



# Bireysel Kariyer Planlama ile Üniversite Tercih İlişkisinde Kariyer Merkezlerinin Hizmet Kalitesinin Aracılık Rolü<sup>1</sup>

Rümeysa Beyza Bayrakçı<sup>2</sup> 

Hazal Duman Alptekin<sup>3</sup> 

<b>Bireysel Kariyer Planlama ile Üniversite Tercih İlişkisinde Kariyer Merkezlerinin Hizmet Kalitesinin Aracılık Rolü</b>	<b>The Mediating Role of Career Centers' Service Quality in the Relationship Between Individual Career Planning and University Preferences</b>
<b>Öz</b> Bu araştırmanın amacı bireysel kariyer planlamanın üniversite tercihine etkisinde kariyer merkezi hizmet kalitesinin aracılık rolünün incelenmesidir. Araştırma KTO Karatay Üniversitesinde öğrenim gören 307 öğrenci üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma hipotezlerinin test edilmesinde SPSS aracılığı ile Process Makro uygulamasından faydalanılmış ve model 4 parametreleri uygulanmıştır. Gerçekleştirilen analizler neticesinde bireysel kariyer planlamanın kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi (B=.649; p<.001; 95% CI [.562; .736]) ve üniversite tercihi (B=.682; p<.001; 95% CI [.584; .780]) üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu, kariyer merkezi hizmet kalitesinin ise bireysel kariyer planlama ve üniversite tercihi arasındaki ilişkide kısmi aracı ( $\beta = .320$ , p<.001; 95% CI [.239; .467]) rol sergilediği tespit edilmiştir.	<b>Abstract</b> The aim of this study is to investigate the mediating role of career center service quality in the effect of individual career planning on university preferences. The research was conducted on 307 students studying at a foundation university. In the process of testing the research hypotheses, Process Macro application was used via SPSS and model 4 parameters were applied. As a result of the analyses, career planning was affected by the service quality of career centers (B=.649; p<.001; 95% CI [.562; .736]) and university choice (B=.682; p<.001; 95% CI [.584; .780]), and career center service quality was a partial mediator in the relationship between individual career planning and university choice ( $\beta = .320$ , p<.001; 95% CI [.239; .467]).
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Bireysel Kariyer Planlama, Kariyer Merkezleri, Hizmet Kalitesi, Üniversite Tercih, Aracı Değişken Analizi	<b>Keywords:</b> Individual Career Planning, Career Centers, Service Quality, University Preferences, Mediation Analysis
<b>JEL Kodları:</b> M10, M12	<b>JEL Codes:</b> M10, M12

<b>Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı</b>	Bu çalışma 27.10.2023 tarihli ve 2023/07/10 sayılı KTO Karatay Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurul Onay Belgesi ile bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.
<b>Yazarların Makaleye Olan Katkıları</b>	Tüm yazarların makaleye katkısı eşit düzeydedir.
<b>Çıkar Beyanı</b>	Yazarlar açısından ya da üçüncü taraflar açısından çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

<sup>1</sup> Bu çalışma TÜBİTAK Bilim İnsanı Destek Programları Başkanlığı (BİDEB) tarafından yürütülen, 2209-A Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destekleme Programı tarafından desteklenen 1919B012304814 numaralı projeden türetilmiştir.

<sup>2</sup> Öğrenci KTO Karatay Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, İslam İktisadi ve Finans, [210247008@ogrenci.karatay.edu.tr](mailto:210247008@ogrenci.karatay.edu.tr).

<sup>3</sup> Dr. Öğr. Üyesi, KTO Karatay Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Sigortacılık ve Sosyal Güvenlik Bölümü, [hazal.duman.alptekin@karatay.edu.tr](mailto: hazal.duman.alptekin@karatay.edu.tr).

e-ISSN: 1306-6293/© 2025 The Author(s). Published by Eskişehir Osmangazi University Journal of Economics and Administrative Sciences. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

## 1. Giriş

Günümüzde kariyer seçimleri üniversite öğrencileri ve üniversiteye giriş sınavına hazırlanan öğrenciler için önemli ve karmaşık bir konu haline gelmiştir. Öğrencilerin meslek sahibi olma ve kendi alanında uzmanlaşmak istemeleri üniversitelerde eğitim alma talebinde her geçen gün artışa neden olmaktadır. Öyle ki Türkiye Yükseköğretim Kurulu'nun (YÖK) 2024 yılı verilerine göre, 2002-2003 yılları arasında 302.083 kişi üniversite diplomasına sahip olurken, 2012-2013 yılları arasında 688.437 ve 2022-2023 yılları arasında ise 961.194 genç üniversite mezunu olmuştur (YÖK, 2024). İlgili veriler, gençlerin kariyer planlama sürecinde üniversite eğitimini önceliklendirdiğine işaret ederken, son yıllarda üniversite eğitimine olan talebin belirgin bir şekilde arttığını göstermektedir.

Literatür incelendiğinde ise, yükseköğretime olan talepteki artışın temel nedeninin "daha iyi kariyer fırsatlarına ulaşma" arzusundan kaynaklandığını göstermektedir (Bara Stolzenberg vd., 2020; Royal, 2020). Bu noktada kariyer planlamanın gençlik sürecinde gelecekteki fırsatları daha doğru değerlendirmenin kilit unsurlarından biri olduğunu gösterirken, kariyer süreçlerinin çeşitliliği beraberinde kariyer planlama süreçlerini yürüten yeni yönetim ve örgütlenme yapılarının da doğuşunu tetiklemiştir (Schlesinger vd., 2021).

Spesifik olarak, eğitilmiş gençlerin istihdam edilebilirliklerini ve kariyer gelişimlerini desteklemek amacıyla üniversitelerde gelişmiş ülkelerde Kariyer Merkezleri sayıca arttığı görülmektedir (Gülmez vd., 2021). Benzer durum Türkiye bağlamında da kendini hissettirirken, 11. Kalkınma planının 571.3'cü bendi nitelikli işgücünü arttırmaya yönelik kariyer merkezlerinin yaygınlaştırılma hedefine ev sahipliği yapmaktadır (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2019).

Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi tarafından yayımlanan kariyer merkezleri çalışmalarına ilişkin rapor incelendiğinde ise kariyer planlama sürecinin insan odaklı yönetim temelinde planlandığı, 2018-2023 yılları arasında gençlerin kariyer planlama süreçlerine destek olmak amacıyla yetenek kapısı, danışman bilgi sistemi, kariyer kapısı platformu ve ulusal staj programı gibi farklı uygulamaların hayata geçirildiği görülmektedir (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi, 2023).

Kariyer planlamaya yönelik kurumsal altyapı oluşturma sürecinde önemli bir paydaş da üniversiteler tarafından kurulan kariyer merkezleridir. Bu noktada, öğrencilerin ve mezunların günümüz iş dünyasının gerekliliklerine uygun kariyer hedefleri oluşturabilmeleri ve hedeflerine başarıyla uygulayabilmelerine yardımcı birimler olarak tanımlanan kariyer merkezleri, hem üniversiteye hazırlık sürecinde doğru yönlendirme imkânın kazandırılmasına hem de eğitim sürecinde öğrencilerin var olan yeteneklerini geliştirmeyi hedef edinmektedir (Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi, 2019).

Kariyer merkezlerine yönelik araştırma sonuçları kariyer merkezlerinin öğrencilerin kariyer geliştirme ve planlama sürecini desteklediği (Aydın, 2015), karar verme yetkinliğini arttırdığı (Dalkılıç vd., 2022) ve stratejik insan kaynağı yetiştirme sürecinde pozitif etkisi olduğunu göstermektedir (Özmen vd., 2023).

Kariyer merkezlerinin genel çıktılarının yanı sıra birçok çalışma üniversite eğitimi süresince öğrencilerin kariyer merkezlerine yönelik tutumu (Kaval ve Gökoğlan, 2020; İpci, 2020; Kutluca, 2022; Arıkan, 2022) ve kariyer merkezlerinin örgütsel açıdan etkinliğine (Ünal, 2013; Zeren vd., 2017; Çınar ve Seçer, 2023) odaklanırken, doğrudan kariyer merkezlerinin kariyer planlama ve kariyer tercihleri arasındaki ilişkideki nasıl bir etkiye sahip ele alınmamış bir

noktaya işaret etmektedir. Bu boşluktan hareketle ilgili çalışmada planlı davranış teorisinin varsayımları esas alınarak, kariyer merkezlerinin aracı rolü kariyer planlama ve üniversite tercihi ilişkisi üzerinden açıklanması amaçlanmıştır.

