



International
**SOCIAL SCIENCES
STUDIES JOURNAL**



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:44
sssjournal.com

pp.5071-5094
ISSN:2587-1587

2019
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 08/08/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 23/09/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 23.09.2019

PAZARLAMA PERSPEKTİFİNDEN MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM HİZMETLERİNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİNİN İYİLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK BÜTÜNCÜL BİR YAKLAŞIM

A HOLISTIC APPROACH TO ENHANCE PERCEIVE SERVICE QUALITY IN PROFESSIONAL AND TECHNICAL EDUCATION SERVICES FROM A MARKETING PERSPECTIVE

Özlem KARAKAYA

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Pazarlama Bilim Dalı, Eskişehir/TÜRKİYE
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9950-481X>

Doç.Dr. Elif EROĞLU HALL

Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Pazarlama ABD, Pazarlama Bölümü, Eskişehir/TÜRKİYE
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9086-0132>

Dr. Öğr. Üyesi Nurdan SEVİM

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Bozüyük/TÜRKİYE
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2658-4943>



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1753>

Reference : Karakaya, Ö., Eroğlu Hall, E. & Sevim, N. (2019). "Pazarlama Perspektifinden Mesleki ve Teknik Eğitim Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesine Yönelik Bütüncül Bir Yaklaşım", International Social Sciences Studies Journal, 5(44): 5071-5094.

ÖZ

Bu çalışmada, "Pazarlama Perspektifinden Mesleki Ve Teknik Eğitim Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesine Yönelik Bütüncül Bir Yaklaşım" başlıklı bir araştırma yapılmıştır. Makalenin literatür kısmının alan yazınında, ilk olarak ortaöğretimde mesleki ve teknik eğitim hizmetleri ardından mesleki ve teknik eğitim hizmetleri pazarlaması ve mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinde teknoloji son olarak da mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinde kalite konusu yer almıştır. Türk Eğitim Sisteminin içinde ortaöğretimde mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinin şuan ki ve gelecekteki konumu teknolojik açıdan değerlendirilmiştir. Mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinde algılanan kalite, eğitim hizmeti alan öğrencilerin mesleki eğitimden beklentileri ile mesleki eğitim hizmeti algılamaları arasındaki farka dayanan SERVQUAL modelinin hizmet kalitesi boyutları ile ölçülmüştür.

Araştırmada güvenilirlik analizi, faktör analizi ve t testi kullanılmıştır. Bilecik/Merkezde eğitim hizmeti veren dört farklı meslek lisesi öğrencileri tarafından cevaplandırılmış 410 anket elde edilmiştir. Bu çalışmada temel amaç mesleki ve teknik eğitim alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesini belirlemek ve algılanan hizmet kalitesinin mesleki eğitim hizmeti memnuniyeti ile ilişkisini tespit etmektir. Çalışma sonucunda beklenen ve algılanan mesleki ve teknik eğitim hizmeti arasında fark olduğu ile mesleki ve teknik eğitim hizmet kalitesi ile mesleki eğitim hizmeti memnuniyeti arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ve mesleki teknik eğitimi tercih nedenlerin başında akademik başarı ve aile yönlendirmesi olduğu belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: eğitim pazarlaması, mesleki ve teknik eğitim, eğitim hizmetlerinde kalite, endüstri 4.0, teknoloji.

ABSTRACT

A Holistic Approach to Enhance Perceived Service Quality in Professional and Technical Education Services from a Marketing Perspective" entitled research was conducted in this study. In the literature review section of the article, the following have taken a place, firstly, the vocational and technical education services in secondary education, the vocational and technical education services marketing and technology and then finally the subject of quality in the vocational and technical education services. Within the Turkish Education System, technologically the current and future position of vocational and technical education services in secondary education has been evaluated. The perceived quality in vocational and technical education services is measured by the service quality dimensions of the SERVQUAL model, which is based on the difference between the expectations of technical

educational services and the expectations of the students from the technical education receiving education services.

Reliability analysis, factor analysis and t test were used in the study. 410 questionnaires answered by the students of four different technical high schools in Bilecik/Center were obtained. The main purpose of this study is to determine the perceived service quality of the students receiving professional and technical education and to determine the relationship between perceived service quality and satisfaction of technical education service. As a result of the study, it is determined that there is a difference between expected and perceived professional and technical education services and there is a positive relationship between professional and technical education services quality and satisfaction of professional education service and it is determined that academic achievement and family guidance were the leading reasons for choosing professional technical education..

Keywords: education marketing, Professional and technical education, quality in education services, industry 4.0, technology

1. GİRİŞ

Yaşanan gelişmelerin olumlu yanları olduğu gibi var olan sistemlerin, uygulamada olan politikaların plansız ve alt yapısız şekilde bu dönüşümün içinde dahil edilmesi, insanların ihtiyaçlarını karşılamakta kimi zaman yetersiz kalabilmektedir. Özellikle hizmet sektörlerinde hizmetin sunumu ve tüketimi eş zamanlı gerçekleştiğinden hata riskinin en aza indirilmesi için sunulan hizmet sektörünün profesyonelce gözden geçirilmesi büyük önem arz etmektedir. Endüstri 4.0 ile yaşanan teknolojik gelişim ister istemez uygulamadaki eğitim politikalarının 21.yy eğitim becerileri (öğrenme ve yenilenme becerileri; bilgi, medya ve teknoloji becerileri; yaşam ve meslek becerileri) ile uyuşup uyuşmadığının sorgulanmasına neden olmuştur (Bulgan ve Gürdal, 2005). Mal ya da hizmet üreten bir örgütün kuruluş amaçlarına ulaşabilmesi için akademik ve profesyonel olarak ele alınması gerekmektedir. Mesleki ve teknik eğitim hizmetlerine profesyonel bir boyut kazandıran pazarlama, eğitim hizmetleri için de olmazsa olmazdır. Hizmet üreten örgütlerin misyon ve vizyonlarını gerçekleştirmek için pratikte nasıl bir yol haritası çizeceğini belirlemede pazarlama karması bileşenleri mesleki ve teknik eğitime profesyonel bir bakış açısı kazandırmaktadır. Bu sayede eğitim hizmetlerinin amaçlarını gerçekleştirmede hangi alanlarda daha çok çalışılması gerektiği ile ilgili stratejik kararlar alınabilecektir. Eğitim hizmetlerinin pazarlanması; geleneksel pazarlama kavramının genişletilerek 7P' ye dönüşümünü ifade etmektedir. 7P modelinin mesleki eğitim hizmetlerine bütüncül bir pazarlama yaklaşımı kazandırdığını ifade edebiliriz. Eğitim hizmetleri pazarlamasının hizmet, fiyat, dağıtım, tutundurma, katılımcılar, süreç ve fiziksel kanıt bileşenleri ile yeniden değerlendirilmesi sanayi 4.0' ın getirdiği ileri teknolojilerin 21.yy eğitim hizmetlerinde meydana getirdiği değişiklikleri analize etmede yol gösterici olacaktır (Zeybekoğlu, 2007).

Yaşanan bu değişimlerle beraber 2010 ve sonrasında doğan dijital yerlilerin veya Z kuşağının ihtiyaçlarının doğru analiz edilmesi ve isteklerinin karşılanması için adımların atılması zorunluluk haline gelmiştir. Kalitenin en önemli yapı taşlarından biri dijital yerlilerin eğitim hizmetlerinden beklentisidir Eğitim hizmeti alıcısı konumundaki öğrenciler kendilerine sunulan eğitim hizmeti kalitesini eğitim hizmetinden beklentileri ile deneyimledikleri eğitim hizmetini karşılaştırarak vermektedirler (Bulgan ve Gürdal, 2005, s. 249; Devebakan ve Özgül, 2005, s. 99).

Güçlü bir ekonomiye ulaşmak için 16-19 yaşında mesleki eğitim ile tanışan bireylerin kendilerinden beklenen yeterlilikleri kazanarak çalışma hayatına devam etmeleri gerekmektedir. Mesleki ve teknik eğitimde eğitim hizmetleri kalitesinin değerlendirilmesi, var olan hizmet kalitesinin ölçümü ile ortaya çıkacaktır. Özel liselerde eğitim 4.0' ın gerekleri hızlı bir şekilde eğitim öğretime yansımaktadır. Bunun devlet liselerinde eğitim veren kurumların da sağlaması gerekmektedir (Banger, 2018).

Mesleki eğitimde okul yönetimi, öğretmenler, hizmet yönetim araçları ve teknikleri önemli paydaşlardır. Tüm bu paydaşlar mesleki ve teknik eğitimde hizmet kalitesi açısından birbirini etkileyen unsurlardır. Literatürde bir çok çalışma devlet liselerinde verilen mesleki ve teknik eğitimin istenilen kaliteye ulaşamadığını göstermektedir (Ceylan, 1997).

Ekonomik kalkınma için gerekli ara insan gücünün sadece ulusal ölçekli değil uluslararası mesleki yeterlilikte ve geçerlilikte bireyler yetiştirecek, bireylerin iş hayatında becerisiz ve umutsuz bir şekilde yığılmalarını önleyecek, ekonomik ve sosyal bütünleşmeyi arttıracak nitelikte bir mesleki ve teknik eğitim için var olan mesleki ve teknik anadolu liselerinin eğitim hizmeti kalitesi artırılmalıdır (Eğitim Dönüşüm Vakfı, 2017).

Bu çalışmada Bilecik merkezde yer alan 4 farklı mesleki ve teknik anadolu lisesinde eğitim gören öğrencilerin kalite algıları tespit edilmiştir. Mesleki ve teknik anadolu liselerinde mesleki ve teknik eğitim alan müşteri durumundaki öğrencilerin hangi amaçla mesleki eğitim hizmeti aldıklarının ve bu hizmetten memnun olup olmadıkları açıklanmıştır.

Yukarıdaki açıklamaları ışığında araştırmamızın alt amaçları ise aşağıdaki şekildedir:

1. Öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesini ortaya koymak,
2. Öğrencilerin mesleki eğitim hizmet kalitesine yönelik beklentileri ve algılamaları arasında fark olup olmadığını belirlemek,
3. Öğrencilerin mesleki eğitim veren kurumlardan beklentilerini belirlemek,
4. Öğrencilerin mesleki eğitimden memnuniyet düzeyleri ile mesleki eğitimi tercih etmeleri arasındaki ilişkiyi belirlemek.
5. Öğrencilerin mesleki eğitime istekli hale getiren unsurlar ile mesleki eğitime devam etmeleri arasındaki ilişkiyi belirlemek.

Eğitim hizmetlerinde etki eden tüm sürecin bütüncül bir yaklaşımla ele alınması gerekmektedir. Bu çalışma sayılan bu boyutların tümünün bir arada tüm boyutları ile değerlendirilmesine fırsat veren hizmet pazarlaması bileşenleri ile mesleki eğitim hizmetleri kalitesinin tespitinde ve iyileştirilmesine bir çözüm niteliğindedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Ortaöğretimde Mesleki ve Teknik Eğitim Hizmetleri

Ekonomik kalınmanın vazgeçilmez parçalarından biri de kesinlikle nitelikli iş gücüdür. Öğrencilere sağlanan eğitim hizmetinin kalitesi nitelikli iş gücü ihtiyacının da karşılanma oranına etki edecektir. Mesleki ve teknik öğretimin temel amaçlarından biri de bireylere ilgi duydukları meslek ile ilgili temel bilgi ve beceriler kazandırmak ve o meslek ile teknolojilerinin kullanımını öğretmektir. Mesleki ve teknik eğitim ile bireyler yaşlarına göre erken yaşta iş hayatına atılmaktadır. Bu da ekonomik kalkınmanın bir göstergesi olduklarını göstermektedir. Mesleki ve teknik eğitim ile ara elemana olan gereksinim karşılanmaktadır. Gelişmiş ülkelerde nitelikli iş gücü için mesleki ve teknik eğitim önemli olsa da gelişmekte olan ülkeler için mesleki ve teknik eğitim çok daha önemli bir hal almıştır. Bu durum yeni yeni sanayileşmeye başlayan toplumlarda da geçerliliğini korumaktadır. Aşağıdaki veriler ışığında ülkemizde de mesleki ve teknik eğitim genç nüfusun önemli bir payına sahiptir. Mesleki ortaöğretimde eğitim gören öğrenci sayısına Tablo 2.2' den bakılabilir (Korkmaz, 2015).

Tablo 1. Milli Eğitim İstatistikleri, 2017-2018(http-30)

Okul Türleri	Okul/ Kurum	Öğrenci Sayısı			Öğretmen Sayısı			Derslik
		Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	
Meslekî ve Teknik Ortaöğretim Toplamı	4 461	1 987 282	1 117 229	870 053	145 511	73 561	71 950	75 011
Meslekî ve Teknik Ortaöğretim (Resmi)	4 077	1 686 075	922 927	763 148	136 638	70 364	66 274	67 178
Meslekî ve Teknik Ortaöğretim (Özel)	383	109 113	66 223	42 890	8 873	3 197	5 676	7 833
Mesleki Açıköğretim Lisesi	1	192 094	128 079	64 015	-	-	-	-
Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü (Resmi)	3 636	1 660 115	906 351	753 764	130 372	67 547	62 825	63 851
Çok Programlı Anadolu Lisesi	762	151 863	88 341	63 522	14 301	7 338	6 963	10 619
Mesleki Eğitim Merkezi	322	136 274	50 221	86 053	4 746	3 583	1 163	2 170
Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	2 552	1 371 978	767 789	604 189	111 325	56 626	54 699	51 062

Her geçen gün hızlı bir şekilde ilerleyen teknolojinin yaşamımızdaki bazı gerçekleri süratli bir şekilde değiştirdiği kaçınılmaz bir gerçektir. Bu durum literatürde sanayi devrimine dayandırılmaktadır. Buhar sistemlerinin kullanılması ile birinci sanayi devrimi, petrolün yaygın kullanımı ile ikinci sanayi devrimi, bilgisayar ve internetin elektrik elektronik alanda kullanımı ile de üçüncü sanayi devrimi yaşanmıştır. Şu an 21.yy 'da ismini sürekli duyduğumuz endüstri 4.0 yani dördüncü sanayi devrimi ile makine gücünün insan gücünün yerine geçmesi ile de toplumdaki bazı yapılar değişmiştir. Eğitim hizmeti endüstri 4.0 ile farklı bir boyut kazanmıştır. Okullarda üç boyutlu 3d yazıcılar, fiber internet, akıllı tahtalar, artırılmış gerçeklik, akıl oyunları, yapay zeka, siber sistemler, bulut bilişim sistemi vb. gibi kavramlar kullanılmaya başlanmıştır. Türkiye 4.0' a doğru ilerlerken bu kavramları doğru şekilde anlayabilen, kullanabilen ve geliştirebilen insan gücünün eğitim ile topluma kazandırılması gerekmektedir (Bulut ve Akçacı, 2017). 21.yy sanayisinin ihtiyacı olan eğitim hizmetini gerçekleştirmek için okullarda bulunan laboratuvar ve

atölyelerin gelişen ve değişen teknolojiye uygun şekilde donatılması gerekmektedir. Bu kapsamda 1. ve 2. Endüstriyel Eğitim Projesi ile eğitim hizmeti farklılaştırılmış ve çağı yakalamaya hazır hale getirilmeye çalışılmıştır (Binici ve Necdet, 2004).

