

Turizm Alanında Lisans Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Yükseköğretimdeki Hizmet Kalitesi Algılarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Akdeniz Üniversitesi Örneği

Determining the Factors Affecting Student Perceptions of Higher Education Service Quality in Undergraduate Tourism Education: The Case of Akdeniz University

Filiz Karakoyunlu¹ , Abdullah Uslu² 

¹Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü, Personel Daire Başkanlığı, Antalya

²Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Manavgat, Antalya

Özet

Bu araştırmanın amacı, üniversitelerin lisans düzeyinde eğitim almakta olan öğrencilerine sundukları hizmetin hangi boyutlarda algılandığının belirlenmesidir. Yükseköğretim kurumlarında sunulmakta olan eğitimin kalitesinin algılanma düzeyini belirleyebilmek amacıyla HEdPERF ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu kapsamda Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi (Turizm İşletmeciliği Bölümü, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, Turizm Rehberliği Bölümü, Rekreasyon Yönetimi Bölümü), Manavgat Turizm Fakültesi (Turizm İşletmeciliği Bölümü, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, Turizm Rehberliği Bölümü, Rekreasyon Yönetimi Bölümü) ve Serik İşletme Fakültesi (Turizm İşletmeciliği Bölümü)nde öğrenim görmekte olan toplam 482 öğrenciye anket uygulanmıştır. Çalışma kapsamında elde edilen veriler SPSS 22.00 paket programında analiz edilmiştir. Öğrencilerin yükseköğretimde hizmet kalitesine ilişkin görüşleri cinsiyet, medeni durum, öğrenim şekli, öğrenim yeri, kayıtlı olduğu okul, geldiği bölge ve aylık gelir durumu demografik değişkenlerine göre değerlendirilmiştir. HEdPERF ölçeğine göre yükseköğretimde öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları “İdari Yönler”, “Akademik Yönler”, “Program Konuları”, “İmaj” ve “Erişilebilirlik” olarak belirlenmiştir. Bu boyutları ortaya koyan ifadelere bakıldığında; “Erişilebilirlik” boyutu en yüksek değerlendirmeye; “Program Konuları” boyutu en düşük değerlendirmeye sahiptir. Öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi faktörlerinin “medeni durum”, “öğrenim şekli”, “öğrenim yeri” ve “aylık gelir durumları”na göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Ancak “cinsiyet”, “kayıtlı olduğu okul” ve “geldiği bölge” gruplarına göre anlamlı farklılıklar olmadığı görülmüştür. Çalışmada elde edilen bulgular, turizm öğrencilerinin üniversitelerin sunmuş oldukları hizmetlere yönelik algılarını ortaya koymuş ve üniversite kurumlarının proaktif ve daha bilinçli davranmalarına yönelik yol haritası sunmuştur.

Anahtar Sözcükler: Hizmet Kalitesi, Öğrenciler, Turizm Eğitimi, Yükseköğretim, HEdPERF, Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi

Abstract

The aim of this study is to determine the dimensions in which the services provided by universities to undergraduate students are perceived. The HEdPERF scale was used to determine the level of quality offered in higher education institutions. To this end, a questionnaire was administered to 482 tourism department students from the Tourism Faculty (Department of Tourism Management, Gastronomy and Culinary Arts, Tourism Guidance and Recreation Management), Manavgat Tourism Faculty (Department of Tourism Management, Gastronomy and Culinary Arts, Tourism Guidance and Recreation Management), and Serik Business Faculty (Department of Tourism Management). The SPSS 22 program was used to analyze the collected data. Students' views on service quality in higher education were evaluated in light of demographic characteristics such as gender, marital status, study type, study place, registered school, region of origin, and monthly income. According to the HEdPERF scale, the dimensions of service quality perceived by students in higher education were determined as “Administrative Aspects”, “Academic Aspects”, “Program Issues”, “Image”, and “Accessibility”. The “Accessibility” dimension was found to have the highest rating, and the “Program Issues” dimension the lowest. The service quality factors perceived by students showed significant differences with regard to “marital status,” “study type,” “study place,” and “monthly income status.” However, no significant difference was identified on the basis of “gender”, “registered school”, and “region of origin”. The findings obtained in the study reveal student perceptions of higher education services and offer a roadmap for universities to act in a more proactive and better-informed way.

Keywords: Service Quality, Students, Tourism Education, Higher Education, HEdPERF, Service Quality in Higher Education

İletişim / Correspondence:

Turizm Bilim Uzmanı
Filiz Karakoyunlu
Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü,
Personel Daire Başkanlığı, Antalya
Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü,
Personel Daire Başkanlığı, Antalya
e-posta: fkarakoyunlu@akdeniz.edu.tr

Yükseköğretim Dergisi / TÜBA Higher Education Research/Review (TÜBA-HER), 13(3), 343-358. © 2023 TÜBA

Geliş tarihi / Received: Ekim / October 3, 2022; Kabul tarihi / Accepted: Haziran / June 5, 2023

Bu makalenin atfı künyesi / How to cite this article: Karakoyunlu, F. & Uslu, A. (2023). Turizm Alanında Lisans Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Yükseköğretimdeki Hizmet Kalitesi Algılarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Akdeniz Üniversitesi Örneği. *Yükseköğretim Dergisi*, 13(3), 343-358. doi: 10.53478/yuksekogretim.1183668

Bu çalışma, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Yönetimi Anabilim Dalı'nda, Doç. Dr. Abdullah USLU danışmanlığında Filiz KARAKOYUNLU tarafından 2021 yılında tamamlanan yüksek lisans tezinden türetilmiştir. (This study is based on a master thesis completed in 2017 by Filiz Karakoyunlu at Akdeniz University in Antalya-Türkiye, at Social Sciences Institute, Tourism Management Programme under the direction of Assoc. Prof. Dr. Abdullah USLU)

ORCID: F. Karakoyunlu: 0000-0003-0317-8851; A. Uslu: 0000-0002-3660-7096

Eğitim, birçok alanda olduğu gibi turizm alanında da ülkelerin ekonomik, sosyal ve kültürel yönden refaha ulaşması için ciddi bir görev üstlenmektedir. Bir bakıma eğitim, toplumsal hayata yön veren etkili bir süreçtir. Modern turizm kavramının gereği olan hizmet kalitesi, turizm sektöründe ihtiyaç duyulan personelin mesleğe ilişkin niteliklerinin yüksek düzeyde olmasıyla ilişkilidir (Baltacı vd., 2012). Hizmet sektörünün ekonomi içindeki büyüklüğünü gösteren oran tüm dünyada artmakta; bu doğrultuda eğitim alanında sunulan hizmetler, hizmet sektörü için önem taşımaktadır. Eğitim alanındaki hizmetin kalitesi öğrencinin sahip olduğu başarıya göre tanımlanmaktadır. Hizmet sunan kuruluşlar arasında yerini alan yükseköğretim kurumları, mesleki ve teknik yönden donanımlı elemanların yetiştirilmesine katkı sağlamaktadır. Buradan hareketle yükseköğretim kurumları eğitim-öğretim sisteminde önemli role sahip kilit merkezler durumuna gelmektedirler (Gülcan vd., 2015).

