



NWSA-Social Sciences
ISSN: 1306-3111/1308-7444
NWSA ID: 2015.10.2.3C0127

Status : Original Study
Received: January 2015
Accepted: April 2015

E-Journal of New World Sciences Academy

Kenan Güllü

Ali Rıza Şahin

Erciyes University, Kayseri-Turkey
kgullu@erciyes.edu.tr; ars-1999@hotmail.com

<http://dx.doi.org/10.12739/NWSA.2015.10.2.3C0127>

ÖĞRENCİLERİN ÖZEL DERSHANELERİN HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRMELERİ VE BİR UYGULAMA

ÖZET

Bu araştırma, öğrencilerin dershanelerden almış oldukları hizmet kalitesini belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın çalışma evrenini Aksaray'ın Merkez ilçesindeki 2012-2013 eğitim öğretim yılında üniversiteye hazırlanmak amacıyla dershaneye giden öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılacak öğrencilerin belirlenmesinde küme örnekleme yöntemi kullanılmıştır. T Testi sonuçları algılamalarının beklentilerinden daha düşük çıktığını göstermiştir. Korelasyon analizi sonuçları da öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ile algılamaları arasında ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yapılan Faktör Analizi sonuçlarında beklenti ifadeleri altı faktör altında toplanırken, algılama ifadeleri beş faktör altında toplanmıştır. Ayrıca Manova Analizi sonuçlarında algılamalara ilişkin faktörlerin öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri bakımından farklılıklar gösterdiği de belirlenmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlar, mevcut çalışmalara yeni bir bakış açısı kazandıracak ve gelecekte yapılacak çalışmalara da ışık tutacak niteliktedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Gölge Eğitim, Özel Üniversite Hazırlık Kursları, Ortaöğretim, Eğitim

SERVICE QUALITY EVALUATION OF UNIVERSITY PRIVATE PREPARATION COURSES STUDENTS AND AN IMPLEMENTATION

ABSTRACT

This study aims to determine the service quality that students get from private preparation courses. Students who attended the private courses for the preparation of university exam in the centre of Aksaray in 2012-2013 formed the target population of the study. While determining the students, cluster sampling method was used. T Test results display that the perceptions of students were lower than their expectations. Moreover, the results of correlation reveal that there is a relation between social demographic characteristics of students and their perceptions. In the factor analysis results while the expectation statements were gathered under six factor, the perception statements were gathered under five factors. Besides, in Manova analysis results it is determined that social demographic characteristics of students and perception factors show difference. The results obtained from this study give a new point of view to the existing studies and lead future studies.

Keywords: Service Quality, Shadow Education, University Private Preparation Courses, Secondary Education, Education



1. GİRİŞ (INTRODUCTION)

Eğitim, devletin yerine getirdiği görevlerden biridir ve kontrolü devlet tarafından gerçekleştirilmektedir. Türk millî eğitim sistemi (1739 sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu), bireylerin eğitim ihtiyaçlarını cevaplayacak bütünlükte olup örgün ve yaygın olarak iki kısımdan oluşmaktadır (www.meb.gov.tr). Örgün eğitim, aynı düzeyde ve belirli yaş aralıklarında olan bireylere, belirli amaçlar güdülerek hazırlanmış programlarla okul fiziki ortamında yapılan düzenli eğitimi ifade etmekte ve okul öncesi-yükseköğretim arası kurumları kapsamaktadır. Yaygın eğitim ise örgün eğitimin dışında kalmış veya belli bir düzeyinde yer alan ya da bu kişilere ihtiyaç ve ilgi gösterdikleri alanda örgün eğitim ile birlikte veya haricinde gerçekleştirilen eğitim etkinliklerinin tamamını içermekte olup *genel* ve *meslekî teknik* yaygın eğitim olarak ikiye ayrılmaktadır.

Yaygın eğitim, yetişkin bireylere okuma-yazma ve temel bilgiler olmak üzere daha çok bireylerin bilgi ve kabiliyetlerini geliştirmeyi amaçlayan okul dışında gerçekleştirilen eğitim türü olup; halk eğitimi, çıraklık ve uzaktan eğitim olarak verilmektedir. Planlı eğitim veren kurumlardan olan özel dersaneler Türk Eğitim Sisteminde önemli bir yere sahiptir (Başaran, 1991:12). Özel dersanelerin geçmişine bakıldığında Osmanlı Devletinde 1856 Islahat Fermanı'nda, 1876 Kanun-ı Esasi'de, İkinci Meşrutiyet Döneminde 1915 Mekatib-i Hususiye Talimatnamesinde yer aldıkları ve Cumhuriyet Döneminde 1965 tarih ve 625 sayılı "Özel Öğretim Kurumları Kanunu" ile günümüzdeki hukuki statülerine kavuştukları görülmektedir (Temel, 2002:27; Duman, 1984:14).

Eğitimde kapasite ve nitelik sorununun bir türlü aşılabilmesi, sistemin sınav merkezli oluşu, eğitimden beklenen hedeflere ulaşılabilmesine ve sınavlara yönelik harcamaların artmasına, dahası eğitime ayrılan kaynakların verimli kullanılmamasına sebep olmaktadır. Eğitimde bir türlü çözülemeyen problemler nedeniyle, toplumun taleplerini karşılayacak alternatif özel öğretim kurumları ortaya çıkmıştır. Bunları dersane, etüt merkezi, kurslar, özel dersler oluşturmaktadır. Devlet okullarının yeterlilik bakımından niteliksizliği, başarı ölçme ve değerlendirme yönteminin üniversite sınavlarında uygulanan değerlendirmeden farklı olması öğrencilerin bireysel ders veya dersanelere yönelmelerine sebep olmakta ve elde ettikleri takviye ile başarılarını arttırmaktadırlar (Duman, 1984:20).

Türkiye'de üniversitelere hazırlık süreci ilköğretimde başlamaktadır. Dersaneler, ara sınıf ders takviyesi ve SBS hazırlık, ayrıca kamuya atama için yapılan Kamu Personeli Seçme Sınavına (KPSS) hazırlık sürecinde rol almaktadırlar. Günümüzde, başarının tek ölçütünün test tekniği ile yapılan sınavlar haline gelmesi, üniversite seçme ve yerleştirme sınavını eğitim-öğretim sisteminin önemli bir unsuru haline getirmiştir. Özel öğretim kurumları olarak Türk Eğitim Sistemi içerisinde önemli bir boşluğu dolduran dersanelerin sundukları hizmetin kalitesini ortaya koymak bu kurumların sistemdeki yeri ve işlevini göstermesi bakımından önemlidir. Bu çalışmada öğrencilerin özel dersanelerin hizmet kalitesi değerlendirmelerine yer verilmiştir.

2. ÇALIŞMANIN ÖNEMİ (RESEARCH SIGNIFICANCE)

Özel öğretim kurumları olarak Türk Eğitim Sistemi içerisinde önemli bir boşluğu dolduran dersanelerin sundukları hizmetin kalitesini ortaya koymak bu kurumların sistemdeki yeri ve işlevini göstermesi bakımından önemlidir. Bu çalışmada öğrencilerin özel dersanelerin hizmet kalitesi değerlendirmelerine yer verilmiştir. Öğrencilerin özel dersanelerin hizmet kalitesi değerlendirmelerinin



belirlenmesi ve bunun işletmelerce dikkate alınması, hem sektörde bu hizmeti sunan işletmelere hem de bunun sonucunda işletmelerden bu hizmetin alıcıları olan öğrencilere katkı sağlayacaktır. Ayrıca çalışma, bu konuda daha sonra çalışmak isteyen akademisyenler için de literatüre katkı sağlayacaktır.

3. ÖZEL DERSHANEÇİLİK SEKTÖRÜNDE HİZMET (SERVICE IN SECTOR OF UNIVERSITY PRIVATE PREPARATION COURSES)

Özel dershaneler, Türk eğitim sisteminin önemli bir parçası haline dönüşmüş aynı zamanda toplumun hemen her kesimini belli bir şekilde etkilemiş ve etkilemeye devam etmektedir. Üniversitelere girişte uygulanan sınav sisteminin eleyici mahiyette olması, talebin arzı aşması, eğitim-öğretimdeki yetersizlik vb. birçok sebebin sonucu olarak meydana çıkan özel dershaneler, önemli bir sektör ve büyük bir pazar olarak karşımıza çıkmaktadır. Özel dershaneler için önemli olan bu pazarın büyüklüğü, dershaneler üzerine yoğun tartışmaların varlığını etkin bir şekilde devam ettirmektedir. Bu tartışmaların özü, genellikle özel dershanelerin varlığı ve öğrencilerin sınavlara hazırlanmasındaki rolleri üzerinde odaklanmaktadır. Ancak, burada hem sektör hem de öğrenciler açısından yapıcı ve etkili olabilecek bir yaklaşım, birer hizmet işletmesi olan özel öğretim kurumları üzerine yapılacak hizmet kalitesi çalışmaları ve bunun sonuçları üzerine doğacak yapıcı tartışmalardır.