Spesifik olarak planlı davranış teorisi, doğrudan etkisi tespit edilemeyen insan davranışlarını derinlemesine açıklamak üzere Ajzen (1991) tarafından geliştirilmiştir. Kuramın temel varsayımı davranışsal niyet, birey tarafından geliştirilen öznel normlar ve davranışsal kontrol ilişkisinde bireysel planlamaları öne çıkaran esas unsurların bireyin süreçte sergilediği davranış tutumları ve öznel normlar temelinde geliştiğidir (Ajzen, 1991; Manstead ve Parker, 1995; Ajzen, 2011). Planlı davranış teorisi esas alınan kariyer odaklı yönetsel çalışmalarda davranışsal niyetin girişimcilik eğilimini (Su vd., 2021), kariyer gelişimini (Giles ve Larmour, 2000), kariyer niyetini (Evers ve Sieverding, 2015) ve çeşitli psikolojik yapılar ve kariyer tercihleri ilişkisini (Santos ve Almeida, 2018) açıklamada önemli bir teorik yapı sergilediği öne çıkmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışmada planlı davranış teorisinin varsayımları üniversite öğrencilerinin kariyer planları ve üniversite tercihlerinin arkasında yatan davranışsal niyetlerin açıklanmasında ana çerçeve olarak esas alınmış ve kariyer merkezlerinin süreçte sağladığı aracılık rolünün açıklanması amaçlanmıştır.

## **2. Literatür Taraması**

### **2.1. Bireysel kariyer planlama ve üniversite tercihi ilişkisi**

Farklılaşan çalışma şartları, teknolojik atılımlar gibi makro değişimlerin hayatı kolaylaştırma yönünde sağladığı katkının yanı sıra, negatif çıktıları ve istihdam alanlarında kimi zaman daralmaları da beraberinde getirmiştir. Örneğin Amerikan menşeli bir şirket olan OpenAI'nin 2020 yılında piyasaya sürdüğü yapay zekâ ChatGPT ve 2021 yılında farklı dilleri anlık çeviren DALL-E gibi teknoloji temelli girişimler yapay zekâ pazarında önemli bir tetikleyici olmuştur (Matyushok vd., 2020). Günümüzde farklı bir çok yapay zekâ aracı günlük yaşantıya nüfuz ederken, bu durum gerek iş yaşantısında gerek eğitim süreçlerinde dengelerin değişmesine neden olmuştur (Loureiro vd., 2021). McKinsey Global Institute tarafından gerçekleştirilen araştırmada 2030 yılına kadar yapay zekâ uygulamalarının dünya genelindeki çalışanların %14'ünün yerini alacağı ve bu süreçte bir çok insanın kariyer yolunu farklılaştırması gerektiğini vurgulamıştır (McKinsey Global Institute, 2018).

Amerikan Psikoloji Derneği (APA) çalışanların yapay zekâ süreçlerinin iş hayatına yerleşmesi ile ilişkili görüşlerini ele aldığı araştırma da ise, çalışanların %46'sının yapay zekanın mevcut işlerini elinden almasından etkilendiğini ve yeni iş arayışlarına başladıklarını tespit etmiştir (APA, 2024). Bu noktada karşımıza çıkan bireysel kariyer planlama süreci bireylerin kendi yeteneklerini ve güçlü yönlerini tespit ederek, çevresel değişim ve gelecek beklentilerine dayalı kariyer hedeflerinin oluşturulması ve eylem planlarının gerçekleştirilmesini içermektedir (Anafarta, 2001; Dessler, 2019). Tanımından da anlaşılacağı üzere bireysel kariyer planlama süreci çok boyutlu hareket etmeyi içeren bir sürece işaret etmektedir.

Temel olarak bireysel kariyer planlama bireyin kendini değerlendirme aşamasıyla başlayıp, fırsatların değerlendirilmesi, hedef altyapısının oluşturulması ve öne çıkan tüm değerlendirmelere dayalı planlamanın yapılandırılmasını içermektedir (Granrose ve Portwood, 1987; Aryee ve Debrah, 1993; Antoniu, 2010). Süreçte belirlenen yetenekler, öne çıkan fırsatlar, planlama ilişkisinde hayata geçirilen eylemlerin geri bildirim temelli değerlendirilmesi ise bireysel kariyer planlamanın sürdürülebilirliği ve bireye katkısını arttıran bir diğer aşama olarak öne çıkmaktadır (Féja vd., 2023). Bahsi geçen tüm bu aşamalar doğrusal bir süreçten

ziyade döngüsel bir yapı sergilemekte olup, planlı davranış çerçevesinde davranışsal niyetin tanımlandığı, öznel normların öne çıkarılarak geliştirilen sürece işaret etmektedir.

Bireysel kariyer planlamanın kendini gösterdiği erken aşamalardan birisi ise gençlerin eğitim fırsatlarını değerlendirme sürecinde karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada gerçekleştirilen araştırmalar bireysel kariyer planlamanın eğitim fırsatlarını değerlendirme olumlu bir etkiye sahip olduğuna işaret ederken (Taşlıyan vd., 2011; Jackson ve Tomlinson, 2020; Han ve Stieha, 2020; Eren ve Özdek, 2023), eğitim süreci sonrası mesleki karar ve kariyerde yükselme adımlarında da pozitif bir tetikleyici olarak değerlendirildiği görülmektedir (Koca, 2009; Adıgüzel, 2009; Arık ve Serkan, 2016; Güldü ve Kart, 2017; Sunman ve Oruç, 2022). Tüm bunlardan hareketle bireysel kariyer planlamanın, bireylerin gençlik sürecindeki eğitim tercihleri üzerinde etkili olduğu temel alınmış ve birinci araştırma hipotezi aşağıda sunulmuştur.

**H1:** Bireysel kariyer planlamanın gençlerin üniversite tercihi üzerinde pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

## 2.2. Bireysel kariyer planlama ve kariyer merkezleri hizmet kalitesi

Nitelikli işgücüne dayalı istihdam kaynaklarının yaratılması, ülke içi bilimsel birikim alt yapısının oluşturulmasında kilit bir unsur olan üniversiteler bugün toplumsal yapılanmanın ayrılmaz bir parçasıdır. Dahası üniversiteler sadece bir eğitim yuvası olmaktan ziyade farklı sektörler ile nitelikli işgücü potansiyeli arasında bir köprü görevi görmektedir. Bu kapsamda üniversitelerin altyapısında yer alan kariyer merkezleri ilgili bağlantının temel taşlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Amerikan bağlamında 1900'ü yılların başına eğitim alan öğrencilerin sektörlerde doğru konumlara yerleştirilmesini güdüleyen bir amaç ile ortaya çıkan kariyer merkezleri, dünya genelinde artan üniversite ve buna bağlı öğrenci sayısı ilgili amacın daha geniş bir yelpazeye ulaşmasına imkân sağlamıştır (Pope, 2000).

Günümüzde kariyer merkezlerinin evrildiği temel misyon öğrencilerin ve mezunların kariyer planlarının sektörel taleplerle paralelleştirilmesi, gerekli olanak altyapısının sağlanması ve buna yönelik tüm gelişim stratejilerini kapsamaktadır (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi, 2023). Kariyer merkezlerinin tanımlanan misyonundan da anlaşılacağı üzere merkezlerin kariyer planlama süreci ile ilişki bir mekanizmaya sahip olduğu öngörülebilir bir durumdur. Bununla birlikte literatürdeki araştırmalar kariyer planlama sürecini bireysel ve örgütsel olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Oruç ve Suman, 2023).

Bireysel kariyer planlama bireyin davranışsal motivasyon ve niyetiyle şekillenirken, örgütsel kariyer planlama objektif temeller ile çalışanların kariyer süreçlerini desteklemek ve birey örgüt ilişkisini güçlendirmeyi esas almaktadır (Granrose, ve Portwo, 1987).

Bireysel ve örgütsel kariyer planlama birbirini tamamlar bir etkileşim sergilemekte olup, çalışma kapsamında öğrencilerin bireysel kariyer planlama eğilimleri planlı davranış modeli kapsamında algılanan davranışsal beklentiler, zorluklar esas alınarak bağımsız bir etkileyici olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın örgütsel planlama dinamiklerini ele alma sürecinde ise kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi niyetin davranışa dönüşme sürecinde örgütsel kariyer planlamanın bir parçası olarak değerlendirilirken, bireysel kariyer planlama eğiliminin kariyer merkezi faaliyetlerinin hizmet kalitesini teşvik edici bir unsur olarak konumlandırılmıştır.

Literatürdeki araştırmalar incelendiğinde Kozak vd. (2013) öğrencilerin kariyer geliştirmeye yönelik eğilimlerinin ve mevcut toplumsal ihtiyaçların kariyer merkezi faaliyetlerinin şekillenmesinde etkili olduğunu vurgulamaktadır. Creed ve Hood (2009), örgütsel ve bireysel kariyer planlama süreçlerinin ilişkisinde bireysel kariyer planlamanın, örgütsel kariyer planlama çıktılarını olumlu yönde etkilediğini vurgularken, Kayalar vd. (2009) bireysel kariyer planlamanın iş tatmini gibi örgütsel kariyer planlamanın ulaşmak istediği amaçları pozitif yönde etkilediği belirtilmiştir.

