

## Öğretmen Algılarına Göre Öğretmenevlerine Yönelik Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi

Mücahid BAYAR<sup>1</sup>

Hüseyin DAL<sup>2</sup>

Sevgi TORAN ÖZKAN<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Eğitimci, mbayar31@gmail.com, ORCID: 0000-0001-9858-4427

<sup>2</sup>Eğitimci, nupeldadal@hotmail.com, ORCID: 0000-0001-7643-1665

<sup>3</sup>Eğitimci, sevgiitorann@gmail.com, ORCID: 0000-0002-4050-6132

**Özet:** Bu araştırmanın amacı; öğretmenlerinden hizmet alan öğretmenlerin algılarına göre öğretmenevlerinin hizmet kalitesini incelemektir. Araştırma 2022 yılında Hatay ili Dörtöyl ilçesinde görev yapan 366 öğretmen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda araştırmacı tarafından geliştirilen öğretmenevlerinin hizmet kalitesini ölçmeye yönelik 16 tane 5'li Likert tipinden maddenin bulunduğu ölçeğe öncelikle gerçeklik güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Yapılan geçerlik çalışması sonucunda 2 boyuttan oluşan ölçek boyutları hizmet kalitesi ve yönetim politikası olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı ise 0,943 olarak belirlenmiştir. Veri analizleri SPSS 22.0 programında gerçekleştirilmiştir. Öğretmenlerin, öğretmenevlerinden aldıkları hizmetleri yüksek düzeyde kaliteli algıladıkları, yönetim politikasını ise çok yüksek düzeyde olumlu algıladıkları saptanmıştır. Araştırmada ayrıca erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre öğretmenevlerinin hizmet kalitesini ve yönetim kalitesini daha olumlu algıladıkları, farklı kıdemlere sahip öğretmenlerin öğretmenevlerinin hizmet kalitesi ve yönetim politikası algılarının benzer düzeyde olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet, Hizmet Kalitesi, Öğretmenevi, Öğretmen

### Determination of the Quality of Service for Teachers' Homes According to Teachers' Perceptions

**Abstract:** The aim of this research is to examine the service quality of teachers' houses according to the perceptions of teachers who receive services from teachers' houses. The research was conducted on 366 teachers working in Dörtöyl district of Hatay province in 2022. In line with the purpose of the research, a reality reliability study was primarily conducted on the scale containing 16 5-point Likert types of items developed by the researcher to measure the quality of service of teachers' homes. As a result of the validity study, the scale dimensions consisting of 2 dimensions were named as service quality and management policy. The reliability coefficient of the scale was determined as 0.943. Data analyses were performed in SPSS 22.0 program. It has been found that teachers perceive the services they receive from teachers' homes at a high level of quality, and they perceive the management policy very positively at a very high level. In the research, it was also determined that while male teachers perceived the service quality and management quality of teachers' houses more positively than female teachers, teachers with different seniority had similar perceptions of service quality and management policy of teachers' houses.

**Key Words:** Service, Quality of Service, Teacher, Teacher

#### 1. GİRİŞ

Günlük hayatta yüksek niteliklere sahiplik anlamında çok sık kullanılmakta olan kalite kavramı ile ilgili olarak, literatürde çok sayıda tanım bulunmaktadır. Kalite, Latince "durum, şart, düzey" anlamları taşıyan "qualitas" kelimesinden türemiş bir kavramdır. Kalite, bir ürün, mal yahut hizmetin onu diğerlerinden ayıran fonksiyonel niteliklerinin tamamı olarak belirtilebilir (Çetin ve Arslan, 2017: 03).