Günümüzde işletmelerin rekabet avantajı sağlamaları özellikle de varlıklarını devam ettirebilmeleri bakımından kalite oldukça önemlidir (İçli ve Vural, 2010). Ulusal ve uluslararası alanda boy gösteren üniversitelerin daha fazla öğrencinin dikkatini çekmek için kalite anlayışını geliştirip öğrenci odaklı hareket etmek mecburiyetindedirler (Ayaz ve Arakaya, 2019). Üniversitelerin ürettiği hizmetlerin beklentinin üstünde ve kaliteli olması gerekir. Yükseköğretim kurumlarının sayısındaki artış, daha iyi sonuç elde etmek üzerine kurulan rekabeti zorlu hale getirmektedir. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarının öğrenciler tarafından tercih edilirken nasıl değerlendirildiklerini gözden geçirmeleri ve memnuniyet sağlayan eğitim hizmetini vermeleri gerekmektedir (Tayyar ve Dilşeker, 2012).

Onditi ve Wechuli (2017)'ye göre hizmet kalitesinin tanımı, hizmet müşterilerinin edindikleri tecrübeye dayanarak hizmeti nasıl yorumladıklarına göre yapılabilmektedir. Dolayısıyla hizmet kalitesinde algılanan kalite dikkat çekmektedir. Literatürde hizmet kalitesi kavramı, hizmet öncesi beklentilerin ve hizmet sonrası algılanan hizmetlerin karşılaştırılması olarak açıklanmaktadır (Parasuraman vd., 1985). Algılanan hizmet kalitesi, yerine getirilen hizmetin sonucu hakkında müşterinin verdiği karardır. Hizmet performansının algılanması ve beklentiler ile kıyaslanması sonucunda algılanan hizmetin kalitesi meydana gelmektedir (Örs, 2007, s. 110).

Yükseköğretim kurumlarında öğrencilere sunulan eğitim hizmetlerinin temel amacı; kaliteyi belirlemek; uygar, kendine güvenen, sosyal yönü kuvvetli, her yönden kendini gösterebilen ve tüm bu faaliyetleri gerçekleştirirken öğrenci memnuniyetini garanti altına alan kişiler yetiştirmektir (Uzgören ve Uzgören, 2007). Bu bağlamda eğitim hizmetlerinin nitelikli olması, öğrenci gereksinimlerinin iyi anlaşılması ve bunların karşılanması çok önemlidir. Öğrenciler; ilgili kurumun eğitim hizmetini, akademisyenlerini ve akademik programları ile birlikte

sağlık, sosyal ve spor tesisleri gibi eğitim dışındaki alanlarını da değerlendirmeye almaktadırlar. Bu sebeplerden dolayı algılanan hizmet kalitesinin tespit edilmesi ve öğrenci memnuniyetinin değerlendirilmesi gerekmektedir.

Bu araştırmayla turizm lisans bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesinin belirlenmesi, üniversite tarafından sunulan hizmetlerin niteliğinin geliştirilmesi bakımından önemli görülmektedir. Ayrıca öğrencilerin yükseköğretim hizmetinin hangi boyutlarına daha çok önem verdikleri tespit edilerek, yükseköğretim kurumlarına onların beklentileri doğrultusunda hizmet sağlanması ve daha fazla memnun olan öğrenciler haline gelmelerine katkı sunacak öneriler getirilecektir.

En temel özelliği dokunulmazlık olarak bilinen ve soyut ürünler olarak kabul edilen hizmete ilişkin çalışmalar literatürde çoğu kez karşımıza çıkmaktadır. Ancak HEdPERF ölçeği kullanılarak yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik yerli literatürde (Ada vd., 2017; Deveci, 2019; Gelibolu ve Kerse, 2018; Yavuz ve Gülmez, 2016; Yokuş vd., 2017) yabancı literatüre kıyasla daha az sayıda araştırma yapıldığı dikkat çekmektedir (Ali vd., 2016; Ali vd., 2018; Cardona ve Bravo, 2012; Chanaka Ushantha ve Samantha Kumara, 2016; Chandra vd., 2019; Duzevic vd., 2019; Gruber vd., 2010; Nadiri vd., 2009; Sheeja vd., 2014).

Öte yandan yerli literatürde daha çok SERVQUAL ölçeği ile yükseköğretim hizmet kalitesinin tespitine yönelik çalışmalar yapıldığı görülmektedir (Can, 2016; Cevher, 2015; Özgül ve Devebakan, 2005; Türel ve Aytar, 2014; Yılmaz vd., 2007). Daha sonraları Firdaus (2006) tarafından geliştirilen HedPERF ölçeği ile birlikte yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçeğinin oluşturulmasına veyahut HedPERF ölçeğinin geçerliliği ve güvenilirliğini ölçmeye dönük çalışmalar yapılmıştır (Bektaş ve Akman, 2013; Çınkır vd., 2021). Bunun dışında geçmişten günümüze SERVQUAL ölçeği kullanılarak da yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesini ölçmeye dönük çalışmalar devam etmiştir (Maksüdünov vd., 2016; Ertuğrul ve Sarı, 2019). Ayrıca Türkiye'de HedPERF ölçeği kullanılarak yapılan çalışmalar incelendiğinde; bölümlerin (Temizkan ve Ergün, 2021), fakültelerin (Gelibolu ve Kerse, 2018; Yılmaz vd., 2007), üniversitelerin (Çınkır vd., 2021; Deveci, 2019; Gerşil ve Güven, 2018; Titrek ve Taylan, 2015; Türel ve Aytar, 2014) ve tüm Türkiye (Akyürek, 2021) genelindeki yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesi boyutlarının araştırıldığı görülmektedir. Yapılan bu araştırmaların daha çok öğrencilere (ön lisans, lisans, lisansüstü) dönük olduğu çok az çalışmanın ise akademik personele (Saydan, 2008; Saydan vd., 2010) yönelik olduğu da anlaşılmaktadır. Dahası HedPERF ölçeğini kullanılarak Sakarya Üniversitesinin (Titrek ve Taylan, 2015), Karamanoğlu Mehmet bey Üniversitesinin (Türel ve Aytar, 2014); Manisa Celal Bayar Üniversitesinin (Gerşil ve Güven, 2018) hizmet kalitelerinin ölçüldüğü çalışmalar mevcuttur.