Benzer şekilde bireysel kariyer planlamanın öğrencilerin sürdürülebilir kariyer planlarının oluşturulmasında önemli katkıya sahip olduğu (Schlesinger vd., 2021), bireysel kariyer planlamaya yönelik eğilimin birey merkezli kariyer merkezi uygulamalarının yaygınlaşmasına imkân sağladığı (Steffy ve Jones, 1988) öne çıkan diğer bulgulardır. Tüm bunlar esas alınarak bireysel kariyer planlamanın kariyer merkezlerinin hizmet kalitesini güçlendirici bir etkiye sahip olduğu varsayılmış ve araştırmamızın ikinci hipotezi aşağıda sunulmuştur:

**H2:** Bireysel kariyer planlamanın kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı pozitif etkisi vardır.

### **2.3. Kariyer merkezleri hizmet kalitesi ve üniversite tercihi**

Kariyer merkezlerinin sunduğu hizmet içerikleri değerlendirildiğinde iş hayatına hazırlık eğitimleri, staj programları, sanayi-üniversite işbirliğine dayalı istihdam havuzlarının oluşturulması, bireylerin mesleki – kişisel gelişim sürecine yönelik eğitim imkanlarının sağlanması temel faaliyet çerçevesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Hammond, 2001).

İlgili faaliyet çerçevesi her ne kadar eğitim sürecinde olan üniversite ve mezun gençleri temel paydaş olarak karşımıza çıkarsa da artan üniversite sayısı ve öğrenci potansiyeli yükseköğretim bağlamında aday öğrencileri de önemli bir paydaş olarak sürece konumlandırmıştır (Brotheridge ve Power, 2008). Bu kapsamda üniversitenin sunduğu hizmetlerin bir parçası olan ve kamu politikalarıyla da desteklenen kariyer merkezi faaliyetleri adaylar için doğru tercih sürecinde dikkate alınan bir kriter haline dönüşmüştür.

Çatı vd. (2016) tarafından 1112 üniversite adayı üzerinde gerçekleştirilen araştırmada iş güvencesi sağlama ve buna dayalı imkanlar ile ilişkili altyapının varlığının üniversitelerin tercih edilme potansiyelini arttırdığı vurgulanmıştır. Türkmen ve Doğan (2019) üniversiteye yeni giriş yapan öğrencilerin tercih sürecini incelediği araştırmada üniversite tercihinde en etkin unsurun eğitim öğretim kalitesi ve mezunların iş bulma durumu ve sağlanan imkanları olduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde Akar (2017), üniversite tercih sürecinde dikkate alınan faktörleri incelediği araştırmasında üniversitelerin staj ve iş imkânı bulma sürecinde aktif kariyer merkezlerinin bulunmasının tercih sürecinde öğrenciler tarafından dikkate alınan bir unsur olduğunun altını çizmiştir.

Uluslararası literatüre bakıldığında ise, kariyer merkezlerinin üniversite tercih sürecinde liseli gençlere birer yol gösterici görevi gördüğu ve hizmet kalitesi yüksek olan üniversiteler için bir tercih kriteri haline geldiği desteklenen bir durumdur (Schaub, 2012; Pascual, 2014; Davis ve Binder, 2016). Tüm bunlardan hareketle araştırma kapsamında kariyer merkezlerinin sunduğu hizmet kalitesinin üniversite tercihi üzerinde etkili olduğu temel alınmış ve araştırmanın üçüncü hipotezi aşağıda sunulmuştur.

**H3:** Kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin üniversite tercihi pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

## 2.4. Kariyer merkezi hizmet kalitesinin aracılık rolü

Kariyer merkezlerinin sunduğu hizmetler her ne kadar öğrencilerin profesyonel hayatlarını destekleyici amaçlar ile güdülsene de gerçek hayatta ilgili merkezlerin kurumsallaşmış bir yapı sergilememesi, her öğrencinin sunulan fırsatlara erişim imkanının aynı olmaması beraberinde beklenen çıktının farklılaşma sorununu ortaya çıkarmaktadır (Hammond, 2001; Brotheridge ve Power, 2008).

Engelland vd. (2000) kariyer merkezlerinin potansiyel etkisinin katma değer yaklaşımı (bilgi-tutum değişimi yaratma), kariyer başarısı (mezunların iş performans göstergeleri) ve etki yaklaşımı (mezunların elde ettiği başarıların çıktıları) temelli stratejilerle şekillendiğini öne sürerken, mevcut merkezlerin ağırlıklı olarak etki yaklaşımını öne çıkardığını vurgulamaktadır.

İlgili durum kariyer merkezlerinden faydalanan gençlerin genel performanslarını (kariyer başarısı yaklaşımı) ve buradan edindikleri davranışsal niyetlerin çıktılarını (değer yaklaşımı) değerlendirme problemini doğurmaktadır (Engelland vd., 2000)

Benzer şekilde Makela ve Rooney (2014) kariyer hizmetlerinin değerlendirilmesinin sürdürülebilir bir alt yapı kazanılmasında önemli bir değişken olduğunu vurgularken, değerlendirme eksikliğinin sürekli iyileşme sürecini zedelediği ve yanlış tercihlerin ve yüzeysel uygulamaların öne çıkmasına neden olduğunu belirtmektedir.

Tüm bunlardan hareketle çalışmada kariyer merkezlerinin faaliyetleri kariyer başarısı ve değer yaklaşımını da bünyesine alan hizmet kalitesi perspektifinde değerlendirilmiştir. Bu kapsamda kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi kariyer planlama ve tercih sürecinde etkin bir değişken olarak değerlendirilmiş ve davranışsal niyetin etkin bir çıktıya dönüşmesinde aracı bir rol üstlendiği varsayılmıştır.

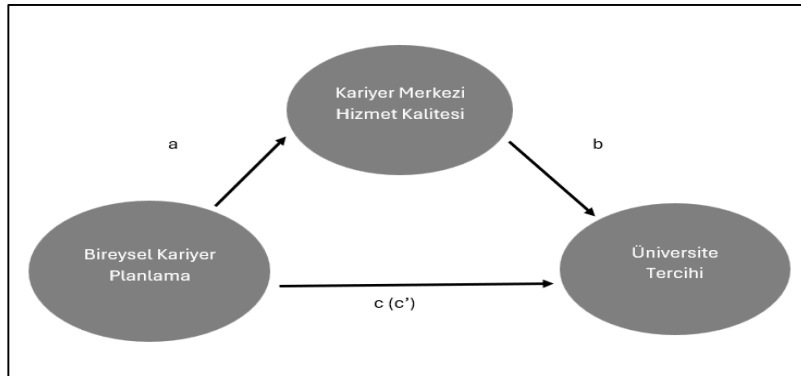
**H4:** Bireysel kariyer planlama ile üniversite tercihi arasındaki ilişkide kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi aracılık rolüne sahiptir.

## 3. Yöntem

### 3.1. Araştırmanın amacı ve modeli

Bu çalışmanın ana amacı genç işgücünün yetişmesinde önemli role sahip olan üniversitelerde faaliyet gösteren kariyer merkezlerinin sunduğu hizmet kalitesinin bireysel kariyer planlama ve üniversite tercihi arasındaki potansiyel ilişkide aracı rolünü öne çıkarmaktır. İlgili amaç ve bu amacı şekillendiren değişkenlerin teorik tabanı temel alınarak oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur.

Şekil 1. Temel aracılık esaslı araştırma modeli



### 3.2. Araştırmanın evreni ve örnekleme

Araştırma kapsamında kariyer merkezi faaliyetlerinin öne çıkardığı etkiler ve bu faaliyetlerden yararlanan öğrencilerin tercih eğilimini daha net ortaya koyabilmek amacıyla araştırmanın evreni kariyer merkezi birimine sahip üniversitelerin öğrencileri olarak belirlenmiştir.

Cumhurbaşkanlığı Kariyer Ofisi raporları incelendiğinde 2021 yılından itibaren vakıf-devlet üniversitelerinde faaliyet gösteren 197 kariyer merkezinin bulunduğu öne çıkarken (Cumhurbaşkanlığı Kariyer Ofisi, 2023), evrene ulaşmanın kısıtları göz önüne alınarak kolayda örnekleme tekniğine başvurulmuştur. Bu kapsamda araştırma örnekleme kuruluşundan bu yana kariyer merkezine sahip olan KTO Karatay Üniversitesinde eğitim gören üniversite öğrencileri olarak belirlenirken, örneklem kapasitesinin belirlenmesinde G-Power 3.1.9.4 yazılımından faydalanılmıştır.

Gerçekleştirilen örneklem hesaplamasında (Etki büyüklüğü:0.15, Alpha değeri: 0.01 ve  $1-\beta:0.99$ ) 253 katılımcının analiz modeli için yeterli olduğu belirlenmiştir. Elde edilen örneklem büyüklüğüne karşın eksik-dikkatsiz doldurma gibi olası veri kaybına yol açabilecek unsurlar göz önüne alınarak 320 üniversite öğrencisine ulaşılmıştır. Elde edilen veriler incelenip, veri seti oluşturma sürecinde 307 öğrenci analiz sürecine dahil edilen nihai örneklem kapasitesinde yer almıştır.