Hizmet kalitesi ise; hizmeti kullandıktan sonra müşterilerin beklentileri ve algıları arasındaki farktır (Chi, 2014: 8). Müşteri kaliteyi kendine göre yorumlayıp, sunulan hizmet ile beklediği hizmet arasında karşılaştırma yapmaktadır. Müşterinin algıladığı hizmet yüksek olursa müşteri hizmet kalitesini olumlu olarak değerlendirmektedir. Bu

yüzden sunulan hizmette müşterinin algıladığı hizmetin yüksek olması gerekmektedir. Müşterinin yaptığı karşılaştırma sonucunda beklediği kalite ile algıladığı kalite arasında negatif fark çıkması sonucunda müşteri hizmet kalitesini olumsuz değerlendirmektedir. Karşılaştırma sonucundaki fark pozitif ise hizmet kalitesinin müşteri tarafından olumlu olarak değerlendirildiği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sebeple algılanan hizmet kalitesinin müşterilerin beklediği hizmet kalitesine eşit olması ya da ondan yüksek olması gerekmektedir. Müşterilerin ihtiyaç ve isteklerini tam olarak öngörebilen ve bunlara yönelik hizmet sunmak kaliteli hizmet sunabilmenin şartı sayılmaktadır (Okumuş ve Duygun, 2008: 19).

Müşterilerin beklentileri karşılandığında ya da beklentileri aşıldığında memnuniyetleri artar. Buna bağlı olarak müşteriler sunulan hizmetten memnun

kaldığında işletmeyi tekrar tercih etmektedir. Müşteriler aynı zamanda memnun kaldıkları işletmeyi çevresindeki insanlara tavsiye ederler. Müşteri memnuniyeti sonucu ortaya çıkan bu davranışlar, işletmenin rekabetçi piyasadaki konumunu güçlendirerek rakipleri karşısında avantaj elde etmelerine katkıda bulunmaktadır. Bu sebeple rekabetçi piyasada mal ve hizmet üretimi yapan işletme yöneticileri müşteri memnuniyeti ve bağlılığını artırmak için sunulan hizmetlerin kalitesini ölçme ve geliştirmeye yönelik çalışmalar yapmaya yönelmişlerdir (Bilgin ve Kethüda, 2017: 149). Hizmet kalitesi soyut bir kavram olması sebebiyle yalnızca müşteri algılamalarıyla ölçülebilmektedir. Bu sebeple hizmet kalitesi kavramı literatürde algılanan hizmet kalitesi olarak yer bulmaktadır. (Meral ve Baş, 2013: 45). Hizmet kalite algısı, tüketici beklentilerini hizmetin gerçek performansı ile karşılaştırılmasıyla elde edilir. Kalite derecelendirmeleri yalnızca hizmetin sonucunu değil, aynı zamanda hizmet sunum sürecinin de değerlendirilmesidir (Dalgıç, 2013: 17). Hizmet kalitesi, sunulan kişilere göre farklı algılanan göreceli bir kavramdır. Sunulan hizmetten bir kişi memnun olurken, farklı bir kişinin memnun olmaması durumu mümkündür. Kaliteli bir hizmetten söz edebilmek için, müşterinin algıladığı hizmet kalitesi değeri beklediği hizmet kalitesi değerinden yüksek olması gerekmektedir. Eğer bir işletme hizmet kalitesini artırmak istiyorsa ilk olarak mevcut hizmet kalitesi hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir. Mevcut hizmet kalitesinin ölçümüyle elde edilen bilgiler doğrultusunda hizmet kalitesi konusunda iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır (Meral ve Baş, 2013: 45).

Bir kamu hizmeti kuruluşu olan Öğretmenevi, ağırlıklı olarak öğretmenlere eğitim, konaklama, yemek, konferans, kültürel faaliyetler, eğitim gezileri, sosyal ve moral ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik hizmetler sunulmaktadır. Öğretmenevlerinin tüm faaliyetleri Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı Eğitim Hizmetlerini Destekleme Daire Başkanlığı bünyesinde koordine edilmektedir. (Balta, 2022: 14; Vatanartıran ve Güvenç, 2014: 169). Öğretmenevlerinin isleyisi, Millî Eğitim Bakanlığı Öğretmenevleri, Öğretmenevi ve Aksam Sanat Okulları, Öğretmen Lokalleri ve Sosyal Tesisler Yönetmeliğine (Tebliğler Dergisi, 2005) göre yürütülmektedir. Bu yönetmeliğe göre, öğretmenevi, öğretmenlerin ve Bakanlık merkez ve tasra teskilâtı personelinin;

