

Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Kurumsal İmajın Birbirine Etkisi

The Effect of Each Other Perceived Service Quality and Institutional Image In Pre-school Education

Ebru SÖNMEZ KARAPINAR
Erciyes Üniversitesi
İzzet Bayraktar Uygulamalı Bilimler
Yüksekokulu
İnsan Kaynakları Yönetimi, 38039,
Melikgazi, Kayseri, Türkiye
ebrusonmez@erciyes.edu.tr

Hanife AKGÜL
Erciyes Üniversitesi
Develi Hüseyin Şahin Meslek
Yüksekokulu
Çocuk Bakımı ve Gençlik Hizmetleri,
Develi, Kayseri, Türkiye
hakgul@erciyes.edu.tr

Özet

Araştırmanın temel amacı, okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin algılanan kurum imajının boyutlarına etkisini ve algılanan kurumsal imajın, algılanan hizmet kalitesinin boyutlarına olan etkisini belirlemektir. Bu amaca ulaşabilmek için iki model geliştirilmiştir. Modellerde, algılanan hizmet kalitesi beş boyutlu (*empati, güvenilirlik, duyarlılık, güvence ve fiziksel kanıtlar*) ve algılanan kurum imajı ise dört boyutlu (*kalite imajı, kurumsal iletişim, sosyal imaj ve kurumsal görünüm*) olarak ele alınmıştır. Her iki modelde de bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkileri açıklanmaktadır. Araştırmanın örneklemini Kayseri’de faaliyet gösteren okul öncesi eğitim kurumlarından hizmet alan 250 aile oluşturmuştur. Veriler “servperf ölçeği” ve “kurumsal imaj ölçeği” temel alınarak yeniden uyarlanan anket formu aracılığı ile toplanmıştır. Verileri test etmek için, faktör analizi, KMO testi ve regresyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre okul öncesi eğitim kurumlarında algılanan hizmet kalitesi ve algılanan kurum imajının birbirlerini olumlu olarak etkiledikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Okul öncesi, eğitim, hizmet, imaj, hizmet kalitesi, kurumsal imaj, servqual, servperf, faktör analizi.

Abstract

Main purpose of this study is to examine the effect of service quality and dimensions of perceived institutional image; and effect of perceived institutional image and perceived service quality in pre-school education facilities. Two models were developed for that purpose. Perceived service quality was evaluated in five dimensions (empathy, reliability, responsiveness, assurance and tangibles) and perceived institutional image was evaluated in four dimensions (quality image, institutional

communication, social image and institutional perspective). Influence of independent variable on dependent variable was mentioned in both of two models. Sample of the study consists of 250 families who use service provided by pre-schools in Kayseri. Data was collected by the way of a questionnaire which formed in the basis of two scales named as “servperf scale” and “institutional image scale”. Factor analysis, KMO test and regression analysis were used in order to test data. Findings indicate that there was a positive affect each other perceived service quality and perceived institutional image.

Keywords: *Pre-school, education, service, image, service quality, institutional image, servqual, servperf factor analysis.*