

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçümü: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Örneği

Service Quality Measurement in Higher Education: The Case of Registrar's Office

Nurettin AYAZ, Ahmet ARAKAYA

ÖZ

Eğitim hizmetlerinde başarı, birçok aktörün (yönetici, eğitmen, idari personel, öğrenci) ortak hareket etmesini ve bütünlük arz eden bir sistemin gerekliliğini zorunlu kılar. Bununla birlikte bu aktörlerin sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesinin değişik zamanlarda ölçülmesi ve ölçüm sonuçları çerçevesinde iyileştirici öneme odaklanılması gerekir. Bu araştırma, yükseköğretim kurumları bünyesinde öğrenci işleri daire başkanlığı kapsamında verilen hizmetlere katkı sağlamak düşüncesiyle gerçekleştirilmiştir. Araştırmada öğrenci işleri biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi beklentisi algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Eylül 2014-Haziran 2015 döneminde Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından hizmet alan 507 üniversite öğrencisinden anket tekniği kapsamında veri toplanmıştır. Anket verilerinin analizi sonucunda hizmet kalitesine yönelik beklentiler için güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler, empati ve güven olmak üzere beş boyuta ulaşılmıştır. Bu boyutlar, öğrencilerin demografik ve diğer özellikleri ile karşılaştırılmıştır. Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerinde güvenilirlik, heveslilik ve güven boyutları öne çıkmıştır.

Anahtar Sözcükler: Yükseköğretim kurumları, Öğrenci işleri birimi, Hizmetin kalitesi

ABSTRACT

The success of educational services requires the collective movement of many actors (managers, trainers, administrative staff, students) and the necessity of a system that supplies integrity. However, the quality of services which was provided by these actors should be measured at different times and it should be focused on remedial measures by the context of measurement results. This research was carried out with the idea of contributing to services provided by registrar's office under higher education institutions. In this study, it was aimed to determine expectations and perceptions in the quality of services which was received from registrar's office by students. For his purpose, data collected by questionnaire from 507 students who have received services from Karabük University registrar's office between September 2014-June 2015 period. By the result of analyzing survey data for service quality five dimensions including reliability, enthusiasm, physical features, empathy, and trust was reached. These dimensions were compared with demographic and other features of students' expectations of service quality are prominent by dimensions of reliability, responsiveness, and confidence.

Keywords: Higher educational institutions, Registrar's office, Quality of service

Ayaz N., & Arakaya A., (2019). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçümü: öğrenci işleri daire başkanlığı örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi/Journal of Higher Education and Science*, 9(1), 123-133. <https://doi.org/10.5961/jhes.2019.315>

Nurettin AYAZ (✉)

ORCID ID: 0000-0003-2117-2015

Karabük Üniversitesi, Safranbolu Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Karabük, Türkiye
Karabük University, Safranbolu Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Karabük, Turkey
nurettinayaz@karabuk.edu.tr

Ahmet ARAKAYA

ORCID ID: 0000-0001-9468-2150

Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Karabük, Türkiye
Karabük University, Institute of Social Sciences, Department of Business Administration, Karabük, Turkey

Geliş Tarihi/Received : 26.03.2018

Kabul Tarihi/Accepted : 19.11.2018

GİRİŞ

Küreselleşmenin ortaya çıkardığı ulaşım ve iletişim hizmetlerindeki gelişmelere paralel olarak tüketicilerin istek ve beklentilerinde hızlı bir değişim süreci yaşanmaktadır. Mal veya hizmet satın alan tüketicilerin kalite beklentileri sürekli artmakta, işletmelerin de bu değişime cevap verebilme çabası yoğunlaşmaktadır. Bu süreçte tüketicilerin kalite beklentilerini ortaya çıkarmaya yönelik bilimsel araştırmalar önem arz eder hale gelmiştir.

Tüketici davranışı tüketicinin ihtiyaç ve güdülere, öğrenme süreci, kişiliği, algıları, tutum ve inançları ve içinde olduğu topluma ait sosyokültürel faktörlerin (kültür, sosyal sınıf, referans grubu, aile) etkisi altındadır (Mucuk, 2001, s. 69). Müşteriler sosyal ve psikolojik güdülerin etkisinde davranış sergilerler. Bu nedenle müşterileri yönlendiren güdülerin, öne çıkarılması ve beklentilerinin önceden öğrenilmesi müşteri memnuniyetini artırır. Bu kapsamda farklı hizmet basamaklarında müşteri beklentilerinin test edilmesi gerekmektedir.

Literatürde soyut ürünler kapsamında değerlendirilen hizmetlere yönelik araştırmalara rastlanmaktadır; ancak üniversite ortamında hizmet kalitesine yönelik çalışmalar oldukça sınırlıdır. Özellikle yeni kurulan ve gelişmekte olan üniversitelerin gelişim ve kurumsallaşma sürecine destek sağlanması açısından bu tür çalışmalar önem arz etmektedir. Türkiye’de artan üniversite sayısına paralel olarak üniversite öğrencilerinin beklentilerine yönelik anlayışların geliştirilmesi üniversitelerin gelişimini hızlandırabilecektir.

Ekonomik ve verimli sistemler geliştirmeyi öngören üniversiteler, öğretim dışı hizmetlerde de kalitesini iyileştirme çabalarına yoğunlaşmak zorunda olan kurumlardır. Üniversitelerin öğrenci memnuniyeti odaklı yaklaşımı benimsemeleri, onları gelecekte güçlü kılacak en önemli başarı unsurudur. ISO 9000 kalite güvence sistemi belgesini hedefleyen yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyetinin, verilen dersler dışında öğrenci büroları, yemekhane, idari bürolar ve kantinler gibi fiziksel alanlar açısından da ele alınması öngörülmektedir (Bektaş & Akman, 2013).

Bu araştırmada yükseköğretimin temelini oluşturan üniversitelerde eğitim görmekte olan öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından aldıkları hizmetlerin kalitesi kapsamında algı ve beklentilerinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır.

Literatür İncelemesi

Bir hizmet organizasyonunda kalite, sunulan hizmetlerin müşteri beklentilerini karşılayabilme ölçüsüdür (Yousapronpaiboon, 2014). Hizmet literatüründe kalite, algılanan kalite ile ilişkilendirilmekte ve “bir varlığın ayrıntılı mükemmelliği veya üstünlüğü hakkında tüketicinin yargıları” olarak tanımlanmaktadır (Gürbüz & Ergülen, 2008, s. 24). Hizmet kalitesi ise genellikle müşteri beklentilerinin tatmin edilmesi ve karşılanması olarak algılsa da (İçöz, 2005) sunulan hizmetin beklentilerin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçüsü olarak ifade edilmektedir. Bununla birlikte hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin güçlüğüne dikkat çekilmektedir. Somut ürünler için kalite kararı vermede ambalaj, renk, stil, etiket vb. fiziksel özellikler kullanılabilirken hizmetler satın alındığında kalitesi konusunda çok

az bazen hiçbir fiziksel özellik bulunamayabilir. Bu durumda tüketici hizmet işletmesinin bina, araç-gereç, personel gibi imkânlarına bakarak kalite konusuna karar verme eğilimi göstermektedir (Altan & Atan, 2004).