3.1. Hizmet Kavramı (Service Concept)

Hizmet, sonuçta hiçbir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan, elle tutulmayan, bir kurumun veya bireyin diğer kişilere sunduğu aktivite ve yarardır (Palmer, 1994:91). Aynı zamanda hizmet, soyut olan ve herhangi bir sahiplikle sonuçlanmayan, bir grubun diğerine sunduğu iş veya performans (Kotler ve Armstrong, 2004:276) ve insan çabasıyla ortaya konulan ve tüketicilere dolaysız yarar sunan soyut ürünler (Skinner, 1990: 631) olarak tanımlanabilir. Hizmet sektörünün gelişmiş ülkelerin ekonomilerindeki payı ve önemi her geçen yıl biraz daha artmaktadır. Hizmetler alanında hızlı bir gelişme yaşanmakta bu da günümüzde işletmeler açısından bir dinamizm getirmektedir. İşletmeler bir yandan mevcut hizmetleri karşılamakta bir yandan da yeni ortaya çıkan bir takım ihtiyaçları karşılamak üzere yeni hizmetler ortaya koymaktadırlar. Hizmetlerin geliştirilmesi ve verilen hizmetlerin sınırlarını belirleyen "hizmette sınır yoktur" ifadesi aynı zamanda hizmet kalitesinin sınırsızlığını da vurgulayan bir sözdür (Karahan, 2006:27). Hizmet sektörü dinamik bir sektördür. İnsanların dinamizmi ve sürekli değişen istek ve ihtiyaçları hizmet sektörüne de yansımaktadır (Eser, 2007:13).

3.2. Hizmetlerin Özellikleri (Characteristics of Services)

Hizmetlerin somut bir varlık olmayışı, genellikle üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi, aynı hizmetlerin sunulmasında zaman ve yere bağlı olarak karşılaşılan zorluk veya algılama farklılığı ve stoklanamaz oluşu, kısacası hizmetlerin mallardan farklı özelliklere sahip olması, hizmet pazarlamasında karşı karşıya kalınan problemlerin mal pazarlamasından farklı olduğu gerçeğini ortaya çıkarmaktadır (Nakip ve diğerleri, 2012:306). Bunun sonucu olarak karşılaşılan problemleri de yine kendi yöntem ve stratejilerinden yararlanılarak çözümlenmesi gerekmektedir. Hizmetlerin fiziksel mallardan farklılıklarını yansıtan çeşitli karakteristik özellikleri olmasına rağmen, hizmetlerin kendine özgü başlıca özelliklerini; fiziksel olmaması (soyutluk), üretim ve tüketimin eşzamanlı olması (ayrılmazlık), değişkenlik veya heterojenlik ve dayanıksızlık olarak



dört başlık altında toplayabiliriz (Akdoğan, 1983:123-138; Zikmund and D'amico, 1996:281-282; Mucuk, 2001:287; Karamustafa ve diğerleri, 2010:20-21; Lehu, 2012:736; Nakip ve diğerleri, 2012:307).

3.3. Hizmetlerin Sınıflandırılması (Clasification of Services)

Literatürde hizmetlerin sınıflandırılması, farklı şekillerde yapılmakla birlikte temel farklar dikkate alınarak dört temel grupta toplanmaktadır. Hizmetler başlıca şu şekilde sıralanabilir (Karahana, 2006:30-31):

- Dağıtıcı Hizmetler; depolama-ulaştırma hizmetleri, haberleşme hizmetleri, toptancılık hizmetleri, perakendecilik hizmetleri.
- Üretici Hizmetleri; bankacılık, finansman, sigorta, gayri menkul alım satımı ve hukuki hizmetler.
- Sosyal Hizmetler; sağlık, hastaneler, eğitim, din, dernek ve vakıflar, posta, kamu, çeşitli mesleki ve sosyal hizmetler.
- Kişisel Hizmetler; ev, konaklama, yeme-içme, tamir, yıkama ve kuru temizleme, güzellik salonları berber ve berber, tatil ve eğlence ve çeşitli kişisel hizmetler.

Eğitim-öğretim hizmetleri sosyal hizmetler kategorisinde değerlendirilen bir hizmet türüdür. Tüketiciler eğitim ihtiyaçlarını karşılarken fiziki bir ürün almazlar, bununla birlikte eğitim hizmetinin kendilerine sunulmasında pek çok fiziksel araç-gereç ve unsurdan yararlanılır.

3.4. Özel Öğretim Hizmetlerinde Pazarlama (Marketing in Private Teaching Services)

Öğrenmek, insan yaşamında önemli bir ihtiyaçtır. Birey, yaşam sürecinin tüm evrelerinde eğitim-öğretim hizmetlerine ihtiyaç duymakta ve çeşitli biçimlerde ve farklı düzeylerde bu hizmetleri almaktadır. Birer tüketici olarak bireylerin bu önemli ihtiyacını gidermek üzere hem kamu hem özel sektörde pek çok hizmet işletmesi ortaya çıkmıştır. Bu değer değişiminin her iki aktörüne de baktığımızda hem tüketicilerin hem de hizmet işletmelerinin farklı özelliklerde ortaya çıktıklarını görmekteyiz. Bu özellikler tüketicilerin işletmelerden farklı düzeylerde hizmet talebini doğururken, işletmelerin de farklı pazarlama politikalarını geliştirmeleri ve uygulamalarını gerekli kılmaktadır.

Eğitim-öğretim sektöründe kamu kurumlarınca sunulan hizmetlerin kalite bakımından yetersiz olması, sınıfların kalabalık olması gibi nedenlerle özel öğretim kurumlarına talepler ortaya çıkmaktadır. Özel öğretim kurumları bu taleplere cevap verebilmek için hem kamu öğretim kurumları ile hem de kendi aralarında rekabet etmektedirler. Özel öğretim kurumları, bu ürünün tüketicisi olan öğrencileri müşteri olarak kurumlarına çekebilmek için çok çeşitli pazarlama çabalarına girişmektedirler. Bu girişimler, kendileriyle özdeşleşecek hizmetlerle rekabet gücünü artırma gayretine dönüşmektedir. Ancak, tüm bu gayretlerin, öğrencilerin yani pazarın beklentileriyle uyumlu olması gerekmektedir.

4. HİZMET KALİTESİ (SERVICE QUALITY)

Kalite, kolay anlaşılamayan ve birbirinden kolay ayırt edilemeyen boyutlara sahiptir. (Parasuraman, Berry ve Zeithalm, 1985). Hizmet kalitesi ile ilgili olarak pek çok yazar, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılan tanımlamalar bulunmaktadır. Bu tanımlamaların odağında ortaya konulan hizmetin belli spesifikasyonlara uygunluğu, tüketicileri tatmin ediciliği, beklenen ihtiyaçları karşılması vb. olduğu görülmektedir. Hizmet kalitesi kavramı, müşterilerin beklenti ve algılamalarına göre değerlendirildiğinde müşterilerin beklenti ve



algılamaları arasındaki farklılıklar şeklinde tanımlanabilmektedir (Parasuraman ve diğerleri, 1985:42). Sunulan hizmetlerin kalitesi ürünü sunan taraftan ziyade hizmeti kullanan tüketiciler tarafından belirlenmekte ve sunulan hizmet beklentileri karşıladığı takdirde olumlu değerlendirilmektedir (Karahana, 2006:113). Bu durumda, hizmet kalitesinin tüketiciler tarafından tanımlanması önemli hale gelmektedir. Bu tanımın, tatmin düzeyini ifade eden kusursuz hizmet ve tatmin düzeyi düşük kötü hizmet şeklinde iki boyuttan söz edilebilir.

İlk aşamada on boyut (güvenilirlik, karşılık verebilmek, yeterlilik, ulaşılabilirlik veya erişilebilirlik, saygı, iletişim, inanılabilirlik, güvenlik, müşteriye anlamak ve fiziksel varlıklar) olarak belirlenen (Parasuraman ve diğerleri, 1988:12-40; Zeithaml ve diğerleri, 1990:20-22) hizmet kalitesi bileşenleri daha sonra gözle görülür imkânlar, anında hizmet, doğru ve güvenilir hizmet, güven telkin etme ve müşteriye tanıma anlama üzere beş boyuta düşürülmüştür.

4.1. Hizmet Kalitesi Ölçümü (Measurement of Service Quality)

Hizmet kalitesinin soyut, üretildiği yerde tüketilme, heterojen olma, hizmeti sunan kişiye ve zamana göre farklılık gösterme, üretim ve tüketimin aynı zamanda gerçekleşmesi gibi nedenlerden dolayı anlaşılması, uygulanması ve açıklanması zor olmaktadır (Harvey, 1998:583). Kalitenin belli aralıklarla ölçülmesinin olmazsa olmaz bir gereklilik olduğu herkes tarafından kabul edilmekle birlikte, ölçümün nasıl yapılması gerektiği noktasında farklı yaklaşımlar söz konusudur. Bunun nedeni ise hizmetlerin kendine özgü özellikleridir (Akbaba, 2007:325).

