

Spor Eğitimi Alan Öğrencilerin Kurumsal Hizmet Kalite Algılarının İncelenmesi¹

İlker KABAN² 

Hanifi ÜZÜM³ 

Öz

Bu araştırma; spor eğitimi alan üniversite öğrencilerinin okudukları bölüm tarafından sağlanan hizmetin kalitesine yönelik algılarını tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Çalışma nicel araştırma modellerinden biri olan genel tarama yaklaşımı ve ilişkisel tarama modeli ile yapılmıştır. Araştırmanın çalışma evreni Ege, Marmara, Karadeniz ve Anadolu bölgelerinde bulunan üniversitelerden spor eğitimi alan öğrencilerinden oluşmuştur. Örneklem grubu ise; rastgele örnekleme yöntemi ile seçilen 747 öğrenciden oluşmuştur. Çalışmada veri toplama aracı olarak; 14 alt boyut ve 45 sorudan oluşan ve güvenilirlik katsayısı ($\alpha=0,99$) olan ‘‘Öğrenci Memnuniyeti Anketi’’ kullanılmıştır. Ölçekten elde edilen verilerin çözümlenmesinde, Pearson Korelasyon analizi, t-testi ve ANOVA testleri kullanılmıştır. Sonuç olarak; ikinci öğretimde okuyan öğrenciler birinci öğretimde okuyan öğrencilere göre okullarını güvenlik alt boyutunda yetersiz bulurken, Spor Yöneticiliği bölümünde okuyan öğrencilerin Beden Eğitimi Öğretmenliği ve Antrenörlük bölümünde okuyan öğrencilere göre kalite algıları daha yüksek çıkmıştır. Akademik not ortalaması düşük olan öğrencilerin kalite algı düzeyleri düşerken, sınıf değişkenine göre 4. ve 3. sınıf öğrencilerinin kalite algıları 1. ve 2. sınıflara göre daha yüksek bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Eğitim, Hizmet kalitesi, Üniversite öğrencisi

Investigation of Institutional Service Quality Perceptions of Sports Education Students

Abstract

The aim of this study was to determine the sport department university students' service quality perceptions about the service provided by their department. Quantitative research model (general survey approach and correlational survey model) was used in the study. The population of the study was consisted of students studying in sports education departments of universities in Ege, Marmara, Karadeniz and Anadolu regions. The sample composed of randomly selected 747 students (297 female, 450 male). As a data collection tool in the study; The "Student Satisfaction Questionnaire", which consists of 14 sub-dimensions and 45 questions, was used. Reliability coefficient of the scale is ($\alpha=0.99$). Pearson Correlation analysis, t-test and ANOVA tests were used to analyze the data. As a result; the students attending in the evening education found their schools insufficient in the security sub-dimension compared to the students attending in the daytime education. The quality perceptions of the students studying in the Department of Sports Management were higher than both the students studying in the Department of Physical Education and Sport Teaching and students studying in the

¹ Bu çalışma yüksek lisans tezinden hazırlanmıştır.

² Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi; BOLU-Türkiye. kabanilker@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-2243-2288>

³ Sorumlu Yazar: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi; BOLU-Türkiye. uzum_h@ibu.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0002-0555-266X>

Atıf/Citation: Kaban, İ., Üzüm, H. (2022). Spor Eğitimi Alan Öğrencilerin Kurumsal Hizmet Kalite Algılarının İncelenmesi. *Türkiye Spor Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 93-103. DOI: 10.32706/tusbid.1177984

department of Training . While the quality perceptions of the students with low academic grade point average was decreasing, the quality perception levels of 4.th and 3.rd grades were higher than 1.st and 2.nd grades.

Keywords: Education, Service quality, University student

GİRİŞ

Günümüz dünyasında toplumların gelişmesinde rol oynayan en büyük etken eğitimidir. Eğitim; kişinin herhangi bir konuda kendisini geliştirmesi, bilgi ve beceri düzeyini arttırarak kişiliğinde olumlu değişiklikler meydana getirme süreci olarak tanımlanabilir (Gündüz, 2017). Bireylerin eğitim alanında yetiştirilmesi ve topluma kazandırılmasını sağlayan en üst kurum ise üniversitelerdir.

Üniversitelerin topluma yararlı bireyler yetiştirmeleri ve insanların beklentilerini karşılayabilmeleri için belli bir kalite standarttı içerisinde olmaları ve bu kalite standartlarını ölçerek eksikliklerini belirleyip kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir (Özdemir, 2002).

Utkuğ'a (2006) göre kalite; tüketicinin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için üretilen mal veya hizmetlerin belirlenen özelliklerinin tümü olarak tanımlanmıştır. Hizmet kalitesi ise insan gücüyle veya makinalar yardımıyla üretilen, insanların istek ve ihtiyaçlarını soyut olarak karşılayan, direk fayda sağlayabilen ürünlerin kalitesi olarak tanımlanır (Aygün, 2014). Üretilen bir ürünün veya hizmetin kalitesi için tüm kurum veya işletmelerde çalışan yönetici ve personellerin sürekli iyileştirmeye yönelik çaba sarfetmelerini kapsayan faaliyetlerin bütününe ise toplam kalite yönetimi denilmektedir (İmai, 1999).