Bir işletmenin müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da geçebilme yeteneği (Odabaşı, 2004) olarak kabul edilen hizmet kalitesi, insanların yaşamının her aşamasında değişik biçimlerde ortaya çıkabilmekte ve insanlarla ilgili her konudaki hizmetten söz edilebilmektedir (Koçoğlu & Aksoy, 2012). Ayrıca, hizmetlerin bazı istisnalar dışında ölçümlenememesi, kontrol edilememesi, belirli bir yaşam süresinin olmayışı veya çok kısa oluşu, talep durumuna göre yerine getirilmesi ve ürün güvenilirliğinden çok insan güvenilirliğine dayanması hizmet ölçümünü zorlaştıran unsurlar olarak kabul edilmektedir (İçöz, 2005). Bu kapsamda hizmetlerin sunumunda, hizmet kalitesinden söz edebilmek için hizmeti sunan personelin yeteneği, bilgisi ve o andaki durumunun önemine vurgu yapılmaktadır (Gürbüz & Ergülen, 2008). Müşterilerin hizmetin kalitesine yönelik duyguları olarak da algılanan hizmet kalitesinin, müşterilerin tatmin derecesini belirlediğine inanılmaktadır. Bir tüketicinin hizmeti almadan önceki beklenti/beklentileri ile gerçek hizmet deneyimini kıyaslamasının bir sonucu olarak da görülen algılanan hizmet kalitesi değerlendirmesinin bir ürünün kalitesini değerlendirmekten daha zor olduğu düşünülmektedir (Ok & Girgin, 2015).

Milli eğitim sistemi içinde, ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyılı kapsayan her kademedeki eğitim-öğretimin tümü “yükseköğretim” olarak kabul edilmektedir. Ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora eğitimi şeklindeki eğitimlerle bilim üretmek ve yüksek nitelikli insan gücü yetiştirme ile ilişkilendirilen yükseköğretim “bilimsel birikimleri muhafaza eden, geliştiren, yayan ve bu amaçla, eğitim faaliyetlerinin yanında, bilimsel araştırmaların yapıldığı üniversitelerle bu üniversitelere bağlı diğer kuruluşların tümü” olarak da tanımlanabilmektedir (Kılıç, 1999). 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu üniversite ile yüksek teknoloji enstitüleri ve bunların bünyesinde yer alan enstitüler, fakülteler, konservatuarlar, yüksekokullar, araştırma ve uygulama merkezleri ile bağlı meslek yüksekokulları ile bir üniversite veya yüksek teknoloji enstitüsüne bağlı olmaksızın ve kazanç amacına yönelik olmamak şartı ile vakıflar tarafından kurulan meslek yüksekokulları yükseköğretim kurumları olarak kabul edilmektedir. Bu kurumlardan beklenen temel davranışlar; eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve topluma hizmet konusunda önemli bir rol üstlenmeleri olarak gösterilmektedir (Yükseköğretim Kurulu, 2014).

Yükseköğretimde eğitim destek hizmetlerinin (öğrenci işleri birimi gibi) kalitesi son dönemlerde sıkça tartışılır hale gelmiş, bu hizmet birimlerinde sunulan hizmetlere ilişkin kalite algısının öğrencilerin tatminleri ile ilişkili olduğu düşüncesinden hareketle yeni çalışmalara yönelimler başlamıştır (Tosun & Başgöze, 2015, s. 131). 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 46. 47. ve 51. maddeleri ve Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye göre bir yükseköğretim kurumunda kurulması gereken idari birimlerden bir tanesini de Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı oluşturmaktadır.

Üniversiteye ilk kaydın yapılması, kayıt yenileme, notların takibi, harç takibi, öğrencilerin askerlik işleri takibi ve sıklıkla kullanılan bazı belgelerin otomatik üretilmesi gibi süreçleri çözümlemede «öğrenci işleri» önemli bir birimdir. Bu birim sayesinde, öğrenci bilgilerinin sağlıklı bir şekilde toplanması, öğrencinin aldığı derslerin ve notların izlenmesi mümkün olmakta; öğrenciler ile ilgili istatistiksel bilgilere, öğrencilerin ve öğretim üyelerinin ders yüklerine, ayla gelen öğrencilerin bilgilerine, kaydı silinen öğrencilerin dağılımlarına ve yatay-dikey geçiş yapan öğrenci sayılarına düzenli ve sistematik bir şekilde ulaşılabilir (Ergin & Akseki, 2012, s. 366). Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 31. maddesi kapsamında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının görevleri öğrencilerin yeni kayıt, kabul ve ders durumları ile ilgili gerekli işleri yapmak; mezuniyet, kimlik, burs, mezunların izlenmesi işlemlerini yürütmek ve verilecek diğer benzeri görevleri yerine getirmekle ilişkilendirilmektedir.

Öğrenci işleri daire başkanlığı kapsamında verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmaların yapılması bir gerekliliktir. Çünkü öğrenci işleri daire başkanlığı, üniversite eğitimi boyunca tüm öğrenciler tarafından ziyaret edilen hizmet birimidir. Türkiye ölçeğinde öğrenci işleri daire başkanlığı birimlerine yönelik önceden yapılmış çalışmalar sınırlı sayıda olup, bu araştırmalarda şu bulgulara ulaşılmıştır:

Sözer ve ark. (2002) tarafından gerçekleştirilen “Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde lisansüstü eğitim kalitesinin artırılmasına yönelik bir alan araştırması” başlıklı çalışmada öğrenci işleri biriminin değerlendirilmesi bağlamında “öğrenci işleri birimi öğrencilerin isteklerini karşılamada yeterlidir” sorusuna; ankete katılan toplam 357 katılımcının 49’u (%13.7) tamamen katılıyor, 165’i (%46.2) katılıyor, 70’i (%19.6) fikrim yok, 64’ü (%17.6) katılmıyorum, 9’u (%2.5) hiç katılmıyorum ve toplam katılımcıların %59.9’u öğrenci işleri biriminin öğrenci isteklerini karşılamada yeterli olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Görmüş, Aydın ve Aydın (2013)’in araştırmasında öğrencilerin bakış açısıyla üniversitedeki şikâyet yönetimi mekanizması incelenmiştir. Öğrencilerin en çok şikâyet ettikleri üniversite birimleri sıralamasında ilk sırayı öğrenci işleri birimi almıştır. Öğrenci belgeleri ve diplomaların zamanında hazırlanmaması ve notların girilmesindeki aksaklıklar öğrenci işlerindeki şikâyet nedenleri olarak belirtilmiştir. Şikâyet sıralamasında diğer birimler ise bilgi işlem ve yemekhane olarak gösterilmiştir.

Hayirsever (2014) tarafından gerçekleştirilen “İç Kontrolde Öğrenci İşleri ve Paydaş Memnuniyeti İçin Karar Destek Sistemi” başlıklı çalışmada Karabük Üniversitesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Yönetim memnuniyeti kapsamında cevabı aranan sorulardan bir tanesi de “öğrenci işleri yasal isteklerimi yerine getirmektedir” sorusu olmuştur. Bu soru kapsamında Karabük Üniversitesi öğrencilerinin yönetim memnuniyeti ortalaması 2.79 olarak belirlenmiştir.

