

Hizmet Kalitesi Ölçüm Yöntemleri ve Yükseköğretimde Stratejik Yönetim Bilgi Kaynağı Yöntem Önerisi

Measurement Methods of Service Quality and a Proposal of Methodology for Information Resource of Strategic Management in Higher Education

Oğuzhan AY TAR, Umut ÇİL, Deniz HOŞBAY BAYRAKTAR, Şerife SOYLU

ÖZ

Bu çalışmanın amacı Servqual Modeli temelli yükseköğretim hizmet kalitesi ölçüm modellerini ve ölçüm boyutlarını karşılaştırmalı olarak değerlendirmek ve özgün bir stratejik model önerisinde bulunmaktadır. Çalışmada betimsel analiz yöntemi benimsenmiştir. Tematik çerçeve yükseköğretimde hizmet kalitesi konusudur. Değerlendirme kapsamındaki tüm çalışmalarda beklenen hizmet kalitesi puanlarının algılanan hizmet kalitesinden yüksek olduğu tespit edilmiş ve bu farkı kapatmaya yönelik stratejik yönetim kararlarına yardımcı bir model önerisinde bulunulmuştur. Bu kapsamda öğrencilerin üniversite yaşamlarına ilişkin beklentileri ve pratik eğitim hayatındaki algıları arasındaki fark, üniversite yaşamı ve eğitimi konusunda geleceğe yönelik öğrenci odaklı geliştirmelerin yapılmasında yardımcı olacaktır. Eğitimde niteliksel dönüşümün ve buna bağlı farklı açılımların sağlanması için gelecek kararlarını şekillendirecek stratejik araçlara gereksinim duyulmaktadır. Çalışma kapsamında takip edilecek sistematik süreç ve önerilen yöntem, sürecin oluşturduğu değerlendirme kaynakları ve çalışma sonucunda ulaşılan bilgiler bu ihtiyaçları karşılayacak içeriğe katkı sağlayacaktır.

Anahtar Sözcükler: Yükseköğretim, Hizmet kalitesi, Stratejik yönetim

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate comparatively the service quality measurement models and measurement dimensions based on the Servqual Model in higher education and propose a distinctive strategic model. Descriptive analysis method was adopted in the study. The thematic framework is the service quality in higher education. It has been determined that the expected service quality scores are higher than the perceived service quality in all studies under evaluation and a model has been proposed to help strategic management decisions to close the gap. In this context, the difference between students' expectations of university life and the perceptions of practical education will help to make student-oriented developments in the future of university life and education. Strategic tools that can shape their future decisions are required in order to provide a qualitative transformation in education and different expansions in line with it. The systematic process to be followed within the scope of the study and the method suggested, the evaluation source material that the process creates and the information obtained as a result of the study will contribute to the content that meets these needs.

Keywords: Higher education, Service quality, Strategic management

Aytar O., Çil U., Hoşbay-Bayraktar D., & Soyulu Ş. (2018). Hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri ve yükseköğretimde stratejik yönetim bilgi kaynağı yöntem önerisi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi/Journal of Higher Education and Science*, 8(2), 245-253. <https://doi.org/10.5961/jhes.2018.267>

Oğuzhan AY TAR (✉)

ORCID ID: 0000-0003-3799-0952

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Karaman, Türkiye
Karamanoğlu Mehmetbey University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, Karaman, Turkey
oguzhanaytar@hotmail.com

Umut ÇİL

ORCID ID: 0000-0002-6292-2890

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Karaman, Türkiye
Karamanoğlu Mehmetbey University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, Karaman, Turkey

Geliş Tarihi/Received : 02.01.2018

Kabul Tarihi/Accepted : 22.03.2018

Deniz HOŞBAY BAYRAKTAR

ORCID ID: 0000-0003-2331-5526

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Karaman, Türkiye
Karamanoğlu Mehmetbey University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, Karaman, Turkey

Şerife SOYLU

ORCID ID: 0000-0003-2960-2606

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Karaman, Türkiye
Karamanoğlu Mehmetbey University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, Karaman, Turkey

GİRİŞ

Günümüz dünyasında belirli bir amaç için bir araya gelmiş siyasi, askeri, sosyal ve ekonomik tüm örgütlerin üzerinde önemle durdukları temel konu, varlıklarını korumak ve kendilerini geleceğe taşımaktır. Örgütler varlıklarını sürdürülebilmek adına kendilerine atfettikleri görevi en iyi şekilde yerine getirmelerinin yanı sıra, geleceğe yönelik bir takım belirsizlik ve risk unsurlarını göz önünde bulundurmaları gerekmektedir (Efil, 2015: 308). Örgütlerin bu görevlerini yerine getirirken, belirsizlik ve risk unsurlarına karşı alternatif önlemler alırken kullanabileceği en işlevsel araç nitelikli insan kaynağıdır (Topaloğlu & Koç, 2017: 231). Dolayısıyla ülkelerin gelecek planlarında eğitime ilişkin çok yönlü çalışmalar yapılmaktadır. Türkiye'nin de son dönemde üzerinde önemle durduğu ve çeşitli çevrelerde gündem konusu olan yükseköğretim politikaları nitelikli insan kaynağı üzerine odaklanmaktadır. Nitelikli insan kaynağı ülke geleceği açısından stratejik öneme sahip en önemli sermaye unsurlarından biri olarak kabul edilmektedir. Toplum üyelerinin yeterli bilgi birikimi ve yetenek düzeylerinin geliştirilmesinde yükseköğretim önemli bir araç olarak görülmektedir (Uysal & Ersun-Aydemir, 2016: 276). İnsanların sahip oldukları yetenek ve uzmanlık düzeyiyle paralel bir işte çalışması etkinlik ve verimlilik açısından ülke ekonomisine daha yüksek katkı sağlamaktadır.

Üniversitelerin işlevi, niteliği, kendilerine atfettikleri görev, eğitim kalitesi, ekonomi ve sanayi çevrelerine katkıları, küresel anlamda etki düzeyleri, rekabet düzeyleri gibi konular doğrudan stratejik insan kaynakları yönetimi ile bağlantılıdır. Gelişen teknoloji ve küreselleşme insan kaynakları yönetimini stratejik bir boyuta taşımıştır. Teknoloji ve küreselleşme örgütlerin ve mesleklerin özelliklerinde köklü değişimler yaratmıştır (Telman ve Özalp-Türetgen, 2004: 26). Stratejik insan kaynakları yönetimi bir örgüt ya da bir ülke bakış açısından çok daha geniş bir yaklaşım gerektirmektedir. Yükseköğretim kuruluşları eğitim ve öğretim faaliyetlerini dünya vatandaşlığı kapsamında değerlendirmelidir. Makro açıdan yapılan değerlendirmeler, sosyolojik gelişmeler ve üniversitelerin gelecek mimarisini öğrenci odaklı yaklaşımları dikkate almayı gerektirmektedir.