Ortaöğretim, ilköğretime dayalı en az 4 yıllık zorunlu bir eğitimidir. Örgün ve yaygın eğitim veren hem genel hem de teknik öğretim kurumlarının tümünü kapsar. Genel Ortaöğretim; Anadolu Liseleri, Sosyal Bilimler Liseleri, Fen Liseleri, Güzel Sanat Liseleri, Spor Liselerini kapsamaktadır. Mesleki ve Teknik Ortaöğretim ise; Mesleki ve Teknik Anadolu Liseleri, Mesleki ve Teknik Eğitim Merkezleri, Mesleki Eğitim Merkezleri, Çok Programlı Anadolu Liseleri ile Anadolu İmam Hatip Liselerinden oluşmaktadır (http-7).

Ortaöğretim Kurumlarından alınan diploma ulusal düzeyde EUROPASS sertifika eki de uluslararası düzeyde mezunlara yeterlilik kazandırmaktadır Diplomanın yanında verilen bu sertifika eki Avrupa' da öğrencinin ülkede aldığı mesleki eğitimin içeriğini resmeden bir nitelik kazandırmaktadır. Öğrencinin kazandığı yeterliliklerin Avrupa' da tanınması için bir görev görmektedir. Bu belge görevi itibari ile yurtdışında iş başvurusu yapacakların kendilerini ifade etmelerine yardımcı olmak için kullanılan bir belgedir (http-12). EUROPASS, kişilerin iş ararken kendilerini etkin bir şekilde ifade etmelerine yardımcı olmakta, işverenlerin beceri ve yeterlilikleri daha iyi anlamasına yardımcı olmakta ve verilen eğitimde müfredat içeriğinin daha net anlaşılmasını sağlamaktadır (http-13).

Kişilerin aldıkları eğitimin yeterliliklerini gösteren sadece EUROPASS Sertifika eki bulunmamaktadır. Avrupa' da çalışmak isteyen bireylerin yeterliliklerini göstermek için şeffaflığı sağlayan 5 belgeden bir tanesidir EUROPASS Sertifika eki. Bu şeffaflığı sağlayan Europass klasörü; Özgeçmiş (CV) ve Avrupa Beceriler Pasaportu (ABP) bünyesinde yer alan Dil Pasaportu, Hareketlilik Belgesi, Diploma Eki ve Sertifika Eki'nden oluşmaktadır (http-14).

Socrates Programında eğitimde kalitenin yükseltilmesi amaçlanmıştır. Bu programda okul eğitimi için Comenius Programı, yükseköğretim için Erasmus Programı, yetişkinlerin eğitimi için Grundtvig Programı, Avrupa dillerinin öğretilmesi için Lingua Programı ve eğitimde bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi için Minerva Programı Socrates programı dahilinde yapılan farklı uygulamalardır. Socrates ve Leonardo da Vinci programları tek çatı altında birleştirilerek Hayat Boyu Öğrenmeyi oluşturmaktadır (http-3).

Ortaokulu bitirmiş (10-14 yaş) bir öğrenci bir üst kademe olan ortaöğretim (14-18 yaş) düzeyine geçmektedir. Bu geçişte öğrencinin çevresi, okulu, arkadaşları, öğretmenleri gibi bir çok unsur gelişim düzeyinin gerektirdiği diğer kazanımlarla birlikte yeniden yapılanmaya başlamaktadır. Öğrencinin mücadele etmesi gereken karmaşık bir durum var olmaktadır. Bu karmaşıklığı ya da bilinmezliği tamamen ortadan kaldırmak mümkün olmasa da az da olsa giderecek, bireyin negatif kararlar almasına neden olacak risk oluşturabilecek etkenlerin olumlu hale çevirmek için çeşitli etkinliklerin oluşturduğu bir dizi program faydalı olmaktadır (http-8).

Programı Uygulama Klavuzu ile uyum programı örnek uygulama planında etkinlikler ve şablonlar gün gün mevcuttur. Ortaöğretime Uyum Programı Uygulama Klavuzu Millî Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliği, Millî Eğitim Bakanlığına Bağlı Resmi Okullarda Yatılılık, Bursluluk, Sosyal Yardımlar ve Okul Pansiyonları Yönetmeliği, Millî Eğitim Bakanlığı Eğitim Kurumları Sosyal Etkinlikler Yönetmeliği, Millî Eğitim Bakanlığına Bağlı Okul Pansiyonları Talimatnamesi mevzuatlarının bir gereği olarak ortaya çıkmıştır (http-11).

Hayat boyu öğrenme kavramı 1996 yılında Avrupa' da yaşam boyu öğrenme yılı olarak ilan edilmesi ile dikkat çekmeye başlamıştır. Türkiye' de ise 2001-2005 yıllarını kapsayan 8. beş yıllık kalkınma planında milli eğitimin herkes için hayat boyu öğrenme anlayışı ile yeniden düzenlenmesi gerektiğini ön görmüştür. Daha sonra hayat boyu öğrenme ile ilgili 2007-2013 9. beş yıllık kalkınma planı ile ekonominin ihtiyacı olduğu alanda nitelikli iş gücü yetiştirilmesi için e-öğrenme, yaygın eğitim imkanlarının artırılması ifade edilmiştir. 2011 yılında Türkiye' de Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü kurularak bu alandaki çalışmalar tek bir elden yürütülmek istenmiştir. Genel Müdürlük' ün görevi eğitim ve öğretimi hayat boyu yaygınlaştırmak, yaygın eğitim ve açık öğretim hizmetlerini yürütmek, bu eğitimlerde kullanılacak olan materyalleri hazırlamak ve Talim Terbiye Kuruluna sunmak şeklinde sıralanabilir (Samancı ve Ocakçı, 2017).

Mesleki eğitim programlarının 21.yy eğitim 4.0' in gerektirdiği dijital teknolojilerle ve ona uygun beceri ve yetkinliklerle tekrar uyarlanması gerekmektedir. Dijital dönüşüm mesleki eğitimin ayrılmaz bir parçasıdır. Buna uygun mesleki eğitimler ve işgücünün ihtiyacı olan katma değerli yetkinlerin eğitim müfredatında yer

alması gerekmektedir. TÜSİAD' ın 2023 eğitim sistemi ile ilgili görüşünde de atıl kalan mesleki eğitim kurumlarının 21.yy eğitim sistemine uygun yenileri ile değiştirilmesi gerekmektedir. Eski mesleki eğitim kurumlarının yenileri ile revize edilmesinde işgücü piyasası analizlerinden ve iş dünyasının katkılarından yararlanabilir. Değişikliklerin mesleki teknik eğitim kurumlarında istenilen kazanımları gerçekleştirmesi için sektörel gelişimler öğretmenlerle paylaşılmalıdır. Mesleki deformasyonların engellenmesi adına da kişisel ve profesyonel gelişim mekanizmaları oluşturulmalıdır (TÜSİAD, 2018).

2.2. Mesleki ve Teknik Eğitim Hizmetleri Pazarlaması

Hizmetler ve mamuller arasındaki farkları konu alan araştırmalar, bu iki ürün çeşidi arasında dört temel farkın bulunduğunu ortaya koymuşlardır. Bu farklar hizmetin doğal yapısından kaynaklanmaktadır (Örs, 2007, s. 17). Çeşitli hizmet tanımlarından çıkan sonuçlardan hizmetin elle tutulamayan, çok boyutlu ve soyut bir kavram olmasıdır. Hizmetlerin genel özelliklerini dört grupta incelemek mümkündür (Atan vd., 2006, s. 162'den aktaran Gedik, 2017, s. 7):

- Soyut olmaları
- Heterojen olmaları
- Üretimin ve tüketimin eş zamanlılığı
- Stoklanamamaları

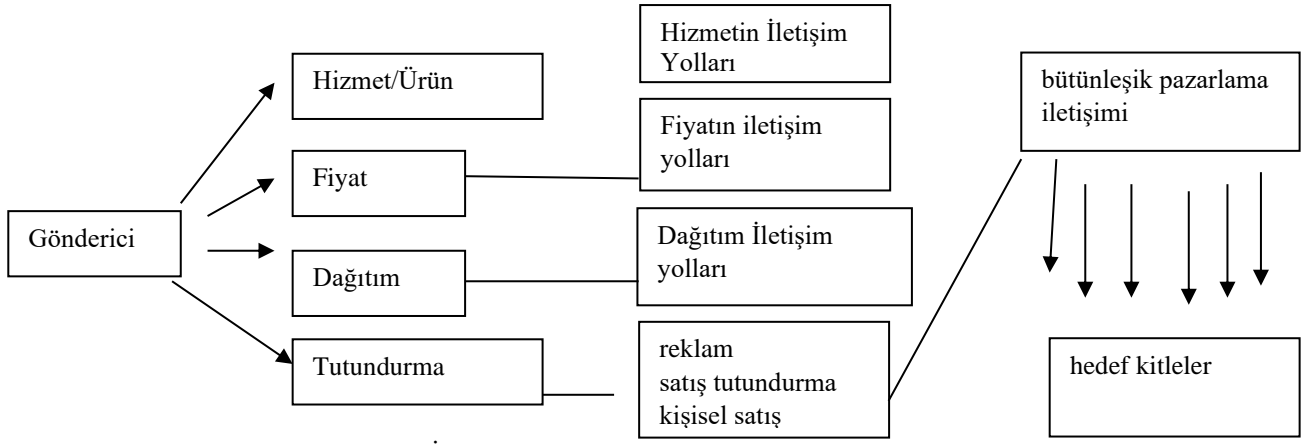
Aşağıdaki Tablo 2.3' de fiziksel mallar ve hizmetler arasındaki farklar belirtilmektedir (Gronroos, 1990, s. 28' den aktaran Gedik, 2017, s. 7).

Tablo 2. Fiziksel Mallar Ve Hizmetler Arasındaki Farklar

Fiziksel Mallar	Hizmetler
Dokunulabilir	Dokunulamaz
Türdeş	Türdeş Değildir
Üretim Ve Dağıtım Tüketimden Ayrılmıştır	Üretim Ve Tüketim Eş Zamanlı Süreçlerdir
Bir Nesnedir	Bir Faaliyet Ya Da Süreçtir
Temel Değer Fabrikada Üretilir	Temel Değer Alıcı Ve Satıcı Etkileşimlerinde Üretilir
Müşteriler Genellikle Üretim Sürecine Katılmazlar	Müşteriler Üretime Katılırlar
Stoklanabilir	Stoklanmaz
Sahiplik Transfer Edilebilir	Sahiplik Tarnsafer Edilemez

Hizmetlerin bir eylem, bir performans, bir hareket olması dolayısıyla, bir nesne olan mamulden en temel farkı soyut olma özelliğidir. Hizmetler genellikle dokunulamaz, hizmetin kendisinin tadına varılamaz ve koklanamazlar. Örneğin uçakla seyahat eden bir yolcu her ne kadar uçağın içindeki koltuğa oturmakta, kendisine sunulan ikramları yemekte ve içmekte, monitörden uçağın irtifa düzeyini izlemekte ise de esas hizmet olan bir coğrafik noktadan başka bir coğrafik noktaya ulaştırma hizmetini görsel olarak görmemekte ona dokunamamaktadır. Çünkü satın aldığı esas hizmet soyut bir olgudur (Örs, 2007, s. 17).

Mesleki ve teknik eğitimin toplumdaki olumsuz algısının değiştirilmesi ve ekonomik kalkınma için öneminin artırılması ikna edici bir iletişim ile mesleki eğitime yeni bir tutum kazandırma ya da tutum değiştirme ile mümkün olacaktır. Amerikan Pazarlama Birliğinin tanımına göre pazarlama "bireysel ve kurumsal amaçları tatmin edecek değişimleri sağlamak üzere ürün, hizmet ve fikirlerin şekillendirilmesi (üretilmesi), fiyatlandırılması, planlama ve uygulama sürecidir." bu açıdan bakıldığında ortaöğretim mesleki eğitim hizmeti amaçlarının gerçekleştirilmesi için eğitim hizmeti sunan ve alan tarafların arasındaki iletişimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Mesleki ve teknik eğitim hizmeti pazarlamasında pazarlama iletişimi de önemli bir konuyu oluşturmaktadır. Eğitim hizmetleri pazarlamasının etkin ve verimli bir şekilde sürdürülebilmesi için pazarlama iletişimi karmasını (kişisel satış, reklam, satış promosyonu, halkla ilişkiler, yayıncılık) oluşturan süreçlerin tek tek ele alınması gerekmektedir (Erciş, 2010, s. 123). MEB' nin hedeflediği mesleki eğitim hizmeti için mesleki eğitim hizmeti alan bireylerin pratik yaşam ile iç içe olması ve işverenlerin istedikleri niteliklere sahip olarak mezun olmaları teknolojinin tam anlamı ile kullanılması ile mümkün olacaktır (Bozkurt, 2004). Pazarlama Karması unsurları ve iletişim etkileri şekil 1.1' de gösterilmiştir:



Şekil 1. Pazarlama Karması ve İletişim Etkileri(David Pickton ve Amanda Broadrick, Integrated Marketing, Communications, (Harkow, England: Prentice Hall, 2001, s. 91.)

Vizyonun asıl amacı eğitim hizmetlerinin tüm alt bileşenleri ile her birinin ayrı ayrı ama bütüne hizmet eder şekli ile değerlendirilmesidir. Müfredatlar tüm kademelerde bütüncül bir anlayışla yetenekler ile ilişkilendirilmiştir. Eğitim hizmeti pazarlaması hizmet, dağıtım, fiyat, tanıtım, insan, fiziksel olanaklar ve işlem yönetimini içermektedir. Bu bileşenlerin her birinin tek tek ele alınması öğrencilerin öğrenmesi ile ilgili tüm aktörlerin bir arada olduğu "Okul Gelişim Modeli" ni de desteklemektedir. Eğitim kalitesinin artırılması için ölçme değerlendirme konusunda aşağıda belirtilen hedefler vizyon belgesinde yer almaktadır:

- Ölçme değerlendirme bütüncül bir yapıya kavuşturulacaktır,
- Dijital ölçme ve değerlendirme uygulamaları konusunda veliler için özel eğitimler tasarlanacaktır.

