

Üniversitelerin Sunmuş Olduğu Hizmetin Öğrenciler Tarafından Algılanması: Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Örneği

Doç. Dr. Selahattin YAVUZ

Erzincan Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü
syavuz@erzincan.edu.tr

Zehra AKMAN

Erzincan Üniversitesi, SBE, İşletme ABD, Yüksek Lisans Öğrencisi
zehra-akman@hotmail.com

Öz: Yükseköğretim kurumları, son yıllarda yeni üniversitelerinde kurulması ile daha yoğun bir rekabet ortamına girmişlerdir. Üniversitelerin yeterli öğrenci kapasitesine ulaşması ve bu kapasiteyi artırarak devam ettirebilmesi için sunduğu hizmet kalitesini yükseltmeleri gerekmektedir.

Bu çalışmada Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin, üniversite ve fakülteleri hakkında hizmet kalite algısı belirlenmeye çalışılmıştır. Öğrencilerin üniversite ve fakülte hizmet kalite algısını belirleyebilmek için oluşturulan anket formu 360 öğrenciye 8'i demografik olmak üzere 41 soruluk anket uygulanmıştır. Yapılan faktör analizi sonucu 8 faktör bulunmuştur. Bu faktörler "Akademik Personel", "Ulaşım", "Web Sitesi ve İnternet", "Sosyal ve Kültürel Hizmetler", "İdari Personel", "Yemekhane ve Tesis Hizmetleri", "Derslik ve Güvenlik", "Fakülte Ekipmanları ve Altyapı" olarak isimlendirilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda öğrencilerin bazı demografik özellikleri (cinsiyet, öğrenim türü, burs, sınıf, ikamet, yaş, bölüm) ile 8 faktör arasında bazı anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Öğrencinin mezun olduğu lise ile faktörlerin hiçbiri arasında anlamlı fark bulunamamıştır. Öğrencilerin demografik özellikleri ile "Web Sayfası" ve "Yemekhane ve Tesis Hizmetleri" faktörleri arasında da anlamlı fark bulunamamıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Erzincan Üniversitesi, Öğrenci Memnuniyeti

The Students Perception of The Service Offered By The Universities: The Sample of Erzincan University Faculty of Economics and Administrative Sciences

Abstract: Higher education institutions start competing via the foundation of the new universities in last years. In order to reach enough student capacity and to continue with increasing capacity, universities should enhance the quality of offered service.

In this study, the service quality perception of the students having education in Erzincan University Faculty of Economics and Administrative Sciences is tried to determined. The 41-(8 of them are demographic) questioned questionnaire form that is created to determine the service quality perception of the students, is applied to 360 students. 8 factors have been found as the result of the factor analysis. These factors are named as "Academic Staff", "Transportation", "Web Sites and Internet", "Social and Cultural Services", "Administrative Staff", "Refectory and Assosiation Services", "Classroom and Security", "Faculty Equipments and Infrastructure".

At the end of the carried out analysis there are some meaningful differences found between some demographic features of the students (gender, educational, background, scholarship, grade, residence, age, department) and 8 factors. There is no difference found between the factors and the high school from which the student graduated. Also no difference is found between the factors "Web Site", "Refectory and Association Services" and the demographic features of the students.

Keywords: Service Quality, Erzincan University, Student Satisfaction.

Giriş

Son yıllarda hizmet işletmelerinin ülke ekonomilerinde payı büyümektedir. Gittikçe büyüyen bu pay ile birlikte rekabet ortamı da genişlemektedir. Bu sebeple hizmet işletmeleri için hizmet kalitesi büyük önem taşımaktadır. Örgütler müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için hizmet kalitelerini arttırmaktadır. Müşteri memnuniyeti veya memnuniyetsizliği hizmet kalitesinin ölçülmesine imkân sağlamaktadır (Soba ve diğ., 2016:122). Ayrıca örgütler sadık bir müşteri kitlesi oluşturabilmek için müşteri memnuniyetini devamlı olarak sağlamaya çalışmaktadır (İlter, 2009:102).

Örgütlerin sunacağı hizmet, müşteri türüne göre değişim göstermektedir. Ayrıca örgütlerin sundukları hizmetin kalitesi, müşterinin istek ve ihtiyacını ne

ölçüde karşıladığının bir göstergesidir. Yükseköğretim kurumları eğitim hizmeti sunan örgütler arasında yer alırken, bu hizmetin müşterilerini öğrenciler oluşturmaktadır (Şahin, 2009: 107). Yükseköğretim kurumlarının hizmeti eğitimidir ve eğitim hizmeti sonucu oluşan kalite kavramı birçok unsura bağlıdır. Kaliteli bir eğitim kaliteli bir hizmete yol açmaktadır (Saydan, 2008: 65). Kaliteli eğitim hizmeti veren yükseköğretim kurumları, öğrenciler tarafından daha çok tercih edilmektedir. Bunun sebebi kaliteli eğitim hizmeti veren yükseköğretim kurumlarının mezun olan öğrencileri için daha kapsamlı ve kolay bir istihdam alanı oluşmasına vesile olmasıdır (Saydan ve diğ., 2009: 226).

Yükseköğretim kurumları öğrencilere eğitimleri ile ilgili bilgi ve beceri kazandırmayı amaçlayan örgütlerdir. Eğitim düzeyi kaliteli olan öğrencilerin toplum içindeki payı arttıkça ülkelerin ister sosyal ve ekonomik, ister siyasal açıdan olsun her geçen gün daha fazla gelişim gösterecektir (Gegez ve diğ., 2016, s.94). Yükseköğretim kurumları, öğrencileri için gerekli olan eğitim ve öğretimin kalitesini arttırdığı zaman, gelecekte toplumsal bir fayda sağlamış olacaktır (Bektaş ve vd., 2013: 121).

Bu çalışmada yükseköğretim kurumlarından biri olan Erzinan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin kendi üniversite ve fakültelerinden almış oldukları hizmetten ne derece memnun oldukları belirlenmeye çalışılacaktır. Çalışma ile ilgili literatür taraması ve kavramsal bilgiler verildikten sonra öğrencilere yapılan anketin bulguları ve analizleri değerlendirilecektir.

1. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi soyut ya da somut olarak üretilen bir ürün ile bu ürünün muhatabı olan müşteri arasındaki ilişki olarak tanımlanabilir. Daha geniş bir tanım ile hizmet kalitesi, üretilen ürünün sunulacağı müşterinin istek ve ihtiyaçlarına en üst seviyede karşılık verebilme yeteneği olarak ifade edilebilir. Yani hizmet kalitesi müşterinin beklediği hizmetin algıladığı hizmet ile paralel ya da daha üst seviyede gerçekleşmesidir (Okumuş ve Duygun, 2008: 18). Hizmetin olumlu şekilde algılanması yani beklentinin algılanan durumu karşılması müşteride memnun edici bir izlenim bırakması hizmet kalitesi şeklinde ortaya çıkmaktadır (Ergün, 2013: 27).

Hizmet kalitesi birçok araştırmacı tarafından ölçülmeye çalışılmıştır. Bu araştırmacılardan olan Grönroos ve Parasuraman hizmet kalitesi ile ilgili araştırmalarında hizmet kalitesini, müşterilerin sunulan hizmete karşı beklentilerinin karşılanma oranı olarak ifade etmişlerdir. Bu araştırmacılar hizmet kalitesi kavramını daha detaylı bir şekilde açıklarken içsel ve dışsal olmak üzere iki farklı bakış açısına göre ele almışlardır. İçsel bakış açısının hizmetin sunulmasına kadar geçen sürede sıfır hata ve üretimin olması gereken

şekil ve şartlarda gerçekleştirilmesi gerektiğini söylemektedir. Dışsal bakış açısı ise ürünün sunum sonrası müşterinin beklentisini, algısını, memnun olma durumunu ve sonucunda sergilediği davranışı incelemektedir. Bu iki bakış açısı gerçekleşikten sonra hizmet kalitesi ortaya çıkmaktadır (Çelik, 2010: 22-23).