Literatürde hizmet kalitesinin ölçümünde birçok modelin kullanıldığı görülmektedir. Hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan başlıca modelleri; Toplam Kalite Endeksi, SERVQUAL Modeli, SERVPERF Modeli, Kritik Olay Yöntemi, İstatistiksel Yöntemler, Hizmet Barometresi, diğer yöntemler olarak sıralamak mümkündür.

4.2. SERVQUAL Modeli (Model SERVQUAL)

Hizmet kalitesinin ölçümünde Parasuraman ve diğerleri (1985), tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği daha çok tercih edilmektedir. Ölçek, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki farka dayanmaktadır. Fark ölçeği olarak da ifade edilen SERVQUAL ölçeği, sunulan hizmete ilişkin algılama ile hizmet sunulmadan önce hizmete ilişkin beklentilerin karşılaştırılması sureti ile hizmet kalitesini ölçmektedir. Yani algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki farka dayanmaktadır. Değerlendirmelerde, algılamaların beklentilere eşit veya daha yüksek çıkması durumunda (hizmet kalitesi=performans=>beklenti) alınan hizmetin kaliteli, algılamaların beklentilerden daha düşük çıkması durumunda (hizmet kalitesi=performans<beklenti) ise alınan hizmetin kalitesiz olduğu ön görülmektedir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry, algılanan hizmet kalitesini, müşterinin mükemmel beklentileri ile işletmenin algılanan performansını karşılaştırılması sonucu bulunan toplam değerlendirme şeklinde ifade etmektedirler (Bitner ve diğerleri, 1990:72). Parasuraman ve diğerleri (1985), fiziki unsurlar, güvenilirlik, duyarlılık, iletişim, tutarlılık, emniyet, yeterlilik, saygı, ulaşılabilirlik ve empati olmak üzere 10 farklı kriteri hizmet kalitesinin belirleyicisi olarak değerlendirmişlerdir. Ancak bu kriterler, daha sonra fiziki unsurlar, güvenilirlik, duyarlılık, kesinlik ve empati olarak beş kritere dönüştürülmüştür (Parasuraman ve diğerleri, 1988; Zeithaml ve diğerleri, 1990:23).



Parasuraman ve diğerleri 22 ifadeli SERVQUAL ölçeğinden hizmet sektörü ve ilişkili sektörlerin faydalanabileceğini belirtmişlerdir. Ayrıca birçok akademisyen tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda (Carman, 1990; Cronin ve Taylor, 1992; Babakus ve Boller 1992; Teas, 1993; Cronin ve Taylor, 1994; Finn ve Lamb, 1991; Dabholkar, 1996; Asubonteng ve diğerleri, 1996) SERVQUAL ölçeği uygulanmış veya ölçek, hizmet işletmesine göre uyarlanmıştır. Yapılan çalışmalar, farklı hizmet türlerine göre ölçekte yer alan bazı ifadelerin değiştirilmesi gerektiğini ve kalite boyutlarının farklılık oluşturabileceğini göstermiştir. Cronin ve Taylor tarafından yapılan çalışmada, SERVQUAL ölçeğinin yanı sıra kendileri tarafından geliştirilen hizmet kalitesinin performansa dayalı ölçümü ile ilgili SERVPERF ölçeği kullanılmıştır. Değerlendirmeleri sonucunda SERVPERF'in hizmet kalitesi değerlendirmesinde uygun olduğunu belirtmişlerdir (Cronin ve Taylor, 1992:64).

4.3. Literatür Taraması (Literature Review)

Özel öğretim kurumlarına ilişkin çalışmalar literatürde geniş bir yer tutmaktadır (Bray and Kwok, 2003; Bray, 1999; Tansel and Bircan, 2006; Kim and Lee, 2001; Stevenson and Baker, 1992). Çalışmaların bir kısmı özel öğretim kurumlarına sistematik bir bakış getirmekte (Bray, 2007; Lee, Park and Heesook, 2009; Mori and Baker, 2010; Bray and Lykins, 2012), bir kısmı bölgesel ve yerel değerlendirmeler yapmakta (Silova and Kazimzade, 2006; Silova, 2009; OECD, 2011) bir kısmı ise konuya harcamalar boyutu ile yaklaşmaktadır (Benabou, 1996; Hoxby, 2000; Tansel and Bircan, 2006). Literatür incelendiğinde özel öğretim kurumlarına ilişkin yapılan çalışmaların içerik olarak çok çeşitlilik, aynı zamanda zenginlik arz ettiği anlaşılmaktadır. Bu çalışmalar arasında eğitimde kalite konuları da farklı bakış açılarıyla yer almıştır (Marimuthu et all, 1991; Baker et all, 2001; Kim, 2004; Dang and Rogers, 2009).

Özel öğretim kurumlarında hizmet ve hizmet kalitesine ilişkin Türkiye'de yapılan çalışmalar incelendiğinde konunun genel çerçevesinin çizildiği görülmektedir. Duman (1984) özel dersaneleri işlevleri açısından incelemiş, özel dersanelere giden öğrencilerin üniversiteye girişte avantajlı olduklarına işaret etmiştir. Öztürk (2001) üniversiteye girişte başarılı olamayan özel dersane öğrencilerinin ortak özelliklerini belirlemiş, Özsoy (2003) özel öğretim kurumları olarak dersanelerin sorunlarına eğilmiş ve dersanelerin liselerde verilen eğitimin yeterli görülmediği için ortaya çıkan açığın bir sonucu olduğunu vurgulamıştır. Coşkun (2005), özel dersanelerin ortaöğretim düzeyinde verimlilik ve istihdam etkisi üzerinde durmuş, özel dersanelerin; uyguladıkları eğitim modelleri, rehberlik hizmetleri ve sosyalleştirme fonksiyonları sayesinde olumlu etkilerini belirtmiştir. Ayrıca, bu kurumların kapatılsalar dahi tabii işlevlerini üstlenecek yeni kurumlar doğacağını ve mevcut fırsat eşitsizliğinin daha da artacağını ifade etmiştir. Cenk (2005) ise daha çok öğrencilerin özel dersanelere gitme nedenleri üzerinde durmuş, öğrencilerin gittikleri dersanelerden memnun oldukları, öğrencilerin sınavını kazanabilmek için test tekniğini ve dersaneyi zorunluluk olarak gördükleri sonucuna ulaşmıştır. Erdem (2011), özel dersaneleri gelecekte bekleyen belirsizliklere yönelik stratejik öneri geliştirmiştir. Dersanelerdeki en büyük belirsizliğin devletin bu kurumları tamamen veya kısmen kapatma kararı alıp almayacağı, üniversite ve liselere giriş sınavlarının kaldırılıp kaldırılmayacağı hususları olduğunu belirtmiştir. İlgili yasada, dersane çalışma sisteminin bir işletme olarak düzenlenmesinin, denetler hale getirilmesinin dersane ve okulların öğretim sistemlerini



bütünleştireceği, bu uygulamayı iyi yapan ülkelerdeki başarılı sonuçlara bizde de ulaşılabilceği önerisini sunmuştur.

5. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ (METHODOLOGY OF THE RESEARCH)

Bu araştırmada öncelikle birincil veriler kullanılmıştır. Ancak, öncesinde konu ile ilgili daha önce yapılan çalışmalar incelenmiş, ikincil veriler dikkate alınarak, hizmet kalitesi ölçme yöntemleri ve değişkenleri belirlenmiş ve literatür taraması yapılarak konunun teorik çerçevesi oluşturulmuştur. Bu çalışmada, hizmet kalitesi ölçümlerinde yaygın kullanılan Zeithaml, Berry ve Parasuraman'ın geliştirdikleri SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Verilerin toplamasında anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini, Aksaray ili Merkez ilçesindeki 2012-2013 eğitim-öğretim yılında lise düzeyindeki (ortaöğretim) okulların ara sınıf, son sınıf ve mezun öğrencileri oluşturmaktadır.

5.1. Araştırmanın Örneklemi (Sampling Research)

Zaman ve maliyet kısıtlaması tam sayım yapmaya imkan vermemiş olup, örnekleme başvurulmuştur. Araştırmanın örneklemini ise, Aksaray ili Merkez ilçesindeki 2012-2013 eğitim-öğretim yılında öğretime devam eden ortaöğretimin okullarının mevcut ve mezun öğrencileri oluşturmaktadır. Örneklem alma yönteminde "kümelere göre örnekleme" yöntemi kullanılmıştır. Örneklem yaparken Aksaray il merkezindeki özel dersanelerden her biri bir küme varsayılarak, her özel dershaneden farklı farklı örneklem elde edilmiştir. Aksaray merkezinde bulunan dersanelere devam eden lise düzeyi okulların ara sınıf, son sınıf ve mezun olan toplam 550 öğrenciye anket yapılmıştır.