Üniversiteler bilimsel anlamda özerk bir yapıya sahip, eğitim ve öğretim anlamında en üst düzey kurumların başında gelen, bilime katkı sağlayan, birçok alana hizmet eden çeşitli fakültelerin içerisinde bulunduğu ve toplumların gelişmesinde önemli rol oynayan yüksek öğretim kurumlarıdır (Arap, 2010). Bu kurumlar toplam kalite anlayışı içerisinde tüm birimleri ile sürekli bir iyileşme çabası içerisinde olmak zorundadır. Bu birimlerden biri olan Spor Bilimleri Fakülteleri: Spor alanında bilimsel çalışmalar yapan, toplumun spor elemanı ihtiyacını karşılayan, insanların

serbest zamanlarının değerlendirilmesini sağlayan, aktiviteler üreten, sağlıkla ilgili ortaya çıkan yeni alanlardaki nitelikli insan gücünü yetiştiren, sporun gelişmesini ve yayılmasını sağlayan, spor ile ilgili çeşitli araştırmalar, uygulamalar yaparak insanları spor yapmaya teşvik eden, üniversitelerin spor eğitimi veren bölümleridir (Şener ve İmamoğlu, 2019).

Temel amacı eğitim ve toplumsal katkı sağlamak olan bu birimler, hizmet verirken insanların beklentilerini karşılamak için yeterli hizmet kalitesi standartlarına ulaşmaları ve buna uygun olarak süreci yönetmeleri gerekmektedir. Eğitim kurumlarındaki hizmet kalitesinin ölçülmesi ise; öğrencilerin öğretim görevlileri ile arasındaki ilişkiler, öğretim görevlilerinin yeterli sayıda olması, dersliklerin yeterliliği, idareciler ile öğrencilerin arasında sağlanan iletişim, ders sürelerinin ve derslerde kullanılan materyallerin yeterliliği, okulun fiziksel yeterliliği, okulun güvenliği, öğrencilere söz hakkı ve kendilerini temsil etme haklarının tanınması, öğrencilerin etik ve ahlaki ilkelere uygun olarak eğitim almaları, danışmanlık hizmetleri vb. kriterlere bakılarak sağlanabilir (Yıldız, 2006; Yanık ve Sunay, 2007; Saydan, 2008; Tsinidou, Gerogiannis ve Fitsilis 2010; Sultan ve Wong, 2014; Yılmaz, 2019). Öğrencilerin hizmet kalite algıları ile ilgili bilgi eksikliği, üniversitelerin kalitesini arttırmaya çalışan yöneticileri yanlış karar almaya yönlendirebilir. Bu durum öğrencilerin memnuniyetsizliklerine neden olabilir. Bunun sonucunda öğrenciler kendi eğitim kurumlarını diğer kurumlar ile karşılaştırarak kötüleyebilir (Ong ve Nankervis, 2012). Öğrenci memnuniyeti aynı zamanda kurumsal sadakati de etkileyebilir. Yani öğrenciler yüksek kalite algısına sahip ise kendi kurumunun marka savunucusu veya düşük kalite algısına sahip ise aleyhtarı olabilir

(Marimon, Machuca, Mirabent ve Llach, 2019).

Yükseköğretim kurumlarının hem mevcut hem de mezun olan öğrenciler ile uzun süreli ilişkilerini sürdürebilmesi için öğrenci sadakatini güçlendirmesi gerekmektedir. Bu sadakat duygusu üniversitenin marka imajını da etkilemektedir (Annamdevula ve Bellamkonda, 2016).

Öğrencilerin kalite algılarının ölçülmemesi ve üniversitelerin bu kriterleri göz ardı ederek kendilerini geliştirmemeleri durumunda ise; hem toplumun hem de kurumların istek ve ihtiyaçlarını karşılayacak bireylerin yetiştirilmesi konusunda yetersiz kalınacaktır. Bu nedenle, üniversite öğrencilerin beklentileri doğru tespit edilmeli ve etkin bir yönetim anlayışıyla, ihtiyaca dönük hizmet kalitesini arttıracak iyileştirmelere yönelik eylem planları hazırlanmalıdır.

Bu noktadan hareketle yapılan bu çalışmanın problemi; üniversitelerin spor eğitimi veren bölümlerinin kalite anlamında ne derece yeterli olduğunun öğrenciler tarafından değerlendirilmesi olarak belirlenmiştir. Bu nedenle bu çalışmada; elde edilen bulgular doğrultusunda gerekli kurum ve kişilere bilgi sağlanması ve bulunan yetersizliklerin Toplam Kalite Yönetimini yakalamak için iyileştirilmesi ve daha iyi bir hizmet sağlanması açısından oldukça önemli görülmektedir.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, Spor Bilimleri Fakülteleri veya BESYO'larda okuyan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi algı düzeylerinin (ulaşılabilirlik, öneri ve şikayetler, güvenilirlik, güvenlik, karara katılım, öğrenci işleri, ders programları, yöntem ve teknikler, ders araç ve gereçleri, ders arası molalar, fiziki ortam, sosyal ortam, değerlendirme) boyutları kapsamında incelenmesi ve bu kurumların kalite düzeylerinin tespiti ile iyileştirmeye açık olan alanlarının belirlenmesi ve öneriler getirilmesi amacı ile yapılmıştır.

