

T.C.
İstanbul Aydın Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
İşletme Yönetimi Bilim Dalı



**SERVQUAL METODUNU KULLANARAK BİR ÖZEL
EĞİTİM VE REHABİLİTASYON MERKEZİNİN HİZMET
KALİTESİNİ ÖLÇEN BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Murat BAYRAK

İstanbul, 2011

**T.C.
İstanbul Aydın Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
İşletme Yönetimi Bilim Dalı**

**SERVQUAL METODUNU KULLANARAK BİR ÖZEL
EĞİTİM VE REHABİLİTASYON MERKEZİNİN HİZMET
KALİTESİNİ ÖLÇEN BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Murat BAYRAK

DANIŞMAN
Prof. Dr. A. Ali KARACA

İstanbul, 2011

GENEL BİLGİLER

İsim ve Soyadı : Murat BAYRAK
Anabilim Dalı : İşletme
Programı : İşletme Yönetimi
Tez Danışmanı : Prof. Dr. A. Ali KARACA
Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans – Haziran 2011
Anahtar Kelimeler : Hizmet Kalitesi, Servqual, Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi

ÖZET

SERVQUAL METODUNU KULLANARAK BİR ÖZEL EĞİTİM VE REHABİLİTASYON MERKEZİNİN HİZMET KALİTESİNİ ÖLÇEN BİR UYGULAMA

Bu araştırma İstanbul ili, Sultanbeyli ilçesinde bulunan bir özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinde eğitim gören özürlü bireylerin annelerinin, sunulan hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile algılanan hizmet (performans) arasındaki farkı belirleyebilmek amacıyla yapılmıştır. Hizmet kalitesi boyutlarını tespit etmek, bunların önem derecelerini saptamak amacıyla Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm metodu kullanılmış ve araştırmaya 80 anne dâhil edilmiştir.

Servqual modelinin uygulanan çeşitli istatistiksel analizler yardımıyla anlamlılığı ve tutarlılığı test edilmiştir. Ankette, hizmet kalitesi ölçeğinden elde edilen veriler, NCSS 2000/ PAS 2000 (Statistical & Power Analysis Software) programı yardımıyla değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Ankete katılan annelerin yaş, gelir düzeyi, eğitim durumu, merkeze geldiği yıl değişkenlerine göre; beklenti, algı ve ortalama SERVQUAL skorlarının hizmet kalitesi boyutlarına göre anlamlı farklılıkların bulunup bulunmadığı, yapılan analizlerle ortaya konulmuştur. Sonuçlar doğrultusunda araştırma yapılan merkeze önerilerde bulunulmuştur.

GENERAL INFORMATION

Name / Surname : Murat BAYRAK
Department : Business Administration
Program : Business and Management
Consultant of Type / Date : Master Thesis – Haziran 2011
Keywords : Service Quality, Servqual, Special Education and Rehabilitation Center

ABSTRACT

MEASURING SERVICE QUALITY IN A SPECIAL EDUCATION AND REHABILITATION CENTER: AN APPLICATION OF THE SERVQUAL METHOD

This study was conducted at a Special Education and Rehabilitation Center located in town Sultanbeyli in Istanbul. The aim was to determine the differences between expected quality of service and the perceived quality of service (performance) experienced by mothers of disabled individuals. 80 mothers were included in our study. In order to determine the dimensions of service quality and the degree of importance, SERVQUAL service quality measurement method developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry was used.

Servqual model has been tested from the point of significance and consistency through using various statistical analyses. The survey data obtained from service quality scale were evaluated with the help of NCSS 2000 / PASS 2000 (Statistical & Power Analysis Software) program. According to the surveyed mothers' age, income level, educational level, and the enrollment year, whether there were significant differences in expectation, perception and the average SERVQUAL scores for dimensions of service quality were presented. Recommendations were made to the center in the light of the study results.

TEŞEKKÜR

Bu tezin hazırlanmasında bilgi ve deneyimleri ile bana destek olan İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü öğretim üyesi tez danışmanım Prof. Dr. A. Ali KARACA'ya,

Tezimin istatistik kısmına katkılarından dolayı Doç. Dr. Halim İŐSEVER'e,

Hayatımın her aşamasında sevgi anlayış ve desteklerini benden esirgemeyen eşim Fzt. Yasemin Bayrak'a sonsuz teşekkür ederim.



İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar DİZİNİ.....	vi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	ix
KISALTMALAR.....	x
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı	3
1.2. Araştırmanın Katkısı	4
1.3. Araştırmanın Kısıtları	4
2. GENEL BİLGİLER	5
2.1. Özürlülük, Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Kavramları, Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri	5
2.1.1. Özürlülük Kavramı	5
2.1.2. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Kavramları	6
2.1.2.1. Özel Eğitim Kavramı.....	6
2.1.2.2. Rehabilitasyon Kavramı.....	7
2.1.3. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi	7
2.2. Hizmetin Tanımı ve Özellikleri	9
2.2.1. Hizmetin Tanımı	9
2.2.2. Hizmetlerin Temel Özellikleri	11
2.2.2.1. Soyutluk.....	12
2.2.2.2. Ayrılamazlık.....	12
2.2.2.3. Değişkenlik veya Heterojenlik.....	12
2.2.2.4. Dayanıksızlık.....	13
2.3. Kalite Kavramı ve Hizmet Kalitesi	13
2.3.1. Kalitenin Tanımı	13
2.3.2. Hizmet Kalitesinin Tanımı	14
2.3.3. Beklenen Hizmet Kalitesi	15
2.3.4. Algılanan Hizmet Kalitesi	15

2.4. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Modeli	17
2.4.1. Hizmet Kalitesi Boşluk (Fark) Modeli	17
2.4.2. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli	20
2.4.3. Servqual Skorlarının Hesaplanması	26
2.4.4. Türkiye’de Çeşitli Sektörlerde Servqual Uygulama Örnekleri ..	28
3. MATERYAL VE YÖNTEM	32
3.1. Araştırmanın Değişkenleri	32
3.2. Araştırmanın Modeli	32
3.3. Araştırma Grubu	33
3.4. Veri Toplama Yöntemi	34
3.5. Verilerin Analizi	35
4. BULGULAR	37
4.1. Demografik Özellikler	37
4.2. Araştırmaya Katılanların Beklentileri ve Algularına İlişkin Bulgular	38
4.3. Hipotez Testleri	46
4.3.1. Yaşa Göre Değerlendirme	46
4.3.2. Eğitim Durumuna Göre Değerlendirme	51
4.3.3. Gelir Düzeyine Göre Değerlendirme	56
4.3.4. Merkeze Geldiği Yıla Göre Değerlendirme	62
5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	70
KAYNAKLAR	73
EKLER	79

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1: Fiziksel mallar ve hizmetler arasındaki farklar.....	10
Tablo 2: Parasuraman'a göre hizmet kalitesi boyutları.....	21
Tablo 3: Servqual boyutları ve hizmet kalitesini ölçmek için olan 10 boyut arasındaki uygunluk.....	21
Tablo 4: Birleştirilmiş hizmet kalitesi boyutları.....	22
Tablo 5: Servqual ölçeğinde boyutlara karşılık gelen önermeler.....	22
Tablo 6: Servqual puan dağıtım bölümü.....	26
Tablo 7: Ölçeklerin güvenilirliği.....	36
Tablo 8: Araştırmaya katılanların yaş gruplarına ilişkin frekans dağılımı.....	37
Tablo 9: Araştırmaya katılanların eğitim durumuna ilişkin frekans dağılımı..	37
Tablo 10: Araştırmaya katılanların gelir düzeyine ilişkin frekans dağılımı.....	38
Tablo 11: Araştırmaya katılanların merkeze geldiği yıla ilişkin frekans dağılımı.....	38
Tablo 12: Araştırmaya katılanların çalışma durumuna ilişkin frekans dağılımı	38
Tablo 13: Beklenti skorlarına ait istatistikler.....	39
Tablo 14: Algı skorlarına ait istatistikler.....	40
Tablo 15: Servqual skorlarına (fark skorlarına) ait istatistikler.....	41
Tablo 16: Beklenti düzeyleri açısından hizmet kalitesi boyutları.....	43
Tablo 17: Algılama düzeyleri açısından hizmet kalitesi boyutları.....	43
Tablo 18: Fark (Algı- Beklenti) düzeyleri.....	43
Tablo 19: Hizmet kalitesi boyutlarının önem derecelerine göre ağırlıklandırılması.....	45
Tablo 20: Eşit ağırlıklı ve ağırlıklı servqual skorları.....	45

Tablo 21: Yaşa göre fiziksel özellikler boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	46
Tablo 22: Yaşa göre güvenilirlik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	47
Tablo 23: Yaşa göre heveslilik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	48
Tablo 24: Yaşa göre güvence boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	49
Tablo 25: Yaşa göre empati boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	50
Tablo 26: Eğitim durumuna göre fiziksel özellikler boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	51
Tablo 27: Eğitim durumuna göre güvenilirlik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	52
Tablo 28: Eğitim durumuna göre heveslilik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	53
Tablo 29: Eğitim durumuna göre güvence boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	54
Tablo 30: Eğitim durumuna göre empati boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	55
Tablo 31: Gelir düzeyine göre fiziksel özellikler boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	56
Tablo 32: Gelir düzeyine göre güvenilirlik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	57
Tablo 33: Gelir düzeyine göre heveslilik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	58
Tablo 34: Gelir düzeyine göre güvence boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	59

Tablo 35: Gelir düzeyine göre empati boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	60
Tablo 36: Merkeze geldiği yıla göre fiziksel özellikler boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	62
Tablo 37: Merkeze geldiği yıla göre güvenilirlik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	63
Tablo 38: Merkeze geldiği yıla göre heveslilik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	64
Tablo 39: Merkeze geldiği yıla göre güvence boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	66
Tablo 40: Merkeze geldiği yıla göre empati boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması.....	67
Tablo 41: Hipotez test sonuçları.....	69

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Somuttan soyuta doğru mal ve hizmetler.....	10
Şekil 2: Hizmetlerin temel özellikleri.....	11
Şekil 3: Algılanan hizmet kalitesi (kavramsal) modeli.....	16
Şekil 4: Hizmet kalitesi boşluk modeli.....	17
Şekil 5: Araştırmanın modeli.....	32
Şekil 6: Beklenti ve algı skorlarının ortalama dağılım grafiği.....	39
Şekil 7: Boyutlar bazında beklenti, algı ve servqual ortalama dağılım grafiği..	44

KISALTMALAR

MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
ÖERM	Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi
WHO	Dünya Sağlık Örgütü



1.GİRİŞ

Hizmet sektörü ekonomik yapı içerisinde çok önemli bir yer tutmakta ve bu önem sürekli ve hızlı bir şekilde artmaktadır. Bu sektörün çeşitli ülkelerin ekonomileri içindeki ağırlığı incelendiğinde, bu oranın gelişmiş ülkelerde %80-90'lar düzeyinde olduğu, gelişmekte olan ülkelerde ise daha düşük olmakla birlikte sürekli artmakta olduğu görülmektedir. Türkiye'de de hizmet sektörünün ekonomi içerisindeki ağırlığı %70'ler düzeyindedir. Bu sektör, toplam istihdam içerisinde aldığı pay, ulusal ve uluslar arası ticaret içerisindeki oranı, ekonomide sürdürülebilir bir büyüme sağlanmasındaki rolü, yarattığı katma değer gibi diğer birçok açıdan da incelendiğinde taşıdığı önem çok daha iyi anlaşılmaktadır.

Hizmet sektörünün, hızla büyüyerek ekonominin en büyük sektörü konumuna ulaşması ve hizmetlerin taşıdığı önemin anlaşılması olmasına karşın, hizmet kalitesi kavramına olan ilgi yakın bir tarihte önem kazanmaya başlamıştır. Hizmet kalitesi kavramı son yıllarda en çok ilgi çeken konulardan birisi olmakla birlikte, bu alandaki akademik çalışmaların ancak 1980'li yıllarda yoğunlaşmaya başladığı görülmektedir. Günümüzde, gerek hizmet sektörünün yapısı, önemi ve özellikleri, gerekse hizmet kalitesinin yükseltilmesi ile elde edilebilecek yararların anlaşılması nedenleri ile bu konuya olan ilgi artmıştır. Hizmetlerde kalitenin geliştirilmesi işletme için olduğu kadar, bireysel ve toplumsal açılarından, hatta ülkelerin uluslararası alanlarda rekabet gücünü artırarak devletler açısından da yarar sağlamaktadır. Konu işletme açısından ele alındığında pazar payında büyüme, daha yüksek karlılık, verimlilikte artış, müşteri bağlılığı, fiyat rekabetinden korunma, müşteri doyumunun sağlanması, işgören devir hızının azaltılması, maliyetlerde azalma, iyi imaj oluşturma hizmet kalitesi ile elde edilebilecek yararlardan sadece bazıları olarak sayılabilir. (Gümüsoğlu ve ark. 2007)

Hizmet kalitesinin ölçümü, işletme açısından çok önemlidir. Çünkü "sunduğunuz hizmetin kalitesini ölçemezseniz, kaliteyi iyileştiremezsiniz." "Ölçülemeyen kalite bir sistem değil, ancak bir slogan olabilir". (Parasuraman ve ark. 1985) Kalite müşterinin satın alma davranışlarını önemli ölçüde

etkilemektedir. Bu anlatımlardan hizmet kalitesini değerlendirmek için ölçmek gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Hizmet bir ürün olarak sunulmadığından, hizmetin değerlendirilmesi ancak hizmetten yararlananların algılarını ölçmekle mümkün olmaktadır. Eğitim kurumlarında verilen hizmetin değerlendirilmesinde, hizmet alıcıların verilen hizmeti nasıl algıladığının tespiti önem kazanmaktadır. (Torun 2009)

Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin artması, teknolojinin hızla gelişmesi, engelli ve/veya velisinin kaliteli hizmet isteği rekabeti artırmaktadır. Günümüzde hızlı gelişme ve değişmeden tüm merkezler etkilenmekte, hem kendilerini hem de özürli bireyler için en iyiyi, en kaliteliyi aramaktadırlar.

Bu doğrultuda “Servqual Metodunu Kullanarak Bir Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinin Hizmet Kalitesini Ölçen Bir Uygulama” konulu araştırma üç aşamadan oluşmaktadır.

Birinci aşamada; özürllük kavramı, özel eğitim ve rehabilitasyon kavramları, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri anlatılmıştır.

İkinci aşamada; Hizmet tanımı, hizmetin genel özellikleri, kalite kavramı, hizmet kalitesi, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kavramları, kavramsal hizmet kalitesi modeli ışığında en geçerli hizmet kalitesi ölçüm yöntemi olarak kabul edilen servqual ölçeği, servqual skorlarının hesaplanması, ülkemizde çeşitli sektörlerde servqual uygulama örnekleri verilmiştir.

Üçüncü aşamada ise tezin araştırma kısmı yer almaktadır. Bu bölümde de araştırmaya katılan annelerin algıladıkları hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılmış ve araştırmada anket yöntemiyle analiz edilecek verilere ulaşılmıştır. Anket formunda algılar ve beklentiler bölümünde Likert ölçeği kullanılmıştır. Daha sonra annelere uygulanan bu anketlere verilen cevapların sonuçları NCSS 2000/PAS 2000 (Statistical & Power Analysis Software) programında değişkenler olarak girilerek hipotezlerle testler yapılmıştır.

Araştırmanın son kısmında ise sonuçlar ve öneriler kısmı yer almaktadır. Bu bölümde tez çalışmasının ulaştığı sonuçlar ve özel eğitim ve rehabilitasyon merkezine öneriler yer almaktadır.

1.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Araştırmanın amacı, özörlölere özel eğitim ve rehabilitasyon hizmeti veren bir merkezdeki hizmet kalitesini servqual ölçeği uygulayarak belirlemek, annelerin algılarını ve beklentilerini beş boyutta tespit etmek, iyileştirmeye ihtiyaç duyulan boyutlar için iyileştirme önerilerini belirlemektir.

Bunun yanında diğer amaçlar;

- Annelerinin özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerinden beklentilerinin belirlenmesi,
- Annelerin özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerine ilişkin algılarının belirlenmesi,
- Toplanan verilerin güvenilirliğinin test edilmesi,
- Hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılacak modelin oluşturulması,
- Annelerin hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ve algılamaları arasında farkın olup olmadığının belirlenmesi,
- Hizmet kalitesi boyutlarını Servqual skorları değerlerine göre önem derecelerini saptamak,
- Kontrol değişkenleri olan annelerin yaşı, eğitim durumu, gelir düzeyi, özörlü bireylerin merkeze geldiği yıl göz önüne alınarak hizmet kalitesi boyutlarının değerlendirmesini yapmak,
- Elde edilen sonuçlara göre merkezin hizmet kalitesinin artırımı için önerilerde bulunmaktır.

Araştırmada, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen orijinal Servqual ölçeği kullanılmıştır. Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik tasarlanan ölçüm aracının geliştirilmesinde literatür taramasından yararlanılmıştır.

1.2. Araştırmanın Katkısı

Literatür incelendiğinde, hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin çeşitli kaynaklara rastlanmaktadır. Ancak, ülkemizde özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin hizmet kalitesi üzerine daha önce yapılan çalışmaya rastlanmamıştır. Araştırma bu alandaki boşluğu dolduracak ve özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin hizmet kalitesini ölçmeyi hedefleyen yöneticilere yol gösterici olması hedeflenmektedir.

1.3. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın kısıtlarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- Araştırmada annelere Servqual Ölçeği uygulanmış olup, hizmeti doğrudan alan özürlü bireylere uygulanamamıştır,
- Servqual ölçeği babalara uygulanmamıştır. Babaların beklenti ve algıları, annelerin beklenti ve algılarından farklı olabilmektedir,
- Hizmet kalitesi ölçümüne yönelik araştırmanın sık ve kapsamlı şekilde uygulanmasını gerektirir. Belirli zaman periyodlarında yapılan değerlendirmeler ile gelişmeler daha iyi takip edilebilir.

2.GENEL BİLGİLER

2.1. Özürlülük, Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Kavramları, Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri

2.1.1. Özürlülük Kavramı

Özürlülük, sakatlık, engellilik kavramları birbirleri ile oldukça karıştırılan kavramlardır. WHO 1980 yılında bu kavramları şöyle tanımlamıştır.

WHO'nun Engellilik kavramı hakkında aşağıdaki gibi hastalık sonuçlarına dayanan, sağlık yönüne ağırlık veren bir tanımlama ve sınıflama yapmıştır.