5.2. Verilerin Toplanma Yöntemi (Data Gathering Method)

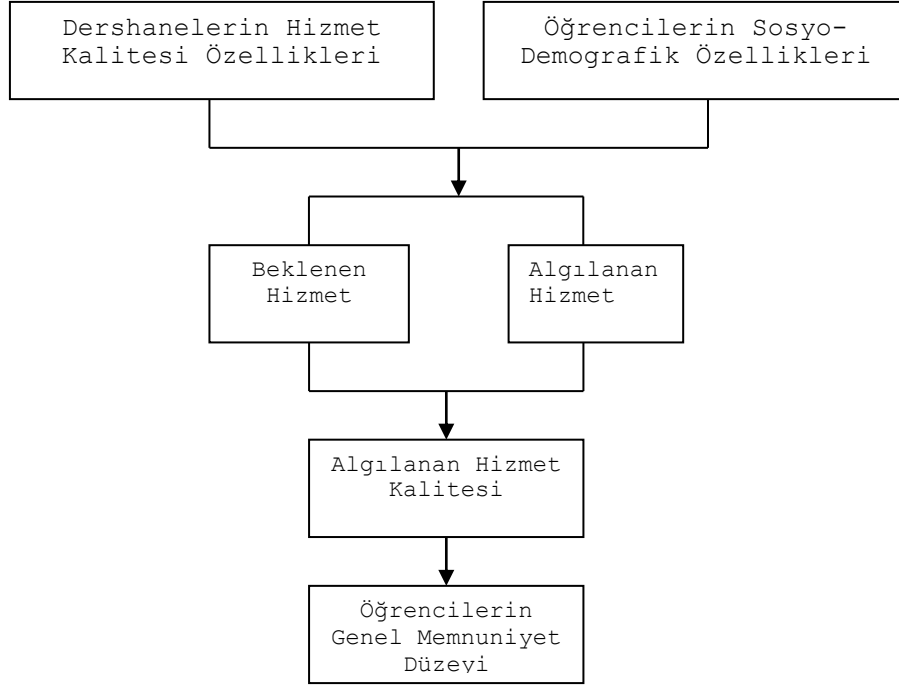
Araştırma verilerinin toplanmasında yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Bunun için araştırma amaçları doğrultusunda öncelikle bir anket formu geliştirilmiştir. Anket formunda öncelikle öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerini tespit etmeye yarayan sorulara yer verilmiştir. Anketin diğer kısmında ise öğrencilerin öğrencisi oldukları dersaneleri değerlendirmelerini içeren ve Likert Ölçekte (1-Kesinlikle Katılmıyorum,, 5-Kesinlikle Katılıyorum) düzenlenen 38 değişkene söz konusudur. Anket formundaki değişkenler SERVQUAL ölçeğinin dersanelerin sundukları hizmet özelliklerinin eğitim hizmetlerine uyarlanması sonucu belirlenmiştir. Anket formu öncelikle 30 kişilik örnek bir gruba uygulanarak gerekli düzeltmeler yapılmış ve daha sonra belirlenen örneklem dâhilinde uygulanarak analizler için gerekli veriler elde edilmiştir. Bu verilerden hareketle Aksaray ili Merkez ilçesinde, öğrencilerin özel dersanelerden aldıkları öğretimle ilgili değerlendirmeleri açıklanmaya çalışılmıştır.

5.3. Araştırmanın Varsayımları (Hypotheses of Research)

Araştırmanın varsayımları aşağıdaki şekilde belirtilmiştir:
H₁: Öğrencilerin dersanelerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
H₁: Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H₁: Öğrencilerin demografik özellikleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H₁: Öğrencilerin demografik özellikleri itibarıyla faktörleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

5.4. Araştırmanın Modeli (Model of Research)

Araştırmada SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılmıştır. Modele göre algılanan ve beklenen hizmet arasındaki fark algılanan hizmet kalitesini oluşturmaktadır. Araştırmanın modeli Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın modeli
(Figure 1. Model of research)

Öğrencilerin dershanelerden bekledikleri hizmet kalitesi özellikleri SERVQUAL modeline uyarlanmış ve dershanelerin hizmetlerine ilişkin değişkenler elde edilmiştir. Dershanelerin hizmet kalitesi özellikleriyle öğrencilerin demografik özellikleri beklenen hizmet ve algılanan hizmet düzeyini etkilemektedir.

6. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME (ANALYSIS AND EVALUATION)

6.1. Öğrencilerin Demografik Özellikleri

(Some-Demographical Characteristics of the Students)

Araştırmada yer alan öğrencilerin özellikleri Tablo 1’de verilmiştir. Öğrencilerin cinsiyet itibarı ile yaklaşık olarak eşit oranda olmak üzere 550 öğrencinin %49,3’ünü erkek öğrenciler, %50,7’sini kız öğrenciler oluşturmaktadır. Yaş itibarı ile daha çok 16-18 yaş aralığında yer aldıkları görülmektedir. Ailelerinin gelir düzeyleri bakımından öğrenciler daha çok orta düzeyde gelir sahibi ailelerin çocuklarından meydana gelmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin neredeyse tamamına yakını (%95) devlete ait liselerden, küçük bir kısmı (%4,9) ise özel lisede öğrenim gören öğrencilerden oluşmaktadır. Öğrencilerin büyük kısmını (%44,7) son sınıfta okuyan öğrenciler oluşturmaktadır. Ara sınıfta okuyan öğrenciler %36,4’ünü, liseden mezun öğrenciler ise %18,9’unu oluşturmaktadır.

Tablo 1. Öğrencilerin demografik özellikleri
(Table 1. Demographical characteristics of students)

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Erkek	271	49.3
Kız	279	50.7
Yaş	Frekans	Yüzde
14 yaş	1	,2
15 yaş	14	2,5
16 yaş	80	14,5
17 yaş	213	38,7
18 yaş	164	29,8
19 yaş	50	9,1
20 yaş ve üstü	28	5,1
Sınıf Tekrarı Yapma Durumu	Frekans	Yüzde
Sınıf Tekrarı Yapmayanlar	523	95.1
İlköğretimde Sınıf Tekrarı Yapanlar	8	1.5
Lisede Sınıf Tekrarı Yapanlar	19	3.4
Öğrenim Durumu	Frekans	Yüzde
Lise Ara Sınıfta Okuyanlar	200	36.4
Lise Son Sınıfta Okuyanlar	246	44.7
Liseden Mezun Olanlar	104	18.9
Ailenin Geliri	Frekans	Yüzde
Düşük	21	3.8
Orta	489	88.9
Yüksek	40	7.3
Lise Türü	Frekans	Yüzde
Genel Lise	100	18.2
Fen /Sosyal Bilimler Lisesi	35	6.4
Anadolu/ Anadolu Öğr. Lisesi	344	62.5
Meslek Liseleri	71	12.9
Devlet/Özel	Frekans	Yüzde
Devlet Lisesi	523	95.1
Özel Lise	27	4.9
Toplam	550	100.0

Anadolu ve Anadolu öğretmen liselerinde okuyan öğrenciler araştırmada büyük oranda (%62,5) yer almışlardır. Araştırmaya katılan öğrencilerin neredeyse tamamına yakını (%95,1) sınıf tekrarı yapmayan öğrencilerden oluşturmaktadır.

6.2. Öğrencilerin Dershanelerin Kapatılması Konusundaki Değerlendirilmeleri (Evaluation of Students About Elimination of University Preparation Courses)

Araştırmaya katılan 550 öğrencinin dershanelerin kapatılmasına ilişkin görüşlerinin ortalaması 2,35 (Katılmıyorum) olumsuz düzeyde bir değerlendirme olarak çıkmıştır. Bu oran, araştırmaya katılanların çoğunluğunun dershanelerin kapatılmasını istemediğini göstermektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Öğrencilerin dershanelerin kapatılması görüşlerine ilişkin ortalamalar
(Table 2. Opinion of the students about elimination of the university preparation courses)

	n	Ort.	Std. Sapma
Dershaneler Kapatılmalıdır Fikrine Katılma Düzeyi	550	2.35	1.356

Not: 1-Kesinlikle Katılmıyorum,, 5-Kesinlikle Katılıyorum



6.3. Öğrencilerin Dershanelerin Hizmetlerine İlişkin Beklenti- Algılama Karşılaştırılması (Comparison of Differences Between Expectation and Perception of the Students)

Öğrencilerin dershanelerin eğitim hizmetlerinden beklentileri ve algılamaları arasında farklılık olup olmadığı belirlemek için t testi yapılmış ve aşağıda verilen hipotezler test edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 3'de verilmiştir.

H₁: Öğrencilerin dershanelerin hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Öğrencilerin dershanelerin hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasında anlamlı bir fark vardır. Tüm t değerlerinin pozitif olmasına dayanarak, öğrencilerin dershanelere ilişkin algılamalarının beklentilerinin altında kaldığı söylenebilir. Buna göre, özel dershanelerin öğrencilerin beklentilerini tahmin etmede yetersiz kaldıklarını söylemek mümkündür.