YÖNTEM

Araştırma Modeli

Bu çalışma, nicel araştırma modellerinden biri olan genel tarama yaklaşımı ve ilişkisel tarama modeli ile yapılmıştır. Bu çalışma Helsinki bildirgesi ile uyumludur. Araştırma Bolu Abant Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulundan (15.11.2020/ tarih ve 2020/252 protokol no) onaylıdır.

Çalışma Evreni ve Örneklem

Araştırmanın Çalışma evreni 2022 yılı YÖK verilerine göre; Türkiye de bulunan üniversitelerin spor bilimleri fakülteleri ve BESYO'larında okuyan yaklaşık N=61713 öğrenciden oluşmuştur. Örneklem grubu ise rastgele örnekleme yöntemi ile seçilen ve veri toplama izni alınan Ege, Marmara, Karadeniz ve Anadolu bölgelerindeki üniversitelerin Spor yöneticiliği, Beden Eğitimi Öğretmenliği, Rekreasyon ve Antrenörlük bölümlerinde okuyan 297 kadın, 450 erkek olmak üzere toplam n=747 lisans öğrencisinden oluşmuştur. Krejcie ve Morgan (1970)'nin hesaplamalarına göre 75.000 bin kişilik bir evrende en az örneklem sayısının 382 kişi olması gerektiğini göz önünde bulundurduğumuzda, 747 katılımcıdan toplanan verilerin evreni temsil edecek büyüklükte olduğunu söyleyebiliriz.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan ölçme araçları iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 11 soru sorulmuştur. İkinci bölümde ise; Milli Eğitim Bakanlığı, Eğitim Araştırma ve Geliştirme Daire Başkanlığınca geliştirilmiş, Yanık ve Sunay (2007) tarafından üniversite öğrencilerine yönelik yeniden uyarlanmış 14 alt boyut ve 45 sorudan oluşan ve güvenilirlik katsayısı ($\alpha=0,99$) olan "Öğrenci Memnuniyet Anketi" kullanılmıştır. Bu çalışma kapsamında; araştırmanın amacı doğrultusunda ölçmek istediğimiz özelliği ölçmeyen ve 6 sorudan oluşan bir boyut değerlendirme dışı tutulmuş ve 13 alt boyut ve 39 sorudan oluşan ölçek uygulanmıştır. Ölçek 5'li likert tipinde "Çok Yetersiz=1, Yetersiz=2, Az Yeterli=3, Yeterli=4, Çok Yeterli=5" şeklinde

puanlanmıştır. Ölçekte ters çevrilerek puanlanan madde bulunmamaktadır. Ölçeğin bu çalışma için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda; Ulaşılabilirlik ($\alpha=0,78$), Dilek, Öneri ve Şikayetler ($\alpha=0,76$), Güvenirlik ($\alpha=0,69$), Güvenlik ($\alpha=0,72$), Kararlara Katılım ($\alpha=0,50$), Öğrenci İşler ($\alpha=0,68$), Ders Programları ($\alpha=0,67$), Yöntem ve Teknikler ($\alpha=0,80$), Ders Araç ve Gereçleri ($\alpha=0,80$), Ders Arası ($\alpha=0,81$), Okulun Fiziki Ortamı ($\alpha=0,78$), Okulun Sosyal Ortamı ($\alpha=0,84$), Değerlendirme (Ödül, Teşekkür ve Takdir Belgeleri) ($\alpha=0,80$), en yüksek değer Okulun Sosyal Ortamı ($\alpha=0,84$) alt boyutunda olduğu, en düşük değer ise Kararlara Katılım ($\alpha=0,50$) alt boyutunda olduğu bulunmuş ve toplam Cronbach's Alpha değeri 0,95 olarak hesaplanmıştır. Ölçeği geliştiren araştırmacıdan 7 Kasım 2020 tarihinde ölçek kullanım izni alınmıştır.

BULGULAR

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler

		f	%
Cinsiyet	Kadın	297	39,8
	Erkek	450	60,2
Sınıf	1.sınıf	161	21,6
	2.sınıf	160	21,4
	3.sınıf	179	24,0
	4.sınıf	247	33,1
Okuduğunuz Program	1. Öğretim	488	65,3
	2. Öğretim	259	34,7
	Öğretmenlik	201	26,9
	Antrenörlük	216	28,9
	Spor Yöneticiliği	330	44,2
Toplam		747	100

Tablo 1 incelendiğinde; toplamda 747 katılımcının %39,8'inin kadın, %60,2'sinin erkek, %21,6'sının 1. sınıf, %21,4'ünün 2. sınıf, %24'ünün 3. sınıf, %33,1'inin 4. Sınıf öğrencisi olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları programlar ile güvenlik alt boyutu arasında 2. Öğretimde okuyan öğrenciler aleyhine

Veri Toplama Teknikleri

Verilerin toplanması için katılımcılara anket uygulaması yapılmıştır. Anket katılımcılara internet üzerinden mail veya sosyal medya aracılığı ile ulaştırılmıştır. Ayrıca yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak da veriler (1 Şubat 2022–10 Mayıs 2022) tarihleri arasında toplanmıştır.

