10000	370
500	217	25000	378
750	254	50000	381
1000	278	100000	383
2500	333	1000000	384
5000	354		

Kaynak: (Sekeran, 2000:295)

Bu doğrultuda araştırma örnekleme için gerekli olan katılımcı sayısı 357 sayısından az olmamalıdır. Çalışmanın örneklemini belirtilen evren içerisinde rastgele seçilen veliler oluşturmuştur. Bu doğrultuda rastgele belirlenen 420 özel gereksinimli öğrenci velisine anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Geriye dönen anketlerden 12 tanesinde, ölçeklerden en az bir tanesinin doldurulmaması nedeniyle bu anketler analize alınmamıştır. Sonuç olarak, analiz 408 anket üzerinden elde edilen verilere dayanılarak yapılmıştır.

### 3.3. Veri Toplama Aracı

Özel gereksinimli öğrenci velilerine yönelik uygulanan ankette; Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen Servqual ölçeğinden faydalanılmıştır. Ankette üç bölüm yer almaktadır. İlk bölümde araştırmaya katılan özel gereksinimli öğrenci velilerine yönelik demografik sorular vardır. İkinci bölümde, özel gereksinimli öğrenci velilerinin mükemmel bir rehberlik ve araştırma merkezinden beklentilerini ölçmeye yarayan sorular bulunmaktadır. Üçüncü bölümde ise, özel gereksinimli öğrenci velilerinin Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi ile ilgili algıladıkları hizmet kalitesini ölçmeye çalışan sorular vardır.

Ölçekte yer alan 5 boyut; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empatidir. Ölçek belirtilen beş boyutta 22 önermeden oluşmaktadır. Fiziksel özellikler boyutunda 4, güvenilirlik boyutunda 5, güvenlik boyutunda 4, Heveslilik boyutunda 4 ve son olarak empati boyutunda 5 önerme bulunmaktadır. Ölçek 7'li likert (7= Tamamen Katılıyorum, 1= Hiç Katılmıyorum) şeklinde düzenlenmiştir. Tablo 2'de, Hizmet Kalitesi boyutları ve bu boyutlara ilişkin maddeler yer almaktadır.

Tablo 2: Kalite Boyutları ve İfadeleri

Fiziksel Özellikler	1- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezleri modern görünümlü donanıma sahiptir. 2- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinin binaları ve ofisleri göze hoş görünür. 3- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinin görevlileri (öğretmenler ve diğer çalışanlar) temiz ve düzgün görünüşlüdürler. 4- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde hizmet verilirken kullanılan araç-gereçler göze hoş görünürler.
Güvenirlik	5- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinin görevlileri (öğretmenler ve diğer çalışanlar) verdikleri sözleri zamanında yerine getirir. 6- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinin görevlileri (öğretmenler ve diğer çalışanlar) özel gereksinimli öğrenci velilerinin bir sorunu olduğunda, sorunu çözmek için yakın ve samimi bir ilgi gösterir. 7- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde görevliler (öğretmenler ve diğer çalışanlar) hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verirler. 8- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde görevliler (öğretmenler ve diğer çalışanlar) bir hizmeti daha önceden söyledikleri zamanda verirler. 9- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezleri kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulması konusunda çok hassastır.
Heveslilik	10- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde öğretmenler özel gereksinimli öğrencilerin öğrenme becerilerinin ve problem çözüme yeteneğinin geliştirilmesi için çaba gösterirler. 11- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinin görevlileri (öğretmenler ve diğer çalışanlar) yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidirler. 12- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinin görevlileri (öğretmenler ve diğer çalışanlar) her zaman öğrencilere yardımcı olmaya gönüllüdürler. 13- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde görevliler (öğretmenler ve diğer çalışanlar) hiçbir zaman özel gereksinimli öğrenci velilerinin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildir.
Güven	14- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde görevlilerin (öğretmenler ve diğer çalışanlar) davranışları özel gereksinimli öğrenci velilerinde güven duygusu uyandırır. 15- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde özel gereksinimli öğrenci velileri görevlilerle (öğretmen ve diğer çalışanlarla) olan ilişkilerinde kendini güvende hisseder. 16- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde özel gereksinimli öğrenci velileri şikâyetlerinin ve sorunlarının çözüleceğinden emindirler. 17- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde görevliler (öğretmenler ve diğer çalışanlar) özel gereksinimli öğrenci velilerinin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.
Empati	18- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde görevliler (öğretmenler ve diğer çalışanlar) her özel gereksinimli öğrenci velisiyle tek tek ilgilenir. 19- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinin çalışma saatleri herkese uygun şekilde düzenlenmiştir. 20- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinde her özel gereksinimli öğrenci velisiyle kişisel olarak ilgilenen görevlilere sahiptir. 21- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinin görevlileri özel gereksinimli öğrenci velilerinin özel isteklerini anlarlar. 22- Mükemmel rehberlik ve araştırma merkezlerinin görevlileri özel gereksinimli öğrencilerin başarılarını her şeyin üstünde tutar.