Yukarıdaki tüm bu açıklamalarla birlikte, yükseköğretim düzeyinde sunulan hizmet kalitesi unsurlarını tespit eden ve hizmet kalitesi boyutlarını ölçen çalışmaların yeterli olmadığı ve sınırlı kaldığı görülmektedir. Buradan hareketle bu çalışma, Akdeniz Üniversitesi'nin turizm alanında lisans eğitimi alan öğrencilerine sunduğu hizmet kalitesinin ortaya çıkarılması ile birlikte ulusal literatürde göz ardı edilen veya sınırlı sayıda kalan çalışmalara katkı sağlayacaktır.

Literatür Taraması

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi

Yükseköğretim kurumlarının; teknoloji, ekonomi, siyasi, toplum ve kültür yapılarıyla bağlantılı, gelişmeyi sağlayan, her yönden üstün insan gücünün istihdam edilmesi bakımından önemli görevleri bulunmaktadır. Yükseköğretim kurumları bu görevi, her alanda ihtiyaç duyulan özellikte ve sayıda kişileri yetiştirerek ve ihtiyaç duyulan bölümlerde istihdam edilmesine katkı sunarak yerine getirmektedir (Çınkır ve Yıldız, 2018).

Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve bu hizmetten öğrencinin duyduğu memnuniyet kurum yöneticisi açısından ciddi bir konudur (Douglas McClelland ve Davies, 2008). Eğitim kurumlarının tümünde olduğu gibi yükseköğretim kurumlarında da amaca ulaşmak için izlenecek yollar ve yapılması gereken faaliyetler anket vb. bir takım yöntemlerle tespit edilerek öğrenci görüşleri ve beklentilerine göre yerine getirilmelidir. Nitekim öğrencilerin hizmet kalitesinden memnun olduğu durumların düzeltilmeye çalışılması, memnuniyetin düşük olduğu konuların farkına varılmamasına neden olmaktadır (Devebakan vd., 2019).

Yükseköğretimde algılanan hizmet kalitesi, kurumda öğrencinin almış olduğu bir takım hizmetlerin yorumlanmasının sonucu olarak ifade edilmektedir. Öte yandan bu değerlendirmelerin; bürolarda görevli idari personelden başlayarak akademisyenler, güvenlik personeli, destek elemanları vs. ile yüz yüze gelinceye kadar değişebildiği belirtilmektedir (Onditi ve Wechuli, 2017). Buna bağlı olarak yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi; kurumun gerçekleştirdiği tüm faaliyetler ve kuruma has özellikler, toplumun gereksinimlerini karşılama, öğrencilere yönelik sağlanan hizmetler gibi çok yönlü üzerinde durulması gereken bir kavramdır (Bektaş ve Ulutürk Akman, 2013).

Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

Bilinçli tüketicilerin durmadan çoğaldığı hizmet piyasasında güçlü olmanın dayanağı kaliteli hizmet sunmaktır. Kaliteyi güçlendirmek için hizmetin ölçülmesi somut bir ürünün ölçülmesine göre daha güç olsa da, sunulan hizmetlerin kalitesinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Hizmetlerin soyut nitelikli olması hizmet kalitesinin nicel kriterlere göre değerlendirilmesini zor duruma getirmektedir.

Bununla birlikte 1980'li yıllardan itibaren birçok sektörde konuya ilişkin araştırmalar yapılmaya başlanmıştır (Altan ve Atan, 2004, s. 25). Hizmette kaliteyi geliştirmek ve ölçmek amacıyla farklı modeller oluşturulmuştur. Önceki araştırmalar incelendiğinde hizmet kalitesinin ölçülmesiyle ilgili genelde iki farklı ölçüm modeli kullanılmıştır. Bunlardan birincisi olan SERVQUAL; müşterinin beklemediği hizmet ile algıladığı hizmet arasındaki farklılığı ölçmekte iken SERVPERF ise müşteriye sunulan hizmetin performansının ölçülmesiyle oluşturulan bir modeldir (Öncü vd., 2010, s. 243).

Yükseköğretim kurumlarında kaliteye ilişkin gerçekleştirilen çalışmalarda öğrenci algılarının öncelikli olduğu anlaşılmaktadır. Yükseköğretimde hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde genellikle Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1988 yılında geliştirilen SERVQUAL modelinden yararlanılmıştır. SERVQUAL, müşteriye verilen hizmetlere yönelik öncesinde oluşturulan beklenti ve hizmetin sonrasında ortaya çıkan algı arasındaki farkı açıklayan bir kavramdır. Müşterinin algıladığı hizmet kalitesi yeterli düzeyde olup yüksek kaliteye ulaşması durumunda müşteri memnuniyetinden söz edilmektedir (Shahin, 2005, s. 2). Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla Cronin ve Taylor 1992 yılında performans temeline dayalı SERVPERF hizmet kalitesi modelini geliştirmişlerdir. Birçok konuda SERVQUAL modeline benzeyen SERVPERF modelinde hizmet kalitesi; doğrudan var olan performansın değerlendirilmesiyle test edilmiştir (Özer, 1997). Bu model ile algılanan hizmet kalitesinin belirlenmesinde müşteri beklentileri dikkate alınmayarak sadece performans göz önünde bulundurulmaktadır (Türk, 2009, s. 402). Bektaş ve Ulutürk Akman (2013) yükseköğretim hizmetlerinin diğer ticari işletmelerin sunduğu hizmetlerden (sosyal sorumluluk ön planda olup toplum odaklı bir misyonunun olması vb.) farklı bir yapıda olmasından dolayı, SERVQUAL ve SERVPERF modellerinin yükseköğretim için yetersiz olduğunu belirtmektedir. Bu amaçla, yükseköğretim kurumlarına özgü HEDPERF modeli geliştirilmiştir.