Analiz sonucunda 38 değişkenin 11'inde öğrencilerin algılama-beklenti farklarının belirgin olduğu görülmektedir. Farklar incelendiğinde, özellikle kantin ürünlerinin kaliteli olması, öğretmenlerin öğrenciyle iyi diyalog kurabilmesi ve dershane ileri eğitim teknoloji araçları kullanılması değişkenlerinde büyük farklar çıkmıştır. Yani öğrenciler dershanelerdeki kantinlerin ürün fiyatlarını pahalı bulmakta, öğretmenleri öğrenci ile iyi diyalog kurmada yeterli görmemekte ve dershanelerde ileri teknoloji araçları kullanılmasını yetersiz bulmaktadırlar. Bununla birlikte, dershane sezon başındaki vaatler yerine getirilmesi, dershane ücretlerinin pahalılığı, dershane sınav tekniklerinin yeterince verilmesi, öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders-etüt yapılması, öğrencinin öğretmene her zaman ulaşabilmesi ve dershane neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olması değişkenlerinde de büyük farklar ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifade ile bu değişkenler itibarı ile de öğrencilerin beklentileri karşılanamamıştır. Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde öğrencilerin beklentilerinin karşılanamadığı anlaşılmaktadır.



Tablo 3. Öğrencilerin dersanelerden beklenti ve algılama farkları ile ilgili T testi sonuçları
(Table 3. Result of T test about differences between expectation and perception of the students)

İfadeler	Ortalamalar		T Değeri	Anlamlılık Düzeyi
	Bek.	Alg.		
01 Fiziki ortamı moderndir	4,60	3,67	16,78	0,00
02 Fiziki ortamı ders yapmaya uygundur.	4,82	3,98	18,36	0,00
03 Çalışanları iyi giyimli, temiz ve bakımlıdır.	4,55	4,07	10,01	0,00
04 Yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunmaktadır.	4,87	3,83	19,89	0,00
05 İleri eğitim teknoloji araçları kullanılmaktadır.	4,54	3,08	23,75	0,00
06 Temiz ve düzenlidir.	4,82	3,97	16,89	0,00
07 Kolay ulaşılabilir yerdedir	4,70	3,96	12,97	0,00
08 Sınıflar kalabalık değildir.	4,83	3,80	19,61	0,00
09 Konu anlatımı yeterince yapılmaktadır.	4,83	3,92	17,98	0,00
10 Sınav teknikleri yeterince verilmektedir.	4,83	3,75	20,95	0,00
11 Yeteri kadar deneme sınavı yapılmaktadır.	4,80	3,93	16,39	0,00
12 Eğitim-öğretim programlarında aksama olmamaktadır.	4,79	3,84	18,90	0,00
13 Öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmektedir.	4,71	3,51	20,41	0,00
14 Öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmaktadır.	4,60	3,69	16,62	0,00
15 Öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamaktadır.	4,51	3,51	16,89	0,00
16 Sezon başındaki vaatler yerine getirilmektedir.	4,81	3,50	22,50	0,00
17 Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmektedir.	4,84	3,50	23,60	0,00
18 Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamaktadır.	4,84	3,93	18,12	0,00
19 Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmektedir.	4,67	3,94	13,58	0,00
20 Meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olmaktadır.	4,77	3,77	18,080	0,00
21 Çalışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmaktadır.	4,72	3,63	19,51	0,00
22 Öğrenciler dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmektedir.	4,73	3,62	19,36	0,00
23 Öğretmenler alanında uzman-bilgilidir.	4,72	3,72	18,54	0,00
24 Kurum kültürüne sahiptir.	4,79	3,93	17,45	0,00
25 Çalışanları nazik ve kibardır.	4,72	3,92	15,90	0,00
26 Kadrosu sürekli değişmemektedir.	4,73	3,85	16,41	0,00
27 Çalışma disiplinine sahiptir.	4,68	3,83	14,96	0,00
28 Güvenlik sorunu yoktur.	4,78	3,96	16,26	0,00
29 Başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamaktadır.	4,75	3,95	14,84	0,00
30 Ücretleri pahalı değildir.	4,70	3,32	21,32	0,00
31 Kantin ürünleri kalitelidir.	4,77	2,93	27,53	0,00
32 Öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamaktadır.	4,75	3,72	19,18	0,00
33 Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders-etüt yapılmaktadır.	4,70	3,55	20,05	0,00
34 Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmektedir.	4,81	3,56	20,63	0,00
35 Neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olmaktadır.	4,79	3,69	20,26	0,00
36 Öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmaktadır.	4,83	3,84	13,24	0,00
37 Motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemektedir.	4,78	3,94	16,94	0,00
38 Öğrencilerin öneri ve şikâyetleri dikkate alınmaktadır.	4,75	3,46	21,86	0,00

Not: 1-Kesinlikle Katılıyorum, , 5-Kesinlikle Katılıyorum.

6.4. Dershanelerin Sundukları Hizmetlerin Algılanmasında Etkili Olan Faktörler (Factors Influencing the Perception of the Service University Preparation Courses Offer)

Öğrencilerin dershanelerin sundukları hizmetleri algılamalarında etkili olan 38 değişkenin hangi faktörler altında algılandığını belirlemek üzere faktör analizi uygulanmıştır. Analizde "varimax yöntemi" kullanılarak özdeğeri 1'den büyük olan beş faktör bulunmuştur. Özdeğeri 1'den büyük olan faktörler toplam varyansın %60,216'sını açıklamaktadır. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) testi ,967 bulunmuştur. Barlett testi $\chi^2=13498,813$ çıkmış ve ,000 anlamlılık düzeyinde ana kütle içerisindeki değişkenler arasında bir ilişkinin var olduğunu göstermektedir.

Verilere güvenilirlik analizi uygulanmış ve 38 değişkene ilişkin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) ,967 olarak çıkmıştır. Verilerin iç tutarlılıklarının olup olmadığını belirlemek amacıyla güvenilirlik katsayısı değerinin .70 ve üzerinde olması yeterli görülmektedir (Altunışık, Coşkun ve diğerleri 2012; 116; Alpar 2003:381-382). Her bir faktöre ait güvenilirlik katsayıları da Tablo 4'de gösterilmiştir. Ancak bazı faktörlerde bu katsayı .70'den düşük çıkmıştır. Güvenirlik katsayı değeri ölçeğin az sayıda maddeden oluşması (10 maddeden az olduğu) durumunda düşük çıkmaktadır. (Gegez, 2008). Bu yüzden sadece bir faktörün (faktör 5) mean inter-item korelasyon değerleri de hesaplanarak tablonun altında gösterilmiştir.

Altı faktörün içerdiği değişkenlerin kolay tanımlanabilmesi için yapılan faktör döndürme (Rotated Component Matrix) ile altı faktörün içeriği elde edilmiştir. İlgili faktörler ve yükleri Tablo 5'de yer almaktadır.

- **Faktör 1 (Teknik Yeterlilikler):** İçerdiği ifadeler dolayısı ile "teknik yeterlilikler" şeklinde adlandırılan bu faktör en büyük varyansa (%46,197) sahiptir. Sahip olduğu 17,555'lik öz değer ve 15 adet değişken ile beş faktör içerisinde en güçlü faktörü oluşturmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından "meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olması" değişkeni en büyük faktör yüküne (,687) sahiptir. Bu faktör, öğrencilerin özel dershanelerin hizmetlerini algılamalarında neredeyse toplam varyansın yarısını açıklamaktadır ve büyük bir öneme sahiptir.

Tablo 4. Dershanelerin sundukları hizmetlerin algılanmasında etkili olan faktörler

(Table 4. Factors influencing the perception of the service university preparation courses offer)