### 3.4. Veri Analizi ve Kalite Skorlarının Hesaplanması

Araştırma sonucunda ulaşılan veriler, bilgisayar ortamında SPSS 23.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Çalışmadaki anket sorularının ölçek güvenilirliği, Cronbach Alfa Katsayısı ile kontrol edilmiştir. Ölçeklerin güvenilirlik analizi yapılırken Alpha Modeli kullanılmış ve araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı değeri 0,90 üzerinde çok yüksek derecede güvenilir, 0,90 ile 0,80 arasında yüksek derecede güvenilir, 0,79 ile 0,70 arasında güvenilir olarak kabul edilmektedir (Cohen, Manion ve Morrison, 2007). Yapılan analiz sonucu, ölçeklere ait Cronbach alfa değerlerinin 0.949 olduğu görülmüştür. Bu da soruların ölçek güvenilirliğinin yüksek derece sağlandığı şeklinde yorumlanmaktadır.

Servqual Skoru = Algılama Skoru – Beklenti Skoru olarak belirlendiğinden Servqual Skoru -6 ile +6 arasında değişecektir. Skorun pozitif bulunması, özel gereksinimli öğrenci velilerinin beklentilerinin geçildiği şeklinde yorumlanmakta bu doğrultuda özel gereksinimli öğrenci velilerinin, rehberlik ve araştırma merkezinin hizmetlerine

yönelik kalite algılarının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Skorun negatif olması durumunda, özel gereksinimli öğrenci velilerinin beklentilerinin karşılanmadığı, bu nedenle öğrencilerin rehberlik ve araştırma merkezinin hizmetlerine yönelik kalite algılarının düşük olduğu anlamına gelecektir. Skorunun sıfır olması durumunda özel gereksinimli öğrenci velilerinin beklentilerinin en azından karşılandığı yani rehberlik ve araştırma merkezinin hizmet kalitesinin “tatminkâr” olduğu şeklinde bir değerlendirme yapmak uygun olacaktır. Öte yandan, rehberlik ve araştırma merkezlerinin algılanan hizmet kalitesini değerlendirmede hesaplanan negatif ve pozitif skorların derecesi de önemlidir. Skorun +6’ye yaklaşması özel gereksinimli öğrenci velilerinin beklentilerinin yüksek düzeyde karşılandığı, -6’ye yaklaşması durumundaysa öğrenci beklentilerinin hiç karşılanmadığı sonucuna ulaşılması mümkün olacaktır.

#### 4. BULGULAR

Bu bölümde ilk olarak araştırmaya katılan özel gereksinimli öğrenci velilerine ilişkin demografik bilgiler devamında boyutlara ve ifadelerle göre Servqual skorlarının dağılımı ve her bir ifadeye ilişkin beklenti, algılama ve Servqual skorları ile ilgili bulgular verilmiştir.

##### 4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların cinsiyete, yaşa, eğitim durumlarına, mesleklerine ve gelirlerine göre dağılımları Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3: Özel Gereksinimli Öğrenci Velilerinin Genel Özellikleri

		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	289	70,8
	Erkek	119	29,2
Yaş	18-25	7	1,7
	26-33	72	17,6
	34-41	171	41,9
	42-49	102	25
	50 ve üzeri	56	13,7
Eğitim Durumu	İlköğretim	254	62,3
	Lise	82	20,1
	Ön lisans	21	5,1
	Lisans	41	10
	Lisansüstü	10	2,5
Meslek	İşçi	61	15,0
	Memur	32	7,8
	Emekli	37	9,1
	Esnaf	52	12,7
	Ev Hanımı	191	46,8
	Öğrenci	5	1,2
	İşsiz	10	2,5
	Diğer	20	4,9
Gelir	2500 TL ve Altı	44	10,8
	2501-5000 TL Arası	115	28,2
	5001-7500 TL Arası	125	30,6
	7501 TL ve Üzeri	124	30,4
<b>TOPLAM</b>		408	100