- Impairment (Noksanlık): 'Sağlık bakımından 'noksanlık' psikolojik, anatomik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlardaki bir noksanlığı veya dengesizliği ifade eder.'
- Disability (Özürlülük, Engellilik, Sakatlık): 'Sağlık alanında 'sakatlık' bir noksanlık sonucu meydana gelen ve normal sayılabilecek bir insana oranla bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi ve kısıtlanması durumunu ifade eder.'
- Handicap (Dezavantaj, Maluliyet): 'Sağlık alanında 'maluliyet' bir noksanlık veya sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade eder.' (WHO 1980)

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun İnsan Hakları Evrensel Bildirisi'ne Ek 3447 no'lu ve 9 Aralık Tarihli Sakat Kişilerin Hakları Bildirisi'nin 1. maddesinde yapmış olduğu özürlülük tanımı şu şekildedir: "Normal bir kişinin kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendine yapması gereken işleri, bedensel veya ruhsal kabiliyetlerindeki kalıtsal ya da sonradan olma herhangi bir noksanlık sonucu yapamayanlara özürlü denir." (TC Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı,1. Özürlüler Şurası 1999)

5378 Sayılı Özürlüler Kanununda Engelli; ‘doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, iyileştirme, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi’ olarak tanımlanmıştır. (Resmi Gazete sayı 25868)

2.1.2. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Kavramları

2.1.2.1. Özel Eğitim Kavramı

15.10.1983 tarihinde yayımlanan 2916 sayılı Özel Eğitime Muhtaç Çocuklar Kanununa göre, Özel eğitim; özel eğitime muhtaç çocukların eğitimleri için özel olarak yetiştirilmiş personel ve geliştirilmiş eğitim programları ile bu çocukların özür ve özelliklerine uygun ortamda sürdürülen eğitim olarak tanımlanmıştır. (Resmi Gazete sayı 18192)

06.06.1997 tarihinde yayımlanan 573 sayılı Özel Eğitim Hakkında Kanun Hükmündeki Kararnamenin birinci bölümü üçüncü maddesi b fıkrasında da özel eğitim; özel eğitim gerektiren bireylerin eğitim sosyal gereksinimlerini karşılamak için özel olarak yetiştirilmiş personel, geliştirilmiş eğitim programları ve yöntemleri ile özel eğitim gerektiren bireylerin bireysel yeterliliklerine dayalı ve gelişim özelliklerine uygun ortamlarda sürdürülen eğitim olarak tanımlanmıştır. (Resmi Gazete sayı 23011)

Başka bir tanıma göre, Özel Eğitim, yetişkin olsun veya olmasın özürülerin eğitim ihtiyaçlarını, özürülük derecelerine ve özelliklerine uygun bir ortamda, özel olarak yetiştirilmiş personeller tarafından etkili ve verimli bir şekilde karşılamak maksadıyla, özel olarak geliştirilen eğitim programları ve tekniklerinin bütünüdür. (Aysoy 2008)

2.1.2.2. Rehabilitasyon Kavramı

Rehabilitasyon, genel anlamda kişinin sosyal, mesleki, sağlık ve eğitim yaşamında ortaya çıkabilecek engelleri önlemeye ya da bunları en azından gidermeye yönelik önlem ve girişimler bütünü olarak tanımlanmaktadır. (Velicangil 1980)

5378 sayılı Özürlüler Hakkında Kanun Hükmündeki Kararnamede Rehabilitasyonun tanımı; Rehabilitasyon hizmetleri toplumsal hayata katılım ve eşitlik temelinde özürlülerin bireysel ve toplumsal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak verilir. Rehabilitasyon kararının alınması, planlanması, yürütülmesi, sonlandırılması dâhil her aşamasında özürlü ve ailesinin aktif ve etkili katılımı esastır. (Aysoy 2008)

Özürlü kişilerin fizyolojik, anatomik ve çevresel sınırlılıkları içerisinde mümkün olabilen en üst fonksiyonel, psikososyal ve mesleki bağımsızlığa ulaştırılmasına, “rehabilitasyon” denilmektedir. (TC Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 1. Özürlüler Şurası Ön Komisyon Raporları 1999)

2.1.3. Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi

08.02.2007 tarih ve 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu'nun 2. maddesinde özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi; “özel eğitim gerektiren bireylerin konuşma ve dil gelişim güçlüğü, ses bozuklukları, zihinsel, fiziksel, duyuşal, sosyal, duygusal veya davranış problemlerini ortadan kaldırmak ya da etkilerini en az seviyeye indirmek, yeteneklerini yeniden en üst seviyeye çıkarmak, temel öz bakım becerilerini ve bağımsız yaşam becerilerini geliştirmek ve topluma uyumlarını sağlamak amacıyla faaliyet gösteren özel öğretim kurumları” olarak tanımlanmıştır.

Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri, engelli çocukların işlev kayıplarını gidermek veya en aza indirmek ve kendilerine yeterli olma becerileri kazandırmak suretiyle sosyal hayata uyum sağlamalarını kolaylaştırmak amacıyla hizmet veren kuruluşlardır. Resmi özel eğitim okulları ve normal eğitim

kurumlarına (anaokulu, ilköğretim, lise...) devam eden engelli öğrenciler bir yandan da bu merkezlere devam edebilmektedirler. Bu merkezlerde engelli bireylere, 8 saat bireysel ve 4 saat grup olmak üzere ayda 12 saate kadar eğitim ve rehabilitasyon hizmeti verilebilmektedir. (TC Cumhurbaşkanlığı DDK Raporu 2005)

Özürülerin, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerine gidebilmeleri için Rehberlik ve Araştırma Merkezleri'nden (RAM) hangi eğitimi alacağına ve hangi eğitim kurumuna yerleştirileceğine karar veren Eğitsel Değerlendirme ve Tanılama Raporu almaları gerekmektedir. RAM'lar, daha önce yetkili bir sağlık kurumundan alınmış olan sağlık kurulu raporu ile kendisine müracaat eden ve özürlü olduğu tanılanan öğrencinin durumunu, bir değerlendirme kurulu marifetiyle akademik beceriler, sosyal beceriler, öz bakım becerileri, zihinsel yeterlilik açılarından değerlendirir ve "özel eğitim değerlendirme kurulu raporu" düzenler. Bu rapor RAM müdürü tarafından onaylanır. Bu raporlarla öğrenci, uygun akademik ortama, kendisine uygun okula, eğitim programına yönlendirilir veya yerleştirilir. Özel eğitim hizmeti almak amacıyla özel, özel eğitim rehabilitasyon merkezlerine devam eden öğrencilere, MEB bütçesine konulan ödenekten, ilgili yıl Bütçe Uygulama Talimatlarında belirtilen miktarlarda ödeme yapılmaktadır. Bu şekilde ödenecek aylık tutar, 8 saat bireysel ve 4 saat grup olmak üzere en fazla 12 saat olabilmektedir. Devlet katkısı olan 12 saatten daha fazla eğitim aldirmek isteyen aileler, özel eğitim rehabilitasyon merkezinin ders saati ücretini ödeyerek talep ettiği saat kadar hizmet satın alabilir. (TC Cumhurbaşkanlığı DDK Raporu 2005)

2011 yılında her bir kişi için merkezlere, katma değer vergisi hariç olmak üzere, bireysel eğitim için (8 saat) aylık 343 TL, grup eğitimi için ise (4 saat) 97 TL olmak üzere toplam 440 TL ödenmektedir. (Resmi Gazete sayı 27843) Ödeme doğrudan kuruluşa yapılmaktadır. Bu merkezlerin sayısı 2011 yılı Şubat ayı itibarıyla 1,159' dur. (Özel Eğitim Kurumları Genel Müdürlüğü 2011)

2.2. Hizmetin Tanımı ve Özellikleri

2.2.1. Hizmetin Tanımı

Fiziksel mallardan hayli farklı olmaları nedeniyle hizmetlerin tanımlanması daha zordur. Bu zorluk, Amerikan Pazarlama Derneği'nin hizmetlere ilişkin yeni tanımı olduğu belirtilen ifadelerde de açık bir şekilde ortaya konulmaktadır.

'Hizmetler... Soyut (elle tutulamayan gözle görülemeyen anlamında) mallardır, en azından geniş ölçüde öyledirler. Eğer tamamen soyut iseler, üreticiden kullanıcıya direkt olarak değişimleri yapılır, taşınmazlar, depolanamazlar ve hemen hemen derhal bozulabilir niteliktedirler. Hizmet şeklindeki malların tanımlanması çoğunlukla zordur; çünkü meydana getirilmeleri, satın alınmaları ve tüketilmeleri eş zamanlıdır. Onlar, birbirinden ayrılmaz nitelikteki soyut unsurlardan oluşurlar; çoğu kez önemli bir biçimde tüketici katılımını kapsarlar ve mülkiyetin (sahipliğin) devredilmesi anlamında satılamazlar ve mülkiyet hakları yoktur.'" (Mucuk 2007)

Bazı yazarlara göre hizmetlerin tanımı şu şekilde yapılmaktadır;

Assael hizmeti, 'Tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır.' (Mucuk 2007)

Collier hizmeti, "Üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, performans veya sosyal çaba" olarak tanımlamaktadır. (Uyguç 1998)

Hizmet, tüketici ihtiyaçlarının tatmin edilmesi amacıyla meydana getirilen maddi niteliği olmayan bir üründür. (Eldem 2009)

S.J. Skinner hizmeti, kişi ve makinelerin insan ve araç gayretiyle yarattığı, müşterilere doğrudan fayda sağlayan, fiziksel varlığı olmayan uğraşlar olarak tanımlamaktadır. Uygulamada hizmet, müşteriye saf mal veya hizmet sağlamak yerine mallarla hizmetin değişik dozlardaki bileşimi olarak sunulmaktadır. İşletmelerin büyük bir kısmı mal ve hizmet bileşimlerini müşterilerin kullanımına

sunmaktadırlar. Yani, her ürünün saf maldan saf hizmete kadar değişen mal ve hizmet karışımından oluştuğu belirtilmektedir. (Okumuş ve Asil 2007)

Mallardan hizmete geçişi şekil 1’de gösterildiği gibi açıklanmıştır.

→				
Kitap, radyo, ayakkabı, kaset çalar	Konfeksiyon, elbise, otomobil, motosiklet, bisiklet	Otomobil tamirati, uçak bakımı	Havayolu seyahati, konaklama hizmeti	Sigorta, eğitim, danışmanlık ve bankacılık hizmetleri
“Saf mallar”	“Mal hizmet”		“Saf hizmetler”	

Şekil 1: Somuttan soyuta doğru mal ve hizmetler

Yukarıdaki şekilde görüldüğü gibi, bir uçta ‘saf mallar’ örneğın, kitap, radyo, ayakkabı vb. yer alır; onun sağında bir hizmeti de beraberinde taşıyabilecek konfeksiyon elbise (beraberinde pantolonun bedene göre kısaltılması hizmeti verilebilir), otomobil (daha fazla hizmetle desteklenen mal), tamirat hizmetleri (mal ile desteklenen hizmet), havayolu seyahati ve en sağda saf hizmet niteliğında, sigorta, eğitim, danışmanlık, bankacılık gibi saf hizmetler yer alır; böylece, iki uç arasında mal ile hizmetin değişik karmaları bulunur. (Mucuk 2007) Müşteriler bir hizmeti talep ederken hizmetin özelliğinden çok sağladığı yararı göz önüne alırlar.

Hizmetleri mallardan ayıran çeşitli özellikler bulunmaktadır. Hizmet ve fiziksel mallar arasındaki farklar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1: Fiziksel mallar ve hizmetler arasındaki farklar (Özğüven 2008)

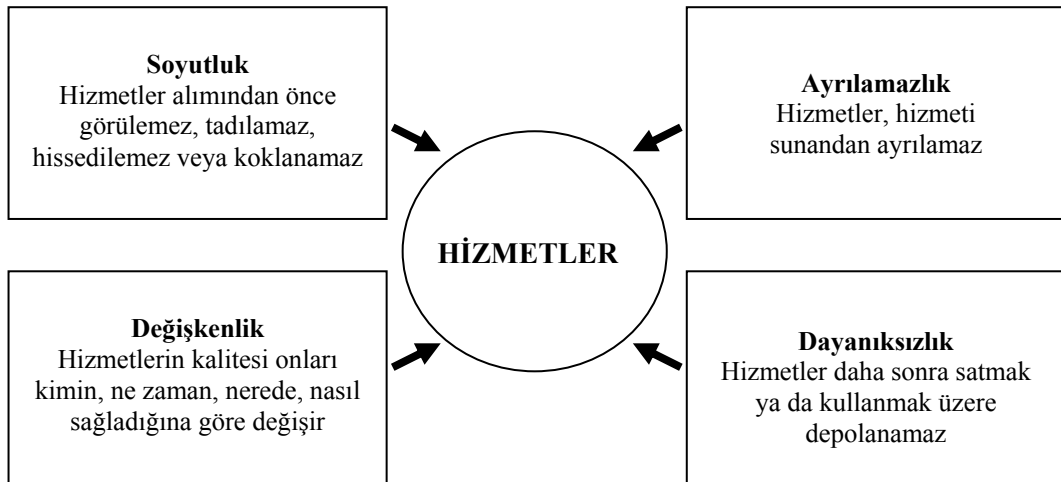
Fiziksel Mallar	Hizmetler
<ul style="list-style-type: none"> • Somuttur • Hedef standardizasyondur, hep aynı biçimde üretilmektedir. • Stoklanabilir • Müşteri, kullanıcı ya da tüketicidir. • Müşteri üretim sürecinde yer almaz • Malların üretiminde bir hata yapıldıysa düzeltmek mümkündür. • Müşterinin bulunduğu yere ulaştırılır • Sahiplik, transfer edilebilir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soyuttur • Hedef eşsizliktir, benzersizliktir; her bir müşteri özeldir, kendine özgüdür • Stoklanamaz • Müşteri, üretim sürecine bizzat katılır • Hatayı telafi etmek zordur • Müşteriler, hizmet sunulan yere giderler • Sahiplik, transfer edilemez

Tablo 1’de görüldüğü gibi fiziksel mallar somut özellik taşıırken, hizmetler soyut özellik taşımaktadır. Fiziksel mallar hep aynı şekilde üretilmektedir. Hizmetler de ise her müşteriye özel üretim gerçekleşmektedir. Fiziksel mallarda, malları stoklayıp, daha sonra satma imkânı varken, hizmetlerde malları stoklamak söz konusu değildir. Fiziksel mallarda müşteri üretim sürecinde yer almaz. Hizmetlerde müşteri üretim sürecine bizzat katılmaktadır. Müşteri sürecin bir parçası olmaktadır. Fiziksel mallarda ürünün üretiminde bir hata yapıldıysa düzeltmek mümkünken, hizmetlerde hatayı telafi etmek zordur. Fiziksel mallarda mallar müşterinin bulunduğu yere ulaştırılır. Hizmetlerde ise müşteriler hizmetin sunulduğu yere giderler. Fiziksel mallarda sahiplik bir yerden başka bir yere transfer edilebilmektedir. Hizmetlerde ise sahiplik, transfer edilemez.

2.2.2. Hizmetlerin Temel Özellikleri

Hizmetlerin mallardan farklılıklarını yansıtan çeşitli karakteristik özellikleri vardır ki, bunlar, fiziksel varlığının olmaması, ‘soyutluk’; üretimle tüketimin birbirinden ayrılmaz olması, ‘ayrılmazlık’; ‘çeşitlilik’ veya ‘heterojenlik’ ve ‘dayanısızlık’ tır.

Şekil 2’ de bu özellikler özetlenmektedir. (Kotler ve Armstrong 2006)



Şekil 2: Hizmetlerin temel özellikleri

2.2.2.1. Soyutluk:

Saf bir hizmet duyu organlarından herhangi biri kullanılarak değerlendirilemez. Hizmet soyuttur ve satın almadan önce doğrudan incelenemez. Çoğu malın olası alıcısı bu malları fiziksel bütünlük, estetik görünüş, tatma, koku alma vb. yönlerden inceleyebilir. Buna karşılık saf hizmetlerin tüketiciler tarafından satın alınmadan önce reklâmlarda savunulanları doğrulayacak elle dokunulabilir özellikleri yoktur. Güvenilirlik, bireysel ilgi, personelin dikkat çekmesi, personelin dostça yaklaşımı vb. hizmetleri belirleyen soyut süreç özellikleri ancak hizmet satın alınıp tüketildiğinde doğrulanabilirler. (Aydın 2007)

2.2.2.2. Ayrılamazlık:

Somut bir malın üretimi ile tüketimi iki ayrı faaliyettir. Bu tür mallar bir yerde üretilir ve tüketicilerin istedikleri bir başka yerde de tüketilirler. Böylece üretim ve tüketimin birbirinden ayrılabilmesi söylenebilir. Buna karşılık hizmetin tüketiminin onun üretiminden ayrılamayacağı söylenir. Üretici ve tüketiciler hizmetin faydalarının gerçekleşebilmesi için karşılıklı etkileşimde bulunurlar. Bir doktor hastası olmadan ona bir hizmet sağlayamaz. Bir ATM makinesinden hizmet alabilmek için makinenin yanında olmak gerekir. Böylece hizmetler üretildiği anda tüketilir birbirinden ayrılamazlar denilebilir. (Aydın 2007)

2.2.2.3. Değişkenlik veya Heterojenlik:

Hizmet heterojen bir yapıya sahiptir. Hizmetler, hizmeti veren kişiden kişiye, müşteriden müşteriye, hatta günden güne değişiklik gösterebilir. Aynı hizmeti yapan kişiden kişiye değişkenlik bir yana, aynı insan bile, farklı zamanlarda farklı hizmet verebilir; çoğu zaman nazik, kibar iken bazen sinirli ve kaba olabilir. Bu nedenlerden dolayı hizmetin standart hale getirilmesi zorlaşabilir. (Mucuk 2007)

2.2.2.4. Dayanıksızlık:

Dayanıksızlık aynı zamanda malları hizmetlerden ayırır ve hizmetlerin depolanamayacağını ifade eder. Mallar hizmetlerden ayrı olarak önce depolanır ve daha sonra satılabilirler. Hizmetler hazır olduklarında bekletilerek daha sonra satılamazlar. Örneğin; akşam için hazır olan otel odaları kullanılmadan bekletilerek daha sonraki bir tarihte kullanılamazlar. Bir uçağın koltukları uçuş sırasında dolu olmalıdır, depolanarak daha sonradan kullanılamazlar. Diş hekimi, hukukçu ve kuaför gibi hizmet sağlayıcılar randevu defterindeki boş zamanları yeniden kazanarak kullanamazlar. (Aydın 2007)

2.3. Kalite Kavramı ve Hizmet Kalitesi

2.3.1. Kalitenin Tanımı

Kalite kavramı ile ilgili birçok tanımlama yapılmıştır. Bunlardan bazıları şunlardır:

Türk Standartları Enstitüsü ISO 9000 serisinde kalite, “bir ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama yeteneğine dayanan özelliklerinin toplamı” olarak ifade edilmektedir. (Peşkiroğlu 1994)

Juran’ın (1974), kaliteyi ‘kullanıma uygunluk’ (Arıkboğa 2003)

Crosby (1979) ‘ihtiyaca uygunluk’ olarak tanımlamıştır. (Efil 2003)

Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC)’na göre kalite ‘belirli bir malın veya hizmetin, müşteri isteklerine uygunluk derecesidir.’ (Ertuğrul 2004)

Kalite, müşteri ne diyorsa odur. Müşteri tarafından aranan koşulları en iyi karşılayan hangisi ise kaliteli olan odur. Kaliteyi müşteri tanımlamaktadır. (Taşkın 2000)

2.3.2. Hizmet Kalitesinin Tanımı

Hizmet kalitesi ile ilgili olarak belli bir tanımın ve ölçümün yapılması kendine has ve elle tutulamayan özellikleri nedeni ile güçtür. Ürünler için yapılan bir kalite tanımını, hizmetler için düşünmek doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Hizmet işletmelerinde üretilen hizmetlerin kalitesinin nasıl olduğu, üreticilerden çok o hizmeti alan tüketiciler tarafından belirlenmekte ve üretilen hizmet, tüketicilerin beklentilerine cevap verdiği ölçüde beğeni kazanmaktadır. Bu nedenle asıl olan, hizmet kalitesinin tüketiciler tarafından tanımlanmasıdır (Yumuşak 2006)

Hizmet kalitesi en geniş anlamıyla, müşteri beklentilerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesidir. Bir diğer tanıma göre hizmet kalitesi, bir işletmenin müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da geçebilme yeteneğidir. Her iki tanımda da, hizmet kalitesini belirleyebilecek olan en önemli unsurun müşteri beklentileri olduğu görülmektedir. (Odabaşı 2004)

Hizmet kalitesi, geleneksel olarak müşterinin beklediği hizmet ile algıladığı hizmet arasındaki farktır. (Wang ve ark. 2004)

Parasuraman ve ark. (1994) hizmet kalitesi kavramı ile ilgili üç önemli konuya dikkat çekmişlerdir:

1. Müşteriler için hizmet kalitesini değerlendirmek, ürün kalitesini değerlendirmekten çok daha zordur.

Bir ürünün kalitesini hammaddesi, görünüşü, tazeliği gibi fiziksel özellikleri ile değerlendirmek mümkündür. Fakat hizmet soyut olduğundan kişiden kişiye değişmekte ve bu nedenle kalitesinin değerlendirilmesi çok daha zor olmaktadır. Genellikle hizmetin fiziksel özellikleri kullanılan araç-gereç, donanım ve hizmeti sağlayan görevlilerle kısıtlıdır.