1.1.Hizmet Kalitesini Oluşturan Temel Kavramlar

Hizmet kalitesi dört temel kavram ile açıklanmaktadır. Bu kavramlar hizmet sunulana kadar ve hizmet sunulduktan sonra ortaya çıkmakta ve bir bütün olarak hizmet kalitesi kavramını oluşturmaktadır. Bu kavramlar ayrı başlıklar halinde açıklanmıştır.

1.1.1.Fonksiyonel Kalite

Hizmet kalitesi, müşteriye sunulması ve sunum sonrası süreç olarak düşünülmektedir. Fonksiyonel kalitede bu sürecin parçasıdır ve sunum aşamasında yer almaktadır. Sunulan hizmeti sadece ortaya çıkarılan ürün olarak düşünmek pek doğru sayılmaz. Ürün ortaya çıkana kadar ve çıktıktan sonra yapılan işlemler sunulan hizmet sonrası ürünün kalitesini belirlemektedir. Fonksiyonel kalite ürünün sunulmuş aşamasına kadar geçen sürede yer alan bir kavramdır. Bu sunumun her bir aşaması fonksiyonel kalite kavramına dâhildir ve kalite bunlara göre değerlendirilir (Taş, 2015: 29-30)

1.1.2.Teknik Kalite

Teknik kalite sunulan hizmetin sonucu ile ilgilidir. Teknik kalite daha ölçülebilir bir kavramdır. Müşterinin sunulan hizmet sonucu memnun olup olmadığı bu aşamada belirlenmektedir. Teknik kalite, müşterinin verilen hizmet sonrası ürünün kalitesine bağlı olarak değerlendirme yaptığı aşamadır (Taş,2015: 30).

1.1.3.Beklenen Kalite

Örgütler müşterilerin beklediği hizmet kalitesini sağlayabilmeyi amaçlamaktadır. Bu sebeple örgütler sundukları hizmet ile müşterinin beklentisini karşılayabilmeyi arzulamaktadır. Müşteri de örgütten alacağı hizmet için beklenti içine girmektedir (Dursun, 2011: 73). Beklenen hizmet kalitesi, müşteriye yönelik uygulanan eylemlerin bir sonucudur. Hizmet kalitesi, örgütün hizmet sunumu ve müşteri beklentileri ile birlikte oluşturduğu sürecin sonucunda sağlanmaktadır (Aydın, 2015: 79).

1.1.4.Algılanan Kalite

Algılanan kalite kavramı, örgütlerin sunduğu hizmet sonucunda müşterinin algıladığı hizmetin derecesidir olarak tanımlanmaktadır. Müşteri,

beklediği hizmet kalitesi ile algıladığı hizmet kalitesini karşılaştırarak bir sonuca ulaşmaya çalışmaktadır ve bu sonuç algılanan hizmet kalitesinin sürecini oluşturmaktadır (Dursun, 2011: 76).

Algılanan hizmet, örgüt içi faaliyetlerin ve örgüt çalışanlarının eylemlerinin bir sonucudur. Hizmet kalitesinin ölçümlenebilmesi için müşterinin, hizmetten beklediği kalite ve algıladığı kaliteyi değerlendirmesi gerekmektedir. Müşterinin beklentileri üzerindeki sonuçlar memnuniyet oluştururken beklentileri altındaki hizmetler örgütü olumsuz etkileyecektir (Aydın,2015: 80).

1.2.Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet kalitesinin daha ulaşılabilir bir sonuç oluşturabilmesi için soyut ve somut boyutlarının incelenmesi gerekir. Kalite artışının sağlanabilmesi için bu boyutların üzerinde bir hizmet sunum artışına gidilmesi gerekmektedir (Aytaç, 2015: 37). Parasuraman, Zeithaml ve Berry bir çalışma yapmışlardır. Parasuraman ve arkadaşlarının incelediği araştırma sonucunda uyguladıkları faktör analizinde hizmet kalitesini 10 boyutta ele almışlardır. Daha sonra 1988'de yapmış oldukları farklı bir çalışma ile ölçeklerini faktör analizinde 5 boyuta indirmişlerdir. Daha az faktörle açıklamayı başardıkları bu faktörlerin kimisi aynı kalırken kimisi bir faktör altında toplanmıştır (Seyfullayev, 2015: 34-36). Bu beş boyut için fiziksel görünüm, güvenilirlik ve heveslilik faktörleri aynı kalırken, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik ve güvenlik boyutları güvence faktörü altında ulaşılabilirlik, iletişim ve müşteriye anlama boyutu ise empati faktörü altında toplanmıştır (Ergün, 2013: 32). Bu boyutlar aşağıda açıklamaları ile yer almaktadır.

Güvenirlik: Örgütlerin müşterilerine karşı verdikleri sözü tutması ve ilk seferde doğru bir uygulama sunması anlamına gelmektedir.

Karşılık Verme: Örgütlerin birlikte hizmet sundukları ekip ile her an hazırlıklı olmasını ifade eder. Çalışanlar hizmeti zamanında sunmak için istekli ve hazır olmalıdır.

Güvence: Müşterilerin örgütlere güven duyabilmeleri, şüphe etmemeleri, riskli alanlar olarak görmemeleri şeklinde ifade edilmektedir. Örgütlerin müşterileri hakkında edindikleri bilgilerin korunması ve gizli tutulması güvence boyutu kapsamındadır (Altıntaş, 2014: 12).

Empati: Örgütlerin müşterilerin isteklerini ve ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilmeleri için müşteriler gibi düşünmeye çalışmaları olarak ifade edilmektedir (Dinç, 2017: 45). Örgütlerin müşterileri için özel alaka ve hizmet sunmaya çalışarak hizmet kalitelerini arttırmaya çalışmaları empati boyutu kapsamında yer almaktadır (Aytaç, 2015: 39).

Fiziksel Varlıklar: Örgütlerin hizmeti sunarken kullandıkları fiziksel ekipmanlar bütünü olarak adlandırılabilir.

1.3. Yükseköğretimde Kalite Hizmeti

Bilim ve teknoloji, bilgi çağını yaşayan toplumlar da ön planda yer almaktadır. Bilgi çağında yaşayan örgütler için rekabet kaçınılmaz bir süreçtir. Bu rekabet ortamında insanların bilgi gücü kalitesi toplumun rekabet gücünü yansıtmaktadır. İnsanların bilgi gücü kalitesi eğitim örgütlerinin sunmuş olduğu kaliteli hizmetlerden doğrudan etkilenmektedir. Bu sebeple eğitim örgütlerinin bilim ve teknoloji alanındaki yeniliklere ve gelişmelere uygun olarak sunulan eğitim hizmetini devamlı olarak geliştirmesi gerekmektedir (Karakaya ve diğ., 2016: 45).

Yükseköğretim kurumları eğitim hizmeti sunan örgütler arasında yer alırken müşterileri ise öğrenciler oluşturmaktadır. Yükseköğretim kurumları da kendi parkurunda bir rekabet içindedir ve doğru stratejiler ile öğrenci devamlılığını sağlayıp uzun süreli kalıcılık sağlayabilir. Bu sebeple yükseköğretim kurumları için müşteri konumunda olan öğrencilerin istek ve ihtiyaçları önem kazanmaktadır. Eğitim hizmeti sunan örgütler için hizmetin değerlendiricisi de hizmetin kendisi de ayrılmaz parçalardır (Cevher, 2016: 164).

Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesini arttırmak için yapılacak uygulamaları öğrencilerin istek ve ihtiyaçları belirlemektedir (Çavdar, 2009: 105). Öğrencilerin istek ve ihtiyaçlarına uygun olarak sunulan hizmetler öğrencilerin eğitim amaçlarına ulaşmaları için olanak sağlayacaktır. Öğrencilerin dersler ile ilgili uyum süreçleri hızlanacak, bilgi ve becerilerini arttıracak girişimlerde bulunmak isteyeceklerdir (Özgül ve diğ., 2005: 94).

Son yıllarda yükseköğretim kurumlarının sayılarında ve kontenjanlarında büyük artışlar olduğu görülmektedir. Bu durum hizmet örgütü olan üniversiteler arasında rekabeti arttırmaktadır. Ayrıca üniversitelerin öğrenci değişim programları rekabeti hem yurt içinde hem de uluslararası alanda rekabete yöneltmektedir. Rekabet ortamı genişleyen yükseköğretim kurumları için hizmet kalitesini arttıracak uygulamalarda bulunması büyük önem arz etmektedir. En büyük müşteri grubu olan öğrencilerin beklentilerini karşılaması, empati kurması gerekmektedir. Yükseköğretim kurumları için asıl hizmetler; akademik personeller, çalışma alanları, kütüphane olanakları, dersliklerin fiziksel imkânları v.b. ihtiyaçlar olsa da yemek hizmetleri, barınma imkânları, güvenlik gibi hizmetler de oldukça önemlidir. Ayrıca öğrencilerin eğitim ihtiyaçları dışında sosyal ve kültürel ihtiyaçları da yükseköğretim kurumları tarafından karşılanması beklenen hizmetler arasındadır. Hem eğitim-öğretim hizmetinden hem de sosyal-kültürel ve diğer temel ihtiyaçları karşılanan öğrenciler

yükseköğretim kurumlarının geleceğe taşınmasının en büyük adımları olacaktır (Tayyar ve vd., 2012: 185).

2.Literatür Taraması

Yapılan literatür taraması sonucunda hizmet kalitesi kavramı farklı uyguma alanlarında ölçülmeye çalışılmıştır. Ayrıca hizmet kalitesi kavramının hem üniversiteler bazında hem de fakülte bazında incelendiği farklı araştırmalar da bulunmaktadır.

Okumuş ve Duygun (2008: 17-38)“Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki” adlı çalışmaları eğitim hizmetini alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesini belirlemek ve algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ile olan ilişkisini belirleyebilmek amacı ile uygulanmıştır.

Cevher (2016: 163-171), “Hizmet Kalitesi Açısından Üniversitelere Yönelik Şikâyetlerin İncelenmesi” başlıklı çalışması ile üniversitelere yönelik şikâyetlerin içeriğini tespit etmeyi amaçlamıştır. “Şikayetvar.com” sitesinde yer alan şikâyetler, içerik çözümlemesine göre incelemiştir.

Soba ve Şimşek (2016: 120-138)“Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Kalite Beklentileri: Bir Alan Araştırması” adlı çalışmalarında üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından beklentileri ve bu beklentilerin önem derecelerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Gegez ve diğ.(2016: 93-125)“Üniversite Öğrencilerinde Memnuniyet Oluşturan Unsurların Saptanması: Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğrencileri İle Bir Araştırma” isimli makale çalışmalarında Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi öğrencilerinin fakülte memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçlamışlardır.

Özgül ve Devebakan (2005: 93-116)“Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma” isimli makale çalışmalarında Dokuz Eylül ve Ege Üniversiteleri İİBF İşletme bölümü öğrencileri arasında, öğrencilere sunulan hizmet kalitesi beklenti ve algılarını ölçümlemek ve aralarındaki farklılıkları tespit etmeyi amaçlamışlardır.

Seyfullayev (2015)“Yüksek Öğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Ankara’da Kamu Ve Vakıf Üniversitelerinde Bir Araştırma” konulu yüksek lisans tezinde kamu ve vakıf üniversitelerindeki öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, memnuniyetleri, sadakatleri, imajları ve tavsiye etme niyetleri ölçülmüştür. Ayrıca çalışmada memnuniyet, sadakat, imaj ve tavsiyenin kalite ile ilişkisinin ortaya çıkarılması da amaçlanmıştır.

Taş(2015) “Üniversitelerde Öğrenci Memnuniyeti Üzerine Gaziantep İlinde Bir Alan Çalışması” konulu yüksek lisans tez çalışmasında, devlet ve vakıf üniversitesi karşılaştırmasına uygun olarak devlet ya da vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin almış oldukları hizmetlerin kalite algılamalarında bir fark olup olmadığına göre öğrenim gören öğrencilerle anket yöntemi ile öğrencilerin görüş ve düşünceleri alınarak gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışmada ise Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nde öğrenim gören öğrencilerin, üniversite ve fakülteleri hakkında hizmet kalite algısı belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca öğrencilerin bazı demografik özellikleri ile hizmet kalite algısı arasında anlamlı farklılık olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Literatür incelendiğinde benzer çalışmalar yapılmıştır. Fakat üniversitelerin sürekli değişen ve kalite algısı her geçen gün farklılaşan bir müşteri kitlesi olduğundan özellikle Erzincan Üniversitesi gibi gelişmekte olan üniversitelerin gelişimini sürdürebilmesi açısından bu ve benzeri çalışmaların sıklıkla yapılması önem arz etmektedir.

3. Materyal Ve Yöntem

3.1.Araştırmanın Amacı Ve Önemi

Araştırmanın amacı Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nde öğrenim gören öğrencilerin, üniversite ve fakülteleri hakkında hizmet kalite algısını belirleyebilmektir. Araştırmanın yan amacı ise örneklem grubunu oluşturan öğrencilerin bazı demografik özellikleri ile hizmet kalite algısı arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını tespit etmektir.

Son yıllarda artan üniversite sayısından dolayı öğrenciler, üniversite tercihi konusunda seçici davranmaktadırlar. Bu durum özellikle Erzincan Üniversitesi gibi gelişmekte olan üniversiteleri daha fazla etkilemektedir. Üniversitelerin öğrenciler tarafından tercih edilmelerinin birçok nedeni bulunmaktadır. Bu nedenlerin başında öğrencilere sunulan hizmetin kalitesi gelmektedir. Bunun için öğrencilere sunulan hizmet kalitesi algısının sıklıkla ölçülmesi gerekmektedir. Ölçülen hizmet kalitesi algısına göre gerekli iyileştirmeler yapılır. Bu çalışma, bundan sonra üniversitelerin ölçmek zorunda kalacakları kalite algısı ile ilgili çalışmalara bir katkı sağlayabilmesi açısından önemlidir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme, İktisat, Siyaset Bilimi-Kamu Yönetimi, Sosyal Hizmet ve Sağlık Yönetimi Bölümlerinde öğrenim gören 1. öğretim ve 2. öğretimdeki tüm öğrenciler oluşturmaktadır. Tanımlanan evrenin birimleri araştırmaya konu olan

değişkenler (öğrenim türü, bölümler, cinsiyet, sınıf) bakımından heterojen olduğundan araştırmanın örnekleme olasılıklı örnekleme yöntemlerinden olan tabakalı örnekleme yöntemine göre belirlenmiştir. Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde öğrenim gören 2327 öğrenci bulunmaktadır. Bu anakütle için gerekli olan minimum örnekleme büyüklüğü %5 hata oranı için 330 yeterli sayılmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50). Araştırmaya konu olan değişkenler dikkate alınarak tabakalı örnekleme yöntemiyle fakültede 365 öğrenciye anket uygulanmıştır. Bu anketlerden 360 anket geçerli sayılırken, eksik ve hatalı doldurulan 5 anket geçersiz sayılmıştır.

