



Evaluation of Students Thought on the Institution They Receive and Education Quality: An Example of Vocational School

Berna Baysal Bakay^{1,a}, Gülay Yıldırım^{2,a},

¹Department of Social Work, Gürün Vocational School, Sivas Cumhuriyet University, Sivas, Türkiye

²Department of Basic Medical Sciences, Faculty of Medicine, Sivas Cumhuriyet University, Sivas, Türkiye

*Corresponding author

Research Article

History

Received: 17/04/2022

Accepted: 03/06/2022

ABSTRACT

The purpose of this application is to determine the impression and satisfaction levels that the institution has created on the students of a vocational school. The universe of the study consists of the students who are volunteering to participate in the study in the 1st and 2nd grades in the 2019-2020 academic year at Sivas Cumhuriyet University Gürün Vocational School. This descriptive study was carried out using a student introduction form and the HESQUAL scale to 106 students who accepted to participate in the research between April 2020 and May 2020. In the evaluation of the data obtained after the application in the SPSS 22.0 program (Kolmogorov-Smirnov), the significance test (t test) of the difference between the two means, one-way analysis of variance, ManWhitneyU, Kruskal-Wallis Test, Khi-square test were used. According to the findings that come to the fore from the research results, among the existing programs, students willingly choose the program they study in; Cookery stands out with 87.5%, Health Information Systems Technician 85.7%, Banking and Insurance 70.0%, Law Office Management and Secretariat 65.0%. When these programs are evaluated in terms of suitability for students; Cooking 93.8%, Health Information Systems Technician 85.7%, Law Office Management and Secretariat program 69.8%, Banking and Insurance 65.0% were found to suit them. Higher Education Service Quality Scale (HESQUAL) sub-dimension scores of Gürün Vocational School, especially Administrative Management Quality with 24 points out of 28, Transformative Quality with 26 points out of 32, Support Services with 16 points out of 24 points, Education Quality dimension with 57 points over 68 points. It has been determined that it is high and generally, student satisfaction is high except for the Quality of Physical Facilities dimension. However, in terms of the answers given by the students to the HESQUAL scale, it was determined that the evaluation scores were high with 152 points out of 198 points, which is the total scale score.

Keywords: Higher Education, Vocational School, HESQUAL, Education Quality

Öğrencilerin Eğitim Aldıkları Kuruma Yönelik Düşüncelerinin ve Eğitim Kalitesinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Örneği

Süreç

Geliş: 17/04/2022

Kabul: 03/06/2022

ÖZ

Bu çalışmada hedeflenen bir meslek yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin eğitim-öğretim kalitesi, kurumun öğrenciler üzerinde oluşturduğu izlenim ve memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Araştırmanın evrenini Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu 2019-2020 Eğitim-Öğretim yılında 1. ve 2. Sınıflarda öğrenim gören ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan öğrenciler oluşturmaktadır. Tanımlayıcı nitelikte olan bu çalışma Nisan 2020-Mayıs 2020 tarihleri arasında araştırmaya katılmayı kabul eden 106 öğrenciye öğrenci tanım formu ve HESQUAL ölçeği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Uygulama sonrası elde edilen verilerin SPSS 22.0 programında değerlendirilmesinde (Kolmogorov- Smirnov), tek yönlü varyans analizi, ManWhitneyU, Kruskal-Wallis Testi, iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi), Khi-kare testi kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarından ön plana çıkan bulgulara göre mevcut programlar arasında, öğrencilerin öğrenim gördükleri programı isteyerek seçme boyutunda; Aşçılık %87.5, Sağlık Bilgi Sistemleri Teknikerliği %85.7 ve Bankacılık ve Sigortacılık %70.0, Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik %65.0 oranlarıyla öne çıkmaktadır. Bu programlar öğrenciye uygunluk açısından değerlendirildiğinde; Aşçılık %93.8, Sağlık Bilgi Sistemleri Teknikerliği %85.7, Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik programının ise %69.8, Bankacılık ve Sigortacılık %65.0 oranında kendilerine uygun olarak buldukları görülmüştür. Gürün Meslek Yüksekokulu'nun Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (HESQUAL) alt boyut puanlarından, özellikle İdari Yönetim Kalitesi 28 puan üzerinden 24 puanla, Dönüştürücü Nitelik 32 puan üzerinden 26 puanla, Destek Hizmetleri 24 puan üzerinden 16 puanla, Eğitim Kalitesi boyutu 68 puan üzerinden 57 puanla yüksek olduğu ve genel itibarıyla de öğrenci memnuniyetinin Fiziki Olanakların Kalitesi boyutu hariç yüksek olduğu belirlenmiştir. Ancak öğrencilerin HESQUAL ölçeğine verdiği cevaplar açısından toplam ölçek puanı olan 198 puan üzerinden 152 puanla değerlendirme puanlarının yüksek olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretim, Meslek Yüksekokulu, HESQUAL, Eğitim Kalitesi

Copyright



This work is licensed under
Creative Commons Attribution 4.0
International License

bernbaysalbakay@cumhuriyet.edu.tr

<https://orcid.org/000-0001-7711-344X>

gyildirim@gmail.com

<https://orcid.org/000-0002-9589-7134>

How to Cite: Baysal Bakay B, Yıldırım G, (2022) Evaluation of Students Thought on the Institution They Receive and Education Quality: An Example of Vocational School, CUJOSS, 46(1): 51-62

Giriş

Eğitim, toplumun amaçlarına uygun olarak bireylerin kendi ihtiyaç ve yeteneklerine göre gelişimini sağlama, davranış oluşturma, öğrenme ve öğrendiğini uygulama faaliyetlerinin tümü olarak tanımlanmaktadır. Toplumsal boyut çerçevesinde değerlendirildiğinde ise eğitim, ekonomik ve sosyal hayatın gidişatını etkileyen dinamik bir süreçtir (Güven vd., 2017). Ülkelerin refah düzeyleri de vatandaşlarının nitelikli bir eğitim ile mümkün olup, kazandıkları bilgi ve becerilerle ekonomik kalkınmaya yaptıkları katkıyla ölçülmektedir (Ayaz & Arakaya, 2019). Bu bağlamda sorumluluk sahibi, donanımlı, teknik bilgi ve becerilere sahip elemanların yetiştirilmesinde yükseköğretim kurumları kilit konuma sahiptir (Kaya, 2014). Meslek yüksekokulları (MYO), çeşitli mesleklere yönelik olarak insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan ve bu amaçla hizmet veren bir yükseköğretim kurumu olarak tanımlanmaktadır (Güven vd., 2017).

Küresel ölçeklerde kurumların hem rekabet ortamında ön plana çıkmaları hem de mevcudiyetlerini sürdürebilmeleri açısından kalite oldukça önemlidir (İçli & Vural 2010). Ulusal ve uluslararası ölçeklerde, daha fazla öğrenci çekebilmek adına üniversiteler kalite sistemlerini kurarak işlevlerinin etkililiğini arttırmaktadır (Ayaz & Arakaya, 2019). Kendini işine adanmış, sorumlu ve donanımlı bir iş gücü yetiştirebilmenin yolu ise temelde kalite kavramının eğitim kurumlarında tartışılmasıdır (Gökkyer, 2012). Bütün eğitim kurumlarında olduğu gibi üniversitelerde de temel hedef öğrencilere sunulan eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesini yükseltmektir (Bektaş & Akman, 2013). Yükseköğretim kurumlarında kalite kavramı ise müşteri odaklı yaklaşımdan ziyade toplumun gereksinimlere cevap verebilme yeterliliği ve öğrenim görenlere sunduğu imkanları içerecek şekilde ele alınmalıdır (Bektaş & Akman, 2013).