### 3.3. Veri toplama araçları

Kullanılan veri toplama aracının içeriği 4 bölümden oluşmak da olup, ilk bölümünde öğrencilerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla yaş, cinsiyet ve sınıf bilgisi sorulmuştur. Anketin geri kalan 3 bölümünde ise değişkenlere dayalı ölçekler bulunmaktadır. İlgili tüm ölçekler 5'li likert formda olup (1- Kesinlikle Katılmıyorum,...5-Kesinlikle Katılıyorum), aşağıda ölçüm araçlarına ilişkin ayrıntılı bilgi sunulmuştur.

SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeği: Kariyer merkezi faaliyetlerinin hizmet kalitesini ölçümlemek amacıyla SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinden faydalanılmıştır (Parasuraman vd., 1988). Ölçeğin Türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışması Ergin vd. (2011) tarafından yapılmış olup, hastaneler (Rahman ve Devedakan, 2007), üniversiteler (Gerşil ve Güven, 2018), çeşitli kamu kurum – işletmeleri (Ersöz vd., 2009; Demirel ve Bülbül, 2014; Demirbağ ve Yozgat, 2016) gibi farklı faaliyet alanlarında kullanıldığından kariyer merkezleri üzerinin de hizmet kalitesini belirlemek amacıyla çalışmada kullanılmıştır. 22 maddeden oluşan ölçek kendi içerisinde fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarından oluşmaktadır.

Bireysel kariyer planlama ölçeği: Anketin üçüncü bölümünde Gould (1979) tarafından geliştirilen, Türkçe temelli güvenilirlik-geçerlilik çalışması Seçer (2013) tarafından tamamlanan 'Bireysel Kariyer Planlama Ölçeği' yer almaktadır. İlgili ölçüm aracı kendi içerisinde 4 ayrı alt boyut, 20 ifadeden oluşmaktadır. İlgili boyutlar kendini değerlendirme, fırsat tanımlama, hedef belirleme ve plan oluşturmadır.

Üniversite tercihi görüş ölçeği: Anketin son bölümünde ise Çatı vd. (2016) tarafından geliştirilen "Üniversite Tercihi Görüş Ölçeği" ne yer verilmiştir. İlgili ölçüm aracı üniversite tercih sürecinde öğrencilerin üniversite seçimlerini etkileyen unsurların belirlenmesi amacıyla kullanılmakta olup kendi içerisinde saygınlık ve imaj, bilgiye ulaşım imkânı, kampüs özellikleri ve sosyallik olmak üzere 3 alt boyut, 22 ifadeden oluşmaktadır.

Araştırmada faydalanılan ölçeklerin yapı geçerliğini tespit etmek amacıyla ile açılımlı faktör analizinden (AFA) faydalanılmıştır. Faktör analizi yapılmadan önce maddeler arasındaki kısmi korelasyonların ve korelasyon matrisinin faktör analizi için uygun olup olmadığını Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ve Bartlett parametreleri ile test edilmiştir. Analiz sonucunda araştırmada esas alınan ölçeklerin KMO değerlerinin 0,60'tan yüksek (Kalaycı, 2010) ve Bartlett testlerinin anlamlı olması faktör analizine uygunluğunu göstermiştir.

AFA sürecinde Temel Bileşenler Analizi (Principle Component Analysis) ve Direct Oblimin Rotasyonu faktör yapılarını belirlemek amacıyla esas alınmıştır. Faktör yüklerinin alt kesim sınırı 0,30 olarak belirlenmiş ve analiz sonuçları ölçeklerin boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları ile birlikte Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: KMO ve Bartlett küresellik testi ve AFA sonuçları

Kariyer Merkezi Hizmet Kalitesi Ölçeği	Açıklanan Varyans Yüzdesi	Alt Ölçek Güvenilirliği
Güvenilirlik	63,450	,949
Empati	7,688	,825
Fiziksel Özellikler	4,367	,912
Heveslilik	2,881	,742
Güven	2,300	,899
KMO= ,963; Bartlett $\chi^2=6851,657$ ; df:,231 ve p= 0,000; Varyans Açıklama Yüzde: %80,58		
Bireysel Kariyer Planlama Ölçeği	Açıklanan Varyans Yüzdesi	Alt Ölçek Güvenilirliği
Plan Oluşturma	52,078	,947
Hedef Belirleme	7,646	,827
Fırsat Tanımlama	5,556	,767
Kendini Değerlendirme	4,246	,604
KMO= ,952; Bartlett $\chi^2= 4202,924$ ; df:,190 ve p= 0,000; Varyans Açıklama Yüzde: %69,52		
Üniversite Tercih Görüş Ölçeği	Açıklanan Varyans Yüzdesi	Alt Ölçek Güvenilirliği
Saygınlık	24,828	,917
Kampüs Özellikleri ve Sosyallik	22,360	,898
Bilgiye Ulaşım	15,774	,852
KMO= ,951; Bartlett $\chi^2= 4458,460$ ; df:,231 ve p= 0,000; Varyans Açıklama Yüzde: %62,96		

### 3.4. Verilerin toplanması ve analiz

Araştırmanın veri toplama süreci KTO Karatay Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu tarafından 27.10.2023 tarihli 2023/07/10 sayılı onay kararına binaen 2024 yılı Ocak – Mart aylarında başlamıştır.

Veri toplama sürecinde birebir ve online anket tekniği bir arada kullanılarak KTO üniversitesinde öğrencilerin etkileşimde bulunduğu alanlar (kantinler, yemekhane vb.) ve KTO üniversite öğrencilerinin yer aldığı online WhatsApp grupları, yer aldığı sosyal medya kanalları üzerinden veriler elde edilmiştir.

Veri toplama periyodunun tamamlanmasının ardından elde edilen veriler IBM SPSS-21 programına aktarılmıştır. Verilerin analizinde SPSS programı betimsel istatistiklerin dağılım oranını ortaya koymak, faktör analizi ve değişkenler arası ilişkileri belirlemek amacıyla kullanılmıştır.

Aracı model ve buna dayalı aracılık etkisini test etmek amacıyla Hayes'in (2013) tarafından geliştirilen Process Makro eklentisi kullanılarak model 4'ün temel test parametreleri uygulanmıştır.



#### 4. Bulgular

##### 4.1. Katılımcıların demografik kriterlerine ilişkin bulgular

Gerçekleştirilen veri toplama süreci sonucunda analiz sürecine 307 katılımcının verileri dahil edilmiştir. Katılımcıların sergilediği temel demografik karakteristiklere ilişkin bulgular Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2: Katılımcıların demografik karakteristiklerinin dağılımı

Cinsiyet	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kadın	198	64,5
Erkek	109	35,5
Yaş	Frekans (f)	Yüzde (%)
18-21	189	61,6
22-25	98	31,9
26-29	8	2,6
30 ve üzeri	12	3,9
Sınıf	Frekans (f)	Yüzde (%)
1 sınıf	156	50,8
2 sınıf	45	14,7
3 sınıf	24	7,8
4 sınıf	82	26,7
<b>Toplam</b>	<b>307</b>	<b>100</b>

Tablo 2’den de görüldüğü üzere araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğu üniversite tercih sürecini yeni tamamlamış kadın (%64,5), 18-21 yaş aralığında (%61,6) ve birinci sınıf öğrencilerden (%50,8) oluşmaktadır.

##### 4.2. Hipotez testlerine yönelik bulgular

###### 4.2.1. Değişkenler arası korelasyon ilişkilerine dayalı bulgular

Araştırma modelinde temel alınan bireysel kariyer planlama, kariyer merkezi hizmet kalitesi ve üniversite tercihi değişkenleri arasındaki ilişkiyi öne çıkarmak amacıyla gerçekleştirilen Pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3: Değişkenler arası korelasyon ilişkiler

	Ortalama	Std. Hata	Bireysel Kariyer Planlama	Kariyer Merkezi Hizmet Kalitesi	Üniversite Tercihi
Bireysel Kariyer Planlama	3,77	,708	1	,643**	,618**
Kariyer Merkezi Hizmet Kalitesi	4,31	,713		1	,670**
Üniversite Tercihi	3,88	,781			1

\*\*p<0,01

Tablo 3’den görüldüğü üzere bireysel kariyer planlama ile kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi ( $r=0,643$ ,  $p < ,001$ ) ve üniversite tercihi ( $r=0,618$ ,  $p < ,001$ ) değişkenleri arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Benzer şekilde kariyer merkezi hizmet kalitesi ile üniversite tercihi ( $r=0,670$ ,  $p < ,001$ ) değişkeni arasında da orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinin bireysel kariyer planlama ölçeği için  $3,77 \pm 0,708$ ; kariyer merkezi hizmet kalitesi için  $4,31 \pm 0,713$  ve üniversite tercihi ölçeği için  $3,88 \pm 0,781$  olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2.2. Aracılık testine ilişkin bulgular

Araştırma kapsamında kariyer merkezi hizmet kalitesinin bireysel kariyer planlama ve üniversite tercihindeki aracı etkisini test etmek amacıyla Process Makro üzerinde gerçekleştirilen test sonuçları Tablo 4 ve Şekil 2’de sunulmuştur.