2. Hizmet kalitesi algıları, müşteri beklentileri ile gerçek hizmet performansının karşılaştırılmasının sonucudur. (Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark)
3. Kalite değerlendirmeleri sadece hizmetin sonucunu değil, aynı zamanda sunulan hizmetin sürecini de içerir. (Bulgan ve Gürdal 2005)

2.3.3. Beklenen Hizmet Kalitesi

Hizmet ürünü satın alan müşterinin alacağı hizmetten bazı beklentileri bulunmaktadır. Beklentiler, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmelerinde oldukça önemli rol oynamakta ve değişik faktörlerin etkileşimi sonucunda oluşmaktadır. Müşterilerin kalite beklentilerinin oluşumuna neden olan söz konusu faktörler, beş ana başlık altında toplanabilir. Bunlar (Parasuraman ve ark. 1988):

- Ağızdan ağza iletişim
- Tutundurma
- Fiyat
- Kişisel ihtiyaçlar
- Geçmiş deneyimlerdir.

2.3.4. Algılanan Hizmet Kalitesi

Müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (algılanan hizmeti ya da algılanan performansı) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. (Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1988)

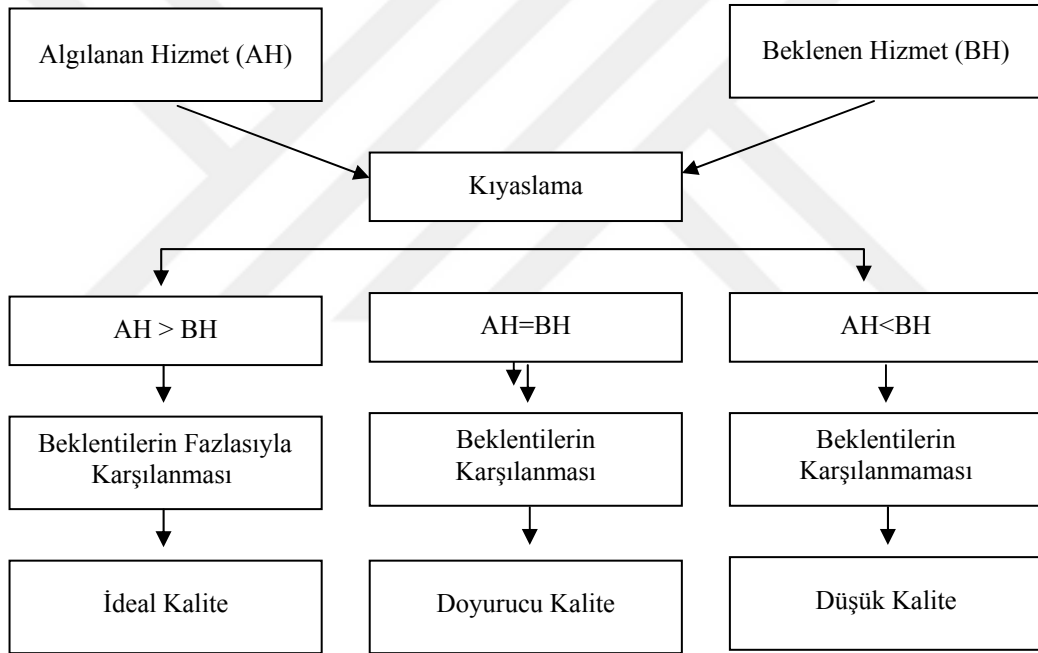
Müşterilerin hizmetten beklentileri ile hizmete yönelik algılarının karşılaştırılması esasına dayanan bu yaklaşıma göre, eğer algılanan hizmet müşteri beklentilerinden düşükse, algılanan hizmet kalitesi tatmin edici olmayacaktır. Hizmet performansı (algılanan hizmet) müşteri beklentilerini aştığında ideal

kalite, hizmet performansının müşteri beklentilerine eşit olması durumunda ise, algılanan hizmet kalitesi tatmin edici olacaktır.

Şekil 3’de görüleceği gibi bir işletmenin algılanan kalitesi beklentilere eşit ya da beklentilerin üzerinde olması ulaşılmak istenen durumdur.

Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki ilişkiler Şekil 3’deki gibi olabilir. (Bulgan 2002)

ALGILANAN HİZMET KALİTESİ (KAVRAMSAL) MODELİ

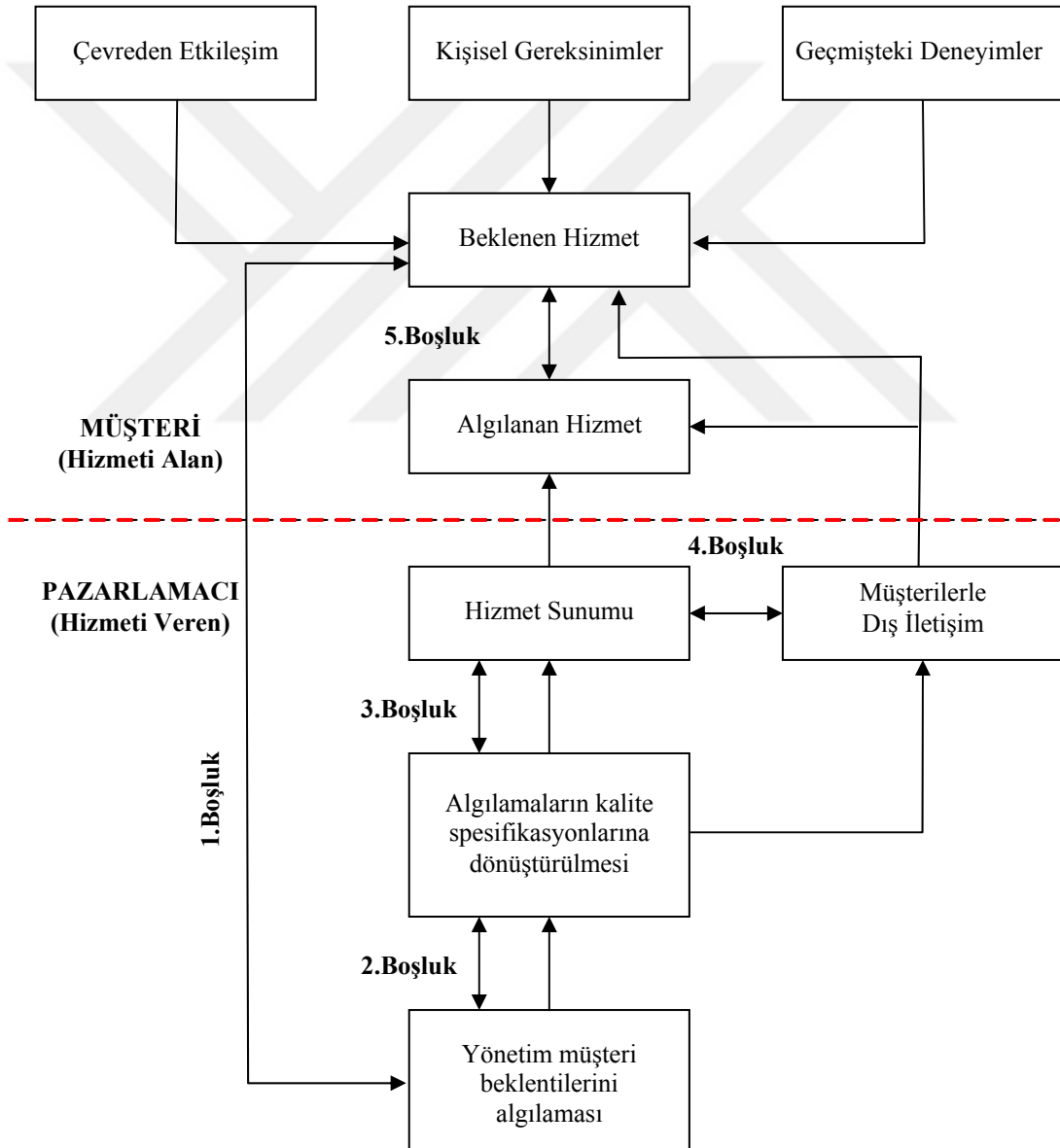


Şekil 3: Algılanan hizmet kalitesi (Kavramsal) modeli

2.4. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Modeli

2.4.1. Hizmet Kalitesi Boşluk (Fark) Modeli

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) yaptıkları araştırmalar sonucunda bir hizmet işletmesinde hizmet kalitesini etkileyecek 5 nokta belirlemişlerdir. Bu noktalar hizmet verenin hizmet kalite anlayışları ile uygulamaları veya müşterilerin hizmet beklentileri ile yararlandıkları esas hizmet arasındaki farklar şeklinde özetlenmiştir. Parasuraman ve arkadaşları bu farkları “Boşluk (FARK)” olarak tanımlamışlardır. (Parasuraman ve ark. 1985)



Şekil 4: Hizmet kalitesi boşluk modeli

Boşluk 1: Müşterilerin beklentileriyle yönetimin müşteri beklentilerini algılamaları arasında oluşan boşluktur. (Parasuraman ve ark. 1990)

Yönetimin müşterilerin kalite beklentilerini tam ve doğru olarak algılamamasından kaynaklanmaktadır. Bu boşluğa neden olan faktörler ise;

- Piyasa araştırması yöneliminin eksikliği,
- Aşağıdan yukarıya doğru iletişimin yetersizliği,
- Yönetimsel kademe sayısının çok fazla olması.

Boşluk 2: Yönetimin müşteri beklentilerini algılaması ile bunların kalite spesifikasyonlarına dönüştürülmesi arasındaki boşluktur. (Parasuraman ve ark. 1990)

Bu boşluğa neden olan faktörler ise,

- Yönetimin hizmet kalitesini yükseltmeye isteksiz oluşu,
- İmkânsızlık algısı,
- Görev standartlarının yetersizliği,
- Hedef saptamama.

Boşluk 3: Hizmet sunumu ile hizmet kalitesi spesifikasyonları arasındaki boşluktur. (Parasuraman ve ark. 1990). Bu boşluk ‘hizmet performansı boşluğu’ olarak adlandırılmaktadır. Bir hizmet işletmesinde çalışanların tümünden aynı performansı beklemek ve bunu standartlaştırmak her zaman mümkün olmayabilir. Bunun için kalite spesifikasyonları çok karmaşık olmamalı, tüm çalışanlar tarafından benimsenmeli ve örgüt kültürüne uygun olmalıdır.

Bu boşluğa neden olan faktörler ise,

- Rol belirsizliği,
- Rol çatışması,
- İşe uygun olmayan elemanlar,
- İşe uygun olmayan teknoloji,
- Uygun olmayan denetim sistemleri,

- Algılanan kontrol eksikliği,
- Takım çalışması eksikliği.

Boşluk 4: Müşteriye sunulan hizmet ile müşterinin henüz hizmeti almadan önce hizmet hakkında bildikleri ile ilgili boşluktur. (Parasuraman ve ark.1990) Bu boşluğun az olması veya hiç oluşmaması için müşteri ile iletişimde vaat edilenlerin gerçek hizmette verilmesi gerekir.

Bu boşluğa neden olan faktörler ise,

- Yatay iletişimin yetersizliği,
- Abartma eğilimi.

Boşluk 5: Beklenen hizmet ile algılanan hizmet kalitesi arasında oluşan boşluktur. (Parasuraman ve ark. 1985)

Diğer boşluklar hizmeti sunan işletmeler tarafından oluşturulurken bu boşluk müşteriler tarafından oluşturulmaktadır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry yukarıda açıklanan dört boşluğun, servqual modelinin temelini oluşturan beşinci boşluğu meydana getiren başlıca nedenler olarak göstermiştir.

5. Boşluk=f (1. Boşluk, 2. Boşluk, 3.Boşluk, 4. Boşluk)

Bu boşluk olumlu olduğunda yani algılanan hizmet beklenen hizmete eşit veya beklenen hizmeti aştığı durumlarda kaliteden söz edilebilir. Algılanan hizmetin beklentilerin altında olması ise kalitesizliğe yol açar.

Bu model sayesinde hizmet firmalarının hizmet kalitesine ilişkin şu sorulara cevap bulabileceği öne sürülmektedir.

1. Hizmet kalitesi değişmelerini açıklamada dört hizmet kalitesi boşluğundan en önemlisi hangisidir? Firmaların servqual'i müşterilerin algılarını, diğer dört boşluğu da elemanların ve yöneticilerin algılarını ölçmek için kullanabilecekleri belirtilmiştir.
2. Hizmet kalitesi boşluklarının büyüklüğünden sorumlu başlıca örgütsel faktörler hangileridir?

Öncelikle bu faktörlerin nispi önemleri tespit edilir. Böylece hangilerinin ele alınması gerektiğine karar verilir. Ardından, hizmet kalitesini etkileyen boşlukları oluşturan sebepler önem sıralarına göre etkin bir şekilde ortadan kaldırılabilmektedir. (Göndelen 2007)

2.4.2. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli

Hizmet kalitesi ile ilgili literatür incelendiğinde; Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin (Parasuraman ve ark. 1985, 1988, 1991, 1994, Rahman ve ark. 2007) hizmet kalitesinin tanımlanması, hizmet kalitesinin boyutlarının tespit edilmesi, kavramsal bir hizmet kalitesi modelinin geliştirilmesi ve geliştirilen Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli (Hizmet Kalitesi Boşluk Modeli) yardımıyla sayısal temelde algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi (SERVQUAL Ölçeği) konularında 1985-1994 yılları arasında bir dizi çalışmalar yaptıkları ve hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL adını verdikleri standart bir ölçeği geliştirdikleri görülmektedir. Hizmet kalitesi olgusuna geniş bir bakış açısı getirip hizmet kalitesi boşluk modelini (Şekil 4'de) geliştiren yazarlara göre algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmetten beklentileri ile hizmet sunumu sırasında, hizmetin performansına yönelik oluşan algılarının bir sonucudur. Müşterilerin hizmetten beklentileri ile hizmete yönelik algılarının karşılaştırılması esasına dayanan bu yaklaşıma göre, beklenen hizmet, algılanan hizmetten büyük olursa algılanan kalite tatmin edici olmaktan daha düşük olacaktır. Beklenen hizmetin, algılanan hizmete eşit olması durumunda ise algılanan kalite tatmin edici olacaktır. Müşteriler tarafından algılanan kalitenin ideal kalite olarak kabul edilmesi için ise; beklenen hizmetin algılanan hizmetten küçük olması gerekmektedir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (Parasuraman ve ark. 1988, Rahman ve ark. 2007) algılanan hizmet kalitesini sayısal temelde ölçmek için yaptığı ilk araştırmada, tüketicilerin beklentilerini ve algılarını ayrı ayrı hesaplayarak müşteri bakış açısı ile hizmet sunan işletmenin algılanan hizmet kalitesini düzeylerini ölçmeye çalışmışlardır.

Algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmet ve algılanan hizmet arasındaki fark olduğundan, araştırmacılar algılanan hizmet kalitesini aşağıdaki gibi formüle edilmiştir.

Algılanan Hizmet Kalitesi (SQ)=Algılanan Hizmet (A) - Beklenen Hizmet (B)

Hizmet kalitesini tanımlamaya hizmet kalitesi sorunlarının nedenlerini belirlemeye ve hizmet kalitesi ölçümüne ilişkin olarak Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapılan çalışma, yöneticilerle görüşmelere ve müşterilerle yürütülen on iki grup tartışmasına dayanmaktadır. Bu çalışmalar sonucunda 10 hizmet kalitesi boyutu belirlenmiştir. (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985)

Tablo 2: Parasuraman'a göre hizmet kalitesi boyutları

Boyut	Tanım
Fiziki Görünüm	Bina, tesis, ekipman, personel ve iletişim malzemelerinin görünümü
Güvenilirlik	Söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru şekilde yerine getirmek
İsteklilik	Müşterilere yardımcı olma ve zamanında hizmet sağlama isteği
Yeterlilik	Hizmeti sunabilmek için gerekli bilgi ve becerilere sahip olmak
Nezaket	Personelin kibar, saygılı, düşünce ve cana yakın olması
İnanılabilirlik	Hizmet sunanın inandırıcılığı ve dürüstlüğü
Güvenlik	Tehlike, risk ve şüpheden uzak olmak
Erişilebilirlik	Ulaşma ve bağlantı kurma kolaylığı
İletişim	Müşterileri dinlemek ve anlayacağı bir dilde bilgilendirmek
Müşteriyi anlamak	Müşterileri ve onların isteklerini anlamak için çaba göstermek

Tablo 3: Servqual boyutları ve hizmet kalitesini ölçmek için olan 10 boyut arasındaki uygunluk

	Fiziki Görünüm	Güvenilirlik	Heveslilik	Güvence	Empati
Fiziki Görünüm					
Güvenilirlik					
Heveslilik					
Yeterlilik					
Nezaket					
İnanılabilirlik					
Emniyet					
Erişilebilirlik					
İletişim					
Müşteriyi Anlamak					

(Kaynak: Parasuraman, Zeithaml, Berry 1990)

Tablo 2’de görülen 10 hizmet kalitesi boyutları Parasuraman ve arkadaşlarının yaptıkları daha sonraki çalışmalarda istatistikî analizler sonucunda ‘Yeterlilik’, ‘Nezakat’, ‘İnanılrlık’ ve ‘Emniyet’ boyutları arasında yüksek seviyede bir ilişki bulunduğunu belirlemeleri üzerine bunları bir boyuta indirgediler ve onu da ‘Güven’ olarak isimlendirdiler. Benzer şekilde ‘Erişilirlilik’, ‘İletişim’, ‘Müşteriyi Anlamak’ arasında da yüksek seviyede bir ilişki bulunması üzerine bunu da Empati olarak isimlendirdiler. Bu çalışmaların sonucunda iyi bilinen ve hizmet kalitesi çalışmalarında geniş bir biçimde kullanılan 5 boyut (Tablo 4) belirlenmiş oldu. (Aydın 2005)

Tablo 4: Birleştirilmiş hizmet kalitesi boyutları (Ersöz ve ark. 2009)

Boyut	Tanım
Fiziki Özellikler (Tangibles)	Kullanılan araç-gereçlerin, iletişim malzemelerinin, personelin ve hizmet verilen yerin fiziki görünümü
Güvenilirlik (Reliability)	Kusursuzluk, güvenilirlik, sözünde durmak
Heveslilik (Responsiveness)	Zamanında ve çabuk hizmet sunmak için, heveslilik, yardımseverlik
Güvence (Assurance)	Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilerde güven duygusu uyandırabilme becerileri
Empati (Empathy)	Çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermeleri

SERVQUAL SORU ANKETİ

Orjinal servqual ölçeği iki bölümdür. Her iki bölümde 22’şer önerme vardır. Müşteriler ilk önce beklentiler bölümünü, daha sonra ise algılamalar bölümünü yanıtlarlar.