Tablo 3 incelendiğinde araştırmaya katılan özel gereksinimli öğrenci velilerinin %70,8’i kadın, %29,2’si erkektir. Ailelerin yaklaşık %67’si 34-49 yaşa aralığındadır. Eğitim durumu açısından incelendiğinde %62,3’ünün İlköğretim kademesinden mezun olduğu görülürken, Lisansüstü eğitim mezunu olan veli sayısı yalnızca % 2,5’dir. Özel gereksinimli öğrenci velilerinin büyük çoğunluğunu ev hanımları oluştururken (%46,8) onu işçi (%15) ve esnaf (%12,7) takip etmektedir. Gelir açısından değerlendirildiğinde ise, ağırlığın 5001TL-7500 TL (% 30,6) ve 7501 TL ve üzerinde (%30,4) olduğu görülmüştür.

##### 4.2. Boyutlara Göre Servqual Skorlarının Dağılımı

Ölçeğin ikinci bölümünde özel gereksinimli öğrenci velilerinin mükemmel rehberlik ve araştırma merkezinden beklentilerini ölçmeye yarayan ifadeler, üçüncü bölümünde ise hizmet aldıkları rehberlik ve araştırma merkezinden algıladıkları hizmet kalitesini ölçmeye çalışan ifadeler bulunmaktadır. İkinci bölümdeki ifadelerden elde edilen puanlar “Beklenti”, üçüncü bölümde yer alan ifadelerden elde edilen ise “Algılama” puanlarını oluşturmaktadır. Bu ifadeler “Fiziksel Özellikler”, “Güvenirlilik”, “Heveslilik”, “Güven” ve “Empati” boyutlarına dağıtılmıştır. Bu boyutlara ilişkin Algılama ve Beklenti Ortalama ve Standart Sapma değerleri ile Servqual skorları Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4: Boyutlara İlişkin Servqual Skorları

BOYUT	ALGILAMA			BEKLENTİ		SERVQUAL SKORU
	N	ORT	ST. SAP	ORT	ST. SAP	ALGILAMA-BEKLENTİ
Fiziksel Özellikler	408	5,7923	1,42057	5,9338	1,14581	-0,1415
Güvenirlilik	408	6,1657	1,30695	6,2436	,95560	-0,0779
Heveslilik	408	6,1661	1,24717	6,0643	1,15784	0,1018
Güven	408	6,2543	1,29536	6,1072	1,15757	0,1471
Empati	408	6,2691	1,26554	6,0275	1,17761	0,2416

Tablo 4 incelendiğinde boyutlara ilişkin beklenti ve algılama ortalaması, standart sapmaları ve Servqual skorları görülmektedir. “Fiziksel özellikler” ve “Güvenirlilik” boyutlarında beklenti ortalamaları algılama ortalamalarının üzerinde gerçekleşmiştir. Bu boyutlarda özel gereksinimli öğrenci velileri açısından Karabağlar Rehberlik ve Araştırma merkezinin hizmet kalitesinin beklenen düzeyde olmadığı görülmektedir. “Heveslilik”, “Güven” ve “Empati” boyutlarında beklenti ortalamaları algılama ortalamalarının altında gerçekleşmiştir. Bu boyutlarda özel gereksinimli öğrenci velileri açısından Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi’nin hizmet kalitesinin beklenen düzeyinin üstünde olduğu görülmektedir. Bununla beraber Servqual skorları incelendiğinde en yüksek skorun 0,2416 ile “Empati” boyutunda olduğu görülmektedir. Dolayısıyla özel gereksinimli öğrenci velileri açısından hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan boyut budur. En düşük skor ise -0,1415 ile “Fiziksel Özellikler” boyutunda olmuştur. Yani özel gereksinimli öğrenci velileri açısından beklentileri en az karşılayan boyut “Fiziksel özellikler” boyutudur.

### 4.3. Önermelere Göre Servqual Skorlarının Dağılımı

Tablo 5’te “Fiziksel Özellikler”, “Güvenirlilik”, “Heveslilik”, “Güven” ve “Empati” boyutlarının her birinin altındaki önermelere ilişkin Algılama ve Beklenti Ortalama ve Standart Sapma değerleri ile Servqual skorları verilmiştir.