Verilerin Analizi

Verilerin çözümlenebilmesi için öncelikli olarak kurtosis ve skewness değerlerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda; skewness ve kurtosis değerlerinin (+1 ile -1) arasında olduğu ve verilerin normal dağılım özelliği gösterdiği tespit edilmiştir. Bu nedenle verilerin analizinde parametrik hipotez testlerinden, betimleyici (Yüzde, frekans ve Aritmetik ortalama) istatistik, Bağımsız gruplar T-testi, Pearson Korelasyon, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve Tukey Post-Hoc testleri kullanılmıştır.

Öğrencilerin %65,3'ü 1. öğretim, %34,7'si 2. Öğretimde okumaktadır. Bölüm değişkenine göre; %26,9'u öğretmenlik, %28,9'u antrenörlük ve %44,2'si spor yöneticiliği bölümünde okumaktadır.

istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (Tablo 2).

Tablo 2. Program Değişkeninin Alt Boyutlara Göre Karşılaştırılması

Alt Boyut	Program	n	\bar{x}	ss	sd	t	p
Ulaşılabilirlik	1. öğretim	488	3,58	0,81	745	-0,22	0,82
	2. öğretim	259	3,59	0,85			
Dilek, Şikayet ve Öneri	1. öğretim	488	3,74	0,88	745	-1,68	0,09
	2. öğretim	259	3,85	0,84			
Güvenirlilik	1. öğretim	488	3,90	0,82	745	-1,04	0,29
	2. öğretim	259	3,97	0,84			
Güvenlik	1. öğretim	488	3,95	0,81	745	1,97	0,04*
	2. öğretim	259	3,82	0,94			
Kararlara Katılım	1. öğretim	488	3,18	1,14	745	0,16	0,86
	2. öğretim	259	3,16	1,06			
Öğrenci İşleri	1. öğretim	488	3,41	0,92	745	1,42	0,15
	2. öğretim	259	3,30	1,05			
Ders Programları	1. öğretim	488	4,01	0,76	745	-0,39	0,69
	2. öğretim	259	4,03	0,88			
Yöntem ve Teknikler	1. öğretim	488	3,88	0,70	745	0,88	0,37
	2. öğretim	259	3,83	0,82			
Ders Araç ve Gereçleri	1. öğretim	488	3,85	0,82	745	1,76	0,07
	2. öğretim	259	3,74	0,93			
Ders Arası	1. öğretim	488	3,88	0,88	745	-0,03	0,96
	2. öğretim	259	3,88	0,99			
Okulun Fiziki Ortamı	1. öğretim	488	3,90	0,72	745	0,27	0,78
	2. öğretim	259	3,88	0,81			
Okulun Sosyal Ortamı	1. öğretim	488	3,62	0,83	745	1,26	0,20
	2. öğretim	259	3,54	0,90			
Değerlendirme	1. öğretim	488	3,65	1,02	745	0,72	0,46
	2. öğretim	259	3,59	1,11			

* $p < 0,05$

Tablo 3. Akademik Ortalamalar İle Alt Boyutlar Arasındaki İlişki

Akademik Ortalama	Ulaşılabilirlik	Dilek, Öneri ve Şikâyetler	Güvenirlilik	Güvenlik	Kararlara Katılım	Öğrenci İşleri	Ders Programları	Yöntem ve Teknikler	Ders Araç ve Gereçleri	Ders Arası	Okulun Fiziksel Ortamı	Okulun Sosyal Ortamı	Değerlendirme
r	-,11**	-,09*	-,09*	-,04	-,12**	-,08*	,00	-,03	-,09*	-,02	-,12**	-,13**	-,08*

** $p < 0,01$

Üniversite öğrencilerinin akademik ortalamaları ile öğrenci memnuniyeti ölçeği alt boyutlarından; ulaşılabilirlik dilek, öneri ve şikâyetler, güvenirlilik, kararlara katılım, öğrenci işleri, ders araç ve gereçleri, okulun fiziksel ortamı, okulun sosyal ortamı, değerlendirme arasında negatif yönde ve düşük düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır (Tablo 3).