Günümüzde eğitim kurumları; kalite kavramı ve felsefesini benimsemek, verdikleri eğitim-öğretim ve ürünlerinin kalitesini gösterebilmek adına uluslararası ya da ulusal örgütler tarafından tanınmanın (akreditasyon) peşindedirler (Gökkyer, 2012). Ekonomik ve verimli sistemler geliştirmeyi öngören üniversiteler ise ISO 9000 belgesini hedeflemekte ve öğrenci memnuniyeti düzeyini belirlemek için; öğrenci işleri, yemekhane, idari ofisler gibi fiziksel alanları da kapsayan eğitim dışı alanları da değerlendirmeye almaktadırlar (Devebakan, vd., 2019). Bu amaçla kullanılan öğrenci değerlendirmeleri ise eğitim kalitesinin değerlendirilmesi anlamında tek bilgi kaynağı olmamakla beraber en önemli veri kaynağı olarak görülmektedir. Bu sürecin doğrudan alıcısı konumunda olduklarından dolayı öğrenci görüşleri ise etkili ve güvenilirdir (Ayaz & Arakaya, 2019). Yararlandığı eğitim hizmetinden memnun olan öğrenci, kurumu başkalarına da önerecek ve bu da ilgili üniversitenin eğitim-öğretim faaliyetlerine uzun süre devam etmesini ve global düzeyde kendisine bir yer edinmesini sağlayacaktır (Güven vd., 2017).

Tüm eğitim kurumlarında olduğu gibi yükseköğretim kurumlarında da izlenecek stratejiler, yapılması hedeflenen faaliyetler çeşitli yöntemlerle (anket vb.)

belirlenerek öğrencilerin beklenti ve yorumları baz alınarak gerçekleştirilmelidir. Basitçe; öğrencilerin kalite algısının yüksek olduğu bir sürecin iyileştirilmeye çalışılması boşa bir çaba iken kalite algısının düşük olduğu alanlara yönelik müdahale gereken noktaların gözden kaçırılmasına sebep olmaktadır (Devebakan, vd., 2019).

Meslek yüksekokullarının mevcut sorunlarının giderilmesiyle rekabet gücünün artırılması ve ekonomik büyümeye katkı sağlanması erişilebilir bir vizyondur. Bu noktada önemli olan bu yükseköğretim kurumlarının önemine inanmak ve yaşanan sorunları hassasiyetle tespit edip çözüm için kararlı olmaktır.

Dünyada ve Türkiye'deki ilgili literatür incelendiğinde; hizmet kalitesi ölçümüne ilişkin bilimsel araştırmaların yetersiz olduğu ve mevcut çalışmaların da sıklıkla kurumların hizmet kalitesinin veya öğrenci memnuniyetindeki farklılıkların belirlenmesini hedefleyen çalışmalar olduğu gözlenmiştir. Ayrıca bu değerlendirmelerde yaygın olarak araştırmacılar tarafından geliştirilen anket formlarının kullanıldığı görülmüştür.

Erzincan Üniversitesi Refahiye Meslek Yüksekokulu'nda 2014 yılında öğrenci memnuniyet düzeylerinin amacıyla SERVQUAL ölçeği kullanılarak yapılan çalışmanın sonuçlarına göre meslek yüksekokullarına yeterli önemin vermediği, sosyal-kültürel etkinliklerin yetersiz olduğu, pratik uygulamaların az olduğu belirtilmiş ve ilgili konulara çözüm önerileri sunulmuştur (Güven vd., 2017).

2015 yılında Nazilli Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini araştırmacılar tarafından geliştirilen anket formu ile değerlendiren çalışmanın sonuçlarına göre ise öğrencilerin akademik ve idari personelden diğer olgulara göre daha yüksek düzeyde memnun oldukları buna rağmen fiziksel özellikler ve destek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir (Güven vd., 2017).

Muhammed ve ark.'nın 2018 yılında Pakistan'ın çeşitli üniversitelerinde verilen hizmet kalitesini ölçmek amacıyla HEDPERF modelini kullanarak yaptıkları çalışmada öğrencilerin sunulan akademik hizmetten genel olarak memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Muhammed vd., 2018)

Mauritius'ta farklı yükseköğretim kurumlarına kayıtlı 500 öğrenci ile HESQUAL ölçeği kullanılarak yapılan bir araştırmada öğrenci memnuniyetinin: teknik hizmet kalitesi, imaj ve algılanan değerden etkilendiği ancak işlevsel hizmet kalitesinden etkilenmediğini göstermektedir. Filipinler'de özerk bir üniversitede 2019 yılında uluslararası öğrenim gören öğrencilerin aldıkları eğitimin kalitesini ve üniversitesinin idari ve fiziksel özelliklerini değerlendirmek için HESQUAL ölçeği kullanılarak yapılan çalışmanın sonucunda öğrencilerin değerlendirilen parametrelerden yüksek oranda memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Bahsi geçen kriterlerden yola çıkılarak Türkiye'de daha önceki yayınlarda kullanılmadığı saptanan, yükseköğretim hizmet kalitesine yönelik güncel ve yükseköğretim kalite

literatürüne özgün “dönüştürücü nitelik” katkısı bulunan (Yılmaz, 2019) HESQUAL (2016) kullanılarak Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilerin, eğitim-öğretim kalitesi, kurumun öğrenciler üzerinde oluşturduğu izlenim ve memnuniyet düzeyleri ile öğrencilerin geleceğe yönelik düşüncelerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Yöntem

Tanıtıcı Bilgi

Sivas ili Malatya karayolu üzerinde bulunan Gürün ilçesi Sivas’a 140 km mesafededir. Batısında Kayseri, güneydoğusunda Malatya ve Kahramanmaraş vardır. Karasal iklimin hüküm sürdüğü ilçede turistik değeri yüksek Gökpınar Gölü’nün yanı sıra; Akdere, Tohma, Balıklı Tohma gölleri bulunmaktadır. Şuğul Kayalık Vadisi’de bölgenin bir diğer zenginliğidir.

1994 yılında Gürün Meslek Yüksekokulu Cumhuriyet Üniversitesine bağlı olarak Gürün’de hizmete başlamıştır. Yüksekokulda şu anda Sağlık Bilgi Sistemleri Teknikerliği, Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik, Bankacılık ve Sigortacılık, Maliye, Aşçılık ve Yerel Yönetimler programlarında öğrenci bulunmaktadır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu’nda öğrenim gören tüm öğrenciler (150 öğrenci) oluşturmaktadır. Çalışmanın katılımcı grubunu Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu’nda 2019-2020 Eğitim-Öğretim yılında 1. ve 2. sınıflarda öğrenim gören ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan öğrenciler (106 öğrenci) oluşturmaktadır.

Veri toplama araçları

Verilerin setinde Öğrenci Tanıtım Formu ve Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (HESQUAL) kullanılmıştır.

Öğrenci tanıtım formu

Araştırmacılar tarafından geliştirilen bu form, öğrencilerin yaş, cinsiyet, ikamet gibi bilgilerinin yanı sıra öğrenim gördüğü program ve kurumun imajına yönelik değerlendirmelerini sağlayan, 17 sorudan oluşan bir formdur.

Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (HESQUAL)

HESQUAL kelimesi “HE” ve “SQUAL” olmak üzere iki kelimeden oluşmaktadır. “HE” yüksek öğrenimi ve “SQUAL” hizmet kalitesini ifade eder ve yüksek öğretim hizmet kalitesi anlamına gelir. HESQUAL 2016 yılından Teerovengadum, Kamalanabhan, Seebaluck tarafından yükseköğretim kurumlarında öğrenci odaklı hizmet kalitesinin ölçümü amacıyla geliştirilmiştir (Yılmaz, 2019; Ünal & Bayram, 2015; Muhammed, vd., 2018). Ölçeğin Türkçe uyarlamasının geçerlilik ve güvenilirlik analizi 2019 yılında Devrim Vural Yılmaz tarafından yapılmıştır (Yılmaz, 2019).

HESQUAL ölçeği 48 madde ve beş alt ölçekten oluşmaktadır. Yapılan açımlayıcı faktör analizi ve güvenilirlik analizleri sonucunda beş alt ölçek ve 9 faktörden oluşan 48 maddelik ölçek elde edilmiştir. Ölçekte yer alan İdari Yönetim alt ölçeğinin 7 maddeden oluşmaktadır. Bu alt ölçek davranış ve tutum ve yönetim süreçleri olmak üzere iki faktörden oluşmaktadır. Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları davranış tutum için .77 ve “yönetim süreçleri faktörü” için .80 olarak hesaplanmıştır. Fiziki Olanaklar alt ölçeği 10 madde içermekte ve destek, öğrenme, genel olmak üzere üç faktörden oluşmaktadır. Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları sırasıyla; .81, .72, .71 olarak belirlenmiştir. 17 maddeden oluşan Eğitim alt ölçeği; davranış ve tutum, müfredat, pedagoji, yeterlik olmak üzere 4 faktörden oluşmaktadır. Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları sırasıyla; .82, .76, .62, .79’dur. Destek Hizmetleri alt ölçeği ise tek faktörlü (6 madde) bir yapıdadır. Benzer şekilde Dönüştürücü Nitelik alt ölçeğinin de tek faktörden (8 madde) oluşmaktadır.

Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL) ölçeğinin içyapı tutarlılığının bulunması için Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmıştır.

Çizelge 1. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi” (HESQUAL) Ölçeğinin Cronbach Alfa Katsayısı

Table 1. Cronbach Alpha Coefficient of Higher Education Service Quality (HESQUAL) Scale

Ölçekler	Cronbach Alfa katsayısı	Madde sayısı
İdari Yönetim Kalitesi boyutu	.924	7
Fiziki Olanakların Kalitesi boyutu	.920	10
Eğitim Kalitesi boyutu	.967	17
Destek Hizmetlerinin Kalitesi boyutu	.815	6
Dönüştürücü Nitelik boyutu	.940	9
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL)	.980	49

Ölçeğin; İdari Yönetim, Fiziki Olanaklar, Eğitim ve Destek Hizmetleri boyutları üniversitede sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin öğrenci algılarını değerlendirmektedir. Dönüştürücü nitelik başlığı altında ise üniversitenin öğrencilerin bireysel gelişimine olan katkısı değerlendirilmektedir (Yılmaz, 2019).

Ölçek likert tipinde olup 48 maddeden oluşmaktadır. Likert tipi derlemeler; Hiç Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Biraz Katılıyorum (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5) şeklindedir. Ölçekte hem alt faktörler için hem de tüm ölçek için toplam puan alınabilmekte ve puan arttıkça o faktörden memnuniyet artmaktadır. Kesme noktası ve ters madde yoktur (Yılmaz, 2019).

Araştırmanın Etik Boyutu

Çalışmaya başlamadan önce Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Etik Kurul onayı alınmıştır (karar no:2020-02/52). Araştırmaya dahil edilecek olan öğrencilere uygulama öncesinde bilgilendirilmiş olur formları verilmiş ve sadece imzası bulunan gönüllüler çalışmaya alındıktan sonra anket formları uygulanmıştır.

Verilerin Analizi

Verilerin analizinde 11 farklı istatistiksel analiz kullanılmış olup bu analizler bilgisayarda SPSS 22.00 istatistik paket programı ile yapılmıştır. Bu analizler şunlardır:

- Frekans
- Yüzde
- Ki-kare analizi
- Pearson Momentler Çarpımı korelasyon analizi
- t Testi
- Tek Yönlü Varyans analizi (ANOVA)
- Durbin Watson testi
- Basit Doğrusal Regresyon analizi
- Dunnet T3 Post Hoc testi
- LSD Post Hoc testi
- Mann Whitney U testi

Verilerin normal dağılıma uygunluğunu anlamak amacıyla yapılan analizler sonucu Skewness ve Kurtosis değerlerinin tümü -1.96 ile + 1.96 aralığında bulunmuştur. Ayrıca incelenen histogram, Q-Q ve Detrendet grafiklerinin de normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür. Bu bulgular verilerin normal dağılıma uyduğunu gösterdiğinden verilerin analizinde n sayısı 30' u aşan gruplarda parametrik analizler uygulanmıştır.

BULGULAR

Öğrencilerin Sosyodemografik kriterleriyle ilgili bilgiler incelendiğinde araştırmaya alınan öğrencilerin %40.6'sı (n=43) Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik programında öğrenim gördüğü, %70.8'inin (n=75) öğrenim gördüğü programı isteyerek seçmiş olduğunu ve yine %70.8'inin (n=75) öğrenim gördüğü programı kendisine uygun bulduğunu, %67.0'sinin (n=71) kadın olduğunu, %58.5'inin (n=62) evde yaşadığını, %36.8'inin (n=39) yaşamının büyük bölümünün ilçede geçtiğini, %66.0'sinin annesinin ilköğretim mezunu olduğunu, %86.8'inin (n=92) annesinin çalışmadığı, % 50'sinin (n=53) babası ilköğretim mezunu, %64.2'sinin (n=68) babası çalıştığı, %67.9'unun (n=72) ekonomik durumunu orta olarak algıladığı, %72.6'sı (n=77) eğitimi sırasında okulla ilgili herhangi bir sıkıntı yaşamadığı, %59.4'ünün (n=63) akademik başarısını orta düzeyde değerlendirdiği, %56.6'sının (n=60) bir daha üniversite seçme şansı olsa yine Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nu seçmeyeceğini belirtirken, %54.7'sinin (n=58) ise Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nu başkalarına tavsiye edeceğini belirtmiş, %64.2'si (n=68) Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nda aldığı hizmetin beklentilerini tamamen yerine getirmediğini belirttiği, yaş ortalamalarının 20.47 ± 1.56 olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin öğrenim gördüğü programı isteyerek seçme durumuna göre öğrenim gördükleri programlar açısından farkı anlamak amacıyla ki-kare analizi uygulanmış ve bulgular Çizelge 3'te gösterilmektedir.

Çizelge 2. Skewness ve Kurtosis Analizleri

Table 2. Skewness and Kurtosis Analysis

	Skewness	Kurtosis
İdari Yönetim Kalitesi Boyutu	-.688	.859
Fiziki Olanakların Kalitesi Boyutu	-.012	-.443
Eğitim Kalitesi Boyutu	-.504	.062
Destek Hizmetlerinin Kalitesi Boyutu	-.084	.042
Dönüştürücü Nitelik Boyutu	-.576	-.034
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL) ölçeği	-.489	.110

Çizelge 3. Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Programı İsteyerek Seçme Durumuna Göre Öğrenim Gördükleri Programlar Açısından Farklarla İlgili Bulgular

Table 3. Findings Related to Differences in Programs According to the Status of Students voluntarily choosing the program they are studying

Program		Tercih Durumu		χ^2	p
		Evet	Hayır		
Aşçılık	n	14	2	6.161	.291
	%	87.5	12.5		
Sağlık bilgi sistem teknikerliği	n	12	2		
	%	85.7	14.3		
Bankacılık ve Sigortacılık	n	14	6		
	%	70.0	30.0		
Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik	n	28	15		
	%	65.1	34.9		
Maliye	n	6	5		
	%	54.5	45.5		
Yerel Yönetimler	n	1	1		
	%	50.0	50.0		
Toplam	n	75	31		
	%	70.8	29.2		

Çizelge 3. incelendiğinde araştırmaya alınan öğrencilerden Aşçılık programında, programında öğrenim görenlerin %87.5'i Sağlık bilgi sistem teknikerliği programında öğrenim görenlerin %85.7'si, Bankacılık ve Sigortacılık programında öğrenim görenlerin %70.0'i, öğrenim gördüğü programı isteyerek seçmiş ve tercih etme durumları açısından aralarındaki farklar $p > 0.05$ önem düzeyinde anlamsız bulunmuştur.

Öğrencilerin öğrenim gördüğü programın kendisine uygun bulma durumuna göre öğrenim gördükleri programlar açısından farkı anlamak amacıyla ki-kare analizi uygulanmıştır. Bulgular incelendiğinde araştırmaya alınan öğrencilerden Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik programında öğrenim görenlerin % 69.8'i (n= 30) programı kendisine uygun bulmakta, Aşçılık programında, programında öğrenim görenlerin % 93.8'i (n=15) programı kendisine uygun bulmakta, Maliye programında öğrenim görenlerin % 36.4'ü (n=4) programı kendisine uygun bulmakta, Bankacılık ve Sigortacılık programında öğrenim görenlerin % 65'i (n=13) programı kendisine uygun bulmakta, Sağlık bilgi sistem teknikerliği programında öğrenim görenlerin % 85.7'si (n=12) programı kendisine uygun bulmakta, Yerel Yönetimler programında, % 50'si (n=1) öğrenim gördüğü programı kendisine uygun bulmakta ve programı kendisine uygun bulma durumları açısından aralarındaki farklar $p < 0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu bulgu öğrencilerin öğrenim

gördüğü programı kendisine uygun bulma durumuna göre öğrenim gördükleri programlar açısından aralarında fark olduğunu göstermektedir. Programı kendisine uygun bulmayanlar en fazla Maliye programında öğrenim gören öğrenciler olduğu ve programı kendisine uygun bulanların oranı en fazla Aşçılık programında öğrenim gören öğrencilerin olduğu saptanmıştır.