Yukarıda da belirtildiği gibi eğitim 4.0 anlayışında yer alan performans başarı testleri yerini süreç değerlendirmeyi baz alan bir yapıyla entegre hale gelmektedir. Mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinde ise yedi hedef belirlenmiştir. Bu hedeflerin pazarlama perspektifi ile sınıflandırılması aşağıdaki Tablo 2.7' de gösterilmektedir:

Tablo 3. Mesleki ve Teknik Eğitim Hedefleri ile Eğitim Hizmetleri Pazarlama Bileşenlerinin İlişkilendirilmesi

HEDEFLER	EĞİTİM HİZMETLERİ PAZARLAMASI
HEDEF 1: Mesleki ve Teknik Eğitime Atfedilen Değerin Artırılması Sağlanacak	Tutundurma; Sarıyer(1996, s.12) tanıtımı; " Uygun imajı sağlayacak talebi elde etmek ve geliştirmek" şeklinde ifade etmiştir.
HEDEF 2: Mesleki ve Teknik Eğitimde Rehberlik, Erişim İmkânları Artırılacak	Dağıtım; Sarıyer(1996, s.10)' a göre hizmetin tüketiciye ulaştırılması demektir. Hizmetlerde doğrudan bir dağıtım kanalı vardır. Hizmeti sunan ve hizmeti alan tarafın direkt ilişkisi mevcuttur.
HEDEF 3: Yeni Nesil Müfredatlar Geliştirilecek	Hizmet; Kotler(1982, s. 291) hizmeti; neyi karşıladığı, tatmin ettiği sorusuna cevaptır şeklinde ifade etmiştir. Hizmet tüketicisine sunulan yarardır diye de düşünülebilir.
HEDEF 4: Eğitim Ortamları ve İnsan Kaynakları Geliştirilecek	Fiziksel Olanaklar, Katılımcılar; Hizmetin sunulduğu çevre koşulları fiziksel olanaklar anlamına gelmektedir(Üner, 1994, s.6) Katılımcılar ise hizmet alıcısının algısını etkileyen tüm bireyler olarak karşımıza çıkmaktadır(Schlesinger ve Hekett, 1991, s.72).
HEDEF 5: Yurt Dışında Yatırım Yapan İş İnsanlarının İhtiyaç Duyduğu Meslek Elemanları Yetiştirilecek	Süreç, Tutundurma;
HEDEF 6: Mesleki ve Teknik Eğitimde Eğitim-İstihdam-Üretim İlişkisi Güçlendirilecek	Süreç, Tutundurma; Magraht(1986, s.48) işlem yönetimini hizmet arzının ve talebinin dengede olması şeklinde belirtmiştir. Talebin çok olduğu zamanlarda gereksinimlerin karşılanması gerekmektedir. Süreç yönetimi, taleplere göre strateji geliştirmek anlamına da gelebilir. Talebi istenilen düzeye çıkartmada ise tutundurma çabalarına ihtiyaç vardır.
HEDEF 7: Yerli ve Millî Savunma Sanayisinin İhtiyaç Duyduğu Nitelikli İnsan	Süreç, Tutundurma

Kaynak: 2023 Eğitim Vizyonu

Yukarıda da görüldüğü gibi fiyat bileşeninin kamu eğitim hizmetleri içinde çok da yer alamadığı ortadadır. 1960' lı yıllarda pazarlama karmasının kapsamı genişletilmiş ve kar amacı gütmeyen kuruluşlar da pazarlamanın kapsamına alınmıştır. Maddi bir menfaat beklemeden bireylerin yaşamlarında katma değer oluşturan kar amacı gütmeyen pazarlama kuruluşlarından bir de eğitim alandır (Aslan, 1996, s. 1). Kotler (1982, s.13-14)' da eğitim kuruluşlarını kar amacı gitmeyen kuruluşlar arasında saymıştır. Arslan (1996, s.17) pazarlama ile bu hizmet sektörünü bir araya getiren unsurlar arasında teknolojinin gelişmesi, hizmet kalitesinin düşmesi, talebin yavaş yavaş düşmesi, tüketicinin bilinçlenmesi ve olumlu bir imaj edinme isteğini sıralamıştır.

Eğitim hizmeti alıcılarının kazanımlarının üst düzeye çıkarılması ve eğitim hizmeti sunanların yeterliliklerinin 21.yy eğitim becerileri ile yeniden donatılması gerekmektedir. Ancak bu sayede sunulan eğitim hizmetinin niteliği artırılabilir. Öğrencilerin kazanımlarının üst düzeye çıkarılması eğitim ortamlarının ve süreçlerinin iyileştirilmesi ile mümkündür. Ölçülemeyen hizmet geliştirilmeye de açık değildir. Bu nedenle var olan mesleki teknik eğitim kalitesinin ölçülmesi kaliteli bir eğitim için temel şarttır. Eğitim hizmetinin tüm süreçlerinin kalite ekseninde yeniden değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle MEB ülke genelinde Milli Eğitim Kalite Çerçevesi hazırlamıştır. Kalite çerçevesi eğitim sistemini daha nitelikli ve uluslararası standart ve kriterlere uyumlu hale getirmeye bir yol haritası niteliğindedir. Milli Eğitim Kalite Çerçevesinde ortaöğretim düzeyindeki tüm öğrencilerin sahip olması gereken bilgi, beceri, tutum ve davranışları içeren on bir mesleki beceri aşağıda belirtilmiştir:

- Mesleğinin gerektirdiği bilgi, beceri ve tutumların farkında olma
- Mesleğini değerli kılma
- Mesleği ile özdeşlik ilişkisi kurma
- Meslekî kariyerini hayat boyu öğrenme bilinciyle geliştirme
- Mesleği ile ilişkili mesleklerin farkında olma
- Mesleği ile ilgili standartları bilme
- Mesleği ile ilgili mevzuatı bilme
- Mesleğin kariyer basamaklarını bilme
- Meslekî etik kurallarına sahip olma
- Mesleğinin kariyer imkanlarını bilme
- Mesleğini seçme sorumluluk ve melekisine sahip olma

Belirtilen bu kazanımların sağlıklı bir şekilde edinilmesinde direkt ekili olan faktörler beşeri, mali ve fiziksel alt yapı, hazır oluş, eğitim ortamı ve çevre, sosyal tarafların katılımı, hayat boyu öğrenme, hareketlilik ve başarı ve geçişlerdir. Eğitim hizmetlerinin kalitesi tüm süreçleri ile ele alındığında bu faktörlerin hepsinin kapsamı ile değerlendirilmelidir (http-51).

Örs' e (2015, s.85) göre projenin amaçlarına sağlıklı şekilde ulaşmak ve eğitim hizmetinin değerini arttırmak adına kalite iyileştirmeye ve verimliliği geliştirmeye yönelik politikalar geliştirmek ve uygulamaya koymak gerekmektedir. Ortaöğretim kademesinin eğitim hedefleri FATİH projesi ile değişmiştir. Ortaöğretimden beklenen amaçların gerçekleşmesi için kalite ve verimliliğin sürekli olarak araştırılması ve sonuçların uygulamaya konulması gerekmektedir. Bireye kazandırılmak istenen kazanımların çok fazla çalışmak yerine verimli bir çalışma ile aynı sonuca daha az bir çaba ile ulaşabilmek FATİH projesinin amaçları arasındadır. Eğitim hizmeti alıcısı konumundaki öğrenciler ve eğitim hizmeti sunan taraf olan öğretmenler sınıf ortamında var olan etkileşimli tahta ve tableti kullanarak amaçlara daha da yakınlaşacaktır.

Gümüş ve Gergin (2013, s. 139-140) çalışmasında öğretmen, yönetici kadar öğrenci ve velilerin beklentilerinin de dikkate alınması gerektiğini belirtmişlerdir. Hizmet alanların ve hizmet verenlerin kalite algıları farklı olabilir. Ortak bir paydada her tarafın düşüncesinin alındığı takım ruhunun yakalanması gerektiği belirtilmiştir.

2.3. Mesleki ve Teknik Eğitim Hizmetlerinde Teknoloji

Fırsatları Artırma ve Teknolojiyi İyileştirme Hareketi (FATİH), aynı eğitim fırsatına sahip olmayan öğrencilere fırsat eşitliğinin sağlanması için tasarlanmış bir projedir. Eğitim ile teknolojiyi birleştiren dünyada en kapsamlı ve en büyük projedir (http-22).

Avrupa Birliği e-dönüşüm projelerinden biridir. Türk Eğitim sisteminde teknoloji hareketi olarak da bilinen proje 2010 yılında başlamış beş yılda tamamlanması planlanmıştır. Sınıf içi bilgisayar ve her öğrenciye tablet bilgisayar verilmiştir (Orhan, Çelik ve Daş, 2018).

Öğrenciler mekandan bağımsız olarak ders materyallerine, ders içi projelere ve ödevlere ulaşabilmektedir. Eğitim hizmeti FATİH projesi ile aşağıdaki Tablo 2.8' de de görüldüğü gibi okul, derslik, öğretmen ve öğrenci için sağlanan bilgi iletişim teknolojileri ile farklılaşmıştır (http-22):

Tablo 4. FATİH Projesi ile öngörülen değişen eğitim hizmeti

HER OKUL İÇİN	HER DERSLİK İÇİN	HER ÖĞRETMEN İÇİN	HER ÖĞRENCİ İÇİN
Çok fonksiyonlu yazıcı	Etkileşimli tahta	Tablet bilgisayar	Tablet bilgisayar
Alt yapı	İnternet bağlantısı	Eba portal	Eba portal
Yüksek hızlı erişim	Sınıf yönetimi	Eba market	Eba market
		E-posta hesabı	Bulut hesabı
		İçerik geliştirme stüdyosu	Dijital kimlik
		Bulut hesabı	Ödev paylaşımı
		Öğrenim yönetim sistemi	E-posta hesabı
		Ders notları paylaşımı	Bireysel öğrenme materyali

Milli Eğitim Bakanlığı ve Ulaştırma Bakanlığı'nın 2010 yılında imzaladığı protokol ile 2011 yılında faaliyete geçen Fırsatları Arttırma ve Teknolojiyi İyileştirme Hareketi (FATİH) Projesi kapsamında bir çevrim içi eğitim platformu geliştirilmiştir. Bu çevrim içi eğitim platformunun adı eğitim bilişim ağı ismi yerine kullanılan EBA' dır (Ünal ve Hastürk).

Özetle eğitim 4.0 ile büyük veri analizleri, implante teknolojiler, bulut bilişim, mobil internet, nesnelerin interneti, bilgi otomasyonu, ileri robot teknolojileri, otonom cihazlar, yeni nesil gençler (gen bilimi), enerji depolama ve yenilenebilir enerji, 3 boyutlu baskı, ileri ve zeki malzemeler, insansız araçlar, bitcoin ve blockchain teknolojileri gibi aktif teknolojilerini eğitimden bağımsız düşünmek imkansız hale gelmektedir. EBA; zamandan ve mekandan bağımsız, istenilen her yerde kullanılabilen, eğitimin dört duvar arasından çıkarılan teknolojiyi ve yenilikleri takip eden e-içerikler sunan sosyal eğitim platformudur (http-23). Bu çevrimiçi ve sosyal eğitim platformu Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir (http-24).

Disiplinler arası yaklaşım düşünülünce STEM çağımızda bilgi ve iletişimin işlevselliği için önemli bir yaklaşımdır. Harvard Üniversitesinde çalışan Amerikan Psikolog Howard Gardner, 21. yy eğitim kazanımlarının sanayi dönemi eğitim paradigması ile yetişen bireylerce yapılacağı kısacası makinelerin yapamadığı 21.yy yeteneklerinin değişen eğitim paradigması ile verilmesi gerektiğini belirtmektedir. 21.yy değişen eğitim paradigması yetenekleri ise yaratıcılık, iş birliği yapabilme, eleştirel düşünme, problem çözme gibi becerilerden oluşmaktadır

Bilgi üreten bir eğitimden sonra inovasyon üreten eğitimin bileşenleri olan eğitim 4.0' ın kapıları aralanmıştır. Beşeri insan sermayesinin bilgi üretimi ve inovasyon uygulamaları ile yaşanan yüzyılın yaratıcı ekonomileri arasında yer alabileceği anlamına gelmektedir. 3.0 ve 4.0 eğitimin amaçlarına ulaşabilmek için eğitim sistemlerinin ileri teknolojileri çocukluk döneminden yükseköğretim dönemine kadar olan tüm süreçlerde uygulanması gerektiği vurgulanmaktadır. Eğitim 4.0, eğitim sistemlerine yenilikleri ve bunun sürdürülebilirliğinin takip edilmesini sağlayan inovasyonu üretmeye teşvik etmektedir. Birbirlerinin devamı niteliğinde olan ve birbirinden kesin çizgilerle ayrılamayan eğitim paradigmalarının (eğitim 1.0, eğitim 2.0, eğitim 3.0 ve eğitim 4.0) günümüze yansması eğitim 4.0 şeklindedir. Aşağıdaki Tablo 2.9' da eğitim 1.0' dan eğitim 4.0' olan farklılıklar özetlenmiştir (Harkins, 2008, s. 19-31).

Tablo 5. Eğitim Paradigmalarında Yaşanan Değişim

	Eğitim 1.0: "ezber"	Eğitim 2.0: "açık erişim"	Eğitim 3.0: "Bilgi üretme"	Eğitim 4.0: "inovasyon üretme"
Ne anlama geliyor?	Dikte edilen bilgi	Sosyal olarak inşa edilmiş sınırlı açık erişim	Yapılandırılmış bilgi içeren eğitim	Seçici, bireysel ve ekip güdümlü yeniliklere açık eğitim
Teknoloji açısından	Dijital mülteciler	Dijital göçmenler	Dijital evrende dijital yerliler	İnovasyonu destekleyen teknoloji
Mezuniyet sonrasında	Öğretmenden öğrenciye bilgi aktarımı	Öğrenmenin normal bir kaynağı da internet	Öğretmen-öğrenci Öğrenci-öğrenci Öğretmen-öğretmen İnsan-teknoloji Bilginin birlikte üretimi	7/24 inovasyonu destekleyen olumlu geri bildirim
Veliler açısından ise okullar	Günlük bakım	Proje tabanlı öğrenmeye doğru açık bir erişim	Bilgi üretmek için ebeveynlerin yerel, gönüllü, sivil ve mali destek sağlayabileceği yerler	Okullar öğrenciler öğretmenler ve veliler tarafından inovasyon için sürekli yenilik mekanından biri olarak görülüyor.