“a) Meslekî ve kültürel gelişmelerine,

b) Hizmet içinde ortaya çıkacak eğitim ihtiyaçlarının giderilmesine,

c) Davranış ve işbirliği içerisinde olmalarına,

d) Birbirleri ile tanışmalarına, kaynaşmalarına ve dayanışmalarına,

e) Sosyal ve moral ihtiyaçlarının karşılanmasına,

f) Aileleri ve çevreleri ile sürekli ve olumlu ilişkiler içinde bulunmalarına,

g) Öğretmenler günü kutlamalarına,

h) Ölüm ve hastalık hallerinde dayanışma içinde olunmasına, katkı sağlamaktır.”

Türkiye’de 2022 yılı itibarıyla hizmet veren 551 tane öğretmenevi bulunmaktadır ([https://dhgm.meb.gov.tr/edestek/ogretmenevi/ogretmenevi\\_liste.aspx](https://dhgm.meb.gov.tr/edestek/ogretmenevi/ogretmenevi_liste.aspx)).

Öğretmenevleri açıldığı günden itibaren hem ekipman açısından hem de verdiği hizmetler açısından büyük gelişme göstermiştir. Birçok öğretmenevinin doluluk oranları %50'nin üzerindedir. Bu açıdan bakıldığında, bu doluluk oranı yakalanmış ve süreklilik sağlanmıştır, yani müşteri ihtiyaçları tekrarlanmakta ve sürekli yeni ihtiyaçlar yaratılmaktadır (Göndelen, 2007: 5).

Bu çalışmada öğretmenlerinden hizmet alan öğretmenlerin öğretmenlerinin hizmet kalitesine yönelik algılarının incelenmesi amaçlanmıştır.

## 2. MATERYAL VE METOD

### 2.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma tarama modelinde gerçekleştirilmiştir. Tarama modeli “geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekilde betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır” (Karasar, 2012: 79).

### 2.2. Çalışma Grubu

Araştırma örneğini Hatay ili Dörtöyöl ilçesinde görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır.

### 2.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket tanımlayıcı özellikler ile birlikte öğretmenlerine yönelik hizmet kalitesi ve tutumları belirlemeye yönelik Likert ölçekten oluşmaktadır. Literatürde öğretmenlerine yönelik hizmet kalitesi ve tutumları belirlemeye yönelik ölçme aracına rastlanılmamış ve ölçek ifadeleri araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı (açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Bartlett testi sonucunda ( $p=0.000<0.05$ ) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan

test sonucunda ( $KMO=0.937>0,60$ ) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması

sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %66,175 olan 2 faktör altında toplanmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 1. Faktör Yapısı