Tablo 4. Sınıf Değişkenine Göre Alt Boyutların Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Sınıflar	n	\bar{x}	ss	sd	F	p	η^2	Tukey
Ulaşılabilirlik	1.sınıf	161	3,32	,90	3,743	7,781	0,00	0,03	1<2<3<4
	2.sınıf	160	3,63	,75					
	3.sınıf	179	3,64	,74					
	4.sınıf	247	3,70	,85					
Dilek, Öneri ve Şikâyetler	1.sınıf	161	3,57	,94	3,743	4,198	0,00	0,01	1<2 2>3 2>4
	2.sınıf	160	3,87	,85					
	3.sınıf	179	3,83	,75					
	4.sınıf	247	3,83	,89					
Güvenirlilik	1.sınıf	161	3,79	,93	3,743	3,072	0,02	0,01	1<2
	2.sınıf	160	4,06	,80					
	3.sınıf	179	3,94	,72					
	4.sınıf	247	3,92	,83					
Güvenlik	1.sınıf	161	3,75	1,00	3,743	2,598	0,05	0,01	
	2.sınıf	160	4,00	,77					
	3.sınıf	179	3,90	,79					
	4.sınıf	247	3,97	,87					
Kararlara Katılım	1.sınıf	161	3,18	1,03	3,743	,018	0,99	7,26	
	2.sınıf	160	3,15	,99					
	3.sınıf	179	3,18	,92					
	4.sınıf	247	3,18	1,37					
Öğrenci İşleri	1.sınıf	161	3,32	1,00	3,743	,808	0,49	0,00	
	2.sınıf	160	3,47	,99					
	3.sınıf	179	3,31	,90					
	4.sınıf	247	3,40	1,00					
Ders Programları	1.sınıf	161	3,81	,93	3,743	5,535	0,00	0,02	2>4>1
	2.sınıf	160	4,16	,74					
	3.sınıf	179	4,00	,63					
	4.sınıf	247	4,07	,84					
Yöntem ve Teknikler	1.sınıf	161	3,60	,87	3,743	9,341	0,00	0,03	2>4>3>1
	2.sınıf	160	3,97	,68					
	3.sınıf	179	3,86	,62					
	4.sınıf	247	3,96	,74					
Ders Araç ve Gereçleri	1.sınıf	161	3,52	,97	3,743	8,418	0,00	0,03	4>2>3>1
	2.sınıf	160	3,91	,80					
	3.sınıf	179	3,82	,82					
	4.sınıf	247	3,93	,82					
Ders Arası	1.sınıf	161	3,88	,85	3,743	,264	0,85	0,00	
	2.sınıf	160	3,87	1,00					
	3.sınıf	179	3,84	,92					
	4.sınıf	247	3,92	,93					
Okulun Fiziki Ortamı	1.sınıf	161	3,73	,81	3,743	3,468	0,01	0,01	1<4<2
	2.sınıf	160	3,96	,76					
	3.sınıf	179	3,91	,73					
	4.sınıf	247	3,95	,71					
Okulun Sosyal Ortamı	1.sınıf	161	3,38	,93	3,743	4,283	0,00	0,01	2>3>4>1
	2.sınıf	160	3,70	,80					
	3.sınıf	179	3,64	,80					
	4.sınıf	247	3,62	,87					
Değerlendirme	1.sınıf	161	3,49	1,11	3,743	2,737	0,04	0,01	3>2>1
	2.sınıf	160	3,73	1,06					
	3.sınıf	179	3,76	,89					
	4.sınıf	247	3,57	1,11					

* $p<0,05$

Tablo 4 incelendiğinde sınıf değişkeni ile ulaşılabilirlik ve ders araç ve gereçleri alt boyutlarında 4. sınıflar lehine istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Dilek, öneri ve şikayet, güvenilirlik, ders programları, yöntem ve teknikler, okulun fiziksel ortamı ve okulun sosyal ortamı alt boyutlarında, 2. sınıflar lehine istatistiksel olarak

Bölüm değişkeni ile dilek, öneri ve şikayetler ($F_{(2,74)}=4,95; p<.01$), güvenilirlik ($F_{(2,74)}=4,35; p<.05$), kararlara katılım ($F_{(2,74)}=3,40; p<.05$) ve okulun sosyal ortamı alt boyutlarında ($F_{(2,74)}=5,02; p<.01$) spor yöneticiliği bölümü lehine istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Anlamlı fark çıkan boyutların etki büyüklükleri incelendiğinde dilek, öneri ve şikayetler

TARTIŞMA ve SONUÇ

Çalışmaya katılan öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ile ilgili bulunan sonuçlara göre; öğrencilerin cinsiyetleri, lisanslı sporcu olma durumları ile alt boyutlar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Öğrencilerin okudukları program ile ölçek alt boyutlar karşılaştırıldığında güvenlik alt boyutuna yönelik ikinci öğretimler aleyhine istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (Tablo 2). Hizmet kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalarda güvenlik alt boyutu en fazla faktör yükü alan boyutlar içerisinde yer almaktadır (Cant ve Wiid, 2012; Li ve Suomi, 2008). Yapılan literatür taraması sonucunda; Ataman ve Adıgüzel (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışma neticesinde; öğrencilerin 1. öğretim veya 2. öğretimde okumalarının kalite algıları üzerinde anlamlı bir fark yaratmadığı, algılarının oldukça benzeştiği sonucuna varmışlardır. Altaş (2006) tarafından yapılan çalışmanın sonucunu göre; okulun fiziki yeterliliği, temizliği, yemekhane, uygulanan ders programları ve kullanılan ders araç-gereçleri gibi etkenlerin 2. öğretimde okuyan öğrenciler aleyhine anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlara göre ikinci öğretim hizmeti veren fakültelerde sunulan eğitim öğretim hizmetlerinin ve servis hizmetlerinin standartlarının düştüğünü ve özellikle

anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Değerlendirme alt boyutunda ise 3.sınıflar lehine istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Anlamlı fark çıkan boyutların etki büyüklükleri incelendiğinde ulaşılabilirlik yöntem ve teknikler, ders araç ve gereçleri boyutlarının diğer boyutlara göre daha etkili olduğu tespit edilmiştir.

