

Spor Bilimleri Öğrencilerinin Memnuniyet ve Hizmet kalitesi Algıları ile Yatay Geçiş Süreçlerine Yönelik Tutumları

Metin ÖZLÜ¹, Tarkan Havadar²

ÖZET

Amaç: Bu çalışmada, bu araştırma, Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin öğrenci memnuniyeti, hizmet kalitesi algısı ve üniversiteden yatay geçiş eğilimleri arasındaki ilişkileri incelemektedir

Yöntem: Kafkas Üniversitesi Sarıkamış Spor Bilimleri Fakültesi bünyesinde 2023-2024 eğitim-öğretim yılında öğrenim gören tüm lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise bu evrenden kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemiyle seçilen ve çalışmaya gönüllü katılım sağlayan 404 öğrenci oluşturmaktadır. Veriler; "Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği", "Hizmet Kalitesi Ölçeği" ve "Yatay Geçiş Tutum Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler (frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma) ve değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla Pearson Korelasyon Katsayısı kullanılmıştır. İstatistiksel kararların verilmesinde $p < 0.05$ önem düzeyi anlamlılık eşiği olarak kabul edilmiştir.

Bulgular: Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğunu göstermektedir (Ort.=3,08). "Analiz sonuçları, spor bilimleri öğrencilerinin danışmanlık hizmetleri ile öğrenme ve öğretme süreçlerine yönelik orta düzeyin üzerinde bir memnuniyet algısına sahip olduklarını; buna karşın fiziki imkânlar ve ders planlaması alanlarında memnuniyetin anlamlı derecede daha düşük olduğunu ortaya koymaktadır." Hizmet kalitesi algısı da orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Ort.=3,01). Öğrencilerin yatay geçiş eğilimi düşük bulunmuştur (Ort.=2,66). "Korelasyon analizleri sonucunda; hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki saptanırken ($r=0,736$; $p < 0,001$), memnuniyet ile yatay geçiş ($r=0,187$; $p < 0,001$) ve hizmet kalitesi ile yatay geçiş ($r=0,262$; $p < 0,001$) arasında pozitif ancak zayıf düzeyde ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Yatay geçiş eğiliminin özellikle şehir koşulları, öğretim süreci ve akademisyen-öğrenci ilişkileri boyutlarından etkilendiği tespit edilmiştir."

Sonuç: Spor bilimleri öğrencilerinin memnuniyetinin hizmet kalitesiyle yakından ilişkili olduğu; yatay geçiş eğilimlerinin ise daha çok çevresel ve sosyal faktörlerden etkilendiği anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Spor bilimleri, öğrenci memnuniyeti, hizmet kalitesi, yatay geçiş, yükseköğretim.

ABSTRACT

Service Quality, Satisfaction, and Transfer Attitudes Among Sports Science Students

Purpose: This study examines the relationships between student satisfaction, perceived service quality, and horizontal transfer intentions among students of the Faculty of Sports Sciences.

Method: The population of the study consists of all undergraduate students enrolled at Kafkas University, Sarıkamış Faculty of Sports Sciences during the 2023-2024 academic year. The sample comprises 404 students selected from this population through convenience sampling who participated voluntarily. Data were collected using the "Student Satisfaction Scale," "Service Quality Scale," and "Horizontal Transfer Attitude Scale." Descriptive statistics (frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation) and Pearson Correlation

¹ Kafkas Üniversitesi Sarıkamış Spor Bilimleri Fakültesi, Kars/TÜRKİYE. ORCID NO: 0000-0002-1657-4717, metinozlu42@gmail.com

² Kafkas Üniversitesi Sarıkamış Spor Bilimleri Fakültesi, Kars/TÜRKİYE. ORCID NO: 0000-0003-3122-0324, tarkanhavadar@hotmail.com

Coefficient were employed for data analysis to determine the relationships between variables. The significance threshold for statistical decisions was set at $p<0.05$.

Results: The findings indicate that students' overall satisfaction level is moderate ($M=3.08$). Analysis results reveal that while sports sciences students have an above-moderate perception of satisfaction regarding academic advising and teaching–learning processes, satisfaction levels regarding physical facilities and course planning are significantly lower. Perceived service quality was also found to be at a moderate level ($M=3.01$). Students' horizontal transfer tendency was found to be low ($M=2.66$). Correlation analyses showed a strong positive relationship between service quality and satisfaction ($r=0.736$; $p<0.001$); however, positive but weak relationships were identified between satisfaction and horizontal transfer ($r=0.187$; $p<0.001$) and between service quality and horizontal transfer ($r=0.262$; $p<0.001$). It was determined that horizontal transfer intentions are particularly influenced by city-related conditions, the teaching process, and lecturer–student interactions.

Conclusion: In conclusion, it is understood that the satisfaction of sports sciences students is closely related to service quality, whereas their intentions for horizontal transfer are primarily shaped by environmental and social factors.

Keywords: Sports Sciences, Student Satisfaction, Service Quality, Higher Education, Lateral Transfer / Internal Transfer

GİRİŞ

Yükseköğretim sistemleri, küreselleşme, uluslararası rekabet ve eğitimde kitleselleşme süreçlerinin etkisiyle, öğrencilerin yalnızca “öğrenen” değil, aynı zamanda eğitim hizmetinin aktif bir “kullanıcısı” ve zaman zaman bir “müşterisi” olarak değerlendirildiği dinamik bir yapıya dönüşmüştür. Bu dönüşüm, üniversitelerin sunduğu hizmet kalitesini ve öğrenci memnuniyetini kurumsal sürdürülebilirlik açısından stratejik bir unsur hâline getirmektedir (Ekinci ve Burgaz, 2007). Özellikle merkezi yerleştirme sistemiyle öğrenci kabul eden Türkiye’de, öğrencilerin ilk yerleştikleri programlardan duydukları memnuniyetsizlik, onları yükseköğretim sistemi içinde hareketliliğe, yani yatay geçişe yönelten önemli bir itici faktör hâline gelmiştir. YÖK tarafından uygulamaya konulan “Ek Madde 1” (merkezi yerleştirme puanı ile yatay geçiş) gibi mevzuat düzenlemeleri, öğrencilerin akademik başarıdan bağımsız olarak kurum değiştirebilmesine olanak tanıyarak, yükseköğretimdeki öğrenci kaybı olgusunu “kurumlar arası transfer”e dönüştürmüştür (Atatürk Üniversitesi, 2023).

Spor Bilimleri Fakülteleri, uygulamalı eğitim ağırlığı, fiziksel tesis gereksinimleri ve antrenör-öğrenci etkileşiminin yüksek düzeyi nedeniyle hizmet kalitesi algısının en doğrudan hissedildiği akademik birimler arasında yer almaktadır. Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilen SERVQUAL modelinin (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) yükseköğretimin özgün yapısını tam olarak karşılamadığı yönündeki eleştiriler üzerine Abdullah (2006) tarafından geliştirilen HEdPERF ölçeği; akademik kalite, idari işleyiş, erişilebilirlik, kurumsal imaj ve fiziksel imkânları bütüncül biçimde ele alması nedeniyle spor bilimleri alanında daha

geçerli bir çerçeve sunmaktadır. Nitekim literatür, spor bilimleri öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarının, memnuniyet, bağlılık, sadakat ve kurumu tavsiye etme davranışları üzerinde belirleyici olduğunu göstermektedir (Erdoğan, 2020; Deveci, 2023).