Tosun ve Başgöze (2015) ise Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına ilişkin genel tatmin düzeylerini, öğrencilerin hizmet kalite boyutlarına yönelik algılarını,

sınıf ve ziyaret sıklıklarına göre öğrencilerin kalite algılarının ne yönde farklılaştığını saptamaya çalışmıştır. Araştırma sonuçlarında öğrencilerin öğrenci işleri daire başkanlığına ilişkin genel tatmin düzeyleri düşük bulunmuştur. Öğrenciler, SERVQUAL boyutlarından “güvenilirlik” boyutunu en kaliteli, “cevap verebilme” boyutunu da en kalitesiz boyut olarak belirtmişlerdir. Ayrıca çalışma öğrencilerin okuduğu sınıf düzeyi arttıkça, kalite algılarının düştüğü, ziyaret sıklığı azaldıkça kalite algılarının arttığı tespit edilmiştir.

Araştırmanın Amacı

Eğitim hizmeti veren kurum ve kuruluşlarda öğrenci başarısını etkileyen olumsuzlukların en aza indirilmesi, eğitim başarısını artıran önemli göstergelerden bir tanesini oluşturur. Eğitim hizmetlerinde başarı ortak hareket edebilen ve bütünlük arz eden bir sistemin gerekliliğini zorunlu kılar. Bu sistem birçok aktörün (yöneticiler, eğitmenler, idari personel, öğrenciler) ortak hareket etmesini gerektirir. Bu aktörlerin sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi ve ölçüm sonuçları çerçevesinde iyileştirici önlemlere odaklanılması eğitimde öğrenci başarı düzeyini doğrudan etkileyebilmektedir. Bu çalışma, üniversiteler bünyesinde öğrenci işleri daire başkanlığı kapsamında verilen hizmetlere katkı sağlamak düşüncesiyle kurgulanmıştır. Araştırmada öğrenci işleri daire başkanlığından hizmet alan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda araştırma problemi “üniversite öğrencilerinin öğrenci işleri daire başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere yönelik beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ne düzeydedir” olarak belirlenmiştir.

Bu araştırmanın temel amacı; üniversite öğrencilerinin öğrenci işleri daire başkanlığı tarafından sunulan hizmetler için beklenti ve algılarını ortaya çıkarmak, öğrenci işleri birimi hizmet kalitesi perspektifinden üniversitelerin gelişimine katkı sağlamaktır.

Araştırmanın Önemi

Hizmet satın almayı düşünen müşteriler sosyal ve psikolojik güdülerin etkisinde davranış sergilerler. Bu nedenle müşterileri yönlendiren güdülerin, öne çıkarılması ve beklentilerinin önceden öğrenilmesi müşteri memnuniyetini artırır. Bu kapsamda farklı hizmet basamaklarında müşteri beklentilerinin önceden öğrenilmesi önem arz eder. Müşteri beklentilerine uygun hizmet kalitesi sunabilmek için hizmet kalitesini etkileyen faktörleri, hizmeti alan kişiyi ve kuruluşlara yönelik analizler yapılması kaçınılmazdır.

Küreselleşmeyle birlikte üniversite eğitimi veren akademik kurumlar iki ana tehditle yüzleşmek zorundadırlar. Birincisi hızla gelişen dijital çevre, ikincisi yükseköğretim kurumları arasında artan rekabettir (Somaratna ve Peiris, 2011). Bu rekabet ortamında öne çıkabilen kurumlar, standart oluşturabilenler ve oluşturdukları standartlarda gerçekleşen durumları doğru ölçebilenlerdir.

Soyut ürünler kapsamında değerlendirilen hizmetlere yönelik araştırmalara literatürde rastlanmaktadır. Ancak, üniversitelerde verilen hizmetlerin kalitesine yönelik çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu çalışma; yeni kurulan ve gelişmekte olan üniversitelerin gelişim sürecine destek sağlamayı öngörmektedir. Son

yıllarda Türkiye’de artan üniversite sayısı paralelinde üniversite öğrencilerinin beklentilerine yönelik anlayışlarının geliştirilmesi literatür genişliği yaratabilecektir. Aynı zamanda öğrenci memnuniyeti perspektifinden üniversitenin performansını test etmekte ve üniversitelerin başarı düzeyini artırmada öğrenci işleri birimine yönelik bazı çözümler ile üniversitelerin performanslarını artırmaya yardımcı olabilecektir.

YÖNTEM

Sosyal bilimlerde yoğun olarak kullanılmakta olan betimsel araştırmalar, durum saptayıcı çalışmalar olarak “nedir” ve “ne oluyor” sorularına cevap ararlar (Ural & Kılıç, 2006, s. 18). Betimsel araştırmalarda araştırmaya konu olan problemin özellikleri, oluş sıklığı, problem üzerinde etkili olan değişkenler, değişkenlerin önem dereceleri ve arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlanır (İslamoğlu, 2002, s. 34). Bu araştırma bir öğrenci işleri daire başkanlığından hizmet alan üniversite öğrencilerinin algı ve beklentilerini ortaya çıkarmaya yönelik betimsel bir araştırma olup, tarama modeli kapsamında halen var olan bir durum olduğu (Karasar, 2005, s. 77) şeklinde tartışılmaktadır.

Araştırma Hipotezleri

Bu araştırmada, öğrenci işleri daire başkanlığından hizmet alan üniversite öğrencilerinin SERVQUAL hizmet kalitesi boyutları ile demografik özellikleri arasındaki ilişki incelenmektedir. Bu kapsamda araştırmada şu hipotezlerin test edilmesi öngörülmüştür:

H₁: Öğrenci işleri daire başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1.1}: Öğrenci işleri daire başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik boyutu ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1.2}: Öğrenci işleri daire başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi heveslilik boyutu ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1.3}: Öğrenci işleri daire başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi fiziksel özellikler boyutu ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1.4}: Öğrenci işleri daire başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi empati boyutu ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1.5}: Öğrenci işleri daire başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi güven boyutu ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Araştırma hipotezlerinde beklenen hizmet kalitesi boyutları (güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler, empati ve güven) bağımlı değişkenler, demografik özellikler (cinsiyet, kayıtlı olduğu okul, sınıf, öğrenim şekli) bağımsız değişkenler olarak değerlendirilmiştir.

Araştırma Evreni ve Örneklem

Bu araştırmada evreni; Karabük Üniversitesinde 2014-2015 eğitim-öğretim yılında öğrenim görmekte olan 41341 üniversite öğrencisi oluşturmaktadır. Araştırma evreninin genişliği, katılımcılara ulaşmanın zorluğu, zaman ve maliyet unsurları çerçevesinde bu araştırmada örnekleme başvurulmuştur. Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında güven aralığı %95 ve Z değeri 1.96 olarak kabul edilmiştir. Araştırma örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında Öztürk (1996) tarafından gerçekleştirilen araştırmada kullanılan örneklem formülü temel alınarak, örneklem büyüklüğü 384 olarak belirlenmiştir. Araştırma ise 507 örnekten elde edilen verilerle gerçekleştirilmiştir.