Bu gelişmelerin ışığında örgütler insan kaynağı yetiştirme ve temin etme faaliyetlerinde daha titiz ve dikkatli davranmaktadır. Yükseköğretim kurumlarından bazıları uyguladıkları eğitim sistematiği ve kalite standartlarıyla ilgili periyodik denetimlerden geçmekte, bu uygulamaların ulusal ve uluslararası standartlara uygunluğunu ve geçerliliğini test ettirmektedir (Kapucugil-İkiz et al., 2017: 31). Rekabet sadece insan kaynakları temininde değil aynı zamanda örgütlerin talep ettikleri insan kaynağını yetiştirme alanında da hissedilmektedir.

Son yıllarda üniversite sınavına başvuran aday sayısı, üniversiteye yerleşen aday sayısı, üniversite sayısı ve üniversite öğrenci sayısında niceliksel bir artış gözlenmektedir. Bu sayıların artış sebepleri arasında sosyal, ekonomik ve teknolojik nedenler bulunmaktadır. Bununla birlikte bu artışta devlet politikalarının etkisinin büyük payı olduğu bilinmektedir. Bu yöndeki kamu politikalarının temel amaçları, eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanması, genel eğitim seviyesinin yükseltilmesi ve bireylerin

entelektüel sermayelerinin artırılması olarak sıralanabilir. Aynı zamanda eğitime bağlı bilgi ve ekonomi alanlarının çarpan ve çoğaltan etkilerinin yükseltilmesi ve sinerji yaratılması gibi amaçların bulunduğu söylenebilir. Ancak özellikle bilgi ve teknoloji temelli sektörlerin ve bağlantılı ekonomik alanların bu niceliksel artıştan yeterince faydalanmadığı, istenen sıçramanın ve katma değer yaratılmadığı görülmektedir. Eğitimde niteliksel dönüşümün ve buna bağlı farklı açılımların sağlanması için gelecek kararlarını şekillendirecek stratejik araçlara gereksinim duyulmaktadır.

Yirmi birinci yüzyılın ilk yıllarında Türkiye'de sosyal, politik ve ekonomik çevrede önemli değişimler meydana gelmiştir. Bu değişimler yükseköğretim kurumlarının sayısının belirgin bir şekilde artmasına ve bu eğitim kurumlarına daha fazla erişim olanağının sağlanmasına yol açmıştır. Örneğin, Çetinsaya (2014), Günay ve Günay (2011)'dan elde edilen verilere göre, 1990 yılında üniversiteye başvuru yapan 892975 öğrenciden yalnızca 196253'ü (yaklaşık %22) bir üniversite programına veya bölümüne yerleştirilebilmiştir. 2000 yılında ise üniversiteye başvuran 1407920 öğrenciden 439061 öğrenci (yaklaşık %32) bir programa veya bölüme yerleştirilebilmiştir. 2013 yılında da 1923033 öğrenci başvurusundan 877784'ü (yaklaşık %46) başarıyı yakalayabilmiştir. 2017 yılında üniversite giriş sınavlarına başvuru sayısı 2162895 iken, bir örgün öğretim programına kayıt yaptıran öğrenci sayısı 696288, boş kontenjan sayısı ise 214383 olarak kayıtlara geçmiştir. Aynı dönemlerde, üniversitelerdeki toplam öğrenci sayıları ise, 1990 yılında 736761, 2000 yılında 1594462, 2013 yılında 5449961 ve 2017 yılında ise 7198987 öğrenci olarak ifade edilmiştir (Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi, 2017).

1990 yılındaki üniversite sayısı ikisi vakıf olmak üzere toplam 53'tür. O dönemde üniversite başına düşen ortalama öğrenci sayısı 13901'dir. 2000 yılında ise 20'si vakıf olmak üzere 73 üniversite bulunmakta ve üniversite başına düşen ortalama öğrenci sayısı 21842'dir. 2013 yılında 71'i vakıf toplam 175 üniversitede, ortalama 31143 öğrenci bulunmaktadır. 2016 yılında Türkiye'de yedisi vakıf yüksekokulu, 63'ü vakıf üniversitesi ve 110'u devlet üniversitesi olmak üzere toplam 180 yükseköğretim kurumu bulunurken, 2017 yılı Aralık verilerine göre Türkiye'de altısı vakıf yüksekokulu, 65'i vakıf üniversitesi ve 112'si devlet üniversitesi olmak üzere toplam 183 yükseköğretim kurumu bulunmaktadır (Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi, 2017). 2016-2017 öğretim yılı yükseköğretim öğrenci sayısı Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: 2016-2017 Akademik Yılı Yükseköğretim Öğrenci Sayısı

Öğrenim Düzeyi	Erkek	Kadın	Öğrenci Sayısı
Ön Lisans	1335771	1220155	2555926
Lisans	2202339	1869240	4071579
Yüksek Lisans	294397	185818	480215
Doktora	53600	37667	91267
Toplam	3886107	3312880	7198987

Kaynak: Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (YBYS), 2017.

Çetinsaya (2014: 48), yükseköğretim kurumları ve bu kurumlardaki öğrenci sayılarının artmasında etkili olan faktörleri şu şekilde ifade etmiştir: “Sosyal ve iktisadi gelişme sonucu, gerek devletin ilkökul, ortaokul ve lise seviyesindeki okullar için uyguladığı destekleyici siyasetler, gerekse aileler ve öğrencilerin yükseköğretime artan ilgisi bunda etkili olmuştur”. Yükseköğretim kurumlarındaki niceliksel durum böyleyken, niteliksel durumla ilgili birkaç istisna dışında (Çetinsaya, 2014; Sallan-Gül ve Gül, 2014) neredeyse hiçbir çalışma bulunmamaktadır. Bu durumda olayın niteliksel boyutu araştırmacılar için önemli bir alan haline gelmiştir. Bu niteliksel boyutun ölçümünde her bir yükseköğretim kurumunun akademik yetkinlik ve başarıları, öğrencilerinin eğitim tatmin düzeyleri, mezun öğrencilerin iş bulma ve kurma oranları gibi birçok etmen kullanılabilir. Ancak eğitim kalitesinin ölçümünde değerlendirilecek kriterler arasında, eğitim faaliyetlerinin hedef kitlesi olan öğrencilerin memnuniyet düzeyi oldukça büyük öneme sahiptir. Öğrencilerin üniversitelere atfettikleri önem düzeyi ve üniversite eğitiminden beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı bu memnuniyet düzeyi ile doğrudan ilişkilidir. Dolayısıyla, bu memnuniyeti etkileyen eğitim kalitesinin daha iyi anlaşılması, yükseköğretim kurumları ve ilgili araştırmacılar için önemli bir bilgi kaynağı haline gelmiştir (Araújo et al., 2016). Türk üniversitelerindeki yabancı öğrencilerin tercih nedenleri arasında kültürel yakınlığın yanı sıra nitelikli bir yükseköğretime sahip olma niyetlerinin bulunduğu görülmektedir (Radmard, 2017: 75). Yükseköğretim politikalarının temel alması gereken en önemli gösterge ve kaynaklar; eğitimin niteliğine yönelik stratejik bilgilerdir. Bu kapsamda yükseköğretimin en önemli paydaş ve tamamlayıcısı olan öğrenciye yönelik faaliyetlerin niteliği, daha açık bir ifadeyle yükseköğretim hizmet kalitesi oldukça büyük öneme sahiptir.