($F_{(2,74)}=4,95; p<.01, \eta^2=0,01$), güvenilirlik ($F_{(2,74)}=4,35; p<.05, \eta^2=0,01$), okulun sosyal ortamı ($F_{(2,74)}=5,02; p<.01, \eta^2=0,01$) boyutlarının diğer boyutlara göre daha etkili olduğu tespit edilmiştir.

güvenlik alt boyutu ile okulun diğer imkanlarına ulaşma konusunda öğrencilerin sıkıntı yaşadığını söyleyebiliriz.

Bir diğer alt problem olan öğrencilerin akademik not ortalamaları, dilek öneri ve şikayetler, güvenilirlik, kararlara katılım, öğrenci işleri, ders araç ve gereçleri, okulun sosyal ortamı ve değerlendirme sistemi alt boyutları arasında negatif yönde düşük düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir (Tablo 3). Konu ile ilgili Yousapronpaiboon (2014) üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı çalışmada; güvenilirlik ve kara katılma boyutlarında akademik ortalaması yüksek olan öğrenciler lehine anlamlı fark bulunmuştur. Farahmandian, Minavand ve Afshardost, (2013) yapmış oldukları çalışmalarında üniversite öğrencilerinin memnuniyeti üzerinde; tesislerin, danışmanlık hizmetlerinin, müfredatın ve finansal desteklerin pozitif yönde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Akademik not ortalaması düşük olan öğrenciler genellikle öğrenciliğin vermiş olduğu sorumluluk ve görevleri aksattıkları, öğrenciliğe yeterince zaman ayırmadıkları için okulun sunmuş olduğu eğitim öğretim hizmetleri, fiziki ve sosyal imkanlar gibi vb. olanakları yeterince değerlendirmedikleri için hizmet kalite algıları düşük çıkmış olabilir.

Çalışmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile ulaşılabilirlik, ders araç ve gereçleri alt boyutları arasında 4. sınıflar lehine, dilek, öneri ve şikayet, güvenilirlik, ders programları yöntem ve teknikler, okulun fiziksel ortamı ve okulun sosyal ortamı alt boyutlarında 2. sınıflar lehine, değerlendirme alt boyutunda ise 3. sınıflar lehine istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmiştir. Anlamlı fark çıkan boyutların etki büyüklükleri incelendiğinde ise ulaşılabilirlik, yöntem ve teknikler, ders araç ve gereçleri alt boyutlarının diğer boyutlara göre daha etkili olduğu görülmüştür (Tablo 4). Elde edilen bu sonuçlar ile ilgili literatür incelendiğinde; Yanık (2007) tarafından yapılan çalışmada, 1. ve 4. sınıf öğrencilerinin ulaşılabilirlik alt boyutunu yetersiz bulduklarını, Saydan (2008)'ın araştırmasında öğrencilerin sınıf seviyeleri arttıkça kalite algılarının yükseldiği tespit edilmiştir. Karakaya, Kılıç ve Uçar (2016) tarafından yapılan çalışmada ise araştırmaya katılan 1. ve 2. sınıf öğrencilerinin sınıfları ile öğretim kalitesi algısına yönelik herhangi bir fark bulunmadığı, öğrencilerin okudukları sınıfların kalite algılarını değiştirmediği sonucuna varılmıştır. Bu çalışmada, 4. sınıf öğrencilerinin yüksek kalite algılarını, 1. 2. ve 3. sınıflara göre daha tecrübeli olmalarından kaynaklı olarak, öğretim elemanları ve idare ile daha rahat iletişim kurmalarına ve okulun fiziki ve sosyal imkanlarını daha verimli kullanmalarına bağlanabilir. İkinci sınıf öğrencilerin özellikle sorunlarının çözümünde 1. 3. ve 4. sınıflara göre öğretim elemanlarını daha güvenilir bulmaları, kariyer ve danışmanlık hizmetleri kapsamında öğretim elemanları ile daha fazla zaman geçirmelerinden kaynaklanabilir.

Öğrencilerin okudukları bölüm ile dilek, öneri ve şikayetler, güvenilirlik, güvenlik, kararlara katılım ve okulun sosyal ortamı alt boyutlarında spor yöneticiliği bölümü öğrencileri lehine istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Çıkan bu farkın etki büyüklüğüne bakıldığında ise dilek, öneri ve şikayetler, güvenilirlik, okulun sosyal ortamı alt boyutlarının daha etkili olduğu söylenebilir (Tablo 5). Konu ile ilgili Yılmaz ve arkadaşları (2007) tarafından farklı fakültelerin bölümleri üzerinde yapılan araştırmada; bölüm değişkeni ile yeterlilik ve