Tablo 4: Kariyer merkezi hizmet kalitesine ilişkin test sonuçları (yol katsayısı, dolaylı etki, Bootstrapping değerleri)

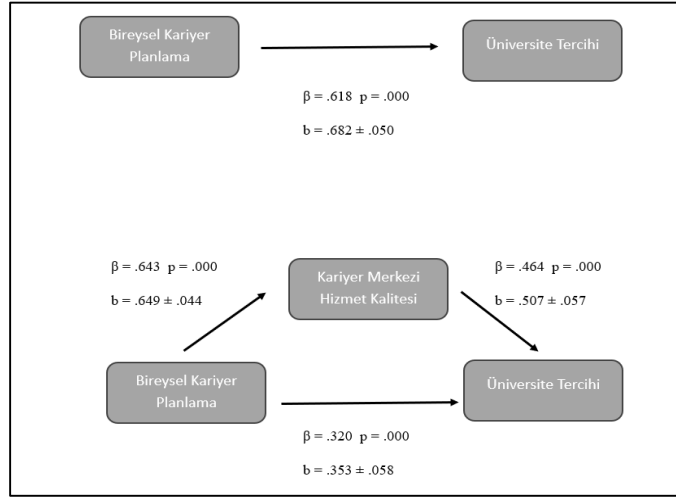
Doğrudan etki	$\beta$	S.H.	t	p	%95 Güven Aralığı	
					LLCI	ULCI
Bireysel kariyer planlama → Kariyer merkezi hizmet kalitesi (a yolu)	,643	,044	14,680	,000	,562	,736
Kariyer merkezi hizmet kalitesi → Üniversite tercihi (b yolu)	,464	,057	8,827	,000	,394	,620
Bireysel kariyer planlama → Üniversite tercihi (c yolu)	,618	,050	13,740	,000	,584	,780
Bireysel kariyer planlama → Kariyer merkezi hizmet kalitesi → Üniversite tercihi (c <sup>1</sup> yolu)	,320	,058	6,090	,000	,239	,467
	$\beta$	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
<b>Toplam etki</b>	,682	,050	13,740	,000	,780	,618
<b>Dolaylı etki</b>	,329	,080	-	-	,170	,485

Tablo 4’te yer alan doğrudan etkiler incelendiğinde, üniversite öğrencilerinin bireysel kariyer planlama eğiliminin kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi (B=,649; p<,001; 95% CI [,562; ,736]) ve üniversite tercihi (B=,682; p<,001; 95% CI [,584; ,780]) üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin ise üniversite tercihi üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi öne çıkmaktadır (B=,507; p<,001; 95% CI [,584; ,780]). Elde edilen bu bulgular araştırmanın H1, H2 ve H3 desteklediğini göstermektedir.

Araştırmanın son hipotezi olan bireysel kariyer planlama ve üniversite tercihi arasındaki ilişkide kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin aracılık etkisi incelendiğinde modelde kısmi aracılığın öne çıktığı görülmektedir. Spesifik olarak aşağıda sunulan Şekil 2 ve Tablo 4 sonuçları bir arada değerlendirildiğinde aracı değişken olan kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin sürece eklenmesi ile bireysel kariyer planlamanın üniversite tercihi üzerindeki etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı konumunu koruduğu belirlenmiştir ( $\beta = ,320$ ; p<,001). Kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin, bireysel kariyer planlama değişkeni ile birlikte üniversite tercihindeki değişimin (varyansın) %50’sini açıkladığı tespit edilmiştir.

Bireysel kariyer planlamanın kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi aracılığıyla üniversite tercihi üzerindeki dolaylı etkisini gösteren Bootstrap sonuçları incelendiğinde, dolaylı etkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür ( $\beta = ,320$ , p<,001; 95% CI [,239; ,467]). Ayrıca aracı değişken kariyer merkezi hizmet kalitesinin modele dahil edilmesiyle, bireysel kariyer planlama ile üniversite tercihi arasındaki pozitif anlamlı ilişkinin yol katsayısında azalma tespit edilmiştir (c1= ,682’den ,353’e, p<,001). Elde edilen bu sonuçlar bireysel kariyer planlama üniversite tercihi arasındaki ilişkide kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin kısmi aracı role sahip olduğuna işaret etmektedir (Baron ve Kenny, 1986).

Şekil 2: Kariyer merkezi hizmet kalitesinin temel aracılık sonuçları



## 5. Sonuç

Üniversite eğitiminin kariyer süreçlerinde etkin bir belirleyici olduğu, iş yelpazesinin genişlediği günümüzde doğru kararlar vermenin birey yaşamındaki etkisi göz ardı edilemez bir öneme sahiptir. İlgili önemden hareketle bu çalışmada planlı davranış teorisinin başlat varsayımlarından hareketle bireysel kariyer planlamanın üniversite tercihi üzerindeki etkisinde kariyer merkezlerinin rolü temel aracılık modeli esas alınarak test edilmiştir.

Üniversite öğrencileri üzerinde gerçekleştirilen araştırma süreci neticesinde bireysel kariyer planlamanın üniversite tercihi (H1) ve kariyer merkezi hizmet kalitesi (H2) üzerinde pozitif etkisi olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin üniversite tercihi üzerinde pozitif yönde etkili olduğu (H3), aynı zamanda bireysel kariyer planlama ve üniversite tercihi arasındaki ilişkide kısmi aracı rol üstlendiği tespit edilmiştir (H4). Elde edilen bu sonuçlar gerek teorik gerekse uygulamaya yönelik çıktılara ev sahipliği yapmakta olup, ilgili çıktılar aşağıda başlıklar halinde sunulmuştur.

### 5.1. Teorik temelli sonuçlar ve öneriler

Araştırmanın teorik yapısını oluşturan değişkenlerin literatürdeki gelişimleri göz önüne alındığında, kariyer planlamanın üniversite tercihi üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu (Jackson ve Tomlinson, 2020; Han ve Stieha, 2020; Eren ve Özdek, 2023) ve adayların kendi bireysel yetenek ve kapasitelerin kariyer süreçlerinde doğru eşleştirilmiş imkanlarla buluşmasına olanak sağladığı görülmektedir (Arık ve Serkan, 2016; Güldü ve Kart, 2017; Sunman ve Oruç, 2022). Benzer sonuç araştırma bulgularında da öne çıkarken, bireysel kariyer planlamanın üniversite tercihi üzerindeki pozitif etki literatürü destekler nitelikte değerlendirilmiştir.

Literatürde kariyer planlama ve üniversite tercihi üzerine odaklanan araştırmalar bir arada değerlendirildiğinde kariyer merkezlerinin sürece etkisine yönelik araştırmaların kısıtlı bir birikime sahip olduğu görülmektedir (Cevher, 2015; Özden, 2015; Gülmez ve Okur, 2021; Boğazlıyan ve Avşaroğlu, 2022). Bu noktada kariyer merkezlerine yönelik araştırmalar tarihsel gelişim sürecine (Gülmez ve Okur, 2021; Boğazlıyan ve Avşaroğlu, 2022) merkezlerin mevzuat ve faaliyet içeriklerine (Cevher, 2015; Özden, 2015), kariyer yönetim stratejilerine (Pişkin ve

Ersoy, 2019) ve çıktılarına (Zeren vd., 2017) yönelik olup kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin doğrudan ele alınmadığı dikkat çekmektedir.

Uluslararası literatür bakıldığında ise kariyer merkezlerin hizmet kalitesinin kariyer gelişim sürecinde farklılaşmaya imkân sağladığı, hizmet kalitesinin sürdürülebilir bir yapı sunmamasının sözde kariyer stratejileri ve uygulamaları doğuracağı altı çizilen bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır (Brotheridge ve Power, 2008; Creed ve Hood 2009; Schlesinger vd., 2021). Tüm bunlardan hareketle ilgili araştırma kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin bireysel kariyer planlama ve üniversite tercihi arasındaki ilişkide aracı rolüne değinen ilk araştırma olup, kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin süreçte belirleyici bir rol üstlendiğini tespit etmiştir.

Spesifik olarak, çalışmada bireysel kariyer planlama sürecinin kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi üzerindeki pozitif etkisi bir bütün olarak kariyer planlamanın işleyiş mekanizmasına dayalı değerlendirilmiştir (Jackson ve Tomlinson, 2020; Han ve Stieha, 2020). Bu kapsamda literatürdeki araştırmalar kariyer planlamanın bireysel kariyer planlama ve örgütsel kariyer planlama sürecinden oluştuğuna işaret etmektedir (Oruç ve Suman, 2023).

Kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi örgütsel kariyer planlama sürecinin bir parçası olarak karşımıza çıkarken, bulgularda bireysel kariyer planlamanın kariyer merkezlerinin hizmet kalitesindeki pozitif etkisi bireysel ve örgütsel kariyer planlama uygulamalarının birbirini tamamlayıcılığının bir göstergesi olarak değerlendirilmiştir (Hammond, 2001; Davis ve Binder, 2016; Schlesinger vd., 2021). Her iki ayrımında temelinde yer alan uygulama farklılıkları dikkate alındığında bireysel ve örgütsel kariyer planlama uygulamalarının bir arada değerlendirilmesi literatürde derinleştirilmeye ihtiyaç duyan bir noktaya işaret ederken, gelecekteki araştırmalarda ele alınması literatüre anlamlı katkılar sunma potansiyeline sahiptir.

Süreçte kariyer merkezlerinin üniversite tercihi üzerindeki pozitif etkisi ve kısmi aracı rolü değerlendirildiğinde ele edilen sonuçlar kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin güçlü bir belirleyici olduğunu göstermekte ve kariyer merkezlerinin literatürde yer alan amaçsal çıktılarına desteklemektedir (Brotheridge ve Power, 2008; Yerlikaya vd., 2020). Elde edilen bu bulgu gerek kariyer planlama stratejileri gerekse kariyer tercihleri üzerinde genişletilebilir bir araştırma potansiyeli taşımaktadır.

Gelecekteki araştırmalar farklı üniversitelerde yer alan kariyer merkezlerinin hizmet kalitesini değerlendirerek, kalite farklılaşmasının doğurduğu sonuçları, kariyer merkezlerinin takip ettiği farklı stratejilerin kalite ve çıktı üzerindeki etkilerini ele alması literatürde var olan birikimin güçlenmesine imkân sağlayacaktır. Bununla birlikte üniversite tercihi gibi kariyer akışını değiştiren tercihlere yönelik üniversiteler dışında faaliyet gösteren kariyer merkezlerinin değerlendirilmesi de literatürde daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyan alanlardan birine işaret etmektedir.

## **5.2. Uygulama temelli sonuçlar ve öneriler**

Genç işgücünün doğru konumlandırılması tüm ülkelerin politik hedefleri içerisinde öne çıkan bir konuma sahiptir (Muntaner vd., 2002). Bu noktada kalkınma politikaları gençlerin kendi yeteneklerini öne çıkarmaya imkân tanıyan, onları doğru yönlendirmeye iten kariyer merkezlerinin geliştirilmesine ve buna dayalı ülkenin istihdam artışı ve ekonomik büyümeye öncelik vermektedir (Helens-Hart, 2019; Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi; 2023). Kariyer merkezlerine tanınan önem ve öncelikten hareketle araştırma sonuçları

değerlendirildiğinde, kariyer merkezlerinin üniversite tercihi üzerindeki etkisi mevcut öğrenci potansiyelinin değerlendirilmesi kadar, potansiyel üniversite adaylarının tercihlerine etki eden bir görünüm sergilemektedir (Thinking, 2022). İlgili bu potansiyel tercih süreçlerinde üniversitelerin tercih edilme gamını güçlendirebilir bir nitelik öne çıkarmaktadır.

Spesifik olarak ülkemizdeki üniversitelerin doluluk oranı incelendiğinde, sadece 2023 tercih sürecinde tercihe ayrılan 1 milyon 89 bin 194 kontenjandan, ilk yerleştirme süreci sonrasında 25 bin 387 kontenjan tercih edilmemiş ve boş kalmıştır (ÖSYM, 2023). Üniversite bazlı boş kontenjan dağılımı incelendiğinde 10.086 kontenjan boşluğu devlet üniversitelerinde, 12.205 vakıf üniversitelerinde, 2.972 bin kontenjan K.K.T.C üniversitelerinde ve 124 boş kontenjan ise diğer yurt dışı üniversitelerde öne çıkmıştır (ÖSYM, 2023).

Üniversite tercih sürecinde yaşanan bu tercih boşluğu ile mücadele ve boş kalan kontenjanlara sahip üniversitelerin kaynak israfının (çalışan istihdam giderleri, bölüm açma yatırım maliyetleri vb.) önüne geçebilmek adına kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin güçlendirilmesinin iyileştirici bir etki yaratabileceği araştırma sonuçları göz önüne alınarak varsayılmıştır.

Özellikle kırsal alanlarda yer alan üniversitelerin kariyer merkezi faaliyetlerini çeşitlendirmesi, hizmet kalitesinin güçlendirilmesi ve kariyer günleri, sektör buluşmaları, tercih- kariyer fuarlarında yetkinliklerinin öne çıkarılması tercih süreçlerinde yaşanan dengesiz dağılımların önüne geçilmesine imkân sağlayacağı öngörülmüştür.

Araştırma sonuçlarına dayalı bir önemli pratik katkı ise bireysel kariyer planlamanın, kariyer merkezlerinin hizmet kalitesi üzerindeki etkisiyle ilişkilidir. Bu noktada mevcutta faaliyet gösteren kariyer merkezlerinin uygulama süreçlerinin öğrencilerin kariyer planlama eğilimini dikkate alarak değerlendirmesi, bireysel bazda hedeflerin kurumsal destekle güçlenmesine imkân sağlayacağı gibi kariyer merkezlerinin hizmet kalitesini de artırılmasına pozitif katkı sağlayacaktır. Diğer bir ifade ile kariyer merkezlerinin hizmet kalitelerinin güçlendirilebilmesi adına adayların bir arada değerlendiren kariyer araçlarının kullanımı yerine, birey bazlı planlama girişimlerinin güçlendirilmesi araştırma bulguları kapsamında kariyer merkezlerinin beklenen çıktı ve yaygın etkilerin güçlenmesine imkân sağlayacağına işaret etmektedir.

## **5.2. Araştırma kısıtlarına yönelik öneriler**

Bilimsel araştırmanın doğası gereği, bu çalışmanın da geliştirilmesi gereken bir takım araştırma kısıtları bulunmaktadır. İlk olarak, ilgili araştırma vakıf üniversite öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmiş olup, sürece kariyer merkezleri aktif faaliyette bulunan devlet üniversitelerinin dahil edilmesi elde edilen sonuçların genişletilmesine imkân sağlayacaktır.

İkinci olarak araştırmada hizmet kalitesini ölçmek amacıyla Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen ve Türkçe güvenilirlik çalışması Ergin vd. (2011) tarafından yapılan Servqual hizmet kalitesi ölçeğinden faydalanılmıştır. İlgili duruma binaen kariyer merkezlerinin hizmet kalitesini ele alan literatür incelendiğinde kariyer merkezlerinin hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik araç geliştirme ihtiyacı vurgulanan bir nokta olarak karşımıza çıkmaktadır (Engelland vd., 2000; Arthur, 2008; Makela ve Rooney, 2014).

Gelecekteki araştırmalarda doğrudan kariyer merkezlerinin hizmet kalitesine yönelik ölçüm aracı çalışmalarının yapılması, farklı metodolojiler dikkate alınarak kariyer merkezi faaliyetlerinin hizmet potansiyelinin değerlendirilmesi literatüre olumlu katkılar sunacak bir potansiyel sergilemektedir.