Araştırma Verilerin Toplanması ve Analizi

Öğrenci işleri daire başkanlığından hizmet alan üniversite öğrencilerinin algı ve beklentilerinin ortaya çıkarılması amacıyla yönelik bu araştırmada verileri toplamak için anket tekniğine başvurulmuştur. Araştırma kapsamında verilerin toplanmasında ilk önce alan yazın taraması yapılmıştır. Bu kapsamda araştırmayla ilgili ikincil veriler okunmuş ve benzer çalışmalar incelenmiştir. Araştırmanın birincil verilerine ulaşmak için Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007) tarafından kullanılan araştırma ölçeğinden yararlanılmıştır. Toplam 22 soru olarak hazırlanan anket ölçeği Karabük Üniversitesinde öğrenim görmekte olan ve kolayda örneklem ile seçilen 507 öğrenciye uygulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi kapsamında ölçek sorularından sekiz tanesi çıkartılarak (2, 6, 10, 16, 17, 18, 19, 21) ölçek yeniden düzenlenmiştir. Düzenleme sonucunda hizmet kalitesi algı ölçeği Cronbach alfa değeri 0.96 olarak tespit edilmiştir. Yeniden düzenlenen anket; araştırmacı tarafından kolayda örneklem yöntemi kapsamında yüz yüze görüşme tekniği ile öğrenci işleri daire başkanlığından hizmet alan üniversite öğrencilerine, Eylül 2014 ve Haziran 2015 dönemi içerisinde uygulanmıştır. Toplam 550 anket dağıtılmış, bu anketlerden 522 anketten geri dönüş sağlanmış, (geri dönüş oranı %94.9) ve araştırma kullanılabilircek 507 anket üzerinden yürütülmüştür.

Anket ölçeği, iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerinin (cinsiyet, kayıtlı olduğu okul, sınıf, öğrenim şekli) belirlenmesine yönelik sınıflama ölçeği; ikinci bölümde ise SERVQUAL ölçeği kapsamında öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ve beklentilerini belirlemeye yönelik aralık ölçek soruları yer almıştır. Aralıklı ölçek kapsamında beşli Likert Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek; 1=hiç katılmıyorum; 2=az katılıyorum; 3=orta düzeyde katılıyorum; 4=çok katılıyorum; 5=tamamen katılıyorum şeklinde kodlanmıştır. Anket tekniği kapsamında elde edilen araştırma verileri bilgisayar ortamına kodlanarak veri tabanı oluşturulmuştur.

BULGULAR

Araştırma katılımcılarına yönelik tanımlayıcı bilgiler kapsamında katılımcıların %48.5’u erkek, %51.5’u ise kadınlardan oluşmuştur. Katılımcıların okul türü bakımından fakülte öğrencilerinin katılım oranı %32.5, yüksekokul öğrencilerinin %31.4 ve meslek yüksekokulu öğrencilerinin katılım oranı %36.1 olarak belirlenmiştir. Öğrencilerin sınıf dağılımları; hazırlık sınıfı %16.2, 1. sınıf, %30.0, 2. sınıf %28.6, 3. sınıf %14.0 ve 4. sınıf öğrencileri

%11.2 olarak tespit edilmiştir. Öğrenim şekli değişkeninde ise 1. öğretim öğrencileri %55.0 ve 2. öğretim öğrencileri %45.0 oranında araştırmaya dâhil olmuşlardır. Tanımlayıcı özellikler açısından cinsiyet yönünden kadınlar, okul türü bakımından meslek yüksekokulu öğrencileri, sınıf yönünden birinci ve ikinci sınıflar ve öğrenim şekli açısından birinci öğretim öğrencileri öne çıktığı belirlenmiştir.

Araştırmada öngörülen hipotezleri test etmek amacıyla toplanan veriler güvenilirlik ve açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemek için ise Kasier-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve “Bartlett’s

Sphericity” testlerine başvurulmuştur. Verilerin faktör analizine uygunluğu kapsamında Büyüköztürk (2007) tarafından öngörülen KMO katsayısının 0.60’tan büyük olması ve Bartlett’s Sphericity testi anlamlılık düzeyinin anlamlı çıkması ve güvenilirlik testinin 0.70’den büyük olması bağlamında bu araştırmada KMO katsayısı 0.96, Bartlett’s Sphericity testi anlamlılık düzeyi; $p=0.000$ olarak belirlenmiştir. Araştırma sorularının güvenilirlik katsayısı; 0.96 olarak belirlenmiştir.

Üniversite öğrencilerinin öğrenci işleri dairesi başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere yönelik beklentilerini ortaya çıkarmaya yönelik açıklayıcı faktör analizi kapsamında Tablo 1’de

Tablo 1: Öğrencilerinin Beklenen Hizmet Kalitesi Algılarına Yönelik Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	σ	Faktör Yüğü	Cronbach Alfa	Varyans Açıklama (%)
Güvenilirlik	3.82	0.96		0.950	21.253
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içinde verir.	3.82	1.13	0.792	0.953	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları verdiği sözü zamanında yerine getirir.	3.83	1.14	0.675	0.953	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verir.	3.79	1.09	0.652	0.952	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.	3.85	1.82	0.632	0.953	
Heveslilik	3.76	1.03		0.947	17.692
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidir.	3.78	1.14	0.729	0.952	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi hiçbir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	3.75	1.18	0.666	0.953	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi çalışanları öğrenciye yardım etmeye gönüllüdür.	3.76	1.14	0.628	0.951	
Fiziksel Özellikler	3.72	0.95		0.954	15.497
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi modern görünüşlü donanıma sahiptir.	3.54	1.11	0.815	0.955	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesinin çalışanları yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür.	3.86	1.08	0.643	0.953	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünür.	3.76	1.08	0.581	0.952	
Empati	3.72	1.06		0.958	14.897
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	3.76	1.12	0.786	0.953	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi öğrencilerinin taleplerini her şeyin üstünde tutar.	3.68	1.16	0.768	0.953	
Güven	3.75	1.04		0.951	10.906
İdeal Öğrenci İşleri Dairesinde öğrenci, personel ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	3.72	1.09	0.731	0.954	
İdeal Öğrenci İşleri Dairesi personelinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	3.77	1.17	0.509	0.951	
Toplam Cronbach Alfa/Varyans Açıklama (%)				0.959	80.244

gösterildiği biçimde olmak üzere güvenilirlik, heveslilik, fiziksel özellikler, empati, güven olmak üzere beş boyut saptanmıştır. Bu beş boyut için varyans açıklama yüzdesi 80.24 olarak tespit edilmiştir. Faktör analizi bağlamında öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi algılarında öne çıkardıkları ve önemsedikleri en önemli boyut; güvenilirlik (verilen sözlerin zamanında yerine getirilmesi, hizmetlerin ilk seferde ve doğru olarak yapılması, kayıtların hatasız tutulması) $\bar{x}=3.82$ ortalama ile öne çıkmıştır. Öğrencilerin hizmet kalitesinde en az önemsedikleri boyutlar ise $\bar{x}=3.72$ ortalama ile fiziksel özellikler ve empati boyutlarında gerçekleşmiştir. Diğer boyutlar ise heveslilik ve güven olarak ortaya çıkmıştır.