Firdaus (2006), yükseköğretimde hizmet kalitesini belirlemek için HEDPERF (Higher Education Performance) modelini geliştirmiştir. HEDPERF modelinde akademik yönler boyutunun yanında eğitimle alakalı bütün boyutların ölçülmesi amaçlanır (Firdaus, 2006, s. 570). Yalnızca yükseköğretime özgü geliştirilen HEDPERF modelinin 13 maddesi SERVPERF modelinden uyarlanmış, diğer maddeleri ise yapılan nitel çalışmalarla şekillendirilmiştir. Sonuç olarak bu model 41 maddeden oluşmaktadır (Bektaş ve Ulutürk Akman, 2013, s. 124; Firdaus, 2006, s. 305-328). HEDPERF akademik olmayan yönler, akademik yönler, erişebilirlik, imaj, program konuları ve anlayış boyutlarından oluşmaktadır. Bu boyutlar (Firdaus, 2006):

Akademik Olmayan Yönler: Yükseköğretim kurumlarında idari işlerle uğraşan personelin öğrencilerle olan iletişimi, öğrencilere saygı gösterilmesi, eşit davranılması,

sorunlarının giderilmesi ve gizli bilgilerin korunması gibi unsurları içerir. Yükseköğretim kurumlarında öğrenciler için sürekli iletişim kurduğu idari personelin sağladığı hizmet kalitesi oldukça önemlidir.

Akademik Yönler: Akademik personelin görevlerini tanımlayan boyuttur. Öğrencilere karşı pozitif davranışlarda bulunulması, öğrencilerle güçlü iletişim kurulması, akademik danışmanlık için gerekli zamanın ayrılması konularını kapsamaktadır.

Erişilebilirlik: Öğrenci ile kolay iletişim kurulması, ihtiyaç duyulan zamanda uygun olunması gibi konuları içerir.

İmaj: Bu boyutta yükseköğretim kurumunun imajı hakkında öğrencilerin düşüncelerini belirlemeye dair maddeler ele alınmaktadır.

Program Konuları: Üniversitelerin esnek ve ayrıntılı akademik program sunmasının önemi vurgulanmaktadır.

Anlayış: Öğrencilerin rehberlik ve sağlık gibi bazı ihtiyaçlarının giderilmesi ile ilgili konuları kapsamaktadır.

Firdaus (2006) SERVPERF ölçeğindeki anlayış ve erişilebilirlik boyutlarına eklemeler yaparak HEdPERF ölçeğini geliştirmiştir. Firdaus (2006) Malezya Üniversitesinde SERVPERF ve HEdPERF ölçeği ile yaptığı çalışmaların sonucunda HEdPERF ölçeğinin yükseköğretimde hizmet kalitesinin belirlenmesinde daha uygun olduğunu açıklamıştır. Yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin yapılan çalışmalara bakıldığında öğrenci algılarının belirlenmesi konusu göze çarpmaktadır. Bunlardan HEdPERF ölçeğinin kullanıldığı çalışmalardan bazıları şu şekildedir;

Benzer şekilde Bektaş ve Ulutürk Akman (2013), yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini belirlemek amacıyla kullanılan HEdPERF ölçeğini incelemiştir. Çalışmalarının sonucunda, yükseköğretim kurumlarının öğrencilere sunduğu hizmet kalitesinin tespit edilmesinde HEdPERF ölçeğinin daha uygun olduğunu belirlemiştir.

Yükseköğretim kurumlarının en belirgin temsilcisi olan devlet üniversiteleri ve özel üniversiteler paydaşları tarafından nasıl değerlendirildiklerini iyi anlamalıdır. Bu sebeple yükseköğretim kurumları sunduğu hizmetin kalitesini ölçmelidir. Dilşeker (2011) tarafından Uşak Üniversitesi, Ege Üniversitesi ve Yaşar Üniversitesi öğrencilerine yönelik gerçekleştirdiği araştırmasında üniversitelerin sundukları hizmet kalitesini ve öğrencilerin sunulan hizmetlerden duydukları memnuniyetini belirlemeyi ayrıca devlet ve vakıf üniversitelerini karşılaştırarak değerlendirmeyi amaçlamıştır. Ankette SERVQUAL, SERVPERF ve özellikle HEdPERF ölçeklerinden sorular yer almıştır. Araştırmanın sonucuna göre, hizmet kalitesinin en yüksek olduğu boyut destek hizmetleri; en düşük olan boyut ise uluslararasılaşma

boyutudur. Vakıf üniversitesi öğrencilerinin yükseköğretimde verilen hizmetten memnun olma düzeyinin devlet üniversitesi öğrencilerine göre yüksek olduğu görülmüştür.

Erüstün (2019), yükseköğretimde hizmet kalitesi algısının belirlenmesinde HEdPERF ölçeğinin geçerli olup olmadığını test etmek amacıyla çalışma yapmıştır. Kırklareli Üniversitesi öğrencilerinin dâhil edildiği çalışmada HEdPERF ölçeğinden yararlanılmıştır. Elde edilen verilere göre hizmet kalitesi 6 boyut ile doğrulanmıştır. Bunlar; akademik personel, akademik olmayan personel, fiziksel olanaklar, akademik programlar, hizmetlere erişim ve fiziksel olmayan erişim boyutları şeklindedir. Sonuç olarak HEdPERF ölçeğinin yükseköğretimde algılanan hizmet kalitesi çalışmalarında uygulanabilirliği doğrulanmıştır. Öte yandan başka bir çalışmada Mang'uni ve Govender (2014), Kenya'da yer alan özel üniversitelerde öğrenim gören öğrencilere yönelik hizmet kalitesi ve memnuniyet arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamıştır. Buna göre hizmet kalitesinin memnuniyeti etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Metodoloji