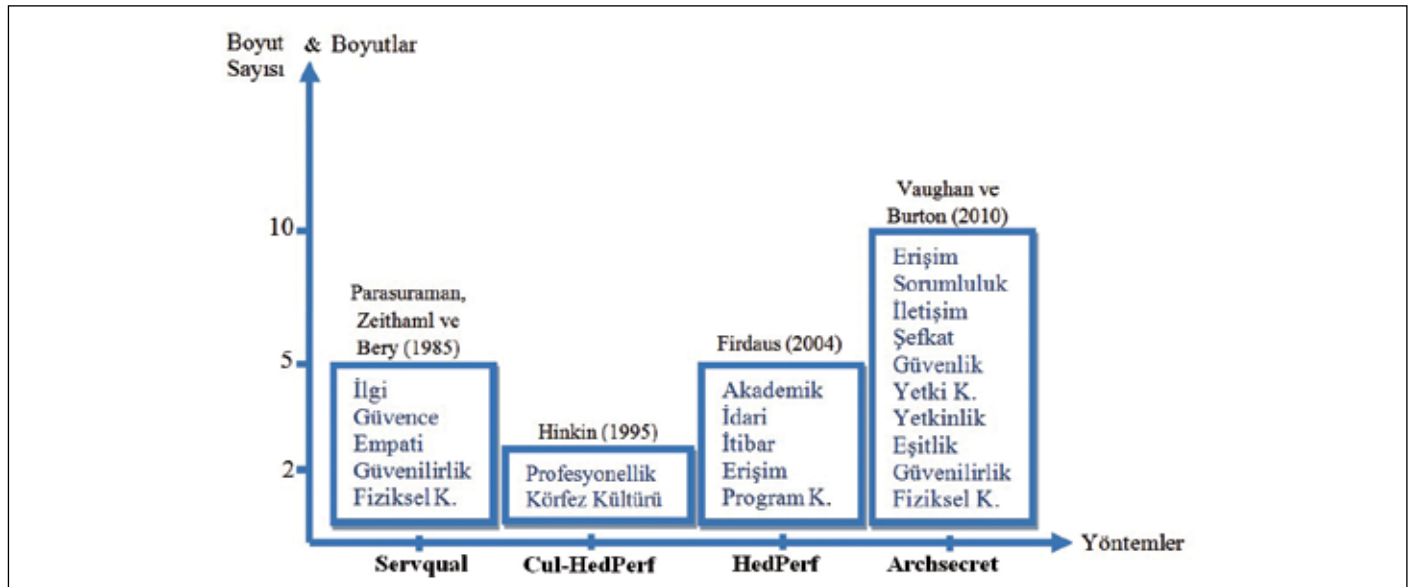
Çalışma kapsamında betimsel analiz yönteminden faydalanılmıştır. Betimsel analiz bir çalışmanın kavramsal yapısının belir-

lenmesi ve elde edilen verilerin önceden belirlenen temalara göre özetlenmesi ve yorumlanmasını ifade etmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2016: 239). Yükseköğretimde nitelikli insan kaynağı yetiştirme ve yükseköğretim faaliyetlerinde hizmet kalitesi ilişkisinden yola çıkılarak öğrenci odaklı yaklaşımlar incelenmiştir. Yükseköğretim kurumlarının sürekliliği, başarısı ve geleceğinde kritik öneme sahip öğrencilerin stratejik kararlardaki katılım düzeyi çalışmanın ana sorunsalını teşkil etmektedir. Yükseköğretim kurumlarının stratejik kararlarında öğrenci beklenti ve taleplerine yönelik uygulamalara yer verilmesi stratejik yönetimin etkinliğini artıracaktır. Bu kapsamda öğrenci beklentileri ve taleplerine yönelik akademik literatür taranmış bu alandaki çalışmaların yükseköğretimde hizmet kalitesi başlığında yoğunlaştığı görülmüştür. Dolayısı ile betimsel analize konu olarak Yükseköğretimde hizmet kalitesi teması elektronik veri tabanlarında taranarak çalışmanın teorik altyapısı kurgulanmıştır. Yükseköğretimde hizmet kalitesiyle ilişkili yapılan çalışmalarda kullanılan yöntemler sınıflandırılmış bu yöntemlerin boyutları, farklılıkları ve eksiklikleri tespit edilerek, stratejik yönetim kararlarına daha etkin katkı sağlayabilecek bir model kurgulanmıştır.

Literatür Araştırması

Son yıllarda hizmet kalitesi araştırmalarında en yaygın kullanılan yöntem; Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) tarafından geliştirilen Servqual yöntemi olmuştur. Bu araştırmacılar yaptıkları kavramsal modellemede hizmet kalitesinin kişisel ihtiyaçlar ve geçmiş deneyimlerden oluşan beklentileri ile algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılarak değerlendirilmesine temel oluşturacak boyutları ortaya atmışlardır. Bu Servqual modeli ve alt boyutları farklı yazarlar tarafından geliştirilerek hizmet kalitesi ölçümünde kullanılmıştır (Grafik 1).

Literatürde yükseköğretimde hizmet kalitesine odaklanan ve Servqual yöntemine dayalı araştırmalar bulunmaktadır (Olfield & Baron, 2000; Badri, Abdulla & Al-Madani, 2005; Tan &



Grafik 1: Hizmet kalitesi değerlendirme yöntemleri.