Tablo 5: Önermelere İlişkin Beklenti, Algılama ve Servqual Skorları

	No	ALGILAMA			BEKLENTİ		SERVQUAL SKORU
		N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Algılama-Beklenti
Fiziksel Özellikler	1	408	5,6691	1,62772	5,8676	1,36006	-0,1985
	2	408	5,7770	1,54117	5,7696	1,39789	0,0074
	33	408	5,8529	1,68472	6,0123	1,39404	-0,1594
	44	408	5,8701	1,55340	6,0858	1,26619	-0,2157
Güvenirlilik	55	408	6,1471	1,40303	6,1176	1,14152	0,0295
	66	408	6,2500	1,44387	6,3529	0,99776	-0,1029
	77	408	6,1299	1,38091	6,3039	1,06579	-0,174
	88	408	6,1765	1,40663	6,2034	1,16892	-0,0269
	99	408	6,1250	1,45415	6,2402	1,00179	-0,1152
Heveslilik	110	408	6,3333	1,31020	6,1078	1,27657	0,2255
	111	408	5,9608	1,43609	5,9975	1,34200	-0,0367
	112	408	6,2353	1,33688	6,1495	1,24601	0,0858
	113	408	6,1348	1,43968	6,0025	1,38347	0,1323
Güven	114	408	6,2598	1,31935	6,0515	1,27335	0,2083
	115	408	6,2574	1,31890	6,1569	1,18753	0,1005
	116	408	6,1961	1,40297	6,0735	1,35003	0,1226
	117	408	6,3039	1,33771	6,1471	1,11864	0,1568
Empati	118	408	6,3627	1,26405	6,0740	1,31579	0,2887
	119	408	6,2721	1,33448	5,9735	1,36452	0,2986
	220	408	6,2230	1,40611	6,0569	1,14968	0,1661
	221	408	6,1765	1,45303	6,0152	1,24769	0,1613
	222	408	6,3113	1,24954	6,0179	1,17963	0,2937

Tablo 5 incelendiğinde her bir önermeye göre ortalama, standart sapma ve Servqual skorları görülmektedir. Servqual skorları incelendiğinde en yüksek skorun 0,2986 ile on dokuzuncu (Rehberlik ve araştırma merkezlerinin çalışma saatleri herkese uygun şekilde düzenlenmiştir.) önermede olduğu görülmektedir. Dolayısıyla özel gereksinimli öğrenci velileri açısından hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan önerme bu olmuştur. En düşük skor ise -0,2157 ile dördüncü önermeye (Rehberlik ve araştırma merkezlerinde hizmet verilirken kullanılan araç-gereçler göze hoş görünürler.) aittir. Yani özel gereksinimli öğrenci velileri açısından beklentileri en az karşılayan önerme dördüncü önerme olmuştur.

Her bir boyutun en yüksek Servqual skorları incelendiğinde, en yüksek skorların “Fiziksel Özellikler” boyutunda 0,0074 ile ikinci (Rehberlik ve araştırma merkezlerinin binaları ve ofisleri göze hoş görünür), “Güvenirlilik” boyutunda 0,0295 ile beşinci (Rehberlik ve araştırma merkezlerinin görevlileri (öğretmenler ve diğer çalışanlar) verdikleri sözleri zamanında yerine getirir), “Heveslilik” boyutunda 0,2255 ile onuncu (Rehberlik ve araştırma merkezlerinde öğretmenler özel gereksinimli öğrencilerin öğrenme becerilerinin ve problem çözme yeteneğinin



geliştirilmesi için çaba gösterirler), “Güven” boyutunda 0,2083 ile on dördüncü (Rehberlik ve araştırma merkezlerinde görevlilerin (öğretmenler ve diğer çalışanlar) davranışları özel gereksinimli öğrenci velilerinde güven duygusu uyandırır” ve “Empati” boyutunda 0,2986 ile on dokuzuncu (Rehberlik ve araştırma merkezlerinin çalışma saatleri herkese uygun şekilde düzenlenmiştir) önermelerinde olmuştur. Dolayısıyla özel gereksinimli öğrenci velileri açısından beş boyutta hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan önermeler bunlar olmuştur.

