

HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ: BİR MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ ÖRNEĞİ¹

Uğur ÖZALP²Rıza AKKAYA³Ali ÖZDEMİR⁴

Makale Bilgisi	Özet
Makale Türü Araştırma Makalesi	Türkiye'deki meslekî ve teknik ortaöğretime yönelik toplumsal algının olumlu yönde dönüşümüne katkı sağlamak için hazır bulunuşluk düzeyi daha yüksek öğrencileri hedefleyen çeşitli meslek liseleri kurulmuştur. Bu araştırmanın amacı, 2019-2020 eğitim öğretim yılında İstanbul ilinde açılan bir Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi'nde sunulan hizmete ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyini öğrenci ve veli algılarına dayalı olarak ölçmektir. Araştırmada tüm evren ulaşılabilir durumda olduğundan örneklem belirlenmemiştir. 90 veli ve 90 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilen çalışmada veri iki aşamalı olarak toplanmıştır. Veli ve öğrencilerin hizmet öncesi beklentileri ile hizmet sonrası algılarına ilişkin ölçüm sonuçları karşılaştırılmıştır. Çalışmada, velilerin beklenti düzeylerinin öğrencilere kıyasla daha yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bununla birlikte öğrenciler için güvenilirlik ve yanıt verebilirlik boyutları ile veliler için empati boyutu dışında sunulan hizmetin öğrenci ve veli beklentilerini karşıladığı tespit edilmiştir.
<i>Makale Geçmişi:</i> Başvuru 10.10.2022 Kabul 16.12.2022	
<i>Anahtar Kelimeler:</i> Hizmet kalitesi, Meslekî ve teknik ortaöğretim, Meslekî eğitim	

MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY: A VOCATIONAL AND TECHNICAL ANATOLIAN HIGH SCHOOL SAMPLE

Article Information	Abstract
Article Type Research Article	Various vocational high schools targeting students with higher levels of readiness were established in Turkey in order to contribute to the positive transformation of the public perception towards vocational and technical secondary education. The aim of this research is to measure expectation and satisfaction levels regarding the service provided in a Vocational and Technical Anatolian High School opened in Istanbul in the 2019-2020 academic year depending on the students and their parents' perceptions. As the entire population was accessible, no sample was specified in the study. In the study, which was carried out with the participation of 90 parents and 90 students, the data were collected in two phases. Results of the measurement regarding pre-service expectations of parents and students and their post-service perceptions were compared. In the study, it was found out that the expectation levels of the parents were higher than those of the students. In addition, it was revealed that the service provided met the expectations of students and parents, except for dimensions of reliability and responsiveness for students and empathy for parents.
<i>Article History:</i> Received 10.10.2022 Accepted 16.12.2022	
<i>Keywords:</i> Service quality, Vocational and technical secondary education, Vocational education	

Kaynakça Gösterimi: Özalp, U., Akkaya, R. ve Özdemir, A. (2022). Hizmet kalitesinin ölçülmesi: Bir meslekî ve teknik anadolu lisesi örneği, 3(2), 41-51.

¹ Bu çalışma, 26-27 Ekim 2019 tarihinde Marmara Üniversitesi'nde düzenlenen Uluslararası Eğitimde Yeni Arayışlar Kongresinde (UEYAK) sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

² Dr., Millî Eğitim Bakanlığı, ozalp.ugur@gmail.com, ORCID 0000-0001-6790-5304

³ Dr., Millî Eğitim Bakanlığı, akkayariza@gmail.com, ORCID 0000-0003-3535-0222

⁴ Doç. Dr., Marmara Üniversitesi, aliozdmr32@gmail.com, ORCID 0000-0001-6089-1966

1. GİRİŞ

Ülkelerin gelişmişlik düzeyinin en önemli göstergelerinden biri olarak ele alınan eğitim, aynı zamanda bireylerin toplumsal ve işgücü piyasasında ihtiyaç duyulan becerilerle donatılmasında kritik bir rol oynamaktadır. Eğitim, bir yandan bireyleri toplumsal normlara uyum sağlayacak ve toplumu ileri taşıyacak becerilerle donatırken bir yandan da bireylerin işgücü piyasasında meslek edinmeleri için gereken verimliliği sağlayarak ekonomiye de katkıda bulunur (Berk, 2022). Ulusal ekonomik önceliklere uygun orta düzey becerilerin ilk oluşumuyla eş anlamlı hale gelen meslekî ve teknik eğitimin ülkelerin ekonomisine olan etkisinin önemli olduğu düşünülmektedir (Guile ve Unwin, 2019). Dünyadaki eğitim sistemlerinin önemli bir parçası olan meslekî ve teknik eğitim, insani ve sürdürülebilir kalkınmanın merkezi olarak tanımlanmaktadır (OECD, 2021; Powell ve McGrath, 2019). İşgücü piyasasındaki beceri ve ihtiyaçların sürekli olarak değiştiği bir çağda öğrencileri işgücü piyasasının ihtiyaç duyduğu becerilerle donatmak ve yetişkinlere eğitim-öğretim fırsatları sağlama konusunda meslekî ve teknik eğitim kurumları kayda değer bir yere sahiptir (OECD, 2021). Ülkelerin üretim ve pazarlardaki rekabet gücü açısından meslekî ve teknik eğitim güçlü ve belirleyici bir role sahiptir (CEDEFOP, 2009).

Belirli bir mesleğe veya belirli bir iş türüne yönelik beceriler geliştirmeyi amaçlayan meslekî ve teknik eğitim, mezunlarına iş bulmada avantaj sağlamanın yanında ekonominin güçlendirilmesine, işsizliğin azaltılmasına ve toplumsal katılımın artırılmasına da katkıda bulunur (CEDEFOP, 2017; CEDEFOP & Education and Training Foundation [ETF], 2020). Ancak meslekî ve teknik eğitimin sağladığı tüm avantajlara rağmen OECD genelindeki ülkelerin genel eğitime kayıtlı öğrenci oranının (%56) meslekî ve teknik eğitim programlarına kayıtlı (%44) öğrencilere göre daha yüksek olması dikkat çekicidir (Berk, 2022). Birçok ülkede genel eğitim ile meslekî eğitim arasında itibar denkliği sorunu vardır. Yine birçok ülkede öğrenciler, aileler, işverenler, meslek kuruluşları ve üst düzey eğitim kurumlarındaki öğretim elemanlarının algısında meslekî ve teknik eğitim genel eğitime göre düşük bir öneme sahiptir (Dobrydina vd., 2019). Meslekî ve teknik eğitim okullarının mezunlarının arasında beyaz yakalı çalışan sayısının az olması, bu programlardan mezun olanların daha çok fiziksel aktivite gereken işlerde çalışıyor olması, 1999 yılındaki katsayı uygulamasının sonucunda meslekî ve teknik eğitimde yaşanan ciddi statü kaybı ve halk arasında daha iyi tanınan genel eğitimin itibar, prestij, yüksek gelir ve sosyal statü ile ilişkilendirilmesinin bu duruma yol açtığı düşünülmektedir (Jüttler vd., 2020; Özer, 2020a).