Öğretmenler açısından	Lisanslı profesyoneller	Takım halinde çalışan lisanslı profesyoneller	Bilgi üretimi için tasarlanmış kablosuz cihazlarla her yerde herkes için bilgi üretme	Herkes her yerde sezgisel yazılım(iş ortakları) ile desteklenen inovasyon üretim kaynağı
Okullarda donanım ve yazılım	Büyük bir maliyetle satın alınır	Açık kaynak ve düşük maliyetle kullanılabilir	Düşük maliyetle temin edilebilir ve bilginin seçici üretimi için amaçlı olarak kullanılabilir.	Her gün yenilenen yenilikler nedeni ile tüm yazılımlar kişiye özgüdür.
Endüstri açısından	Eğitilmesi gereken hat işçileri beklenir	Bilgi üreten ekonomi için yeterli olmayan işçi sınıfı	Bilgi üreten iş arkadaşları ve girişimciler	İnovasyonu sürdürebilen girişimciler

Kaynak: Chart based on Moravec, J. W. (2008). Moving beyond Education 2.0. Retrieved March 18, 2008, from Education Futures Web site: <http://www.educationfutures.com/2008/02/15/moving-beyond-education-20/> dan aktaran Harkins, 2008, s. 19-31

Şener ve Elevli (2017)' nin çalışmasında eğitim hizmetleri alt yapısında radikal değişikliklere ihtiyaç olduğunu belirtmektedir. Endüstri 4.0' ın eğitim sisteminde iki kategoride hayat bulmasını sağlayan biri programlama (yapay zekayı yönlendirme) ve yazılım ağırlıklı diğeri de tasarım ve donanım ağırlıklı (dijital ortamda simülasyona izin veren donanımlar) derslerine ağırlık verilmesinin önemli olduğu vurgulanmaktadır.

Sanayi 4.0' ın eğitim camiasına kazandırdığı dokuz temel kriteri bulunmaktadır. Bunlar: uzaktan eğitim, kişiselleştirilmiş öğrenme, proje bazlı öğrenme, seçim özgürlüğü, saha tecrübesi, veri yorumlama, sınav yerine performans ölçme, öğrenci sahipliği ve rehber öğretmendir

2.4. Mesleki ve Teknik Eğitim Hizmetlerinde Kalite

Hizmet sektöründe kalite sunulan hizmetin eksiksiz ve hatasız sunulması ölçülebilen ve değerlendirilebilen hizmet alıcılarının memnuniyeti ile doğru orantılı olduğu kabul edilmektedir (Güven ve Çelik, 2007, s. 2).

Amerikan Kalite Kontrol Derneği (1974) kaliteyi, "bir ürünün veya hizmette bulunan, ifade edilmiş veya ima edilmiş gereksinimleri tatmin etme yeteneğine sahip özellik ve niteliklerin bütünüdür." şeklinde tanımlamaktadır. Parasuraman, Berry ve Zeithalm (1985) kalitenin anlaşılması zor ölçülmesi zor birbirlerinden kolaylıkla ayrılamayan boyutları itibari ile karmaşık bir kavram olduğunu ifade etmişlerdir.

Örs (2015, s.10), eğitim hizmeti için risk azaltıcı bazı stratejiler önermektedir. Bunlardan bazıları; eğitim biriminden eğitim alan öğrencilerin akademik başarılarının sonuçları, mezunların istihdam bilgileri, tanıtım günleri vb. gibi. Kalite; bir ürün ya da hizmetin müşteriyi tatmin etmesi veya müşteri isteklerinin karşılanması olarak tanımlanabilir (Efil, 2006, s. 145).

Dijital çağın getirdiği yeniliklerle hizmet pazarları da değişmekte ve artmaktadır. Hizmet pazarları böylelikle işletmelerin rekabet avantajı elde edebilecekleri önemli bir alan haline gelmiştir (Aydın, 2016, s.1).

Literatürde eğitim hizmetleri hizmet kalitesi bağlamında ise aşağıdaki Tablo 2.11' de verilen modeller ile eğitim hizmetlerinde kalite ölçülmek istenmiştir (Aytaç vd., 2018):

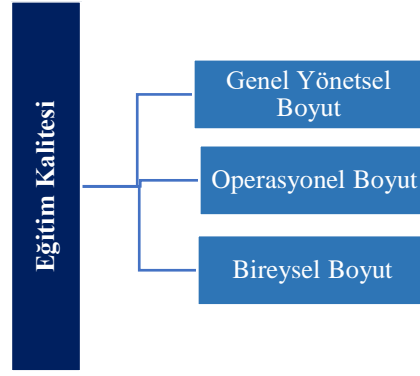
Tablo 6. Eğitim Hizmetleri Hizmet Kalitesi Modelleri

Yazar(lar)	Yıl	Boyut Sayısı	Boyutlar	Sektör
Özgül & Devebakan	2005	5	Fiziksel Özellikler Güvenilirlik Heveslilik Güven Empati	Yükseköğretim Kurumları
Yılmaz, Filiz, & Yaprak	2007	5	İlgi Yeterlilik Güven Somut Özellikler Heveslilik	Yükseköğretim Kurumları (Karşılaştırma)
Arambewela & Hall	2009	7	Konaklama Güvenlik Eğitim Sosyal Hayat Teknoloji Ekonomik Faktörler İmaj ve Prestij	Yükseköğretim Kurumları (Uluslararası)

Shekarchizadeh, Rasli, & Hon-Tat	2011	5	Fiziksel Görünüm Güvenilirlik Yanıt Verebilirlik Güvence Empati	Yükseköğretim Kurumları (Uluslararası)
Ijaz, Irfan, Shahbaz, Awan, & Sabir	2011	6	Fiziksel Özellikler İtibar İş Birliği ve Destek Güvenilirlik Cevap Verme Öğrenci Memnuniyeti	Yükseköğretim Kurumları
Türel & Aytar	2014	5	Fiziki Görünüm Güvenilirlik Sorumluluk Güvence Duyarlılık	Yükseköğretim Kurumları
Akçil-Ok & Girgin	2015	5	Fiziksel Özellik Güvenilirlik Güvenlik Heveslilik Yeterlik	Yükseköğretim Yurt Kurumları Karşılaştırması
Cevher	2015	6	Somut Unsurlar Yeterlilik Tutum İçerik Sunum Güvenilirlik	Yükseköğretim Kurumları
Can	2016	8	Performans Diğer Unsurlar Uygunluk Güvenilirlik Dayanıklılık Servis Görebilirlik Estetik Algılama	Yükseköğretim Kütüphanesi
Araújo et al.	2016	5	Güvenilirlik Güvence Fiziksel özellikler Empati Duyarlılık	Yükseköğretim Kurumları
Hossain	2016	3	İstenilen Hizmet B. Minimum Hizmet B. Hizmet Performansı	Yükseköğretim Kütüphaneleri

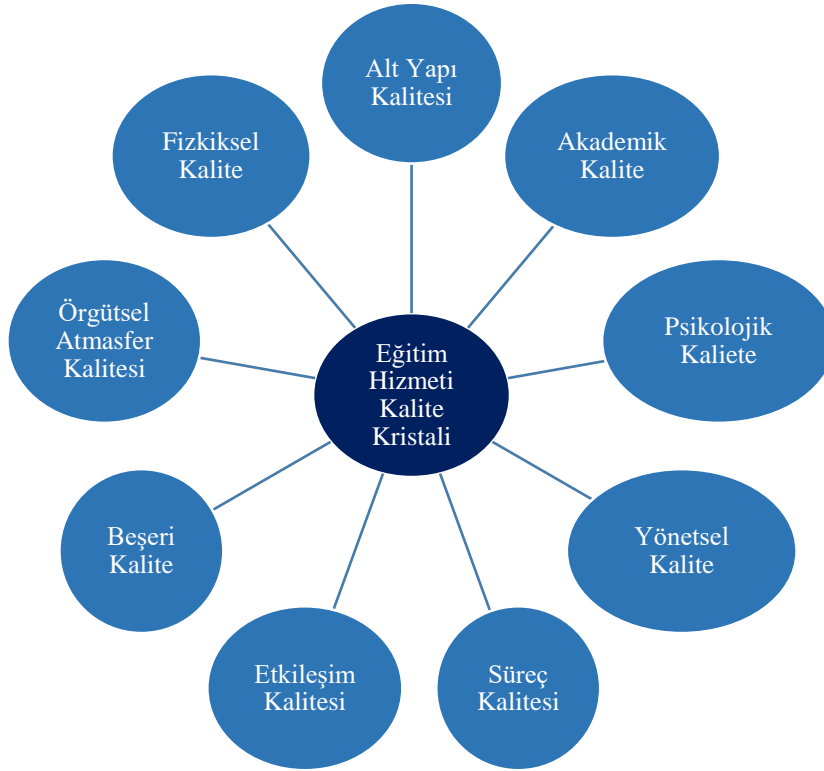
Eğitim hizmeti kalitesinin ölçümüne yönelik kullanılan bu modeller objektif bir değerlendirme yapmak için belli boyutlarla kalite düzeyini ortaya koymaktadır. Bu yöntemlerin birbirleri ile benzer ve ayrı olan yönleri mevcuttur. Farklı olan yönleri incelendiğinde modellerin içeriğini oluşturan boyutlar farklı kültürlerde çalışmayabilir. Bu yüzden faktörlerin dizaynında yerel unsurları göz ardı etmemek gerekir (Aytar vd., 2018).

Eğitim hizmetinin sürecinde yer alanlar sonrasında bu çıktıyı talep edenler açısından değerlendirilmesi hizmetin kalitesini doğru şekilde ortaya koymak adına yapılabilecek en doğru adımlardan biridir. Eğitim hizmetinin alıcısı konumunda öğrenciler bulunmaktadır. Bu durumda öğrencilere eğitim hizmetinin tüketicisi de denebilir. Eğitim hizmetini deneyimleyen öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerine göre bir eğitim hizmeti sunmak sunulan eğitim hizmetinin niteliğinde işlevsel değişiklikleri sağlayacaktır. Mezun olmadan deneyimlenen eğitim hizmeti mezun olduktan sonra beşeri bir sermaye olarak ekonomide yerini alacaktır. Kısacası mezun olan öğrenciler üretimde yer alan bir ürünün ya da hizmetin girdisini oluşturacaktır. Bu kapsamda piyasaya ürün ya da hizmet sunan örgütler öğrencilerin aldıkları eğitime ihtiyaç duyan tarafı oluşturacaktır. Literatürde hizmet alıcısının beklenti düzeyine göre değişebilen kalitenin daha objektif olabilmesi için sadece hizmet alıcılarının beklenti düzeyi ile değerlendirilmemesi öğrenciler adına karar alan yönetici ve idarecilerin makro düzeyde ülkenin hedefleri, politikaları ve eğitimden beklenen amaçlar doğrultusunda da bir boyut çalışılmalıdır. Bu bağlamda eğitim kalitesi değerlendirme boyutları aşağıda Şekil 2.3' te gösterilmiştir:



Şekil 2. Eğitim Kalitesi Değerlendirme Boyutları (Örs, 2015, s. 95)

Hizmetler ana ürünü ortaya koymak için yardımcı fiziksel mamüllere ihtiyaç duyarlar. Bu nedenle kalite bileşenleri hizmetlerin çeşitliliğindeki bu farklılıklara göre değişiklik göstermektedir. Aşağıda Şekil 2.4' te eğitim hizmeti kalite kristali gösterilmektedir:



Şekil 3. Eğitim Hizmeti Kalite Kristali (Örs, 2015, s. 97).

Eğitim hizmeti gibi bazı hizmet sektörleri deneyimsel nitelik taşımaktadır. Hizmetlerdeki çeşitlilik sebebi ile farklı kalite bileşenlerinin hangilerinin bütünsel kalitede dominant etki yapacağı da değişebilir.

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı, Modeli

Araştırmada hizmet kalitesinin ölçümünde en çok kullanılan Zeithaml, Berry ve Parasuraman'ın geliştirdikleri SERVQUAL ölçeğinden faydalanılmıştır. Ölçeğe göre hizmet kalitesi müşteri beklentileri ile müşterinin algıladığı performansın karşılaştırılması sonucu oluşmaktadır. Bu kıyaslama sonucunda ortaya çıkan fark algılanan hizmet kalitesini göstermektedir. Beklenen hizmeti, yani bir müşterinin hizmetten beklentilerini kişinin geçmiş deneyimleri, kişisel gereksinimleri ve ağızdan ağıza iletişim yoluyla hizmet alan mesajlar belirler. Bir diğer unsur da hizmeti sağlayan kurumun hizmeti alanlara çeşitli iletişim ile ulaştırdığı mesajlardır.

Araştırmada veriler SERVQUAL ölçeği baz alınarak hazırlanan anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunda yer alan değişkenler algılanan mesleki eğitim hizmetlerine ilişkin değişkenler, genel memnuniyet düzeyine göre değişkenler ile öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin değişkenlerdir. Formda

algılanan ve beklenen mesleki eğitim hizmetine ilişkin 22' şer ifade bulunmaktadır. Öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin değişkenler ise cinsiyet, sınıf düzeyi, anne-babanın eğitim durumu, ailenin gelir durumu, hangi bölümde ve okulda mesleki eğitim hizmeti aldığı, bilgisayarın olup olmadığı, interneti ne sıklıkla kullandığı gibi sorularla ölçülmek istenmiştir.

Öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerinin beklenen ve algılanan mesleki eğitim hizmet kalitesini etkileyeceği öngörülmektedir (Okumuş ve Duygun, 2008). En son da algılanan mesleki eğitim hizmet kalitesi ile eğitim görülen mesleki eğitim genel memnuniyet düzeyi arasında bir ilişkinin olup olmadığı incelenmiştir.

Araştırmanın ana kütlesi Bilecik/Merkezde ortaöğretim düzeyindeki mesleki eğitim hizmeti veren tüm resmi nitelikteki kamu kurumlarıdır. Anakütle olarak belirlenen öğrenci sayısı 30.03.2019 tarihi itibarı ile 1665' tir. Fakat maliyet ve vakit kısıtından ötürü tam sayım yapılamamış örnekleme ihtiyacı duyulmuştur. 1665 öğrencide yukarıda bahsi geçen nedenlerle tam sayım yapılamadığı için standart sapma ve varyansın tahmini gerekmiştir. Bu sebeple araştırmalarda en çok kullanılan örnekleme formülü $n = \frac{\pi(1-\pi)}{e/z}2'$ dir. Formül baz alındığında örneklem büyüklüğü en büyük varyanslı (0,5*0,5=0,25) ve %95 güven aralığında $z=1,96$ olduğundan 1665 kişi için seçilecek örneklem sayısı 400 kişi olmalıdır.