Öğrencilerin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL) ölçeği puanlarına ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Çizelge 4'te verilmiştir.

Çizelge 4. incelendiğinde İdari Yönetim Kalitesi Boyutu puan ortalamasının 24.93±5.79, Fiziki Olanakların Kalitesi Boyutu puan ortalamasının 26.65±8.84, Eğitim Kalitesi Boyutu puan ortalamasının 57.03±16.36, Destek Hizmetlerinin Kalitesi Boyutu puan ortalamasının 16.95±5.17, Dönüştürücü Nitelik Boyutu puan ortalamasının 26.87±8.51, Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL) ölçeği puan ortalamasının 152.43±40.09 olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamına alınan öğrencilerin tanıtıcı özelliklerine göre Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL) ölçeği puanları açısından farklar Çizelge 5'te verilmiştir.

Çizelge 5a,b incelendiğinde, öğrencilerin öğrenim gördüğü programın kendisine uygun olma durumuna göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları açısından aralarındaki farklılıklara ait t değerleri $p<0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Çizelgenin incelenmesine devam edildiğinde, öğrenim gördüğü programı kendisine uygun bulan öğrencilerin uygun bulmayan öğrencilere göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çizelge 5. incelendiğinde, öğrencilerin ekonomik durumuna göre "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları açısından aralarındaki farklılıklara ait KW değerleri $p<0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Hangi ekonomik durumdaki öğrenciler arasında fark olduğunu anlamak amacıyla Dunnet T3 Post Hoc testi uygulanmıştır. Dunnet T3 Hoc testi sonucu, ekonomik durumu iyi olan öğrencilerin ekonomik durumu orta ve kötü olan öğrencilere göre "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları daha yüksektir.

Çizelge 5. incelendiğinde, öğrencilerin eğitimleri sırasında okulla ilgili herhangi bir sıkıntı yaşama durumuna

göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Destek Hizmetlerinin Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" Boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları açısından aralarındaki farklılıklara ait t değerleri $p<0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Çizelgenin incelenmesine devam edildiğinde, eğitimleri sırasında okulla ilgili herhangi bir sıkıntı yaşamayan öğrencilerin sıkıntı yaşayan öğrencilere göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Destek Hizmetlerinin Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" Boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çizelge 5. incelendiğinde, öğrencilerin akademik başarı durumuna göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları açısından aralarındaki farklılıklara ait KW değerleri $p<0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Hangi akademik başarı durumdaki öğrenciler arasında fark olduğunu anlamak amacıyla Dunnet T3 Post Hoc testi uygulanmıştır. Dunnet T3 Hoc testi sonucu, akademik başarı durumu iyi olan öğrencilerin akademik başarı durumu orta ve kötü olan öğrencilere göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları daha yüksektir.

Çizelge 5. incelendiğinde, öğrencilerin bir daha üniversite seçme şansı olsa, yine Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nu seçme durumuna göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Fiziki Olanakların Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Destek Hizmetlerinin Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" boyutu, "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları açısından aralarındaki farklılıklara ait tüm t değerleri $p<0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Çizelgenin incelenmesine devam edildiğinde, bir daha üniversite seçme şansı olsa, yine Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nu seçeceğini belirten öğrencilerin seçmeyeceğini belirten öğrencilere göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Destek Hizmetlerinin Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" Boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çizelge 4. Öğrencilerin Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL) Ölçeği Puanlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Table 4. Arithmetic Mean and Standard Deviation Values of Students' Higher Education Service Quality (HESQUAL) Scale Scores

	N	Minimum	Maximum	Aritmetik ortalama	S.s.
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL) ölçeği	106	49	231	152.43	40.09
Eğitim Kalitesi Boyutu	106	17	85	57.03	16.36
Dönüştürücü Nitelik Boyutu	106	9	44	26.87	8.51
Fiziki Olanakların Kalitesi Boyutu	106	10	50	26.65	8.84
İdari Yönetim Kalitesi Boyutu	106	7	35	24.93	5.79
Destek Hizmetlerinin Kalitesi Boyutu	106	6	30	16.95	5.17

Çizelge 5a. Öğrencilerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL) Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması
 Table 5a. Öğrencilerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL) Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

		İdari Yönetim Kalitesi Boyutu X±S.s	Fiziki Olanakların Kalitesi Boyutu X±S.s	Eğitim Kalitesi Boyutu X±S.s
Öğrenim görülen program	Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik	25.79±6.379	25.35±8.000	56.72±17.298
	Aşçılık	24.69±5.570	27.19±9.551	58.75±15.490
	Maliye	25.18±2.714	27.00±9.940	57.36±15.481
	Bankacılık ve Sigortacılık	22.75±7.122	25.90±9.920	52.30±17.930
	Sağlık Bilgi Sistem Teknikerliği	24.79±3.118	29.79±8.423	61.00±13.706
	Yerel Yönetimler	30.00±.000	34.00±5.657	67.50±6.364
	TEST	KW=6.311; p=.277	KW=4.278; p=.510	KW=3.552; p=.616
Öğrenim gördüğü programı isteyerek seçme	Evet	25.29±5.661	27.56±8.425	58.67±15.814
	Hayır	24.06±6.093	24.45±9.556	53.06±17.222
	TEST	t=-.994; p=.322	t=1.661; p=.100	t=1.616; p=.109
Öğrenim gördüğü programın kendisine uygunluğu	Evet	25.64±5.503	27.41±8.517	59.60±15.509
	Hayır	23.23±6.190	24.81±9.464	50.81±16.928
	TEST	t=1.980; p=.050	t=1.387; p=.168	t=2.585; p=.011
Cinsiyet	Kadın	25.70±5.463	25.93±8.082	57.34±15.667
	Erkek	23.37±6.189	28.11±10.174	56.40±17.897
	TEST	t=1.978; p=.051	t=-1.199; p=.233	t=-.276; p=.783
Yaşanan yer	Ev	25.06±5.76	27.42±8.72	57.02±17.02
	Öğrenci yurdu	24.75±5.89	25.57±8.99	57.05±15.57
	TEST	t=.274; p=.784	t=1.063; p=.290	t=-.009; p=.993
Yaşamının büyük bölümünün geçtiği yer	Köy-Kasaba	25.26±4.62	30.32±8.43	59.42±15.19
	İlçe	23.90±6.28	25.49±9.43	52.82±18.82
	İl	26.83±5.94	26.28±7.58	61.11±16.04
Annenin eğitimi	Büyükşehir	24.93±5.66	26.07±8.80	58.53±13.04
	TEST	KW=4.517; p=.211	KW=3.971; p=.265	KW=3.027; p=.388
	Okuryazar değil	24.83±3.56	21.75±6.43	54.08±13.86
Annenin çalışma durumu	Okuryazar	22.45±6.67	23.45±8.84	50.55±18.82
	İlkokul	25.09±5.47	27.56±9.04	57.18±15.78
	Ortaokul	25.81±6.21	28.50±8.94	60.94±15.96
Annenin çalışma durumu	Lise	25.42±7.74	27.83±8.76	60.00±19.68
	TEST	KW=2.691; p=.611	KW=7.177; p=.127	KW=3.468; p=.483
	Çalışıyor	27.43±5.42	26.86±7.52	62.79±11.60
Babanın eğitimi	Çalışmıyor	24.55±5.78	26.62±9.06	56.15±16.84
	TEST	U=506.500; p=.198	U=630.500; p=.900	U=491.500; p=.154
	Okuryazar değil	20.00±10.39	16.00±5.29	42.00±24.06
Babanın çalışma durumu	Okuryazar	22.50±5.24	19.33±5.99	51.83±16.67
	İlkokul	25.58±5.34	27.74±9.18	58.77±15.53
	Ortaokul	25.22±5.25	27.00±8.95	55.56±15.86
Babanın çalışma durumu	Lise	24.79±7.11	26.53±8.32	56.00±19.55
	Önlisans	23.00±4.24	22.50±0.71	54.50±6.36
	Lisans	23.00±7.00	30.00±7.00	66.33±12.58
Babanın çalışma durumu	Lisansüstü	26.00±5.66	33.00±1.41	60.50±12.02
	TEST	KW=4.096; p=.769	KW=12.965; p=.073	KW=4.810; p=.683
	Çalışıyor	25.51±5.96	26.43±8.34	59.15±15.77
Ekonomik durum	Çalışmıyor	23.89±5.38	27.05±9.78	53.24±16.91
	TEST	t=-1.388; p=.168	t=-.348; p=.728	t=1.803; p=.074
	İyi	27.00±6.02	28.75±9.02	64.67±15.26
Eğitiminiz sırasında okulla ilgili herhangi bir sıkıntı yaşama durumu	Orta	24.57±5.65	25.90±8.95	55.32±16.06
	Kötü	22.60±5.32	27.00±7.47	51.00±16.47
	TEST	KW=5.431; p=.066	KW=2.360; p=.307	KW=7.924; p=.019
Eğitiminiz sırasında okulla ilgili herhangi bir sıkıntı yaşama durumu	FARK	-	-	1>2-3
	Evet	21.38±7.25	23.55±11.08	49.34±19.85
	Hayır	26.27±4.51	27.82±7.60	59.92±13.91
Akademik başarısını değerlendirme durumu	TEST	t=-3.397; p=.002	t=-1.911; p=.063	t=-2.637; p=.012
	İyi	27.70±4.92	29.06±10.03	65.48±17.12
	Orta	24.02±5.87	25.76±7.93	54.75±13.86
Bir daha üniversite seçme şansı olsa, yine Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nu seçme	Kötü	21.60±4.62	24.30±9.37	43.50±15.96
	TEST	KW=13.907; p=.001	KW=3.482; p=.175	KW=18.206; p=.000
	FARK	1>2-3	-	1>2-3
Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nu başkalarına tavsiye etme durumu	Evet	26.87±4.47	30.50±8.12	64.17±13.00
	Hayır	23.45±6.26	23.70±8.27	51.55±16.64
	TEST	t=3.278; p=.001	t=4.229; p=.000	t=4.245; p=.000
SCU Gürün Meslek Yüksekokulu'nda aldığı hizmetin beklentilerini tamamen yerine getirme durumu	Evet	26.47±5.07	29.12±8.66	61.88±14.56
	Hayır	23.08±6.11	23.67±8.18	51.17±16.63
	TEST	t=3.116; p=.002	t=3.308; p=.001	t=3.535; p=.001
Yerine getirme durumu	Evet	27.37±3.80	32.39±6.34	66.05±10.40
	Hayır	23.57±6.27	23.44±8.43	51.99±16.96
	TEST	t=3.877; p=.000	t=6.173; p=.000	t=5.289; p=.000