Küresel ekonomik krizler, artan genç işsizliği ve bununla bağlantılı olarak yaşanan sorunlar meslekî ve teknik eğitimin istihdam edebilirliğe, üretkenliğe ve ekonomik büyümeye olan katkısı hakkındaki tartışmaları gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yeniden canlandırmıştır (Unwin, 2017). Meslekî ve teknik eğitimin, teknolojik ve ekonomik kalkınmanın yanında genel olarak işsizliğin özel olarak genç işsizliğinin ortadan kaldırılmasında kilit bir rol üstleneceği düşünülmektedir (BMZ, 2012). Bu doğrultuda ülkelerin politika gündemlerinin başında ve uluslararası politika gündemlerinin merkezinde meslekî ve teknik eğitim daha fazla yer almaya başlamıştır (Pilz, 2017). 21. yüzyıl becerilerinin öğrencilere kazandırılması ve iş gücü piyasası beklentilerinin karşılanması için meslekî ve teknik eğitimin yeniden nasıl düzenlenmesi gerektiği üzerine çalışmalar hız kazanmıştır (Okolie ve Yasin, 2017; Salleh ve Puteh, 2017).

Türkiye’de, eğitimin niteliğini arttırmak adına Millî Eğitim Bakanlığı (MEB) tarafından 23 Ekim 2018 tarihinde 2023 Eğitim Vizyonu açıklanmıştır. Açıklanan Vizyon Belgesinde meslekî ve teknik eğitime atfedilen önem vurgulanmış ve meslekî ve teknik eğitimin geliştirilmesine yönelik bir dizi yenilik ve dönüşüm hareketine yer verilmiştir. Meslekî ve teknik eğitimin sektörle iş birliğinin güçlendirilmesi, özel sektör temsilcilerine meslekî ve teknik eğitim merkezi kurma hakkı verilmesi ve meslekî ve teknik eğitim öğretmenlerinin hizmet içi eğitim faaliyetlerinin iyileştirilmesi gibi somut adımların atıldığı bu yenilik ve dönüşüm hareketinin en radikal adımını meslekî ve teknik eğitime daha nitelikli öğrencileri çekmek ve meslekî ve teknik eğitimi çeşitlendirmek adına açılan prestijli okullar ve mükemmeliyet merkezleri oluşturmuştur. Bu kapsamda, MEB ve çeşitli kurumlar arasında yapılan protokoller ile toplumda meslekî ve teknik eğitime yönelik algıyı olumlu yönde dönüştürmesi beklenen ASELSAN Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi, İstanbul Teknik Üniversitesi Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi ve Teknopark İstanbul Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi gibi prestijli okullar açılmış, MEB ile Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, İstanbul Sanayi Odası, İstanbul Ticaret Odası ve İstanbul Teknik Üniversitesi ile yapılan işbirliği ile İstanbul’da mükemmeliyet merkezleri oluşturulmuş ve Türkiye Odalar Borsalar Birliği (TOBB) ile yapılan işbirliği ile ülkemizin 81 ilinde en az bir meslekî ve teknik ortaöğretim kurumu mükemmeliyet merkezi olarak yapılandırılmıştır (Özer ve Suna, 2019). MEB tarafından açılan bu prestijli Meslekî ve Teknik Anadolu Liseleri kısa bir sürede kamuoyunun dikkatini çekmiş ve kısa bir süre sonunda ortaokul eğitimi sonunda yapılan Liselere Giriş Sınavı’nda (LGS) %1’lik başarı dilimine giren öğrencilerin tercih ettiği kurumlar haline gelmiştir. ABD ve İngiltere’deki muadilleri gibi hem genel hem de seçilen mesleğe göre meslekî eğitim müfredatı sunan bu prestijli okullar toplumda meslekî ve teknik eğitime yönelik var olan olumsuz itibarın değişmesine yol açmıştır (Berk, 2022).

MEB 2023 Vizyon Belgesi doğrultusunda meslekî ve teknik eğitimin kalitesinin artırılması ve meslekî eğitime yönelik algının iyileştirilmesi için LGS sonuçları itibarıyla %1’lik başarı diliminde, akademik olarak başarılı öğrencilerin tercih edebileceği proje meslekî ve teknik ortaöğretim kurumları açılmış ve sektör

temsilcilerinin de katılımıyla oluşturulan kalite güvence sistemi ile bu okullar dış denetimden geçirilmiş, iyileştirmeye yönelik önlemler ve destekler sağlamıştır. Bu şekilde meslekî ve teknik eğitimde kalite kültürünün güçlenmesi için önemli bir aşama kaydedilmiştir (Özer, 2020b, Özer, 2022). Söz konusu gelişmelere ek olarak açılan bu prestijli proje meslekî ve teknik ortaöğretim kurumlarında sunulan hizmetlerin kalitesinin, hizmet kullanıcılarının (öğrenci, veli) beklentilerini karşılayıp karşılanmadığının belirlenmesinin nitelikli eğitim hizmeti verilmesi ve bu tür prestijli okulların tercih edilebilirliğinin artırılması açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Bu çalışma ile MEB tarafından 2023 Eğitim Vizyonu doğrultusunda MEB ve başka bir kurumla yapılan protokole dayalı olarak faaliyete başlamış bir proje meslekî ve teknik ortaöğretim kurumunda yürütülen eğitim-öğretim faaliyetlerine yönelik öğrenci ve velilerin hizmet kalitesi algısının ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışmada şu sorulara cevap aranmıştır:

1. Öğrenci ve velilerin hizmet kalitesi beklentileri arasında farklılık var mıdır?
2. Öğrenci ve velilerin hizmet kalitesi algıları arasında farklılık var mıdır?
3. Okulda verilen hizmet, öğrencilerin beklentilerini karşılamakta mıdır?
4. Okulda verilen hizmet, velilerin beklentilerini karşılamakta mıdır?

2. YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın yöntemine ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Çalışmada araştırma ve yayın etiğine uyulmakla birlikte veri toplama süreci 2019 yılında başladığından etik kurul izni alınmamıştır.

2.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, tarama deseninde gerçekleştirilmiş nicel bir çalışmadır. Evrenin tamamı ya da evren içerisinde belirlenecek bir örneklem üzerinde çalışma yapılmasının mümkün olduğu tarama modeli sayesinde bir durumun mevcut halini açıklamak mümkündür (Karasar, 2014). Tarama deseni, katılımcıların bir olay ya da konu hakkındaki görüşlerinin tespit edilmesine olanak sağlayan çalışmalarda kullanılmaktadır (Büyüköztürk vd., 2020). Farklı zamanlarda tekrar ölçüm yapılabilmesine olanak sağlayan tarama deseni çalışmalarında araştırmacının ölçülen değişkenlere müdahale etme ihtimali bulunmamasından dolayı daha doğal sonuçlara ulaşılmasına mümkündür (Field, 2018; Plano Clark ve Creswell, 2015).

2.2. Evren

Çalışmanın evrenini MEB ile başka bir kamu kurumu arasında imzalanan protokole dayalı olarak, Türkiye’deki meslekî ve teknik ortaöğretime yönelik algıya olumlu katkı sağlamak üzere 2019-2020 eğitim öğretim yılında İstanbul ilinde faaliyete başlamış bir meslekî ve teknik ortaöğretim kurumunda 2019-2020 eğitim-öğretim yılında öğrenim gören 90 öğrenci ve bu öğrencilerin velileri oluşturmaktadır. Evrenin tümüne ulaşılabilir durumdadır. Dolayısıyla örneklem belirlenmemiştir.

2.3. Veri Toplama Süreci

Çalışmada veri 2 aşamalı olarak toplanmıştır. 1. aşamada öğrenci ve veliler eğitim-öğretim hizmeti almaya başlamadan önce, 5 Eylül 2019 tarihinde veli ve öğrencilerin beklentileri ölçülmüştür. 2. aşamada öğrenciler ve veliler eğitim-öğretim hizmetinden faydalandıktan sonra, birinci dönemin sona ermesine yakın bir tarih olan 7 Ocak 2020’de algılanan hizmet kalitesi ölçülmüştür. Verilerin yorumlanmasında hata payı .05 olarak kabul edilmiştir.

2.4. Veri Toplama Aracı

Alan yazında verilen hizmetin kalitesinin ölçülmesi amacıyla çeşitli ölçekler geliştirildiği görülmüştür. Ancak bu ölçekler arasında en çok kullanılanı Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından geliştirilen ServQual ölçeğidir. Ölçek, beklenen ve algılanan kalitenin hizmet alanlar tarafından değerlendirilmesi esasına dayanmaktadır. Çalışmada ölçme aracı olarak beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından geliştirilen ServQual ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Bülbül ve Dermirer (2008) tarafından gerçekleştirilmiştir. Parasuraman ve diğerleri (1988), ölçeğin

fiziksel özellikler, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati olmak üzere beş boyuta sahip olduğunu ifade etmektedir.

Ölçeğin ölçmeyi hedeflediği özellikleri doğru ölçme derecesi, ölçeğin güvenilirliği olarak ifade edilmektedir. Güvenirlik, bir korelasyon katsayısı ile ifade edilir ve 0 ile 1 arasında bir değer alır. Güvenirlik katsayısı 1'e yakın olduğu oranda ölçek güvenilir olarak kabul edilir. Cronbach Alpha (α) güvenirlik kat sayısı $.00 \leq \alpha < .40$ ise ölçek güvenilir değil, $.40 \leq \alpha < .60$ ise ölçek düşük derecede güvenilir, $.60 \leq \alpha < .90$ ise ölçek oldukça güvenilir, $.90 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir şeklinde değerlendirilir (Büyüköztürk ve diğerleri, 2020; Can, 2014; Karasar, 2014). Çalışmada kullanılan ölçeğe yönelik güvenirlik katsayısı değerleri Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1: Cronbach Alpha Güvenirlik Katsayısı

Parasuraman ve diğerleri (1988)	Bülbül ve Demirer (2008)	Öğrenci Beklenti	Veli Beklenti	Öğrenci Algı	Veli Algı
.87 - .90 aralığında	.811 - .881 aralığında	.908	.962	.915	.921

Tablo 1 incelendiğinde, Cronbach alfa değerinin ölçeği geliştiren Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından .87-.90 aralığında, ölçeğin Türkçe uyarlamasını gerçekleştiren Bülbül ve Demirer (2008) tarafından .811-.881 aralığında tespit edildiği görülmektedir. Bu çalışmada Cronbach alfa güvenirlik katsayısı öğrenci beklentileri için .908, veli beklentileri için .962, öğrenci algıları için .915 ve veli algıları için .921 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular ışığında ölçekten elde edilen verilerin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir.

3. BULGULAR

Her iki aşamada toplanan veriler için ölçek maddelerinin her biri ve ölçek alt boyutları için puan ortalamaları hesaplanmıştır. Tablo 2'de, öğrenci ve velilerin beklenti ve algılarına ilişkin ölçek maddelerinden elde edilen ortalama puanlar yer almaktadır.