Öğrencilerin üniversite değiştirme kararlarında ise çok boyutlu bir etkileşim söz konusudur. Çınar'ın (2016) Kafkas Üniversitesi örneğinde gerçekleştirdiği çalışmada, yatay geçiş eğiliminin en güçlü belirleyicisinin “olumsuz akademisyenlik” olduğu, bunu “şehrin etkisi” ve “öğretim süreci aksaklıkları”nın izlediği belirtilmiştir. Ziraat ve mühendislik fakülteleri gibi uygulamalı alanlarda yapılan benzer çalışmalarda da öğrencilerin şehir olanaklarından, sosyal yaşamdan ve akademik iletişimden duydukları memnuniyetsizliğin yatay geçiş isteğini artırdığı rapor edilmiştir (Demir ve ark. 2006). Spor Bilimleri bağlamında ise uygulama alanlarının niteliği, spor salonu ve tesislerin yeterliliği, fiziki mekânların erişilebilirliği ve öğretim elemanlarının rehberlik davranışları, öğrenci memnuniyetini doğrudan etkileyen unsurlar olarak öne çıkmaktadır (Erdoğan, 2019). Ayrıca ikinci öğretim öğrencilerinin kampüse erişim, güvenlik, ulaşım ve sosyal imkânlar açısından daha fazla sorun yaşamaları da yatay geçiş eğilimini artıran çevresel faktörler arasında değerlendirilmektedir.

Öğrenci hareketliliği literatürü, yatay geçiş kararlarının yalnızca akademik memnuniyetle açıklanamayacağını; öğrencinin kariyer beklentileri, bölüm uyumu, şehir koşulları, sosyal çevre, ekonomik durum ve kişisel yaşam beklentileri gibi geniş bir yelpazede şekillendiğini göstermektedir (Tatlı, 2023; Osmanoglu ve Kaya, 2013). Bu nedenle yatay geçiş hem akademik hem psikososyal hem de çevresel değişkenlerden etkilenen karmaşık bir karar süreci olarak görülmektedir.

Bu çalışma, spor bilimleri öğrencilerinin akademik ve idari hizmet kalitesine yönelik algılarının, onların yatay geçiş yapma niyetleri üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Mevcut literatürde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti üzerine geniş bir birikim bulunmasına rağmen, bu değişkenlerin Türkiye'deki esnek yatay geçiş sistemi bağlamında spor bilimleri öğrencilerinin “kurumu terk etme” veya “başka kuruma yönelme” davranışlarını nasıl şekillendirdiğine ilişkin bulgular sınırlıdır. Dolayısıyla bu araştırma, spor bilimleri öğrencilerinin kalite algıları ile akademik hareketlilik kararları arasındaki ilişkiyi analiz ederek, yükseköğretim kurumlarına öğrenci tutundurma stratejileri geliştirme konusunda önemli bir yol gösterici katkı sunmayı hedeflemektedir.

YÖNTEM

Araştırma Modeli

Bu araştırma, nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli (relational survey model) ile tasarlanmıştır. Bu model, iki veya daha fazla değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan bir araştırma yaklaşımıdır. Çalışmada, spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri, hizmet kalitesi algıları ve yatay geçişe yönelik tutumları arasındaki ilişkiler bu model çerçevesinde incelenmiştir.

Katılımcılar

Araştırmanın örneklemini, Kafkas Üniversitesi Sarıkamış Spor Bilimleri Fakültesi bünyesinde öğrenim gören toplam 404 lisans öğrencisi oluşturmaktadır. Katılımcılar, kolay ulaşılabilir örnekleme (convenience sampling) yöntemiyle belirlenmiştir.

Cinsiyet Dağılımı: 118 Kadın (%29,2), 286 Erkek (%70,8).

Bölüm Dağılımı: Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği (n=51), Antrenörlük Eğitimi (n=163) ve Spor Yöneticiliği (n=190).

Sınıf Düzeyi: 1. sınıftan 4. sınıfa kadar her kademedeki öğrenci dahil edilerek örneklem temsiliyeti sağlanmıştır.

Veri Toplama Yöntemleri

Veriler, 2024 yılı içerisinde hem çevrim içi (Google Forms) hem de yüz yüze anket uygulama yöntemleri kullanılarak toplanmıştır. Veri toplama aracı dört temel bölümden oluşmaktadır:

Kişisel Bilgi Formu: Demografik değişkenler.

Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği: 21 madde, 5 alt boyut.

Hizmet Kalitesi Ölçeği: 22 madde, 5 alt boyut.

Yatay Geçiş Tutum Ölçeği: 22 madde, 5 alt boyut. Anketlerin uygulanması ortalama 8-10 dakika sürmüş olup, katılımcılardan gönüllü onam formu alınmıştır.

Veri Analizi

Çalışma verisi IBM SPSS Statistics 26.0 (IBM Corp., Armonk, NY, USA) programına aktararak analizler tamamlanmıştır. Veriler değerlendirilirken kategorik değişkenler için frekans dağılımları, sayısal değişkenler için tanımlayıcı istatistikler (ortalama, standart sapma, medyan) verilmiştir. Araştırmada ölçme aracı olarak Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği, Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Üniversiteden Yatay Geçiş Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliği

Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı ile incelenmiştir. Öğrenci Memnuniyeti, Hizmet Kalitesi ve Üniversiteden Yatay Geçiş Ölçeklerinin puanları ilgili maddelerin ortalaması alınarak hesaplanmıştır. Uygulanacak analizlere karar verebilmek için öncelikle tüm puanlarına normal dağılım varsayımı için Kolmogorow Smirnov Testi ($n>30$) uygulanmıştır. Test sonucunda puanların normal dağılım varsayımını sağladığı görülmüştür. Bu nedenle karşılaştırmalarda parametrik testler kullanılmıştır. Sayısal iki değişken arasında nedensel olmayan ilişkilerin derecesinin belirlenmesi için Pearson Korelasyon Katsayısı kullanılmıştır.

Güvenirlilik analizi ile ilgili bilgiler aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

2.5. Güvenirlilik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin iç tutarlılık düzeylerini belirlemek amacıyla Cronbach Alfa (α) katsayıları incelenmiştir. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği, Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Üniversiteden Yatay Geçiş Ölçeğinin Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayıları Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1 incelendiğinde; Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği toplam 21 maddeden oluşmakta olup, ölçeğin genel güvenirlilik katsayısı $\alpha=0,938$ olarak bulunmuştur. Bu değer, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Alt boyutlar incelendiğinde; Fiziki İmkanlar (6 madde, $\alpha=0,828$), Öğrenme ve Öğretme (6 madde, $\alpha=0,913$), Danışmanlık (5 madde, $\alpha=0,932$) ve Yönetim (2 madde, $\alpha=0,803$) alt boyutlarının tamamının yüksek derecede güvenilir olduğu belirlenmiştir. Ders ve Ders Planı alt boyutu ise 2 maddeden oluşmakta olup $\alpha=0,769$ ile oldukça güvenilir düzeydedir.