Mesleki ve teknik eğitim hizmeti verilen dört okul arasında eğitim hizmeti sunanlar, fiziksel imkanlar vb. farklılıklar olabileceği düşünüldüğünden okullara göre oransal örnekleme yapılmıştır. Dört farklı mesleki ve teknik anadolu lisesini temsilen belirlenen örnekler ise basit tesadüfi örnekleme yöntemine göre belirlenmiştir. Basit tesadüfi örneklemede ana kütleli oluşturan her bireyin örnekleme girme şansı eşittir (Yıldırım ve Şimşek, 2005, s.105). Bu nedenle de her bir bireye verilecek ağırlık aynıdır. Örneklemin tamamına ulaşamamamın ve yanlış doldurulan anket formları olabileceği düşüncesi ile araştırmaya 410 kişi dahil edilmiştir.

Anket formu 2019 Şubat ayında yetkili mercilerden izin alındıktan sonra okul idarelerine teslim edilmiş 2019 Mart ayında okul idarelerinden teslim alınmıştır. Elde edilen verilerin girişi yapılmış ve verilerin analizi SPSS paket programı ile sağlanmıştır. Aşağıdaki Tablo 3.1' de anket formunda yer alan ölçekler belirtilmiştir:

Tablo 7. Anket Formunda Yer Alan Ölçekler

İFADELER	KULLANILAN ÖLÇEK
Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentisi	22 ifadeden oluşan 5 li likert ölçekli sorular ile
Öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi	22 ifadeden oluşan 5 li likert ölçekli sorular ile
Öğrencilerin mesleki eğitime istekli olmasında etkili faktörler	11 ifadeden oluşan 5 li likert ölçekli sorular ile
Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri	12 İfadeden Oluşan Nominal ve Aralıklı Ölçek İle Açık Uçlu Sorular
Öğrencilerin mesleki eğitime ilişkin genel memnuniyet düzeyleri	1 İfadeden Oluşan 5' li Likert Ölçekli soru ile

3.2. Veri Toplama Süreci, Örneklem ve Analiz Yöntemleri

Türkiye' de 2017-2018 eğitim öğretim yılı itibarı ile 1.541.599 öğrenci mesleki ve teknik anadolu liselerinde eğitim görmektedir. Mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarının toplam sayısı 3.636 olup 2.552 tanesi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesini oluşturmaktadır. Veriler ışığında mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarının %70,21' i mesleki ve teknik anadolu liselerinden oluşmaktadır. Bunlardan 33 tanesi organize sanayi bölgesinde açılan resmi meslek lisedir. Bunu haricinde de 383 özel meslek lisesinde eğitim gören 109.259 öğrenci bulunmaktadır (MEB, 2018).

Bilecik/merkezde eğitime devam eden 4 farklı mesleki ve teknik anadolu lisesi bulunmaktadır. Bunlar aşağıdaki Tablo 3.2' de görülmektedir.

1. Yavuz Selim M.T.A.L
2. İbn-i Sina M.T.A.L
3. Hayme Ana M.T.A.L
4. Bilecik M.T.A.L

Tablo 8. Bilecik/Merkezde Mesleki Eğitim Hizmet Sunan Mesleki Ve Teknik Anadolu Liseleri

OKUL İSMİ	BÖLÜMLER	KIZ ÖĞRENCİ SAYISI	ERKEK ÖĞRENCİ SAYISI	TOPLAM	ÖĞRETME N SAYISI	DERSLİK SAYISI
Yavuz Selim M.T.A.L	➤ Muhasebe ve Finansman ➤ Pazarlama ve Perakende ➤ Yiyecek İçecek Hizmetleri	90	206	296	20	23
İbn-i Sina M.T.A.L	➤ Sağlık Hizmetleri Alanı ➤ Hasta ve Yaşlı Hizmetleri Alanı ➤ Hemşirelik ➤ Acil Sağlık Hizmetleri	253	156	409	33	16
Hayme Ana M.T.A.L	➤ Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Alanı ➤ Gıda Teknolojisi Alanı ➤ Giyim Üretim Teknolojisi Alanı	365	0	365	30	23
Bilecik M.T.A.L	➤ Bilişim Teknolojisi ➤ Makine Teknolojisi ➤ Metal Teknolojisi ➤ Elektrik Elektronik Teknolojisi ➤ Motorlu Araçlar Teknolojisi ➤ Mobilya ve İç Mekan Tasarımı ➤ Maden Teknolojisi	0	595	595	45	24

Anket Yavuz Selim M.T.A.L, Bilecik M.T.A.L, Hayme Ana M.T.A.L ve İbn-i Sina M.T.A.L' de mesleki eğitim hizmeti alan öğrencilere uygulanmıştır.

Türkiye' de mesleki ve teknik eğitimin kalitesinin artırılmasına yönelik 2005 yılında MEGEP (Mesleki ve Teknik Eğitimin Güçlendirilmesi) projesi hayata geçirilmiştir. Tüm meslek liselerinde bu proje ile modüler sisteme geçilmiştir. Öğrencilerin eğitim göreceği alanlar belirlenirken meslek standartları kaynak olarak kullanılmıştır. Alanlar bağımsız olarak değerlendirildiğinde mesleki eğitim mezunlarının %55,60 erkektir. İstihdam koşulları ve meslek şartları dolayısı ile alanlar arasında cinsiyet dağılımında farklılıklar görülmektedir. Erkek öğrencilerin bulunma oranının %90' nın üzerinde olduğu meslek alanları; metal teknolojisi, motorlu araçlar teknolojisi, elektrik-elektronik teknolojisi, mobilya ve iç mekan tasarımı, makine teknolojisi iken; kız mezunların oranının %90' nın üzerinde olduğu çocuk gelişimi ve eğitimi, hasta ve yaşlı hizmetleri, giyim üretim teknolojisi olduğu dikkat çekmiştir (MEB, 2018).

Anketin örneklimi seçilirken yukarıda sayılan alanların eğitimine devam eden Bilecik M.T.A.L, İbn-i Sina M.T.A.L ve Hayme Ana M.T.A.L' de eğitim gören öğrenci sayıları etkili olmuştur.

Bilecik/Merkezde dört mesleki eğitim hizmeti veren ortaöğretim kurumu bulunmaktadır. Aşağıdaki Tablo 3.3' de 410 anket daha önce belirlenen sınıfların ana kütle içindeki oranlarına göre dağıtılmıştır.

Tablo 9. Anket Formları

OKUL İSMİ	FREKANS	YÜZDE
Bilecik Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	100	24,4
İbn-i Sina Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	104	25,4
Hayme Ana Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	142	34,6
Yavuz Selim Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	59	14,4

Sınırları belirlenmiş bir ana kütlede alt birim gruplarının var olduğu durumlarda tabakalı örnekleme kullanılmaktadır. Tabakalı örneklemede önemli olan alt birimlerin varlığından yola çıkarak ana kütle üzerinde çalışmaktır. Toplam örnekleme içinde her sınıf eşit düzeyde veya evrendeki oranı ölçüsünde temsil edilebilmektedir. Bu sayede ortaya çıkan sonuçların ana kütle temsil etme gücü o derece artmaktadır. Fakat saptanan alt birimlerden örneklemler basit tesadüfi örnekleme ile seçilebilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2005, s.105).

Araştırmada her okulun dört sınıf düzeyi temsilen her sınıf düzeyinde basit tesadüfi örnekleme ile seçilen birey sayıları aşağıdaki gibi bir dağılım göstermiştir.

Tablo 10. Sınıf Düzeylerine Göre Kişi Sayısı

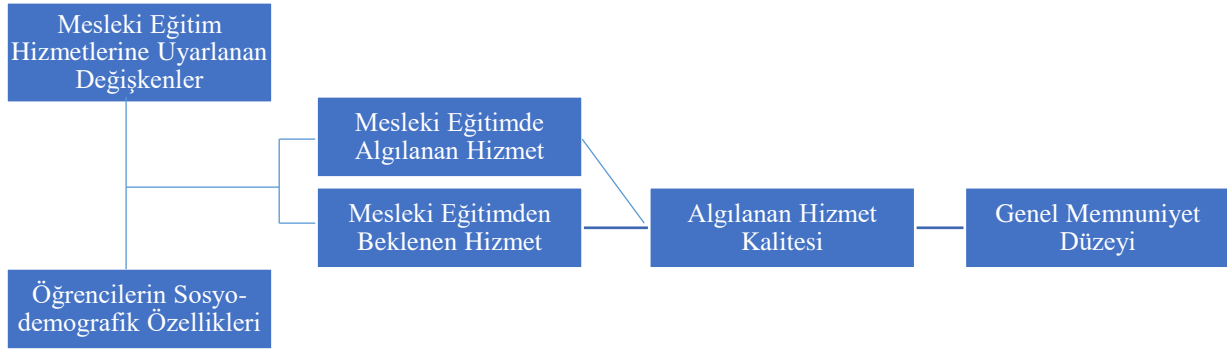
Sınıf Düzeyi	Frekans	Yüzde
9. sınıf	157	38,3
10. sınıf	88	21,5
11. sınıf	110	26,8
12. sınıf	55	13,4

Araştırmanın değişkenleri belirlenirken SERVQUAL modelinin hizmet kalitesi boyutları dikkate alınmıştır. Zeithaml, Parasuraman ve Berry' nin geliştirdiği hizmet kalitesi boyutları mesleki eğitim hizmetlerine uyarlanmıştır. Mesleki ve teknik anadolu liselerinde eğitim hizmeti kalitesinin uyarlanan değişkenleri aşağıdaki Tablo 3.5' te gösterilmektedir:

Tablo 11. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Mesleki ve Teknik Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması

Hizmet Kalitesi Boyutları	Mesleki Teknik Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması
Fiziksel Görünüm: Hizmet sunumunun fiziksel öğelerinin görünüşü	-Okulun güncel ekipmanlara/araç-gereçlere sahip olması -Okul binaları ve sınıfları teknolojik donanıma sahip olması -Okulun öğretmenleri ve diğer tüm çalışanlarının iyi giyimli ve temiz görünümlü olması -Okuldaki fiziksel imkanlar sunulan eğitim hizmeti ile uyumlu olması
Güvenirlilik: Hizmetin güvenilir ve hatasız şekilde sunumu	-Okul müdürü ve öğretmenlerin eğitim öğretim ile ilgili verdikleri sözleri zamanında yerine getirmesi -Okulda öğrencinin bir sorunu olduğunda sorunun çözümü için okul yönetimi ve öğretmenlerin samimi bir ilgi göstermesi -Okuldaki mesleki eğitimin çağın gereklerine uygun ve doğru bir şekilde verilmesi -Okulda yenilenen müfredat ve güncellenen ders içerikleri ışığında ders kazanımı için mevcut teknolojinin hatasız bir şekilde kullanılması -Okuldaki öğretmenlerin eğitim hizmetini çağın gerektirdiği Eğitim 4.0 araçlarını dikkate alarak gecikmeksizin vermesi (Eğitim 4.0' a uygun araçlar: 3 boyutlu yazıcılar, artırılmış gerçeklik, otonom sistemler, yapay zeka, dijital platformlar vb.)
Heveslilik: Hizmet alıcısına hızlıca cevap verebilme Hizmeti sunabilme becerisi	-Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerin teknolojik okur yazarlık becerilerinin geliştirilmesi için çaba göstermesi (Teknolojik okuryazarlık: alanınız ile ilgili çağın gerektirdiği son teknoloji mesleki araç-gereçleri rahat kullanabilme) -Okuldaki öğretmenlerin öğrencilere teknolojik okuryazarlık ve bilişim teknolojileri konusunda örnek olması (Teknolojik okuryazarlık: alanınız ile ilgili çağın gerektirdiği son teknoloji mesleki araç-gereçleri rahat kullanabilme Bilişim teknolojileri: alanınızla ilgili temel düzeyde bilgisayar tabanlı bilişim sistemleri rahat kullanabilme). -İstek ve taleplerin hızlı bir şekilde çözülmesi -İstek ve taleplerin her zaman dinlenmesi ve önemsenmesi
Güvence: Hizmet sunucuların yeterliliği ile müşteride güven ve saygı oluşturabilmesi	-Okuldaki öğretmenler ve okul yönetiminin davranışlarının öğrencilerde güven duygusu uyandırması -Okuldaki tüm öğrenciler alanla ilgili çağın gerektirdiği mesleki yeterliliklerin okulda sunulan eğitim hizmeti ile kazanılacağından emin olması -Okulda öğretmenler ve okul yönetiminin öğrencilere karşı daima güler yüzlü ve hoşgörülü davranması -Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerin eğitim teknolojilerini kullanma ile ilgili sorularına cevap verebilecek bilgi ve donanıma sahip olması
Empati	-Okuldaki öğretmenlerin her öğrencinin bireysel ihtiyaçlarına göre mesleki eğitim hizmetini planlaması -Okuldaki eğitim hizmetinin mesleki eğitim almak isteyen tüm öğrencilere yönelik olması (Çalışma saatleri sağlık problemi nedeni ile okula gelemeyen öğrencilere göre de uygun olmalıdır:evde eğitim hizmetinden faydalanabilme) -Okuldaki öğretmenlerin her öğrencinin eğitimine bireysel ilgi gösterebilecek donanıma sahip olması -Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerinin Eğitim 4.0 materyallerinden hangilerine istekli olduğunu bilmesi (Eğitim 4.0' ın getirdiği materyaller "üç boyutlu yazıcılar, nesnelerin interneti, akıllı fabrikalar, artırılmış gerçeklik, otonom sistemler, yapay zeka, büyük veri, bulut bilişim, siber güvenlik, dijital platformlar ve ileri geleceğin teknolojileri") -Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerin çağın gerektirdiği mesleki yeterlilikleri kazanmaları için yeniliğe açık, girişimci ve yaratıcı olmalarını her şeyin üstünde tutması

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere araştırmanın ön çalışmasında SERVQUAL modelinde yer alan boyutlar mesleki eğitim hizmeti kalitesine uyarlanarak araştırma modelinin değişkenleri belirlenmiştir. Mesleki eğitim hizmeti kalitesi araştırmasında kullanılan model SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modelidir. Mesleki eğitim hizmeti kalitesi; mesleki eğitimde algılanan hizmet ve mesleki eğitimden beklenen hizmet arasındaki farka dayanmaktadır. Bu ilişki aşağıdaki şekil 3.1' de gösterilmektedir:



Şekil 4. Algılanan Mesleki Eğitim Hizmeti Kalitesi Araştırmasının Modeli

Yukarıdaki şekilden de anlaşılacağı üzere hizmet kalitesi araştırmalarında adından çokça bahsedilen SERVQUAL modelinden mesleki eğitim hizmetlerine uyarlanan değişkenlerle öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerinin beklenen ve algılanan hizmeti etkileyeceği öngörülmektedir. 1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen bu model günümüzde farklı sektörlerdeki hizmet kalitesinin ölçümü için sıkça kullanılmaktadır (Ghobedian vd. 1994).