Araştırmanın Yöntemi

Üniversitelerin sundukları lisans düzeyinde turizm eğitimi hizmetinin öğrenciler tarafından nasıl algılandığını belirlemek amacıyla yapılan çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden birisi olan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket oluşturulurken Firdaus Abdullah (2006) tarafından oluşturulan ölçekten yararlanılmıştır. Öncesinde e-mail yoluyla kendisinden izin alınmış ve Türkçe'ye çevrilen çalışmalardan da destek alınarak Akdeniz Üniversitesinde uygulanacak şekilde hazırlanmıştır. Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 18/06/2020 tarih ve 13/150 sayılı kararı ile anketin proje süresince uygulanması için gerekli izinler alınmıştır. Anketler Akdeniz Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilere uygulanmıştır. Anket formunun ilk bölümünde demografik değişkenlere yönelik (cinsiyeti, medeni hali, yaşı, kayıtlı olduğu okulu, sınıfı, öğrenim şekli, kampüs içinde mi yoksa dışında mı öğrenim gördüğü, gelmiş olduğu coğrafi bölge, aylık gelir durumu ve üniversiteyi seçmelerinde rol oynayan sebepler) 10 adet soru bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise; yükseköğretimde hizmet kalitesini ölçmek için oluşturulan HEdPERF ölçeğindeki 31 ifade yer almaktadır. Öğrencilerden bu ifadeleri 7'li Likert ölçeğine göre yanıtlamaları istenmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla t testi ve tek yönlü varyans (ANOVA) analizleri uygulanmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmada hedef evreni, Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi, Manavgat Turizm Fakültesi ve Serik İşletme Fakültesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenciler oluşturmaktadır. 3500'ün üzerinde öğrencinin lisans turizm



eğitimi gördüğü bu fakültelerde kolayda örnekleme yöntemi ile 500 kişiye (evrenin %15'i) yüz yüze anket uygulanmıştır. Bu anketlerden eksik doldurulan ve analizde kullanılması uygun olmayan 18 anket verisi iptal edilmiştir. Anket içerisinde neredeyse tamamına yakını eksik doldurulan anket verilerinin yapılacak analiz ve yöntemlerde hata oranını çok artıracığından silinmesi uygun bulunmuştur (Altunışık, 2008, s. 4). Böylece geriye kalan 482 adet anket verisi üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Hipotezleri

Literatürde yükseköğretim öğrencilerinin demografik özelliklerinin hizmet kalitesi alguları üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik yapılan çalışmalar mevcuttur. Buna göre; Duygun (2007) tarafından yapılan çalışmada öğrencilerin algıladığı hizmet kalitesi ile cinsiyet ve gelir durumu arasında anlamlı farklılıkların olmadığı tespit edilmiştir. Altuntaş (2014) Çukurova Üniversitesi öğrencilerinin hizmet kalitesi algılarının cinsiyet ve gelirden bağımsız olduğunu ifade etmiştir. Altan, Ediz ve Atan (2003) çalışmasında belirlenen hizmet kalitesi boyutlarının yaş ve cinsiyet değişkenlerine faktörlerine göre farklılıklar gösterdiğini belirlemiştir. Aygün (2014) tarafından Bitlis Eren Üniversitesinde eğitim-öğretim gören öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının, öğrencilerin yaşam koşullarından etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda Akdeniz Üniversitesi'nde turizm alanında lisans eğitimi almakta olan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini ölçmeye yönelik aşağıdaki hipotezler kurulmuştur;

$H_1 = Akdeniz \text{ Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.}$

$H_2 = Akdeniz \text{ Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.}$

$H_3 = Akdeniz \text{ Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.}$

$H_4 = Akdeniz \text{ Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile öğrenim yeri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.}$

$H_5 = Akdeniz \text{ Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.}$

$H_6 = Akdeniz \text{ Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile geldiği bölge arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.}$

$H_7 = Akdeniz \text{ Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile aylık gelir durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.}$

Araştırmanın Bulguları

Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik cinsiyet, medeni durum, kayıtlı olduğu okul, sınıf, öğrenim şekli ve yeri, geldiği coğrafi bölge ve gelir düzeyi gibi sorular yöneltilmiş olup, bu kapsamda elde edilen bilgiler ■■ Tablo 1'de gösterilmiştir.

■ Tablo 1'de demografik analiz sonuçlarına bakıldığında; katılımcıların %52,5'ini (253 kişi) kadınlar, %47,5'ini (229 kişi) erkekler oluşturmaktadır. Öğrencilerin %2,9'unun (14 kişi) evli, %97,1'inin de (468 kişi) bekâr olduğu görülmektedir. Ankete katılan öğrencilerin büyük çoğunluğunun fakültede kayıtlı olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıf dağılımları şu şekildedir; hazırlık sınıfı %1 (5 kişi), 1. Sınıf %24,1 (116 kişi), 2. Sınıf %36,7 (177 kişi), 3. Sınıf %15,6 (75 kişi), 4. Sınıf %13,9 (67 kişi) ve lisansüstü ise %8,7 (42 kişi)'dir. Öğrencilerin büyük kısmı birinci öğretimde (402 kişi=%83,4) öğrenim görmektedir. Öğrencilerin öğrenim yeri oranlarına bakıldığında %63,5'i (306 kişi) merkez kampüs içinde, %36,5'i (176 kişi) merkez kampüs dışında olarak dağılmıştır. Bu duruma göre öğrencilerin çoğunluğunun kampüs içinde öğrenim gören öğrencilerden olduğu görülmektedir. Öğrencilerin geldikleri coğrafi bölgelere göre ilk sırayı Akdeniz Bölgesi %36,7 (177 kişi) almaktadır. Akdeniz Bölgesini, Ege Bölgesi %18,3 (88 kişi) ve Marmara Bölgesi %18 (87 kişi) takip etmektedir. Sonrasında ise; İç Anadolu Bölgesi %10,2 (49 kişi), Karadeniz Bölgesi %9,3 (45 kişi), Güneydoğu Anadolu Bölgesi %3,5 (17 kişi), Doğu Anadolu Bölgesi %3,3 (16 kişi) ve diğer bölgeler (yurtdışından gelen kişiler) %0,6 (3 kişi) yer almaktadır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin aylık gelir oranlarına bakıldığında ise; %23'ü (111 kişi) 500 TL altı, %42,1'i (203 kişi) 500-1000 TL arası, %12,7'si (61 kişi) 1001-1500 TL arası, %8,1'i (39 kişi) 1501-2000 TL arası, %5,2'si (25 kişi) 2001-2500 TL arası ve %8,9'u (43 kişi) 2501 ve üzeri olarak dağılım göstermiştir. Öğrencilerin gelir durumlarına bakıldığında 500-1000 TL arası seçeneği çoğunluğu oluşturmuştur.