Öğrenci işleri daire başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere yönelik beklenen hizmet kalitesi algısının araştırma hipotezleri kapsamında test edilmesinde t-testi ve ANOVA testi sonuçları kullanılmıştır. Araştırmanın ana hipotezi olarak öngörülen "H₁: Öğrenci işleri daire başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır", hipotezine yönelik ölçüm sonuçları sonucunda öğrencilerin demografik özellikleri ile okul türü, sınıf ve öğrenim şekli değişkenlerinde 0.05 anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Cinsiyet (p=0.37) değişkeninde ise herhangi bir farklılık tespit edilememiştir. Bu sonuçlar kapsamında H₀ hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Tablo 2'de görüldüğü üzere öğrencilerin beklenen hizmetlere yönelik algılamalarında okul türü değişkeninde farklılıklar; fakülte ($\bar{x}=4.21$) ile yüksekokul ($\bar{x}=3.82$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3.28$) arasında, yüksekokul ile meslek yüksekokulu arasında ortaya çıkmıştır. Sınıf değişkeninde farklılıklar; hazırlık sınıfı ($\bar{x}=4.02$) öğrencileri ile birinci sınıf ($\bar{x}=3.66$), ikinci sınıf ($\bar{x}=3.57$) ve üçüncü sınıf (3.51) öğrencileri arasında, dördüncü sınıf ($\bar{x}=4.46$) öğrencileri ile birinci sınıf, ikinci sınıf ve üçüncü sınıf öğrencileri arasında gerçekleşmiştir. Öğrenim şekli değişkeninde ise ikinci öğretim öğrencileri ($\bar{x}=3.92$) ortalama ile birinci öğretim öğrencilerine ($\bar{x}=3.62$) göre beklenen hizmet kalitesinde öne çıkmışlardır. Tosun ve Başgöze (2015) tarafından gerçekleştirilen ve Hacettepe Üniversitesi Öğrenci İşleri birimine yönelik hizmet

kalitesi araştırmasında öğrencilerin sınıf düzeyi arttıkça hizmet kalitesi algılarının düştüğü yönünde iken bu çalışmada hazırlık ve 4. sınıf öğrencilerinde daha yüksek çıkması, hizmetlerin içeriğini öğrendikçe kalite beklentisinin arttığı yönündedir.

Hizmet kalitesi güvenilirlik alt boyutu ile demografik özelliklerin karşılaştırılmasında okul türü (p=0.00), sınıfı (p=0.00) ve öğrenim şekli (p=0.00) değişkenlerinde ise anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu kapsamda çalışmada birinci alt hipotez olarak öngörülen H_{1.1} hipotezi, cinsiyet değişkeni dışındaki diğer demografik özellikler için kısmen kabul edilmiştir. Okul türünde fakülte öğrencilerinin hizmet kalitesi beklenti düzeyleri ($\bar{x}=4.21$), yüksekokul ($\bar{x}=3.82$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3.28$) öğrencilerine göre daha yüksektir. Benzer şekilde yüksekokul öğrencilerinin hizmet kalitesi beklenti düzeyleri meslek yüksekokulu öğrencilerine göre daha yüksek çıkmıştır. Bu durum öğrencilerin üniversite yerleşim puanları ve eğitim sürelerinin uzunluğu ile ilişkilendirilebilir. Öğrencilerin sınıf düzeyinde farklılıklar hazırlık sınıfı ($\bar{x}=4.02$) öğrencileri ile ikinci sınıf ($\bar{x}=3.57$), üçüncü sınıf ($\bar{x}=3.51$) ve dördüncü sınıf ($\bar{x}=4.46$) öğrencileri arasında, birinci sınıf ($\bar{x}=3.66$) öğrencileri ile dördüncü sınıf ($\bar{x}=4.46$) öğrencileri arasında, ikinci sınıf öğrencileri ($\bar{x}=3.57$) ile dördüncü sınıf ($\bar{x}=4.46$) öğrencileri arasında ve üçüncü sınıf öğrencileri ($\bar{x}=3.51$) ile dördüncü sınıf ($\bar{x}=4.46$) öğrencileri arasında ortaya çıkmıştır. Bu farklılıklar hazırlık sınıfı öğrencilerinin ilk defa hizmet almanın ortaya çıkarmış olduğu beklenti yüksekliği ve son sınıf öğrencilerinin işleyişi öğrenmeleri ve kalite beklentilerini yükseltmeleri ile ilişkilendirilebilir. Öğrencilerin öğrenim şekli değişkeninde ikinci öğretim öğrencilerinin beklentisi birinci öğretim öğrencilerinden daha yüksek çıkmıştır. Bu durum ikinci öğretim öğrencilerinin üniversiteye ödedikleri 2. öğretim harç ücretinin beklenti yüksekliğini artırdığı şeklinde yorumlanabilir.

Hizmet kalitesi heveslilik alt boyutunun demografik özelliklerle karşılaştırılmasında güvenilirlik boyutunda olduğu gibi cinsiyet değişkeninde anlamlı bir farklılık bulunamamış (p=0.39), öğrencilerin kayıtlı olduğu okul türü (p=0.00), sınıfı (p=0.00) ve

Tablo 2: Hizmet Kalitesi Algısının Demografik Özelliklerle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3.72	0.93	-0.895	0.37	
	Kadın	261	3.79	0.87			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4.21	0.68	57.209	0.00*	a-b
	Yüksekokul (b)	159	3.82	0.90			a-c
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3.28	0.84			b-c
Sınıf	Hazırlık (a)	82	4.02	0.79	11.706	0.00*	a-b
	1. Sınıf (b)	152	3.66	0.89			a-c
	2. Sınıf (c)	145	3.57	0.87			a-d
	3. Sınıf (d)	71	3.51	1.08			e-b
	4. Sınıf (e)	57	4.46	0.37			e-c
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3.62	0.97	-3.780	0.00*	e-d
	2. Öğretim	228	3.92	0.78			

*(p<0.05).

öğrenim şekli ($p=0.00$) değişkenlerinde ise anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar kapsamında $H_{1,2}$ hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Okul türünde farklılıklar; fakülte öğrencileri ($\bar{x}=4.21$) ile yüksekokul ($\bar{x}=3.90$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3.23$) öğrencileri arasında, yüksekokul öğrencileri ($\bar{x}=3.90$) ile meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3.23$) öğrencileri arasında oluşmuştur. Sınıf türünde farklılıklar; hazırlık sınıfı öğrencileri ($\bar{x}=4.01$) ile ikinci sınıf öğrencileri ($\bar{x}=3.53$) arasında, dördüncü sınıf öğrencileri ($\bar{x}=4.48$) ile hazırlık sınıfı ($\bar{x}=4.01$), birinci sınıf ($\bar{x}=3.66$), ikinci sınıf ($\bar{x}=3.53$) ve üçüncü sınıf ($\bar{x}=3.57$) öğrencileri arasında meydana gelmiştir. Üniversite öğrencilerinin öğrenim şekli ile heveslilik boyutu arasında yapılan t-testi sonucu kapsamında da birinci ve ikinci öğretim öğrencileri arasında anlamlı farklılık ($p=0.00$) çıkmıştır. İkinci öğretim öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi ortalaması ($\bar{x}=3.90$) birinci öğretim ortalamasından ($\bar{x}=3.64$) daha fazla bulunmuştur. Bu durum birinci öğretim öğrencilerinin harç ödememesi ve ikinci öğretim öğrencilerinin

harç ödemesi ve ödedikleri ücretin karşılığını beklemesi ile izah edilebilir.