Kek, 2004; Arambewela & Hall, 2006; Yılmaz, Filiz, & Yaprak, 2007; Kassim & Zaim, 2010; Chowdhury, Iqbal, & Miah, 2010; Vaughan & Burton, 2010, Shekarchizadeh, Rasli, & Hon-Tat, 2011; Javadi & Samangoee, 2011; Güzel-Şahin, 2011). Bu çalışmalarda farklı faktör boyutlarıyla beklenti ve algı arasındaki fark tespit edilmeye çalışılmaktadır. Servqual metodu referans alınarak aynı kategoride toplanabilecek çalışmalardan Abili, Thani ve Afarinandehbin (2012), Araújo ve ark. (2016) ve Galeeva (2016) tarafından yapılan çalışmaların daha yakın döneme ait öğrenci algılarını ve beklentilerini yansıttığı görülmektedir. Servqual temel alınarak yapılan bu çalışmaların tümünün genel faktör boyutu değerlendirmelerinde negatif yönde sonuçlara ulaşılmıştır. Literatür taraması sonucunda incelenen bütün çalışmalarda beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden daha yüksek olduğu görülmüştür.

Beklenen Hizmet Kalitesi > Algılanan Hizmet Kalitesi = Düşük Kalite

Üniversite öğrencilerinin beklentilerine yönelik çalışmalar sadece eğitim faaliyetleri ile sınırlı değildir. Genç nüfus potansiyelinin bulunduğu pek çok sektör ve alan bu kitleye sunulan hizmet kalitesinin incelenmesine fırsat yaratmıştır. Üniversite öğrencileri buldukları şehir, bölge ve ülkede sadece akademik açıdan etkileşim yaşamamış, kültürel ve ekonomik açıdan dinamizm de yaratmıştır. Bu kapsamda üniversite öğrencilerinin mal ve hizmet talebi kapsamında beklenti ve algıları önem arz etmektedir. Bu alandaki açıklar ilgililer tarafından dikkate alınmıştır. Bu kapsamda Hamari, Hanner ve Koivisto (2016) ücretsiz oyun siteleri ile 'freemium' iş modelleri, Ren ve Lam (2016) 'China Mobile' müşterileri örneklemeyle telekomünikasyon hizmetleri üzerinde çalışmıştır. Bu çalışmalar ve Hossain (2016)'in, Bangladeş'te bulunan 10 üniversitenin öğrencilerinin katılımı ile akademik kütüphanelerde yaptığı çalışmalar eğitim kalitesi dışında öğrenci odaklı yapılan Servqual temelli çalışmalar arasında sayılabilir. Yine bu kapsamda Ozretic-Dosen ve Zizak (2015) Servqual yöntemini kullanarak, bankacılık hizmet kalitesini öğrenciler açısından değerlendirmiş, gelecekte negatif yönde tespit edilen boşlukların giderilmesinin bankacılık ürünleri pazarlamasına katkı sağlayacağını ifade etmişlerdir.

Literatürde Servqual yöntemini sorgulayan bazı eleştiriler de mevcuttur. Örneğin Buttle (1996) çalışmasında Servqual yöntemi ile ilgili literatürü incelemiş, teori ve uygulama bakımından eleştiriler getirmiştir. Cronin (1994), Servqual ölçüm metodunu eleştirerek servis performansını ölçmeye yönelik ServPerf adlı bir teknik geliştirmiştir. Kimi araştırmalarda da ServPerf metodunun daha etkin bir ölçme yöntemi olduğu öne sürülmüştür (örn. Asubonteng, McCleary, & Swan, 1996). Hill (1995), öğrencilerin beklenti ve algılarının sadece öğrencilikleri sırasında değil, mezun olduktan sonra da ölçülmesini savunmuş ve bu bağlamda öğrencilerin yıllara göre değişen hizmet kalitesi beklentilerini ve algılarını bağlantılı olarak incelemiştir.

Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti ölçüm araştırmalarında, yükseköğretim kurumlarındaki güçlü ve zayıf yönlerin, öğrencilerin beklenti ve algı düzeyleri arasındaki farkların ya da memnuniyet derecelerinin ölçüldüğü ve yalnızca durum tespitine yönelik bulgulara ulaşıldığı da görülmektedir

(Kapucugil-İkiz et al., 2017: 29). Yükseköğretim hizmet kalitesi kapsamında yapılan çalışmalarda beklenen hizmet kalitesi puanlarının algılanan hizmet kalitesinden yüksek olduğu tespit edilmiş ve bu durum çalışma sonuçlarında paylaşılmıştır.

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi

Toplumların kültürel, ekonomik ve siyasi alanda gösterdikleri gelişim düzeyinin eğitim faaliyetlerine verilen önemle doğru orantılı olduğu bilinmektedir. Eğitim faaliyetlerinin bireysel ve toplumsal kazanımlarının sürekliliği, insan kaynaklarına yapılan yatırımla doğru orantılı olarak ilişkilidir (Uysal & Ersun-Aydemir, 2016: 276). Eğitim faaliyetlerinin kurumsal bir sistematik yapıya sahip olması, eğitime yönelik yatırımların yerinde kullanılması kadar hayati öneme sahiptir. Şüphesiz eğitimde kurumsallaşma, çok farklı boyutları ve yönleriyle ele alınması gereken bir konudur. Kurumsallaşma düzeyinin artırılmasına yönelik her adımın gelecek açısından sonuçlarının çok titiz bir şekilde ele alınması gerekmektedir. Zaman ve sermaye gibi çok önemli girdilerin eğitim alanındaki etkisinin çok boyutlu maliyetlere neden olabileceği görülmektedir. Dolayısı ile eğitim faaliyetlerinde yatırımların ve gelecek kararlarının diğer sektörlerle göre özgün değerlendirme kriterlerine sahip olması gerekmektedir.

Eğitim sektörünün sahip olduğu özellikler ve amaçlarını yerine getirmek için kullandığı araçlar klasik bir hizmet işletmesinin işlevleriyle benzerlikler taşımaktadır. Müşteri ve öğrenci eşleştirmesinin eğitim etiği açısından karşılığı bulunmamasına karşın hizmet kalitesinin değerlendirildiği bilimsel yöntemler rahatlıkla eğitim sektöründe de kullanılabilir. Bu kapsamda öğrencilerin üniversite yaşamlarına ilişkin beklentileri ve pratik eğitim hayatındaki algıları arasındaki fark, üniversite yaşamı ve eğitimi konusunda geleceğe yönelik öğrenci odaklı geliştirmelerin yapılmasında yardımcı olacaktır. Eğitimde evrenselleşme, öğrenci ve öğretim elemanı değişim programları, eğitimde kalite farkının ortan kaldırılmasına yönelik önemli gelişmelerdir (Uysal ve Ersun-Aydemir, 2016: 276). Ancak bu yöntemlerin ticari ve kişisel kaygılar dışında sahip olduğumuz evrensel eğitim değerleri, eşitlik, özgür düşünce ve bilimsel standartlar çerçevesinde yürütülmesi gerekmektedir.