Tablo 2: Ölçek Maddelerinden Elde Edilen Ortalama Puanlar

Ölçek Maddeleri	Öğrenci		Veli		
	Beklenti	Algı	Beklenti	Algı	
Fiziksel Özellikler	1. Okul modern araç - gereç ve teknolojiye sahiptir.	4.77	4.31	4.75	4.13
	2. Okulun fiziksel ortamı görsel olarak çekicidir.	3.80	4.08	4.31	4.51
	3. Okulun çalışanları bakımlı ve iyi giyimlidir.	3.67	4.52	4.35	4.58
	4. Okulun fiziksel görünümü sunduğu hizmete uygundur.	4.31	4.26	4.51	4.31
Güvenirlik	5. Okul herhangi bir hizmeti söz verdiği sürede yerine getirir.	4.56	4.33	4.78	4.63
	6. Okul, öğrenciler bir sorunla karşılaştığında sorunları çözer.	4.60	4.52	4.77	4.50
	7. Okul güvenilirlidir.	4.81	4.27	4.86	4.68
	8. Okul her türlü hizmeti söz verdiği zamanda sunar.	4.45	4.26	4.67	4.62
	9. Okul, kayıtlarını doğru tutar.	4.66	4.56	4.87	4.72
Yanıt Verebilirlik	10. Okul, sunacağı hizmetin zamanını öğrencilere söyler.	4.35	4.56	4.73	4.67
	11. Okulun çalışanlarından anında hizmet alınmaktadır.	3.61	4.40	4.46	4.61
	12. Okulun çalışanları her zaman öğrencilere yardımcı olmaya isteklidir.	4.17	4.46	4.80	4.64
	13. Okulun yönetici, öğretmen ve diğer çalışanları öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildir.	3.77	4.16	4.43	4.35
Güvence	14. Okulun çalışanlarının davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	4.68	4.42	4.87	4.62
	15. Öğrenciler okuldan hizmet alırken kendini güvende hisseder.	4.64	4.35	4.87	4.73
	16. Okul çalışanları kibardır.	4.41	4.40	4.83	4.72
	17. Okulun çalışanları yeterli bilgi düzeyine sahiptir.	4.31	4.60	4.77	4.73

Empati	18. Okulun çalışanları öğrencilere bireysel özen gösterir.	3.61	4.17	4.53	4.51
	19. Okulun çalışanları öğrencilerle içtenlikle ilgilenir.	4.22	4.25	4.75	4.53
	20. Okulun çalışanları öğrencilerin özel ihtiyaçlarını bilir.	3.06	3.61	4.05	3.88
	21. Okulun çalışma saatleri tüm öğrencilere uygun şekilde düzenler.	4.10	3.36	4.63	3.87
	22. Okulun yönetici, öğretmen ve diğer çalışanları öğrencilerin başarılarını her şeyin üstünde tutar.	3.75	4.28	4.62	4.42

Tablo 2 incelendiğinde, öğrencilerin hizmet öncesi beklentilerine ilişkin puan ortalamalarının ölçeğin güvenilirlik boyutu altında yer alan *Okul güvenilir olmalıdır* maddesi için en yüksek ($\bar{X} = 4.81$), empati boyutu altında yer alan *Okulun çalışanları öğrencilerin özel ihtiyaçlarını bilmelidir* maddesi için en düşük ($\bar{X} = 3.06$) olduğu görülmektedir. Öğrencilerin hizmet sonrası algılarına ilişkin puan ortalamalarının ölçeğin güvence boyutu altında yer alan *Okulun çalışanları yeterli bilgi düzeyine sahiptir* maddesi için en yüksek ($\bar{X} = 4.60$), empati boyutu altında yer alan *Okulun çalışma saatleri tüm öğrencilere uygun şekilde düzenler* maddesi için en düşük ($\bar{X} = 3.36$) olduğu görülmektedir. Velilerin hizmet öncesi beklentilerine ilişkin puan ortalamalarının ölçeğin güvenilirlik boyutu altında yer alan *Okul, kayıtlarını doğru tutmalıdır* maddesi için en yüksek ($\bar{X} = 4.87$), empati boyutu altında yer alan *Okulun çalışanları öğrencilerin özel ihtiyaçlarını bilmelidir* maddesi için en düşük ($\bar{X} = 4.05$) olduğu görülmektedir. Velilerin hizmet sonrası algılarına ilişkin puan ortalamalarının ölçeğin güvence boyutu altında yer alan *Öğrenciler okuldan hizmet alırken kendini güvende hisseder* maddesi için en yüksek ($\bar{X} = 4.73$), empati boyutu altında yer alan *Okulun çalışma saatleri tüm öğrencilere uygun şekilde düzenler* maddesi için en düşük ($\bar{X} = 3.87$) olduğu görülmektedir.

Öğrenci ve velilerin, okulda sunulan hizmetin kalitesine yönelik beklentileri arasında farklılık bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t-testi gerçekleştirilmiştir. Test sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3: Öğrenci ve Velilerin Hizmet Kalitesi Beklentisine İlişkin T-Testi Sonuçları

Boyut	Grup	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Fiziksel Özellikler	Öğrenci	90	4.14	0.71	-3.33	178	.001
	Veli	90	4.48	0.65			
Güvenirlik	Öğrenci	90	4.62	0.56	-2.03	178	.043
	Veli	90	4.79	0.60			
Yanıt Verebilirlik	Öğrenci	90	3.98	0.78	-6.33	178	.000
	Veli	90	4.60	0.61			
Güvence	Öğrenci	90	4.51	0.68	-3.46	178	.001
	Veli	90	4.84	0.58			
Empati	Öğrenci	90	3.75	0.81	-7.39	178	.000
	Veli	90	4.52	0.55			

Tablo 3'e göre, ölçeğin tüm boyutları için öğrenci ve velilerin beklentileri arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu fark, fiziksel özellikler boyutu için öğrencilerin beklenti düzeylerinin ($\bar{X} = 4.14$) velilerin beklenti düzeylerinden ($\bar{X} = 4.48$) daha düşük olduğu ($p = .001 < .05$); güvenilirlik boyutu için öğrencilerin beklenti düzeylerinin ($\bar{X} = 4.62$) velilerin beklenti düzeylerinden ($\bar{X} = 4.79$) daha düşük olduğu ($p = .043 < .05$); yanıt verebilirlik boyutu için öğrencilerin beklenti düzeylerinin ($\bar{X} = 3.98$) velilerin beklenti düzeylerinden ($\bar{X} = 4.60$) daha düşük olduğu ($p = .000 < .05$); güvence boyutu için öğrencilerin beklenti düzeylerinin ($\bar{X} = 4.51$) velilerin beklenti düzeylerinden ($\bar{X} = 4.84$) daha düşük olduğu ($p = .001 < .05$); empati boyutu için öğrencilerin beklenti düzeylerinin ($\bar{X} = 3.75$) velilerin beklenti düzeylerinden ($\bar{X} = 4.52$) daha düşük olduğu ($p = .000 < .05$) tespit edilmiştir. Bütüncül olarak ele alındığında velilerin beklenti düzeylerinin öğrencilere kıyasla anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılabilir.