Modelin ilk halinde hizmet kalitesi 10 boyutta ortaya konulurken aynı araştırmacılar tarafından 5 boyuta indirilmiş ve hizmet kalitesi daha kolay ölçülebilir hale gelmiştir (Grönroos, 2007, s.84).

3.3. Araştırmanın Sınırları ve Kısıtları

Aşağıda bu çalışmanın sınırlılıkları ile ilgili bilgi verilecektir.

- Bu araştırma lisansüstü tezli yüksek lisans kuralları ve süresi ile sınırlıdır.
- Araştırma Bilecik ilinde bulunan mesleki ve teknik anadolu liselerinde eğitim hizmeti alan öğrencilerden elde edilen veriler ile sınırlıdır.
- Çalışma her ne kadar nicel bir araştırma olsa da hedef kitle insan ögesi olduğundan sosyal bilimlerde ne yapılırsa yapılsın yok edilemeyen bazı sınırlılıklar bu araştırma içinde geçerlidir.
- Bilecik ilinde mesleki ve teknik eğitim hizmeti veren tüm kurumların temsili merkez ilçede yer alan ve öğrenci sayısını anlamında en çok olan dört meslek ve teknik anadolu lisesidir.
- Bilecik/Merkezde dört mesleki ve teknik anadolu lisesinde toplamda 1682 öğrenci mevcudu e-okul sisteminde kayıtlı aktif öğrencidir. Fiili okula devam durumları araştırma sonunda değişebilir. Bu nedenle yeterli sayıda veriye ulaşmak güç olabilir.
- Hizmet kalitesi ölçümü için literatürde en çok kullanılan ölçek türü olan Servqual ölçeği kullanılmıştır. Hizmete ilişkin beklentiler ile deneyimlenen hizmet algısı arasındaki beş boyutta (fiziki görünüm, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve duyarlılık) ölçen ölçeğin her sektöre göre uyarlanabilmesi için ölçeği ilgili sektöre göre uyarlanması gerekmektedir. Ölçek mesleki eğitim hizmetlerine göre uyarlanmıştır.
- Mesleki eğitim şube müdürleri ve pilot çalışma ile anket formu en son şeklini almıştır.
- Öğrenciler arasındaki bireysel farklılıkların ve hazırbulunuşluklarının arasındaki farklar hizmet kalitesinin belirlenmesinde sorun yaratabilir. Ayrıca bireylerin ön yargılarını da yansıtabilir.
- Ölçekte yer alan hizmet kalitesini ölçen boyutların temsil ettiği boyutu ölçmede yetersiz kaldığı ve ilave ifadeler ile desteklenmesi gerekebilir.
- Örneklemdeki öğrenciler içinden 12. sınıfta eğitim hizmeti alan öğrenciler staja nedeni ile okula devam etmediklerinden az sayıda 12. sınıf öğrencisine ulaşılabilmiştir.

4. BULGU VE ANALİZLER

4.1. Araştırma Örneklemine İlişkin Bulgular ve Değerlendirmeler

Türkiye' de 2017-2018 eğitim öğretim yılı itibari ile 1.541.599 öğrenci mesleki ve teknik anadolu liselerinde eğitim görmektedir. Mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarının toplam sayısı 3.636 olup 2.552 tanesi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesini oluşturmaktadır. Veriler ışığında mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarının %70,21' i mesleki ve teknik anadolu liselerinden oluşmaktadır. Bunlardan 33 tanesi organize

sanayi bölgesinde açılan resmi meslek lisedir. Bunu haricinde de 383 özel meslek lisesinde eğitim gören 109.259 öğrenci bulunmaktadır (MEB, 2018).

Bilecik/merkezde eğitime devam eden 4 farklı mesleki ve teknik anadolu lisesi bulunmaktadır. Bunlar aşağıdaki Tablo 3.2' de görülmektedir.

5. Yavuz Selim M.T.A.L
6. İbn-i Sina M.T.A.L
7. Hayme Ana M.T.A.L
8. Bilecik M.T.A.L

Tablo 12. Bilecik/Merkezde Mesleki Eğitim Hizmet Sunan Mesleki Ve Teknik Anadolu Liseleri

OKUL İSMİ	BÖLÜMLER	KIZ ÖĞRENCİ SAYISI	ERKEK ÖĞRENCİ SAYISI	TOPLAM	ÖĞRETMEN SAYISI	DERSLİK SAYISI
Yavuz Selim M.T.A.L	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Muhasebe ve Finansman ➤ Pazarlama ve Perakende ➤ Yiyecek İçecek Hizmetleri 	90	206	296	20	23
İbn-i Sina M.T.A.L	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sağlık Hizmetleri Alanı ➤ Hasta ve Yaşlı Hizmetleri Alanı ➤ Hemşirelik ➤ Acil Sağlık Hizmetleri 	253	156	409	33	16
Hayme Ana M.T.A.L	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Alanı ➤ Gıda Teknolojisi Alanı ➤ Giyim Üretim Teknolojisi Alanı 	365	0	365	30	23
Bilecik M.T.A.L	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bilişim Teknolojisi ➤ Makine Teknolojisi ➤ Metal Teknolojisi ➤ Elektrik Elektronik Teknolojisi ➤ Motorlu Araçlar Teknolojisi ➤ Mobilya ve İç Mekan Tasarımı ➤ Maden Teknolojisi 	0	595	595	45	24

Anket Yavuz Selim M.T.A.L, Bilecik M.T.A.L, Hayme Ana M.T.A.L ve İbn-i Sina M.T.A.L' de mesleki eğitim hizmeti alan öğrencilere uygulanmıştır.

Türkiye' de mesleki ve teknik eğitimin kalitesinin artırılmasına yönelik 2005 yılında MEGEP (Mesleki ve Teknik Eğitimin Güçlendirilmesi) projesi hayata geçirilmiştir. Tüm meslek liselerinde bu proje ile modüler sisteme geçilmiştir. Öğrencilerin eğitim göreceği alanlar belirlenirken meslek standartları kaynak olarak kullanılmıştır. Alanlar bağımsız olarak değerlendirildiğinde mesleki eğitim mezunlarının %55,60 erkektir. İstihdam koşulları ve meslek şartları dolayısı ile alanlar arasında cinsiyet dağılımında farklılıklar görülmektedir. Erkek öğrencilerin bulunma oranının %90' nın üzerinde olduğu meslek alanları; metal teknolojisi, motorlu araçlar teknolojisi, elektrik-elektronik teknolojisi, mobilya ve iç mekan tasarımı, makine teknolojisi iken; kız mezunların oranının %90' nın üzerinde olduğu çocuk gelişimi ve eğitimi, hasta ve yaşlı hizmetleri, giyim üretim teknolojisi olduğu dikkat çekmiştir (MEB, 2018).

Anketin örneklimi seçilirken yukarıda sayılan alanların eğitimine devam eden Bilecik M.T.A.L, İbn-i Sina M.T.A.L ve Hayme Ana M.T.A.L' de eğitim gören öğrenci sayıları etkili olmuştur.

Bilecik/Merkezde dört mesleki eğitim hizmeti veren ortaöğretim kurumu bulunmaktadır. Aşağıdaki Tablo 3.3' de 410 anket daha önce belirlenen sınıfların ana kütle içindeki oranlarına göre dağıtılmıştır.

Tablo 13. Anket Formları

OKUL İSMİ	FREKANS	YÜZDE
Bilecik Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	100	24,4
İbn-i Sina Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	104	25,4
Hayme Ana Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	142	34,6
Yavuz Selim Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	59	14,4

Sınırları belirlenmiş bir ana kütlede alt birim gruplarının var olduğu durumlarda tabakalı örnekleme kullanılmaktadır. Tabakalı örneklemede önemli olan alt birimlerin varlığından yola çıkarak ana kütle üzerinde çalışmaktır. Toplam örnekleme içinde her sınıf eşit düzeyde veya evrendeki oranı ölçüsünde temsil edilebilmektedir. Bu sayede ortaya çıkan sonuçların ana kütleyle temsil etme gücü o derece artmaktadır. Fakat saptanan alt birimlerden örneklemler basit tesadüfi örnekleme ile seçilebilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2005, s.105).

Araştırmada her okulun dört sınıf düzeyi temsilen her sınıf düzeyinde basit tesadüfi örnekleme ile seçilen birey sayıları aşağıdaki gibi bir dağılım göstermiştir.

Tablo 14. Sınıf Düzeylerine Göre Kişi Sayısı

SINIF DÜZEYİ	FREKANS	YÜZDE
9. sınıf	157	38,3
10. sınıf	88	21,5
11. sınıf	110	26,8
12. sınıf	55	13,4

4.2. Araştırma Ölçeklerinin Geçerlilik ve Güvenilirliği

Güvenirlilik analizi ankete verilen yanıtların tutarlılığını ölçen bir analiz türüdür. Herhangi bir konu hakkında görüş belirten sorulara verilen cevaplar güvenirlilik analizine tabiidir. Bu analiz türünde kullanılan temel analiz ise 1951 yılında Cronbach tarafından geliştirilen Cronbach Alpha (α) değeridir. Cronbach alfa katsayısı ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır ve aynı zamanda iç tutarlılık tahmin yöntemidir. Tüm sorular için elde edilen Alpha değeri anketin toplam güvenirliliğini göstermektedir. Bu değer 0,7' den büyük olması beklenmektedir. α değerinin 0,8' den büyük olması ise anketin yüksek güvenirliliğe sahip olduğunu göstermektedir. Aşağıdaki Tablo 3.6' da α değerinin güvenirlilik derecesi gösterilmektedir (Özdamar, 2002).

Tablo 15. Güvenirlilik Kategorileri

CRONBACH'S ALPHA	GÜVENİLİRLİK
$\alpha \geq .9$	Mükemmel
$.9 > \alpha \geq .8$	İyi
$.8 > \alpha \geq .7$	Kabul edilebilir
$.7 > \alpha \geq .6$	Şüpheli
$.6 > \alpha \geq .5$	Kötü
$.5 > \alpha$	Güvenilmez

Araştırmada SERVQUAL hizmet kalitesi modelinin mesleki eğitim hizmet kalitesine uyarlanması ile oluşan anket formunun güvenirliliğini ortaya koymak için "Cronbach Alpha Analizi" kullanılmıştır. Anketin güvenirlilik analizi sonuçları aşağıdaki Tablo 3.7' de gösterilmektedir.

Tablo 16. Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Bölüm İsmi	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
A)Eğitim Hizmetlerinden Algıladıklarımız İle İlgili Unsurlar	0,912	22
B)Eğitim Hizmetlerinden Beklentileriniz İle İlgili Unsurlar	0,911	22
C)Mesleki eğitimi tercih etmenizdeki etkili faktörler	0,760	11

Araştırmada verilerin analizi için SPSS 25.0 paket programı kullanılmıştır. Mesleki eğitim hizmet kalitesini ortaya koymak için oluşturulan anket formu dört bölüme ayrılmıştır. Birinci bölüm öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerini diğer üç bölüm de tabloda görüleceği üzere algılanan ve beklenen eğitim hizmeti ile mesleki eğitim tercih nedenini ortaya koymaktadır.

Cronbach's Alpha değeri A ve B bölümü için 0,9' nın üzerinde olduğundan anket formunun güvenirlilik düzeyi oldukça yüksektir yorumu yapılabilir.

4.3. Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Faktör Analizi

Tablo 4.11' de faktör analizi sonucunda eigen değeri 1 den büyük olan 5 faktör tespit edilmiştir. Bu faktörler yukarıdaki tabloda özetlenmiştir. Toplanan açıklanan varyans % 56,567 değeri ile ideal değer 0,50' nin üzerindedir. Ayrıca ölçeğin güvenirliliği % 92,3 gibi yüksek bir değerdir (Erkorkmaz, vd. 2013).

Tablo 17. Mesleki Eğitimde Hizmet Kalitesine Yönelik Yapılan Faktör Analizi Sonuçları

Mesleki Eğitimde Hizmet Kalitesi Boyutları	Mesleki Eğitimde Hizmet Kalitesi Değişkenleri	Faktör Yükleri
Fiziksel Görünüm: Hizmet sunumunun fiziksel öğelerinin görünüşü	Okuldaki fiziksel imkanlar sunulan eğitim hizmeti ile uyumlu olması	0,301
	Okulun öğretmenleri ve diğer tüm çalışanlarının iyi giyimli ve temiz görünümlü olması	0,311
	Okulun güncel ekipmanlara/araç-gereçlere sahip olması	0,370
	Okulun binaları ve sınıflarının teknolojik donanıma sahip olması	0,402
Güvenirlilik: Hizmetin güvenilir ve hatasız şekilde sunumu	Okul müdürü ve öğretmenlerin eğitim öğretim ile ilgili verdikleri sözleri zamanında yerine getirmesi	0,438
	Okulda öğrencinin bir sorunu olduğunda sorunun çözümü için okul yönetimi ve öğretmenlerin samimi bir ilgi göstermesi	0,823
	Okuldaki mesleki eğitimin çağın gereklerine uygun ve doğru bir şekilde verilmesi	0,620
	Okulda yenilenen müfredat ve güncellenen ders içerikleri ışığında ders kazanımı için mevcut teknolojinin hatasız bir şekilde kullanılması	0,719
	Okuldaki öğretmenlerin eğitim hizmetini çağın gerektirdiği Eğitim 4.0 araçlarını dikkate alarak gecikmeksizin vermesi (Eğitim 4.0' a uygun araçlar: 3 boyutlu yazıcılar, artırılmış gerçeklik, otonom sistemler, yapay zeka, dijital platformlar vb.)	0,432
Heveslilik: Hizmet alıcısına hızlıca cevap verebilme	İstek ve taleplerin hızlı bir şekilde çözülmesi	0,344
	İstek ve taleplerin her zaman dinlenmesi ve önemsenmesi	0,783
	Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerin teknolojik okur yazarlık becerilerinin geliştirilmesi için çaba göstermesi (Teknolojik okuryazarlık: alanınız ile ilgili çağın gerektirdiği son teknoloji mesleki araç-gereçleri rahat kullanabilme)	0,760
	Okuldaki öğretmenlerin öğrencilere teknolojik okuryazarlık ve bilişim teknolojileri konusunda örnek olması (Teknolojik okuryazarlık: alanınız ile ilgili çağın gerektirdiği son teknoloji mesleki araç-gereçleri rahat kullanabilme. Bilişim teknolojileri: alanınızla ilgili temel düzeyde bilgisayar tabanlı bilişim sistemleri rahat kullanabilme)	0,781
	Okuldaki öğretmenler ve okul yönetiminin davranışlarının öğrencilerde güven duygusu uyandırması	0,801
Güvence: Hizmet sunucuların yeterliliği ile müşteride güven ve saygı oluşturabilmesi	Okuldaki tüm öğrenciler alanla ilgili çağın gerektirdiği mesleki yeterliliklerin okulda sunulan eğitim hizmeti ile kazanılacağından emin olması	0,824
	Okulda öğretmenler ve okul yönetiminin öğrencilere karşı daima güler yüzlü ve hoşgörülü davranması	0,807
	Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerin eğitim teknolojilerini kullanma ile ilgili sorularına cevap verebilecek bilgi ve donanıma sahip olması	0,793
	Okuldaki öğretmenlerin her öğrencinin bireysel ihtiyaçlarına göre mesleki eğitim hizmetini planlaması	0,716
Empati	Okuldaki eğitim hizmetinin mesleki eğitim almak isteyen tüm öğrencilere yönelik olması (Çalışma saatleri sağlık problemi nedeni ile okula gelemeyen öğrencilere göre de uygun olmalıdır:evde eğitim hizmetinden faydalanabilme)	0,706
	Okuldaki öğretmenlerin her öğrencinin eğitimine bireysel ilgi gösterebilecek donanıma sahip olması	0,306
	Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerinin Eğitim 4.0 materyallerinden hangilerine istekli olduğunu bilmesi (Eğitim 4.0' ın getirdiği materyaller "üç boyutlu yazıcılar, nesnelerin interneti, akıllı fabrikalar, artırılmış gerçeklik, otonom sistemler, yapay zeka, büyük veri, bulut bilişim, siber güvenlik, dijital platformlar ve ileri geleceğin teknolojileri")	0,681
	Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerin çağın gerektirdiği mesleki yeterlilikleri kazanmaları için yeniliğe açık, girişimci ve yaratıcı olmalarını her şeyin üstünde tutması	0,670