Öğretim elemanlarının niteliklerinin yanı sıra, öğrencilerle kurulan iletişim ve etkileşim düzeyinin; öğrencilerin akademik ve mesleki kariyerlerine olumlu katkı sağladığı görülmektedir. Küresel çevrede olduğu gibi Türkiye'ye gelen yabancı öğrencilerinde öncelikli beklentilerinin nitelikli eğitim ve mesleki bilgi olduğu görülmektedir (Enterieva & Sezgin, 2016: 112).

Her ne kadar literatür tarafından büyük oranda kabul edilen bir ölçek olsa da pratik uygulama ile kültürlerarası araştırmalarda diğer bir ifadeyle Türkiye dışında geliştirilen bu ölçeğin Türkiye özeline uyarlanmasında gerekli bazı sorgulamalar yapılmalıdır (Buttle, 1996; Newman, 2001). Tablo 2'de görülebileceği gibi, çalışma amacıyla doğrudan ilişkili literatür incelendiğinde yükseköğretim alanında kullanılan hizmet kalitesi yöntemlerinin farklı boyutlara sahip olduğu görülmektedir.

Yükseköğretimde Stratejik Yönetim Bilgi Kaynağı Yöntem Önerisi

Servqual yönteminin kullanım amacı, hizmet işletmelerinin

Tablo 2: Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Değerlendirme Boyutları

Yazar(lar)	Yıl	Boyut Sayısı	Boyutlar	Sektör
Özgül & Devebakan	2005	5	Fiziksel Özellikler Güvenilirlik Heveslilik Güven Empati	Yükseköğretim Kurumları
Yılmaz, Filiz, & Yaprak	2007	5	İlgi Yeterlilik Güven Somut Özellikler Heveslilik	Yükseköğretim Kurumları (Karşılaştırma)
Arambewela & Hall	2009	7	Konaklama Güvenlik Eğitim Sosyal Hayat Teknoloji Ekonomik Faktörler İmaj ve Prestij	Yükseköğretim Kurumları (Uluslararası)
Shekarchizadeh, Rasli, & Hon-Tat	2011	5	Fiziksel Görünüm Güvenilirlik Yanıt Verebilirlik Güvence Empati	Yükseköğretim Kurumları (Uluslararası)
Ijaz, Irfan, Shahbaz, Awan, & Sabir	2011	6	Fiziksel Özellikler İtibar İş Birliği ve Destek Güvenilirlik Cevap Verme Öğrenci Memnuniyeti	Yükseköğretim Kurumları
Türel & Aytar	2014	5	Fiziki Görünüm Güvenilirlik Sorumluluk Güvence Duyarlılık	Yükseköğretim Kurumları
Akçil-Ok & Girgin	2015	5	Fiziksel Özellik Güvenilirlik Güvenlik Heveslilik Yeterlik	Yükseköğretim Yurt Kurumları Karşılaştırması
Cevher	2015	6	Somut Unsurlar Yeterlilik Tutum İçerik Sunum Güvenilirlik	Yükseköğretim Kurumları
Can	2016	8	Performans Diğer Unsurlar Uygunluk Güvenilirlik Dayanıklılık Servis Görebilirlik Estetik Algılama	Yükseköğretim Kütüphanesi

Tablo 2: Devam

Yazar(lar)	Yıl	Boyut Sayısı	Boyutlar	Sektör
Araújo et al.	2016	5	Güvenilirlik Güvence Fiziksel özellikler Empati Duyarlılık	Yükseköğretim Kurumları
Hossain	2016	3	İstenilen Hizmet B. Minimum Hizmet B. Hizmet Performansı	Yükseköğretim Kütüphaneleri

kalite ölçümüne yönelik objektif bir değerlendirme yapmaktır. Ancak hizmet sektöründe birbiriyle aynı kategoride değerlendirilemeyecek farklı alanlar bulunmaktadır. Eğitim sektörü de bu alanlardan biridir. Eğitimde hizmet kalitesi, Servqual yöntemi boyutlarında yer alan faktörlerin yeniden dizayn edilmesiyle ölçülmektedir.

Dünyanın farklı ülkelerinde, farklı boyutlar ele alınarak yapılan hizmet kalitesi ve kalite güvence sistemi ölçüm yöntemleri bulunmaktadır (Tezsürücü & Aybarç-Bursalıoğlu, 2013). Özellikle yükseköğretim kalitesini ölçmeye yönelik HedPerf ve Cul-HedPerf gibi modeller geliştirilmiştir. HedPerf ve Cul-HedPerf modellerinin ilham kaynağının Servqual modeli olduğu ve bu modellerin Servqual modelinden farklı boyutlara sahip olduğu görülmektedir. Ancak bu yöntemlerin gelişimi ve birbirlerinden ayrıldıkları nokta sahip oldukları boyut ve faktörlerin o kültürde gerçekten var olup olmadığı konusudur. Dolayısıyla faktörlerin dizayn edilmesinde yerel unsurların dikkate alınmasının önemi çok büyüktür. Her örgüt faaliyette bulunduğu çevresel özelliklere göre şekil almakta, koşullar ve durumlara göre yönetsel faaliyetlerine yön vermektedir. Beklentilerin karşılanması ve daha kaliteli hizmet sunumu, özellikle hizmet sektörü örgütleri açısından stratejik öneme sahiptir. Strateji geliştirme ve uygulama bir takım belirsizlikleri ortadan kaldırmayı ve olası risk unsurlarını kontrol altında tutmayı ifade etmektedir. Bu yaklaşımlar ise zamanında, doğru ve net bilgi sayesinde anlam ifade etmektedir. Farklı zamanlarda, farklı kültür ve değerler dikkate alınarak kurgulanan ölçüm yöntemleri her durum ve koşulda doğru bilgi sunma kapasitesine sahip değildir. Çalışma kapsamında önerilen yöntem bu eksiklikleri gidermeye yönelik çözüm önerisi sunmaktadır.