3.3. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmanın verileri yüz yüze anket yöntemi ile elde edilmiştir. Öğrencilerin üniversite ve fakülte hizmet kalite algısını belirleyebilmek için oluşturulan anket formu 8 (Cinsiyet, Sınıf, Bölüm, İkamet, Mezun Olduğu Lise Türü, Burs Durumu, Öğrenim Türü, Yaş) demografik ve 33 tutum ölçen maddeden oluşmaktadır. Tutum ölçen ifadeler 5'li Likert tipi ölçek (1= kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=Katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum) ile ölçülmeye çalışılmıştır.

Hizmet Kalite Algısı ile ilgili anket hazırlanırken büyük oranda Ercan GEGEZ, Müge ARSLAN ve Ozan BAKIR'ın (2016) araştırmış olduğu "Üniversite Öğrencilerinde Memnuniyet Oluşturan Unsurların Saptanması: Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğrencileri İle Bir Araştırma" başlıklı makale çalışmasından ve Hakan BEKTAŞ ve Selma ULUTÜRK AKMAN'ın (2013) araştırmış olduğu "Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği: Güvenilirlik Ve Geçerlilik Analizi" adlı makale çalışmalarından yararlanılmıştır. Anketten elde edilen veriler SPSS istatistiksel paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin üniversite ve fakültelerinin hizmet kalite algısına dair yapılan bu çalışmanın ana hipotezini "öğrencilerin bazı demografik özellikleri ile hizmet kalite algısı arasında farklılık vardır" ifadesi oluşturmaktadır. Bu ana hipotezi belirleyecek olan alt hipotezler ise şunlardır:

H₁: Cinsiyet ile hizmet kalite algısı faktörleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Öğretim türü ile hizmet kalite algısı faktörleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

- H₃:Burs ile hizmet kalite algısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H₄:Sınıf ile hizmet kalite algısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H₅:İkamet ile hizmet kalite algısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H₆:Yaş ile hizmet kalite algısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H₇:Bölüm ile hizmet kalite algısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H₈:Lise ile hizmet kalite algısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Bu hipotezler, bulunacak olan her bir faktöre göre alt hipotezlere ayrılıp test edilecektir.

4.Araştırmanın Bulguları

4.1.Örneklem Grubunun Demografik Dağılımı

Örneklem grubunun demografik özellikleri ile ilgili bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Örneklem Grubunun Demografik Özellikleri

	FREKANS	YÜZDE		FREKANS	YÜZDE
CİNSİYET			LİSE		
Kadın	213	59,2	Anadolu Lisesi	178	49,4
Erkek	147	40,8	Meslek lisesi	45	12,5
Toplam	360	100	Düz lise	105	29,2
SINIF			İmama hatip lisesi	32	8,9
1.Sınıf	107	29,7	Toplam	360	100
2.Sınıf	76	21,1	BÖLÜM		
3.Sınıf	88	24,4	İşletme	31	8,6
4.Sınıf	89	24,7	İktisat	21	5,8
Toplam	360	100	Siyaset bilimi ve kamu yönetimi	139	38,6
İKAMET			Sosyal hizmetler	92	25,6
Devlet yurdu	196	54,4	Sağlık idaresi	77	21,4
Özel yurt	25	6,9	Toplam	360	100
Öğrenci evi	80	22,2	ÖĞRETİM TÜRÜ		
Aile ile birlikte	59	16,4	1.Öğretim	111	30,8
Toplam	360	100	2.Öğretim	249	69,2
YAŞ			Toplam	360	100
> = 19	114	31,7	BURS		
20-22	185	51,4	Burs alan	150	41,7
23 > =	61	16,9	Burs almayan	210	58,3
Toplam	360	100	Toplam	360	100

Tablo 1 incelendiğinde örneklem grubunun %59,2'i bayan öğrencilerinden, %40,8'i erkek öğrencilerinden oluşmaktadır. Aynı tabloda ankete katılanların %29,1'i 1.sınıf, %21,1'i 2.sınıf, %24,4'ü 3.sınıf, %24,7'si ise 4.sınıf öğrencilerinden oluşmuştur. Ayrıca örneklem grubunun büyük oranı(%54,4'ü) devlet yurdunda kalmaktadır. Ankete katılanların çoğunluğunun yaşı (%51,4) 20-22 yaş aralığındadır. Örneklem grubunun yarısı (%49,4'ü) Anadolu lisesi mezunu iken sadece %8,9'ü imam hatip lisesi mezunudur. Ankete katılım en fazla (%38,6'si) Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi öğrencilerinden, en az katılım (%5,8'i) İktisat Bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Ankete katılanların büyük bölümü (%69,2'si) ikinci öğretim öğrencilerinden oluşmaktadır. Ankete katılanların %41,7 'si burs alan, %58,3'ü burs almayan öğrencilerden oluşmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin üniversiteleri ve fakülteleri ile ilgili hizmet kalitesi değişkenlerine verdikleri cevaplar sonucunda ortaya çıkan ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2:Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyi Ortalama ve Standart Sapmaları

DEĞİŞKENLER	ORTALAMA	STANDART SAPMA
Fakültemizde dersler belirtilen ders saatleri içinde işlenmektedir.	3,77	1,08
Fakültemizde dersler düzenli bir şekilde yürütülmektedir.	3,64	1,07
Fakültemizde verilen derslerin güncel olduğunu düşünüyorum.	3,63	1,10
Fakültemizin kantini temizdir.	3,46	1,05
Fakültemizde akademik personeller, öğrencilere nazik, saygılı ve güven verici şekilde davranırlar.	3,34	1,23
Fakültemizin akademik personelleri, yeterli mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptirler.	3,33	1,17
Üniversitemizin web sitesinde güncel haberlere zamanında ve kolaylıkla ulaşabiliyorum.	3,32	1,05
Üniversitemizin web sitesinde ihtiyacım olan bilgiye rahatlıkla ulaşabiliyorum.	3,31	1,09
Fakültemizin kantininde sunulan yemekler temizdir.	3,28	1,02
Fakültemizin akademik personellerinin kalitesinden memnunum.	3,27	1,20
Üniversitemizde sunulan yemekler temizdir.	3,20	1,10
Fakültemizde güvenlik yeterli düzeydedir.	3,16	1,30
Üniversitemizde kütüphane kaynakları ve imkânları yeterli düzeydedir.	3,16	1,19
Fakültemizde akademik personeller derslerin daha anlaşılır ve verimli geçmesi için çaba gösterirler.	3,14	1,17
Fakültemizde akademik personeller, öğrencilerin bilgi ve yeteneklerinin gelişmesi için çaba gösterirler.	3,12	1,22
Üniversitemizde İdari personeller, öğrencilere karşı olumlu bir tutum sergilemektedir.	3,07	1,17
Üniversitemizde internete kolay ve hızlı erişilebiliyorum.	3,02	1,23
Üniversitemizin web sitesinde uzaktan eğitim portalına her zaman erişebilmekteyim.	3,01	1,21
Üniversitemiz, öğrencileri değişim programlarına (erasmus, Farabi	2,99	1,29

v.b) teşvik etmektedir.		
Üniversitemizin yemekhane ve kafeterya olanakları yeterlidir.	2,98	1,25
Üniversitemizin sosyal tesisleri ve kampüs alanı öğrencilerin kullanımına uygun ve yeterlidir.	2,84	1,21
Üniversitemizde idari personeller öğrencilerin sorularını bilgilendirmede yeterlidir.	2,81	1,14
Üniversitemizde idari personeller öğrencilerin sorunlarını çözme konusunda ilgili davranırlar.	2,75	1,18
Fakültemiz temiz(wc, çalışma salonu, sınıf v.b.) ve düzenli bir görünüme sahiptir.	2,74	1,35
Üniversitemizde öğrencilerin gelişimine ilişkin faaliyetlere (konferanslar, öğrenci kulüpleri v.b.) önem verilmektedir.	2,61	1,22
Fakültemiz modern, öğrenciyeye hitap eden bir görünüme sahiptir.	2,60	1,24
Üniversitemize ulaşım rahat sağlanmaktadır.	2,55	1,41
Üniversitemize ulaşım hızlı sağlanmaktadır.	2,52	1,40
Fakültemizde fiziksel ekipmanlardan (bilgisayar laboratuvarı, projeksiyon, gibi) yeterince yararlanıldığını düşünüyorum.	2,51	1,32
Üniversitemize ulaşım imkânları yeterlidir.	2,43	1,30
Üniversitemizde spor aktivitelerine önem verilmektedir.	2,34	1,15
Üniversitemizde kültürel aktivitelere (tiyatro, sergi, konser, film gösterimi vb) önem verilmektedir.	2,23	1,21
Üniversitemiz konumu itibariyle ulaşımına uygun bir yerde bulunmaktadır.	2,08	1,25