Servqual Ölçeğinin boyutları ve her bir boyuta düşen önermeler aşağıdaki gibidir. (Parasuraman ve ark. 1988)

Tablo 5: Servqual ölçeğinde boyutlara karşılık gelen önermeler

Ölçütler	Ölçütle ilgili Anketteki Önerme Grupları
Fiziki Özellikler (Tangibles)	1-4
Güvenilirlik (Reliability)	5-9
Heveslilik (Responsiveness)	10-13
Güvence (Assurance)	14-17
Empati (Empathy)	18-22

Bu boyutlar altında toplanan anket cümleleri şu şekilde sıralanmıştır:

BEKLENTİLER BÖLÜMÜ

Fiziki Özellikler:

- B1:** Mükemmel... firmalar modern eğitim araç gereçlerine sahip olmalıdır.
- B2:** Mükemmel... firmaların binası ve diğer bölümleri görsel olarak çekicidir.
- B3:** Mükemmel... firmaların tüm çalışanları temiz giyimli ve zarif görünümlüdür.
- B4:** Mükemmel... firmaların fiziki görünümü (eğitim odaları, eğitim araç gereçleri vs.) uygulanan hizmetle ilgilidir.

Güvenilirlik:

- B5:** Mükemmel... firmaların belirli bir zamanda bir şey yapma sözü vermişse bunu zamanında yerine getirir.
- B6:** Mükemmel... firmalarda bir sorun olduğunda anlayışlı ve güven vericidir.
- B7:** Mükemmel... firmalar güvenilirdir.
- B8:** Mükemmel... firmalar hizmetlerini söz verdiği zamanda yerine getirir.
- B9:** Mükemmel... firmalar kayıtlarını düzgün ve doğru tutar.

Heveslilik:

- B10:** Mükemmel... firmaların çalışanları, müşterilere, hizmetin verileceği yeri ve zamanı en doğru biçimde anlatmalıdır.
- B11:** Mükemmel... firmaların çalışanları, müşterilere hızlı (doğru, gerekli ve zamanında) bir hizmet sağlamalıdır.
- B12:** Mükemmel... firmaların çalışanları, müşterilere yardım etmeye her zaman istekli olmalıdır.
- B13:** Mükemmel... firmaların çalışanları, müşterilerin isteklerine cevap verecek durumda olmalıdır.

Güvence:

B14: Mükemmel... firmalarının çalışanlarının davranışları, müşteriler üzerinde davranış ve sunduğu hizmet yönüyle güven yaratmalıdır.

B15: Hizmet alan müşteriler, mükemmel... firmaların çalışanlarıyla olan işlemleri sırasında güven hissetmelidirler.

B16: Mükemmel... firmaların çalışanları kesinlikle müşterilere karşı kibar olmalıdır.

B17: Mükemmel... firmaların çalışanları, işlerini iyi yapabilmek için yönetimden yeterli desteği almalıdır.

Empati:

B18: Mükemmel... firmaların yönetimi, müşterilere bireysel ilgi göstermelidir.

B19: Mükemmel... firmaların çalışanları, müşterilere bireysel ilgi göstermelidir.

B20: Mükemmel... firmaların çalışanları müşterilerin ihtiyaçlarını anlamalıdır.

B21: Mükemmel... firmaların müşteriler için gerçekten en iyisini bilmelidir.

B22: Mükemmel... firmaların tüm müşterilere uygun hizmet saatleri olmalıdır.

ALGILAMALAR BÖLÜMÜ

Fiziki Özellikler:

A1: X firması modern eğitim araç gereçlerine sahiptir.

A2: X firmasının binası ve diğer bölümleri görsel olarak çekicidir.

A3: X firmasının çalışanları temiz giyimli ve zarif görünümlüdür.

A4: X firmasının fiziki görünümü (eğitim odaları, eğitim araç gereçleri vs.) uygulanan hizmetle ilgilidir.

Güvenilirlik:

A5: X firması belirli bir zamanda bir şey yapma sözü vermişse bunu zamanında yerine getirir.

A6: X firmasında bir sorun olduğunda anlayışlı ve güven vericidir.

A7: X firması güvenilirdir.

A8: X firması hizmetlerini söz verdiği zamanda yerine getirir.

A9: X firması kayıtlarını düzgün ve doğru tutar.

Heveslilik:

A10: X firması çalışanları, müşterilere, hizmetin verileceği yeri ve zamanı en doğru biçimde anlatmalıdır.

A11: X firması çalışanları, müşterilere hızlı (doğru, gerekli ve zamanında) bir hizmet sağlar.

A12: X firması çalışanları, müşterilere yardım etmeye her zaman isteklidir.

A13: X firması çalışanları, müşterilerin isteklerine cevap verecek durumda olmalıdır.

Güvence:

A14: X firması çalışanlarının davranışları, müşteriler üzerinde davranış ve sunduğu hizmet yönüyle güven yaratmalıdır.

A15: Hizmet alan müşteriler, X firmasının çalışanlarıyla olan işlemlerde güven hisseder.

A16: X firmasının çalışanları müşterilere karşı daima kibardır.

A17: X firmasının çalışanları, işlerini iyi yapabilmek için merkezden yeterli desteği alır.

Empati:

A18: X firmasının yönetimi, müşterilere bireysel ilgi gösterir.

A19: X firmasının çalışanları, müşterilere bireysel ilgi gösterir.

A20: X firmasının çalışanları, müşterilerin kişisel ihtiyaçlarını anlar.

A21: X firması müşteriler için gerçekten en iyisini bilir.

A22: X firmasının tüm müşterilere uygun hizmet saati vardır.

Servqual Puan Dağıtım Bölümünde ise;

Aşağıdaki beş madde firmalar ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bu özelliklerin firmaların hizmetlerini değerlendirirken sizin için ne derece önemli olduğunu öğrenmek istiyoruz. Lütfen toplam 100 puanı bu beş özellik arasında dağıtınız. Diğerlerinden önemli olduğunu düşündüğünüz özelliğe daha yüksek puan veriniz. Puan toplamının 100 olduğunu lütfen kontrol ediniz.

Tablo 6: Servqual puan dağıtım bölümü

1	... firmasının bina, tesis, ekipman ve personelin görünümü	... puan
2	... firmasının söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru şekilde yerine getirmesi	... puan
3	... firmasının müşterilere yardımcı olma ve zamanında hizmet sağlama	... puan
4	... firması çalışanlarının bilgili ve nazik olmaları, güven duygusu yaratmaları	... puan
5	... firmasının müşterilerine bireysel özen göstermesi ve duyarlı davranması	... puan
Toplam		100 puan

2.4.3. Servqual Skorlarının Hesaplanması

Araştırmada kullanılan servqual Ölçeğinin algı ve beklenti önermeleri beşli Likert ölçek üzerinden düzenlenmiştir (Kesinlikle Katılmıyorum=1, Kesinlikle Katılıyorum=5). Servqual skoru, her bir soru önermesine beşli Likert ölçek üzerinden verilen algı maddeleri puanları (A) ile beklenti maddeleri puanlarının (B) karşılıklı olarak farkının alınmasıyla belirlendiğinden, skor -4 ile +4 arasında değişecektir. Servqual skorunun “pozitif” bulunması müşteri beklentilerinin aşıldığı anlamına, “negatif” bulunması durumunda ise müşteri beklentilerinin karşılanmadığı, dolayısıyla müşterilerin hizmetlere yönelik kalite algısının düşük

olduğu anlamına gelecektir. Servqual skorunun “sıfır” olması durumunda ise, anne beklentilerinin en azından karşılandığı, dolayısıyla algılanan hizmet kalitesinin " tatmin edici " olduğu sonuçları çıkartılmaktadır. (Devebakan 2005).

Boyutlar bazında servqual skorlarının hesaplanması (Devebakan 2005)

Her müşteri için algı maddeleri (A) ve beklenti maddelerinin (B) karşılıklı olarak farkları alınarak, fark toplamları her bir hizmet kalitesi boyutunu oluşturan madde sayısına bölünmektedir. Böylece, her bir katılımcı için boyut bazında kalite skoru bulunur. Daha sonra, her bir hizmet kalitesi boyutunun toplam servqual skorunun hesaplanması için, her bir katılımcı için hesaplanan skorlar toplanarak katılımcı (n) sayısına bölünür. Bulunan ortalamalar boyut bazında servqual skorudur. Bunlar, aşağıda sıralanmıştır:

SQ1=Fiziki görünüm (tangibility) boyutuna yönelik servqual skoru

SQ2=Güvenilirlik (reliability) boyutuna yönelik servqual skoru

SQ3=Heveslilik (responsibility) boyutuna yönelik servqual skoru

SQ4=Güvence (assurance) boyutuna yönelik servqual skoru

SQ5=Empati (empathy) boyutuna yönelik servqual skoru

Yukarıda verilen boyutlar bazında servqual skorları şu şekilde hesaplanmıştır;

$$\mathbf{SQ1} = [(A1 - B1) + (A2 - B2) + (A3 - B3) + (A4 - B4)] / 4$$

$$\mathbf{SQ2} = [(A5 - B5) + (A6 - B6) + (A7 - B7) + (A8 - B8) + (A9 - B9)] / 5$$

$$\mathbf{SQ3} = [(A10 - B10) + (A11 - B11) + (A12 - B12) + (A13 - B13)] / 4$$

$$\mathbf{SQ4} = [(A14 - B14) + (A15 - B15) + (A16 - B16) + (A17 - B17)] / 4$$

$$\mathbf{SQ5} = [(A18 - B18) + (A19 - B19) + (A20 - B20) + (A21 - B21) + (A22 - B22)] / 5$$

Eşit ağırlıklı servqual skorunun hesaplanması (Devebakan 2005)

Eşit ağırlıklı servqual skoru (EASQ), daha önce hesaplanan kalite boyutları skorlarının toplanıp beşe bölünmesiyle elde edilir. Elde edilen skor eşit ağırlıklı servqual skorudur. Eşit ağırlıklı servqual skoru aşağıdaki şekilde hesaplanmıştır:

$$EASQ = [(SQ1) + (SQ2) + (SQ3) + (SQ4) + (SQ5)] / 5$$

Skorun hesaplanmasında katılımcıların 100 puan üzerinden, önem derecelerine göre kalite boyutlarına verdikleri puanlar göz önünde bulundurulmamıştır.

Ağırlıklı servqual skorunun hesaplanması (Devebakan 2005)

Ağırlıklı servqual skoru hesaplanırken öncelikle servqual ölçeğinin üçüncü kısmında, katılımcıların her bir kalite boyutuna verdikleri puanların 100'e oranlanması ile bir katsayı (k) elde edilir. Bu işlem her bir katılımcı için ayrı ayrı yapılır. Daha sonra elde edilen katsayı, ilgili kalite boyutunun servqual skoru ile çarpılıp, elde edilen toplam 5' e bölünür.

Ağırlıklı servqual skoru aşağıdaki şekilde hesaplanmıştır;

$$SQA = [(SQ1 \times k1) + (SQ2 \times k2) + (SQ3 \times k3) + (SQ4 \times k4) + (SQ5 \times k5)] / 5$$

2.4.4. Türkiye'de Çeşitli Sektörlerde Servqual Uygulama Örnekleri

Geçen on yıl süresince hizmet kalitesinin, işletme performansı üzerindeki güçlü etkisi yöneticiler ve akademisyenler tarafından araştırılmıştır. Araştırmacılar daha çok hizmet kalitesi ölçümü üzerinde önemle durmuşlardır. Birçok araştırmacı servqual yöntemini kullanarak hizmet kalitesi ölçümü üzerinde odaklanmıştır.

Araştırmalar başta turizm olmak üzere sağlık, ulaştırma, yerel yönetimler, eğitim, vb. birçok hizmet sektöründe rastlamak mümkündür. Özet olarak bu araştırmalardan bazıları aşağıda verilmektedir.

Eğitim Hizmetlerinde:

Yılmaz ve ark. (2007), yaptıkları çalışmada Eskişehir'de bulunan iki farklı üniversitenin (Osmangazi Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi) Fen Fakültesi öğrencilerinin üniversitelerinin kendilerine sunduğu hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı belirleyebilmek amacıyla

servqual modeli uygulanmıştır. İki üniversitenin toplam servqual puanları, boyutlar bazında servqual puanları karşılaştırılmıştır.

Gıda Hizmetlerinde:

Çabuk ve ark. (2007), Adana kent merkezinde bulunan kebabçılarda sunulan hizmet kalitesinin mevcut durumunun ölçülmesinde servqual metodu kullanılarak 400 kişi üzerinde uygulandığı araştırmada; tüketicilerin genel olarak kebabçılarda beklentilerinden daha az hizmet buldukları belirlenmiştir. En düşük algılanan hizmet kalitesi boyutunun güvence olduğu, en yüksek algılanan hizmet kalitesi boyutunun Empati olduğu belirtilmiştir.

Sağlık Hizmetlerinde:

Mohammad (2007); Ankara Ulus Devlet Hastanesi'ndeki hastaların beklediği ve algıladığı hizmet kalitesi servqual metodu ile 519 hasta ile ölçmeye çalışılmış. Hastaların beklenti ve algılamaları belirlenmiş, demografik değişkenler açısından hizmet kalitesi boyutları değerlendirilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre en olumlu algılanan kalite boyutunun güvenilirlik, en olumsuz algılanan kalite boyutunun ise fiziksel özellikler olduğu belirlenmiştir.

Sevimli (2006); İstanbul'da bulunan Özel Medicana Çamlıca Hastanesi'nde servqual metodu ile algılanan hizmet kalitesi ölçmeye çalışılmıştır. Araştırmaya 125 hasta katılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre; hastaların beklentilerinin algıladığı hizmet kalitesinden yüksek olduğu, Hizmet kalitesi boyutlarının tamamının negatif olduğu, en olumlu algılanan hizmet kalitesi boyutu Empati, en olumsuz algılanan hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu bulunmuştur.

Yerel Yönetimlerde:

Gümüsoğlu ve ark. (2001), Muğla Belediyesinde örnek bir çalışma yaparak halkın belediyeden beklenti ve algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Servqual ölçeği belediye hizmetlerine göre uyarlanmıştır. Belirlenen 12 hizmet kalitesi boyutları; 'Temizlik, Eşitlik, Kültür, Haberleşme, İmar, Denetim, Ulaşım, Fiziksel Özellikler, Sorumluluk, İtimat, Finans'tır. 695 kişi üzerinde yapılan çalışmada en

olumsuz algılanan hizmet kalitesi boyutunun Finans, en olumlu algılanan hizmet kalitesi boyutunun temizlik olduğu belirlenmiştir.

Usta ve Memiş (2010), Giresun Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi ile ilgili algılamaları belirlemek için servqual metodu kullanılmıştır. Servqual metodu belediye hizmetlerine uyarlanmıştır. Belirlenen 6 hizmet kalitesi boyutları; ‘Halkın Bilgilendirilmesi ve Önemseni, Temel Kentsel Altyapı Hizmetleri, Personel ve Bina Yeterliliği, Hizmet Sunumunda Adalet ve Temel Kentsel Hizmetler, Hizmetlerde Engelli ve Yaşlıların Dikkate Alınması, Fiziksel Özellikler’ belirlenmiştir. 293 kişi üzerinde yapılan çalışmada en olumsuz algılanan hizmet, hizmetlerde engelli ve yaşlıların dikkate alınması. En olumlu algılanan hizmet, temel kentsel altyapı hizmetleri belirlenmiştir.

Turizm Hizmetlerinde:

Eleren ve Kılıç (2007), Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı bir termal otelin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla servqual ölçeği kullanılmıştır. Müşterilerin beklentileri ve algıları belirlenmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre; tüm hizmet kalitesi boyutlarının negatif olmasıyla beraber, en olumsuz algılanan hizmet kalitesi boyutunun fiziksel özellikler, en olumlu algılanan hizmet kalitesi boyutunun empati olduğu bulunmuştur.

Ulaştırma Hizmetlerinde:

Pakdil ve Aydın (2007), çalışmasında havayolu servislerinden hizmet alan müşterilerin ağırlıklı servqual ölçeği yardımıyla beklenti ve algılama düzeylerini ölçmeye çalışmışlardır. Çalışma sonuçlarına göre en yüksek kalite boyutunun ‘heveslilik’, en düşük kalite boyutunun ise ‘fiziksel özellikler’ olduğu belirlenmiştir.

Bankacılık Hizmetlerinde:

Altan ve Atan (2004), çalışmalarında kamu sermayeli ve özel sermayeli banka müşterilerinin ağırlıklı servqual yöntemi yardımıyla algılanan hizmet kalitesi ölçmeye çalışılmış ve karşılaştırılmıştır. Verilerin analizi sonucunda kamu

sermayeli bankanın algılanan hizmet kalitesi düzeyinin özel sermayeli bankadan düşük olduğu belirtilmiştir. Çalışmanın diğer sonuçlarına göre; kamu sermayeli bankada güvenilirlik ve fiziksel özellikler boyutlarına, özel sermayeli banka için ise güvenilirlik ve empati boyutlarında en düşük düzeyde bulunmuştur.