Çizelge 5b. Öğrencilerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Yükseköğretim Hizmet Kalitesi (HESQUAL) Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması
 Table 5b. Comparison of Higher Education Service Quality (HESQUAL) Scale Scores According to Students' Descriptive Characteristics

		Destek Hizmetlerinin Kalitesi Boyutu X±S.s	Dönüştürücü Nitelik Boyutu X±S.s	HESQUAL X±S.s	
Öğrenim görülen program	Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik	16.49±5.198	26.44±8.751	150.79±41.396	
	Aşçılık	17.25±4.465	24.75±7.733	152.63±38.285	
	Maliye	16.82±4.644	27.27±6.665	153.64±36.006	
	Bankacılık ve Sigortacılık	15.15±6.002	26.45±9.976	142.55±46.236	
	Sağlık Bilgi Sistem Teknikerliği	20.07±3.852	30.29±7.946	165.93±32.780	
	Yerel Yönetimler	21.50±4.950	31.00±7.071	184.00±24.042	
	TEST	KW=9.549; p=.089	KW=5.448; p=.364	KW=4.092; p=.536	
Öğrenim gördüğü programı isteyerek seçme	Evet	17.20±5.276	27.53±8.884	156.25±39.925	
	Hayır	16.35±4.930	25.26±7.412	143.19±39.588	
	TEST	t=.764; p=.446	t=1.256; p=.212	t=1.536; p=.128	
Öğrenim gördüğü programın kendisine uygunluğu	Evet	17.23±5.063	27.55±8.168	157.43±38.156	
	Hayır	16.29±5.442	25.23±9.215	140.35±42.658	
	TEST	t=.847; p=.399	t=1.281; p=.203	t=2.024; p=.046	
Cinsiyet	Kadın	16.87±4.808	26.96±8.427	152.80±38.138	
	Erkek	17.11±5.905	26.69±8.794	151.69±44.348	
	TEST	t=-.225; p=.823	t=-.154; p=.878	t=-.134; p=.893	
Yaşanan yer	Ev	17.05±5.18	27.69±8.96	154.24±41.82	
	Öğrenci yurdu	16.82±5.21	25.70±7.78	149.89±37.84	
	TEST	t=-.225; p=.822	t=1.188; p=.237	t=-.549; p=.584	
Yaşamının büyük bölümünün geçtiği yer	Köy-Kasaba	17.95±6.05	26.89±8.89	159.84±40.22	
	İlçe	16.87±5.15	26.21±9.45	145.28±45.06	
	İl	17.06±4.62	27.22±8.84	158.50±36.80	
	Büyükşehir	16.37±5.07	27.50±7.01	153.40±35.09	
	TEST	KW=1.464; p=.691	KW=.420; p=.936	KW=2.228; p=.527	
Annenin eğitimi	Okuryazar değil	15.00±3.64	25.00±8.00	140.67±27.75	
	Okuryazar	13.64±4.82	22.18±11.29	132.27±47.57	
	İlkokul	17.56±5.64	27.93±8.35	155.33±40.85	
	Ortaokul	18.31±3.67	27.38±5.19	160.94±33.14	
	Lise	17.33±5.11	27.50±10.02	158.08±45.63	
Annenin çalışma durumu	TEST	KW=8.079; p=.089	KW=2.445; p=.654	KW=4.945; p=.293	
	Çalışıyor	18.07±3.08	28.50±6.22	163.60±24.92	
	Çalışmıyor	16.78±5.41	26.62±8.81	150.73±41.75	
	TEST	U=564.000; p=.454	U=572.000; p=.501	U=532.000; p=.296	
	Okuryazar değil	13.00±6.08	20.33±11.50	111.33±55.19	
Babanın eğitimi	Okuryazar	11.83±3.92	24.00±9.49	129.50±37.32	
	İlkokul	17.87±5.48	28.19±8.50	158.15±40.04	
	Ortaokul	17.28±4.42	26.00±6.19	151.06±35.00	
	Lise	16.53±4.90	26.37±10.33	150.21±45.06	
	Önlisans	14.00±1.41	24.50±2.12	138.50±10.61	
	Lisans	17.00±4.00	27.00±7.55	163.33±36.02	
	Lisansüstü	18.00±4.24	25.00±11.31	162.50±34.65	
Babanın çalışma durumu	TEST	KW=11.844; p=.106	KW=5.760; p=.568	KW=7.462; p=.382	
	Çalışıyor	17.24±4.84	27.38±7.79	155.71±37.88	
	Çalışmıyor	16.45±5.75	25.95±9.70	146.58±43.67	
	TEST	t=.751; p=.454	t=.831; p=.408	t=1.126; p=.263	
	İyi	18.33±5.22	30.58±9.25	169.33±40.69	
Ekonomik durum	Orta	16.83±5.09	25.88±8.26	148.50±39.23	
	Kötü	14.50±5.06	25.10±6.33	140.20±36.35	
	TEST	KW=4.453; p=.108	KW=10.155; p=.006	KW=6.963; p=.031	
	FARK	-	1>2-3	1>2-3	
	Evet	14.76±6.06	22.03±9.80	131.07±50.00	
Eğitiminiz sırasında okulla ilgili herhangi bir sıkıntı yaşama durumu	Hayır	17.78±4.57	28.69±7.24	160.48±32.55	
	TEST	t=-2.766; p=.007	t=-3.329; p=.002	t=-2.942; p=.006	
	İyi	18.21±5.44	30.52±8.49	170.97±40.55	
	Orta	16.70±5.07	25.63±7.65	146.86±36.29	
	Kötü	14.40±4.01	22.60±10.29	126.40±39.93	
Akademik başarısını değerlendirme durumu	TEST	KW=3.797; p=.150	KW=12.049; p=.002	KW=14.119; p=.001	
	FARK	-	1>2-3	1>2-3	
	Evet	19.43±4.34	31.48±5.27	172.46±29.67	
	Hayır	15.05±4.97	23.33±8.85	137.08±40.45	
	TEST	t=4.753; p=.000	t=5.893; p=.000	t=5.193; p=.000	
Bir daha üniversite seçme şansı olsa, yine Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nu seçme durumu	Evet	18.41±4.63	30.34±6.40	166.22±34.16	
	Hayır	15.19±5.28	22.67±8.90	135.77±40.70	
	TEST	t=3.351; p=.001	t=5.003; p=.000	t=4.189; p=.000	
	SCU Gürün Meslek Yüksekokulu'nda aldığı hizmetin beklentilerini tamamen yerine getirme durumu	Evet	19.66±4.15	32.61±4.85	178.08±23.24
	Hayır	15.44±5.09	23.66±8.45	138.10±40.48	
TEST	t=4.360; p=.000	t=6.925; p=.000	t=6.459; p=.000		