Tablo-2 incelendiğinde öğrencilerin en yüksek ortalama ile katıldıkları ilk beş madde sırasıyla; “Fakültemizde dersler belirtilen ders saatleri içinde işlenmektedir” “Fakültemizde dersler düzenli bir şekilde işlenmektedir”, “Fakültemizde verilen derslerin güncel olduğunu düşünüyorum”, “Fakültemizin kantini temizdir”, “Fakültemizde akademik personeller, öğrencilere nazik, saygılı ve güven verici şekilde davranırlar” biçimindedir. En düşük ortalama sahip ve öğrencilerin daha az memnuniyet sağladıkları değişkenleri ise sırasıyla “Üniversitemiz konumu itibariyle ulaşımına uygun bir yerde bulunmaktadır”, “Üniversitemizde kültürel aktivitelere (tiyatro, sergi, konser, film gösterimi vb) önem verilmektedir”, “Üniversitemizde spor aktivitelerine önem verilmektedir”, “Üniversitemize ulaşım imkânları yeterlidir”, “Fakültemizde fiziksel ekipmanlardan (bilgisayar laboratuvarı, projeksiyon, gibi) yeterince yararlanıldığını düşünüyorum” biçimindedir.

4.2.Güvenilirlik Analizi ve Faktör Analizi

Anket verilerinin 33 değişkeni için yapılan güvenilirlik analizi Cronbach Alpha değeri 0.917 olarak bulunmuştur. Bu değer ile ölçek, yüksek düzeyde güvenilir sayılmaktadır (Karagöz, 2016: 941).

Elde edilen veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığına karar vermek için KMO ve Bartlett testi uygulanmıştır. KMO testinin 0.80 ile 1 arasında olması ve Bartlett testi sonucu sig. anlamlılık değerinin 0,00 çıkması faktör analizi uygulaması için yeterli sayılmaktadır (Büyüköztürk, 2017: 136).

Bulunan sonuçlara göre Bartlett testi için hesaplanan anlamlılık sig. değeri 0.00, KMO testi değeri ise 0.881 olarak bulunmuştur. Yani hesaplanan sonuçlara göre örneklemin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Toplam açıklanan varyansa bakılarak faktör öz değeri 1'den büyük olan 8 faktör belirlenmiştir. Tablo-3'te faktör analizi sonuçları, her bir faktöre ait açıklanan varyans yüzdesi ve Cronbach Alpha değeri verilmiştir.

Tablo 3: Faktör Analizi ve Cronbach Alpha Değerleri

DEĞİŞKENLER	FAKTÖR YÜKLERİ (%)	FAKTÖR AÇIKLAYICILARI (%)	CRONBACH ALPHA
AKADEMİK PERSONEL (Faktör 1)			
Fakültemizde akademik personeller, öğrencilerin bilgi ve yeteneklerinin gelişmesi için çaba gösterirler.	,870	28,504	0,918
Fakültemizin akademik personelleri, yeterli mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptirler.	,866		
Fakültemizde akademik personeller derslerin daha anlaşılır ve verimli geçmesi için çaba gösterirler.	,822		
Fakültemizin akademik personellerinin kalitesinden memnunum.	,791		
Fakültemizde akademik personeller, öğrencilere nazik, saygılı ve güven verici şekilde davranırlar.	,770		
ULAŞIM (Faktör 2)			
Üniversitemize ulaşım hızlı sağlanmaktadır.	,925	9,409	0,872
Üniversitemize ulaşım imkânları yeterlidir.	,916		
Üniversitemize ulaşım rahat sağlanmaktadır.	,890		
Üniversitemiz konumu itibariyle ulaşımına uygun bir yerde bulunmaktadır.	,560		
WEB SİTESİ VE İNTERNET (Faktör 3)			
Üniversitemizin web sitesinde güncel haberlere zamanında ve kolaylıkla ulaşabiliyorum.	,820	6,821	0,784
Üniversitemizin web sitesinde ihtiyacım olan bilgiye rahatlıkla ulaşabiliyorum.	,771		
Üniversitemizin web sitesinde uzaktan eğitim portalına her zaman erişebilmekteyim.	,723		
Üniversitemizde internete kolay ve hızlı erişilebiliyorum.	,688		
SOSYAL VE KÜLTÜREL HİZMETLER (Faktör 4)			
Üniversitemizde spor aktivitelerine önem verilmektedir.	,839	5,972	0,733
Üniversitemizde kültürel aktivitelere (tiyatro, sergi, konser, film gösterimi vb) önem	,831		

verilmektedir.			
Üniversitemizde öğrencilerin gelişimine ilişkin faaliyetlere (konferanslar, öğrenci kulüpleri v.b.) önem verilmektedir.	,772		
Üniversitemiz, öğrencileri değişim programlarına (erasmus, Farabi v.b) teşvik etmektedir.	,542		
Üniversitemizde kütüphane kaynakları ve imkanları yeterli düzeydedir.	,294		
İDARİ PERSONEL (Faktör 5)			
Üniversitemizde idari personeller öğrencilerin sorunlarını çözme konusunda ilgili davranırlar.	,916		
Üniversitemizde idari personeller öğrencilerin sorunlarını bilgilendirmede yeterlidir.	,896		
Üniversitemizde İdari personeller, öğrencilere karşı olumlu bir tutum sergilemektedir.	,785	4,722	0,866
YEMEKHANE VE TESİS HİZMETLERİ (Faktör 6)			
Üniversitemizde sunulan yemekler temizdir.	-,899		
Fakültemizin kantininde sunulan yemekler temizdir.	-,806		
Üniversitemizin yemekhane ve kafeterya olanakları yeterlidir.	-,745		
Fakültemizin kantini temizdir.	-,711	4,480	0,830
Üniversitemizin sosyal tesisleri ve kampüs alanı öğrencilerin kullanımına uygun ve yeterlidir.	-,308		
DERSLER VE GÜVENLİK (Faktör7)			
Fakültemizde dersler belirtilen ders saatleri içinde işlenmektedir.	,844		
Fakültemizde dersler düzenli bir şekilde yürütülmektedir.	,691		
Fakültemizde verilen derslerin güncel olduğunu düşünüyorum.	,600	3,883	0,771
Fakültemizde güvenlik yeterli düzeydedir.	,525		
FAKÜLTE EKİPMANLARI VE ALTYAPI (Faktör 8)			
Fakültemizde fiziksel ekipmanlardan (bilgisayar laboratuvarı, projeksiyon, gibi) yeterince yararlanıldığını düşünüyorum.	-,727		
Fakültemiz modern, öğrenciye hitap eden bir görünüme sahiptir.	-,694	3,412	0,770
Fakültemiz temiz(wc, çalışma salonu, sınıf v.b.) ve düzenli bir görünüme sahiptir.	-,528		
TOPLAM		67,204	
Cronbach Alpha (33 değişken)			0,917

KaiserMeyerOlkin (KMO) Test	0,881
Bartlett yaklaşık ki-kare testi	6330,410
Sig. Değeri	0.00

Tablo-3'te görüldüğü gibi 33 değişken için 8 faktör elde edilmiştir. Faktörler “Akademik Personel”, “Ulaşım”, “Web Sitesi ve İnternet”, “Sosyal ve Kültürel Hizmetler”, “İdari Personel”, “Yemekhane, Kantin ve Tesis Hizmetleri”, “Derslik ve Güvenlik”, “Fakülte Ekipmanları ve Altyapı” şeklinde isimlendirilmiştir. Bu 8 faktörün ölçek modelini açıklayan toplam varyansı %67.204’tür. Sosyal bilimlerde yapılan analizlerde açıklanan varyansın %40 ile %60 arasında olması yeterli kabul edilmektedir (Çokluk vd., 2012: 245). Ayrıca döndürülmüş faktör analizi sonucu elde edilen faktör yükleri 0.28’in altında yer alan faktör yükleri tabloda gösterilmemiştir.