Boyut	Faktör Yüğü
<b>Hizmet Kalitesi (Özdeğer=8,458; Açıklanan Varyans=36,164; Alpha=0,927)</b>	
Öğretmenevlerinde ön büro modern uygun donanım ve teknolojiye sahiptir.	0,780
Öğretmenevleri yurdun her köşesinde güvenle kalınabilecek, ulaşılması en kolay konaklama tesisleridir.	0,777
Öğretmenevlerinde kayıt alma (check-in) işlemleri hızlı ve hatasız yapılmaktadır.	0,770
Öğretmenevlerinde personel iletişimi kibar ve tatmin edicidir.	0,767
Öğretmenevleri odalar temiz görünüme sahiptir.	0,757
Öğretmenevi restoranı donanımlı ve temizdir.	0,750
Hizmetin sunumu kaliteli, hızlı ve tatmin edici düzeydedir.	0,738
Öğretmenevlerinde sağlığa uygunluk ve ürün kalitesi vardır.	0,610
Öğretmenevlerinin sosyal ortamı, çevre düzeni ve dinlenme imkânının uygun şartlarda olması faydalanma düzeyini arttırmaktadır.	0,608
<b>Yönetim Politikası (Özdeğer=1,468; Açıklanan Varyans=30,011; Alpha=0,911)</b>	
Alınan hizmetlere yönelik öneri ve şikâyetler Öğretmenevleri yönetimince dikkate alınmaktadır.	0,798
Öğretmenevlerimizin fiyat politikası diğer kamu sosyal tesislerine göre kabul edilebilir düzeydedir.	0,785
Öğretmenevlerinin tüm kamuya hizmet vermeye çalışan geniş hizmet alanına hitap etmesi istenemeyen bir durumdur(T).	0,778
Hizmetiçi eğitim ve çeşitli alanlarda açılan kurslar ve seminerler öğretmenlerimizin yararlanma istek ve arzularını arttırmaktadır.	0,762
Öğretmenevlerinde kaliteli ve adil yönetim anlayışı vardır.	0,745
Öğretmenevlerinin finansman kaynakları ve giderleri hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	0,729
<b>Toplam Varyans=%66,175; Genel Güvenirlik (Alpha)=0.943</b>	

Ölçekteki 15 maddenin güvenirliliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan "Cronbach Alpha" hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenirliliği  $\alpha=0.943$  olarak çok yüksek bulunmuştur.

### 2.3.verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 22.0 istatistik programı aracılığıyla değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerinin belirlenmesinde frekans ve yüzde analizlerinden, ölçeğin incelenmesinde ortalama ve standart sapma istatistiklerinden faydalanılmıştır.

Öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerine göre ölçek düzeylerindeki farklılaşmaların incelenmesinde t-testi, tek yönlü varyans analizi (Anova) ve post hoc analizlerinden faydalanılmıştır.

### 3. BULGULAR VE YORUMLAR

Öğretmenlerin 228'i (%62,3) erkek, 138'i (%37,7) kadın olarak dağılmaktadır. Öğretmenler kıdeme göre 112'si (%30,6) 1-5 yıl, 97'si (%26,5) 6-10 yıl, 71'i (%19,4) 11-15 yıl, 86'sı (%23,5) 15 yıl üzeri olarak dağılmaktadır.

Öğretmenlerin algıladığı hizmet kalitesi ve yönetim politikası düzeyleri aşağıda verilmektedir.

Tablo 2. Hizmet Kalitesi ve Yönetim Politikası Ortalamaları

	Ort	Ss
<b>Hizmet Kalitesi</b>	3,863	0,789
Öğretmenevlerinde Ön Büro Modern Uygun Donanım ve Teknolojiye Sahiptir.	3,840	1,001
Öğretmenevleri Yurdun Her Köşesinde Güvenle Kalınabilecek, Ulaşılması En Kolay Konaklama Tesisleridir.	3,920	1,012
Öğretmenevlerinde Kayıt Alma (check-in) İşlemleri Hızlı ve Hatasız Yapılmaktadır.	3,990	0,940
Öğretmenevlerinde Personel İletişimi Kibar ve Tatmin Edicidir.	3,890	1,043
Öğretmenevleri Odalar Temiz Görünüme Sahiptir.	3,860	0,972
Öğretmenevi Restoranı Donanımlı ve Temizdir.	3,810	1,105
Hizmetin Sunumu Kaliteli, Hızlı ve Tatmin Edici Düzeydedir.	3,780	1,089
Öğretmenevlerinde Sağlığa Uygunluk ve Ürün Kalitesi Vardır.	4,140	0,909
Öğretmenevlerinin Sosyal Ortamı, Çevre Düzeni ve Dinlenme İmkânının Uygun Şartlarda Olması Faydalanma Düzeyini Arttırmaktadır.	3,880	1,027
<b>Yönetim Politikası</b>	4,224	0,680
Alınan Hizmetlere Yönelik Öneri ve Şikâyetler Öğretmenevleri Yönetimince Dikkate Alınmaktadır.	4,290	0,812
Öğretmenevlerimizin Fiyat Politikası Diğer Kamu Sosyal Tesislerine Göre Kabul Edilebilir Düzeydedir.	4,240	0,784
Öğretmenevlerinin Tüm Kamuya Hizmet vermeye Çalışan Geniş Hizmet Alanına Hitap Etmesi İstenemeyen Bir Durumdur(t).	4,300	0,892
Hizmetiçi Eğitim ve Çeşitli Alanlarda Açılan Kurslar ve Seminerler Öğretmenlerimizin Yararlanma İstek ve Arzularını Arttırmaktadır.	4,170	0,857
Öğretmenevlerinde Kaliteli ve Adil Yönetim Anlayışı Vardır.	4,150	0,826
Öğretmenevlerinin Finansman Kaynakları ve Giderleri Hakkında Yeterli Bilgilendirme Yapılmaktadır.	4,390	0,778