Çizelge 5. incelendiğinde, öğrencilerin Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nu başkalarına tavsiye etme durumuna göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Fiziki Olanakların Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Destek Hizmetlerinin Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" boyutu, "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları açısından aralarındaki farklılıklara ait tüm t değerleri $p < 0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Çizelgenin incelenmesine devam edildiğinde, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nu başkalarına tavsiye edeceğini belirten öğrencilerin tavsiye etmeyeceğini belirten öğrencilere göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Destek Hizmetlerinin Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" Boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çizelge 5. incelendiğinde, öğrencilerin Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nda aldığı hizmetin beklentilerini tamamen yerine getirme durumuna göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Fiziki Olanakların Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Destek Hizmetlerinin Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" boyutu, "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları açısından aralarındaki farklılıklara ait tüm t değerleri $p < 0.05$ önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Çizelgenin incelenmesine devam edildiğinde, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu'nda aldığı hizmetin beklentilerini tamamen yerine getirdiğini belirten öğrencilerin beklentilerini tamamen yerine getirmediğini belirten öğrencilere göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Destek Hizmetlerinin Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" Boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tartışma

Araştırma katılmayı kabul eden toplam 106 öğrencinin, araştırmacılar tarafından hazırlanan bilgi formuna verdikleri yanıtlara göre en yüksek oranda sırasıyla Açıklık, Sağlık Bilgi Sistemleri Teknikerliği, Bankacılık ve Sigortacılık, Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik programı öğrencilerinin bu programı isteyerek seçtikleri ve programı kendilerine uygun buldukları şeklinde yorumladıkları görülmektedir. Benzer şekilde Ünal ve Bayram (2015) yaptıkları araştırmada, öğrencilerin açıklık bölümünü severek geldikleri ancak okul bittikten sonra iş bulamama kaygısı duyduklarını belirlemişlerdir. Sağlık Bilgi Sistemleri Teknikerliği programındaki öğrencilerin de çoğunun programı isteyerek seçtikleri ve bu programı kendilerine uygun bulduklarını ifade etmiştir. Çalışmamıza paralel şekilde Sökmen'in Meslek Yüksekokulu öğrencilerine yönelik yaptığı memnuniyet araştırmasında da Hukuk Büro Yönetimi ve Sekreterlik programına yönelik öğrenci memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu belirtilmiştir (Sökmen, 2011). Çizelgeye Gürün Meslek Yüksekokulu'nda aktif tüm programlar açısından

bakıldığında öğrencilerin çoğunun öğrenim gördüğü programı isteyerek seçmiş ve öğrenim gördüğü programı kendisine uygun bulduğu belirlenmiştir. Bu sonuç öğrencilerin öğrenim gördüğü programı kendisine uygun bulma durumuna göre öğrenim gördükleri programlar açısından aralarında fark olduğunu göstermektedir. Neticede, meslek yüksekokullarının yetiştirdiği ara elemanlara ihtiyacın fazla olduğunu ve özellikle bahsi geçen programların yoğun talep aldığını ve ek olarak öğrencilerin de bu programlarda eğitim almaktan genel olarak memnun oldukları söylenebilir. Ayrıca araştırma sonuçlarında Yerel Yönetimler programı öğrencilerinin yarısının da bu programı isteyerek seçtiğini ve yine yarısının bu programı kendilerine uygun bulduklarını görülmektedir. Ancak öğrenim gördüğü programı kendisine uygun bulmayanların oranının en fazla Maliye programındaki öğrenciler olduğu saptanmıştır. Maliye programında öğrencilerin çoğunun bu programı isteyerek seçtikleri görülürken kendilerine uygun bulma oranının yarıdan aza indiği belirlenmiştir. Bu durumun yerel yönetimler ve maliye programlarındaki istihdam sorunları sebebiyle olduğu düşünülmektedir.

Öğrencilerin öğrenim gördüğü programa ve bu programı isteyerek seçme durumuna göre ölçek alt boyutları ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) puanları açısından karşılaştırıldığında aralarında fark olmadığı görülmüştür. Benzer şekilde Sertel, Yıldırım ve Akyol'un (Sertel, vd., 2017) araştırmalarında ise öğrencilerin öğrenim gördüğü programı isteyerek seçmelerinin memnuniyet düzeyine etkisi olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Ancak öğrenim gördüğü programı kendisine uygun bulan öğrencilerin uygun bulmayan öğrencilere göre "İdari Yönetim Kalitesi", "Eğitim Kalitesi" boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" açısından eğitim aldıkları kurumu daha olumlu değerlendirdikleri ve buna bağlı olarak memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Öğrencilerin sosyodemografik özelliklerinden; cinsiyet, yaşadıkları yer, yaşamlarının büyük bölümünün geçtiği yer, annelerinin eğitim ve çalışma durumu, babalarının eğitim ve çalışma durumuna göre "İdari Yönetim Kalitesi" boyutu, "Fiziki Olanakların Kalitesi" boyutu, "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Destek Hizmetlerinin Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" boyutu, "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları açısından aralarında fark olmadığını görülmüştür. Ancak ekonomik durumu iyi olan öğrencilerin ekonomik durumu orta ve kötü olan öğrencilere göre "Eğitim Kalitesi" boyutu, "Dönüştürücü Nitelik" boyutu ve "Yükseköğretim Hizmet Kalitesi" (HESQUAL) ölçeği puanları daha yüksektir. Ekonomik durumu iyi olan öğrencilerin diğer öğrencilere oranla kitap, fotokopi vb. kaynaklara erişim imkanlarının daha iyi olduğu ve buna bağlı olarak memnuniyet puanlarının daha yüksek olduğu tahmin edilmektedir. 2019 yılında Sağlık Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin katılımıyla gerçekleştirilen yüksek lisans tez çalışmasında ise, geliri giderinden az olan öğrencilerin memnuniyet puanı ortalamasının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Koç, 2019).

Araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunun eğitim sırasında okulla ilgili herhangi bir sıkıntı yaşamadığı belirlenmiştir. Bu bağlamda hem yüksekokulun hem de ilçenin güvenlik, ulaşım, konaklama açısından yeterli imkanlara sahip olduğu söylenebilir. Öğrencilerin eğitimler sırasında okulla ilgili herhangi bir sıkıntı yaşamaya durumuna göre “İdari Yönetim Kalitesi” boyutu, “Eğitim Kalitesi” boyutu, “Destek Hizmetlerinin Kalitesi” boyutu, “Dönüştürücü Nitelik” Boyutu ve “Yükseköğretim Hizmet Kalitesi” (HESQUAL) ölçeği puanları açısından aralarında fark olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, eğitimleri sırasında okulla ilgili herhangi bir sıkıntı yaşamayan öğrencilerin sıkıntı yaşayan öğrencilere göre “İdari Yönetim Kalitesi” boyutu, “Eğitim Kalitesi” boyutu, “Destek Hizmetlerinin Kalitesi” boyutu, “Dönüştürücü Nitelik” Boyutu ve “Yükseköğretim Hizmet Kalitesi” (HESQUAL) açısından eğitim aldıkları kurumu daha olumlu değerlendirdikleri söylenebilir. (Devebakan vd., 2018), SERVQUAL ölçeği kullanarak yaptıkları araştırma ise, öğrencilerin öğrenimleri esnasında problem yaşayıp yaşamama durumunun, ölçeğin alt boyutları arasında herhangi bir farklılık yaratmadığını öne sürmüşlerdir.