Öğrenci ve velilerin, okulda sunulan hizmetin kalitesine yönelik algıları arasında farklılık bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. Test sonuçları Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4: Öğrenci ve Velilerin Hizmet Kalitesi Algısına İlişkin T-Testi Sonuçları

Boyut	Grup	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Fiziksel Özellikler	Öğrenci	90	4.29	0.61	-.97	178	.329
	Veli	90	4.38	0.60			
Güvenirlilik	Öğrenci	90	4.39	0.62	-2.73	178	.007
	Veli	90	4.63	0.54			
Yanıt Verebilirlik	Öğrenci	90	4.40	0.48	-2.36	178	.019
	Veli	90	4.57	0.49			
Güvence	Öğrenci	90	4.44	0.58	-3.35	178	.001
	Veli	90	4.70	0.43			
Empati	Öğrenci	90	3.94	0.77	-2.76	178	.006
	Veli	90	4.24	0.70			

Tablo 4'e göre fiziksel özellikler boyutu için ($p = .329 > .05$) öğrenci ve velilerin algıları arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark bulunmazken güvenirlilik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati boyutları için öğrenci ve velilerin algıları arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Fark bulunan boyutlarda; güvenirlilik boyutu için öğrencilerin algı düzeylerinin ($\bar{X} = 4.39$) velilerin algı düzeylerinden ($\bar{X} = 4.63$) daha düşük olduğu ($p = .007 < .05$); yanıt verebilirlik boyutu için öğrencilerin algı düzeylerinin ($\bar{X} = 4.40$) velilerin algı düzeylerinden ($\bar{X} = 4.57$) daha düşük olduğu ($p = .019 < .05$); güvence boyutu için öğrencilerin algı düzeylerinin ($\bar{X} = 4.44$) velilerin algı düzeylerinden ($\bar{X} = 4.70$) daha düşük olduğu ($p = .001 < .05$); empati boyutu için öğrencilerin algı düzeylerinin ($\bar{X} = 3.94$) velilerin algı düzeylerinden ($\bar{X} = 4.24$) daha düşük olduğu ($p = .006 < .05$) tespit edilmiştir. Ölçeğin fiziksel özellikler boyutu için alınan hizmetin kalitesine ilişkin öğrenci ve velilerin algıları arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark bulunmazken ölçeğin güvenirlilik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati boyutları için alınan hizmet kalitesine ilişkin veli algıları öğrenci algılarından istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yüksektir.

Öğrencilerin okulda sunulan hizmet kalitesine yönelik beklentileri ve algıları arasında farklılık bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. Test sonuçları Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5: Öğrencilerin Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algısına İlişkin T-Testi Sonuçları

Boyut	Grup	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Fiziksel Özellikler	Beklenti	90	4.14	0.71	-1.56	178	.120
	Algı	90	4.29	0.61			
Güvenirlilik	Beklenti	90	4.62	0.56	2.53	178	.012
	Algı	90	4.39	0.62			
Yanıt Verebilirlik	Beklenti	90	3.98	0.70	-4.59	178	.000
	Algı	90	4.40	0.48			
Güvence	Beklenti	90	4.51	0.68	.73	178	.466
	Algı	90	4.44	0.58			
Empati	Beklenti	90	3.75	0.81	-1.58	178	.114
	Algı	90	3.94	0.77			

Tablo 5'e göre fiziksel özellikler ($p = .120 > .05$), güvence ($p = .466 > .05$) ve empati ($p = .114 > .05$) boyutları için öğrencilerin beklenti düzeyleri ve algı düzeyleri arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark bulunmazken güvenirlilik ve yanıt verebilirlik boyutları için öğrencilerin beklenti ve algıları arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Fark bulunan boyutlarda; güvenirlilik boyutu için öğrencilerin beklenti

düzeylerinin ($\bar{X} = 4.62$) öğrencilerin algı düzeylerinden ($\bar{X} = 4.39$) daha yüksek olduğu ($p = .012 < .05$); yanıt verebilirlik boyutu için öğrencilerin beklenti düzeylerinin ($\bar{X} = 3.98$) öğrencilerin algı düzeylerinden ($\bar{X} = 4.40$) daha düşük olduğu ($p = .000 < .05$) tespit edilmiştir. Öğrencilerin güvenilirlik boyutuna ilişkin beklenti düzeyinin hizmetin kalitesine ilişkin algılanan düzeyden istatistiksel olarak daha yüksek olduğu, okulun güvenilirlik bağlamında öğrenci beklentilerini karşılayamadığı ifade edilebilir. Diğer taraftan öğrencilerin yanıt verebilirlik boyutuna ilişkin hizmet kalitesi algılarının beklenti düzeylerinden istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yüksek olduğu, bu boyut için öğrencilerin beklentilerinin ötesinde bir hizmet aldıkları sonucu çıkartılabilir.

Velilerin okulda sunulan hizmet kalitesine yönelik beklentileri ve algıları arasında farklılık bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. Test sonuçları Tablo 6’da yer almaktadır.

Tablo 6: Velilerin Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algısına İlişkin T-Testi Sonuçları

Boyut	Grup	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Fiziksel Özellikler	Beklenti	90	4.48	0.65	1.03	178	.301
	Algı	90	4.38	0.60			
Güvenirlik	Beklenti	90	4.79	0.60	1.92	178	.056
	Algı	90	4.63	0.54			
Yanıt Verebilirlik	Beklenti	90	4.60	0.61	.43	178	.663
	Algı	90	4.57	0.49			
Güvence	Beklenti	90	4.84	0.58	1.81	178	.071
	Algı	90	4.70	0.43			
Empati	Beklenti	90	4.52	0.55	2.88	178	.004
	Algı	90	4.24	0.70			

Tablo 6’ya göre fiziksel özellikler ($p = .301 > .05$), güvenilirlik ($p = .056 > .05$), yanıt verebilirlik ($p = .663 > .05$) ve güvence ($p = .071 > .05$) boyutları için velilerin beklentileri ve algıları arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark bulunmazken empati boyutu için velilerin beklenti ve algı düzeyleri arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Empati boyutu için velilerin beklenti düzeylerinin ($\bar{X} = 4.52$) velilerin algı düzeylerinden ($\bar{X} = 4.24$) daha yüksek olduğu ($p = .004 < .05$) tespit edilmiştir. Buna göre, velilerin empati boyutu için beklentilerinin karşılanmadığı sonucuna ulaşılabilir.

4. TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu çalışma ile Millî Eğitim Bakanlığı tarafından ortaya koyulan 2023 Eğitim Vizyonu kapsamında Türkiye’deki meslekî ve teknik ortaöğretime yönelik toplumsal algının olumlu yönde değiştirilmesi amacıyla çeşitli kurumlarla imzalanan protokoller çerçevesinde, 2019 yılında İstanbul ilinde eğitim-öğretim faaliyetlerine başlayan meslekî ve teknik ortaöğretim kurumlarından birinde verilen eğitime yönelik öğrenciler ve velilerin hizmet kalitesi beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığının incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın evrenini, ilk kez öğrenci alan ilgili okula 2019-2020 eğitim-öğretim yılında kaydolun 90 öğrenci ve 90 veli oluşturmaktadır. Tüm evren ulaşılabilir durumda olduğundan örneklem alınmamıştır. Öğrenci ve velilerin, hizmet öncesi beklenti ve hizmet sonrası hizmet kalitesine ilişkin algılarının incelendiği çalışmada velilerin beklenti düzeylerinin öğrencilerin beklenti düzeylerinden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan bütüncül olarak ele alındığında öğrenci ve velilerin okulda sunulan hizmete ilişkin beklentilerinin büyük ölçüde karşılandığı ortaya koyulmuştur.

Kalitenin tanımı zaman içerisinde mükemmellikten değere, şartlara uygunluğa ve faydalanıcıların beklentilerini karşılamak ve/veya aşmaya doğru evrilmiştir (Reeves ve Bednar, 1994). Eğitim literatürü, okul sisteminin faydalanıcıları olarak görülen öğrenci ve velilerin kurumsal performans beklentileri ile gerçek performans arasındaki farkın kapatılması bağlamında artan bir baskının varlığına işaret etmektedir. Mevcut çalışma ile MEB 2023 Vizyon Belgesi doğrultusunda meslekî ve teknik eğitimin kalitesinin artırılması ve meslekî eğitime yönelik algının iyileştirilmesi için açılan ve ülkemizin dört bir yanından akademik olarak başarılı öğrencilerin tercih ettiği bir proje meslekî ve teknik ortaöğretim kurumunda sunulan hizmetin kalitesinin ve hizmet kullanıcılarının (öğrenci, veli) beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Ülkemizin geleceğinin inşasında hayati öneme sahip olan meslekî ve teknik eğitimin kalite kültürünün güçlendirilmesinde ve

meslekî ve teknik eğitime prestij kazandıran proje meslekî ve teknik eğitim kurumlarının tercih edilebilirliğinin artırılmasında hizmet kalitesi ölçümlerinin yapılması ve buna yönelik tedbirlerin alınması büyük bir önem arz etmektedir. Bu doğrultuda prestijli meslekî ve teknik ortaöğretim kurumları arasında saygın bir yere sahip olan öncü konumda bulunan bir kurumda ServQual ölçeği kullanılarak ölçümler yapılmış ve bu okulu tercih eden öğrenci ve velilerinin beklediği ve algıladığı kalite, hizmet alanlarına göre değerlendirilmiştir.

Öğrenci ve velilerin hizmet kalitesine yönelik beklenti düzeylerine ilişkin verilere göre, fiziksel özellikler boyutu için veli beklenti düzeyinin öğrencilerin beklenti düzeyinden daha yüksek olduğu, güvenilirlik boyutu için velilerin beklenti düzeyinin öğrenci beklenti düzeyinden daha yüksek olduğu, yanıt verebilirlik boyutu için velilerin beklenti düzeyinin öğrenci beklenti düzeyinden daha yüksek olduğu, güvence boyutu için velilerin beklenti düzeyinin öğrenci beklenti düzeyinden daha yüksek olduğu, empati boyutu için veli beklenti düzeyinin öğrenci beklenti düzeyinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tüm boyutlar açısından velilerin beklenti düzeyinin öğrenci beklenti düzeyinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuç, velilerin eğitim-öğretim bağlamında okula atfettiği değer öğrencilere kıyasla daha yüksek olduğu biçiminde yorumlanabilir. Okulun kuruluş aşamasından itibaren gerçekleştirilen yaygınlaştırma çalışmaları ve ulusal basında yer alan haberler vasıtasıyla bu haberlere görece daha çok maruz kalan velilerin beklenti düzeylerinin öğrencilere oranla daha çok yükselmiş olabileceği değerlendirilmektedir. Nitekim Özdemir (2022) benzer şekilde, velilerin hizmet kalitesine yönelik beklenti düzeylerinin yüksek olduğunu tespit etmiş ve bunun sebebinin öğrencileri için daha iyi hizmet arzusunda olmalarına bağlamıştır. Sarı (2021) tarafından yürütülen başka bir çalışmada ise eğitime yönelik veli beklenti düzeylerinin öğrencilere göre nispeten daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Öğrenci ve velilerin hizmet kalitesine yönelik algı düzeylerine ilişkin verilere göre fiziksel özellikler boyutu için algı düzeyleri arasında bir farklılık bulunmazken güvenilirlik boyutu için velilerin algı düzeylerinin öğrencilerin algı düzeyinden daha yüksek olduğu, yanıt verebilirlik boyutu için velilerin algı düzeylerinin öğrencilerin algı düzeylerinden daha yüksek olduğu, güvence boyutu için velilerin algı düzeyinin öğrencilerin algı düzeyinden daha yüksek olduğu, empati boyutu için velilerin algı düzeylerinin öğrencilerin algı düzeylerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tüm boyutlar bağlamında fiziksel özellikler boyutu dışında velilerin hizmet kalitesine yönelik algı düzeylerinin öğrencilerden daha yüksek olduğu görülmektedir. Öğrenci ve veliler tarafından somut olarak gözlenebilen fiziksel özelliklerin her iki grubun algı düzeylerinde bir farklılık göstermemesi beklenen bir durumdur. Ayrıca okulun hizmetlerinden doğrudan faydalanan öğrencilerin sunulan hizmetlerdeki aksayan yönleri velilere göre daha fazla algılamasının bu sonuca neden olduğu söylenebilir. Mevcut çalışma ile uyumlu bir şekilde Stribbell (2022) ve Skallerud (2011), velilerin okul kalitesi hakkında öğrencilere göre nispeten daha yüksek algıya sahip olduklarını belirtmiştir.

Öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeylerine ilişkin verilere göre fiziksel özellikler, güvence ve empati boyutları için farklılık bulunmazken güvenilirlik boyutu için öğrencilerin beklenti düzeyinin algı düzeyinden daha yüksek olduğu, yanıt verebilirlik boyutu için öğrencilerin algı düzeylerinin beklenti düzeylerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, okulda sunulan hizmetlerin fiziksel özellikler, güvence ve empati boyutları bağlamında öğrenci beklentilerini karşıladığı, güvenilirlik bağlamında öğrencilerin beklentilerini karşılamadığı sonucuna ulaşılabılırken yanıt verebilirlik bağlamında öğrencilerin beklentilerinin üstünde bir hizmet aldıkları dile getirilebilir. Gerşil ve Güven (2018) ile Özgül ve Devebakan (2005), üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesine ilişkin beklenti ve algı düzeylerini araştırdığı çalışmada mevcut çalışmayla uyumlu bir şekilde güven boyutunun öğrencilerin beklentilerini en az karşıladığı sonucuna ulaşılmışlardır.

Velilerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeylerine ilişkin verilere göre fiziksel özellikler, güvenilirlik, yanıt verebilirlik ve güvence boyutları için farklılık bulunmazken empati boyutu için velilerin beklenti düzeylerinin algı düzeylerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, fiziksel özellikler, güvenilirlik, yanıt verebilirlik ve güvence boyutları bağlamında velilerin beklentilerinin karşılandığı ancak empati bağlamında velilerin beklentilerinin karşılanmadığı ifade edilebilir. Literatürde yer alan, velilerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeyleri üzerine yapılan çeşitli araştırmalarda (Erişkin ve Yılmaz, 2022; Karadağ, 2010; Özdemir, 2022) veli beklentilerinin karşılanmadığı sonucuna ulaşıldığı görülmektedir. Mevcut araştırmada empati boyutu haricindeki tüm boyutlarda veli beklentilerinin karşılanması bir misyonu gerçekleştirmek adına açılan bu prestijli okul için sevindirici bir durumdur. Empati boyutu ise bir gelişim alanıdır.

Öğrenci ve velilerin okulda sunulan eğitim-öğretim hizmetlerine yönelik kalite beklentilerinin genel anlamda karşılandığı, öğrenciler için güvenilirlik, veliler için empati boyutlarında sunulan hizmetin beklentileri karşılamadığı tespit edilmiştir. Güvenirlik açısından öğrencilerin ve empati açısından velilerin beklenti ve ihtiyaçlarına yönelik odak grup görüşmeleri ile derinlemesine bilgi edinerek okuldaki eğitsel ve yönetsel süreçlerin bu doğrultuda gözden geçirilmesinin hizmet kalitesini arttıracak değerlendirilmektedir. Bununla birlikte okul düzeyindeki karar vericiler, güvenilirlik ve empati bağlamında sunulan hizmetleri iyileştirmeye yönelik adımlar atabilir. Ölçeğin tüm boyutları açısından velilerin beklenti düzeyinin öğrenci beklenti düzeyinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle okulun görünürlüğünü arttırmaya yönelik girişimlerin öğrencilere kıyasla veliler üzerinde daha etkili olduğu öne sürülebilir. Buna göre, öğrencilere ulaşabilecek düzeyde görünürlük

ve tanıtım çalışmaları yürütülebilir. Fiziksel özellikler dışındaki tüm boyutlarda velilerin hizmet kalitesine yönelik algı düzeyleri öğrencilerden daha yüksektir. Yürütülecek nitel bir çalışma ile veliler ve öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin algı düzeyleri arasında tespit edilen bu farkın gerekçesi ortaya koyulabilir. Bununla birlikte, her ne kadar sunulan hizmetlerin beklentiyi büyük oranda karşıladığı sonucuna ulaşılmış olsa da yalnızca öğrenciler için yanıt verebilirlik bağlamında beklentinin üstüne çıkılabildiği tespit edilmiştir. Meslekî ve teknik ortaöğretim kurumlarına yönelik hem eğitim sisteminin aktörleri hem de toplum tarafından üst düzey önem atfedilen nitelikteki bir okula yönelik beklentilerin tüm paydaşlar açısından yüksek olması beklenen bir durum olmakla birlikte, verilen hizmete yönelik algının beklentileri karşılamamanın ötesine geçecek nitelikte olması gerektiği, dolayısıyla beklentileri karşıladığı tespit edilen mevcut hizmetlerin de iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yürütülmesi gerektiği göz ardı edilmemelidir. Diğer meslekî ve teknik ortaöğretim kurumlarında da hizmet kalitesine yönelik araştırmalar yürütülerek MEB tarafından hayata geçirilen Meslekî ve Teknik Eğitimde Kalite Güvence Sistemi çalışmasına katkı sağlanabileceği gibi 2023 Eğitim Vizyonu ile öncelenen meslekî ve teknik ortaöğretim kurumlarının veliler ve öğrenciler nezdindeki güçlü yönleri tespit edilebilir ve gelişim alanları tespit edilebilir. Meslekî ve teknik ortaöğretim kurumları dışındaki diğer eğitim kurumlarında da hizmet kalitesine yönelik araştırmalar yürütülerek farklı türdeki eğitim kurumlarındaki hizmet kalitesine yönelik hizmet öncesi beklenti ve hizmet sonrası algı ortaya koyulabilir, olası güçlü yönler ve gelişim alanları tespit edilebilir.

Bu çalışma, Millî Eğitim Bakanlığının 2023 Eğitim Vizyonu kapsamında MEB ve başka bir kurum arasında imzalanan protokole bağlı olarak eğitim-öğretime başlayan meslekî ve teknik ortaöğretim kurumlarından birinde yürütülmüştür. Dolayısıyla, bu çalışmada ulaşılan sonuçların yalnızca bu okula has olduğu ve genellenebilirlikten uzak olduğu göz ardı edilmemelidir. Bununla birlikte çalışmada her ne kadar evrenin tümüne ulaşılmış olsa da okula kayıt yaptıran 90 öğrenci ve bu öğrencilerin 90 velisinden veri toplandığı ve çalışmanın sınırlı sayıda katılımcı ile yürütüldüğü göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Bunlara ilaveten çalışmada hizmet sonrasına ilişkin verinin bir eğitim-öğretim dönemi sonunda toplanmış olması, dolayısıyla hizmet alım sürecinin bitmemesi ve hizmete ilişkin algının yalnızca hazırlık sınıfında alınan eğitim-öğretim hizmetinin bir kısmı ile sınırlı olduğu hususu da dikkate alınması gereken sınırlılıklar arasında yer almaktadır.