Hizmet Kalitesi Ölçeği için yapılan analiz sonucunda, ölçeğin 22 maddeden oluştuğu ve genel Cronbach Alfa katsayısının 0,957 olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır. Ölçeğin alt boyutlarına bakıldığında; Akademik Görünüm (6 madde, $\alpha=0,913$), İmaj (5 madde, $\alpha=0,907$), İdari Görünüm (4 madde, $\alpha=0,864$), Erişim (4 madde, $\alpha=0,876$) ve Empati (3 madde, $\alpha=0,835$) boyutlarının tamamı yüksek güvenirlilik düzeyindedir.

Üniversiteden Yatay Geçiş Ölçeği toplam 22 maddeden oluşmakta olup ölçeğin genel güvenirlilik katsayısı $\alpha=0,919$ olarak bulunmuştur. Alt boyutlara ilişkin güvenirlilik değerleri sırasıyla; Şehrin Etkisi (6 madde, $\alpha=0,913$), Öğretim Süreci (4 madde, $\alpha=0,904$), Üniversitenin Etkisi (4 madde, $\alpha=0,824$), Olumsuz Akademisyenlik (4 madde, $\alpha=0,881$) ve Akademisyen-Öğrenci İlişkileri (4 madde, $\alpha=0,860$) şeklindedir. Tüm alt boyutlar yüksek derecede güvenilir düzeyde bulunmuştur.

Genel olarak değerlendirildiğinde, çalışmada kullanılan tüm ölçeklerin ve alt boyutlarının Cronbach Alfa katsayılarının 0,769 ile 0,957 arasında değiştiği, bu değerlerin ölçeklerin yüksek iç tutarlılığa sahip olduğunu gösterdiği söylenebilir.

Tablo 1. Ölçeklerin Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayıları

	Madde Sayısı	Cronbach Alfa (α)	Güvenilirlik Düzeyi
Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği	21	0,938	Yüksek Derecede Güvenilir
<u>Alt Boyutlar</u>			
Fiziki İmkanlar	6	0,828	Yüksek Derecede Güvenilir
Öğrenme ve Öğretme	6	0,913	Yüksek Derecede Güvenilir
Danışmanlık	5	0,932	Yüksek Derecede Güvenilir
Yönetim	2	0,803	Yüksek Derecede Güvenilir
Ders ve Ders Planı	2	0,769	Oldukça Güvenilir
Hizmet Kalitesi Ölçeği	22	0,957	Yüksek Derecede Güvenilir
<u>Alt Boyutlar</u>			
Akademik Görünümü	6	0,913	Yüksek Derecede Güvenilir
İmaj	5	0,907	Yüksek Derecede Güvenilir
İdari Görünüm	4	0,864	Yüksek Derecede Güvenilir
Erişim	4	0,876	Yüksek Derecede Güvenilir
Empati	3	0,835	Yüksek Derecede Güvenilir
Üniversiteden Yatay Geçiş Ölçeği	22	0,919	Yüksek Derecede Güvenilir
<u>Alt Boyutlar</u>			
Şehrin Etkisi	6	0,913	Yüksek Derecede Güvenilir
Öğretim Süreci	4	0,904	Yüksek Derecede Güvenilir
Üniversitenin Etkisi	4	0,824	Yüksek Derecede Güvenilir
Olumsuz Akademisyenlik	4	0,881	Yüksek Derecede Güvenilir
Akademisyen Öğrenci İlişkileri	4	0,860	Yüksek Derecede Güvenilir

BULGULAR

Araştırma verisinin analiz süreci iki başlık altında incelenmiştir. İlk aşamada öğrencilerin demografik özelliklerinin dağılımları, daha sonra öğrenci memnuniyeti, hizmet kalitesi, üniversiteden yatay geçiş puanları ve alt boyut puanlarının tanımlayıcı istatistikleri (ortalama, standart sapma, medyan) verilmiştir. İkinci aşamada öğrenci memnuniyeti, hizmet kalitesi ve üniversiteden yatay geçiş puanları arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiştir.

Demografik Özelliklerin Dağılımları

Araştırmaya katılan öğrencilerin (n=404) demografik özelliklerinin dağılımları frekans ve yüzdelik değerleri ile Tablo 2’de sunulmuştur. İk içerik

Tablo 2. Demografik Özelliklerin Dağılımları

n=404	Kişi Sayısı	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	118	29,2
Erkek	286	70,8
Sınıf Seviyesi		
1.Sınıf	80	19,8
2.Sınıf	66	16,3
3.Sınıf	142	35,1
4.sınıf	116	28,7
Okul Türü		
Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği	51	12,6
Antrenörlük	163	40,3
Yöneticilik	190	47,0
Aktif Spor Yapma Durumu		
Evet	244	60,4
Hayır	160	39,6
Anne Eğitim Durumu		
İlköğretim	266	65,8
Lise	104	25,7
Üniversite	34	8,4
Baba Eğitim Durumu		
İlköğretim	196	48,5
Lise	158	39,1
Üniversite	50	12,4
Kardeş Sayısı		
Yok	12	3,0
1-2	108	26,7
3	95	23,5
4 ve üzeri	189	46,8
Aile Gelir Düzeyi		
0-17.000 TL	83	20,5
17.001-35.000 TL	193	47,8
35.001TL ve üzeri	128	31,7
Milli Sporcu Olma Durumu		
Evet	39	9,7
Hayır	365	90,3
Lisanslı Sporcu Olma Durumu		
Evet	203	50,2
Hayır	201	49,8
Ders Dışı Aktivitelerde Yer Alma Durumu		
Evet	231	57,2
Hayır	173	42,8
Akademik Başarı Not Ortalaması		
1-2.00	43	10,6
2.01-3.00	207	51,2
3.01-4.00	154	38,1

Araştırmaya toplam 404 öğrenci katılmıştır. Tablo 2 incelendiğinde; katılımcıların %29,2'si (n=118) kadın ve %70,8'i (n=286) erkek bireylerden oluşmaktadır. Sınıf düzeylerine göre dağılım incelendiğinde, öğrencilerin %19,8'i (n=80) 1. sınıf, %16,3'ü (n=66) 2. sınıf, %35,1'i (n=142) 3. sınıf ve %28,7'si (n=116) 4. sınıf öğrencisidir. Öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümler değerlendirildiğinde, %12,6'sı (n=51) Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği, %40,3'ü (n=163) antrenörlük, %47,0'ı (n=190) spor yöneticiliği bölümünde eğitim görmektedir.

Katılımcıların %60,4'ü (n=244) aktif olarak spor yapmakta, %39,6'sı (n=160) ise aktif spor yapmadığını belirtmiştir. Anne eğitim durumu açısından katılımcıların annelerinin %65,8'inin (n=266) ilköğretim, %25,7'sinin (n=104) lise ve %8,4'ünün (n=34) üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Baba eğitim düzeyinde ise %48,5'i (n=196) ilköğretim, %39,1'i (n=158) lise ve %12,4'ü (n=50) üniversite mezunudur.