3. MATERYAL VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Değişkenleri

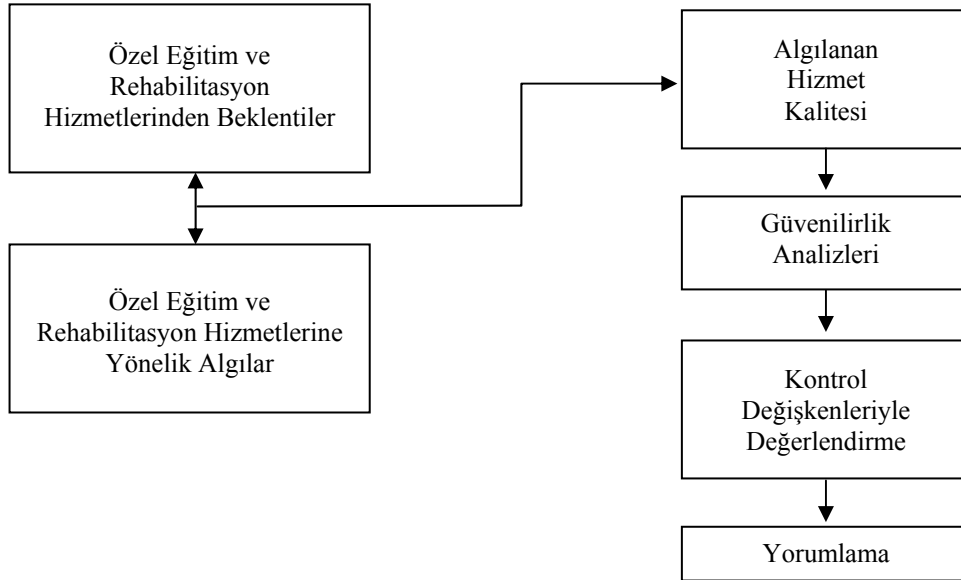
Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olan bu araştırmada yer alacak değişkenler genel olarak ikiye ayrılabilir.

Özürlü bireylere sahip annelerin hizmet alınan merkezden, hizmet kalitesi açısından beklentileri birinci grup değişkenlerdir. İkinci grup değişkenler ise özürlü bireylere sahip annelerin sunulan hizmetler karşısında, hizmet kalitesi açısından algılarıdır. Esas olarak bu değişkenlere bağlı olarak hesaplanan servqual skorları' da bağımlı bir değişken olarak çalışmada kullanılmıştır.

Bunların yanı sıra, annelerin yaşı, eğitim durumu, gelir düzeyi, merkeze geldiği yıl araştırmanın kontrol değişkenleri arasındadır.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri ortaya koyan araştırma modeli aşağıdaki gibi gösterilebilir.



Şekil 5: Araştırma modeli

Burada algılanan hizmet kalitesi, daha önce ifade edildiği şekilde algılanan hizmet ile beklenen hizmetin farkından oluşmaktadır. (SQ: A-B)

Modelden de anlaşılacağı üzere araştırmada, servqual ölçeğinin özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerine uygulanabilirliği ve kontrol değişkenleri açısından beklenen hizmet, algılanan hizmet (hizmet performansı) ve algılanan hizmet kalitesinin değişip değişmediği değerlendirilmek amaçlanmıştır.

3.3. Araştırma Grubu

Bu çalışmada araştırma evrenini, diğer bir ifadeyle ana kütlelerini, İstanbul ili Sultanbeyli ilçesindeki X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezine devam eden özürlü bireylere sahip annelerin tümü oluşturmaktadır. Ancak, uygulama yapılan merkezdeki annelerin tümüne ulaşabilme olanağının kısıtlı olması nedeniyle ana kütle içerisinde örneklem büyüklüğü aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanmıştır;

$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}p(1-p)}{(N-1)e^2 + (Z_{\alpha/2})^2 p(1-p)}$$

Yukarıda belirtilen formülde;

n=Örneklem büyüklüğü

p=Olayın gerçekleşme olasılığı (memnun olma olasılığı)

e=Hata payı oranı

Z=Standart normal dağılım değeri

N=Ana kütledeki birey sayısı

Anlamalarını ifade etmektedir.

N=150 p=0,5 $\alpha=0,05$ (1-p)=0,268 e=0,06 $Z_{\alpha/2}=1,96$ alınmış ve yukarıdaki formülde yerine konulduğunda n=74,9614 hesaplanmıştır. Örneklem büyüklüğünün en az n=75 olması gerektiği belirlenmiştir.

Bu bilgilere göre X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinde toplam 80 kişiye anket uygulanmış ve değerlendirmeye alınmıştır. Tesadüfî olarak belirlenen anneler, ana kütle içinden %95 güven aralığında seçilen örneklem büyüklüğüne uygundur.

3.4. Veri Toplama Yöntemi

Araştırma veriler üç bölümden oluşmaktadır;

- Birinci bölüm; anneler hakkında bilgiler elde edilmiştir.
- İkinci bölüm; servqualin iki parçası birleştirmektedir. Anketi hızlı ve kolay bir şekilde doldurabilmek için ‘Mükemmel Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi’, ‘X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi’ olarak Likert ölçekler yan yana verildi. İkinci bölümde 22 hizmet niteliği göz önüne alınarak annelerden algılanan ve beklenen hizmete ilişkin olarak değerlendirmeleri 5’li Likert tipi ölçek üzerinde kodlandı. Ankette kullanılan ve beklenti ile algı puanı ölçmeye yönelik önermeler genel itibari ile şöyle örnek verilebilir.

Beklenti İfadesi

- Mükemmel bir özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinin binası ve diğer bölümleri göze hoş görünür.

Algı İfadesi

- X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinin binası ve diğer bölümleri göze hoş görünür.

Ankette kullanılan 5’li Likert ölçeğine göre her bir rakamın anlamı ve servqual skoruna katkı puanı aşağıda verilmiştir:

1. Kesinlikle Katılmıyorum (1 Puan)
2. Katılmıyorum (2 Puan)

3. Kararsızım (3 Puan)
4. Katılıyorum (4 Puan)
5. Kesinlikle Katılıyorum (5 Puan)

Üçüncü bölüm; servqualde bulunan beş ölçütü içermektedir. Üzerinde durulması gereken önemli bir nokta ise, ölçütlerin annelerin gözünde eşit önem taşımamasıdır. Her bir ölçütün hizmet kalitesini değerlendirirken anneler tarafından ne derece önemli olduğu ölçülmektedir. Annelere 100 puanı bu beş özellik arasında dağıtmaları, diğerlerinden önemli olduğunu düşündükleri özelliğe daha yüksek puan vermeleri istendi. (Tablo 6)

Araştırmadaki anket uygulamasında yüz yüze görüşme yönteminden yararlanılmıştır. Böylece anneler, net olarak anlayamadığı soruları açıklaması için araştırmacıya soru yöneltebilmektedirler. Annelerin eğitim düzeyleri genel olarak düşük olduğu için anketlerin tamamı araştırmacı tarafından okunarak ve gerektiğinde açıklanarak yapılmıştır. Anketler Kasım 2010’ da yapılmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde NCSS 2000/PAS 2000 (Statistical&Power Analysis Software) paket programı kullanılmıştır.

Araştırmada aşağıdaki analizler kullanılmıştır:

- 1) Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için Cronbach Alpha Analizi
- 2) İki alt gruplu bağımsız değişkenlerde Servqual Puanlarının Hesaplanmasında Bağımsız gruplarda t testi ve Mann Whitney-U Test
- 3) İki den fazla alt gruplu bağımsız değişkenlerde Servqual Puanlarının Hesaplanmasında Bağımsız gruplarda Tek yönlü varyans analizi ve Kruskal- Wallis tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır.

* İstatistiksel anlamlılık $p < 0,05$ ve iki yönlü olarak kabul edilmiştir.

- 4) Servqual Puanlarının Hesaplanması

Güvenilirlik Analizleri

Araştırmamızda, güvenilirlik yaklaşımlarında bir grup değişkenin iç tutarlılık denemesi yapmak amacıyla madde istatistikleri yöntemi kullanılmıştır. Madde istatistikleri ile yapılan güvenilirlik hesaplamalarından özellikle indeks türü araçlara uygun olan Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Alpha yönteminde testin her maddesinin diğer maddelerle olan ilişkisi hesaplanmaktadır (Erözgün 2009). Alfa, standart değişim ortalamasıdır ve 0 ile 1 arasında değişmektedir. Alfa katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır. (Özdamar 2004):

- $0.00 \leq a < 0.40$ ise ölçek güvenilir değil
- $0.40 \leq a < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirlikte
- $0.60 \leq a < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.
- $0.80 \leq a < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Araştırmada kullanılan anketin beklenti ve algıları ölçen iki ayrı bölümüne de alfa testi uygulanmış ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir. Bu sonuçlar anketin hem beklentiler bölümünün hem de algılamalar bölümünün oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 7’de görüldüğü gibi beklentilere ilişkin ölçeğin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,9172 ve Algılanan hizmete (hizmet performansına) ilişkin ölçeğin Cronbach’s Alpha katsayısı da 0,8821 bulunmuştur. Bu demektir ki araştırmada kullanılan ölçekler yüksek derecede güvenilirliğe sahiptir. Dolayısıyla, hiçbir değişkenin analizin dışında bırakılmasına gerek yoktur.

Tablo 7: Ölçeklerin güvenilirliği

	Örnek Sayısı	Değişken Sayısı	Alpha Katsayısı
Beklentilere İlişkin Ölçeğin Güvenilirliği	80	22	0,9172
Algılamalara İlişkin Ölçeğin Güvenilirliği	80	22	0,8821

4. BULGULAR

4.1. Demografik Özellikler

Müşterilerin yaş, eğitim durumu, gelir düzeyi, merkeze geldiği yıl ve çalışma durumuna göre frekans dağılımlarına bakılmış ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 8: Araştırmaya katılanların yaş gruplarına ilişkin frekans dağılımı

Yaş Grupları	Frekans	Yüzde
18-30 yaş arası	33	41,25
31-45 yaş arası	35	43,75
46 ve yukarısı	12	15
Toplam	80	100

Araştırmaya katılanlardan %43,75 oranla (35 kişi) 18-30 yaş arası, ikinci sırada %41,25 oranla (33 kişi) 31-45 yaş arasındakiler yer almakta ve bunu %15 oranla (12 kişi) 46 ve yukarısı takip etmektedir.

Tablo 9: Araştırmaya katılanların eğitim durumlarına ilişkin frekans dağılımı

Anne Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Okur-yazar değil	12	15
Okur-yazar	3	3,75
İlkokul	46	57,5
Ortaokul	5	6,25
Lise	12	15
Üniversite	2	2,5

Araştırmaya katılanların %57,5 oranla çoğunluğu (46 kişi) ilkokul mezunudur. %15 oranla (12 kişi) okur-yazar değil, %15 oranla (12 kişi) Lise mezunu, %6,25 oranla ortaokul mezunu, %3,75 oranla okur-yazar, en düşük payı ise %2,5 oranla (2 kişi) üniversite mezunu oluşturmaktadır.

Tablo 10: Araştırmaya katılanların gelir düzeyine ilişkin frekans dağılımı

Gelir Durumu	Frekans	Yüzde
Düşük (750 tl ve altı)	29	36,25
Orta (751-1500 tl)	31	38,75
Yüksek (1501 tl ve üstü)	20	25

Gelir grupları; düşük, orta ve yüksek olarak gruplandırılmıştır. Araştırmaya katılan kişilerin %38,75' i (31 kişi) 751-1500 TL arası, %36,25'i (29 kişi) 750 TL ve altı ve %25'inin (20 kişi) 1501 TL ve üstü gelire sahiptir.

Tablo 11: Araştırmaya katılanların merkeze geldiği yıla ilişkin frekans dağılımı

Merkeze Geldiği yıl	Frekans	Yüzde
1	14	17,5
2	16	20
3	15	18,75
4	16	20
5	19	23,75

Araştırmaya katılanların %23,75'i (19 kişi) 5 yıl merkezden hizmet almış, %20'si (16 kişi) 4 yıl hizmet almış, %20'si (16 kişi) 2 yıl hizmet almış, %18,75'i (15 kişi) 3 yıl hizmet almış, %17,5'i (14 kişi) 1 yıl hizmet almıştır.

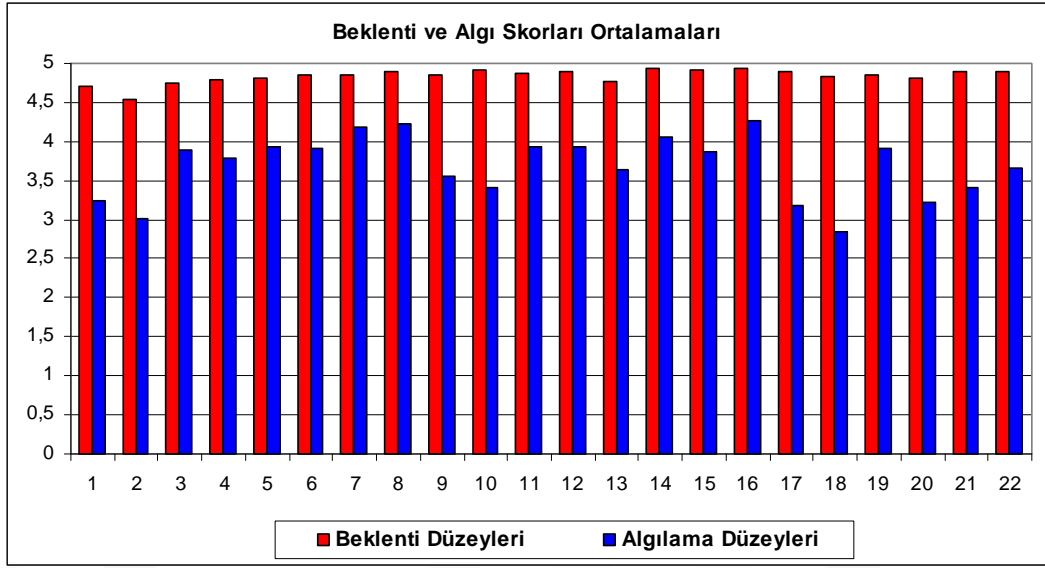
Tablo 12: Araştırmaya katılanların çalışma durumlarına ilişkin frekans dağılımı

Annelerin Çalışma Durumu	Frekans	Yüzde
Çalışıyor	2	2,5
Ev Hanımı	78	97,5

Araştırmaya katılan kişilerin %97,5'i (78 kişi) ev hanımı, %2,5'i (2 kişi) çalışıyor.

4.2. Araştırmaya Katılanların Beklentileri ve Algularına İlişkin Bulgular

Araştırmada kullanılan ankete ilişkin beklenti skorları istatistikleri Tablo 13'te, algı skorları istatistikleri Tablo 14'te ve servqual skorlarının istatistikleri Tablo 15'te verilmiştir. Beklenti ve algı skorlarını karşılaştıran dağılım grafiği de Şekil 6'da gösterilmiştir.



Şekil 6: Beklenti ve algı skorlarının ortalama dağılım grafiği

Tablo 13: Beklenti skorlarına ait istatistikler

	n	Ortalama	S. Sapma	Min.	Max.
B1	80	4,7	0,62	2	5
B2	80	4,54	0,69	2	5
B3	80	4,75	0,44	4	5
B4	80	4,79	0,41	4	5
B5	80	4,81	0,39	4	5
B6	80	4,86	0,35	4	5
B7	80	4,85	0,36	4	5
B8	80	4,9	0,3	4	5
B9	80	4,86	0,35	4	5
B10	80	4,91	0,28	4	5
B11	80	4,88	0,33	4	5
B12	80	4,89	0,32	4	5
B13	80	4,76	0,53	2	5
B14	80	4,94	0,24	4	5
B15	80	4,91	0,28	4	5
B16	80	4,93	0,27	4	5
B17	80	4,89	0,36	3	5
B18	80	4,83	0,47	2	5
B19	80	4,85	0,48	2	5
B20	80	4,81	0,48	2	5
B21	80	4,89	0,32	4	5
B22	80	4,89	0,36	3	5

Tablo 14: Algı skorlarına ait istatistikler

	n	Ortalama	Min.	Max.	Std. Sapma
A1	80	3,25	1	5	1,08
A2	80	3,01	1	5	1,02
A3	80	3,89	1	5	0,98
A4	80	3,79	1	5	0,9
A5	80	3,93	1	5	1,08
A6	80	3,91	1	5	0,92
A7	80	4,18	1	5	0,9
A8	80	4,23	1	5	0,97
A9	80	3,55	1	5	0,97
A10	80	3,4	1	5	1,47
A11	80	3,93	1	5	0,96
A12	80	3,94	1	5	0,86
A13	80	3,65	1	5	0,97
A14	80	4,06	1	5	0,8
A15	80	3,86	1	5	0,94
A16	80	4,26	1	5	0,79
A17	80	3,19	1	5	0,93
A18	80	2,85	1	5	1,27
A19	80	3,91	1	5	1,06
A20	80	3,23	1	5	1,25
A21	80	3,41	1	5	1,1
A22	80	3,66	1	5	1,39

Tablo 15: Servqual skorlarına (fark skorlarına) ait istatistikler

	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
F1	80	-1,45	1,07	-4	0
F2	80	-1,53	1,16	-4	2
F3	80	-0,86	1,08	-4	0
F4	80	-1	0,99	-4	0
F5	80	-0,89	1,07	-4	0
F6	80	-0,95	0,97	-4	0
F7	80	-0,68	0,94	-4	1
F 8	80	-0,68	0,95	-4	0
F9	80	-1,31	1,01	-4	0
F10	80	-1,51	1,51	-4	1
F 11	80	-0,95	0,98	-4	1
F12	80	-0,95	0,9	-4	1
F13	80	-1,11	1,1	-4	2
F14	80	-0,88	0,83	-4	0
F15	80	-1,05	0,99	-4	0
F16	80	-0,66	0,81	-4	0
F17	80	-1,7	1,01	-4	1
F18	80	-1,98	1,42	-4	2
F19	80	-0,94	1,16	-4	3
F20	80	-1,59	1,42	-4	3
F21	80	-1,48	1,15	-4	0
F22	80	-1,23	1,39	-4	0

Tablo 15'teki servqual skorları beş hizmet boyutuna göre ayrı ayrı incelendiğinde;

1) FİZİKSEL ÖZELLİKLER

Grubu oluşturan 4 önermenin servqual skorları incelendiğinde hepsinin negatif olduğu görülmektedir. Buradan beklentilerin karşılanmadığı söylenebilir. Beklentinin en çok karşılanmayan önerme -1,53 ortalama ve 1,16 standart sapma ile 2. önerme (ÖERM'inin binası ve diğer bölümleri görsel olarak çekicidir), bunu

-1,45 ortalama ve 1,075 standart sapma ile 1. önerme (ÖERM'i modern eğitim araç gereçlerine sahip olmalıdır.) takip etmektedir. Beklentinin karşılanmama düzeyi en az olan önerme ise -0,86 ortalama ve 1,08 standart sapma ile 3. önerme (ÖERM'inin tüm çalışanları temiz giyimli ve zarif görünümlüdür) olmaktadır.