4.3. Faktörlerin Farklılığını Belirleyebilmek İçin Uygulanan t-Testi

Analiz sonucu bulunan faktörler ile “cinsiyet”, “öğrenim türü” ve “burs durumu” arasında farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için t testi uygulanmıştır. Bulunan sonuçlar Tablo 4’te özetlenmiştir.

Tablo 4: Hizmet Kalite Algısı Faktörleri İçin Uygulanan t Testi Sonuçları

FAKTÖRLER	Cinsiyet				Öğrenim Türü				Burs			
	\bar{X}		t	Sig.	\bar{X}		t	Sig.	\bar{X}		t	Sig.
	Bayan	Erkek			1. Öğretim	2. Öğretim			Burs Alan	Burs Almayan		
Sosyal ve Kültürel Hizmetler	2,7 3	2,6 5	1,0 1	0,31	2,8 9	2,6 1	3,3 7	0,00 *	2,5 9	2,7 7	- 2,1 1	0,04 *
İdari Personel	2,9 3	2,8 0	1,1 6	0,25	3,0 2	2,8 1	1,8 1	0,07	2,8 3	2,9 1	- 0,7 4	0,46
Ulaşım	2,5 8	2,1 2	3,9 3	0,00 *	2,4 5	2,3 7	0,6 2	0,53	2,2 0	2,5 3	- 2,8 3	0,01
Web Sitesi ve İnternet	3,1 6	3,1 7	- 0,0 1	0,99	3,2 0	3,1 5	0,5 1	0,61	2,1 4	3,1 8	- 0,4 4	0,66
Yemekhane ve Tesis Hizmetleri	3,2 1	3,2 5	- 0,3 5	0,73	3,2 6	3,2 1	0,5 0	0,62	3,3 2	3,8 3	- 1,1 5	0,25

Fakülte Ekipmanları ve Altyapı	2,6 5	2,5 7	0,7 2	0,47	2,9 5	2,4 7	3,9 6	0,00 *	3,1 1	3,3 5	- 4,5 4	0,00
Akademik Personel	3,3 6	3,0 8	2,4 8	0,01 *	3,4 2	3,1 7	2,1 7	0,03 *	3,4 7	3,6 1	- 2,0 9	0,04
Dersler ve Güvenlik	3,6 5	3,4 0	2,5 9	0,01 *	3,8 2	3,4 3	3,9 9	0,00 *	3,1 6	3,2 7	- 1,4 8	0,14

*0,05 anlamlılık düzeyinde sig.<0,05 olan faktörler gösterilmiştir.

Tablo 4 incelendiğinde 0,05 anlamlılık düzeyinde ulaşım faktörü için sig=0,000, akademik personel faktörü için sig=0,014, dersler ve güvenlik faktörü için ise sig=0,010 olarak bulunmuştur. Sig.<0,05 olduğu için bu 3 faktör ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Geriye kalan sosyal ve kültürel hizmetler, idari personel, web sitesi ve internet, yemekhane ve tesis hizmetleri, fakülte ekipmanları ve altyapı faktörlerinin sig. değeri 0,05'ten büyük olduğu için bu faktörler ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 4 incelendiğinde 0,05 anlamlılık düzeyinde sosyal ve kültürel hizmetler için sig.=0,001, fakülte ekipmanları ve altyapı için sig.=0,000, akademik personel için sig.=0,031, dersler ve güvenlik faktörleri için sig.=0,000 olarak bulunmuştur. Sig.<0,05 olduğu için hizmet kalite faktörlerinden olan bu dört faktör ile öğrenim türü arasında anlamlı bir farklılık vardır. Diğer faktörlerden olan idari personel, ulaşım, web sitesi ve internet, yemekhane ve tesis hizmetleri ile öğretim türü arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 4 incelendiğinde 0,05 anlamlılık düzeyinde sosyal ve kültürel hizmetler için sig.=0,035, ulaşım için sig.=0,005, fakülte ekipmanları ve altyapı için sig.=0,000, akademik personel için sig.=0,038 olarak bulunmuştur. Hizmet kalite faktörlerinden olan bu dört faktör ile burs durumu arasında sig.<0,05 olduğu için anlamlı bir farklılık vardır. Diğer faktörlerden olan idari personel, web sitesi ve internet, yemekhane ve tesis hizmetleri, dersler ve güvenlik faktörleri ile burs durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

4.4.Faktörlerin Farklılığını Belirleyebilmek İçin Uygulanan ANOVA Testi

Demografik özelliklerden olan sınıf, ikamet, yaş, lise türü ve bölüm ile hizmet kalite algısı faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla tek yönlü ANOVA uygulanmıştır. Bulunan sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5: Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Faktörler	SINIF			İKAMET			YAŞ			BÖLÜM		
	Homojenlik ve varyans testi.	F	Sig.	Homojenlik ve varyans testi	F	Sig.	Homojenlik ve varyans Testi	F	Sig.	Homojenlik ve varyans testi	F	Sig.
Sosyal ve kültürel hizmetler	0,04*	9,65	0,00**	0,62	1,39	0,25	0,41*	10,56	0,00*	0,05*	4,4	0,00**
İdari personel	0,02*	8,58	0,00**	0,24	1,37	0,25	0,12*	8,57	0,00*	0,78	4,26	0,00**
Ulaşım	0,47	11,86	0,00**	0,80	5,44	0,00**	0,13	7,89	0,00*	0,43	7,49	0,00**
Web sayfası	0,10	0,71	0,55	0,43	1,01	0,39	0,77	0,86	0,43	0,33	2,28	0,06
Yemekhane	0,27	0,52	0,67	0,06	1,54	0,20	0,07	1,59	0,21	0,89	1,13	0,34
Fakülte altyapısı ve ekipmanlar	0,16	21,75	0,00**	0,15	0,14	0,94	0,04*	21,17	0,00*	0,03*	5,7	0,00**
Akademik personel	0,01*	3,98	0,01**	0,13	0,43	0,73	0,00*	4,18	0,02*	0,04*	2,1	0,08
Dersler ve güvenlik	0,00*	2,25	0,08	0,10	0,10	0,96	0,01*	4,50	0,01*	0,01*	5,73	0,00**

*ANOVA analizinde varsayımların homojen dağılmadığını gösteren 0,05'ten küçük olan değerleridir.

**ANOVA analizinde gruplar arasında homojen dağılan ve farklılık olduğunu gösteren 0,05'ten küçük olan anlamlılık değerleridir.