Kardeş sayısı değişkenine göre öğrencilerin %3,0'ünün (n=12) kardeşi bulunmazken, %26,7'sinin (n=108) 1-2, %23,5'inin (n=95) 3 ve %46,8'inin (n=189) 4 ve üzeri kardeşi bulunmaktadır. Aile gelir düzeyi açısından katılımcıların %20,5'i (n=83) 0-17.000 TL, %47,8'i (n=193) 17.001-35.000 TL ve %31,7'si (n=128) 35.001 TL ve üzeri gelir grubunda yer almaktadır.

Katılımcıların %9,7'si (n=39) milli sporcu, %90,3'ü (n=365) milli sporcu değildir. Ayrıca, %50,2'si (n=203) lisanslı sporcu, %49,8'i (n=201) lisanssız olarak belirtilmiştir. Ders dışı aktivitelere katılım durumuna göre öğrencilerin %57,2'si (n=231) çeşitli etkinliklere katıldığını, %42,8'inin (n=173) ise katılmadığını ifade etmiştir. Akademik başarı not ortalaması açısından öğrencilerin %10,6'sının (n=43) ortalaması 1-2,00, %51,2'sinin (n=207) 2,01-3,00 ve %38,1'inin (n=154) 3,01-4,00 aralığındadır.

Tablo 3. Öğrenci Memnuniyeti, Hizmet Kalitesi, Üniversiteden Yatay Geçiş Puanları ve Alt Boyut Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerleri ve Normal Dağılım Varsayımının İncelenmesi

Puanlar	Ort.	SS	Medyan	Min.	Maks.	Çarpıklık	Basıklık	Kolmogorov Smirnov Testi (p)
Öğrenci Memnuniyeti	3,08	0,846	3,14	1	5	-2,38	-0,01	0,001
Fiziki İmkanlar	2,70	0,955	2,83	1	5	-0,58	-2,95	0,000
Öğrenme ve Öğretme	3,30	0,964	3,33	1	5	-2,89	-0,54	0,000
Danışmanlık	3,46	1,157	3,60	1	5	-2,08	-2,53	0,000
Yönetim	2,89	1,150	3,00	1	5	-0,72	-2,50	0,000
Ders ve Ders Planı	2,75	1,246	3,00	1	5	0,65	-2,51	0,000
Hizmet Kalitesi	3,01	0,918	3,05	1	5	-1,72	-2,01	0,000
Akademik Görünümü	3,27	0,968	3,33	1	5	-2,63	-0,89	0,000
İmaj	2,72	1,161	2,80	1	5	0,40	-2,42	0,000
İdari Görünüm	3,10	1,048	3,25	1	5	-2,43	-2,51	0,000
Erişim	2,82	1,078	3,00	1	5	-0,26	-3,00	0,000
Empati	3,09	1,154	3,33	1	5	-1,97	-2,24	0,000
Üniversiteden Yatay Geçiş	2,66	0,841	2,68	1	5	1,38	-0,44	0,107
Şehrin Etkisi	2,79	1,191	2,83	1	5	1,29	-2,82	0,000
Öğretim Süreci	2,79	1,071	3,00	1	5	1,95	-2,21	0,000
Üniversitenin Etkisi	2,54	1,160	2,38	1	5	2,45	-3,07	0,000
Olumsuz Akademisyenlik	2,40	1,145	2,25	1	5	2,07	2,55	0,000
Akademisyen Öğrenci İlişkileri	2,73	1,143	2,75	1	5	1,14	-2,32	0,000

Ort=Ortalama, SS=Standart Sapma, Min=Minimum, Maks=Maksimum

Araştırmada kullanılan ölçekler ve alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 3'te sunulmuştur. Buna göre, öğrenci memnuniyeti puan ortalaması $3,08 \pm 0,846$ olup, bu değer öğrencilerin genel olarak orta düzeyde memnuniyet yaşadıklarını göstermektedir. Alt boyutlar incelendiğinde, en yüksek ortalamaya sahip alt boyutun danışmanlık (Ort.= $3,46 \pm 1,157$) olduğu, bunu sırasıyla öğrenme ve öğretme (Ort.= $3,30 \pm 0,964$) ve empati (Ort.= $3,09 \pm 1,154$) boyutlarının izlediği görülmektedir. Buna karşın en düşük ortalamaya sahip alt boyutun fiziki imkanlar (Ort.= $2,70 \pm 0,955$) ve ders ve ders planı (Ort.= $2,75 \pm 1,246$) olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular, öğrencilerin eğitim-öğretim süreci ve danışmanlık hizmetlerinden daha memnun olduklarını, ancak fiziki olanaklar ve ders planlaması açısından

memnuniyet düzeylerinin görece düşük olduğunu göstermektedir. Hizmet kalitesi puan ortalaması $3,01 \pm 0,918$ olup genel olarak orta düzeyde algılanan hizmet kalitesine işaret etmektedir. Alt boyut düzeyinde incelendiğinde, en yüksek ortalamanın akademik görünüm (Ort.= $3,27 \pm 0,968$) ve idari görünüm (Ort.= $3,10 \pm 1,048$) boyutlarında olduğu; en düşük ortalamanın ise imaj (Ort.= $2,72 \pm 1,161$) ve erişim (Ort.= $2,82 \pm 1,078$) boyutlarında yer aldığı belirlenmiştir. Bu sonuçlar, öğrencilerin üniversitenin akademik yapısına ilişkin değerlendirmelerinin olumlu, ancak kurumsal imaj ve erişilebilirlik konularında görece daha olumsuz olduğunu ortaya koymaktadır.

Üniversiteden yatay geçiş ortalaması $2,66 \pm 0,841$ olup, öğrencilerin genel olarak düşük düzeyde yatay geçiş eğilimine sahip olduklarını göstermektedir. Alt boyutlar incelendiğinde en yüksek ortalamaya şehrin etkisi (Ort.= $2,79 \pm 1,191$) ve öğretim süreci (Ort.= $2,79 \pm 1,071$) alt boyutlarının sahip olduğu, en düşük ortalamaların ise olumsuz akademisyenlik (Ort.= $2,40 \pm 1,145$) ve üniversitenin etkisi (Ort.= $2,54 \pm 1,160$) boyutlarında olduğu belirlenmiştir. Bu durum, öğrencilerin üniversite değişikliği düşüncelerinde özellikle öğretim süreçleri ve şehir yaşamı faktörlerinin daha etkili olduğunu göstermektedir. Öğrencilerin öğrenci memnuniyeti, hizmet kalitesi ve üniversiteden yatay geçiş puanlarının normal dağılım varsayımını sağlayıp sağlamadığını belirleyebilmek için Kolmogorow Smirnov Testi ($n > 30$) uygulanmıştır. Test sonucunda puanların normal dağılım varsayımını sağlamadığı görülmüştür ($p < 0,05$). Ancak, p anlamlılık düzeyi tek başına yeterli bir sonuç değildir. Anlamlılık düzeyi ile birlikte çarpıklık-basıklık değerleri ve histogram grafiklerinin de incelenmesi gerekmektedir. Tablo 3'te puanların Çarpıklık ve Basıklık değerleri ± 3 değerinin arasında yer aldığı görülmektedir. Bu değerler SPSS'te standart hataları ile birlikte verilir ki, kendi standart hatasına bölünmesi ile elde edilen standartlaştırılmış değer eğer $-1,96$ ile $+1,96$ arasında ise dağılımın normalliğinden bahsedilir. Ancak çoğu kaynağa göre çarpıklık ve basıklık katsayısının ± 3 arasında olması dağılımın normal olduğunu göstermektedir (Alpar, 2020), son olarak histogram grafikleri de incelendiğinde puanların normal dağılıma uyduğunu söyleyebiliriz. Bu nedenle karşılaştırmalarda parametrik testler kullanılmıştır.