Öğretmenlerin hizmet kalitesi ve yönetim politikası ile ilgili ifadeler yüksek ve çok yüksek düzeyde katıldıkları belirlenmiştir. Hizmet kalitesi ortalaması yüksek 3,863±0,789 (Min=1.22; Maks=5) olarak

bulunmuştur. Yönetim politikası ortalaması çok yüksek 4,224±0,680 (Min=1.33; Maks=5) olarak saptanmıştır.

Tablo 3. Hizmet Kalitesi ve Yönetim Politikası Algılarının Tanımlayıcı Özelliklere Göre Farklılaşma Durumu

Demografik Özellikler	n	Hizmet Kalitesi Ort±SS	Yönetim Politikası Ort±SS
<b>Cinsiyet</b>			
<b>Erkek</b>	228	3,957±0,779	4,335±0,645
<b>Kadın</b>	138	3,708±0,785	4,040±0,700
<b>t=</b>		2,960	4,106
<b>p=</b>		0,003	0,000
<b>Kıdem</b>			
<b>1-5 Yıl</b>	112	3,789±0,669	4,135±0,645
<b>6-10 Yıl</b>	97	3,766±0,825	4,187±0,658
<b>11-15 Yıl</b>	71	3,926±0,833	4,249±0,755
<b>15 Yıl Üzeri</b>	86	4,017±0,841	4,359±0,675
<b>F=</b>		2,075	1,893
<b>p=</b>		0,103	0,130

F: Anova Testi; t: Bağımsız Gruplar T-Testi; PostHoc:Tukey, LSD

Erkeklerin hizmet kalitesi puanları (x=3,957), kadınların hizmet kalitesi puanlarından (x=3,708) yüksek bulunmuştur (t=2,960; p=0.003<0.05; d=0,319;  $\eta^2=0,024$ ). Erkeklerin yönetim politikası puanları (x=4,335), kadınların yönetim politikası

puanlarından (x=4,040) yüksek bulunmuştur (t=4,106; p=0<0.05; d=0,443;  $\eta^2=0,044$ ).

Öğretmenlerin hizmet kalitesi, yönetim politikası algıları kıdeme göre anlamlı farklılık göstermemektedir (p>0.05).

#### 4. SONUÇ

Öğretmen algılarına göre öğretmenlerinde verilen hizmetlerin kalitesini değerlendirmek için gerçekleştirilen araştırmaya Hatay ili Dörtüyl ilçesinde görev yapan 366 öğretmen gönüllü katılım sağlamıştır.