Tablo 5 incelendiğinde öğrenim görülen sınıflar arasında, sosyal kültürel hizmetler, idari personel, ulaşım, fakülte altyapısı ve ekipmanlar ve akademik personel faktörleri bakımından anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir (sig.<0,05). İkamet edilen yer arasında, sadece ulaşım faktörü bakımından anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir (sig.<0,05). Öğrencilerin yaş grupları arasında, sosyal ve kültürel hizmetler, idari personel, ulaşım, fakülte altyapısı ve ekipmanlar, akademik personel, dersler ve güvenlik faktörleri bakımından anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir (sig.<0,05). Öğrencilerin okudukları bölümler arasında, sosyal ve kültürel hizmetler, idari personel, ulaşım, fakülte altyapısı ve ekipmanlar, akademik personel, dersler ve güvenlik faktörleri bakımından anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir (sig.<0,05). Mezun olunan lise türü arasında tüm faktörler bakımından herhangi bir farklılık bulunmamıştır.

Anlamli farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma (Post Hoc) testleri uygulanmıştır. Hangi çoklu karşılaştırma testinin uygulanacağı varyansların homojen olup olmamasına göre değişecektir. Tablo 5'te gösterilen varyansları homojen dağılmayan anlamli faktörlere Games Howel testi, homojen dağılıp anlamli farklılıklar gösteren faktörlere ise Tukey testi uygulanmıştır. Çoklu karşılaştırma testleri sonucu faktörler bakımından hangi gruplar arasında farklılık olduğu Tablo-6' da gösterilmiştir.

Tablo 6: Çoklu Karşılaştırma Testleri Sonucunda Çıkan Anlamli Farklılıklar

FAKTÖRLER	SINIF	İKAMET	YAŞ	BÖLÜM
	Anlamli farklılık	Anlamli farklılık	Anlamli farklılık	Anlamli farklılık
SOSYAL VE KÜLTÜREL HİZMETLER	1.sınıflar/ 3. Ve 4.sınıf		17-19 yaş/20-22 ve23-25 yaş	Sosyal Hizmetler/Sağlık Yönetimi.
	2.sınıflar /3. Ve 4. sınıf		20-22 yaş/17-19 yaş	Sağlık Yönetimi/Sosyal Hizmetler.
İDARİ PERSONEL	1.sınıflar /2., 3, ve 4. 2.sınıflar/ 1.sınıf		17-19 yaş/20-22 ve 23-25 yaş	İşletme/Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, Sağlık Yönetimi.
	3.sınıflar/ 1. Sınıf		20-22 yaş/17-19 yaş	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi/ İşletme.
ULAŞIM	4.sınıflar /1. sınıf		23-25 yaş/17-19 yaş	Sağlık Yönetimi / İşletme.
	1.sınıflar /3. Ve 4. sınıf	Devlet yurdu/Öğrenci Evi. Özel Yurt/Öğrenci Evi.	17-19 yaş/20-22 ve 23-25 yaş	İşletme/ Sağlık Yönetimi. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi/ Sağlık Yönetimi.
FAKÜLTE ALTYAPISI VE EKPMANLAR	3.sınıflar/ 1. sınıf	Öğrenci Evi/ Devlet ve Özel Yurt. Aile İle Birlikte Kalanlar/Özel Yurt.	20-22 yaş/17-19 yaş	Sağlık Yönetimi/İşletme ve Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi.
	4.sınıflar 1. sınıf		23-25 yaş/17-19 yaş	İşletme/Sağlık Yönetimi. İktisat/Sağlık Yönetimi. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi/Sağlık Yönetimi.
AKADEMİK PERSONEL			17-19 yaş/20-22 yaş	Sağlık Yönetimi/İşletme, İktisat, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi.

DERSLER VE GÜVENLİK			17-19 yaş/20-22 ve 23-25 yaş 20-22 yaş/17-19 yaş 23-25 yaş/17-19 yaş	İşletme/ Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, Sosyal Hizmetler. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi/İşletme. Sosyal Hizmetler/İşletme.
----------------------------	--	--	--	--

Tablo-6'da Games Howel ve Tukey testi sonucunda faktörlerin sınıf, ikamet, yaş ve bölüm özellikleri arasındaki farklılıklara yer verilmiştir. Sınıf, ikamet, yaş ve bölüm özelliklerinin 6 faktörlere göre farklılıkları bulunmaktadır. Web sayfası ve yemekhane hizmetleri faktörleri arasında demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık tespit edilmediği için Tablo-6'da yer verilmemiştir.

Öğrencilerin hizmet kalite algısını belirleyebilmek için kurulan hipotezlerin, t testi ve ANOVA analizi sonuçları Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: Hipotezlerin Analiz Sonuçlarına Göre Durumu

FAKTÖRLER	CİNSİ YET	ÖĞRE TIM TÜRÜ	BURS	SINIF	İKAM ET	YAŞ	BÖLÜ M	LİSE
SOSYAL VE KÜLTÜREL HİZMETLER	H1A: RED	H2A: KABUL	H3A: KABUL	H4A: KABUL	H5A: RED	H6A: KABUL	H7A: KABUL	H8A: RED
İDARİ PERSONEL	H1B: RED	H2B: RED	H3B: RED	H4B: KABUL	H5B: RED	H6B: KABUL	H7B: KABUL	H8B: RED
ULAŞIM	H1C: KABUL	H2C: RED	H3C: KABUL	H4C: KABUL	H5C: KABUL	H6C: KABUL	H7C: KABUL	H8C: RED
WEB SAYFASI	H1D: RED	H2D: RED	H3D: RED	H4D: RED	H5D: RED	H6D: RED	H7D: RED	H8D: RED
YEMEKHANE	H1E: RED	H2E: RED	H3E: RED	H4E: RED	H5E: RED	H6E: RED	H7E: RED	H8E: RED
FAKÜLTE ALTYAPISI VE EKİPMANLAR	H1F: RED	H2F: KABUL	H3F: KABUL	H4F: KABUL	H5F: RED	H6F: KABUL	H7F: KABUL	H8F: RED
AKADEMİK PERSONEL	H1G: KABUL	H2G: KABUL	H3G: KABUL	H4G: KABUL	H5G: RED	H6G: KABUL	H7G: RED	H8G: RED
DERSLER VE GÜVENLİK	H1H: KABUL	H2H: KABUL	H3H: RED	H4H: RED	H5H: RED	H6H: KABUL	H7H: KABUL	H8H: RED

Tablo 7'de de gösterildiği gibi sosyal ve kültürel aktiviteler ile ilgili kurulan hipotezlerin 5'i, idari personeller ile ilgili hipotezlerin 3'ü, ulaşım faktörü ile ilgili kurulan hipotezlerin 6'sı, fakülte altyapısı ve ekipmanlar ile ilgili faktöre ait

hipotezlerin 5'i, akademik personel faktörü ile ilgili hipotezlerin 5'i ve dersler ve güvenlik faktörü ile ilgili kurulan hipotezlerin ise 4'ü kabul edilmiştir. Web sayfası ve yemekhane faktörü ile ilgili hipotezlerin hiçbiri kabul edilmemiştir.

Sonuç

Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin, üniversite ve fakülteleri hakkında hizmet kalite algısını belirleyebilmek amacıyla yapılan bu çalışmada öğrencilerin en yüksek ortalama ile katıldıkları ilk beş madde sırasıyla; "Fakültemizde dersler belirtilen ders saatleri içinde işlenmektedir" "Fakültemizde dersler düzenli bir şekilde işlenmektedir", "Fakültemizde verilen derslerin güncel olduğunu düşünüyorum", "Fakültemizin kantini temizdir", "Fakültemizde akademik personeller, öğrencilere nazik, saygılı ve güven verici şekilde davranırlar" biçimindedir. En düşük ortalama sahip ve öğrencilerin daha az memnuniyet sağladıkları değişkenleri ise sırasıyla "Üniversitemiz konumu itibariyle ulaşımaya uygun bir yerde bulunmaktadır", "Üniversitemizde kültürel aktivitelere (tiyatro, sergi, konser, film gösterimi vb) önem verilmektedir", "Üniversitemizde spor aktivitelerine önem verilmektedir", "Üniversitemize ulaşım imkânları yeterlidir", "Fakültemizde fiziksel ekipmanlardan (bilgisayar laboratuvarı, projeksiyon, gibi) yeterince yararlanıldığımı düşünüyorum" biçimindedir.