Faktörler	Güvenirlilik Katsayı Değeri	Öz Değer	Varyans Yüzdesi	Faktör Yükleri
Faktör 1: Teknik Yeterlilikler	,943	17,555	46,197	
Meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olmaktadır.				,687
Öğrencinin eğitim-öğretim durumunu düzenli takip etmektedir.				,669
Sezon başındaki vaatler yerine getirilmektedir.				,628
Yeteri kadar deneme sınavı yapılmaktadır.				,623
Sınav teknikleri yeterince verilmektedir.				,619
Öğrencilerle ilgili bilgiler hatasız tutulmaktadır.				,619
Öğrencinin sosyal gelişimine katkı sağlamaktadır.				,612
Eğitim-öğretim programlarında aksama olmamaktadır.				,602
Öğrenciler dershanede alacakları hizmete ilişkin yeterince bilgilendirilmektedir.				,584
Motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemektedir.				,573
Çalışanlar öğrencilerin işlemlerini istekli yapmaktadır.				,539
Öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamaktadır.				,527
Yeterli miktarda ve kaliteli ders dökümanı sunmaktadır.				,502
Öğrencilerin öneri ve şikayetleri dikkate alınmaktadır.				,496
Öğretmenler dersleri zevkli hale getirmektedir.				,418
Faktör 2: Kurumsallaşma	,918	1,698	4,470	
Kurum kültürüne sahiptir.				,673
Öğretmenler alanında uzman-bilgilidir.				,671
Kadrosu sürekli değişmemektedir.				,630
Güvenlik sorunu yoktur.				,601
Çalışma disiplinine sahiptir.				,585
Çalışanları nazik ve kibardır.				,564
Öğretmenler öğrenciyle iyi diyalog kurabilmektedir.				,559
Öğretmenler günlük hayattaki sıkıntılarını sınıfa taşımamaktadır.				,550
Öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutmaktadır.				,515
Kantin ürünleri kalitelidir.				,499
Kolay ulaşılabilir yerdedir				,478
Konu anlatımı yeterince yapılmaktadır.				,467
Faktör 3: Fiziki Yeterlilikler	,848	1,342	3,533	
Fiziki ortamı ders yapmaya uygundur.				,745
Fiziki ortamı moderndir				,714
Temiz ve düzenlidir.				,599
İleri eğitim teknoloji araçları kullanılmaktadır.				,573
Çalışanları iyi giyimli, temiz ve bakımlıdır.				,544
Sınıflar kalabalık değildir.				,471
Faktör 4: Danışmanlık Hizmetleri	,763	1,198	3,154	
Neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olmaktadır				,703
Öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmektedir.				,690
Öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders-etüt yapılmaktadır.				,665
Faktör 5: Yönetmelik Yaklaşımlar	,651*	1,087	2,860	
Ücretleri pahalı değildir.				,701
Başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamaktadır.				,655

*: Optimal mean iter-item korelasyon değeri, 0.482



- **Faktör 2 (Kurumsallaşma):** İçerdiği ifadeler dolayısı ile "kurumsallaşma" olarak adlandırılan bu faktör en büyük ikinci varyansa (%4,70) sahiptir. Sahip olduğu 1,698'lik öz değer ve 12 adet değişken ile beş faktör içerisinde en güçlü ikinci faktörü oluşturmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından "kurum kültürüne sahip olması" değişkeni en büyük faktör yüküne (,673) sahiptir.
- **Faktör 3 (Fiziki Yeterlilikler):** İçerdiği ifadeler dolayısı ile "fiziki yeterlilikler" olarak adlandırılan bu faktör üçüncü en büyük varyansa (%3,533) sahiptir. Sahip olduğu 1,342'lik öz değer ve 6 adet değişken ile beş faktör içerisinde üçüncü en güçlü faktörü oluşturmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından "dershane fiziki ortamının ders yapmaya uygun olması" değişkeni en büyük faktör yüküne (,745) sahiptir.
- **Faktör 4 (Danışmanlık Hizmetleri):** İçerdiği ifadeler dolayısı ile "danışmanlık hizmetleri" olarak adlandırılan bu faktör dördüncü en büyük varyansa (%3,154) sahiptir. Sahip olduğu 1,198'lik öz değer ve 3 adet değişken ile beş faktör içerisinde dördüncü en güçlü faktörü oluşturmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından "dershanenin öğrencinin neyi, nasıl çalışacağını öğrenme konusunda yardımcı olması" değişkeni en büyük faktör yüküne (,703) sahiptir.
- **Faktör 5 (Yönetmelik Yaklaşımlar):** İçerdiği ifadeler dolayısı ile "yönetmelik yaklaşımlar" olarak adlandırılan bu faktör beşinci en büyük varyansa (%2,860) sahiptir. Sahip olduğu 1,087'lik öz değer ve iki adet değişken ile beş faktör içerisinde en güçlü beşinci faktörü oluşturmaktadır. Değişkenlerin faktör yükleri bakımından "dershane ücretlerinin pahalı olmaması" değişkeni en büyük faktör yüküne (,701) sahiptir.

Faktör analizi sonuçlarına genel olarak bakıldığında birinci faktör olan "teknik yeterlilikler" e bunun içinde de "meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olması" değişkenine öğrencilerin yüksek değerlendirmeler verdikleri görülmektedir. Bu sonuç, öğrencilerin dershaneye başlamakla birlikte algılamalarının oluşmaya başladığı, bu algılamalarının bir sonucu olarak da dershanenin teknik yeterliliklerini sorguladıklarını ifade etmektedir. Belirtilen beş faktör bakımından dershaneler, bu konularda gerekli düzenlemeleri yaparak öğrencilerin algılamalarını üst düzeye çıkarmalıdır. Yani dershanelerin hizmet (öğretim) sunumlarında teknik yeterliliklere özen göstererek kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir.

6.5. Öğrencilerin Genel Memnuniyet Düzeyleri ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki (Relationship Between Perceived Service Quality and Service Overall Satisfaction Levels of the Students)

Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını araştırmak üzere Korelasyon Analizi yapılmıştır. Bu amaçla yapılan Korelasyon Analizi ile aşağıda verilen hipotez test edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 5'de verilmiştir.

H₁: Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 5. Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişki
(Table 5. Relationship between perceived service quality and service overall satisfaction levels of the students)

		Algılanan Hizmet Kalitesi
Genel Memnuniyet Düzeyi	Pearson Korelasyon Katsayısı	,739
	Anlamlılık Düzeyi (Çift Taraflı)	,000

Analiz sonucunda H_1 kabul edilmektedir. Öğrencilerin dershanelerin verdikleri hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ile algılanan hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Yani algılanan hizmet kalitesi arttıkça memnuniyet düzeyleri de artmaktadır.

6.6. Öğrencilerin Demografik Özellikleri ile Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki (Relationship Between Socio-Demographic Characteristics and Perceived Service Quality of the Students)

Öğrencilerin demografik özellikleri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını araştırmak üzere Korelasyon Analizi yapılmıştır. Bu amaçla yapılan Korelasyon Analizi ile aşağıda verilen hipotez test edilmiştir. Analizde öğrencilerin sadece mezun oldukları okul türü itibarı ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Analiz sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

H_1 : Öğrencilerin okul türü ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 6. Öğrencilerin okul türü ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişki
(Table 6. Relationship between school type and perceived service quality of the students)

		Algılanan Hizmet Kalitesi
Okul Türü	Pearson Korelasyon Katsayısı	-,111
	Anlamlılık Düzeyi (Çift Taraflı)	,009

Analiz sonucunda H_1 kabul edilmektedir. Öğrencilerin mezun oldukları okul türü ile algılanan hizmet kalitesi arasında negatif yönlü istatistiksel bir ilişki vardır.

6.7. Öğrencilerin Sosyo-Demografik Özellikleri İtibarı ile Faktörlerin Algılanması (Factors Perceived by the Students as of Socio-Demographic Characteristics)

Öğrencilerin, dershanelerin hizmet kalitesini değerlendirme düzeylerinin demografik değişkenler itibarı ile farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla varyans analizi yapılmıştır. Öğrencilerin dershanelerin hizmet kalitesini değerlendirme düzeylerini içeren beş faktör bağımlı değişken ve öğrencilerin demografik özelliklerini gösteren değişkenlerin her birini de bağımsız değişken olarak tayin edilerek Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) uygulanmıştır. Bu analiz çerçevesinde Pillais, Hotellings ve Wilks testleri yapılmış olup elde edilen değerler Tablo 7'de ve Tablo 8'de gösterilmiştir. Analiz sonucunda öğrenim durumları ve okul türleri itibarı ile anlamlı bir fark bulunmuştur.

H₁: Öğrencilerin öğrenim durumlarına göre faktörleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 7. Öğrencilerin öğrenim düzeylerine göre faktörleri algılama farklarını gösteren varyans analizi sonuçları özeti
(Table 7. Results of MANOVA about differences of perception of the students by educational level)

Değişkenler	Ortalamalar			F	F Anlamlılık Değeri
	1	2	3		
F1(Teknik Yeterlilikler)	3,63	3,56	3,91	5,93	,003
F2(Kurumsallaşma)	3,91	3,79	4,13	6,36	,002
F3(Fiziki Yeterlilikler)	3,74	3,68	3,96	4,14	,016
F4(Danışmanlık Hizmetleri)	3,73	3,63	3,78	,83	,436
F5(Yönetmelik Yaklaşımlar)	3,12	3,01	3,39	3,78	,023
Hotelling's Trace Değer: ,037 F: 2,007				p: ,030	

Not: 1-Lise ara sınıf, 2-Lise son sınıf,3-Mezun

Öğrenim durumlarına göre katılımcıların faktörleri algılanmaları anlamlı bir farklılık göstermektedir (Hotelling's Trace Değer: ,037, F: 2,007. p: ,030; p < 0,05). Faktörler tek tek incelendiğinde öğrenim durumları itibarı ile Faktör 1 (teknik yeterlilikler), Faktör 2 (kurumsallaşma), Faktör 3 (fiziki yeterlilikler) ve Faktör 5 (yönetmelik yaklaşımlar) bakımından farkın ortaya çıktığı görülmektedir (Tablo 9). Okul türleri itibarıyla en büyük farkın ikinci faktör olan Faktör 2 (kurumsallaşma) faktöründe olduğu gözlenmiştir. Bu faktörün ortalamalarına bakıldığında ortaöğretim mezun durumdaki öğrencilerin ortalamasının yüksek olduğu görülmüştür. Bu fark, kurumsallaşma faktörünün liseden mezun olan öğrenciler açısından yüksek oranda (4,13 ortalama) değerlendirildiğini, öte yandan lise son sınıfta okumakta olanlar açısından ise düşük oranda (3,79 ortalama) değerlendirildiğini ifade etmektedir. Başka bir deyişle, liseden mezun olan öğrenciler lise son sınıfta okuyan öğrencilere göre dershanelerin hizmet kalitesi değerlendirmesinde dershanenin kurumsallaşmış olmasını daha önemli bulmaktadırlar.