Her bir boyutun en düşük Servqual skorları incelendiğinde, en düşük skorların “Fiziksel Özellikler” boyutunda -0,2157 ile dördüncü (Rehberlik ve araştırma merkezlerinde hizmet verilirken kullanılan araç-gereçler göze hoş görünürler), “Güvenirlilik” boyutunda -0,174 ile yedinci (rehberlik ve araştırma merkezlerinde görevliler (öğretmenler ve diğer çalışanlar) hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verirler), “Heveslilik” boyutunda -0,0367 ile on birinci (Rehberlik ve araştırma merkezlerinin görevlileri (öğretmenler ve diğer çalışanlar) yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidirler), “Güven” boyutunda 0,1005 ile on beşinci (Rehberlik ve araştırma merkezlerinde özel gereksinimli öğrenci velileri görevlilerle (öğretmen ve diğer çalışanlarla) olan ilişkilerinde kendini güvende hisseder” ve “Empati” boyutunda 0,1613 ile yirmi birinci (Rehberlik ve araştırma merkezlerinin görevlileri özel gereksinimli öğrenci velilerinin özel isteklerini anlarlar.) önermelerinde olmuştur. Dolayısıyla özel gereksinimli öğrenci velileri açısından beş boyutta hizmet kalitesi olarak beklentileri en az karşılayan önermeler bunlar olmuştur.

## 5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Rekabetin arttığı ve bilinçlenmenin yükseldiği günümüz koşullarında hizmet sektöründe başarılı olmanın temelinde hizmeti kaliteli olarak sunmanın önemi gün geçtikçe fazlalaşmaktadır. Kamu kurumlarında da kaliteli hizmet sunmak gittikçe daha önemli hale gelmiştir. Kaliteli hizmet anlayışı ve hizmetin ölçülebilir hale gelmesi sayesinde meydana gelen gelişmeler kamu kurumları içerisinde hizmet veren eğitim kurumlarını da etkilemektedir. Öğrencilerin başarısı eğitimin hem beklentisi hem de en önemli amacıdır. Bu doğrultuda özel gereksinimli öğrencilerin başarılı olması ve akranlarıyla benzer bir yeterliğe sahip olması için iyi bir tanılama, yönlendirme ve yerleştirme işleminin yapılması özel gereksinimli öğrencilerin gelişimine katkıda bulunacaktır. Bu işlevin yerine getirilmesinde rehberlik ve araştırma merkezleri önemli bir konumdadır. Dolayısıyla bu kurumlarda tanıma, yönlendirme ve yerleştirme hizmetlerinin doğru bir şekilde ilerleyebilmesi için rehberlik ve araştırma merkezlerinin kaliteli hizmet vermesi önemlidir.

Bu çalışmada Servqual ölçeği kullanılarak Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi'ne başvuran özel gereksinimli bireylerin velilerinin mükemmel bir rehberlik ve araştırma merkezinden beklentileri ve Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi ile ilgili algıları arasındaki farklar tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışma sonucunda “Fiziksel özellikler” ve “Güvenirlilik” boyutlarında özel gereksinimli öğrenci velileri açısından rehberlik ve araştırma merkezlerinin hizmet kalitesinin beklenen düzeyde olmadığı, “Heveslilik”, “Güven” ve “Empati” boyutlarında özel gereksinimli öğrenci velileri açısından rehberlik ve araştırma merkezlerinin hizmet kalitesinin beklenen düzeyinin üstünde olduğu görülmektedir. Bununla beraber “Empati” boyutunda hizmet kalitesi olarak beklentilerin en iyi karşılandığı, “Fiziksel Özellikler” boyutunda ise beklentilerin en az karşılandığı sonucuna ulaşılmıştır. Önerme bazında incelendiğinde en yüksek skorun “Rehberlik ve araştırma merkezlerinin çalışma saatleri herkese uygun şekilde düzenlenmiştir” önermesinde olduğu görülmektedir. Dolayısıyla özel gereksinimli öğrenci velileri açısından hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan önerme bu olmuştur. “Rehberlik ve araştırma merkezlerinde hizmet verilirken kullanılan araç-gereçler göze hoş görünürler” önermesi ise özel gereksinimli öğrenci velileri açısından beklentileri en az karşılayan önerme olarak karşımıza çıkmıştır.