Rotasyon Yöntemi: Maximum Likelihood with Kaiser Normalization; İterations Sayısı:11

Toplam Açıklanan Varyans: % 56,567

Ölçeğin Güvenirliği:% 91

Tablo 18. Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesini Tercih Etmede Güdüleyici Faktörlerin Dağılım Tablosu(%)

	Arkadaş	Aile	Ders Başarısı	Maddi Durum	Verilen Belgeler	Kos-Gep	Ek Puan	Ssk	İşkur	Staj	Eğitim 4.0
Hiç Etkili Değildir	12,4	5,1	5,1	13,4	9,8	10,2	6,6	6,6	8,3	8,3	9,3
Etkili Değildir	12,4	6,8	8,3	10,5	9,0	9,0	8,8	7,3	6,6	6,8	7,8
Kararsızım	23,4	18,8	24,9	23,9	23,7	25,9	22,0	22,0	23,7	20,2	24,4
Etkilidir	35,6	37,3	37,3	34,9	34,9	30,5	29,5	33,7	30,7	30,2	27,3
Çok Etkilidir	15,9	32	24,4	17,3	22,4	24,4	32,9	30,5	30,7	34,4	31,2

5=Çok Etkilidir, 1=Hiç Etkili Değildir

Yukarıdaki Tablo 4.12' a bakıldığında katılımcıların % 37,3' ü mesleki ve teknik anadolu lisesini tercih etmede en etkili faktörlerin başında aile yönlendirmesi ve akademik başarı (ders başarısı) olduğunu belirtmişlerdir. İkinci sırada % 35,6' sı arkadaş yönlendirmesi, % 34,9' u ailenin maddi durumu ve meslek lisesi mezunlarına verilen belge ve unvanlar (teknisyenlik unvanı, iş yeri açma belgesi, europass belgesi, mesleki yeterlilik belgesi, ustalık ve kalfalık belgesi) olduğuna dikkat çekmektedir. Katılımcıların % 34,4' ü meslek lisesini tercih etmede staj uygulaması ile 12. sınıfta üç gün işletmelerde beceri eğitiminde ödenen asgari ücretin en az yüzde otuzu tutarında ücret verilmesini, % 33,7' si 10. sınıftan itibaren iş kazaları ve meslek hastalıklarına karşı sigortalanmayı (ssk) belirtirken %30' u Kos-geb ile yapılan protokol ile kendi iş yerini açan mesleki eğitim mezunlarına 50.000 TL hibe ve 100.000 TL faizsiz kredi verilmesi ve iş-kur tarafından 15 yaş ve üstü bireylere sağlanan iş başı eğitim programlarından faydalanabildiği için mesleki ve teknik anadolu lisesini tercih ettiğini belirtmiştir.

8.4. T testine Ait Bulgular ve Yorumlar

Aşağıdaki Tablo 4.13' e bakıldığında hiçbir t değerinin -1,96 ile +1,96 arasında olmadığı görülmektedir. Katılımcıların mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasında $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Ayrıca tüm t değerleri negatif çıktığına göre mesleki ve teknik eğitim hizmetlerine ilişkin algılamalarının beklentilerinin altında olduğu söylenebilir.

Tablo 19. Mesleki ve Teknik Eğitim Hizmet Kalitesine Yönelik Algılama ve Beklentilerin Karşılaştırılması

Mesleki Eğitimde Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenleri	Algılama		Beklenti		t-testi sonuçları		
	Ort	St. sapma	Ort.	St.sapma	Fark	t-değeri	Anl.
Fiziksel Görünüm: Hizmet sunumunun fiziksel öğelerinin görünüşü							
Okulun güncel ekipmanlara/araç-gereçlere sahip olması	3,1146	1,52855	4,0439	1,13535	-0,9293	-10,189	,000
Okul binalarının ve sınıflarının teknolojik donanıma sahip olması	3,1829	1,13543	4,1098	1,01825	-0,9268	-12,447	,000
Okulun öğretmenleri ve diğer tüm çalışanlarının iyi giyimli ve temiz görünümlü olması	3,7366	1,19243	4,1512	1,01892	-0,4146	-5,642	,000
Okuldaki fiziksel imkanlar sunulan eğitim hizmeti ile uyumlu olması	3,2567	1,09370	4,1222	1,03834	-0,8655	-11,572	,000
Güvenirlilik: Hizmetin güvenilir ve hatasız şekilde sunumu							
Okul müdürü ve öğretmenlerin eğitim öğretim ile ilgili verdikleri sözleri zamanında yerine getirmesi	3,3098	1,98999	4,2707	2,72045	-0,9610	-5,674	,000
Okulda öğrencinin bir sorunu olduğunda sorunun çözümü için okul yönetimi ve öğretmenlerin samimi bir ilgi göstermesi	3,2463	1,24908	4,0732	1,10323	-0,8268	-10,224	,000
Okuldaki mesleki eğitimin çağın gereklerine uygun ve doğru bir şekilde verilmesi	3,3366	1,26988	4,2707	2,70694	-0,9341	-6,563	,000
Okulda yenilenen müfredat ve güncellenen ders içerikleri ışığında ders kazanımı için mevcut teknolojinin hatasız bir şekilde kullanılması	3,0882	1,18220	4,0907	1,01783	-1,0025	-12,577	,000
Okuldaki öğretmenlerin eğitim hizmetini çağın gerektirdiği Eğitim 4.0 araçlarını dikkate alarak gecikmeksizin vermesi	2,998	2,8880	4,0954	1,95619	-1,0978	-6,441	,000
Heveslilik: Hizmet alıcısına hızlıca cevap verebilme							
Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerin teknolojik okur yazarlık becerilerinin geliştirilmesi için çaba göstermesi	3,0683	1,89974	4,0073	1,07082	-0,9390	-8,800	,000
Okuldaki öğretmenlerin öğrencilere teknolojik okuryazarlık ve bilişim teknolojileri konusunda örnek olması	2,9512	1,88225	4,0098	1,06965	-1,0585	-10,290	,000
İstek ve taleplerin hızlı bir şekilde çözülmesi	2,8463	1,18396	4,2195	2,72373	-1,3732	-9,390	,000
İstek ve taleplerin dinlenip önemsenmesi	2,9853	1,52102	4,1907	1,00626	-1,2054	-13,128	,000

Güvence: Hizmet sunucuların yeterliliği ile müşteride güven ve saygı oluşturabilmesi							
Okuldaki öğretmenler ve okul yönetiminin davranışlarının öğrencilerde güven duygusu uyandırması	3,1195	1,24223	4,1537	1,03167	-1,0341	-13,047	,000
Okuldaki tüm öğrenciler alanla ilgili çağın gerektirdiği mesleki yeterliliklerin okulda sunulan eğitim hizmeti ile kazanılacağından emin olması	3,1299	1,21226	4,1127	1,03122	-0,9828	-12,285	,000
Okulda öğretmenler ve okul yönetiminin öğrencilere karşı daima güler yüzlü ve hoşgörülü davranması	3,1589	1,27828	4,1418	1,01191	-0,9829	-12,068	,000
Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerin eğitim teknolojilerini kullanma ile ilgili sorularına cevap verebilecek bilgi ve donanıma sahip olması	3,1878	1,24557	4,1366	1,04232	-0,9488	-12,060	,000
Empati							
Okuldaki öğretmenlerin her öğrencinin bireysel ihtiyaçlarına göre mesleki eğitim hizmetini planlaması	3,0293	1,18636	4,0902	1,07387	-1,0610	-12,928	,000
Okuldaki eğitim hizmetinin mesleki eğitim almak isteyen tüm öğrencilere yönelik olması	2,9463	1,20393	4,0732	1,08085	-1,1268	-14,164	,000
Okuldaki öğretmenlerin her öğrencinin eğitimine bireysel ilgi gösterebilecek donanıma sahip olması	3,0439	1,20838	4,0683	1,09017	-1,0244	-12,997	,000
Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerinin Eğitim 4.0 materyallerinden hangilerine istekli olduğunu bilmesi	2,9488	1,22716	4,0976	1,03967	-1,1488	-14,082	,000
Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerin çağın gerektirdiği mesleki yeterlilikleri kazanmaları için yeniliğe açık, girişimci ve yaratıcı olmalarını her şeyin üstünde tutması	3,0976	1,24906	4,1073	1,10928	-1,0098	-11,752	,000

Mesleki eğitim hizmetlerine ilişkin algılama-beklenti arasındaki farklılığa değişkenler itibari ile inceleyecek olursak t değeri en yüksek değişkenler aşağıda sıralanmıştır:

- Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerinin Eğitim 4.0 materyallerinden hangilerine istekli olduğunu bilmesi -14,082
- Okuldaki eğitim hizmetinin mesleki eğitim almak isteyen tüm öğrencilere yönelik olması -14,164
- Okuldaki öğretmenler ve okul yönetiminin davranışlarının öğrencilerde güven duygusu uyandırması -13,047
- İstek ve taleplerin dinlenip önemsenmesi -13,128
- Okuldaki öğretmenlerin her öğrencinin bireysel ihtiyaçlarına göre mesleki eğitim hizmetini planlaması -12,928
- Okulda yenilenen müfredat ve güncellenen ders içerikleri ışığında ders kazanımı için mevcut teknolojinin hatasız bir şekilde kullanılması -12,577
- Okul binalarının ve sınıflarının teknolojik donanıma sahip olması -12,447
- Okuldaki tüm öğrenciler alanla ilgili çağın gerektirdiği mesleki yeterliliklerin okulda sunulan eğitim hizmeti ile kazanılacağından emin olması -12,285
- Okulda öğretmenler ve okul yönetiminin öğrencilere karşı daima güler yüzlü ve hoşgörülü davranması -12,068
- Okuldaki öğretmenlerin öğrencilerin eğitim teknolojilerini kullanma ile ilgili sorularına cevap verebilecek bilgi ve donanıma sahip olması -12,060

Tablo 4.14 incelendiğinde tüm beklentilerin ortalamaları algı ortalamalarından yüksektir. Sonuçlara bakılarak mesleki eğitim hizmetlerine ilişkin beklentilerin karşılanmadığı ve bir memnuniyetsizliğin olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 20. Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ile algılanan mesleki eğitim hizmeti arasında ilişkinin incelenmesi

		Algılanan Mesleki Hizmet Kalitesi
Genel Memnuniyet Düzeyi	Korelasyon Katsayısı	0,423
	Anlamlılık Düzeyi(Çift Taraflı)	0,000

Yukarıdaki tablo 4.14' te Pearson Korelasyon analizine göre genel memnuniyet düzeyi ile mesleki eğitimden algılanan hizmet kalitesine göre $\alpha=0,01$ anlamlılık düzeyinde pozitif yönde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Katılımcıların mesleki eğitimden algıladıkları hizmet kalitesi arttıkça genel memnuniyet düzeyi artmaktadır. Bu analiz ışığında mesleki eğitimde algılanan eğitim hizmetine göre yapılacak her türlü iyileştirme genel memnuniyet düzeyini arttıracaktır.

Tablo 21. Algılanan Hizmet Kalitesi İle Gelir Durumu Arasındaki İlişki

		Algılanan Hizmet Kalitesi
Gelir Durumu	Korelasyon Katsayısı	-0,123
	Anlamlılık Düzeyi	0,002

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında $\alpha=0,01$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı Pearson Correlation analizi ile incelenmiştir. Tablo 4.15' te görüldüğü gibi mesleki eğitimden algılanan hizmet kalitesi ile ailenin gelir durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 22. Algılanan Hizmet Kalitesi ile Cinsiyet Arasındaki İlişki

		Algılanan Hizmet Kalitesi
Cinsiyet	Korelasyon Katsayısı	-0,153
	Anlamlılık Düzeyi	0,000

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında $\alpha=0,01$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı Pearson Correlation analizi ile incelenmiştir. Tablo 4.16' da görüldüğü gibi mesleki eğitimden algılanan hizmet kalitesi ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Değişen bilgi teknoloji eğitimin içinde en çok mesleki eğitimi değişime itmektedir. Sanayide kullanılan yeni teknolojiler bu teknolojileri kullanabilecek kalifiye elemanlara duyulan ihtiyacı da beraberinde getirmektedir. Mesleki eğitim hizmetlerinde güncelliği yitirmiş müfredatlar çağın gerektirdiği kalifiye eleman ihtiyacının gereksinimlerini karşılamamaktadır. Mesleki eğitimdeki bu dinamik yapı mesleki eğitimde teknolojik alt yapıların güçlendirilmesini ve sektörle yakın bir ilişkiyi getirmektedir. Küresel rekabette bir adım önde olabilmek beşeri sermayenin niteliklerinin artırılmasını zorunlu kılmaktadır. Özel sektör toplumda meydana gelen ihtiyaçları ve gelişen yeni üretim sistemlerini kendine kanalize etmekten eğitim hizmetlerinden daha hızlı davranabilmektedir. Mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinin özel sektörün hızlı değişen bu yapısına uygun hale getirilmesi dinamik ve esnek bir mesleki eğitimden geçmektedir. Bu sayede özel sektörün ihtiyacı olan teknik elemanlara gerekli bilgi, beceri ve yetkinlik kazandırılabilir (Alkan vd., 2001, s.12).