H₁: Öğrencilerin okul türlerine göre faktörleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 8. Okul Türlerine göre faktörleri algılama farklarını gösteren varyans analizi sonuçları özeti
(Table 8. Results of MANOVA about differences of perception of the students by school types)

Değişkenler	Ortalamalar				F	F Anlamlılık Değeri
	1	2	3	4		
F1(Teknik Yeterlilikler)	3,93	3,96	3,48	3,91	11,16	,000
F2(Kurumsallaşma)	4,14	4,03	3,79	4,00	5,56	,001
F3(Fiziki Yeterlilikler)	3,96	3,98	3,66	3,84	4,76	,003
F4(Danışmanlık Hizmetleri)	3,90	4,08	3,55	3,92	5,00	,002
F5(Yönetmelik Yaklaşımlar)	3,42	3,21	2,94	3,56	8,13	,000
Hotelling's Trace Değer: ,094 F: 3,372				p: ,000		

Not: 1-Genel Lise, 2-Fen ve Sosyal Bilimler Lisesi, 3-Anadolu/Anadolu Öğretmen Lisesi, 4-Meslek Liseleri



Okul türlerine göre katılımcıların faktörleri algılanmaları anlamlı bir farklılık göstermektedir (Hotelling's Trace Değer: ,094, F: 3,372, p: ,000; p < 0,05). Faktörler tek tek incelendiğinde okul türleri itibarı ile Faktör 1 (teknik yeterlilikler), Faktör 2 (kurumsallaşma), Faktör 3 (fiziki yeterlilikler), Faktör 4 (Danışmanlık Hizmetleri) ve Faktör 5 (yönetmelik yaklaşımlar) bakımından anlamlı bir farkın ortaya çıktığı görülmektedir (Tablo 8).

Okul türleri itibarıyla en büyük farkın Faktör 1 (teknik yeterlilikler) faktöründe olduğu gözlenmiştir. Bu faktörün ortalamalarına bakıldığında Fen ve Sosyal Bilimler Lisesi öğrencilerinin ortalamasının daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Bu fark, öğrencilerin teknik yeterlilikler faktörünün Fen ve Sosyal Bilimler Lisesi öğrencileri açısından yüksek oranda (3,96 ortalama) değerlendirildiğini, öte yandan Anadolu/Anadolu Öğretmen Lisesi öğrencileri açısından ise düşük oranda (3,48 ortalama) değerlendirildiğini ifade etmektedir. Başka bir deyişle, Fen ve Sosyal Bilimler Lisesi öğrencileri Anadolu/Anadolu Öğretmen Lisesi öğrencilerine göre dershanelerin hizmet kalitesi değerlendirmesinde dershanelerin teknik yeterliliklerini daha önemli bulmaktadırlar.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER (CONCLUSION AND RECOMMENDATIONS)

Özel öğretim kurumları olarak özel dershanelerin sundukları hizmet kalitesini belirlemeye yönelik dikkate değer sonuçlar elde edilmiştir. Öğrencilerin değerlendirmeleri genel olarak daha iyiyi talep etmek biçiminde görülmektedir. Bu talep de özel dershaneler için önemli bir itici güç olan motivasyon kaynaklarını oluşturmaktadır.

Öğrencilerin beklentileri ve algılamaları arasında farkları belirlemek üzere yapılan T Testi sonuçları öğrencilerin algılamalarının beklentilerinden daha düşük çıktığını, yani öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığını göstermiştir. Öğrencilerin dershanelerin eğitim hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerinin beklentilerinden düşük çıktığı söylenebilir. Buna göre, özel dershanelerin öğrencilerin beklentilerini tahmin etmede yetersiz kaldıklarını söylemek mümkündür. Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı ortaya çıkmaktadır.

Öğrencilerin dershanelerden aldıkları hizmetlere ilişkin algılamalarını belirlemek amacıyla yapılan Faktör Analizi sonucunda algılama ifadeleri beş faktör altında toplanmıştır. Öğrencilerin ilk faktör olan teknik yeterliliklerdeki "meslekleri tanıtmakta-hedef belirlemede yardımcı olması" değişkenine yüksek değerlendirme düzeyleri verdikleri görülmektedir. Buna göre, tespit edilen beş faktöre göre dershaneler gerekli çalışmalarda bulunarak öğrencilerin kendileri ile ilgili değerlendirmelerini üst düzeye taşımalarıdır. Daha doğrusu, dershanelerin hizmet (öğretim) sunumlarında teknik yeterliliklere özen göstermeleri, gerekli düzenleme ve geliştirmelerde bulunmaları gerekmektedir.

Korelasyon sonuçları, öğrencilerin demografik özellikleri ile algılamaları arasında ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Öğrencilerin algılarına göre genel memnuniyet düzeyleri değişmektedir. Sonuçlar, öğrencilerin mezun oldukları okul türü ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğunu göstermiştir.

Ayrıca, MANOVA Analizi sonuçlarında algılamalara ilişkin faktörlerin öğrencilerin demografik özellikleri bakımından farklılıklar gösterdiği de belirlenmiştir. Sonuçlar, liseden mezun olmuş öğrencilerin lise son sınıf öğrencilerine göre dershanelerin hizmet kalitesini değerlendirmesinde dershanenin kurumsallaşmış olmasını daha önemli bulduklarını ortaya koymuştur. Öte yandan, Fen ve



Sosyal Bilimler Lisesi öğrencileri, Anadolu/Anadolu Öğretmen Lisesi öğrencilerine göre dershanelerin hizmet kalitesi değerlendirmesinde dershanelerin teknik yeterliliklerini daha önemli bulmaktadırlar. Özel dershaneler, öğrencilerin ortaya koyduğu bu farklı değerlendirmeleri dikkate alarak pazar bölümlenmesi yapabilir ve bu pazar bölümlerine yönelik farklı hizmet sunumları yapabilirler.

Araştırmaya katılan 550 öğrencinin dershanelerin kapatılmasını öngören ifadeye ilişkin değerlendirme düzeyleri düşük çıkmıştır. Bu düzey, öğrencilerin dershanelerin kapatılmasını istemediğini göstermektedir. Bunun anlamı özel dershaneler için bir talebin olduğu ve bu talebin gelecekte de var olacağıdır. Sonuçta bu talebe cevap vermek üzere özel öğretim kurumları olarak dershaneler ortaya çıkmaktadır. Elbette ki bu talep resmi öğretim kurumlarının ortaya çıkardığı bir açığın özel müteşebbislik anlayışıyla kapatılması girişimidir. Dershaneleri kapatmak yerine öncelikli olarak eğitim sistemindeki dershanelere yönelimi artıran eksiklikler, aksaklıklar, çarpıklıklar ve her türlü olumsuzluklar giderilmelidir. Bu çerçevede hükümete büyük sorumluluk düşmektedir. Dershanelere duyulan ihtiyaç ortadan kaldırılmalıdır. Ancak o zaman bir tüketici olarak aileler ve öğrenciler bir ürün olan dersane hizmeti arayışında olmayacaklardır. Başka bir ifade ile pazarın tabii şartlarında ortaya çıkan bu ihtiyaç ve bu ürün yasal engellemelerle değil de yine pazarın tabii şartlarında ihtiyacı azaltarak veya yok ederek ortadan kaldırılmalıdır.

Öğretim sektöründe yer alan işletmeler hizmet kalitesini arttırmaya, beklenti ve algılama farkının yüksek olduğu ifadelerle yönelik çalışmalara ağırlık vermelidir. Öğretim kalitesini arttırmak için; yeterli miktarda ve kaliteli ders dokümanı sunulmalı, derslerde ileri eğitim-öğretim teknoloji araçları kullanılmalı, öğrencinin eğitim-öğretim durumu düzenli takip edilmeli, sezon başındaki vaatler yerine getirilmeli, dersane çalışanları öğrencilerin işlemlerini istekli yapmalı, dersanede başarısı yüksek öğrenciler için ayrımcılık yapılmamalı, dersane ücretleri pahalı olmamalı, dersane öğrenciye gerekli psikolojik desteği sağlamalı, öğrencinin ders ihtiyacına yönelik birebir ders- etüt yapılmalı, öğrenci öğretmene her zaman ulaşabilmeli, dersane motivasyon için çeşitli etkinlikler düzenlemeli, öğrencilerin öneri ve şikayetleri dikkate alınmalıdır. Bütün bunlar dershanelerin sunacağı öğretim hizmet kalitesini ve memnuniyeti artıracaktır.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar, mevcut çalışmalara yeni bir bakış açısı kazandıracak ve gelecekte yapılacak çalışmalara da ışık tutacak niteliktedir. Bu çalışmanın sonuçları ve buradan hareketle getirilen öneriler özel dershaneler ve dershaneleri dikkate almak zorunda olan kamu öğretim kurumları için önem arz etmektedir. Her iki kesimin bu yöndeki değerlendirme ve düzenlemeleri öğrencilere sunulan hizmet kalitesinde etkili olacaktır.