2) GÜVENİLİRLİK

Grubu oluşturan 5 önermenin servqual skorları incelendiğinde hepsinin negatif olduğu görülmektedir. Beklentinin en çok karşılanmayan önerme -1,31 ortalama ve 1,01 standart sapma ile 9. önerme (ÖERM'i kayıtlarını düzgün ve doğru tutar), bunu -0,95 ortalama ve 0,97 standart sapma ile 6. önerme (ÖERM'i bir sorun olduğunda anlayışlı ve güven vericidir.) takip etmektedir. Beklentinin karşılanmama düzeyi en az olan önerme ortalamaları (-0,68 ortalama) aynı olan 7.önerme (ÖERM' i güvenilirdir) ve 8. önerme (ÖERM'i hizmetlerini söz verdiği zamanda yerine getirir.)' dir.

3) HEVESLİLİK

Grubu oluşturan 4 önermenin servqual skorları incelendiğinde hepsinin negatif olduğu görülmektedir. Beklentinin en çok karşılanmayan önerme -1,51 ortalama ve 1,51 standart sapma ile 10.önerme (çalışanları, müşterilere, hizmetin verileceği yeri ve zamanı en doğru biçimde anlatmalıdır), bunu -1,11 ve 1,1 standart sapma ile 13. önerme (çalışanları, müşterilerin isteklerine cevap verecek durumda olmalıdır.) takip etmektedir. Beklentinin karşılanmama düzeyi en az olan önerme ise aynı ortalamaya (-0,95 ortalama) sahip 11.önerme (çalışanları, müşterilere hızlı bir hizmet sağlar) ve 12. önerme (çalışanları, müşterilere yardım etmeye her zaman isteklidir)' dir.

4) GÜVENCE

Grubu oluşturan 4 önermenin servqual skorları incelendiğinde hepsinin negatif olduğu görülmektedir. Beklentinin en çok karşılanmayan önerme -1,7 ortalama ve 1,01 standart sapma ile 17. önerme (çalışanları, işlerini iyi yapabilmek için merkezden yeterli desteği alır), bunu -1,05 ortalama ve 0,99

standart sapma ile 15. önerme (müşteriler, merkez çalışanlarıyla olan işlemlerde güven hisseder) takip etmektedir. Beklentinin karşılanmama düzeyi en az olan önerme ise -0,66 ortalama ve 0,81 standart sapma ile 16. önerme (çalışanları, müşterilere karşı daima kibardır) olmaktadır.

5) EMPATİ

Bu grupta da tüm servqual skorları incelendiğinde negatif olduğu görülmektedir. Beklentinin en çok karşılanmayan önerme -1,98 ortalama ve 1,42 standart sapma ile 18. önerme (yönetimi, müşterilere bireysel ilgi gösterir), bunu -1,59 ortalama ve 1,42 standart sapma ile 20. önerme (çalışanları, müşterilerin kişisel ihtiyaçlarını anlar) takip etmektedir. Beklentinin karşılanmama düzeyi en az olan önerme ise -0,94 ortalama ve 1,16 standart sapma ile 19. önerme (çalışanları, müşterilere bireysel ilgi gösterir) olmaktadır.

Tablo 16: Beklenti düzeyleri açısından hizmet kalitesi boyutları

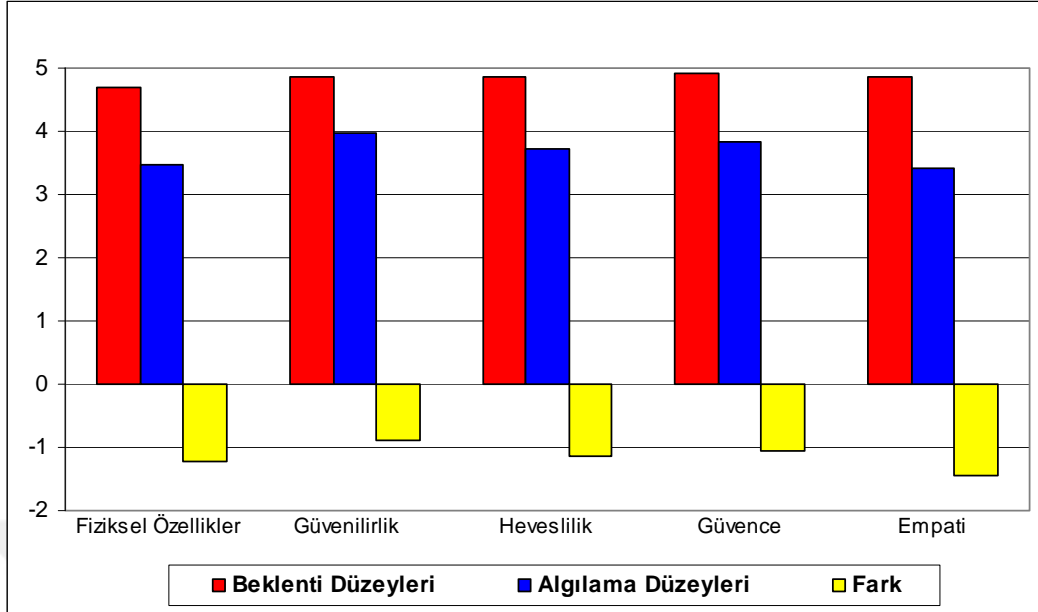
	Ortalama	S.Sapma	Ortanca	Min.	Max.
Fiziksel Özellikler	4,69	0,42	5,00	3,50	5,00
Güvenilirlik	4,86	0,30	5,00	4,00	5,00
Heveslilik	4,86	0,29	5,00	3,75	5,00
Güvence	4,92	0,22	5,00	4,00	5,00
Empati	4,85	0,32	5,00	3,20	5,00

Tablo 17: Algılama düzeyleri açısından hizmet kalitesi boyutları

	Ortalama	S.Sapma	Ortanca	Min.	Max.
Fiziksel Özellikler	3,48	0,64	3,50	1,50	4,75
Güvenilirlik	3,96	0,66	4,00	1,00	5,00
Heveslilik	3,73	0,77	3,75	1,00	5,00
Güvence	3,84	0,63	3,88	1,00	5,00
Empati	3,41	0,88	3,40	1,00	5,00

Tablo 18: Fark (algı-beklenti) düzeyleri

	Ortalama	S.Sapma	Ortanca	Min.	Max.
Fiziksel Özellikler	-1,21	0,74	-1,25	-3,50	0,00
Güvenilirlik	-0,89	0,71	-0,80	-4,00	0,20
Heveslilik	-1,13	0,84	-1,00	-4,00	0,50
Güvence	-1,06	0,67	-1,00	-4,00	0,25
Empati	-1,44	0,99	-1,40	-4,00	1,40



Şekil 7: Boyutlar bazında beklenti, algı ve servikal ortalama dağılım grafiği

- Tablo 16'da görüldüğü gibi anketin beklenti bölümünde; annelerin en fazla beklentisi güvence (4,92) boyutunda, ikinci olarak güvenilirlik (4,86) ve heveslilik (4,86) boyutu aynı düzeyde, empati (4,85) boyutu da hemen hemen aynı düzeydedir. En düşük beklenti fiziksel özellikler (4,69) boyutudur.
- Tablo 17'de anketin algılar bölümünde; annelerin en düşük algıladığı boyut empati (3,41) ardından sırasıyla fiziksel özellikler boyutu (3,41), heveslilik boyutu (3,73), güvence boyutu (3,84), algılama düzeyi en yüksek boyut güvenilirlik boyutudur.
- Tablo 18'de anketin fark bölümünde (algı-beklenti) boyutlar bazında incelendiğinde; hizmet kalitesine yönelik beş boyuta ait kalite algısının negatif olduğu görülmektedir. En düşük puanı -1,44 ile empati almıştır. ardından -1,21 ile fiziksel özellikler, -1,13 ile heveslilik, -1,06 ile güvence ve -0,89 ile güvenilirlik boyutu yer almaktadır.

Tablo 19: Hizmet kalitesi boyutlarının önem derecelerine göre ağırlıklandırılması

	Ortalama	S.Sapma	Ortanca	Min.	Max.
Fiziksel Özellikler	10,25	4,82	10	0	25
Güvenilirlik	27,6125	7,04	30	10	50
Heveslilik	19,650	7,08	20	5	50
Güvence	22,8625	7,15	23	8	50
Empati	19,625	8,21	20	4	48

Analiz sonucunda; çalışmaya katılan annelerin en fazla güvenilirlik boyutuna (%27,61), ikinci olarak güvence boyutuna (%22,86), ardından hemen hemen aynı oranda heveslilik (%19,65) ve empati boyutuna (%19,62), en düşük oranda da fiziksel özellikler boyutuna (%10,25) önem verdiği belirlenmiştir.

Tablo 20: Eşit ağırlıklı ve ağırlıklı servqual skorları

	Ortalama	S.Sapma	Ortanca	Min.	Max.
Eşit Ağırlıklı SQ	-1,15	0,64	-1,11	-3,90	-0,01
Ağırlıklı SQ	-0,22	0,13	-0,22	-0,79	0

Tablo 20’de görüldüğü gibi X özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinin hizmet kalitesi, aldığı -1,15 Eşit Ağırlıklı Servqual Puanı ile anneler tarafından düşük algılanmaktadır. Annelerin her bir hizmet kalitesi boyutuna verdikleri önem düzeyinin tespit edilmesinin ardından hesaplanan Ağırlıklandırılmış Servqual Puanı değerlendirmesi sonucunda X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinin aldığı -0,22 puan annelerin beklentilerinin karşılanmadığı, dolayısıyla annelerin özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetlerine yönelik kalite algısının düşük olduğu anlamına gelmektedir. Başka bir ifadeyle X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi, beklenenden düşük kalitede hizmet sunmaktadır.

4.3. Hipotez Testleri

Rastlantısal olarak seçilmiş olan örneklemden elde edilen sonuçların değerleri hakkında sonuçları saptamak amacıyla hipotez testleri yapılmıştır.

4.3.1. Yaşa Göre Değerlendirme

Hizmet kalitesi boyutları bazında araştırmaya katılanların yaş değişkenine göre beklenti, algı ve servqual skorlarının farklılık gösterip göstermediği sonucunu çıkarmak amaçlanmıştır.

Analizlerde Beklenti ve Algı bölümlerinde Tek yönlü Varyans Analizi kullanılmıştır. SQ puanlarına yapılan analizlerde Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.

Tablo 21: Yaşa göre fiziksel özellikler boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Yaş Grupları	N	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	18-30	33	4,67	0,41	3,50	5,00
	31-45	35	4,76	0,43	3,50	5,00
	46 ve yukarısı	12	4,56	0,41	4,00	5,00
	Total	80	4,69	0,42	3,50	5,00

ALGI	18-30	33	3,49	0,59	2,25	4,75
	31-45	35	3,36	0,69	1,50	4,75
	46 ve yukarısı	12	3,83	0,54	2,75	4,50
	Total	80	3,48	0,64	1,50	4,75

SQ1	18-30	33	-1,17	0,63	-2,50	0,00
	31-45	35	-1,41	0,78	-3,50	0,00
	46 ve yukarısı	12	-0,73	0,68	-2,25	0,00
	Total	80	-1,21	0,74	-3,50	0,00

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik beklentiler, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik beklentiler, yaşa göre farklılık göstermektedir.

F=1,147 p=0,323 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılar, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılar, yaşa göre farklılık göstermektedir.

F=2,561 p=0,084 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ1), yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ1), yaşa göre farklılık göstermektedir.

KW=7,66 p=0,022 Sonuç=H₀ RED

Tablo 22: Yaşa göre güvenilirlik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Yaş Grupları	N	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	18-30	33	4,92	0,20	4,00	5,00
	31-45	35	4,86	0,33	4,00	5,00
	46 ve yukarı	12	4,68	0,39	4,00	5,00
	Total	80	4,86	0,30	4,00	5,00

ALGI	18-30	33	4,07	0,54	2,40	4,60
	31-45	35	3,77	0,73	1,00	5,00
	46 ve yukarı	12	4,18	0,66	3,20	5,00
	Total	80	3,96	0,66	1,00	5,00

SQ2	18-30	33	-0,85	0,59	-2,60	0,00
	31-45	35	-1,08	0,79	-4,00	0,00
	46 ve yukarı	12	-0,47	0,59	-1,80	0,20
	Total	80	-0,89	0,71	-4,00	0,20

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik beklentiler, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik beklentiler, yaşa göre farklılık göstermektedir.

F=2,924 p=0,060 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılar, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılar, yaşa göre farklılık göstermektedir.

F=2,705 p=0,073 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ2), yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ2), yaşa göre farklılık göstermektedir.

KW=8,54 p=0,014 Sonuç=H₀ RED

Tablo 23: Yaşa göre heveslilik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Yaş Grupları	N	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	18-30	33	4,86	0,32	3,75	5,00
	31-45	35	4,84	0,30	4,00	5,00
	46 ve yukarı	12	4,90	0,20	4,50	5,00
	Total	80	4,86	0,29	3,75	5,00

ALGI	18-30	33	3,83	0,68	2,25	5,00
	31-45	35	3,42	0,78	1,00	4,75
	46 ve yukarı	12	4,33	0,56	3,50	5,00
	Total	80	3,73	0,77	1,00	5,00

SQ3	18-30	33	-1,03	0,78	-2,75	0,25
	31-45	35	-1,42	0,87	-4,00	0,00
	46 ve yukarı	12	-0,56	0,59	-1,50	0,50
	Total	80	-1,13	0,84	-4,00	0,50

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik beklentiler, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik beklentiler, yaşa göre farklılık göstermektedir.

F=0,147 p=0,863 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik algılar, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik algılar, yaşa göre farklılık göstermektedir.

F=8,007 p=0,001 Sonuç=H₀ RED

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ3), yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ3), yaşa göre farklılık göstermektedir.

KW=9,59 p=0,008 Sonuç=H₀ RED

Tablo 24: Yaşa göre güvence boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Yaş Grupları	N	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	18-30	33	4,95	0,18	4,00	5,00
	31-45	35	4,90	0,24	4,00	5,00
	46 ve yukarı	12	4,88	0,29	4,00	5,00
	Total	80	4,92	0,22	4,00	5,00

ALGI	18-30	33	3,95	0,55	2,50	4,75
	31-45	35	3,61	0,68	1,00	4,75
	46 ve yukarı	12	4,23	0,43	3,50	5,00
	Total	80	3,84	0,63	1,00	5,00

SQ4	18-30	33	-0,98	0,54	-2,25	-0,25
	31-45	35	-1,30	0,76	-4,00	0,25
	46 ve yukarı	12	-0,60	0,43	-1,50	0,00
	Total	80	-1,06	0,67	-4,00	0,25

H₀: Güvence boyutuna yönelik beklentiler, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik beklentiler, yaşa göre farklılık göstermektedir.

F=0,595 p=0,554 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvence boyutuna yönelik algılar, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik algılar, yaşa göre farklılık göstermektedir.

F=5,854 p=0,004 Sonuç=H₀ RED

H₀: Güvence boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ4), yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ4), yaşa göre farklılık göstermektedir.

KW=12,12 p=0,002 Sonuç=H₀ RED

Tablo 25: Yaşa göre empati boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Yaş Grupları	N	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	18-30	33	4,84	0,37	3,20	5,00
	31-45	35	4,90	0,24	4,00	5,00
	46 ve yukarı	12	4,77	0,36	4,20	5,00
	Total	80	4,85	0,32	3,20	5,00

ALGI	18-30	33	3,44	0,77	2,00	4,80
	31-45	35	3,19	0,94	1,00	5,00
	46 ve yukarı	12	3,97	0,75	2,80	5,00
	Total	80	3,41	0,88	1,00	5,00

SQ5	18-30	33	-1,39	0,95	-3,00	1,40
	31-45	35	-1,70	1,02	-4,00	0,00
	46 ve yukarı	12	-0,80	0,71	-2,20	0,00
	Total	80	-1,44	0,99	-4,00	1,40

H₀: Empati boyutuna yönelik beklentiler, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik beklentiler, yaşa göre farklılık göstermektedir.

F=0,822 p=0,443 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Empati boyutuna yönelik algılar, yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik algılar, yaşa göre farklılık göstermektedir.

F=3,726 p=0,029 Sonuç=H₀ RED

H₀: Empati boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ5), yaşa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ5), yaşa göre farklılık göstermektedir.

KW=8,01 p=0,018 Sonuç=H₀ RED

4.3.2. Eğitim durumuna Göre Değerlendirme

Hizmet kalitesi boyutları bazında araştırmaya katılanların eğitim durumu değişkenine göre beklenti, algı ve Servqual skorlarının farklılık gösterip göstermediği sonucunu çıkarmak amaçlanmıştır.

Eğitim durumuna ilişkin değerlendirmelerde gruplar; okur-yazar değil, ilköğretim (okur-yazar+ilkokul+ortaokul), lise (lise+üniversite) oluşturulmuştur.

Tablo 26: Eğitim durumuna göre fiziksel özellikler boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Eğitim Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	Okur-yazar değil	12	4,79	0,35	4	5
	İlköğretim	54	4,65	0,46	3,5	5
	Lise	14	4,77	0,32	4	5
	Total	80	4,69	0,42	3,5	5

ALGI	Okur-yazar değil	12	3,65	0,63	2,5	4,25
	İlköğretim	54	3,50	0,62	1,5	4,75
	Lise	14	3,27	0,72	2	4,5
	Total	80	3,48	0,64	1,5	4,75

SQ1	Okur-yazar değil	12	-1,15	0,84	-2,5	0
	İlköğretim	54	-1,15	0,70	-3,5	0
	Lise	14	-1,50	0,78	-3	0
	Total	80	-1,21	0,74	-3,5	0

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik beklentiler, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik beklentiler, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,79 p=0,46 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılar, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılar, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=1,21 p=0,30 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ1), eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ1), eğitim durumuna farklılık göstermektedir.