KAYNAKLAR

- Berk, Ş. (2022). General education versus vocational education: Vocational education and its future. İçinde B. Akgün and Y. Alpaydın (Eds.), *Education Policies in the 21st Century* (ss. 131-158). Palgrave Macmillan.
- BMZ (2012). *Vocational education and training in German development policy (Positionpaper)*. https://www.bmz.de/en/publications/archiv/type_of_publication/strategies/Strategiepapier326_08_2012.pdf
- Bülbül, H. ve Demirel, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri SERVQUAL ve SERPERF'in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 181-198.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2020). Bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Pegem Akademi. <https://doi.org/10.14527/9789944919289>
- Can, A. (2014). SPSS ile Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi. Pegem Akademi.
- CEDEFOP (2009). *Modernizing vocational education and training. Volume 2: Fourth report on vocational training research in Europe: Background report*. Luxembourg, Publications Office. https://www.cedefop.europa.eu/files/3050_II_en.pdf
- CEDEFOP. (2017). *The changing nature and role of vocational education and training in Europe: Volume 2: Results of a survey among European VET experts (CEDEFOP Research Paper; No. 64)*. Luxembourg, Publications Office. <http://dx.doi.org/10.2801/548024>
- CEDEFOP & ETF. (2020). *The importance of being vocational: Challenges and opportunities for VET in the next decade (CEDEFOP and ETF Discussion Paper)*. <https://doi.org/10.2801/009305>
- Dobrydina, T., Usvyat, N. ve Shipilova, T. (2019). Information and communication technologies (ICT) in VET in Russia: New developments. İçinde McGrath, S., Mulder, M., Papier, J., Suart, R. (Eds.) *Handbook of Vocational Education and Training* (ss. 64-76). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-49789-1_62-1
- Erişkin, S., ve Yılmaz, K. G. (2022). Özel Okul Öncesi Eğitim Kurumlarının Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle İncelenmesi. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(1), 11-27. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.918>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics (5th Edition)*. Sage.
- Gerşil, M. ve Güven, H. (2018). Üniversitelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçülmesi: Celal Bayar Üniversite'nde Bir Uygulama. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 111-125. <https://doi.org/10.25287/ohuibf.310015>
- Guile, D. ve Unwin, L. (2019). VET, expertise and work: Situating the challenge for the 21st century. İçinde D. Guile and L. Unwin (Eds.), *The Wiley International Handbook on Vocational Education and Training* (ss. 131-158). Wiley Blackwell.
- Jüttler, A., Schumann, S., Neuenschwander, M. P. ve Hofmann, J. (2020). General or vocational education? The role of vocational interests in educational decisions at the end of compulsory school in Switzerland. *Vocations and Learning*, 14, 115–145. <https://doi.org/10.1007/s12186-020-09256-y>
- Karadağ, E. (2010). İlköğretim okullarında hizmet kalitesi: Veli algılarına dayalı bir araştırma. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama*, (1), 19-52.
- Karasar, N. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Nobel Yayın Dağıtım.
- OECD (2021), *Vocational Education and Training in Thailand*, OECD Reviews of Vocational Education and Training, OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/cc20bf6d-en>
- Okolie, U. C. ve Yasin, A. M. (2017). *Technical education and vocational training in developing nations*. IGI Global Publications. <http://dx.doi.org/10.4018/978-1-5225-1811-2>
- Özdemir, Ö. (2022). İlkokul Velilerinin Hizmet Kalitesi Algısının Ölçülmesi ve Bir Uygulama. *İzmir Yönetim Dergisi*, 3 (1), 1-7. <https://doi.org/10.56203/iyd.1114325>
- Özer, M. (2020a). *Mesleki eğitimde paradigma değişimi: Türkiye'nin mesleki eğitim ile imtihanı*. Maltepe Üniversitesi.
- Özer, M. (2020b). Türkiye'de mesleki eğitimde paradigma değişimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 40(2), 357-384. <https://doi.org/10.17152/gefad.752523>

- Özer, M. (2022). School-Based Improvement in VET: The 1,000 Schools in Vocational Education and Training Project. *Bartın University Journal of Faculty of Education*, 11(2), 268-279. <https://doi.org/10.14686/buefad.1096198>
- Özer, M. ve Suna, H. E. (2019). Future of vocational and technical education in Turkey: Solid steps taken after Education Vision 2023. *Journal of Education and Humanities*, 10(20), 165–192.
- Özgül, E. ve Devedebakan, N. (2005). Üniversitelerde Servqual tekniği ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 93-116.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pilz, M. (2017). *Vocational education and training in times of economic crisis. Lessons from around the world*. Springer International.
- Plano Clark, V. L. ve Creswell, J. W. (2015). *Understanding research: A consumer's guide*. Pearson.
- Powell, L. ve McGrath, S. (2019). *Skills for human development. Transforming vocational education and training*. Routledge.
- Reeves, C. A. ve Bednar, D. (1994), Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19 (3), 419-45.
- Salleh, N.N. ve Puteh, S. (2017). A review of the 21st century skills in technical vocational education and training (TVET). *Advanced Science Letters*, 23(2), 1225-1228. <https://doi.org/10.1166/asl.2017.7546>
- Sarı, M. (2021) İmam hatip liselerini tercih eden öğrenci ve velilerin beklentileri ve bu beklentilerin karşılanma düzeyi. *Gümüşhane Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 10(19), 98-120.
- Skallerud, K. (2011). School reputation and its relation to parents' satisfaction and loyalty. *International Journal of Educational Management*, 25(7) 671-686. <https://doi.org/10.1108/09513541111172081>
- Stribbell H. (2022). Validation of a Research Instrument to Measure Generation Y Parents' Perception of Service Quality and Effect on Satisfaction and Word of Mouth in International Schools. *Hindawi Mobile Information Systems*. <https://doi.org/10.1155/2022/9322949>
- Unwin, L. (2017). From craftsmanship and novices to 3D printing and an ageing workforce: Is vocational education and training (VET) research keeping up with change as well as continuity in work? İçinde M. Pilz (Ed.), *Vocational education and training in times of economic crisis* (ss. 461–472). Springer.