Tüm bu sonuçlar doğrultusunda rehberlik ve araştırma merkezlerinin hizmet kalitesinin artırılmasında fiziksel özelliklere önem verilmesinin gerektiği söylenebilir. Hizmet sunumunda kullanılan araç-gereçlerin güncel ve kullanışlı olması önemlidir. Diğer taraftan içinde rehberlik ve araştırma merkezlerinin binalarının temizlik, ısı, ses yalıtımı, konfor, tertip ve düzen gibi fiziksel koşullarının da uygun bir şekilde düzenlenmesinin hizmet kalitesini artırmada etkili olacağı söylenebilir. Bunun yanında hizmetin verildiği anda personelin tutumu, fiziksel ortamın uygunluğu da süreci güçlü kılmaktadır. Hizmetlerin istenilen şekilde verilebilmesi için işletme içindeki tüm bölümlerin uyumlu ve düzenli şekilde çalışması gerekir.

Eğitim ortamlarında kaliteyi belirleyen önemli etmenlerden biride öğretmenlerdir. Rehberlik ve araştırma merkezlerindeki öğretmenlerin tutumu, davranışları, kıyak ve kıyafetleri özel gereksinimli öğrenci velilerinin aldıkları hizmet ile ilgili olarak ilk andan itibaren fikir yürütmelerinde etkilidir. Aynı zamanda öğretmenler özel gereksinimli öğrenci velileri üzerinde kaliteli bir hizmet algısı yaratmada da oldukça etkilidir. Bununla beraber rehberlik ve araştırma merkezinde görev yapan öğretmenlerin mesleki açıdan yeterli olma durumları, yeniliklere açık olmaları, mesleki açıdan deneyim düzeyleri ve kişisel anlamda olumlu özelliklere sahip olma durumları sundukları hizmetin kalitesinin artırılmasında etkili olacaktır.

Tüm bu sonuçlar doğrultusunda ülkemizdeki rehberlik ve araştırma merkezlerinin hepsi hizmet kalitelerini ölçmesi ve verdikleri hizmetleri özel gereksinimli öğrenci velilerinin gözüyle değerlendirmesinin çok önemli olduğunu söylemek mümkündür. Bununla birlikte rehberlik ve araştırma merkezlerinin düzenli aralıklarla uygulamaları tekrarlayarak hizmet kalitesinin gelişimini takip etmesi hayattır.

Bu araştırmanın katılımcılarını Karabağlar Rehberlik ve Araştırma Merkezi'nden hizmet alan özel gereksinimli öğrenci velileri oluşturmaktadır. Dolayısıyla ulaşılan sonuçlar bu örneklemin görüşleriyle sınırlıdır. Rehberlik araştırma merkezlerinin hizmet kalitesini artırmak amacıyla gerekli uygulamaları gerçekleştirebilmeleri için farklı il ve ilçelerde de benzer çalışmalar yapılabileceği gibi rehberlik ve araştırma merkezleri birbiriyle karşılaştırılabilir.

## KAYNAKÇA

1. Altınkurt, N. (2008). *Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
2. Ayvaz Güven, E.T., Yılmaz, İ. ve Güven, H. (2017). Üniversite Eğitiminde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksekokulu'nda Bir Uygulama. *Yeni Ekonomik Eğilimler ve İş Fırsatları* içinde (31-42). Manisa Celal Bayar Üniversitesi Yayınları.
3. Ayvaz Güven, E.T., Yılmaz, İ. ve Güven, H. (2018). Hazır Giyim Sektöründe Hizmet Veren İşletmelerin Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi. *Sosyoekonomik Boyutlarıyla İnovasyon* içinde (372-383). Manisa Celal Bayar Üniversitesi Yayınları.
4. Brady, M. K., & Cronin, J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
5. Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*. New York: Routledge.
6. Cronin, J.J. Jr. and Taylor, S.A. (1994), "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
7. Değermen, H. A. (2006). *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati: Hizmet Kalitesi ile Müşteri Sadakatinin Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama*. İstanbul: Türkmen Kitabevi
8. Demireli, C. & Bayraktar, U. (2014). Hizmet Kalitesi ve Hizmet Değerinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Demiryolu Taşımacılığında Bir Uygulama. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*. 13(4), 919-937.
9. Ekim, H.Ö. (2015). *Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde Yürütülen Hizmetlerin İncelenmesi (İzmir İli Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
10. Eleren, A. & Kılıç, B. (2007). Turizm Sektöründe Servqual Analizi ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Ve Bir Termal Otelde Uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9 (1), 235-263.
11. Eleren, A., Çetin, B. & Görmüş, A. Ş. (2007). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama. *Finans Politik, Ekonomik Yorumlar*, 44 (514), 75-88.
12. Ene, S. ve Tatar, A. (2010). Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Özel İlköğretim Okulunda Uygulama. *Öneri*, 9(33), 99-108.
13. Erdinç, H. S. (2006). *Toplam Kalite Yönetimi Yönünden Müfredat Laboratuvar Okulları ve Diğer Okullarda Çalışan Öğretmenlerin Nitelikleri ile Okula Yönelik Tutumları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
14. Eroğlu, E. (2000). Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesi. *Kurgu Dergisi*, (17), 199-209.
15. Filiz, Z. (2011). Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *International Journal of Research and Development*, 3(1): 38-49.
16. Gedik, H. (2014). Yeni Ekonomiyle Önemi Artan Hizmetler ve Hizmet Kalitesi. (Ed. Canitez, M., Afşar. B.). *Yeni Ekonomi ve Yeni Yaklaşımlar*. Ankara: Gazi Kitabevi.
17. Gelmez, M. (2016). *Sağlıkta Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma Hastanesi Uygulaması*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
18. Genç N. (2007). *Yönetim ve Organizasyon-Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar*. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.