KW=3,25 p=0,20 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 27: Eğitim durumuna göre güvenilirlik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Eğitim Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	Okur-yazar değil	12	4,88	0,25	4,2	5
	İlkokul	54	4,83	0,34	4	5
	Lise	14	4,96	0,09	4,8	5
	Total	80	4,86	0,30	4	5

ALGI	Okur-yazar değil	12	3,95	0,70	2,8	5
	İlkokul	54	3,97	0,68	1	5
	Lise	14	3,91	0,60	2,4	4,6
	Total	80	3,96	0,66	1	5

SQ2	Okur-yazar değil	12	-0,90	0,82	-2,2	0,2
	İlkokul	54	-0,86	0,71	-4	0
	Lise	14	-1,03	0,63	-2,6	-0,4
	Total	80	-0,89	0,71	-4	0,2

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik beklentiler, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik beklentiler, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=1,13 p=0,33 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılar, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılar, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,04 p=0,96 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ2), eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ2), eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

KW=0,93 p=0,63 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 28: Eğitim durumuna göre heveslilik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Eğitim Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	Okur-yazar değil	12	4,92	0,16	4,5	5
	İlkokul	54	4,88	0,28	4	5
	Lise	14	4,73	0,41	3,75	5
	Total	80	4,86	0,29	3,75	5

ALGI	Okur-yazar değil	12	3,92	0,80	2,75	5
	İlkokul	54	3,69	0,74	1	5
	Lise	14	3,70	0,90	1,75	4,5
	Total	80	3,73	0,77	1	5

SQ3	Okur-yazar değil	12	-1,00	0,86	-2,25	0,5
	İlkokul	54	-1,19	0,80	-4	0
	Lise	14	-1,04	1,03	-3	0,25
	Total	80	-1,13	0,84	-4	0,5

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik beklentiler, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik beklentiler, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=1,69 p=0,19 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik algılar, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik algılar, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,42 p=0,66 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ3), eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ3), eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

KW=1,00 p=0,61 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 29: Eğitim durumuna göre güvence boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Eğitim Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	Okur-yazar değil	12	4,94	0,16	4,5	5
	İlkokul	54	4,91	0,26	4	5
	Lise	14	4,93	0,12	4,75	5
	Total	80	4,92	0,22	4	5

ALGI	Okur-yazar değil	12	3,92	0,73	2,5	5
	İlkokul	54	3,84	0,61	1	4,75
	Lise	14	3,79	0,66	2,5	4,75
	Total	80	3,84	0,63	1	5

SQ4	Okur-yazar değil	12	-1,00	0,81	-2,5	0,25
	İlkokul	54	-1,07	0,66	-4	0
	Lise	14	-1,09	0,64	-2,25	-0,25
	Total	80	-1,06	0,67	-4	0,25

H₀: Güvence boyutuna yönelik beklentiler, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik beklentiler, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,11 p=0,89 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvence boyutuna yönelik algılar, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik algılar, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,14 p=0,87 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvence boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ4), eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ4), eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

KW=0,12 p=0,94 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 30: Eğitim durumuna göre empati boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Eğitim Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	Okur-yazar değil	12	4,95	0,12	4,6	5
	İlkokul	54	4,86	0,27	4	5
	Lise	14	4,73	0,52	3,2	5
	Total	80	4,85	0,32	3,2	5

ALGI	Okur-yazar değil	12	3,45	1,13	1,2	5
	İlkokul	54	3,43	0,83	1	5
	Lise	14	3,31	0,90	1,8	4,8
	Total	80	3,41	0,88	1	5

SQ5	Okur-yazar değil	12	-1,50	1,16	-3,8	0
	İlkokul	54	-1,43	0,92	-4	0
	Lise	14	-1,41	1,17	-3,2	1,4
	Total	80	-1,44	0,99	-4	1,4

H₀: Empati boyutuna yönelik beklentiler, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik beklentiler, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=1,69 p=0,19 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Empati boyutuna yönelik algılar, eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik algılar, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,11 p=0,90 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Empati boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ5), eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ5), eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

KW=0,07 p=0,97 Sonuç=H₀ KABUL

4.3.3. Gelir Düzeyine Göre Değerlendirme

Hizmet kalitesi boyutları bazında araştırmaya katılanların gelir değişkenine göre beklenti, algı ve servqual skorlarının farklılık gösterip göstermediği sonucunu çıkarmak amaçlanmıştır.

Tablo 31: Gelir düzeyine göre fiziksel özellikler boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Gelir Durumu	n	Ortalama	S.Sapma	Min.	Max.
Beklenti	Düşük	29	4,73	0,41	3,5	5
	Orta	31	4,70	0,38	3,75	5
	Yüksek	20	4,63	0,50	3,5	5
	Total	80	4,69	0,42	3,5	5

Algı	Düşük	29	3,47	0,73	1,5	4,75
	Orta	31	3,59	0,55	2	4,75
	Yüksek	20	3,35	0,64	2,25	4,5
	Total	80	3,48	0,64	1,5	4,75

SQ1	Düşük	29	-1,27	0,83	-3,5	0
	Orta	31	-1,11	0,69	-3	0
	Yüksek	20	-1,28	0,67	-2,25	0
	Total	80	-1,21	0,74	-3,5	0

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik beklentiler, gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik beklentiler, gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,39 p=0,68 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılar, gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılar, gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,86 p=0,43 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ1), gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ1), gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

KW=0,71 p=0,7 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 32: Gelir düzeyine göre güvenilirlik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Gelir Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	Düşük	29	4,88	0,27	4	5
	Orta	31	4,86	0,29	4	5
	Yüksek	20	4,82	0,35	4	5
	Total	80	4,86	0,30	4	5

ALGI	Düşük	29	3,92	0,79	1	5
	Orta	31	3,99	0,53	3	5
	Yüksek	20	3,95	0,66	2,4	5
	Total	80	3,96	0,66	1	5

SQ2	Düşük	29	-0,96	0,82	-4	0
	Orta	31	-0,85	0,65	-2	0,2
	Yüksek	20	-0,86	0,65	-2,6	0
	Total	80	-0,89	0,71	-4	0,2

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik beklentiler, gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik beklentiler, gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,26 p=0,77 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılar, gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılar, gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,08 p=0,92 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ2), gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ2), gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

KW=0,09 p=0,95 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 33: Gelir düzeyine göre heveslilik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Gelir Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	Düşük	29	4,88	0,24	4	5
	Orta	31	4,90	0,26	4	5
	Yüksek	20	4,76	0,39	3,75	5
	Total	80	4,86	0,29	3,75	5

ALGI	Düşük	29	3,59	0,87	1	5
	Orta	31	3,83	0,65	2,5	4,75
	Yüksek	20	3,76	0,80	2,25	5
	Total	80	3,73	0,77	1	5

SQ3	Düşük	29	-1,28	0,89	-4	0,5
	Orta	31	-1,07	0,73	-2,5	0,25
	Yüksek	20	-1,00	0,94	-2,75	0
	Total	80	-1,13	0,84	-4	0,5

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik beklentiler, gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik beklentiler, gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=1,51 p=0,23 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik algılar, gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik algılar, gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,73 p=0,49 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ3), gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ3), gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

KW=1,77 p=0,41 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 34: Gelir düzeyine göre güvence boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Gelir Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	Düşük	29	4,96	0,15	4,25	5
	Orta	31	4,90	0,26	4	5
	Yüksek	20	4,88	0,25	4	5
	Total	80	4,92	0,22	4	5

ALGI	Düşük	29	3,77	0,69	1	4,75
	Orta	31	3,90	0,59	2,75	5
	Yüksek	20	3,86	0,63	2,5	4,75
	Total	80	3,84	0,63	1	5

SQ4	Düşük	29	-1,20	0,71	-4	-0,25
	Orta	31	-0,98	0,67	-2,25	0,25
	Yüksek	20	-1,00	0,63	-2,5	-0,25
	Total	80	-1,06	0,67	-4	0,25

H₀: Güvence boyutuna yönelik beklentiler, gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik beklentiler, gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,86 p=0,43 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvence boyutuna yönelik algılar, gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik algılar, gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=0,35 p=0,70 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvence boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ4), gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ4), gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

KW=2,1 p=0,34 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 35: Gelir düzeyine göre empati boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Gelir Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	Düşük	29	4,92	0,17	4,2	5
	Orta	31	4,88	0,36	3,2	5
	Yüksek	20	4,71	0,38	4	5
	Total	80	4,85	0,32	3,2	5

ALGI	Düşük	29	3,27	0,85	1	4,8
	Orta	31	3,59	0,84	2,2	5
	Yüksek	20	3,35	0,96	1,2	5
	Total	80	3,41	0,88	1	5

SQ5	Düşük	29	-1,66	0,93	-4	0
	Orta	31	-1,29	0,99	-2,8	1,4
	Yüksek	20	-1,36	1,08	-3,8	0
	Total	80	-1,44	0,99	-4	1,4

H₀: Empati boyutuna yönelik beklentiler, gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik beklentiler, gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=2,99 p=0,06 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Empati boyutuna yönelik algılar, gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik algılar, gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

F=1,05 p=0,35 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Empati boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ5), gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ5), gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

KW=1,43 p=0,48 Sonuç=H₀ KABUL

4.3.4. Merkeze Geldiği Yıla Göre Değerlendirme

Hizmet kalitesi boyutları bazında araştırmaya katılanların merkeze geldiği yıl değişkenine göre beklenti, algı ve servqual skorlarının farklılık gösterip göstermediği sonucunu çıkarmak amaçlanmıştır.

Tablo 36: Merkeze geldiği yıla göre fiziksel özellikler boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Yıl	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	1	14	4,55	0,48	3,5	5
	2	16	4,77	0,45	3,5	5
	3	15	4,65	0,42	3,75	5
	4	16	4,84	0,27	4,25	5
	5	19	4,64	0,44	3,5	5
	Toplam	80	4,69	0,42	3,5	5
ALGI	1	14	3,43	0,56	2,75	4,25
	2	16	3,56	0,57	2,5	4,5
	3	15	3,58	0,56	2,25	4,5
	4	16	3,44	0,82	1,5	4,75
	5	19	3,42	0,70	2	4,75
	Toplam	80	3,48	0,64	1,5	4,75
SQ1	1	14	-1,13	0,63	-2,25	0
	2	16	-1,20	0,61	-2,25	0
	3	15	-1,07	0,64	-2,25	0
	4	16	-1,41	0,90	-3,5	-0,25
	5	19	-1,22	0,85	-3	0
	Total	80	-1,21	0,74	-3,5	0

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik beklentiler, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik beklentiler, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

F=0,23 p=0,92 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılar, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılar, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

F=1,12 p=0,35 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ1), merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Fiziksel özellikler boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ1), merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

KW=0,99 p=0,91 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 37: Merkeze geldiği yıla göre güvenilirlik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Yıl	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	1	14	4,87	0,28	4	5
	2	16	4,91	0,25	4	5
	3	15	4,85	0,32	4	5
	4	16	4,89	0,26	4	5
	5	19	4,78	0,36	4	5
	Toplam	80	4,86	0,30	4	5
ALGI	1	14	4,01	0,54	3,2	4,6
	2	16	4,40	0,41	3,8	5
	3	15	3,88	0,70	2,4	5
	4	16	3,73	0,87	1	4,6
	5	19	3,80	0,55	2,8	5
	Toplam	80	3,96	0,66	1	5
SQ2	1	14	-0,87	0,50	-1,8	-0,2
	2	16	-0,50	0,42	-1,2	0
	3	15	-0,96	0,81	-2,6	0
	4	16	-1,15	0,96	-4	0
	5	19	-0,97	0,63	-2	0,2
	Total	80	-0,89	0,71	-4	0,2

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik beklentiler, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik beklentiler, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

F=0,50 p=0,74 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılar, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılar, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

F=2,89 p=0,03 Sonuç=H₀ RED

H₀: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ2), merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvenilirlik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ2), merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

KW=0,99 p=0,91 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 38: Merkeze geldiği yıla göre heveslilik boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Yıl	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	1	14	4,79	0,35	3,75	5
	2	16	4,88	0,26	4	5
	3	15	4,93	0,26	4	5
	4	16	4,78	0,36	4	5
	5	19	4,91	0,24	4	5
	Toplam		80	4,86	0,29	3,75
ALGI	1	14	4,04	0,59	3	5
	2	16	3,97	0,46	3,25	4,75
	3	15	3,70	0,79	2,25	4,75
	4	16	3,64	0,90	1	5
	5	19	3,39	0,87	1,75	5
	Toplam		80	3,73	0,77	1
SQ3	1	14	-0,75	0,58	-1,75	0
	2	16	-0,91	0,52	-1,75	-0,25
	3	15	-1,23	0,86	-2,75	0
	4	16	-1,14	1,08	-4	0,5
	5	19	-1,51	0,89	-3	0
	Total		80	-1,13	0,84	-4

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik beklentiler, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik beklentiler, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

F=0,87 p=0,49 Sonu=H₀ KABUL

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik algılar, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik algılar, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

F=1,99 p=0,10 Sonu=H₀ KABUL

H₀: Heveslilik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ3), merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Heveslilik boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ3), merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

KW=8,02 p=0,09 Sonu=H₀ KABUL

Tablo 39: Merkeze geldiği yıla göre güvence boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Yıl	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	1	14	4,98	0,07	4,75	5
	2	16	4,88	0,24	4,25	5
	3	15	4,92	0,26	4	5
	4	16	4,89	0,26	4	5
	5	19	4,92	0,24	4	5
	Toplam	80	4,92	0,22	4	5
ALGI	1	14	4,11	0,50	3,25	4,75
	2	16	4,02	0,31	3,5	4,5
	3	15	3,70	0,66	2,5	4,75
	4	16	3,64	0,88	1	4,5
	5	19	3,79	0,61	2,75	5
	Toplam	80	3,84	0,63	1	5
SQ4	1	14	-0,86	0,49	-1,75	-0,25
	2	16	-0,86	0,42	-1,5	0,25
	3	15	-1,20	0,66	-2,5	-0,25
	4	16	-1,25	0,94	-4	-0,25
	5	19	-1,12	0,69	-2,25	0
	Total	80	-1,06	0,67	-4	0,25

H₀: Güvence boyutuna yönelik beklentiler, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik beklentiler, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

F=0,48 p=0,75 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvence boyutuna yönelik algılar, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik algılar, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

F=1,60 p=0,18 Sonuç=H₀ KABUL

H₀: Güvence boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ4), merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Güvence boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ4), merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

KW=3,94 p=0,41 Sonuç=H₀ KABUL

Tablo 40: Merkeze geldiği yıla göre empati boyutu hizmet kalitesi skorlarının karşılaştırılması

	Yıl	n	Ortalama	Std. Sapma	Min.	Max.
BEKLENTİ	1	14	4,83	0,29	4,2	5
	2	16	4,90	0,22	4,2	5
	3	15	4,96	0,08	4,8	5
	4	16	4,73	0,49	3,2	5
	5	19	4,85	0,33	4	5
	Toplam	80	4,85	0,32	3,2	5
ALGI	1	14	3,61	0,78	1,8	4,8
	2	16	3,59	0,74	2,6	5
	3	15	3,24	0,98	1,2	4,8
	4	16	3,46	0,96	1	4,6
	5	19	3,21	0,92	1,8	5
	Toplam	80	3,41	0,88	1	5
SQ5	1	14	-1,21	0,88	-3,2	0
	2	16	-1,31	0,73	-2,2	0
	3	15	-1,72	1,00	-3,8	-0,2
	4	16	-1,26	1,26	-4	1,4
	5	19	-1,64	1,00	-3,2	0
	Total	80	-1,44	0,99	-4	1,4

H₀: Empati boyutuna yönelik beklentiler, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik beklentiler, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

F=1,19 p=0,32 Sonu=H₀ KABUL

H₀: Empati boyutuna yönelik algılar, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik algılar, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

F=0,74 p=0,57 Sonu=H₀ KABUL

H₀: Empati boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ5), merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Empati boyutuna yönelik algılanan hizmet kalitesi (SQ5), merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir.

KW=4,04 p=0,40 Sonu=H₀ KABUL

Tablo 41: Hipotez test sonuçları

	Yaş	Eğitim	Gelir	Merkeze geldiği yıl
BEKLENTİ				
Fiziksel özellikler	Fark yok	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Güvenilirlik	Fark yok	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Heveslilik	Fark yok	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Güvence	Fark yok	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Empati	Fark yok	Fark yok	Fark yok	Fark yok
ALGI				
Fiziksel özellikler	Fark yok	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Güvenilirlik	Fark yok	Fark yok	Fark yok	Fark var
Heveslilik	Fark var	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Güvence	Fark var	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Empati	Fark var	Fark yok	Fark yok	Fark yok
ALGILANAN HİZMET KALİTESİ				
Fiziksel özellikler	Fark var	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Güvenilirlik	Fark var	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Heveslilik	Fark var	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Güvence	Fark var	Fark yok	Fark yok	Fark yok
Empati	Fark var	Fark yok	Fark yok	Fark yok

Hizmet kalitesi boyutlarına ait beklenti, algı ve algılanan hizmet kalitesinin yaş, eğitim durumu, gelir düzeyi ve merkeze geldiği yıla göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin hipotez test sonuçları Tablo 41’de toplu olarak gösterilmiştir.

5.SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde servqual ölçeği ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi pratikte merkezin yöneticilerine önemli bilgiler sağlayacaktır. Servqual yöntemi ile bir taraftan müşterilerin hizmetlerden beklentileri sayısal temelde ölçülürken, diğer taraftan da hizmet sunan işletmelerin merkezinin performansı müşteriler tarafından değerlendirilmektedir. Beklenti-algılama temelinde yapılan ölçümler sonucunda hesaplanan algılanan hizmet kalitesi düzeyleri (servqual skorları) yardımıyla engellilere sunulan hizmetlere yönelik kalite algıları yöneticilere hizmetlerin yeniden değerlendirilmesi ve geliştirilmeye açık olanları tespit edilmesi anlamında önemli ipuçları sağlamaktadır.

Araştırmada elde edilen önemli bulgulardan biri annelerin hizmet kalitesi boyutlarını puanlandıkları bölümden elde edilen veriler yardımıyla önem derecelerinin tespit etmesidir. Araştırmaya katılan annelerin hizmet kalitesine ilişkin hizmet kalitesi boyutlarını puanladıkları bölümden elde edilen veriler; önem düzeyinde ilk sırada Güvenilirlik boyutu yer almaktadır. Bununla birlikte özel eğitim ve rehabilitasyon işletmelerinde sunulan hizmetin doğrudan özürle bireylerle ilgili olması, hizmetin doğru ve güvenilir şekilde yerine getirilmesi gerekliliğini doğurmaktadır. Dolayısıyla güvenilirlik boyutunun anneler tarafından en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirilmesi şaşırtıcı değildir. Bu sonuç, X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinin yönetimi ve çalışanlarının öncelikle üzerinde durması gerektiği konunun merkezin “güvenilirliği” olduğunu ifade etmektedir.

Verilen önem açısından Güvenilirlik boyutundan sonra Güvence boyutunun gelişi de özel eğitim ve rehabilitasyon hizmeti sunumu esnasında çalışanların bilgili ve nazik ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerilerinin ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. En düşük önem derecesi ise Fiziksel Özellikler boyutuna verilmiştir. Bu sonuca göre de özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetleri için, güvenilirlik, çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilerde güven duygusu uyandırabilme becerisi, hizmeti sunmada isteklilik, çalışanların

kendilerini müşterilerin yerine koyması, merkezin araç-gereçlerinin, binasının ve personelinin fiziki görüntüsünden daha fazla önem verildiği söylenebilir.