2.2. Korelasyon Analizi Sonuçları

Korelasyon analizi sayısal iki değişken arasında nedensel olmayan ilişkilerin derecesinin belirlenmesi için kullanılır. Bu derecenin belirlenmesinde iki temel korelasyon katsayısından (Pearson ve Spearman's rho) söz edilebilir. Pearson Korelasyon Katsayısının kullanılabilmesi için değişkenler sayısal olmalı ve normal dağılımalı iken değişkenlerin normal dağılmadığı durumlarda ise Spearman's rho Korelasyon Katsayısı kullanılmaktadır (Alpar, 2020). Çalışmada ölçme aracı olarak kullanılan ölçek ve alt boyutların normal dağılım varsayımları incelenmiş (çarpıklık-basıklık ve histogram grafikleri) ve puanların normal dağıldığı görülmüştür. Bu nedenle puanlar arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson Korelasyon Katsayısı kullanılmıştır. Ölçeklerin toplam puanları arasındaki ilişkilerin sonuçları Tablo 4'te, alt boyutlar arasındaki ilişkiler ise Tablo 5'te detaylı olarak sunulmuştur.

Tablo 4. Korelasyon Katsayısının Değerlendirilmesi

r (Korelasyon Katsayısı)	İlişki Düzeyi	İlişki Yönü
0,00 – 0,29	Düşük düzeyde ilişki	r= - ise negatif ilişki r= + ise pozitif ilişki
0,30 – 0,69	Orta düzeyde ilişki	
0,70 – 1,00	Yüksek düzeyde ilişki	

Tablo 4 incelendiğinde; araştırmada kullanılan ölçekler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla uygulanan Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre, öğrenci memnuniyeti, hizmet kalitesi ve üniversiteden yatay geçiş puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir ($p<0,001$). Öğrenci memnuniyeti puanı ile hizmet kalitesi puanı arasında pozitif yönde ve yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=0,736$; $p<0,001$). Bu bulgu, öğrencilerin hizmet kalitesi algısı yükseldikçe genel memnuniyet düzeylerinin de arttığını göstermektedir. Öğrenci memnuniyeti puanı ile üniversiteden yatay geçiş puanı arasında pozitif ancak düşük düzeyde bir ilişki saptanmıştır ($r=0,187$; $p<0,001$). Benzer şekilde, hizmet kalitesi ile üniversiteden yatay geçiş arasında da pozitif yönde düşük düzeyli bir ilişki görülmektedir ($r=0,262$; $p<0,001$). Bu sonuçlar, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artışına rağmen bazı öğrencilerin farklı üniversitelere geçiş düşüncesine sahip olabileceğini, ancak bu ilişkinin zayıf düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 5. Ölçeklerin Toplam Puanları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Puanlar		1	2	3
1.Öğrenci Memnuniyeti	r	1		
	p			
2.Hizmet Kalitesi	r	0,736	1	
	p	***		
3.Üniversiteden Yatay Geçiş	r	0,187	0,262	1
	p	***	***	

*** $p<0,001$, r =Pearson Korelasyon Katsayısı, p =Anlamlılık Düzeyi

Tablo 5 incelendiğinde; araştırmada kullanılan ölçekler ve alt boyutlar arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla uygulanan Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre, değişkenler arasında genellikle pozitif yönde ve anlamlı ilişkiler saptanmıştır ($p<0,05$).

Öğrenci memnuniyeti toplam puanı ile alt boyutları arasında yüksek düzeyde, pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Bu bağlamda, öğrenci memnuniyeti ile fiziki imkanlar ($r=0,807$), öğrenme ve öğretim ($r=0,826$), danışmanlık ($r=0,847$), yönetim ($r=0,788$) ve ders ve ders planı ($r=0,662$) alt boyutları arasında güçlü pozitif korelasyonlar gözlenmiştir ($p<0,001$). Bu sonuç, öğrenci memnuniyetinin tüm alt boyutlarla paralel olarak arttığını göstermektedir. Benzer şekilde, hizmet kalitesinin kendi alt boyutları olan akademik görünüm ($r=0,837$), imaj ($r=0,858$), idari görünüm ($r=0,889$), erişim ($r=0,887$) ve empati ($r=0,805$) arasında çok yüksek düzeyde pozitif korelasyonlar tespit edilmiştir ($p<0,001$). Bu bulgu, hizmet kalitesinin alt boyutlarının birbiriyle bütünleşik biçimde hareket ettiğini göstermektedir. Üniversiteden yatay geçiş alt boyutları arasında da anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Şehrin etkisi ($r=0,737$), öğretim süreci ($r=0,719$), üniversitenin etkisi ($r=0,707$), olumsuz akademisyenlik ($r=0,728$) ve akademisyen-öğrenci ilişkileri ($r=0,777$) alt boyutlarının birbirleriyle yüksek düzeyde ilişkili olduğu belirlenmiştir ($p<0,001$). Bu bulgu, yatay geçiş kararını etkileyen faktörlerin birbirleriyle bağlantılı ve etkileşim içinde olduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, analiz sonuçları ölçekler arasında pozitif, anlamlı ve çoğunlukla güçlü ilişkilerin bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bulgular, öğrenci memnuniyeti ve hizmet kalitesinin artmasının üniversiteye bağlılığı güçlendirdiğini ve yatay geçiş eğilimini azalttığını göstermektedir.