### Kaynakça

- Adıgüzel, O. (2009). Shein'in kariyer çapaları perspektifinde Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF öğrencilerinin kariyer değerlerine ilişkin bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 277-292.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Ajzen, I. (2011). The theory of planned behaviour: Reactions and reflections. *Psychology & Health*, 26(9), 1113-1127.
- Akar, C. (2017). Üniversite seçimini etkileyen faktörler: İktisadi ve idari bilimler öğrencileri üzerine bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(1).
- Anafarta, N. (2001). Orta düzey yöneticilerin kariyer planlamasına bireysel perspektif. *Akdeniz University Faculty of Economics & Administrative Sciences Faculty Journal/Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2).
- Antoniou, E. (2010). Career planning process and its role in human resource development. *Annals of the University of Petrosani, Economics*, 10(2), 13-22.
- APA (2024). *Worried about AI in the workplace? You're not alone*. Erişim adresi: <https://apa.org/topics/healthy-workplaces/artificial-intelligence-workplace-worry>
- Arık, N. ve Seyhan, B. (2016). Üniversite öğrencilerinin kariyer planlamasında teknoloji bilgisi ve gelecek beklentilerinin rolü. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 5(7), 2218-2231.
- Arıkan, S. (2022). Psikoloji öğrencilerinin kariyer uyum yetenekleri: demografik faktörler, kişilik ve pozitif psikolojik sermayenin rolü. *Psikoloji Çalışmaları*, 42(2), 427-471.
- Arthur, N. (2008). Qualification standards for career practitioners. In *International handbook of career guidance* (pp. 303-323). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Aryee, S. and Debrah, Y. A. (1993). A cross-cultural application of a career planning model. *Journal of Organizational Behavior*, 14(2), 119-127.
- Aydın, S. (2015). *Üniversite öğrencilerinin kariyer gelişiminde kariyer planlama merkezlerinin rolü: İstanbul Ticaret Üniversitesi örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bara Stolzenberg, E., Aragon, M. C., Romo, E., Couch, V., McLennan, D., Eagan, M. K. and Kang, N. (2020). The American freshman: National norms fall 2019.
- Baron, R. M. and Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182
- Boğazlıyan, E. E., ve Avşaroğlu, S. (2022). Türkiye'de üniversite kariyer merkezleri ile dünyadaki bazı üniversite kariyer merkezlerinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 11(31), 372-389.
- Brotheridge, C. M. and Power, J. L. (2008). Are career centers worthwhile? Predicting unique variance in career outcomes through career center usage. *Career Development International*, 13(6), 480-496.
- Cevher, E. (2015). Üniversitelerde kariyer planlama faaliyetleri ekseninde kariyer merkezlerine yönelik bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 164-177.
- Creed, P. and Hood, M. (2009). Career development, planning, and management from the organisational perspective. In *Vocational psychological and organisational perspectives on career* (pp. 39-62). Brill.
- Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi (2023). *Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi Faaliyet Raporu 2018-2023*. Erişim Adresi: <https://www.cbiko.gov.tr/uploads/CB%C4%B0KO-Faaliyet-Raporu-2018-2023.pdf>

Çatı, K., İhtar, E. ve Özcan, H. (2016). Üniversite tercihlerine etki eden faktörlerin incelenmesi: Türkiye genelinde bir alan araştırması. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (2), 163-177.

Çınar, E. ve Seçer, B. (2023). Üniversite eğitiminde istihdam edilebilirlik: Türkiye'de en çok öğrenciyeye sahip üniversitelerin politika ve stratejilerinin analizi. *Journal of Management & Labor/Yönetim ve Çalışma Dergisi*, 7(1).

Dalkılıç, S., Ata, A. Ç., Dalkılıç, E. ve Aytaç, A. İ. (2022). Kariyer planlama dersinin kariyer kararı verme etkinliğine etkisi: Lisans öğrencileri üzerine bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(3), 935-960.

Davis, D. and Binder, A. (2016). Selling students: The rise of corporate partnership programs in university career centers. In *The university under pressure* (Vol. 46, pp. 395-422). Emerald Group Publishing Limited.

Demirbağ, O. ve Yozgat, U. (2016). Hizmet alan (müşteri) ve hizmet veren (çalışan) perspektifinden hizmet kalitesinin Servqual yöntemiyle ölçümü: bir kamu kurumu olarak PTT incelemesi. *The Journal of International Scientific Researches*, 1(1), 78-89.

Demirer, Ö. ve Bülbül, H. (2014). Kamu ve özel hastanelerde hizmet kalitesi, hasta tatmini ve tercihi arasındaki ilişki: Karşılaştırmalı bir analiz.

Engelland, B. T., Workman, L. and Singh, M. (2000). Ensuring service quality for campus career services centers: a modified Servqual scale. *Journal of marketing Education*, 22(3), 236-245.

Erdoğan, H. T. (2009). Bireysel kariyer planlama ile kişisel başarı arasındaki ilişkiye yönelik Dumlupınar Üniversitesinde bir uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Eren B. P. ve Özek, H. (2023). Kariyer planlama ve kendini izleme açısından üniversite öğrencilerinin karşılaştırılması üzerine bir araştırma. *International Journal of Management Economics and Business*.

Ergin, B. M., İmamoğlu, A. F. ve Yıldızhan, Y. Ç. (2011). Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 16(2), 11-23.

Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A. K. ve Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet kalitesinin Servqual metodu ile ölçümü ve sonuçların yapısal eşitlik modelleri ile analizi: Öğretmen evi uygulaması. *International Journal of Engineering Research and Development*, 1(1), 19-27.

Evers, A. and Sieverding, M. (2015). Academic career intention beyond the PhD: can the theory of planned behavior explain gender differences?. *Journal of Applied Social Psychology*, 45(3), 158-172.

Féja, D., Csernátóny, F. and Pais, A. (2023). Design thinking in career planning. Implementing tools and mindsets. *Il Capitale Culturale: Studies on the Value of Cultural Heritage*.

Gerşil, M. ve Güven, H. (2018). Üniversitelerde hizmet kalitesinin Servqual analizi ile ölçülmesi: Celal Bayar Üniversite'nde bir uygulama. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 111-125.

Giles, M. and Larmour, S. (2000). The theory of planned behavior: A conceptual framework to view the career development of women. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(10), 2137-2157.

Gould, S. (1979). Characteristics of career planners in upwardly mobile occupations. *The Academy of Management Journal*, 22 (3), 539-550.

Granrose, C. S. and Portwood, J. D. (1987). Matching individual career plans and organizational career management. *Academy of management Journal*, 30(4), 699-720.

Güldü, Ö. ve Kart, M. E. (2017). Kariyer planlama sürecinde kariyer engelleri ve kariyer geleceği algılarının rolü. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 72(2), 377-400.

Gülmez, N. ve Okur, M. E. (2021). Üniversite kariyer merkezlerinin dünyadaki gelişimi ve Türkiye örneği. *TroyAcademy*, 6(1), 137-157.

Hammond, M. S. (2001). Career centers and needs assessments: Getting the information you need to increase your success. *Journal of Career Development*, 27, 187-197.

Han, S. J. and Stieha, V. (2020). Growth mindset for human resource development: A scoping review of the literature with recommended interventions. *Human Resource Development Review*, 19(3), 309-331.

Hayes, A. F. (2013). Mediation, moderation, and conditional process analysis. *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*, 1(6), 12-20.

Helens-Hart, R. (2019). Career education discourse: Promoting student employability in a university career center. *Qualitative Research in Education*, 8(1), 1-26.

Jackson, D. and Tomlinson, M. (2020). Investigating the relationship between career planning, proactivity and employability perceptions among higher education students in uncertain labour market conditions. *Higher education*, 80(3), 435-455.

Kalaycı, Ş. (2010). Faktör Analizi, İçinde, Ş. Kalaycı (Ed.), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, ss.319-331, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

Kaval, U. ve Gökoğlan, K. (2020). Üniversite öğrencilerinin kariyer eğilimleri: Dicle Üniversitesi örneği. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(19), 248-260.

Kayalar, M. ve Özmütuf, N. M. (2009). The effect of individual career planning on job satisfaction: a comparative study on academic and administrative staff. *Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 14(1).

Koca, A. İ. (2009). *Üniversite öğrencilerinin değerleri ve bireysel özellikleri ile kariyer tercihleri arasındaki ilişki: Çukurova Üniversitesinde bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Loureiro, S. M. C., Guerreiro, J. and Tussyadiah, I. (2021). Artificial intelligence in business: State of the art and future research agenda. *Journal of business research*, 129, 911-926.

Makela, J. P. and Rooney, G. S. (2014). Framing assessment for career services: Telling our story. *New Directions for Student Services*, 148(148), 65-80.

Manstead, A. S. and Parker, D. (1995). Evaluating and extending the theory of planned behaviour. *European review of social psychology*, 6(1), 69-95.

Matyushok, V. M., Krasavina, V. A. and Matyushok, S. V. (2020). Global artificial intelligence systems and technology market: Formation and development trends. *RUDN Journal of Economics*, 28(3), 505-521.

McKinsey Global Institute (2018). *Retraining and reskilling workers in the age of automation*. Erişim adresi: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/retraining-and-reskilling-workers-in-the-age-of-automation>

Muntaner, C., Lynch, J. W., Hillemeier, M., Lee, J. H., David, R., Benach, J. and Borrell, C. (2002). Economic inequality, working-class power, social capital, and cause-specific mortality in wealthy countries. *International Journal of Health Services*, 32(4), 629-656.

Oruç, Ş. ve Sunman, G. (2023). Yaşam amaçları belirleme ile bireysel kariyer planlama arasındaki ilişki. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (46), 299-316.

ÖSYM (2023). *2023 YKS yerleştirme sonuçlarına ilişkin sayısal bilgiler*. Erişim adresi: <https://www.osym.gov.tr/TR,25736/2023-yks-yerlestirme-sonuclarina-iliskin-sayisal-bilgiler.html>

Özden, M. (2015). Üniversite yönetmelikleri çerçevesinde kariyer merkezlerinin amaç ve faaliyetleri. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(12), 146-170.

Özmen, H. İ., Çarıkçı, İ. H. ve Dulupçu, M. A. (2023). Stratejik insan kaynağının geliştirilmesinde kariyer planlaması eğitimi: Süleyman Demirel Üniversitesi örneği. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 137-149.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.