■ Tablo 2'e göre, öğrencilerin eğitim gördükleri üniversiteyi seçme sebepleriyle ilgili olarak yöneltilen soruya, öğrencilerden alınan cevap sırası şöyledir; "Antalya'nın turizm şehri olması" 163 kişi ile (%33,8) ilk sıradadır. "Antalya'da yaşıyor olma" 89 kişi (%18,5) ile ikinci sırada, üçüncü sırada, "Arkadaş/akraba tavsiyesi" 86 kişi (%17,8)'dir. Dördüncü sırada "Diğer" seçeneği 79 kişi (%16,4), beşinci sırada "Antalya'nın sıcak iklimi" 66 kişi (%13,7), altıncı sırada "Antalya'nın öğrenci şehri olması" 58 kişi (%12), yedinci sırada "Antalya'da yaşamın kolay olması" 53 kişi (%11), sekizinci sırada "Önceki deneyiminiz" 47 kişi (%9,8), dokuzuncu sırada "internet" 40 kişi (%8,3) ve son olarak onuncu sırada "Gazete, dergi ve TV Reklamları" 18 kişi (%3,7) olmuştur. Öğrencilerden alınan cevaplara göre Antalya'nın turizm şehri olması üniversite seçimlerinde oldukça etkili olmuştur.

Tablo 1. Demografik Özelliklere Yönelik Bulgular.

Demografik Değişkenler	f	%
Cinsiyet		
Kadın	253	52,5
Erkek	229	47,5
Medeni Durum		
Evli	14	2,9
Bekâr	468	97,1
Kayıtlı Olduğu Okul		
Fakülte (Antalya Turizm Fakültesi.- Manavgat Turizm Fakültesi-Serik İşletme Fakültesi)	440	91,3
Lisansüstü (Sosyal Bil. Enstitüsü)	42	8,7
Sınıf		
Hazırlık	5	1
1.Sınıf	116	24,1
2.Sınıf	177	36,7
3.Sınıf	75	15,6
4.Sınıf	67	13,9
Lisansüstü	42	8,7
Öğrenim Şekli		
Birinci Öğretim	402	83,4
İkinci Öğretim	80	16,6
Öğrenim Yeri		
Kampüs İçi	306	63,5
Kampüs Dışı	176	36,5
Geldiği Bölge		
Akdeniz	177	36,7
İç Anadolu	49	10,2
Karadeniz	45	9,3
Ege	88	18,3
Marmara	87	18
Güneydoğu	17	3,5
Doğu Anadolu	16	3,3
Diğer	3	0,6
Aylık Gelir		
500 TL altı	111	23
500-1000 TL arası	203	42,1
1001-1500 TL arası	61	12,7
1501-2000 TL arası	39	8,1
2001-2500 TL arası	25	5,2
2501 TL ve üstü	43	8,9
TOPLAM	482	100

f: Frekans, %: Yüzde

Tablo 2. Üniversitenin Seçilmesinde Rol Oynayan Nedenler.

	f	%
Antalya'nın turizm şehri olması	163	33,8
Antalya'da yaşıyor olmanız	89	18,5
Arkadaş/Akraba Tavsiyesi	86	17,8
Diğer	79	16,4
Antalya'nın sıcak iklimi	66	13,7
Antalya'nın öğrenci şehri olması	58	12
Antalya'da yaşamın kolay olması	53	11
Önceki deneyiminiz	47	9,8
İnternet	40	8,3
Gazete, Dergi ve TV Reklamları	18	3,7
TOPLAM	482	100

Verilerin Normal Dağılım Analizi

Araştırma için toplanan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin tespit edilebilmesine yönelik için çarpıklık (measures of skewness) ve basıklık (measures of kurtosis) analizleri gerçekleştirilmiştir. Verilerin çarpıklık ve basıklık katsayılarının $-1,5$ ile $+1,5$ değerleri arasında olması durumunda normal dağılım gösterdiği ifade edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Tablo 3'de verilerin normal dağılım analizine göre, çarpıklık ve basıklık katsayılarının $-1,5$ ile $+1,5$ değer aralığında olduğu görülmüş ve verilerin uygun aralıklarda (Demir, 2022, s. 399; Tabachnick ve Fidell, 2013) olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3. Normal Dağılım Analizi Sonuçları.

Faktörler	Min.	Max.	Basıklık Katsayısı	Çarpıklık Katsayısı
Akademik Yönler	1	7	-0,4258	-0,6414
İdari Yönler	1	7	-0,7842	-0,4347
Erişebilirlik	1	7	-0,3817	-0,6515
Program Konuları	1	7	-1,0955	-0,0625
İmaj	1	7	-0,925	-0,3437

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi İfadelerine Yönelik Faktör Analizi Sonuçları

Araştırma kapsamında elde edilen değişkenler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkması ve değerlendirilmesi için daha az sayıda boyut oluşturulması faktör analizi ile yapılabilmektedir (Altunışık vd., 2012, s. 264). Hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan boyutları ortaya koymak için faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışmada hizmet kalitesi faktörlerini temsil eden 31 ifade Varimax rotasyonu kullanılarak analize sokulmuş olup akademik yönler



boyutundaki bir ifade (İfade 9/ “Dökümanlar öğretim üyeleri tarafından yeterli bir şekilde sağlanmaktadır.”) binşik yüklü olmasından dolayı değerlendirme dışı bırakılmıştır. Açıklayıcı faktör analizinde (AFA) bir ifadeye ait iki faktör yükü arasındaki farkın değeri 0,10’dan daha düşükse bu ifadeler binşik olarak değerlendirilmektedir (Demir ve Koç, 2013, s. 1770).

Faktörlere ait varyans oranlarının toplamının % 50 değerinden fazla çıkması, olması gereken bir durumdur (Koçoğlu, 2009, s.100). ■ Tablo 4’e göre; araştırmanın faktör analizinden elde edilen varyans oranı toplamı %74,513 olarak hesaplanmıştır. Bu oranın %50’den büyük olması, analizin geçerli olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucunda oluşan faktörler ve değerleri ■ Tablo 5’de bulunmaktadır.

■ **Tablo 4.** Hizmet Kalitesi Algılarını Belirleyen Faktörlerin Öz Değerleri ve Varyans Değerleri.