Hizmet kalitesi fiziksel özellikler alt boyutuyla (hizmet sunumunda kullanılan araç-gereç ve personelin fiziki görünümü) demografik özelliklerin karşılaştırılmasında cinsiyet ($p=0.97$) değişkeni haricinde öğrencilerin kayıtlı olduğu okul türü ($p=0.00$), sınıfı ($p=0.009$) ve öğrenim şekli ($p=0.00$) değişkenlerinde ise 0.05 anlamlılık düzeyinde farklılık bulunmuştur.

Bu sonuçlar kapsamında $H_{1,3}$ hipotezi bu araştırmada kısmen desteklenmiştir. Farklılıklar yapısal olarak incelendiğinde okul türü değişkeninde fakülte ($\bar{x}=4.14$) ile yüksekokul ($\bar{x}=3.80$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3.28$) öğrencileri arasında ve yüksekokul ($\bar{x}=3.80$) ile meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3.28$) öğrencileri arasında ortaya çıkmıştır. Sınıf değişkeninde farklılıklar, hazırlık sınıfı ($\bar{x}=4.03$) ile birinci sınıf ($\bar{x}=3.61$) ve üçüncü sınıf ($\bar{x}=3.41$) öğrencileri arasında, birinci sınıf ($\bar{x}=3.61$) öğrencileri ile ikinci

Tablo 3: Güvenilirlik Algısının Demografik Özelliklerle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3.78	0.96	-0.860	0.39	
	Kadın	261	3.86	0.95			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4.27	0.71	43.611	0.00*	a-b
	Yüksekokul (b)	159	3.86	0.98			a-c
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3.38	0.93			b-c
Sınıf	Hazırlık (a)	82	4.10	0.89	11.706	0.00*	a-c
	1. Sınıf (b)	152	3.80	0.92			a-d
	2. Sınıf (c)	145	3.62	0.96			a-e
	3. Sınıf (d)	71	3.53	1.15			b-e
	4. Sınıf (e)	57	4.49	0.35			c-e
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3.70	1.02	-3.049	0.00*	d-e
	2. Öğretim	228	3.96	0.85			

*($p<0.05$).

Tablo 4: Heveslilik Algısının Demografik Özelliklerle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3.72	1.06	-0.925	0.35	
	Kadın	261	3.80	0.99			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4.21	0.83	48.550	0.00*	a-b
	Yüksekokul (b)	159	3.90	1.10			a-c
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3.23	0.98			b-c
Sınıf	Hazırlık (a)	82	4.01	0.89	11.742	0.00*	a-c
	1. Sınıf (b)	152	3.66	1.01			e-a
	2. Sınıf (c)	145	3.53	1.02			e-b
	3. Sınıf (d)	71	3.57	1.19			e-c
	4. Sınıf (e)	57	4.48	0.63			e-d
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3.64	1.09	-2.816	0.00*	
	2. Öğretim	228	3.90	0.93			

*($p<0.05$).

($\bar{x}=3.57$) ve dördüncü sınıf ($\bar{x}=4.37$) öğrencileri arasında, dördüncü sınıf öğrencileri ($\bar{x}=4.37$) ile ikinci ($\bar{x}=3.57$) ve üçüncü sınıf ($\bar{x}=3.41$) öğrencileri arasında gerçekleşmiştir. Öğrenim şekli değişkeninde güvenilirlik ve heveslilik boyutlarında olduğu gibi fiziksel özellikler boyutunda da ikinci öğretim öğrencilerinin ortalaması ($\bar{x}= 3.87$) birinci öğretim öğrencilerinden ($\bar{x}= 3.60$) yüksek çıkmıştır.

Empati boyutu ile öğrencilerin demografik özelliklerinin karşılaştırılmasına yönelik t-Testi ve ANOVA testi sonuçlarında cinsiyet değişkeni ($p=0.66$) dışında empati boyutu ile okul türü ($p=0.00$), sınıf ($p=0.00$) ve öğrenim şekli ($p=0.00$) değişkeni kapsamında anlamlı farklılıklara ulaşılmış ve H_{1-4} hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Tablo 6'da görüldüğü üzere okul türünde farklılıklar fakülte ($\bar{x}=4.22$) öğrencileri ile yüksekokul ($\bar{x}=3.75$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3.24$) öğrencileri arasında ve yüksekokul öğrencileri ($\bar{x}=3.75$) ile meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3.25$)

öğrencileri arasında gerçekleşmiştir. Sınıf bazında ise hazırlık sınıfı ($\bar{x}=4.05$) öğrencileri ile birinci sınıf ($\bar{x}=3.61$), ikinci sınıf ($\bar{x}=3.55$) ve üçüncü sınıf ($\bar{x}=3.44$) öğrencileri arasında, birinci sınıf ($\bar{x}=3.61$) öğrencileri ile dördüncü sınıf ($\bar{x}=4.34$) öğrencileri arasında, ikinci sınıf ($\bar{x}=3.55$) öğrencileri ile dördüncü sınıf ($\bar{x}=4.34$) öğrencileri arasında ve üçüncü sınıf öğrencileri ($\bar{x}= 3.44$) ile dördüncü sınıf ($\bar{x}=4.34$) öğrencileri arasında farklılıklar oluşmuştur. Öğrenim şeklinde 2. öğretim öğrencilerinin empati beklentileri ($\bar{x}=3.94$), 1. öğretim öğrencilerinden ($\bar{x}= 3.55$) yüksek olarak gerçekleşmiştir.

Araştırmada beklenen hizmet kalitesini ölçmeye yönelik son alt boyut olan güven boyutuna ilişkin t-Testi ve ANOVA testi sonuçlarını incelediğimizde ise Tablo 7'de görüldüğü üzere cinsiyet değişkeninde ($p=0.28$) anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Güven boyutu ile okul türü ($p=0.00$), sınıf ($p=0.00$) ve öğrenim şekli ($p=0.00$) değişkeni arasında ortaya çıkan anlamlı

Tablo 5: Fiziksel Özellikler Algısının Demografik Özelliklerle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3.69	0.97	-0.705	0.48	
	Kadın	261	3.75	0.93			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4.14	0.79	42.158	0.00*	a-b a-c b-c
	Yüksekokul (b)	159	3.80	0.91			
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3.28	0.92			
Sınıf	Hazırlık (a)	82	4.03	0.82	13.317	0.00*	a-b a-d b-c b-e e-c e-d
	1. Sınıf (b)	152	3.61	0.97			
	2. Sınıf (c)	145	3.57	0.90			
	3. Sınıf (d)	71	3.41	1.08			
	4. Sınıf (e)	57	4.37	0.50			
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3.60	1.01	-3.177	0.00*	
	2. Öğretim	228	3.87	0.84			

*($p<0.05$).

Tablo 6: Empati Algısının Demografik Özelliklerle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3.70	1.06	-0.440	0.66	
	Kadın	261	3.74	1.07			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4.22	0.83	42.368	0.00*	a-b a-c b-c
	Yüksekokul (b)	159	3.75	1.04			
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3.24	1.07			
Sınıf	Hazırlık (a)	82	4.05	0.91	9.870	0.00*	a-b a-c a-d b-e c-e d-e
	1. Sınıf (b)	152	3.61	1.08			
	2. Sınıf (c)	145	3.55	1.07			
	3. Sınıf (d)	71	3.44	1.26			
	4. Sınıf (e)	57	4.34	0.46			
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3.55	1.13	-4.136	0.00*	
	2. Öğretim	228	3.94	0.94			

*($p<0.05$).