Pascual, N. T. (2014). Factors affecting high school students' career preference: A basis for career planning program. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 16(1), 1-14.

Pişkin, M. ve Ersoy K. M. (2019). Üniversite kariyer merkezlerinin örgüt yapısı ve personel profilinin incelenmesi: Kimler yönetiyor? kimler yürütüyor?. *SGD-Sosyal Güvenlik Dergisi*, 9(2), 275-298.

Rahman, Ö. G. S., Erdem, R. ve Devebakan, Ö. G. N. (2007). Hizmet kalitesinin Servqual ölçeği ile değerlendirilmesi: Elazığ'daki hastaneler üzerinde bir çalışma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(9).

Royal, D. and Tran, T. (2020). Impacts and perceptions of career-focused education.

Santos, E. A. D. and Almeida, L. B. D. (2018). To pursue a career in accounting or not: a study based on the Theory of Planned Behavior. *Revista Contabilidade & Finanças*, 29, 114-128.

Schaub, M. (2012). The profession of college career services delivery: What college counselors should know about career centers. *Journal of college student psychotherapy*, 26(3), 201-215.

Schlesinger, J., O'Shea, C. and Blesso, J. (2021). Undergraduate student career development and career center services: Faculty perspectives. *The Career development quarterly*, 69(2), 145-157.

Seçer, H. (2013). Bireysel kariyer planlama ve kişisel başarı algısı arasındaki ilişki ve Pamukkale Üniversitesi'nde bir araştırma (Master's thesis, Pamukkale Üniversitesi).

Steffy, B. D. and Jones, J. W. (1988). The impact of family and career planning variables on the organizational, career, and community commitment of professional women. *Journal of vocational Behavior*, 32(2), 196-212.

Su, Y., Zhu, Z., Chen, J., Jin, Y., Wang, T., Lin, C. L. and Xu, D. (2021). Factors influencing entrepreneurial intention of university students in China: integrating the perceived university support and theory of planned behavior. *Sustainability*, 13(8), 4519.

Sunman, G. ve Oruç, Ş. (2022). Öz saygının bireysel kariyer planlama ve akademik güdülenme üzerine etkisi: Üniversite öğrencileri üzerine bir çalışma. *İşletme Akademisi Dergisi*, 3(2), 229-247.

Taşlıyan, M., Arı, N. Ü. ve Duzman, B. (2011). İnsan kaynakları yönetiminde kariyer planlama ve kariyer yönetimi: İİBF öğrencileri üzerinde bir alan araştırması. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 231-241.

Thinking, D. (2022). Design Thinking and the New Career Center. *Mapping the Future of Undergraduate Career Education: Equitable Career Learning, Development, and Preparation in the New World of Work*.

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2019). *On Birinci Kalkınma Planı 2019-2023*. Erişim Adresi: [https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On\\_Birinci\\_Kalkinma\\_Planı-2019-2023.pdf](https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On_Birinci_Kalkinma_Planı-2019-2023.pdf)

Türkmen, H. H., ve Doğan, S. (2019). Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi örneğinde öğrencilerin üniversite tercih nedenlerinin tespitine yönelik bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(30), 848-866.

Yerlikaya, A., Kanişlı, E. and Bozdoğan, D. (2020). Career Application and Research Centers in Universities: Black Sea Region. *TOGU Career Research Journal*, 1(1), 16-23.

Yükseköğretim Kurulu (2024). Yükseköğretim bilgi yönetim sistemi. Erişim adresi: <https://istatistik.yok.gov.tr/>

Zeren, Ş. G., Amanvermez, Y., Genç, A. B., Ermumcu, E., Kalay, T., Satıcı, B. ve Yılmaz, A. S. (2017). Yükseköğretimde kariyer merkezlerinin incelenmesi: İstanbul ili örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (3), 554-564.

Zeren, Ş. G., Amanvermez, Y., Genç, A. B., Ermumcu, E., Kalay, T., Satıcı, B. ve Yılmaz, A. S. (2017). Yükseköğretimde kariyer merkezlerinin incelenmesi: İstanbul ili örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (3), 554-564.

### Extended Summary

#### The Mediating Role of Career Centers' Service Quality in the Relationship Between Individual Career Planning and University Preferences

Changes such as evolving working conditions and technological advancements have not only contributed to easing life but also brought about negative outcomes and sometimes contractions in employment areas. For instance, technology-based initiatives like OpenAI's ChatGPT, released in 2020, and DALL-E, which offers real-time translations in different languages since 2021, have been significant catalysts in the artificial intelligence market (Matyushok et al., 2020).

Today, various artificial intelligence tools are permeating daily life, altering balances in both professional and educational processes (Loureiro et al., 2021). Research conducted by the McKinsey Global Institute highlighted that by 2030, artificial intelligence applications could replace 14% of the global workforce, necessitating many individuals to redefine their career paths (McKinsey Global Institute, 2018). The American Psychological Association (APA) also found that 46% of employees are affected by the risk of losing their current jobs to artificial intelligence and have started seeking new job opportunities (APA, 2024).

At this point, individual career planning emerges, involving the identification of personal skills and strengths to create career goals based on environmental changes and future expectations (Anafarta, 2001; Dessler, 2019). One of the early stages where individual career planning manifests is in the process of evaluating educational opportunities for young people. Research indicates that individual career planning positively impacts the evaluation of educational opportunities (Taşlıyan et al., 2011; Jackson & Tomlinson, 2020; Eren & Özdek, 2023) and serves as a positive catalyst in making professional decisions and career advancements after the educational process (Güldü & Kart, 2017; Sunman & Oruç, 2022).

While these studies contribute significantly to the literature, the effect of institutional career planning activities by organizations on the impact of individual career planning on choices remains a limited area of knowledge. Based on this limitation, the main objective of this study is to examine the mediating role of career centers in the impact of individual career planning on university choice within the initial assumptions of the Theory of Planned Behavior. The study is structured around four hypotheses, which are presented below.

H1: Individual career planning has a statistically significant positive effect on young people's university choice.

H2: Individual career planning has a statistically significant positive effect on the service quality of career centers.

H3: The service quality of career centers has a statistically significant positive effect on university choice.

H4: The service quality of career centers mediates the relationship between individual career planning and university choice.

The sample for the study consists of university students at KTO Karatay University, with the sample size determined using the G-Power 3.1.9.4 software. The sample calculation determined that 201 participants were sufficient for the analysis model. Considering potential data loss, 320 university students were reached. Data collection utilized both face-to-face and online survey techniques. The survey instrument comprised four sections: demographic information in the first section, the 5-point Likert SERVQUAL service quality scale (Parasuraman et al., 1988; Ergin et al., 2011), the individual career planning scale (Erdoğan, 2009), and the university choice opinion scale (Çatı et al., 2016). Ultimately, data from 307 participants were deemed suitable for analysis.

SPSS was used to perform descriptive statistics and identify relationships between variables. To test the mediating effect, the Process Macro model 4 parameters developed by Hayes (2013) were applied. The majority of the participants were women (64.5%), aged 18-21 (61.6%), and first-year students (50.8%). Pearson Correlation analysis revealed a moderate and positive relationship between individual career planning and career center service quality ( $r=0.643$ ,  $p < .001$ ) as well as university choice ( $r=0.618$ ,  $p < .001$ ). Similarly, a moderate and positive relationship was found between career center service quality and university choice ( $r=0.670$ ,  $p < .001$ ).

Direct effect analysis via Process Macro showed that students' individual career planning tendencies had a significant positive impact on career center service quality ( $B=.649$ ;  $p<.001$ ; 95% CI [.562; .736]) and university choice ( $B=.682$ ;  $p<.001$ ; 95% CI [.584; .780]). The service quality of career centers also had a significant positive impact on university choice ( $B=.507$ ;  $p<.001$ ; 95% CI [.584; .780]). Bootstrapping results indicated that the indirect effect of individual career planning on university choice through the service quality of career centers was statistically significant ( $\beta = .320$ ,  $p<.001$ ; 95% CI [.239; .467]). Moreover, including career center service quality as a mediator reduced the positive significant relationship between individual career planning and university choice ( $c1= .682$  to  $.353$ ,  $p<.001$ ), indicating a partial mediating role of career center service quality (Baron & Kenny, 1986).

In conclusion, the study's findings support all hypotheses, revealing that individual career planning positively affects university choice (H1) and career center service quality (H2). Additionally, career center service quality positively influences university choice (H3) and partially mediates the relationship between individual career planning and university choice (H4). The results have both theoretical and practical implications. Specifically, the study is the first to highlight the mediating role of career center service quality in the relationship between individual career planning and university choice, emphasizing the decisive role of career center service quality in this process. Strengthening the service quality of career centers could mitigate preference gaps and resource wastage in universities with unfilled quotas, particularly in rural areas, by diversifying career center activities and highlighting competencies during career days, sector meetings, and career fairs.