	Öz Değerler	Varyans Yüzdeleri	Varyans Yüz. ve Küm.Top.
Faktör 1	15,132	50,442	50,442
Faktör 2	3,011	10,035	60,477
Faktör 3	2,475	8,25	68,726
Faktör 4	0,899	2,997	71,724
Faktör 5	0,837	2,79	74,513

■ Tablo 5’de ölçeğin Cronbach’s Alpha değeri ise 0,967 olarak tespit edilmiştir. Buna göre 31 ifadenin bulunduğu hizmet kalitesi ölçeğinin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu anlaşılmaktadır (Özdamar, 1999). Verilerin yapısal özelliklerinin faktör analizi için uygun olup olmadığını ölçmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett’s Sphericity testi yapılmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 1,00’a yakın olması verinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermekte; 0,50’nin altında bir değer alması ise bu veriler ile faktör analizi yapılamayacağını bildirmektedir (Özveren, 2010: 70-71). KMO değerinin 0,961 olduğu görülmektedir. KMO>0.6 olduğundan dolayı anlamlıdır. Bartlett’s testi Chi-Square (küresellik testi) değeri 13563,890, serbestlik derecesi 435 olarak belirlenmiş, p=0,00 olup anlamlı olduğu görülmektedir. Sonuç olarak verilerin faktör analizine uygun olduğu anlaşılmaktadır.

■ Tablo 5 incelendiğinde faktör analizi sonucunda; “İdari Yönler”, “Akademik Yönler”, “Program Konuları”, “İmaj” ve “Erişilebilirlik” olmak üzere 5 faktörün elde edildiği görülmektedir. Birinci faktörün yük değerinin %50,442; ikinci faktörün yük değerinin %10,035; üçüncü faktörün yük değerinin %8,250; dördüncü faktörün yük değerinin %2,997 ve beşinci faktörün yük değerinin %2,790 olduğu görülmektedir.

■ **Tablo 5.** Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları.

Faktörler	Değişkenler	Faktör yükü	Varyans açıklama oranı (%)	Güvenilirlik
İdari Yönler	7 İdari personel, öğrencilerle iyi iletişim kurar.	0,849	50,442	0,961
	3 İdari personel etkin bir şekilde ilgilenir.	0,844		
	2 İdari personel ilgilidir.	0,844		
	6 İdari personel, öğrencilere karşı olumlu tutum sergilemektedir.	0,843		
	4 İdari birimler, kayıtları hatasız ve ulaşılabilir olarak tutmaktadır.	0,802		
	8 İdari personel, Sistemler hakkında iyi bilgiye sahiptir.	0,800		
	5 İdari personel verdiği sözü zamanında yerine getirir.	0,791		
	1 Sorunum olduğunda idari personel sorunu çözmeye konusunda ilgi gösteriyor.	0,768		
	9 Öğrencilere idari personel tarafından eşit davranılır.	0,725		
	10 İdari personele özel bilgi verdiğim zaman gizlilik kurallarına saygı duyar.	0,588		
Akademik Yönler	4 Öğretim üyeleri öğrencilere karşı olumlu bir tutum sergilemektedir.	0,831	10,035	0,932
	3 Bir sorunum olduğunda, öğretim üyeleri çözmek için samimi bir tavır gösterir.	0,817		
	5 Öğretim üyeleri sınıf içinde iyi iletişim kurar.	0,806		
	2 Öğretim üyeleri nazik davranır.	0,788		
	1 Öğretim üyeleri, ders ile ilgili sorularımı yanıtlayabilecek bilgiye sahiptir.	0,710		
	6 Öğretim üyeleri ilerlemem konusunda geri bildirim sağlamaktadır.	0,687		
	7 Öğretim üyeleri kendi alanlarında oldukça eğitimlidir.	0,630		
	8 Ders notları öğretim üyeleri tarafından yeterince sağlanmaktadır.	0,573		

Program Konuları	İfade	Ortalama	n	̄	S. S.	Carpıklık	Basıklık
Program Konuları	2 Üniversite, çeşitli uzmanlık alanlarıyla ilgili çok sayıda program sunmaktadır.	0,788	8,250	0,889			
	3 Üniversite mükemmel bir danışmanlık hizmeti veriyor.	0,764					
	4 Üniversite esnek müfredat yapısına sahip programlar sunmaktadır.	0,717					
	1 Üniversite kaliteli programlar yürütüyor.	0,714					
İmaj	4 Üniversite iyi bir imaja sahip	0,842	2,997	0,885			
	1 Üniversitenin profesyonel bir imajı var	0,763					
	2 Yürüttüğü akademik programları ile tanınan bir üniversitedir.	0,737					
	3 Üniversitenin mezunları kolaylıkla iş bulabilir.	0,600					
Erişilebilirlik	1 Akademik personel yardım isteğine cevap vermeye hazır.	0,612	2,790	0,922			
	2 Akademik personel, danışmanlık için yeterli zaman ayırmaktadır.	0,593					
	3 Akademik personel ile kolay iletişim kurulur.	0,582					
	4 Akademik personel isteğe cevap verecek kadar bilgilidir.	0,568					

KMO: 0,961; Bartlett Küresellik Testi: 13563,89 ; p: 0,00 ; Serbestlik derecesi(df):435

Cronbach's Alpha: 0,967; Toplam Varyans Açıklama Oranı: %74,513

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi İle İlgili Öğrenci Algıları

Hizmet kalitesi ölçeğindeki ifadelerin aritmetik ortalaması ve standart sapması ■ Tablo 6'da gösterilmiştir.

Öğrencilerin Akdeniz Üniversitesi'nin sunduğu hizmetleri nasıl algıladıklarını ölçmek üzere 31 ifade verilmiş ve bu ifadelere katılım derecesi istenmiştir. ■ Tablo 6'da öğrencilerin yükseköğretimde hizmet kalitesine ilişkin ifadelerin ortalamaları ayrı ayrı gruplandırılarak oluşturulmuştur.

Buna göre "Erişilebilirlik" boyutunda bulunan 4 ifadenin aritmetik ortalaması 4,78 düzeyindedir. "Akademik Yönler" boyutunda bulunan toplam 9 ifadenin ortalaması 4,75'dir. "İdari Yönler" boyutundaki 8 ifadenin aritmetik ortalaması 4,41'dir. "İmaj" boyutunda bulunan toplam 4 ifadenin ortalaması 4,36'dır. "Program Konuları" boyutunda bulunan toplam 4 ifadenin aritmetik ortalaması ise 3,88'dir.

■ Tablo 6. Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi İfadelerinin Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları Sonuçları.