Akademik başarı durumunu iyi olarak değerlendiren öğrencilerin akademik başarı durumunu orta ve kötü olarak değerlendiren öğrencilere göre “İdari Yönetim Kalitesi” boyutu, “Eğitim Kalitesi” boyutu, “Dönüştürücü Nitelik” boyutu ve “Yükseköğretim Hizmet Kalitesi” (HESQUAL) ölçeği puanları daha yüksektir. Yapılan bazı çalışmalarda ise akademik başarı durumunun öğrenci memnuniyetine etkisi olmadığı belirtilmiştir (Devebakan, vd., 2019; Koç, 2019).

Bir daha üniversite seçme şansı olsa, yine Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu’nu seçeceğini belirten öğrencilerin seçmeyeceğini belirten öğrencilere göre “İdari Yönetim Kalitesi” boyutu, “Eğitim Kalitesi” boyutu, “Destek Hizmetlerinin Kalitesi” boyutu, “Dönüştürücü Nitelik” Boyutu ve “Yükseköğretim Hizmet Kalitesi” (HESQUAL) açısından eğitim aldıkları kurumu daha olumlu değerlendirdikleri söylenebilir. Öğrencilerin yarısından fazlasının bir daha üniversite seçme şansı olsa yine Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu’nu seçmeyeceğini belirtirken, yarısından azının ise Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu’nu başkalarına tavsiye edeceğini belirtmiştir. Bu durum, öğrencilerin anket sorularını yeterince dikkatli okumamasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir.

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Gürün Meslek Yüksekokulu’nda aldığı hizmetin beklentilerini tamamen yerine getirdiğini belirten öğrencilerin, beklentilerini tamamen yerine getirmediğini belirten öğrencilere göre “İdari Yönetim Kalitesi” boyutu, “Eğitim Kalitesi” boyutu, “Destek Hizmetlerinin Kalitesi” boyutu, “Dönüştürücü Nitelik” Boyutu ve “Yükseköğretim Hizmet Kalitesi” (HESQUAL) açısından eğitim aldıkları kurumu daha olumlu değerlendirdikleri söylenebilir. Beklentilerde oluşan kişisel farklılıkların memnuniyet düzeyine olan etkisinden kaynaklı olarak ortaya çıktığı düşünülen bu Çizelgede genel itibarıyla beklentisi yüksek olan öğrencilerin memnuniyetlerinin düşük olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan tüm öğrencilerin HESQUAL ölçeğinin alt boyutlarına verdikleri cevaplar açısından bakıldığında en yüksek puanı İdari Yönetim Kalitesi boyutunun aldığı görülmektedir. Bu boyut, Gürün Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin, İdari Personelinin iletişiminden ve genel olarak kurumun resmi prosedürlerinin yürütümünden memnun olduklarını göstermektedir.

Ölçek alt boyutları puanı açısından sırayı Dönüştürücü Nitelik boyutu almaktadır. Dönüştürücü Nitelik boyutu; öğrencinin eğitim aldığı kuruma olan güvenini, farkındalığını ve geleceğe yönelik beklentilerini karşılamaktadır. Bu açıdan bakıldığında da Gürün Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin memnuniyetinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

Destek Hizmetleri ve Eğitim Kalitesi boyutu da öğrenciler tarafından olumlu değerlendirilmektedir. Buradan yola çıkılarak, öğrencilerin kurumu yemek, bilişim hizmetler vb. yönünden olumlu değerlendirdikleri görülmektedir. Ancak Destek Hizmetleri boyutunun maddeleri açısından ulaşım, fotokopi hizmetleri, eğitim dışı faaliyetler (öğrenci kulüpleri)’in öğrenciler tarafından olumsuz değerlendirildiği görülmektedir. Cevher’in (2016) araştırmasında, kamu üniversiteleri açısından destek hizmetlerinden özellikle güvenlik, yurt ve misafirhane, spor tesislerinin öğrenci memnuniyeti açısından en olumsuz değerlendirilen boyutlar olduğu öne sürülmüştür.

Eğitim kalitesi açısından, öğrencilerin verdikleri yanıtlara göre Gürün Meslek Yüksekokulu’nda Öğretim üyesi/ elemanlarının sayısı ve yetkinliği, ders programları ve ders içerikleri, öğrencilere sağlanan akademik imkanlar, sınavların uygulanışı bakımından memnuniyetin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Ayvaz ve ark (Ayvaz, vd., 2018) Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Göksun Meslek Yüksekokulu’nda araştırmacılar tarafından hazırlanan anketi kullanarak yaptıkları çalışmada ise hizmet kalitesi algısının en yüksek olduğu boyut akademik personel iken en düşük olduğu boyut fiziksel özellikler olduğunu saptamışlardır. Benzer şekilde (Sökmen, 2011) kendi hazırladığı anket ile Ankara’da bir vakıf üniversitesinde gerçekleştirdiği araştırma sonucuna göre de en yüksek puanı öğretim elemanları ile ilgili olduğunu bildirmiş ve bu boyutun okuldan memnuniyet boyutuyla ilgili olduğunu iddia etmiştir.

Öğrencilerin ölçeğin diğer alt boyutlarına verdikleri puanlar karşılaştırıldığında en düşük puanı Fiziki Olanakların Kalitesi boyutu almaktadır. Fiziki olanaklardan ise; derslikler, kütüphane ortamı, eğitim araç gereçleri, kampüs ortamının koşulları ve güvenliği olumlu değerlendirilirken, kafeterya, spor alanları yetersiz olarak değerlendirilmektedir. Mevcut Çizelgenin oluşumunda, binanın eski olması, kampüsün küçük olması gibi ilçe imkanlarının yetersizliğinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Ancak genel itibarıyla ölçek puanlarının yüksek olduğu söylenebilir. (Muhammed, vd., 2018) Pakistan’da 28 üniversiteden 384 katılımcıyla HESQUAL modeli kullanarak gerçekleştirdiği çalışmada, İdari Kalite, Eğitim Kalitesi, Fiziksel Olanakların Kalitesi ve

Dönüştürücü Nitelik boyutları anlamlı düzeyde yüksek bulunurken Destek Hizmetleri boyutunun olumsuz değerlendirildiği sonucuna ulaşmıştır. (Devebakan vd., 2019) çalışmalarında Şahin 2011'in çalışmasına atıfta bulunarak, yükseköğretim hizmet kalitesi çalışmasında en önemli boyutun fiziksel özellikler olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırmanın Sınırlılığı

Bu araştırmada en önemli hususun, belirlenen durumların MYO'lara özel olduğu, genelleme yapılamayacağı ve her birinin kendi içinde değerlendirme yapmaları gerektiğidir.

Sonuç

Araştırma sonuçlarına göre, Gürün Meslek Yüksekokulu'nda araştırmanın yapıldığı dönemde aktif olan programlar arasında, öğrencilerin hem isteyerek seçme hem de kendine uygun bulma boyutunda özellikle Aşçılık ve Sağlık Bilgi Sistemleri Teknikerliği programları öne çıkmaktadır. Bu bağlamda söz konusu programların ön lisans düzeyindeki aday öğrenciler açısından da popüler olduğu söylenebilir.

Gürün Meslek Yüksekokulu, Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (HESQUAL) alt boyut puanlarından, özellikle İdari Yönetim Kalitesi, Dönüştürücü Nitelik, Destek Hizmetleri, Eğitim Kalitesi boyutlarının yüksek olduğu ve genel itibarıyla de öğrenci memnuniyetinin Fiziki Olanakların Kalitesi boyutu hariç yüksek olduğu belirlenmiştir. Buradan yola çıkarak, öğrenci memnuniyetini arttırmak için öncelikli olarak fiziki olanaklara hassasiyet gösterilmesi gerektiği aşikardır. Gürün; Sivas ve Malatya illeri arasında yer alan, doğal güzelliklere ev sahipliği yapan bir ilçedir. Ancak her ne kadar doğal güzelliklere sahip olsa da öğrenciler açısından kampüs içerisinde öğrencilerin boş zamanlarını değerlendireceği rekreasyon alanlarının bulunması, fotokopi ve kafeterya olanaklarının düzenlenmesi ve öğrenci kulüplerinin aktif olması gerekmektedir. Öğrencilerin bir kısmı açısından olumsuz değerlendirilen ulaşım imkanlarına bakıldığında kampüsün karşı tarafında yer alan yurttan kalan öğrenciler açısından sorun olmadığı ancak özellikle yaz aylarında ilçe merkezine ulaşım konusunda belediye ile iş birliği yapılması konusunda gerekli adımların atılması gerekmektedir.