Tablo 6. Öğrenci Memnuniyeti, Hizmet Kalitesi ve Üniversiteden Yatay Geçiş Puanları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Puanlar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Öğrenci Memnuniyeti	r 1																		
Fiziki İmkanlar	r 0,80 7	1																	
Öğrenme ve Öğretme	r 0,82 6	0,51 3	1																
Danışmanlık	r 0,84 7	0,51 8	0,65 3	1															
Yönetim	r 0,78 8	0,58 4	0,52 7	0,61 8	1														
Ders ve Ders Planı	r 0,66 2	0,51 5	0,38 3	0,43 4	0,68 8	1													
Hizmet Kalitesi	r 0,73 6	0,62 0	0,56 1	0,55 7	0,68 3	0,59 4	1												
Akademik Görünümü	r 0,67 8	0,45 8	0,64 1	0,58 6	0,54 8	0,42 7	0,83 7	1											
İmaj	r 0,58 9	0,56 9	0,38 1	0,37 7	0,56 0	0,61 1	0,85 8	0,57 0	1										
İdari Görünüm	r 0,62 3	0,52 7	0,45 0	0,47 9	0,62 7	0,48 8	0,88 9	0,74 9	0,66 6	1									
Erişim	r 0,63 1	0,59 1	0,41 1	0,44 3	0,66 5	0,53 9	0,88 7	0,60 0	0,76 8	0,75 9	1								
Empati	r 0,62 7	0,52 1	0,49 7	0,50 1	0,53 6	0,46 1	0,80 5	0,59 1	0,60 7	0,65 6	0,71 3	1							
Üniversiteden Yatay Geçiş	r 0,18 7	0,13 5	0,12 3	0,13 2	0,23 2	0,21 7	0,26 2	0,19 5	0,21 4	0,24 9	0,24 5	0,2 34	1						
Şehrin Etkisi	r 0,24 8	0,19 7	0,20 6	0,18 6	0,24 3	0,18 0	0,25 2	0,25 0	0,19 7	0,22 4	0,18 8	0,2 16	0,7 37	1					
Öğretim Süreci	r 0,17 0	0,17 1	0,07 8	0,11 7	0,16 5	0,21 5	0,23 9	0,15 3	0,24 8	0,22 3	0,21 7	0,1 80	0,7 19	0,4 11	1				
Üniversitenin Etkisi	r 0,06 1	0,02 3	0,04 4	0,06 9	0,13 5	0,10 5	0,17 1	0,12 3	0,10 5	0,17 0	0,17 4	0,1 92	0,7 07	0,3 50	0,4 23	1			
Olumsuz Akademisyenlik	r 0,00 3	0,01 1	0,02 8	0,09 4	0,09 8	0,19 2	0,09 9	0,01 1	0,11 4	0,09 7	0,15 2	0,0 63	0,7 28	0,2 84	0,4 20	0,4 69	1		
Akademisyen Öğrenci İlişkileri	r 0,14 4	0,08 9	0,08 5	0,15 7	0,16 9	0,09 7	0,17 1	0,12 1	0,10 5	0,18 2	0,17 0	0,1 83	0,7 77	0,3 96	0,4 81	0,4 32	0,6 35	1	

*p<0,05, **p<0,01, ***p<0,001, r=Pearson Korelasyon Katsayısı, p=Anlamlılık Düzeyi

TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu araştırmada öğrencilerin genel memnuniyet düzeyinin orta seviyede (Ort.=3,08) olduğu belirlenmiştir. Alt boyutlar incelendiğinde, memnuniyeti en fazla artıran unsurun danışmanlık hizmetleri (Ort.=3,46) olduğu, bunu öğrenme-öğretme süreçlerinin (Ort.=3,30) izlediği görülmektedir. Buna karşın öğrencilerin en düşük memnuniyet gösterdiği alanların fiziki imkânlar (Ort.=2,70) ve ders-ders planı yapısı (Ort.=2,75) olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, spor bilimleri fakültelerinde özellikle uygulama alanlarının, spor salonlarının, malzeme erişiminin ve ders planlaması süreçlerinin öğrenci memnuniyeti açısından kritik iyileştirme alanları olduğunu göstermektedir. Bu çalışma bulguları, literatürdeki mevcut araştırmalarla büyük ölçüde örtüşmektedir. Deveci'nin (2023) Spor Bilimleri Fakültesi öğrencileriyle yaptığı araştırmada, memnuniyeti en fazla artıran unsurların danışmanlık ve öğretim kalitesi, en düşük memnuniyet üreten alanın ise fiziksel imkânlar olduğu belirtilmiştir. Bu durum, çalışmamızda danışmanlık ve öğrenme-öğretme süreçlerinin yüksek; fiziki imkânların ise düşük memnuniyet oluşturmasıyla tamamen paraleldir. Benzer şekilde Erdoğan (2019), öğrencilerin uygulamalı derslerde öğretim sürecinden memnun olmakla birlikte, spor tesisleri ve malzeme erişiminde eksiklikler yaşadığını rapor etmiştir. Bu bulgu, çalışmamızdaki düşük fiziki imkân ortalamalarıyla uyumludur. Ayrıca Karaküçük ve Akgül'ün (2020) rekreasyon tesislerine yönelik araştırması, hizmet kalitesinin en zayıf boyutunun fiziksel olanaklar olduğunu göstermiştir.

Genel olarak, bu çalışmalar birlikte değerlendirildiğinde, spor bilimleri öğrencilerinin akademik danışmanlık ve öğretim süreçlerini olumlu, fiziksel imkânları ise en sorunlu alan olarak gördükleri anlaşılmaktadır. Bu durum, fakültenin yapısal ve çevresel koşullarının öğrenci memnuniyetini belirgin biçimde etkilediğini ortaya koymaktadır.

Bu araştırmada öğrenci memnuniyeti ile hizmet kalitesi arasındaki yüksek düzeyde pozitif ilişki ($r=0,736$), literatürdeki pek çok bulgu ile uyumludur. Nitekim Erdoğan (2020) ve Deveci (2023) de hizmet kalitesinin memnuniyetin en güçlü belirleyicisi olduğunu, özellikle akademik görünüm, idari süreçler ve danışmanlık hizmetlerinin memnuniyet üzerinde doğrudan etkili olduğunu rapor etmişlerdir. Bu çalışmalarla paralel biçimde, mevcut araştırmada da hizmet kalitesi arttıkça öğrenci memnuniyetinin anlamlı biçimde yükseldiği görülmektedir.

Buna karşılık, öğrenci memnuniyeti ile üniversiteden yatay geçiş eğilimi arasındaki düşük düzeyli ilişki ($r=0,187$), literatürde yatay geçişi açıklayan faktörlerin daha çok bağlamsal ve çevresel değişkenlere dayandığını gösteren araştırmalarla örtüşmektedir.

Örneğin Çınar (2016) çalışmasında yatay geçişin en güçlü nedeninin “olumsuz akademisyenlik” olduğunu belirtmiş olsa da araştırmasında şehir yaşamı, sosyal ortam ve üniversite olanaklarının geçiş kararını etkilediğini de vurgulamaktadır. Mevcut çalışmada memnuniyetin yatay geçişi zayıf düzeyde açıklaması, yatay geçiş kararının yalnızca akademik memnuniyetten değil; şehir koşulları, yaşam maliyeti, sosyal çevre ve fiziksel imkânlar gibi geniş bir faktör setinden etkilendiğini göstermektedir.

Hizmet kalitesi ile yatay geçiş arasındaki düşük düzeyli ilişki ($r=0,262$) de benzer şekilde literatürle tutarlıdır. Erdoğan (2019) uygulamalı spor bilimleri öğrencilerinde ders sürecine yönelik memnuniyetin yüksek olmasına rağmen spor tesisleri, malzeme erişimi ve fiziki altyapı eksikliklerinin öğrencileri kurumdan uzaklaştıran faktörler olduğunu belirtmiştir. Bu da yatay geçiş kararının hizmetin akademik niteliğinden çok fiziksel ve çevresel koşullara duyarlı olduğunu desteklemektedir.