heveslilik alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulduklarını ve öğrencilerin okudukları bölümlerin hizmet kalitesi algılarını değiştirdiğini tespit etmişlerdir. Altaş (2006) Üniversite Öğrencileri Memnuniyet Araştırması adlı çalışmada: Ekonometri, Maliye ve İşletme bölümlerinde okuyan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin birbirlerinden farklı olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışmanın bulgularına göre; beden eğitimi öğretmenliği bölümü ve antrenörlük bölümlerine kıyasla spor yöneticiliği bölümü öğrencilerinin yüksek kalite algısının müfredatlarından kaynaklanabileceği söyleyebilir. Çünkü spor yöneticiliği bölümünde okuyan öğrenciler; yönetim bilimi, rekreasyon, liderlik vb. dersler kapsamında birçok sportif ve sosyal etkinliğe katılmakta veya organizasyonun içerisinde aktif olarak yer alarak liderlik etmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin gelir düzeyleri arttıkça; ulaşılabilirlik, ders programları, yöntem ve teknikler ile değerlendirme alt boyutlarında kalite algılarının yükseldiği tespit edilmiştir. Geliri düşük olan öğrenciler ise güvenilirlik alt boyutunda düşük kalite algısına sahip olduğu görülmektedir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde; insanların gelir düzeylerinin algıladıkları hizmet kalitesini etkilediği, Gelir düzeyi yüksek olan müşterilerin hizmet kalitesi algı puanları gelir düzeyi düşük olan müşterilere göre daha yüksek olduğu ve insanların gelir düzeylerinin artması ile hayat kalitesinin arttığı ve dolayısıyla beklentilerinde yükseldiği tespit edilmiştir (Sevimli, 2006; Dalgıç, 2013; Karagöz, Doğan ve Koçyiğit, 2016). Bu çalışmada; gelir düzeyi yüksek olan öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının yüksek olmasını, günümüzde ülkemizin ekonomik anlamda zor şartlar içersinde olması ve buna bağlı olarak öğrencilerin maddi sıkıntılar çekmesi nedeni ile önceliklerini değiştirmesine bağlayabiliriz. Çünkü gelir düzeyi düşük olan öğrenciler aynı zamanda ekonomik durumlarını düzeltmek için çalışmak zorunda kalmaktadır. Bu durum öğrencilerin spor yapma, sosyalleşme, okulun imkanlarından yararlanabilme gibi durumlarını geri plana atmalarına neden olmakta ve kalite algıları olumsuz yönde

etkilenmektedir. Fakat maddi sıkıntı yaşamadan, gelir derdine düşmeden eğitim hayatını sürdürebilen öğrenciler her anlamda okudukları okulların kaynaklarından yararlanmaktadırlar. Bu durum da gelir düzeyi yüksek olan öğrencilerin okullarını kalite bakımından değerlendirdiklerinde yeterli bulmalarına neden olabilir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; öğrencilerin cinsiyetleri hizmet kalitesi algılarında herhangi bir farklılık oluşturmamaktadır. Öğrencilerin okudukları sınıf değişkenine göre, 4. sınıfların 1. 2. ve 3. sınıflara göre okullarını ulaşılabilirlik ve ders araç-gereçleri anlamında daha yeterli buldukları, bölüm değişkeni bakımından spor yöneticiliği bölümünde okuyan öğrencilerin beden eğitimi öğretmenliği bölümü ve antrenörlük bölümünde okuyan öğrencilere göre kalite algı puanlarının daha yüksek olduğu, gelir düzeyi değişkeni açısından geliri yüksek olan öğrencilerin hizmet kalitesi algıları geliri düşük olan öğrencilere göre daha yüksek bulunmuştur. Öğrencilerin akademik not ortalamaları düştükçe memnuniyetsizlik düzeylerinin arttığı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak bu araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

- Özellikle 1. ve 2. sınıfların okula daha iyi adapte olabilmeleri için oryantasyon eğitimlerine önem verilmelidir.
- İkinci öğretimde okuyan öğrenciler için okul binalarındaki güvenlik tedbirleri artırılarak öğrencilerin kendilerini daha güvende hissetmeleri sağlanmalıdır.
- Akademik not ortalaması düşük olan öğrencilerin kalite algılarını yükseltmek ve fakültelerine olan bağlılıklarını arttırmak için danışmanlık faaliyetlerine yöneticiler ve akademisyenler daha fazla zaman ayırmalıdır.
- Gelir düzeyi düşük olan öğrencilere okul içersinde bulunan açık ve kapalı sosyal alanlarda yarı zamanlı çalışma olanakları sunularak, öğrencilerin hem ekonomik olarak desteklenmeli ve tesislerden daha fazla faydalanma imkanı sunulmalıdır.

•Konu ile ilgili daha geniş kapsamlı bir araştırma için daha fazla üniversiteye ve öğrenciye ulaşılabilir.

•Türkiye'deki özel ve kamu üniversiteleri karşılaştırılabilir.

•Spor Bilimleri Fakültelerine özgün öğrencilerin hizmet kalitesi algı düzeylerinin ölçülebilmesi için yeni bir ölçek geliştirilebilir.

Yazarların Makaleye Katkı Beyanı

Fikir/Kavram: İlker Kaban, Hanifi Üzüm;
Makale Tasarımı: İlker Kaban, Hanifi Üzüm;
Danışmanlık: Hanifi Üzüm; Veri Toplama ve İşleme: İlker Kaban; Analiz/Yorum: İlker Kaban, Hanifi Üzüm; Literatür taraması: İlker Kaban; Makale Yazımı: İlker Kaban, Hanifi Üzüm; Eleştirel İnceleme: Hanifi Üzüm; Kaynak/Malzeme: İlker Kaban; Makale Gönderimi Sorumlu Yazar: Hanifi Üzüm

Çıkar Çatışması

Yazarların beyan edecek herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

Finansal Destek

Bu çalışmanın yapılabilmesi için herhangi bir finansal destek alınmamıştır.