Tablo 7: Güven Algısının Demografik Özelliklerle Karşılaştırılması (n=507)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	246	3.70	1.08	-1.075	0.28	
	Kadın	261	3.80	1.00			
Okul Türü	Fakülte (a)	165	4.23	0.84	42.851	0.00*	a-b a-c b-c
	Yüksekokul (b)	159	3.80	0.95			
	Meslek Yüksekokulu (c)	183	3.27	1.06			
Sınıf	Hazırlık (a)	82	3.99	0.95	7.111	0.00*	a-c e-b e-c e-d
	1. Sınıf (b)	152	3.64	1.09			
	2. Sınıf (c)	145	3.59	1.00			
	3. Sınıf (d)	71	3.60	1.18			
	4. Sınıf (e)	57	4.30	0.58			
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	279	3.60	1.11	-3.600	0.00*	
	2. Öğretim	228	3.93	0.91			

*(p<0.05).

farklılıklar kapsamında $H_{1.5}$ hipotezi araştırmada kısmen kabul edilmiştir. Güven boyutunda okul türü değişkeninde ortaya çıkan farklılıklar fakülte ($\bar{x}=4.23$) ile yüksekokul ($\bar{x}=3.80$) ve meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3.27$) arasında ve yüksekokul ($\bar{x}=3.80$) ile meslek yüksekokulu ($\bar{x}=3.27$) arasında gerçekleşmiştir. Sınıf değişkeninde hazırlık sınıfı ($\bar{x}=3.99$) öğrencileri ile ikinci sınıf ($\bar{x}=3.59$) öğrencileri arasında, dördüncü sınıf ($\bar{x}=4.30$) öğrencileri ile birinci sınıf ($\bar{x}=3.64$), ikinci sınıf ($\bar{x}=3.59$) ve üçüncü sınıf ($\bar{x}=3.60$) öğrencileri arasında farklılık gerçekleşmiştir. Öğrenim şekli değişkeninde ise ikinci öğretim öğrencileri ($\bar{x}=3.93$) ortalama ile birinci öğretim öğrencilerine ($\bar{x}=3.60$) göre öne çıkmışlardır. İşletme ile tüketici arasında ürün/hizmet değişim sürecinde güven kavramının temelini hizmet alan kişinin algılama seviyesi belirler. Bu nedenle algılanan risk yüksek düzeye ulaştığında, güven ortamı oluşturmak zorlaşır (Aksoy, 2006, s. 82). Bu çalışmada güven seviyesi ortalamalarının hepsinin $\bar{x}=3.5$ üzerinde çıkması, üniversite öğrencilerinin öğrenci işleri hizmetlerinde güvene önem verdikleri şeklinde değerlendirilebilir.

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Bir toplumda eğitimin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesi arzulanıyorsa, eğitim sürecindeki paydaşların iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Liderlik, vizyon ve örgüt yapısı, akademik süreçler, ders müfredatları, idari birim faaliyet süreçleri ve mimari yapılar için inovasyon kültürü oluşturulması ve paydaş memnuniyetini yükseltme adına hizmet kalitesi ölçümlerinin yapılması ve bu ölçümlerle sonuçları temel alınarak düzeltici önlemlere yönelme, eğitim kalitesinin yükselmesine yardımcı olabilecektir (Tunçbilek & Bayrakçı, 2017). Bu bağlamda değişen dünya ve artan birey isteklerinin karşılanması çerçevesinde eğitim alanında yapılacak çalışmaların bilimsel temelli ve desteklenebilir sonuçlara dayandırılması gerekmektedir.

Hizmet sunan bir kurumda müşterilerin tatmin düzeyinin artırılması bağlamında ihtiyaç ve beklentilerinin doğru anlaşılması, ortak bir zemin oluşturulması, beklentilerin aşılması, gülümsemenin sağlanması, olumlu bir tutum edinilmesi ve önem verildiğinin hissettirilmesine vurgu yapılmaktadır (Bayuk &

Küçük, 2007). Bu noktalardan hareketle hizmet kalitesi ölçümleri, eğitim kalitesini artırmaya yönelik çabalarda başvurulması gereken önemli bilimsel çıktılardır. Sağlık ve eğitim başta olmak üzere birçok hizmet sektöründe hizmet kalitesi ölçümlerinin önem arz eden, geri bildirim sağlayan, önemli düzeltici çalışmalarıdır.

Eğitim hizmetleri kapsamında yükseköğretim eğitimi oldukça önemlidir. Yükseköğretimde yetiştirilen öğrenciler, zaman içerisinde diğer sektörlerin beşeri sermayesi olarak geleceğe yön verebilecek kişiler olarak önem arz eder. Yükseköğretim kurumlarının çıktıkları olan öğrenciler; işverenleri, aileleri, toplum ve devlet gibi birbirinden çok farklı birçok grubu ilgilendirir (Gürbüz & Ergülen, 2008).

Bu araştırma, üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik olarak hazırlanmış olup temel amacı, yükseköğretim kurumlarının idari hizmet birimi olan Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından verilen hizmetlerin öğrenci görüşleri perspektifinden değerlendirilerek beklenen ve algılanan hizmet kalitesine yönelik bir çerçeve oluşturmaktır.

Yükseköğretim kurumlarındaki öğrenci işleri biriminden hizmet alan öğrencilerin algı ve beklentilerine yönelik araştırmalarda öğrenci işlerine yönelik hizmetler bazen %59.9 oranında yeterli görülürken bazen de en çok şikâyet edilen üniversite birimi olarak gösterilmektedir (Sözer et al., 2002; Görmüş et al., 2013; Hayırsever, 2014; Tosun & Başgöze, 2015). Öğrenci belgeleri ve diplomaların zamanında hazırlanmaması ve notların girilmesindeki aksaklıklar ana şikâyet nedenleri olarak sıralanmaktadır. Ayrıca “öğrenci işleri yasal isteklerimi yerine getirmektedir” sorusunun cevap ortalaması beş üzerinden $\bar{x}=2.79$ olarak tespit edilmiştir. Öğrencilerin görüşleri doğrultusunda yapılan SERVQUAL hesaplamalarında “güvenilirlik” boyutunu en kaliteli, “cevap verebilme” boyutu ise en kalitesiz boyut olarak gösterilmiştir. Öğrencilerin okuduğu sınıf düzeyi arttıkça, kalite algılarının düştüğü, ziyaret sıklığı azaldıkça kalite algılarının arttığı yönündedir.