Bu önem dereceleri yardımıyla yapılan ağırlıklandırılmış servqual puanı değerlendirmesi ışığında X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinin aldığı - 0,22 puanla genel olarak algılanan hizmet kalitesinin düşük olduğu söylenebilir. Hizmet kalitesine ilişkin tüm boyutlar düşük puan almıştır. Bu sonuç, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinin hizmet kalitesini artırmak için beş boyutta da iyileşme yapması gerektiği sonucuna götürmektedir. Boyut bazında ise en düşük servqual puanı Empati boyutu almıştır. Bu nedenle X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinde hizmet kalitesi düzeyini yükseltmek için yapılabilecek kalite geliştirme çalışmalarında öncelik Empati boyutuna önem verilmeli, diğer bir deyişle yönetimin ve çalışanların müşterilere bireysel ilgi göstermesi, çalışanların müşterilerin ihtiyaçlarını anlaması, müşterilere uygun hizmet saatlerinin olması gibi konularda iyileştirme yapılması gerekmektedir. Bu bilgiler ışığında özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinin, Empati konusunda annelerin beklentilerini karşılayamadığı ve bu yönü ile kalitesinin düşük olduğu sonucuna varılmaktadır.

Empati boyutunun ardından en düşük puanı Fiziksel Özellikler boyutu almıştır. Bu nedenle X özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi yönetiminin modern eğitim araç-gereçlerine sahip olma, binanın ve diğer bölümlerin görsel olarak çekici olması, çalışanların temiz ve zarif görünümü, fiziki görünümün hizmetle alakalı olması konularında iyileştirme yapması gerektiği söylenebilir.

Müşteriler tarafından servqual skoru bakımından en düşük değer 18. önerme olan 'X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinin yönetimi, müşterilere bireysel ilgi gösterir.' önermesine verilmiştir. En düşük ikinci önerme ise 20. önerme ' X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinin çalışanları, müşterilerin kişisel ihtiyaçlarını anlar'dır. Bu iki önermede de beklenti skorunun yüksek olmasına rağmen servqual skoru çok düşüktür. Bu sonuçlara göre X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinin yönetimi özürsüz bireylere, ailelerine ilgi göstermeli,

çalışanlara hizmet içi eğitimler vererek özürlü bireylerin, ailelerin ihtiyaçları konusunda bilgilendirmelidir.

Yapılan hipotez testleri sonucunda anlamlı farklılıklar aşağıdaki gibidir;

- Heveslilik, Güvence, Empati boyutlarına yönelik algıları, yaşa göre farklılık göstermektedir. 18-30 ve 31-45 yaş grupları 46 yaş ve üzeri yaş grubuna göre daha düşük algılamaktadır.
- Tüm hizmet kalitesi boyutlarına yönelik algılanan hizmet kalitesi skorları, yaşa göre farklılık göstermektedir. 18-30 ve 31-45 yaş grupları 46 yaş ve üzeri grubuna göre daha düşük olduğu belirlenmiştir.
- Güvenilirlik boyutuna yönelik algıları, merkeze geldiği yıla göre farklılık göstermektedir. 4 yıl merkeze gelen grubun algıları diğer gruplardan (1, 2, 3, 5 yıl) daha düşüktür.

Sonuç olarak servqual yöntemi kullanılarak örnek olarak seçilen X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinin hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde ilk olan bu araştırma ile merkezin kalite yönetimi ve politikası için yararlı olacağına inanılan sonuçlara ulaşılmıştır.

Kalite, müşteri beklentileri karşılama oranı olduğuna göre; değişen dünyada işletmelerde bu beklentileri yakından takip etmek zorundadırlar. Bunun nedeni sürekli değişimle birlikte müşterilerin de beklentilerinin sürekli değişecek olması olasılığıdır. Dolayısıyla, işletmelerin kaliteli hizmet vermek için çaba sarf etmesinin yanında, kaliteli düzeylerini de her zaman koruyabilmek için sürekli olarak müşteri beklentilerini takip etmeleri gerekmektedir.

KAYNAKLAR

- Altan Ş., Atan M.** (2004). *Bankacılık Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü*, Cilt 1, s.17-34
- Arıkboğa Ş.** (2003). *Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi ve Bir Araştırma*, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, Cilt: 53, Sayı:2, s.59
- Assael H.** (1993). *Marketing*, Second Edition, The Dryden Press, Orlando, p.362-429
- Aydın K.** (2007). *Hizmet İşletmelerinde Servqual Yöntemi ile Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kocaeli'ndeki Seyahat İşletmelerinde Efe Tur Uygulaması*, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı:50, s.1101-1130
- Aysoy M.** (2008). *Hayatı Paylaşmak için Engel Çok*, İstanbul: Açık Yayınları, s.63, 131
- Bolat T.** (2000). *Toplam Kalite Yönetimi*, Beta Basım Yayın A.Ş., İstanbul, s.14
- Bulgan U.** (2002). *Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Bulgan U., Gürdal G.** (2005). *Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? Ünak'05'. Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması*, Kadir Has Üniversitesi (Cibali Merkez Kampüsü) İstanbul, s.6
- Çabuk S., İnan H., Mutlu S.** (2007). *Gıda Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi (Adana Kentsel Alanda Kebapçı Örneği)*, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:16, Sayı:2, s.85-96
- Devebakan N.** (2005). *Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ölçümü*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, s.47-48
- Efil İ.** (2003). *Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç*, 5.Baskı, İstanbul, Türkmen Kitabevi, s.10

- Eldem E.** (2009). *Hizmet Sektöründe Servqual Analizi Kullanılarak Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama Denemesi*, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü,
- 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, Cilt 9, Sayı:1 s.235-263
- Erözgün E.** (2009). *Perakende Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Ersöz S., Pınarbaşı M., Türker A.K., Yüzükırmızı M.** (2009). *Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması*, Int. J. Eng. Research & Development, Vol.1,No.1, s.20
- Ertuğrul İ.** (2004). *Toplam Kalite Kontrol ve Teknikleri*, İstanbul, Ekin Kitapevi, s.6
- Göndelen D.** (2009). *Öğretmenevlerinde Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmininin Ölçülmesi Uygulaması ve Müşteri Tatminini Artırmaya Yönelik Bir Eğitim Modeli*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Gümüšoğlu Ş., Erdem S., Kavrukkoca G., Özdağoğlu A.** (2001). *Belediyelerde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama*, Erişim: http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf
- Gümüšoğlu Ş., İge P., Akan P., Akbaba A.** (2007). *Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Kotler P., Armstrong G.** (2006). *Principles of Marketing, Eleventh Edition*, New Jersey, Prentice Hall, Inc., p.258
- Mohammad Taşkiran G.** (2007). *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, Servqual Analiz ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde*

Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

Mucuk İ. (2007). *Pazarlama İlkeleri*, 16.basım, İstanbul, Türkmen Kitapevi, s.301-302

Odabaşı Y. (2004). *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*, 4. Baskı, İstanbul, Sistem Yayıncılık

Okumuş A., Asil H. (2007). *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, cilt: 8- sayı: 2 s.8-9

Özdamar K. (2004). *Paket Programları ile İstatistiksel Veri Analizi*, Eskişehir, Kaan Kitapevi 1.basım, s.512

Özel Eğitim Kurumları Genel Müdürlüğü, *Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri Tam Listesi*, Erişim: <http://ookgm.meb.gov.tr/userfiles/file/raporlar/rehabilitasyon.xls> Erişim Tarihi: 13.02.2011

Özgüven N. (2008). *Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama*, Sayı:8(2), s.655

Pakdil F., Aydın Ö. (2007). *Expectations and Perceptions In Airline Services: An Analysis Using Weighted SERVQUAL Scores*, Journal of Air Transport Management, 12 (1), p.229-237

Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1994). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*, Journal of Marketing; p.111-124

Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal Marketing, 49, Fall, p.41-50

Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 64 (1), p.12-40.

- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L.** (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York, The Free Press, USA, p.52-176
- Peşkiroğlu, N.** (1994). *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Standartları*, Verimlilik Dergisi, Ankara, MPM Yayınları, s.96
- Rahman S., Erdem R., Devebakan N.** (2007). *Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Değerlendirilmesi: Elazığ'daki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 9, Sayı 3, s.41-42
- Resmi Gazete.** (1983). *2916 Sayılı Özel Eğitime Muhtaç Çocuklar Kanunu*, Yayınlandığı Tarih: 15.10.1983 Sayı: 18192
- Resmi Gazete.** (1997). *573 Sayılı Özel eğitimle ilgili kanun hükmündeki kararname*, Yayınlandığı tarih 06.06.1997 Sayı: 23011
- Resmi Gazete.** (2005). *5378 sayılı Özürlüler ve bazı kanun ve kanun hükmündeki kararnamelerde değişiklik yapılması hakkında kanun*, Madde 3:b bendi, Kabul Yayınlandığı Tarih: 07.07.2005 Sayı:25868
- Resmi Gazete.** (2011). *2011 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Uygulama Tebliği (Sıra No:6)*, Yayınlandığı Tarih: 11 Şubat 2011 Sayı:27843
- Sevimli S.** (2006). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Sezgin V., Yücesoy Ş.** *Türkiye'de Özel Gereksinimli Bireylere Yönelik Hizmetlerin Yasal Yapılanmasında Avrupa Birliği'ne Uyum Çabalarının Yansımaları*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:1, s.145-146
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı.** (1999). *1. Özürlüler Şur'ası. Çağdaş Toplum Yaşam ve Özürlüler Komisyon Raporları Genel Kurul Görüşmeleri*, Ankara: Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Matbaası.

- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı.** (1999). *I. Özürlüler Şurası Ön Komisyon Raporları*, TAKAV Matbaacılık ve Yayıncılık, Ankara
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu Raporu.** (2009). *T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Faaliyetlerinin Denetimi ile Özürlü Bireyler, Yakınları ve Toplumun Bütün Kesimlerinde Özürlülük Konusunda Toplumsal Bilinç ve Duyarlılık Oluşturulması Amacıyla Yapılan Çalışmaların Değerlendirilmesi ve Bu Tür Çalışmaların Düzenli ve Verimli Şekilde Yürütülmesi ve Geliştirilmesi İçin Alınması Gereken Tedbirler*, Sayı: 2005/9, s.71-73
- Taşkın E.** (2000), *Müşteri İlişkileri Eğitimi*, 2. Basım, İstanbul, Papatya Yayıncılık, s.57
- Torun, E.** (2009). *Dr. Sami Ulus Çocuk Hastalıkları Hastanesinde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği ile Değerlendirilmesi*, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Bolu
- Usta R., Memiş L.** (2010). *Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği*, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:15. s.333-355
- Uyguç N.** (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım*, Dokuz Eylül Yayınları, 1. Baskı, s.8 İzmir
- Üren D.Z.** (1990). *İşletmelerde Kalite Çemberi*, Evrim Yayınları, İstanbul, s.78
- Velicangil S.** (1980). *Koruyucu ve Sosyal Tıp*, Formül Matbaası. İstanbul, 2. baskı, s.9.
- Wang Y., Lo H.P., Yang Y.** (2004). *An Integrated Framework for Service Quality, Customer Value, Satisfaction: Evidence from China's Telecommunication Industry* Information Systems Frontiers 6,4, s.325-340
- WHO (World Health Organization).** (1980). *International Classification of Impairment, Disability and Handicapped*. Erişim: <http://www.who.int/icidh>. Erişim tarihi: 22.12.2010

Woodroof H. (1995). *Service Marketing*, London, Pitman Publishing

Yılmaz V., Filiz Z., Yaprak B. (2007). *Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 7 Sayı:1, s.299-316

Yumuşak N.U. (2006). *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir



EKLER

EK 1: HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Birinci Bölüm:

Bu araştırma, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Bilim Dalı öğrencilerinden Murat Bayrak'ın "Servqual Metodunu Kullanarak Bir Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezinin Hizmet Kalitesini Ölçen Bir Uygulama" konulu yüksek lisans tezinin bir parçası olarak yapılmaktadır. Araştırma sadece akademik amaçlı olarak kullanılacak ve bilimsel bir çalışmanın tamamlanmasına önemli bir katkıda bulunacaktır. Anketimize gösterdiğiniz ilgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Yaşınız

Eğitim Durumunuz

Okur-yazar değil

Okur-yazar

İlkokul

Ortaokul

Lise

Üniversite

Aylık Geliriniz

750 TL ve altı 751- 1500 TL 1501 TL ve üzeri

Merkeze Geldiği Yıl

1 yıl 2 yıl 3 yıl 4 yıl 5 yıl

Çalışma Durumu

Ev Hanımı Çalışıyor

İkinci Bölüm:

BEKLENTİ BÖLÜMÜ

‘Mükemmel Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi’: Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde verilen hizmetleri kullanan bir müşteri olarak ve deneyimlerinize dayanarak, mükemmel kalitede hizmet veren bir merkezin aşağıdaki tarif edilen özelliklere ne derecede sahip olması gerektiğini düşününüz. Alttaki ölçeği kullanarak her bir ifade için hangi değeri seçtiğinizi belirtiniz.

ALGI (PERFORMANS) BÖLÜMÜ

‘X Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi’: X Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinden aldığınız hizmetleri önceki deneyimleriniz doğrultusunda aşağıdaki ifadelerden size en uygun olanı belirtiniz.

	BEKLENTİ BÖLÜMÜ					ALGI (PERFORMANS) BÖLÜMÜ				
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1) ...modern eğitim araç gereçlerine sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) ...binası ve diğer bölümleri görsel olarak çekicidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) ...tüm çalışanları temiz giyimli ve zarif görünümlüdür.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) ...fiziki görünümü (eğitim odaları, eğitim araç gereçleri vs.) uygulanan hizmetle ilgilidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) ...belirli bir zamanda bir şey yapma sözü vermişse bunu zamanında yerine getirir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6) ...bir sorun olduğunda anlayışlı ve güven vericidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7) ...güvenilirdir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8) ...hizmetlerini söz verdiği zamanda yerine getirir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Devamı

	BEKLENTİ BÖLÜMÜ					ALGI (PERFORMANS) BÖLÜMÜ				
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
9) ...kayıtlarını düzgün ve doğru tutar.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10) ...çalışanları, müşterilere, hizmetin verileceği yeri ve zamanı en doğru biçimde anlatmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11) ...çalışanları, müşterilere hızlı (doğru, gerekli ve zamanında) bir hizmet sağlamalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12) ...çalışanları, müşterilere yardım etmeye her zaman istekli olmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13) ...çalışanları, müşterilerin isteklerine cevap verecek durumda olmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14) ...çalışanlarının davranışları, müşteriler üzerinde davranış ve sunduğu hizmet yönüyle güven yaratmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15) ...çalışanlarıyla olan işlemleri sırasında güven hissetmelidirler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16) ...çalışanları kesinlikle müşterilere karşı kibar olmalıdır	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17) ...çalışanları, işlerini iyi yapabilmek için yönetimden yeterli desteği almalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18) ...yönetimi, müşterilere bireysel ilgi göstermelidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19) ...çalışanları, müşterilere bireysel ilgi göstermelidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20) ...çalışanları müşterilerin ihtiyaçlarını anlamalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21) ...müşteriler için gerçekten en iyisini bilmelidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22) ...tüm müşterilere uygun hizmet saatleri olmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Üçüncü Bölüm (Puan Dağıtımı):

Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri ile verdikleri hizmetlerle ilgili beş özellik aşağıda yer almaktadır. Bu özelliklerin her birinin, merkezin hizmet kalitesini değerlendirirken, sizin için ne kadar önemli olduğunu öğrenmek istiyoruz. Lütfen, toplam 100 puanı bu beş özelliğe sizin için önem derecesine göre dağıtın. Özellik sizin için ne kadar önemliyse vereceğiniz puan o kadar yüksek olmalı. Lütfen, puanlarınızı verirken toplamın yüze (100) eşit olmasına dikkat edin.

1	X Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinin bina, tesis, ekipman ve personelin görünümü	... Puan
2	X Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinin söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru şekilde yerine getirmesi	... Puan
3	X Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinin müşterilere yardımcı olma ve zamanında hizmet sağlaması	... Puan
4	X Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinin çalışanlarının bilgili ve nazik olmaları, güven duygusu yaratmaları	... Puan
5	X Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinin müşterilerine bireysel özen göstermesi ve duyarlı davranması	... Puan
Toplam		100 puan

EK 2: GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ

BEKLENTİ ANKETİ GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Değişken	Değişken Silindiği Takdirde Ölçeğin Ortalaması	Değişken Silindiği Takdirde Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Değişken-Ölçek Korelasyonu	Değişken Silindiği Takdirde Alpha Katsayısı
B1	101,7250	26,1766	,4533	,9185
B2	101,8875	24,9619	,5811	,9159
B3	101,6750	26,5006	,6179	,9122
B4	101,6375	26,7403	,5996	,9126
B5	101,6125	27,1264	,5333	,9140
B6	101,5625	26,7555	,7216	,9108
B7	101,5750	26,6525	,7226	,9106
B8	101,5250	27,0880	,7267	,9114
B9	101,5625	26,7302	,7290	,9106
B10	101,5125	27,1644	,7481	,9113
B11	101,5500	27,1114	,6465	,9122
B12	101,5375	27,2897	,6236	,9128
B13	101,6625	26,9100	,4097	,9180
B14	101,4875	28,1264	,4942	,9153
B15	101,5125	27,4935	,6332	,9130
B16	101,5000	27,5190	,6737	,9127
B17	101,5375	27,7707	,4177	,9161
B18	101,6000	26,8000	,5001	,9150
B19	101,5750	26,7285	,5045	,9150
B20	101,6125	26,6454	,5223	,9145
B21	101,5375	27,2644	,6316	,9126
B22	101,5375	27,3657	,5297	,9141

Örnek Sayısı=80,0

Değişken Sayısı=22

Alpha=,9172

Ölçek Ortalaması=106,4250

Ölçeğin Varyansı=29,4627

Standart Sapma=5,4280

ALGI ANKETİ GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Değişken	Değişken Silindiği Takdirde Ölçeğin Ortalaması	Değişken Silindiği Takdirde Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Değişken-Ölçek Korelasyonu	Değişken Silindiği Takdirde Alpha Katsayısı
A1	77,8250	146,7791	,1237	,8875
A2	78,0625	144,9960	,2092	,8846
A3	77,1875	141,7998	,3617	,8802
A4	77,2875	139,2201	,5292	,8758
A5	77,1500	141,4962	,3340	,8813
A6	77,1625	139,3277	,5102	,8762
A7	76,9000	138,1924	,5792	,8745
A8	76,8500	139,2430	,4831	,8769
A9	77,5250	139,4171	,4757	,8771
A10	77,6750	130,1462	,5626	,8747
A11	77,1500	138,6354	,5124	,8761
A12	77,1375	138,6264	,5834	,8746
A13	77,4250	137,2095	,5753	,8743
A14	77,0125	139,9872	,5582	,8756
A15	77,2125	135,5112	,6787	,8716
A16	76,8125	140,4834	,5383	,8761
A17	77,8875	139,5441	,4921	,8767
A18	78,2250	135,4424	,4770	,8773
A19	77,1625	138,1631	,4797	,8769
A20	77,8500	134,3063	,5282	,8754
A21	77,6625	135,1378	,5818	,8737
A22	77,4125	134,4226	,4623	,8784

Örnek Sayısı=80,0

Değişken Sayısı=22

Alpha=,8821

Ölçek Ortalaması=81,0750

Ölçeğin Varyansı=151,2095

Standart Sapma=12,2967