Servqual yöntemi temel alınarak yapılan araştırmalar, sınırları önceden belirlenmiş, yapılandırılmış anketler yardımıyla yapılmıştır. Uygulanan modellerin tümünde içerdikleri boyutları tanımlamaya ve bu boyutlarla ilişkili konulardaki beklenti ve algıyı ölçmeye yönelik anket soruları sıralanmaktadır. Dolayısı ile hedef kitlenin beklenti ve algılarının ölçümüne yönelik öncelik tanıyan ya da katılım sağlayıcı bir açılım bulunmamaktadır. Yine eğitim süresiyle ilgili faktörler, beklentilerin körelmesine ya da algının bulanıklığına yol açmaktadır. Bu kapsamda beklenti ve algı arasındaki boşluğun nasıl doldurulacağına yönelik katılımcıların görüşleri önem arz etmektedir. Ancak incelenen çalışmaların tümünde beklenti ve algı arasındaki boşluk belirtilerek, farkın giderilmesine yönelik araştırmacı önerileri

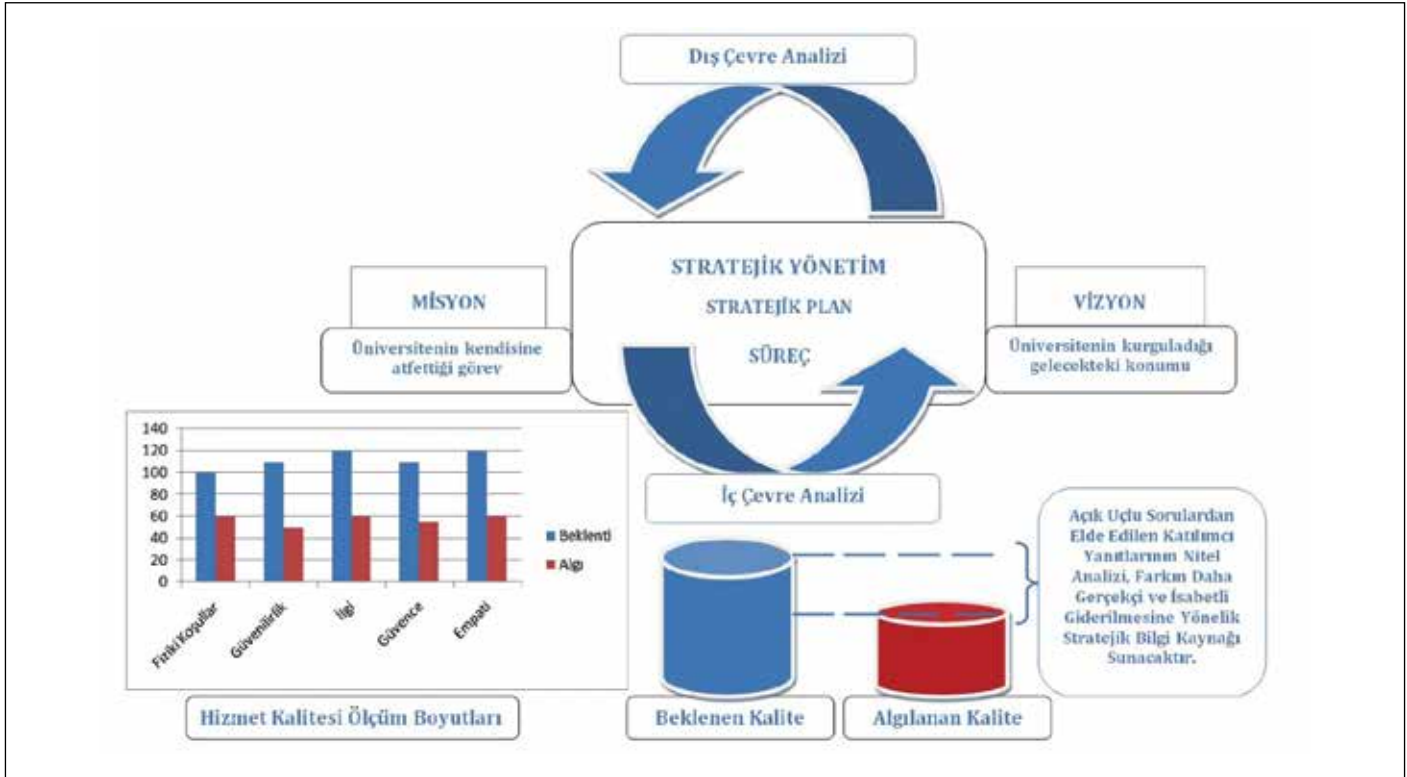
sıralanmaktadır. Sonuç olarak beklenti ve algı arasındaki farkın bu beklentiye ifade eden paydaşlarca doğrudan belirtilmesi, stratejik açıdan daha doğru bilgi kaynaklarına ulaşmamızı sağlayacaktır. Dolayısıyla hizmet kalitesi ölçümüne yönelik uygulanan anketlerde doğrudan boyutlarla ilişkilendirilen açık uçlu soruların yer alması ve bu soruların nitel analize tabi tutulması, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki boşluğu doldurmaya yönelik daha gerçekçi, somut ve doğru ipuçlarına ulaşmamızı sağlayacaktır. Çalışma kapsamında önerilen yöntem beklenti ve algılara yönelik Servqual modeli boyutlarını içeren anket sorularının yanı sıra, öğrenci beklentilerine yönelik açık uçlu soruları içermektedir. Servqual modeli boyutlarına göre belirlenen beklenti ve algı arasındaki boşluk, açık uçlu soruların cevaplarıyla anlamlı çözüm önerilerine ulaşmamızı sağlayacaktır. Açık uçlu soruların nitel analiz yöntemleriyle değerlendirilmesi Servqual modeliyle entegre bir karar destek sistemi oluşturacaktır. Yükseköğretimde gelecek mimarisi bu bilgiler ışığında kurgulandığında beklenti ve taleplere göre karar alma imkânı doğacak, alınacak karar ve uygulanacak faaliyetlerde paydaşların doğrudan katılımı sağlanmış olacaktır.

Önerilen yöntemin, Servqual modeli içerisindeki boyutların ve ucu açık soruların öğretim elemanları, idari elemanlar, stratejik planlama ekibi, kalite birimi ve farklı paydaş gruplarına göre dizayn edilerek uygulanma olanağı bulunmaktadır. Elde edilen verilerin nicel sonuçlarının, nitel analiz sonuçlarıyla bütünlüştürülmesi, kurum hakkında bütüncül bir bakış açısına sahip olunmasını sağlayacaktır. Farklı paydaş grupları üzerinde uygulanan bu model önerisiyle; yükseköğretim kuruluşlarındaki tüm faaliyetlerin birim ve süreç bazında iyileştirilme ve geliştirilme fırsatı doğacaktır.