Bu araştırmada, öğrenci işleri daire başkanlığı biriminden hizmet alan üniversite öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi algılarında öncelik sırası; güvenilirlik ($\bar{x}=3.82$), heveslilik ($\bar{x}=3.76$), güven ($\bar{x}=3.75$), fiziksel özellikler ($\bar{x}=3.72$) ve empati ($\bar{x}=3.72$) olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar kapsamında üniversite öğrencilerinin öğrenci işleri biriminden en yüksek hizmet kalitesi beklediği boyut güvenilirlik en düşük boyutlar ise fiziksel imkanlar ve empati olarak belirlenmiştir. Öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi algıları ile demografik özelliklerinin karşılaştırılmasında cinsiyet değişkeni dışında okul türü, sınıf ve öğrenim şekli değişkenlerinde anlamlı farklılıklar saptanmış, araştırmada önerilen tüm hipotezler kısmen kabul edilmiştir. Bu sonuçlar kapsamında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan öğrenci hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına yönelik şu öneriler sunulmuştur:

- Sunulan hizmetler analiz edilerek her hizmet için standartlar oluşturulmalı ve hizmet sunan personel bu standartlar hakkında bilgilendirilmelidir.
- Belirli periyotlarda düzenli olarak kalite ölçümüne yönelik araştırmalar yapılmalı ve öğrenci beklentileri öğrenilmelidir.
- Öğrenci işleri daire başkanlığı mevcut personelinin motivasyonunun yükseltilmesine gereken önem verilmelidir.
- Öğrenci beklentileri konusunda öğrenci işleri daire başkanlığı personeli gerekli ve sürekli eğitimlerle desteklenmelidir.
- Öğrenci işleri daire başkanlığı biriminde hizmetlerin, yeni araçlarla sunumu sağlanmalı ve konforlu ortamlar yaratılmalıdır.
- Öğrenci işleri daire başkanlığı biriminde görev üstlenecek personelin seçimine önem verilmelidir.
- Yurt dışındaki üniversitelerin öğrenci işleri birimleri inceleyerek, iyi örnek uygulamalar Türkiye'ye taşınmalıdır.
- Belirli aralıklarda öğrencilere uygulanan anket sonuçları web sitesi aracılığı ile tüm öğrenciler ile paylaşılmalıdır.

Bu araştırmada, yükseköğretim kurumları kapsamındaki öğrenci işleri daire başkanlığı tarafından öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik kavramsal bir yapı oluşturulmuştur. Araştırmanın Türkiye'deki farklı yükseköğretim kurumlarında öğrenci işleri birimleri için yol gösterici olması beklenmektedir. Bununla birlikte gelecekte yapılacak benzer araştırmalara yol gösterici olmak üzere şu öneriler sunulabilir:

- Bu çalışma ana kampüs içerisinde yer alan öğrenci işleri birimi bünyesinde gerçekleştirilmiştir. Üniversitelerin farklı birimleri (enstitüler, ilçeler, vb.) içerisinde bulunan öğrenci işleri birimlerinde de uygulanabilir ve farklı bakış açıları geliştirilebilir.
- Araştırmada kullanılan ölçeğin yükseköğretim kurumlarının farklı birimlerine (sağlık, kültür ve spor daire başkanlığı, bilgi işlem daire başkanlığı, kütüphane ve dokümantasyon daire başkanlığı, vb.) uygulanarak hizmet kalitesi ölçümleri yapılabilir ve ölçüm sonuçları kapsamında birimler arasında karşılaştırmalar yapılabilir.

Bu araştırma sonuçları göstermiştir ki, yükseköğretim kurumlarında eğitim memnuniyetini artıran bileşenlerden birini de öğrenci işleri daire başkanlığı tarafından sunulan hizmetler oluşturmaktadır. Bu hizmetlerin SERVQUAL ve SERVPERF gibi ölçekler ile ölçülmesi ve sonuçlarının paylaşılması gerekmektedir. Ölçüm sonuçları arasındaki olumsuz farklılıklar için düzeltici önlemlere başvurulması yükseköğretimde hizmet kalitesini yükseltecektir. Bu süreçte başta üniversite yönetimleri olmak üzere Yükseköğretim Kurulu Başkanlığının desteği yararlı olacaktır.

KAYNAKLAR

- Aksoy, R. (2006). Bir pazarlama değeri olarak güven ve tüketicilerin elektronik pazarlara yönelik güven tutumları. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(4), 79-90.
- Altan, I., & Atan, M. (2004). Bankacılık sektöründe hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 17-32.
- Bayuk, N., & Küçük, F. (2007). Müşteri tatmini ve müşteri sadakati ilişkisi. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(1), 285-292.
- Bektaş, H., & Akman, S. U. (2013). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeği: güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, 18, 116-133.
- Büyükoztürk, Ş. (2007). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum*. Ankara: Pagem A Yayıncılık.
- Ergin, İ., & Akseki, B. (2012). Lisansüstü eğitimde kullanılan öğrenci bilgi sistemi. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 364-380.
- Görmüş, A. Ş., Aydın, S., & Aydın, M. (2013). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci şikâyetlerinin ve şikâyet yönetiminin değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 167-190.
- Gürbüz, E., & Ergülen, A. (2008). *Yükseköğretim Kurumlarında hizmet kalitesi ölçü ve modelleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hayırsever, Y. (2014). İç kontrolde öğrenci işleri ve paydaş memnuniyeti için karar destek sistemi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Karabük Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Karabük.
- İçöz, O. (2005). *Hizmet pazarlaması*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- İslamoğlu, A. H. (2002). *Siyaset pazarlaması toplam kalite yaklaşımı*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kılıç, R. (1999). Türkiye'de yükseköğretimin kapsamı ve tarihsel gelişimi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3, 289-310.
- Koçoğlu, C. M., & Aksoy, R. (2012). Hizmet kalitesinin SERVPERF yöntemi ile ölçülmesi: Otobüs işletmeleri üzerinde bir uygulama, *Akademik Bakış Dergisi*, 29, 1-20.
- Mucuk, İ. (2001). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Odabaşı, Y. (2004). *Satışta ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Ok, M. A., & Girgin, F. M. (2015). Ankara'da iki özel yurt işletmesinde SERVQUAL yöntemi ile hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 295-323.

- Öztürk, Y. (1996). *Marketing Turkey as a tourist destination in The United Kingdom* (Unpublished Ph. D. dissertation). University of Strathclyde, Business Faculty, The Scottish Hotel School, UK.
- Somaratna, S. D., & Peiris, C. N. (2011). Service quality in university of Colombo libraries: An assessment. *Annals of Library and Information Studies*, 58, 170-183.
- Sözer, A. N., Tütüncü, Ö., İpekgil-Doğan, Ö., Gencil U., Gül H., Tenikler G.,... Devedbakan N. (2002). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde lisansüstü eğitim kalitesinin artırılmasına yönelik bir alan araştırması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 41-65. Retrieved from http://www.sbe.deu.edu.tr/dergi/cilt4_say%C4%B14/4.2%20sozer.pdf
- Tosun, M. U., & Başgöze, P. (2015). The service quality perception in student affairs: A single institutional experience. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30(3), 131-146.
- Tunçbilek, M. M., & Bayrakçı, S. (2017). Üniversitelerde algılanan liderlik, vizyon ve örgüt yapısının inovasyon yönetimine etkisi: Karabük Üniversitesi örneği. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 28(83), 48-84.
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yılmaz, V., Filiz, Z., & Yaprak, B. (2007). SERVQUAL yöntemiyle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 299-316.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.01.350
- Yükseköğretim Kurulu (2014). Yükseköğretim kurumları etik davranış ilkeleri. Retrieved from <http://etik.gov.tr/wp-content/uploads/2019/02/yuksekoğretim-etik-davranis-ilkeleri.pdf>