Genel olarak korelasyon bulgularının diğer çalışmalarla karşılaştırılması, hizmet kalitesi–memnuniyet ilişkisinin güçlü, memnuniyet–yatay geçiş ilişkisinin ise zayıf olduğunu ve yatay geçiş eğiliminin esas olarak akademik memnuniyetten ziyade çevresel, yapısal ve kişisel faktörlerle şekillendiğini ortaya koymaktadır. Bu durum, spor bilimleri öğrencilerinin kuruma bağlılık veya kurumdan ayrılma kararlarının çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu göstermekte ve mevcut araştırmayı literatüre önemli bir katkı niteliğine getirmektedir.

Bu araştırmada ölçekler ve alt boyutlar arasındaki ilişkilerin genellikle yüksek düzeyde ve pozitif olması, hizmet kalitesi–memnuniyet–yatay geçiş üçgeninin birbirini tamamlayan yapısını ortaya koymaktadır. Öğrenci memnuniyeti ile fiziki imkânlar ($r=0,807$), öğrenme–öğretme ($r=0,826$) ve danışmanlık ($r=0,847$) arasında tespit edilen güçlü ilişkiler, memnuniyetin çok boyutlu yapıya sahip olduğunu ve hizmet unsurlarının birbirine paralel olarak arttığını göstermektedir.

Bu bulgu, Türkçe literatürde yer alan birçok çalışma ile tutarlıdır. Örneğin Okumuş ve Duygun (2008) öğrenciler tarafından algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu bildirmiştir. Benzer şekilde Darawong ve Sandmaung (2019), hizmet kalitesinin özellikle duyarlılık, empati ve tesis boyutları üzerinden memnuniyeti güçlü biçimde etkilediğini ortaya koymuştur. Bu çalışmalar, bizim sonuçlarımızla paralel olarak, memnuniyetin yalnızca akademik süreçlerden değil, üniversitenin sunduğu fiziki imkânlardan ve insani etkileşim kalitesinden beslendiğini göstermektedir.

Hizmet kalitesi alt boyutları arasındaki çok yüksek korelasyonlar (ör. idari görünüm $r=0,889$; erişim $r=0,887$), hizmet kalitesinin bütünleşik bir yapıya sahip olduğunu desteklemektedir. Bu durum literatürde hizmetin “bir bütün olarak” algılandığı yönündeki

görüşlerle uyumludur. Nitekim Zeithaml ve arkadaşları (2009), hizmet kalitesinin rekabette belirleyici olduğunu ve alt boyutların birbirini tamamladığını vurgulamaktadır.

Yatay geçiş alt boyutları arasındaki yüksek ilişkiler (şehrin etkisi $r=0,737$; öğretim süreci $r=0,719$; olumsuz akademisyenlik $r=0,728$) ise yatay geçiş davranışının tek bir nedenden değil, birbiriyle bağlantılı faktörlerden kaynaklandığını göstermektedir. Bu bulgu, özellikle Çınar (2016) tarafından yapılan ve yatay geçiş nedenlerinin “olumsuz akademisyenlik”, “şehrin etkisi” ve “öğretim süreci” olarak sıralandığı çalışmayla doğrudan örtüşmektedir. Bizim sonuçların da yatay geçiş alt boyutlarının birbirine yakın derecelerde ilişkili olduğunu göstererek bu çok boyutlu yapıyı doğrulamaktadır.

Ayrıca Düzce Üniversitesi öğrencileri üzerine yapılan bir araştırmada, yatay geçiş kararının öğrencilerin geçtikleri yeni ortama sosyal ve akademik uyum sağlayamama ile ilişkili olduğu, yatay geçiş nedenlerinin kişisel memnuniyetsizlik ve akademik sorunlarla bağlantılı olduğu belirtilmiştir. Bu bulgu, senin çalışmandaki yatay geçiş alt boyutlarının (şehir, öğretim süreci, akademisyen ilişkileri) güçlü ilişkiler göstermesi ile uyum içindedir.

Öğrenci Memnuniyeti, Hizmet Kalitesi ve Üniversiteden Yatay Geçiş Puanları Arasındaki İlişkilerin İncelediğimiz son tablomuz da ise ölçeklerin tamamında genel eğilim pozitif ve anlamlı ilişkiler yönündedir. Bu durum hem öğrenci memnuniyeti hem hizmet kalitesi hem de yatay geçiş alt boyutlarının birbirini etkileyen, bütünleşik yapılara sahip olduğunu göstermektedir.

Öncelikle üniversiteden yatay geçiş toplam puanı, alt boyutlarıyla yüksek düzeyde ilişkiler göstermektedir. Şehrin etkisi ($r=0,737$), öğretim süreci ($r=0,719$), üniversitenin etkisi ($r=0,707$), olumsuz akademisyenlik ($r=0,728$) ve akademisyen-öğrenci ilişkileri ($r=0,777$) arasındaki bu güçlü pozitif ilişkiler, yatay geçiş eğilimini şekillendiren faktörlerin birbirinden bağımsız olmadığını, aksine birbirini besleyen bir yapıda olduğunu ifade etmektedir. Özellikle şehir yaşamı ve akademik süreçlere ilişkin algıların paralel biçimde artması, öğrencilerin kurum değiştirme kararının sadece akademik memnuniyetsizlikten değil, aynı zamanda sosyal-çevresel koşulların bütününden etkilendiğini göstermektedir.

Bu bulgu, Türkçe literatürde yer alan çalışmalarla da doğrudan örtüşmektedir. Çınar (2016), yatay geçişi tetikleyen temel faktörlerin “olumsuz akademisyenlik”, “şehir etkisi” ve “öğretim süreci” olduğunu bildirmiş; bu faktörlerin birlikte hareket ettiğini vurgulamıştır. Aynı şekilde Düzce Üniversitesi öğrencileri üzerine yapılan çalışmada da, yatay geçiş nedenlerinin birbiriyle bağlantılı biçimde sosyal uyum, akademik uyum ve kişisel memnuniyetsizlik unsurlarına dayandığı rapor edilmiştir. Buradaki yüksek korelasyon katsayıları, bu çok boyutlu yapıyı güçlü şekilde doğrulamaktadır.

Hizmet kalitesi alt boyutlarının (akademik görünüm, imaj, idari görünüm, erişim, empati) hem birbirleriyle hem de öğrenci memnuniyetiyle güçlü pozitif ilişkiler göstermesi, hizmet kalitesini tek bir bileşenden değil, birbirini tamamlayan kapsamlı bir yapı olarak değerlendirmeyi gerektirmektedir. Bu bulgu, üniversitelerde hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapıda işlediğini belirten Türkçe çalışmalarla (Okumuş ve Duygun, 2008) uyumludur.