Grafik 2'de gösterildiği üzere öncelikle misyon doğrultusunda belirlenen vizyona ulaşmak amacıyla, paydaş beklenti ve algıları belirlenen boyutlar açısından değerlendirmeye tabi tutulmalıdır. Bu değerlendirme sürecinde paydaşlara beklenti ve algılarla ilişkili likert tipi soruların yanı sıra açık uçlu sorular yöneltilmelidir. Açık uçlu sorulardan elde edilen katılım ve öneriler, üniversitelerin gelecekle ilişkili kurguladığı hizmet kalitesi düzeyini yukarılara taşıyacak stratejik bilgi kaynağı olarak kullanılmalıdır.

SONUÇLAR

Örgütlerin devamlılığının en önemli teminatı, uzun dönemde belirlenen amaçlara ulaşılması ve belirledikleri temel alanlar-



Grafik 2: Yükseköğretimde stratejik yönetim bilgi kaynağı yöntemi.

da rekabet üstü birtakım yetkinliklere sahip olmalarıdır (Efil, 2015: 308). Yükseköğretim alanında da kurumların sürekliliğini tehdit eden birtakım gelişmelerin yaşandığı görülmektedir. Yirmi birinci yüzyılda yükseköğretim kurumları klasik öğrenim faaliyetlerinin yanı sıra özgün birtakım yetkinliklere sahip olmalıdır. Bu yetkinlikler ve öngörü alanları farklı boyutlarla birlikte değerlendirildiğinde başarıyı beraberinde getirmektedir. Toplumların ekonomik ve sosyal kalkınma serüveninde entelektüel sermayenin yani beşeri niteliğin üst düzeye çıkarılması, üniversite eğitiminde özgün modellerin kullanımını zorunlu kılmaktadır.

Dünya ve Avrupa demografisi ele alındığında yedi milyon yüz doksan bin (7198987) yükseköğretim öğrencisi bulunan ülkemizin sahip olduğu niteliksel potansiyelin küresel ölçekte çok büyük öneme sahip olduğu görülmektedir (YBYS, 2017). Türkiye yükseköğretim politikalarında niteliksel dönüşüme hız verecek politika, uygulama ve öneriler ivedilikle pratiğe dökülmelidir. Bu kapsamda öğrenci odaklı yaklaşımlar açısından yükseköğretimde hizmet kalitesi çalışma alanları desteklenmesi gereken, literatüre ve pratiğe hız kazandıracak çalışma konuları arasında yer almaktadır. Türkiye ölçeğinde bir değerlendirme yapıldığında sahip olunan genç nüfus potansiyelinin niteliği; geleceğe yönelik siyasi, sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmelerin temel dinamiği olarak kabul edilmektedir (Uysal & Ersun-Aydemir, 2016: 283-284).

Yükseköğretim kapasitelerinin her geçen gün genişlemeye devam ettiği düşünüldüğünde; kurumların, rekabet ortamının

da farklı yöntem ve uygulamalara yer vermeleri gerekliliği bulunmaktadır. Yükseköğretimde rekabet ortamının gelişmesi, öğrenci taleplerine yönelik çabaların artmasına ve nitelikli eğitim sunulmasına katkı sağlayacaktır. Kavak'a (2010) göre yükseköğretimde bütüncül bir niteliksel dönüşüm için aşağıda sıralanan konuların üzerinde durulması gerekmektedir.

- Fırsat eşitliğine dayalı eğitim olanakları,
- Nitelikli eğitim ve araştırma olanakları,
- Güçlü, rekabetçi, stratejik planlama ve performansa önem veren kaliteli yükseköğretim yönetimi.

Çalışma kapsamında, yükseköğretim kurumlarının stratejik plan oluşturma veya geleceğe yönelik yetkinlik alanı belirleme sürecinde; paydaşların doğrudan görüşlerinin, stratejik yönetim bilgi kaynağı olarak kullanılması önerilmektedir. Dünya genelinde yükseköğretim alanında beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki boşluk, farklı boyutlar açısından saptanmaya çalışılmaktadır. Bu yöntemlerin tümünde Likert tipinde yapılandırılmış sorular kullanılmaktadır. Yapılandırılmış anket sorularında katılımcıların inisiyatifleri ve özgün katılımları göz ardı edilmektedir. Elde edilen sonuçlar sadece araştırmacılar tarafından yorumlanmaktadır. Bu yöntemlerin belirli aşamalarında kullanılacak nitel araştırma yöntemleri, beklenti ve algı arasındaki boşluğu doldurmaya yönelik bilgi kaynağı oluşturacaktır. Araştırma ile ilgili katılımcı sayısının fazla olması, çalışmanın nitel boyutunun çeşitliliğini ve güvenilirliğini arttıracaktır.