Etik Kurul Onayı

Bu çalışma Helsinki bildirgesi ile uyumludur. Araştırma Bolu Abant Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulundan (15.11.2020/ tarih ve 2020/252 protokol no) onaylıdır.

Hakem Değerlendirmesi

Kör hakemlik süreci sonrası yayınlanmaya uygun bulunmuş ve kabul edilmiştir.

KAYNAKÇA

- Altaş, D. (2006). Üniversite öğrencileri memnuniyet araştırması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(1), 439-458.
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: development of HiEduQual. *Journal of*

- Modelling in Management*. Vol. 11 No. 2, 488-51. <https://doi.org/10.1108/JM2-01-2014-0010>.
- Arap, S. K. (2010). Türkiye yeni üniversitelerine kavuşurken: Türkiye’de yeni üniversiteler ve kuruluş gerekçeleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65 (1), 1-28. https://doi.org/10.1501/SBFder_0000002156.
- Ataman, O. ve Adıgüzel, A. (2019). Yükseköğretimde kalite algısı: Düzce üniversitesi örneği. *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 8(15), 39-56.
- Aygün, M. S. (2014). *Hizmet kalitesinin öğrenci üzerindeki etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Kahramanmaraş.
- Cant, M. & Wiid, J. (2012). Service quality and spectator satisfaction on university sporting grounds. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 11(12),1311-1324. <https://doi.org/10.19030/iber.v11i12.7411>
- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler*. (Yüksek Lisans Tezi) Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Aydın.
- Farahmandian, S., Minavand, H. & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*, 12(4),65-74. <https://doi.org/10.9790/487X-1246574>
- Gündüz, A. Y. (2017). Ülke kalkınmasında üniversitelerin rolü: Doğu ve güneydoğu anadolu üniversiteleri örneği. *Sakarya İktisat Dergisi*, 6(1), 56-69.
- İmai, M. (1999). *Kaizen – japonya’nın rekabetteki başarısının anahtarı*. Kalder Yayınevi.
- Karagöz, Y., Doğan, A. ve Koçyiğit, S. (2016). Gelir düzeyinin hayat kalitesi ve memnuniyetine etkisi: Sivas ilinde amprik bir uygulama. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17(1), 169-186.
- Karakaya, A., Kılıç, İ. ve Uçar, M. (2016). Üniversite öğrencilerinin öğretim kalitesi algısı üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (2), 40-55.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3),607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>.
- Li, H. & Suomi, R. (2008). Dimensions of e-service quality: an alternative model. In *2008 Second International Conference on Future Generation Communication and Networking Symposia*. (1), 29-35. IEEE. <https://doi:10.1109/FGCNS.2008.104>.
- Marimon, F., Mas-Machuca, M., Berbegal-Mirabent, J. & Llach, J. (2019). UnivQual: a holistic scale to assess student perceptions of service quality at universities. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1-2), 184-200. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302795>
- Ong, W. M. & Nankervis, A. (2012). Service quality in higher education: Students' perceptions in Australia and Malaysia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 1(1), 275.
- Özdemir, S. (2002). Eğitimde toplam kalite yönetimi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 254-270.
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: 100. yıl üniversitesi i.i.b.f. örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 63-79.
- Sevimli, S. (2006). *Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi) Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Üretim Yönetimi ve Endüstri İşletmeciliği Tezli Yüksek Lisans Programı, İzmir.
- Sultan, P. & Wong, H. Y. (2014). An integrated-process model of service quality, institutional brand and behavioural intentions: The case of a university. *Managing Service Quality*, 24(5), 487–521.
- Şener, O. A. ve İmamoğlu, O. (2019). Türkiye’de spor alanına özgü üniversitelerin önemi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 13(19), 1028-1055. <https://doi.org/10.26466/opus.571605>
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V. & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine qualityin higher education: An empirical study. *Quality Assurance in Education*, 18(3), 227–244. <https://doi.org/10.1108/09684881011058669>
- Utkuğ, Z. (2006). Konutta kalite kavramı ve yapı hasarları. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 21(2), 25-33.

- Yanık M., Sunay H. (2007). Beden eğitimi ve spor yüksekokullarının toplam kalite yönetimi bakımından öğretim elemanı ve öğrenciler tarafından değerlendirilmesi. 4. Uluslararası Spor Bilimleri Kongresi, Poster Bildiri ile katılım, Bildiri Kitabı, s.180, Antalya.
- Yanık, M. (2007). *Beden eğitimi ve spor yüksekokullarının toplam kalite yönetimi bakımından öğretim elemanı ve öğrenciler tarafından değerlendirilmesi*. (Yüksek Lisans Tezi) Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yıldız, S. M. (2006). Beden eğitimi ve spor yüksekokullarında algılanan hizmet kalitesi düzeyini ölçmeye yönelik kalite ölçeği. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10(4), 69-80.
- Yılmaz, D. V. (2019). HESQUAL-Yükseköğretim hizmet kalitesi ölçeğinin Türkçeye uyarlaması: Geçerlilik ve güvenirlik analizi. *Turkish Studies Research Article International Balkan University*, 14(2), 899-917.
<http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.14875>
- Yılmaz, V., Filiz, Z. ve Yaprak, B. (2007). servqual yöntemiyle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1). 299-3116.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>