19. Gerşil, M. & Güven, H. (2018). Üniversitelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçülmesi: Celal Bayar Üniversite'nde Bir Uygulama. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (1), 111-125
20. Gündelen, D. (2007). *Öğretmen Evlerinde Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmininin Ölçülmesi Uygulaması ve Müşteri Tatminini Arttırmaya Yönelik Eğitim Modeli*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
21. Grönroos, C. (1993). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
22. Gündüz, İ. (2017). *Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası'ndaki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi) Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
23. Güven, Y. & Balat, G. U. (2006). Kaynaştırma Uygulamalarına İlişkin Rehber Öğretmenler Ve RAM Çalışanlarının Görüşleri. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 24, 95-108.
24. Karafakıoğlu, M. (1998). *Sağlık Hizmetleri Pazarlaması*, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları.
25. Karahan, K. (2000). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta.
26. Kelesbayev, D. (2014). Türk Dünyasının Eğitim Sistemindeki Ortak Mesele: Kalite. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 3(2). 291-306.
27. Kotler, P. & Armstrong, G. (2011). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson.
28. MEB (2018a). Özel eğitim hizmetleri yönetmeliği. [https://orgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2018-07/09101900\\_ozel\\_egitim\\_hizmetleri\\_yonetmeliği\\_07072018.pdf](https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2018-07/09101900_ozel_egitim_hizmetleri_yonetmeliği_07072018.pdf) adresinden edinilmiştir
29. MEB (2018b). Rehberlik ve Araştırma Merkezleri Kılavuzu. [https://orgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2018\\_01/17234231\\_ram\\_kilavuzu\\_2018.pdf](https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2018_01/17234231_ram_kilavuzu_2018.pdf) adresinden alınmıştır.
30. Okumuş, A. & Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2): 20-38
31. Öztürk, A. (2013). *Kalite Yönetimi ve Planlaması*. Bursa: Ekin Basım Yayın ve Dağıtım.
32. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1):12-40.
33. Parasuraman, A., Berry, L.L. Ve Zeithaml, V.A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4): 41-50.
34. Saat, M. (1999). Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı olarak Servqual Analiz. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1 (3), 107-118.
35. Sahney S., Banwet D.K. & Karunes S. (2004). A SERVQUAL and QFD Approach to Total Quality Education: A Student Perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53 (2), 143-166.
36. Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Third Ed., New York: John Wiley and Sons.
37. Lehtinen, U. ve Lehtinen, J.R. (1983). Service Quality: A Study of Quality Dimensions. Unpublished Working Paper, Helsinki: Service Management Institute.
38. Yağcı, M.İ. & Duman, T. (2006). Hizmet kalitesi müşteri memnuniyeti ilişkisinin hastane türlerine göre karşılaştırılması: devlet, özel ve üniversite hastaneleri uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2). 218-238.
39. Yılmaz, V., Filiz, Z. & Yaprak, B. (2007). SERVQUAL Yöntemi ile Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1): 299-316.
40. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. and Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*, New York: The Free Press.
41. Zeithaml, V A. & Bitner, J. Mary (2003), *Service Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3th Ed., Boston: McGraw-Hill.