KAYNAKLAR (REFERENCES)

1. Akdoğan, M.Ş., (1983). Pazarlama Yönetim Fonksiyonları Açısından Hizmet Pazarlaması, Erciyes Üniversitesi, İİBF Dergisi, 5, ss.123-138.
2. Akbaba, A., (2007). Hizmet İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Yaklaşımlar, Hizmet Kalitesi (Ed. Ş. Gümüşoğlu, İ. Pırnar, P. Akan). Ankara: Detay Yayıncılık, ss.314-329.
3. Alpar, R., (2013). Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler, Genişletilmiş 4. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.



4. Altunışık, R., Coşkun R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E., (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Geliştirilmiş Beşinci Baskı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
5. Asubonteng, P., Karl, J., and John, E., (1996). SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality. *Journal of Services Marketing*, 10 (6), pp.62-81.
6. Babakus, E. and Boller, G.W., (1992). An Empirical Assessment of SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, 24 (3), pp.253-268.
7. Baker, P.M., Akiba, M., LeTendre, G.K., and Wiseman, W.A., (2001). Worldwide Shadow Education: Outside-School Learning, Institutional Quality of Schooling and Cross-National Mathematics Achievement, *Educational Evaluation and Policy Analysis* 23(1), pp.1-17.
8. Başaran, İ.E., (1991). *Eğitime Giriş*, Ankara: Gül Yayınevi.
9. Bitner, Mary Jo, Booms, Bernard, H., and Tetreault, M.S., (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable, *Journal of Marketing*, 54, 1, pp.71-84.
10. Benabou, R., (1996). Heterogeneity, Stratification and Growth: Macroeconomic Implications of Community Structure and School Finance,, *American Economic Review*, 86 (3) June, pp.584-609.
11. Bray, M. and Kwok, P., (2003). Demand for Private Supplementary Tutoring: Conceptual Considerations, and Socio-Economic Patterns in Hong Kong, *Economics of Education Review*, 22, pp.611-620.
12. Bray, M., (2007). *The Shadow Education System: Private Tutoring and Its Implication for Planners*, Second Edition, UNESCO, France, Paris.
13. Bray, M. and Lykins, C., (2012). *Shadow Education: Private Supplementary Tutoring and its Implications for Policy Makers in Asia*, Asian Development Bank, Philippines, Mandaluyong City.
14. Cenk, E., (2005). Öğrencilerin Özel Dershanelere Gitme Nedenleri İle Özel Dershanelerde Aldıkları Eğitime İlişkin Görüşleri. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
15. Carman, J.M., (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions, *Journal of Retailing*, 66 (1), Spring, pp.33-55.
16. Cronin, J.J. and Taylor, S.A., (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56 (3), pp.55-68.
17. Cronin, J.J. and Taylor, S.A., (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL; Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58 (1), pp.125-131.
18. Coşkun, G., (2005). Özel Dershanelerin Ortaöğretimde Verimliliğe ve İstihdama Etkisi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
19. Dang, H.A. and Rogers, H., (2009). The Decision to Invest in Child Quality over Quantity: Has Declining Fertility Increased Household Investment in Education in Vietnam?, Annual Meeting of the Population Association of America, Princeton, 2 May. Available on-line: <http://65.54.113.26/Publication/5616151/the-decision-to-invest-in-child-quality-overquantity-has-declining-fertility-increased-household>.
20. Duman, T., (1984). Özel Dershaneler ve İşlevleri, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

21. Erdem, A., (2011). Özel Dershaneleri Gelecekte Bekleyen Belirsizliklere Yönelik Stratejik Öneri (Rize-Trabzon Bölgesinde Dershaneler Üzerinde Bir Uygulama) Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
22. Eser, Z., (2007). Hizmetlerde Pazarlama İletişimi, Ankara: Siyasal Kitabevi.
23. Gegez, E., (2008). Pazarlama Araştırmalarında Metodolojik Hatalar, 13. Ulusal Pazarlama Kongresi, 2. Pazarlama Araştırmaları Eğitim Semineri, 25-29 Ekim, Nevşehir.
24. Harvey, J., (1998). Service Quality: a Tutorial, Journal Of Operations Management, 16 (5), pp.583-597.
25. Hoxby, C.M., (2000). Does Competition Among Public Schools Benefit Students and Taxpayers?, American Economic Review, 90(5), pp.1209-1238.
26. Karahan, K., (2006). Hizmet Pazarlaması, Beta Basım, İstanbul.
27. Karamustafa, K., Güllü, K., Acar, N. ve Ulama, Ş. (2010). Konaklama İşletmelerinde Pazar Odaklılık Uygulamaları, Ankara: Detay Yayıncılık.
28. Kim, T., (2004). Shadow Education: School Quality and Demand for Private Tutoring in Korea, KDI School of Public Policy and Management, (October 26), Paper No. 04-21, Korea.
29. Kotler, P. and Armstrong, G., (2004). Principles of Marketing. New Jersey: Upper Saddle River.
30. Lee, C.J., Park, H.J., and Heesook, L., (2009). Shadow Education Systems, In Gary Sykes, Barbara Schneider, and David N. Plank (Eds.), Handbook of Education Policy Research. New York: Routledge for the American Educational Research Association, pp.901-919.
31. Lehu, J.M., (2012). L'Encyclopédie du Marketing, Éditions Eyrolles, Paris.
32. Marimuthu, T., Singh, J.S., Ahmad, K., Lim, H.K., Mukherjee, H., Oman, S., Chelliah, T., Sharma, J.R., Salleh, N.M., Yong, L.T. Leong, Sukarman, S., Thong, L.K., and Jamaluddin, W., (1991). Extra-school Instruction, Social Equity and Educational Quality. Report prepared for the International Development Research Centre, Singapore.
33. Mori, I. and Baker, D., (2010). The Origin of Universal Shadow Education: What the Supplemental Education Phenomenon Tells us About the Postmodern Institution of Education, Asia Pacific Education Review, 11(1), pp.36-48.
34. Mucuk, İ., (2001). Pazarlama İlkeleri. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
35. Nakip, M., Varinli, İ. ve Gülmez, M., (2012). Güncel Pazarlama Yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık.
36. OECD, (2011). Economic Surveys: Japan 2011. Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD), Paris.
37. Özsoy, M., (2003). Özel Öğretim Kurumları Olarak Dershaneler ve Sorunları (Denizli İli Uygulaması). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
38. Öztürk, A., (2001). Üniversite Sınavını Kazanamayan Özel Dershane Öğrencilerinin Ortak Özellikleri ve Özel Dershanelerin Bu Öğrencilere ÖSS'deki Puan Getirisi (Kayseri Örneğinde). Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.
39. Palmer, A., (1994). Principles of Services Marketing, McGraw H:11 Book Company, Bershire.



40. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal Marketing*, 49, pp.41-50.
41. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality, *Journal of Retailing*, Vol.64, Spring, pp.12-40.
42. Silova, I. and Kazimzade, E., (2006). Azerbaijan, in Silova, Iveta, Būdienē, Virginija, and Bray, Mark (eds.), *Education in a Hidden Marketplace: Monitoring of Private Tutoring*. New York: Open Society Institute, pp.113-142.
43. Silova, I., (2009). Private Tutoring in Eastern Europe and Central Asia: Policy Choices and Implications, *Compare: A Journal of Comparative and International Education* 40, (3), pp.327-344.
44. Skinner, S.J., (1990). *Marketing*, Houghton Mifflin Company, Boston.
45. Stevenson, D.L. and Baker, D.P., (1992). Shadow education and allocation in formal schooling: Transition to University in Japan. *American Journal of Sociology*, 97(6), pp.1639-1657.
46. Tansel, A. and Bircan, F., (2006). Demand for Education in Turkey: a Tobit Analysis of Private Tutoring Expenditures, *Economics of Education Review*, 25, pp.303-313.
47. Temel, C., (2002). *Bir Eğitim Kurumunun 25 Yılı*, Mersin Test-Teknik Derşhanesi Yayınları, Mersin.
48. Zikmund, W.G. and D'Amico, M., (1996). *Marketing, USA*: West Publishing Company. Fifth Edition.
49. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L., (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.