Öğretmenlerin öğretmenlerine yönelik hizmet kalite algıları araştırmacı tarafından oluşturulan 16 tane 5'li likert tipi ölçekler ölçülmüştür. Yapılan faktör analizi sonucunda maddeler 2 boyut altında toplanmıştır. İlk boyut hizmet kalitesi ikinci boyut ise yönetim politikası olarak adlandırılmıştır. 5 üzerinden yapılan değerlendirmeye göre öğretmenler hizmet kalitesi boyutundan ortalama 3,863 puan alırlarken, yönetim politikası boyutundan 4,224 puan almışlardır. Başka bir ifade ile öğretmenlerin, öğretmenlerinden aldıkları hizmetleri yüksek düzeyde kaliteli algılamakta, yönetim politikasını çok yüksek düzeyde olumlu algılamaktadırlar.

Bu durum öğretmenlerinin hizmet kalitesi adına oldukça olumludur. Buradan öğretmenlerinde verilen hizmetlerin kaliteli olduğu ve öğretmenlerinin etkin politikalarla yönetildiği sonucuna varılabilir.

Araştırmada ayrıca öğretmenlerin cinsiyet ve kıdemlerine göre de öğretmenlerinin hizmet kalitesine yönelik algılarında farklılık olup olmadığı da sorgulanmıştır. Bu doğrultuda öğretmenlerin cinsiyetlerine göre öğretmenlerinin hizmet kalitesi ve yönetim kalitesi boyutlarında farklılıklar olduğu, kıdemlerine göre ise farklılık olmadığı saptanmıştır. Başka bir ifade ile erkek öğretmenler, kadın öğretmenlere göre öğretmenlerinin hizmet kalitesini ve yönetim kalitesini daha olumlu algılamakta, farklı kıdemlere sahip öğretmenlerin öğretmenlerinin hizmet kalitesi ve yönetim politikasına ilişkin algıları ise benzer düzeydedir.

Bu araştırma Hatay ili Dörtüyl ilçesinde görev yapan 366 öğretmenin görüşleri ile sınırlıdır. Öğretmenlerinin hizmet kalitesine yönelik daha genel verilere ulaşmak için daha geniş örneklem üzerinde araştırmalar yapılabilir.

Bu araştırma nicel araştırma yöntemlerine göre gerçekleştirilmiştir. Öğretmenlerinin hizmet kalitesi nitel araştırma yöntemlerine göre daha derinlemesine incelenebilir.

#### KAYNAKÇA

- Balta, K. (2022). *Öğretmenleri Çalışanlarının Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Nişantaşı Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Bilgin, Y. Ve Kethüda, Ö. (2017). Restoran İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine ve Sadakatine Etkisi: Oba Restoran Örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (2), 147-170.
- Chi, N.M. (2014). *A Study Of Improving Service Quality And Customer Loyalty*. Master Thesis. İ-Shou University Department of Business Administration, Taiwan.
- Çetin C, Arslan L (2017). *Toplam Kalite Yönetimi*. (6. Baskı). İstanbul: Beta
- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler Antalya'da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Gondelen, D. (2007). *Öğretmenlerinde Hizmet Kalitesi Müşteri Tatmininin Ölçülmesi Uygulaması ve Müşteri Tatminini Arttırmaya Yönelik Bir Eğitim Modeli*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- <https://dhgm.meb.gov.tr/edestek/ogretmenevi/ogretme-nevi-liste.aspx> Erişim: 01.11.2022
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Meral, A. Ve Baş, M. (2013). Türkiye'de Faaliyet Gösteren GSM Operatörlerinin Hizmet Kalitesi Bakımından Karşılaştırılması ve Uygulanan Rekabet Stratejileri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (2), 41-70.
- Okumuş, A. Ve Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2), 17-38.
- Tebliğler Dergisi* (2005). Milli Eğitim Bakanlığı Öğretmenleri, Öğretmenevi ve Aksam Sanat Okulları, Öğretmen Lokalleri ve Sosyal Tesisler Yönetmeliği. Aralık, Sayı 2579.
- Vatanartıran, S. And Güvenç, M. (2014). İstanbul İlindeki Öğretmenlerin, Öğretmenleri Üzerine Görüşleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(51), 169-181.