Diğer taraftan, eğitim boyunca kurumla ilgili sıkıntı yaşayan %29'luk kesim için detaylı araştırma yapılması gerekmektedir. Ayrıca hem kurumun hem de diğer meslek yüksekokullarının eğitim-öğretim faaliyetlerini bu bilgiler rehberliğinde şekillendirerek ulusal ve uluslararası platformlarda kendilerine prestijli bir konum elde etmeleri sağlanıp kurumun kalitesinin artırılması hedeflenmelidir.

Extended Summary

Education is defined as all the activities of ensuring the development of individuals according to their own needs and abilities, creating behavior, learning and applying what they have learned in accordance with the purposes

of the society. The welfare level of countries is measured by their citizens' receiving a qualified education and their contribution to economic growth with the knowledge and skills they have gained. In this context, higher education institutions have a key position in raising responsible, well-equipped staff with technical knowledge and skills. Universities increase the effectiveness of their functions by establishing quality systems in order to attract more students at national and international scales. Today, educational institutions; seeks ways to be recognized (accreditation) by international or national organizations in order to adopt the concept and philosophy of quality and to demonstrate the quality of its services and products. Universities, which envisage developing economic and efficient systems, aim for the ISO 9000 certificate and in order to determine the level of student satisfaction; They also take into consideration non-educational areas, including physical areas such as student affairs, cafeteria, administrative offices. Students' opinions are effective and reliable because they are the direct recipients of this process. The student, who is satisfied with the educational service he/she has benefited from, will recommend the institution to others, and this will enable the relevant university to continue its educational activities for a long time and gain a place for itself at the global level. It is an accessible vision to increase competitiveness and contribute to economic growth by eliminating the existing problems of vocational schools, which are one of the most important components of vocational and technical education. At this point, the important thing is to believe in the importance of Vocational Schools and to determine the problems meticulously and to be determined for a solution. Based on the aforementioned criteria, HESQUAL (2016), which was determined not to be used in previous publications in Turkey, and which has a unique "transformative quality" contribution to the current and higher education quality literature on higher education service quality (Yılmaz, 2019), was evaluated in Sivas Cumhuriyet University Gürün Vocational School. The aim of this study is to determine the education quality of the students, the impression and satisfaction levels created by the institution on the students, and the future thoughts of the students. The universe of the research consists of all students (150 students) studying at Sivas Cumhuriyet University Gürün Vocational School. The participant group of the study consists of students (106 students) who are studying in the 1st and 2nd grades in the 2019-2020 academic year at Sivas Cumhuriyet University Gürün Vocational School and volunteer to participate in the study. The Student Introduction Form and the Higher Education Service Quality Scale (HESQUAL), which contains socio-demographic information developed by the researchers, were used to collect the data. Before starting the study, Sivas Cumhuriyet University Non-Invasive Ethics Committee approval was obtained (decision no: 2020-02/52). Informed consent forms were given to the students to be included in the study before the application and the questionnaire forms were applied

only after the signed volunteers were included in the study. In the evaluation of the data obtained after the application in the SPSS 22.0 program (Kolmogorov-Smirnov), the significance test of the difference between the two means (t-test), one-way analysis of variance, ManWhitneyU, Kruskal-Wallis Test, and the Chi-square test were used. According to the results of the research, among the existing programs, in the dimension of willingly choosing the program in which the students are studying; Cookery stands out with 87.5%, Health Information Systems Technician 85.7%, Banking and Insurance 70.0%, Law Office Management and Secretariat 65.0%. When these programs are evaluated in terms of student suitability; Cookery 93.8%, Health Information Systems Technician 85.7%, Law Office Management and Secretarial Program 69.8%, Banking and Insurance 65.0% were found to be suitable for them. Among the sub-dimension scores of Gürün Vocational School of Higher Education Service Quality (HESQUAL), especially Administrative Management Quality with 24 points out of 28 points, Transformative Quality with 26 points out of 32 points, Support Services with 16 points out of 24 points, Education Quality dimension with 57 points out of 68 points. It has been determined that student satisfaction is high in general, except for the Quality of Physical Facilities dimension. However, in terms of the answers given by the students to the HESQUAL scale, it was determined that the evaluation scores were high with 152 points out of 198 points, which is the total scale score. However, it should be aimed to increase the quality of the institution by shaping the educational activities of both the institution and other vocational schools under the guidance of this information, enabling them to gain a prestigious position in national and international platforms.

Kaynaklar

- Ayaz, N, Arakaya, A. (2019). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçümü; Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*; doi:10.5961.
- Ayvaz, Y.Y., Ayvaz, E.T., Arslan, Z., Güven, H. (2018). Üniversitelerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Hizmet Kalitesinin Öğrenci Memnuniyetine Etkisi: Gökşun Meslek Yüksekokulu Örneği. 5th A.S.M. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, Antalya, Türkiye. Doi:102587/ohuibf.310015.
- Bektaş, H., Akman, S.U. (2013). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği: Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi. *Ekonometri ve İstatistik*; 18: s.116-133. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iuekois/issue/8996/112135>
- Cevher, E. (2016). Hizmet Kalitesi Açısından Üniversitelere Yönelik Şikayetlerin İncelenmesi. *Journal of Yaşar University*; 11(43): s.163-171. doi:10.19168.
- Devebakan, N, Egeli, HA, Koçak, N. (2019). Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Beklenti ve Algılamaları Temelinde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile değerlendirilmesi: Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu'nda Bir Araştırma. *Yükseköğretim Dergisi*, 9(2): s.211-200.
- Gökçer, N. (2012). Fırat Üniversitesi Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklentileri. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*;22(2): s.139-154. <https://dergipark.org.tr/pub/yuksekokretim/issue/47943/607409>
- Güven, AET, Yılmaz, İ, Güven, H. (2017). Üniversite Eğitiminde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksekokulu'nda Bir Uygulama. Yeni Ekonomik Eğilimler ve İş Fırsatları. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Yayınları*: s. 43-31. https://www.academia.edu/42857332/Universite_Egitimin_de_Hizmet_Kalitesinin_Olculmesi_Manisa_Celal_Bayar_Universitesi_Ahmetli_Meslek_Yuksekokulunda_Bir_Uygulama
- İçli, GE, Vural, BB. (2010). Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulamaları Çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Öğrenci Memnuniyeti Araştırması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*; 28(1): s.335-349. <http://acikerisim.kirklareli.edu.tr:8080/xmlui/handle/20.500.11857/955?show=full>
- Kaya, A. (2014). Meslek Yüksekokulunda Öğrenim Gören Öğrencilerin Eğitim Öğretim ve Geleceğe Yönelik Düşünceleri. *OMÜ Eğt. Fak. Derg.*; 33(2): s.349-356. doi:10.7822/omuefd.33.2.1.
- Koç, K. (2019). Sağlık Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Okuldan Memnuniyet Düzeyleri ve Akademik Başarı Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi. http://dspace.balikesir.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/20.500.12462/6578/Kiyemet_Koç.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muhammed, N., Kakakhel, S.J., Fayaz, A. (2018). Service Quality a Password of Students Stisfaction an Application of HESQUAL model. *City University Research Journal*; 9(3): p. 586-607.
- Sertel, E., Yıldırım, H., Akyol, S.Ö. (2017). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Okul Tercih Sebepleri ve Uyum Durumları: Sivrihisar Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*; 9(21): s.117-101. doi:10.20875.
- Sökmen, A. (2011). Öğrenci Memnuniyetine Yönelik Ankara'da Bir Meslek Yüksekokulunda Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(4): s. 66-79.doi:10.15295.
- Ünal, İ, Bayram, AT. (2015). Önlisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*; 3(10): s.525-534.doi: 10.26466.
- Yılmaz, DV. (2019). Hesqual – Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi. *Turkish Studies*; 14(2): s.899-917. doi: 10.21923.
- Sokoli, D., Koren, A., Shala, K. (2019). Hesqual- Tool For Analysis of Higher Education Service Quality. *Thriving on Future Education, Industry, Business and Society*. 15-17 May 2019. Piran/ Slovenia.
- Muhammed N. Kakakhel, S.J., Shah, F.A. (2019). Service Quality a Password of Students Satisfaction an Application of Hesqual Model. *City University Research Journal*. 9(3)