Çalışmada 32 değişken için 8 faktör elde edilmiştir. Bu faktörler "Akademik Personel", "Ulaşım", "Web Sitesi ve İnternet", "Sosyal ve Kültürel Hizmetler", "İdari Personel", "Yemekhane, Kantin ve Tesis Hizmetleri", "Derslik ve Güvenlik", "Fakülte Ekipmanları ve Altyapı" şeklinde isimlendirilmiştir.

Yapılan bağımsız t testi sonucunda ulaşım, akademik personel, dersler ve güvenlik faktörleri ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Diğer faktörler ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Sosyal ve kültürel hizmetler, fakülte ekipmanları ve altyapı, akademik personel, dersler ve güvenlik faktörleri ile öğrenim türü arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Diğer faktörler ile öğrenim türü arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Sosyal ve kültürel hizmetler, ulaşım, fakülte ekipmanları ve altyapı, akademik personel faktörleri ile burs durumu arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Diğer faktörler ile burs durumu arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Yapılan tek yönlü ANOVA testi sonucunda öğrenim görülen sınıflar arasında, sosyal kültürel hizmetler, idari personel, ulaşım, fakülte altyapısı ve ekipmanlar ve akademik personel faktörleri bakımından anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. İkamet edilen yer arasında, sadece ulaşım faktörü bakımından anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin yaş grupları arasında, sosyal ve kültürel hizmetler, idari personel, ulaşım, fakülte altyapısı ve ekipmanlar, akademik personel, dersler ve güvenlik faktörleri bakımından

anlamli farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin okudukları bölümler arasında, sosyal ve kültürel hizmetler, idari personel, ulaşım, fakülte altyapısı ve ekipmanlar, akademik personel, dersler ve güvenlik faktörleri bakımından anlamli farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Mezun olunan lise türü arasında tüm faktörler bakımından herhangi bir farklılık bulunmamıştır.

Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testleri sonucunda faktörlerin sınıf, ikamet, yaş ve bölüm özellikleri arasında farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Faktörlerin web sayfası ve yemekhane hizmetleri özellikleri arasında anlamli bir farklılık tespit edilmemiştir.

Çalışmanın başlangıcında kurulan hipotezlerden; sosyal ve kültürel hizmetler için öğrenim türü, burs, sınıf, yaş ve bölüm faktörleri arasında anlamli fark bulunmuştur. İdari personel için sınıf, yaş ve bölüm faktörleri arasında anlamli fark bulunmuştur. Ulaşım için cinsiyet, burs, sınıf, ikamet, yaş ve bölüm faktörleri arasında anlamli fark bulunmuştur. Web sayfası ve yemekhane için faktörlerin hiçbirisi arasında anlamli fark bulunmamıştır. Fakülte alt yapısı ve ekipmanlar için öğrenim türü, burs, sınıf, yaş ve bölüm faktörleri arasında anlamli fark bulunmuştur. Akademik personel için cinsiyet, öğrenim türü, burs, sınıf ve yaş faktörleri arasında anlamli fark bulunmuştur. Dersler ve güvenlik için cinsiyet, öğrenim türü, yaş ve bölüm faktörleri arasında anlamli fark bulunmuştur. Görüldüğü gibi hiçbir hizmet türü için mezun olunan lise faktörü arasında anlamli fark bulunmamıştır.

Kaynakça

ALTINTAŞ, Emine, Pınar (2014),*Yükseköğretim Sisteminde Hizmet Kalitesi Ve Öğrenci Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

AYDIN, Orhan (2015),*Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Konya'da Bulunan Kamu Ve Vakıf Üniversiteleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Kto Karatay Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

AYTAÇ, Ayşe, İpek (2015),*Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi Ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

BEKTAŞ, Hakan ve Selma Ulutürk Akman (2013),*Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği: Güvenilirlik Ve Geçerlilik Analizi*, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri Ve İstatistik Dergisi, Sayı:18, s.116-133.

BÜYÜKÖZTÜRK, Şener (2017), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Pegem Akademi, Ankara.

CEVHER, Ezgi (2016), *Hizmet Kalitesi Açısından Üniversitelere Yönelik Şikâyetlerin İncelenmesi*, Journal of Yasar University, Cilt 11, Sayı 43, s.163-171.

ÇAVDAR, Ertuğrul (2009), *Yüksek Öğretimde Hizmet Kalitesi Unsurları Ve Bir Uygulama*, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt:2, Sayı: 2, s.100-115.

ÇELİK, İsmail (2010), *Yükseköğretimde Hizmet Kalite Algısının Ölçümü: Yüksek Lisans Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

ÇOKLUK, Ö., G.Şekercioğlu ve Ş. Büyüköztürk (2012), *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları*, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.

DİNÇ, Bilal (2017), *Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Ve Bir Meslek Yüksekokulunda Uygulanması*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

DURSUN, Tolga (2011), *Uzaktan Eğitimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

ERGÜN, Bircan (2013), *Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Verilen Kurumlardaki Hizmet Kalitesine Yönelik Bir Değerlendirme*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.

GEGEZ, Ercan, M. Arslan, O. Bakır (2016), *Üniversite Öğrencilerinde Memnuniyet Oluşturan Unsurların Saptanması: Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğrencileri İle Bir Araştırma*, Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 38, Sayı 1, s.93-125.

İLTER, Burcu (2009), *E-Perakendecilikte E-Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteri Sadakati İlişkisi: İşletme Fakültesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*, Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 10, Sayı 1, s.97-117.

KARAGÖZ, Yalçın (2016), *SPSS 23 ve AMOS 23 Uygulamalı İstatistiksel Analizler*, Nobel Yayınevi, Ankara.

KARAKAYA, Abdullah, İ. Kılıç, M. Uçar (2016),*Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Kalitesi Algısı Üzerine Bir Araştırma*, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Özel Sayı 2, s.40-55.

OKUMUŞ, Abdullah ve Adnan Duygun (2008),*Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 8, Sayı 2,s.17–38.

ÖZGÜL, Engin ve Nevzat Devebakan (2005),*Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 3, Sayı 2,s.93-116.

SAYDAN, Reha (2008),*Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Kalite Beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF Örneği*, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 10, Sayı 1, s.63 – 79.

SAYDAN, Reha ve Bora Açı (2009),*Öğretim Elemanlarının Akademik Kalite Özelliklerinin Değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği*, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 9, Sayı 2,s. 225-253.

SEYFULLAYEV, Hasan (2015),*Yüksek Öğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Ankara'da Kamu Ve Vakıf Üniversitelerinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

SOBA, Mustafa ve Ali Şimşek (2016), *Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Kalite Beklentileri: Bir Alan Araştırması, 'İş, Güç' Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt 18, Sayı 1, s.116-138.

ŞAHİN, Ali E. (2009),*Eğitim Fakültesinde Hizmet Kalitesinin Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği(Ef-Ömö) İle Değerlendirilmesi*, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 37,s.106-122.

TAŞ, Hüseyin (2015),*Üniversitelerde Öğrenci Memnuniyeti Üzerine Gaziantep İlinde Bir Alan Çalışması*, Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

TAYYAR, Nezih ve Feryal Dilşeker (2012),*Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi*, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 28, s.184-204.

YAZICIOĞLU, Yahşi ve Samiye Erdoğan (2004), *Spss uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.