MEB' nın mesleki eğitim hizmetlerinden faydalanan herkese yönelik hizmete açtığı mesleğim hayatım isimli portalda mesleki ve teknik eğitimin öncelikleri şu şekilde sıralanmıştır (http-53):

- İhtiyaç doğrultusunda nitelikli iş gücü yetiştirmek,
- Meslekî ve teknik eğitimi katılımcı bir anlayışla yönetmek,
- Mezunların üretime katılacak şekilde yetişmesini sağlamak,
- Meslekî ve teknik eğitim sistemini sürekli geliştirmek ve kalitesini yükseltmek.
- İş piyasasının ihtiyaçlarına göre modüler öğretim programları hazırlamak,
- Ekonomide verimlilik ve rekabet gücünün artırılması için eğitimin sosyal ve sektörel entegrasyonunu sağlamak,
- Bireylere bir mesleğin gerektirdiği bilgi ve becerilerin yanı sıra değişime uyum sağlaması için ihtiyaç duyulan yetkinlikleri kazandırmak,
- Dijitalleşme süreciyle birlikte belirli alanlarda bireylere bilgi ve iletişim teknolojilerinde temel yetkinliklerin yanı sıra üst düzey becerileri de kazandırmak,
- Öğrencileri millî kültürümüzün temeli olan ahilik anlayışıyla ve bu anlayışa özgü iş ahlakı değerleriyle yetiştirmek,
- Meslekî ve teknik eğitim ile insan odaklı kalkınmanın sağlanmasında etkin yer almak,
- Sektörün dijital dönüşümü çerçevesinde yeni iş alanlarının oluşturulması ve istihdamın artırılmasında rol oynayan girişimcilik anlayışının kazandırılması.
- MEB' nın mesleki eğitim hizmetleri için belirlediği amaçlar ve özel sektörün piyasada yaşama devam edebilmesi için uyum sağlamak zorun olduğu çağın yeni teknolojilerinin ve bunları kullanabilecek üretime dahil olabilecek nitelikli insan gücüne ihtiyacımızın giderilmesi ancak ve ancak mesleki eğitimde dijital dönüşüm ile mümkündür. Bu dönüşüm sadece web 2.0 araçları ya da bulut bilişim ile sağlamak zordur. Dönüşüm denildiğinde bulut bilişim, dijital medya, büyük veri, yapay zeka artırılmış gerçeklik, nesnelerin interneti, 3D yazıcılar gibi çağın en son teknolojileri ile donatılmış bir alt yapı

gerekmektedir. Güncelliğini yitirmiş mesleki eğitim içerikleri ile endüstri 4.0' ın getireceği teknolojiye ayak uydurmak mesleki eğitim hizmetini alan bireyler için bir hayli zordur. araştıran, sorgulayan, doğru analiz yapabilen bir mesleki eğitim sistemi kaçınılmazdır. Mesleki Eğitim Genel Müdürlüğü de mesleki eğitimde endüstri 4.0 çalışmaları ile bu yapıyı kurmaya çalışmaktadır. Bu bağlamda 01.03.2018 tarihinde Mesleki ve Teknik Eğitimde Endüstri 4.0 dönüşümü adlı kitapçık ülke çapında tüm resmi nitelikteki mesleki ve teknik eğitim hizmeti veren merkez ve taşra teşkilatına dağıtılmıştır. Ayrıca MEB ile Bilim, Sanayi ve Teknoloji bakanlığı arasında imzalanan Mesleki Eğitim İş Birliği Protokolü kapsamında ortaöğretim bilişim teknolojileri alanına endüstri 4.0' ın bileşenlerinden siber güvenlik, bulut bilişim, big data, veri güvenliği gibi konular dahil edilmiş ve mesleki eğitim içeriği güncellenmiştir. Yine 1971 yılında İstanbul merkezli kurulan Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ile Mesleki Eğitim Genel Müdürlüğü arasında 12.07.2018 tarihinde Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde STEM Eğitim Yaklaşımının ve Sanayi 4.0 Farkındalığının Geliştirilmesi Protokolü" imzalanmış ve sanayi 4.0 farkındalığı ve mesleki eğitimde dijital dönüşüm hedeflenmiştir.

Katılımcıların yarısından fazlası (% 64,4) bilgisayara sahip ve tamamına yakını ise internet kullanmaktadır; % 21,5' i ise günde 5 saatten fazla internette bağlı kalmaktadır. Bu bilgi ışığında geleneksel eğitim sistemlerin kabul gördüğü ezberci bir sistemden ibaret eğitim 1.0' ın öğretmenden öğrenciye tek yönlü olarak bilgi aktarımını geride bırakmıştır. Aynı zamanda dijital göçmenlerin ağ kullanımları ile internet çevrimiçi eğitim alanına yayıldığı eğitim 2.0 ile geleneksel eğitim ve yüz yüze çevrim içi eğitimi bir araya getiren eğitim 3.0' ın da gelişimini, inovasyon uygulamalarını beraberinde getirmiştir.

Mesleki eğitim hizmetini alan öğrencilerin içinde buldukları mesleki eğitimi yeterince tanımadıkları kendilerinin yararlanabilecekleri ayrıcalıkları bilmedikleri gözlemlenmiştir. Bu ayrıcalıklar; kendi iş yerini açan mesleki eğitim lisesi mezunlarına KOSGEB tarafından 50.000 TL ve 100.000 TL faizsiz kredi verilmesi ve İŞKUR tarafından sağlanan iş başı eğitim programları (ücret+genel sağlık sigortası primleri karşılanıyor)' dır. Anket uygulaması yapılırken meslek lisesinde çalışan alan öğretmenlerin de bu ayrıcalıkları bilmediği gözlemlenmiştir.

Mesleki eğitimden beklenen işlevlerin sağlanabilmesi kuşkusuz eğitim hizmeti sunan tarafların niteliklerinin arttırılmasına bağlıdır. Eğitim hizmeti sunan tarafların çağdaş öğretim yöntemlerine ilişkin hizmet içi eğitime tabii tutulması gerekmektedir. Yapılacak tüm çalışmalar öğrencilerin ihtiyaçlarına göre şekillenmelidir. Gelecekte, ortaöğretimde mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinin kalitesini arttırıcı çalışmalarda bu hususların üzerinde durulması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Aslan, S., & Aybek, B. (2018). İlkokul 4. Sınıf Öğrencilerinin Çokkültürlü Eğitime Dayalı Olarak Uygulanan Etkinlikler İle İlgili Görüşlerinin İncelenmesi. Kuramsal Eğitimbilim Dergisi, 11(1), 58-82.
- Atan, M., Baş, M., ve Tolon M., (2006). "Serqual Analizi İle Süpermarketlerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Çalışması", Gazi Üniversitesi, İİBF Dergisi, Cilt:7, Sayı:2, 159-180.
- Aydın, G. (2016). Hizmet İşletmelerinde Etkin Pazarlama Yönetimi, Ankara: Nobel Yayıncılık, s.1-2-27.
- Aytar, O., Çil, U., Hoşbay Bayraktar, D., & Soylu, Ş. (2018). Hizmet Kalitesi Ölçüm Yöntemleri ve Yükseköğretimde Stratejik Yönetim Bilgi Kaynağı Yöntem Önerisi. Journal of Higher Education & Science/Yükseköğretim ve Bilim Dergisi, 8(2).
- ALKAN, C. vd., (2001), Mesleki ve Teknik Eğitimin Esasları, Ankara, s.12
- Burgan, U. ve Gürdal, G. (2005). Hizmet kalitesi ölçülebilir mi?. ÜNAK'05 "Bilgi hizmetlerinin organizasyonu ve pazarlanması" konulu ulusal toplantıda sunulmuş olarak tam metin olarak yayınlanmış bildiri, ss.240-259. <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-22.pdf>, (Erişim Tarihi:28.07.2018)
- Banger, G. (2018), Endüstri 4.0 Ekstra, Dorlion Yayınları, 2. Baskı, Ankara, s. 43-44
- Banger, G. (2018), Endüstri 4.0 ve Akıllı İşletme, Dorlion yayınları, 2. Baskı, Ankara, s. 200-201
- Ceylan, M. (1997). Eğitimde toplam kalite yönetimi ve müşteri memnuniyeti. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 3(1), 23-30.
- Bulut, E., ve Akçacı, T., (2017), Endüstri 4.0 Ve İnovasyon Göstergeleri Kapsamında Türkiye Analizi, ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi (ASSAM - UHAD) ASSAM International Refereed Journal Sayı: 7 Yıl: 2017

- Binici, H., & Necdet, A. R. I. (2004). Mesleki ve teknik eğitimde arayışlar. Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 24(3).
- Bozkurt, İ. (2004), İletişim Odaklı Pazarlama, MediaCat, Yayınları, Kapital Medya Hizmetleri, A.Ş., İstanbul.
- Erciş, M., S., (2010), Pazarlama İletişimde Temel Yaklaşımlar, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Basım, No: 1602, s. 123.
- Efil, İ. (2006), Toplam Kalite Yönetimi, 6. b., Aktüel Yayınları, Bursa, s. 145
- Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K., & Sanisoğlu, S. Y. (2013). Doğrulayıcı faktör analizi ve uyum indeksleri. Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences, 33(1), 210-223.
- Eğitimde Dönüşüm Vakfı (2017), Sanayi 4.0 ve Dönüşen Mesleki Eğitim, EDV Yayınları 2017/1, Ocak, s. 15-17.
- Grönroos, C.(2007) Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition 3rd Edition John Wiley and Sons West Sussex UK.
- Gümüş S., ve Gergin İ. (2013), Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Eğitimcilerin Toplam Kalite Yönetimine Etkisi, Hiperlink Yayınları, 1. baskı, s. 40-59; 139-140.
- Güven, M. ve Çelik, N. (2007), Analitik Hiyerarşi Süreci Yönetimi ile Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, C. 3(6), s. 1-20
- Ghobedian, A. Speller S., Matthew J.(1994). "Service Quality-Concepts and Models" International Journal of Quality and Reliability Management, 11(9): 43-67.
- Grönroos, C.(2007) Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition 3rd Edition John Wiley and Sons West Sussex UK.
- Harkins, A. M. (2008). Leapfrog principles and practices: Core components of education 3.0 and 4.0. Futures Research Quarterly, 24(1), 19-31.
- Korkmaz, M.(2015), Türkiye' de Mesleki Eğitim, İTO AR-GE Bülten Dergisi, Ocak- Şubat
- Kotler, P. (1982). Marketing for nonprofit organizations, New Jersey: Prentice-Hall.
- MEB, Türkiye'de Meslekî ve Teknik Eğitimin Görünümü, Eğitim Analiz ve Değerlendirme Raporları Serisi, No:1, Kasım 2018
- Okumuş, A. ve Dugun, A.(2008), Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.8, S.2, s.19
- Orhan, D., Çelik, E., & Daş, A. (2018). An E-conversion Project in Turkey's Education System: the FATİH Project. In German-Turkish Perspectives on IT and Innovation Management (pp. 403-410). Springer Gabler, Wiesbaden.
- Örs, H. (2015), Pazarlama Perspektifinden Eğitim Hizmeti: Değer ve Kalite, Gazi Kitap Evi, s. 83-86.
- Örs, H. (2007). Hizmet Pazarlama Etkinli ve Kalite, Ankara: Gazi Kitabevi, s.5-7-17
- Öztemel, E. (2018), Eğitimde Yeni Yönelimlerin Değerlendirilmesi ve Eğitim 4.0. Üniversite Araştırmaları Dergisi, 1(1), 25-30.
- Özdamar K. Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-1. 4. Baskı. Eskişehir: Kaan Kitabevi, 2002.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. Ve Zeithalm, V.A. (1985), A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research, Journal Of Marketing, 49(3), 41-50
- Samancı O., ve Ocakçı, E. (2017), Hayat Boyu Öğrenme, Bayburt Eğitim Fakültesi Dergisi, 2017 Cilt:12, Sayı:24, 711-722.
- TÜSİAD, (2017), Milli Eğitim Bakanlığı'nın 8 Eylül 2018 Tarihinde Düzenlediği "2023'e Doğru Türk Eğitim Sistemi-Bulma Konferansı" Çalışması Kapsamında Oluşturduğu Sorulara Yanıtlar, Görüş Belgesi, 26 Eylül 2018

Ünal, B. B., & Hastürk, H. G. Fen Bilimleri Dersinde Eğitim Bilişim Ağı (EBA) Kullanımının Ortaokul Öğrencilerinin Dolaşım Sistemi Başarı Testi Sonuçlarına Etkisi.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Zeybekoğlu A. Zuhul (2007), Pazarlama ve Özel Okullar: Okul Müdürlerinin Hedef Pazarlamadaki Rolü, İstanbul Üniversitesi, Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi dergisi, C. 4, S. 1, s. 176-178.

http-3:<http://www.ua.gov.tr/kurumsal/kurumsal-ilgili-link-ve-dok%C3%BCmanlar/eski-programlar> (Erişim Tarihi:16.03.2018).

http7:http://sgb.meb.gov.tr/eurydice/kitaplar/Turk_Egitim_Sistemi_2017/TES_2017.pdf (Erişim Tarihi:31.03.2018).

http8:http://ogm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_09/11151623_ORTAOGRETIME_UYUM_PROGRAMI_UYUM_ETKINLIKLERI.pdf (Erişim Tarihi:24.06.2018).

http11:http://ogm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_09/11151602_ORTAOGRETIME_UYUM_PROGRAMI_MEVZUAT.pdf (Erişim Tarihi:30.06.2018).

http-13: <https://europass.cedefop.europa.eu/tr/about> (Erişim Tarihi:02.07.2018).

http-14: <http://www.ua.gov.tr/programlar/europass> (Erişim Tarihi:02.07.2018).

http-22: <http://fatihprojesi.meb.gov.tr/proje-hakkinda/> (Erişim Tarihi: 10.07.2018).

http-23: <http://www.eba.gov.tr/hakkimizda> (Erişim Tarihi: 17.07.2018).

http-24: <http://www.hurriyet.com.tr/haberleri/eba> (Erişim Tarihi: 17.07.2018).

http-30: http://sgb.meb.gov.tr/www/icerik_goruntule.php?KNO=327 (Erişim Tarihi: 21.11.2018).

http51:https://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_07/17104027_Kalite_cercevesi.pdf (Erişim Tarihi: 19.01.2019)

http53: <https://meslegimhayatim.meb.gov.tr/hakkimizda/mesleki-teknik-egitim-oncelikleri> (Erişim Tarihi: 28.04.2019)