KAYNAKLAR

- Abili, K., Thani, F. N. & Afarinandehbin, M. (2012). Measuring university service quality by means of SERVQUAL method. *Asian Journal on Quality*, 13(3), 204-211.
- Akçil-Ok, M. A. & Girgin, F. M. (2015). Ankara'da İki Özel Yurt İşletmesinde Servqual Yöntemi ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 295-323.
- Arambewela, R., & Hall, J. (2006). A comparative analysis of international education satisfaction using Servqual. *Journal of Services Research*, 6(Special issue), 141-163. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/d0f4/ffb6af788d87fe855ed4cf3637b79a21ded5.pdf>
- Arambewela, R., & Hall, J. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4), 555-569.
- Araújo, J. A. R., Cruz Gurgel, J., Silva, W. V., Deretti, S., Dalazen, L. L. & Veiga, C. P. (2016). Quality evaluation in post-graduate diploma courses from the students' perspective: An exploratory study in Brazil, *The International Journal of Management Education*, 14(3), 454-465. Retrieved from <http://isidl.com/wp-content/uploads/2017/07/E4523-ISIDL.pdf>
- Asubonteng P., McCleary K. J., & Swan, J. E. (1996). Servqual revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*, 10(6), 62-81.
- Badri, M., Abdulla M. & Al-Madani, A. (2005). Information technology center service quality: Assessment and application of SERVQUAL. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(8), 819-848. Doi: 10.1108/02656710510617247.
- Battle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32. <http://dx.doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63-83. Retrieved from http://joiss.karabuk.edu.tr/Makaleler/1606872532_5.%20Polat%20Can%20y.pdf
- Çetinsaya, G. (2014). *Büyüme, kalite, uluslararasılaşma: Türkiye yükseköğretimi için bir yol haritası*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Cevher, E. (2015). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve kalite algısını belirlenmesine yönelik bir araştırma, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 804-814.
- Chowdhury, A. H., Iqbal T., & Miah K. (2010). A Study of Service Quality Determinants of Private Universities in Bangladesh Using Servqual, *Journal of Knowledge Globalization*, 3(1), 49-74.
- Cronin, Jr, J. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Efil, İ. (2015). İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon. (13. Baskı). Bursa: Dora Yayıncılık.
- Enterieva, M., & Sezgin, F. (2016). Türki cumhuriyetlerden Türkiye'ye gelen yükseköğretim öğrencilerinin akademik ve sosyal beklentilerinin karşılanma düzeyi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 6(1), 102-115. Retrieved from http://higheredu-sci.beun.edu.tr/pdf/pdf_HIG_1699.pdf
- Firdaus, A. (2004). Managing service quality in higher education sector: a new perspective through development of a comprehensive measuring scale, Proceedings of the Global Conference on Excellence in Education and Training: Educational Excellence through Creativity, Innovation & Enterprise, Singapore.
- Galeeva R. B. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education, *Quality Assurance in Education*, 24(3), 329 -348.
- Günay, D., & Günay, A. (2011). 1933'den Günümüze Türk yükseköğretiminde niceliksel gelişmeler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(1), 1-22. Retrieved from http://higheredu-sci.beun.edu.tr/pdf/pdf_HIG_1517.pdf
- Güzel-Şahin, G. (2011). Üniversite düzeyinde turizm eğitiminde hizmet kalitesi beklenti ve algısına yönelik Ankara'da bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 49-65. Retrieved from <http://www.isarder.org/isardercom/2011vol3no4/d44.pdf>
- Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (2016). Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free-to-playgames, *International Journal of Information Management*, 37(1), 1449-1459. Retrieved from https://people.uta.fi/~kljuham/2017-hamari_et_al-service_quality_expains_why_people_use_freemium_services_but_not_if_they_go_premium.pdf
- Hill F. M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer, *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-21.
- Hinkin, T.R. (1995). A Review of Scale Development Practices in the Study of Organizations, *Journal of Management*, 21 (5), 967-988.
- Hossain, M. J. (2016). Determining the key dimensions for evaluating service quality and satisfaction in academic libraries. *International Information & Library Review*, 48(3), 176-189.
- Ijaz, A., Irfan S. M., Shahbaz S., Awan M., & Sabir M. (2011). An empirical model of studentsatisfaction: Case of Pakistani public sector business schools. *Journal of Quality and Technology Management*, 7(2), 91-114. Retrieved from http://pu.edu.pk/images/journal/iqtm/PDF-FILES/06-Student_Satisfaction.pdf
- Javadi, M. H. M., Samangoe, B., & Tanhaei, M. H. (2011). Quality assessment for academic services in University of Isfahan according to the students opinions using SERVQUAL model. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(4), 299-305.
- Kapucugil-İkiz, A., Damar, M., Özdağoğlu, G., Özler, C., Arbak, Y., Tuncel, P., Karapınar, İ., & Yaparel, R. (2017). Stratejik planlamanın önemli bir girdisi olarak öğrenci memnuniyetinin ölçümü: Dokuz Eylül Üniversitesi örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 7(1), 28-40. Retrieved from <http://oaji.net/articles/2017/593-1494987734.pdf>
- Kassim N., & Zain, M. (2010). Service quality: gaps in the college of business. *Services Marketing Quarterly*, 31(2), 235-252.
- Kavak, Y. (2011). Türkiye'de yükseköğretimin görünümü ve geleceğe bakış. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(2), 55-58. Retrieved from http://higheredu-sci.beun.edu.tr/pdf/pdf_HIG_1526.pdf
- Newman, K. (2001). Interrogating SERVQUAL: a critical assessment of service quality measurement in a high street retail bank. *International Journal of Bank Marketing*, 19(3), 26-139.

- Oldfield B. M., & Baron S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95.
- Ozretic-Dosen D., & Zizak, I. (2015). Measuring the quality of banking services targeting student population. *EuroMed Journal of Business*, 10(1), 98-117. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/EMJB-01-2014-0002>
- Özgül, E. & Devebakan, N. (2005). Üniversitelerde Servqual tekniği ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 93-116. Retrieved from <http://ybd.dergi.comu.edu.tr/dosyalar/Ybd/universitelerde-servqual-teknigi-ile-algılanan-hizmet-kalitesinin-olculmesi-2017-02-13-214.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Radmard, S. (2017). Türk üniversitelerindeki uluslararası öğrencilerin yükseköğretim taleplerini etkileyen etkenlerin incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 7(1), 67-77. Retrieved from <http://oaji.net/articles/2017/593-1494988464.pdf>
- Ren, Y., & Lam, D. (2016). An investigation into the link between service quality dimensionality and positive word-of-mouth intention in Mainland China. *Journal of Marketing Communications*, 22(5), 513-523.
- Sallan-Gül S., & Gül, H. (2014). Türkiye’de yükseköğretimin gelişimi, güncel durumu ve eleştirisi, *Toplum ve Demokrasi*, 8(17-18), 51-66. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/210835>
- Shekarchizadeh, A., Rasli, A., & Hon-Tat H. (2011). Servqual in Malaysian universities: Perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, 17(1), 67-77.
- Tan K. C., & Kek S. W. (2004). Service quality in higher education using an enhanced Servqual approach. *Quality in Higher Education*, 10(1), 17-24. Retrieved from http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos_bibliografia_calidad_educacion_superior/calidad_servicio_educacion_superior/csedsup_50.pdf
- Telman N., & Özalp-Türetgen İ. (2004). *Eleman Seçimi*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık
- Tezsürücü, D., & Aybarç-Bursalıoğlu (2013). Yükseköğretimde değişim: Kalite arayışları. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (2), 97-108.
- Topaloğlu, M., & Koç, H. (2017) *Yönetim ve organizasyon*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türel N. & Aytaç O. (2014). Meslek yüksekokulu eğitiminde hizmet kalitesinin Servqual yöntemi ile ölçümü: Karamanoğlu MehmetBey Üniversitesinde bir uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, 43. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/382830>
- Uysal, D., & Ersun-Aydemir E. (2016). Türkiye’de yükseköğretim kavramı ve yükseköğretimin istihdam ve ekonomiye etkisinin analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 275-284.
- Vaughan, E. & Woodruffe-Burton, H. (2010). The disabled student experience: Does the Servqual scale measure up? *Quality Assurance in Education: An International Perspective*, 19(1), 28-49.
- Yıldırım, A., & Şimşek H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, V., Filiz, Z., & Yaprak, B. (2007). Servqual yöntemiyle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 299-316.
- Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (YBYS). (2017). *2016-2017 Öğretim yılı yükseköğretim istatistikleri*. Retrieved from <https://istatistik.yok.gov.tr/>