Diğer yandan, öğrenci memnuniyeti ile yatay geçiş arasında düşük düzeyli ilişkilerin bulunması ($r=0,187$), yatay geçiş eğiliminin memnuniyetten çok çevresel, sosyal ve akademik bütünlük sorunlarından kaynaklandığını göstermektedir. Bu durum, üniversite yönetimlerinin yalnızca akademik süreçleri değil; şehir, ulaşım, kampüs yaşamı ve öğrenci–akademisyen etkileşimini geliştirmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Genel olarak bu bulguları, üniversite deneyimini oluşturan unsurların birbirine sıkı sıkıya bağlı olduğunu; memnuniyet, hizmet kalitesi ve yatay geçiş eğiliminin çok boyutlu ve etkileşimli bir yapıda şekillendiğini ortaya koymaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada, Spor Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin öğrenci memnuniyeti, hizmet kalitesi ve üniversiteden yatay geçiş eğilimleri kapsamlı biçimde incelenmiştir. Elde edilen bulgular, üniversite deneyiminin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu ve özellikle fiziki, akademik ve çevresel koşulların öğrenci tutumlarını güçlü biçimde şekillendirdiğini göstermektedir.

Araştırmada öğrencilerin genel memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğu (Ort.=3,08), memnuniyeti en fazla artıran unsurun danışmanlık hizmetleri olduğu, buna karşın memnuniyeti en fazla düşüren alanın fiziki imkânlar ve ders–ders planı alt boyutları olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar, spor bilimleri alanında uygulamalı dersler, spor salonlarının kalitesi, malzeme erişimi ve ders planlaması gibi unsurların memnuniyet üzerinde kritik etkiler yarattığını göstermektedir.

Hizmet kalitesi ile memnuniyet arasındaki yüksek düzeyde pozitif ilişki ($r=0,736$), öğrencilerin hizmet kalitesi algısı arttıkça genel memnuniyetlerinin anlamlı şekilde yükseldiğini ortaya koymaktadır. Bu bulgu, yükseköğretim alan yazınında hizmet kalitesinin memnuniyetin en güçlü belirleyicisi olduğunu rapor eden çalışmalarla tutarlıdır.

Buna karşılık, öğrenci memnuniyeti ve hizmet kalitesi ile yatay geçiş eğilimi arasındaki ilişkilerin düşük düzeyde olması, yatay geçiş kararının yalnızca akademik memnuniyetsizlikten değil, şehir yaşamı, sosyal çevre, ulaşım, fiziki altyapı, akademisyen–öğrenci ilişkileri gibi çevresel ve kişisel faktörlerden etkilendiğini göstermektedir. Yatay geçiş

alt boyutları arasındaki yüksek korelasyonlar (ör. şehrin etkisi $r=0,737$; öğretim süreci $r=0,719$; olumsuz akademisyenlik $r=0,728$) ise yatay geçiş eğilimini şekillendiren unsurların birbirini tamamlayan bir yapıda olduğunu ortaya koymaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, bu çalışma spor bilimleri öğrencilerinin üniversite deneyimini oluşturan temel unsurların (memnuniyet, hizmet kalitesi ve yatay geçiş) birbirine bağlı, etkileşimli ve çok boyutlu bir sistem olduğunu göstermekte ve üniversite yönetimlerine somut iyileştirme alanları sunmaktadır.

Bu çalışmada, Spor bilimleri eğitiminde uygulamalı derslerin yoğunluğu dikkate alındığında, spor salonları, saha alanları, derslikler, malzeme depoları ve ekipman kalitesinin iyileştirilmesi öğrenci memnuniyeti üzerinde doğrudan ve güçlü bir etki yaratacaktır.

Ders içeriklerinin, uygulama–teori dengesi gözetilerek yeniden düzenlenmesi, ders yoğunluğunun dengeli dağıtılması ve müfredatın öğrenci ihtiyaçlarına göre güncellenmesi önerilmektedir.

Danışmanlık memnuniyeti en yüksek boyutlardan biridir; sürdürülebilirlik için danışman–öğrenci görüşme sıklığı artırılmalı, danışmanlara pedagojik destek eğitimleri sağlanmalıdır.

İdari süreçlerin hızlandırılması, öğrenci geri bildirim mekanizmalarının etkinleştirilmesi, kampüs içi ulaşılabilirliğin artırılması ve öğrenci odaklı yönetim anlayışının güçlendirilmesi hizmet kalitesini artıracaktır.

Yatay geçişi etkileyen şehir yaşamı, ulaşım, sosyal olanaklar ve üniversite imajı gibi çevresel faktörler göz önünde bulundurularak öğrenciye yönelik sosyal destek, burslar, kulüp faaliyetleri ve kampüs yaşamını güçlendiren programlar uygulanmalıdır.

Çalışmada olumsuz akademisyenlik ve iletişim sorunlarının yatay geçişle yüksek ilişkisi görülmüştür. Bu nedenle akademisyenlere yönelik iletişim, öğrenci psikolojisi ve öğretim süreçleri konularında hizmet içi eğitimlerin artırılması önerilmektedir.

Bu çalışma, memnuniyet–hizmet kalitesi–yatay geçiş üçgenine ilişkin bütüncül bir veri sunarak üniversite yönetimlerinin stratejik planlamalarında doğrudan kullanılacak somut göstergeler ortaya koymaktadır.

KAYNAKLAR

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Quality Assurance in Education*. 14(3), 305–323.
- Arambewela, R. and Hall, J. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 21(4), 555–569.
- Atatürk Üniversitesi. (2023). Yatay Geçiş Yönetmeliği. <http://dosyanın tam web adresi>, Erişim: 15.01.2024. [Not: Bu bağlantı metindeki atfa göre düzenlenmiştir.]
- Çınar, İ. (2016). Üniversite öğrencilerinde üniversiteler arası yatay geçiş algılarının incelenmesi: Kafkas Üniversitesi Eğitim Fakültesi örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 24(1), 317–334.
- Darawong, C. and Sandmaung, M. (2019). Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*. 29(2), 268–283.
- Deveci, H. (2023). Öğrenci memnuniyeti ve sadakatının incelenmesi: Spor bilimleri fakültesi örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Ekinci, C. E. ve Burgaz, B. (2007). Fakülte memnuniyeti: Hacettepe Üniversitesi örneği. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 33, 98–110.
- Erdoğan, A. (2020). Spor bilimleri fakültesinde hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti, sadakat ve tavsiye etme niyeti arasındaki ilişkiler (Yayımlanmamış doktora tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Erdoğan, İ. (2020). Hizmet kalitesi algısının öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisi. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*. 9(4), 45–62.
- Erdoğan, Y. (2019). Spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin eğitim ortamı algıları ve memnuniyet düzeyleri. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*. 4(2), 43–55.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(29), 17–38.
- Osmanoğlu, H. O. ve Kaya, A. (2013). Öğrencilerin üniversite tercihleri ve memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma. *Yükseköğretim Dergisi*. 3(2), 86–93.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12–40.
- Sungur, M. A., Ankaralı, H., Cangür, Ş. ve Ataoğlu, S. (2017). Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Başarıyı Etkileyen Risk Faktörleri. *Duzce Medical Journal*. 19(3), 59–64.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- <https://www.atauni.edu.tr/yuklemeler/57e251ace8e43bee75a364982fb42af5.pdf>