İfadeler	n	̄	S. S.	Carpıklık	Basıklık
İdari Yönler		4,41			
İdari personel, öğrencilerle iyi iletişim kurar.	482	4,37	1,868	-0,394	-0,874
İdari personel etkin bir şekilde ilgilenir.	482	4,33	1,878	-0,402	-0,885
İdari personel ilgilidir.	482	4,23	1,896	-0,269	-0,969
İdari personel, öğrencilere karşı olumlu tutum sergilemektedir.	482	4,43	1,815	-0,422	-0,786
İdari birimler, kayıtları hatasız ve ulaşılabilir olarak tutmaktadır.	482	4,22	1,873	-0,296	-0,923
İdari personel, Sistemler hakkında iyi bilgiye sahiptir.	482	4,45	1,855	-0,455	-0,845
İdari personel verdiği sözü zamanında yerine getirir.	482	4,48	1,901	-0,494	-0,829
Sorumun olduğunda idari personel sorunu çözme konusunda ilgi gösteriyor.	482	4,34	1,830	-0,463	-0,739
Öğrencilere idari personel tarafından eşit davranılır.	482	4,42	1,852	-0,449	-0,775
İdari personele özel bilgi verdiğim zaman gizlilik kurallarına saygı duyar.	482	4,86	1,698	-0,703	-0,217



Akademik Yönler	4,75					Program Konuları	3,88				
Öğretim üyeleri öğrencilere karşı olumlu bir tutum sergilemektedir.	482	4,87	1,686	-0,767	-0,229	Üniversite, çeşitli uzmanlık alanlarıyla ilgili çok sayıda program sunmaktadır.	482	4,02	1,888	-0,206	-1,007
Bir sorunun olduğunda, öğretim üyeleri çözmek için samimi bir tavır gösterir.	482	4,92	1,761	-0,702	-0,445	Üniversite mükemmel bir danışmanlık hizmeti veriyor.	482	4,01	1,871	-0,102	-1,041
Öğretim üyeleri sınıf içinde iyi iletişim kurar.	482	4,82	1,737	-0,716	-0,341	Üniversite esnek müfredat yapısına sahip programlar sunmaktadır.	482	3,63	1,891	0,076	-1,135
Öğretim üyeleri nazik davranır.	482	4,89	1,704	-0,763	-0,212	Üniversite kaliteli programlar yürütüyor.	482	3,87	1,949	-0,018	-1,199
Öğretim üyeleri, ders ile ilgili sorularını yanıtlayabilecek bilgiye sahiptir.	482	4,90	1,610	-0,707	-0,223	İmaj	4,36				
Öğretim üyeleri ilerlemem konusunda geri bildirim sağlamaktadır.	482	4,41	1,704	-0,428	-0,596	Üniversite iyi bir imaja sahip	482	4,41	1,938	-0,365	-0,975
Öğretim üyeleri kendi alanlarında oldukça eğitimlidir.	482	4,88	1,704	-0,727	-0,343	Üniversitenin profesyonel bir imajı var	482	4,36	1,938	-0,341	-1,052
Ders notları öğretim üyeleri tarafından yeterince sağlanmaktadır.	482	4,54	1,787	-0,468	-0,744	Yürüttüğü akademik programları ile tanınan bir üniversitedir.	482	3,91	1,857	-0,061	-1,017
Dokümanlar öğretim üyeleri tarafından yeterli bir şekilde sağlanmaktadır.	482	4,56	1,754	-0,495	-0,700	Üniversitenin mezunları kolaylıkla iş bulabilir.	482	4,76	1,875	-0,608	-0,656
						Erişilebilirlik	4,78				
						Akademik personel yardım isteğine cevap vermeye hazır.	482	4,83	1,696	-0,717	-0,257
						Akademik personel, danışmanlık için yeterli zaman ayırmaktadır.	482	4,60	1,732	-0,461	-0,65
						Akademik personel ile kolay iletişim kurulur.	482	4,83	1,745	-0,681	-0,429
						Akademik personel isteğine cevap verecek kadar bilgilidir.	482	4,86	1,699	-0,747	-0,191
						X̄ : Aritmetik Ortalama, S.S.: Standart Sapma					

Öğrencilerin yükseköğretimde hizmet kalitesi algılarını oluşturan hizmetlerin aritmetik (5 boyut için) ortalaması 4,43 şeklindedir. Bu durumda Akdeniz Üniversitesi'nden hizmet alan öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili algıları olumlu yöndedir.

Öğrencilerin Demografik Özelliklerinin Yükseköğretimde Hizmet Kalitesine Etkisi

Öğrencilerin demografik özelliklerinin yükseköğretimde hizmet kalitesi algıları üzerinde etkisini incelemek üzere; cinsiyet, medeni durum, öğrenim şekli, öğrenim yeri, kayıtlı olduğu okul, geldiği bölge ve gelir durumu değişkenleri ile yükseköğretimde hizmet kalitesini etkileyen boyutlar analize tabi tutulmuştur.

Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının cinsiyetlerine bağlı olarak farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla “t” testi yapılmıştır. ■ Tablo 7’de; faktörlerin tümünün anlamlılık düzeyinin (p) 0,05’ten büyük olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak H_1 : “Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları

(HEdPERF) ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.” hipotezi reddedilmiştir.

Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının medeni duruma bağlı olarak değişip değişmediğini belirlemek üzere yapılan “t” testi sonucunda ■ Tablo 8’e göre; “Akademik Yönler” hizmet kalitesi boyutunun ($p < 0,05$) medeni duruma göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Buna göre H_2 : “Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının öğrenim şekline bağlı olarak değişip değişmediğini belirlemek amacıyla “t” testi yapılmıştır.

■ Tablo 7. Cinsiyete Yönelik Yapılan t-testi Sonuçları.

	Cinsiyet	n	\bar{X}	S. S.	S. H.	t	p
İdari Yönler	Kadın	253	4,4593	1,50867	0,09485	0,660	0,509
	Erkek	229	4,3629	1,67907	0,11096		
Akademik Yönler	Kadın	252	4,8447	1,31604	0,08290	1,066	0,287
	Erkek	229	4,7085	1,47086	0,09720		
Erişilebilirlik	Kadın	253	4,8043	1,43778	0,09039	0,367	0,714
	Erkek	229	4,7522	1,66326	0,10991		
Program Konuları	Kadın	253	3,9377	1,65437	0,10401	0,756	0,450
	Erkek	229	3,8242	1,63734	0,10820		
İmaj	Kadın	253	4,4289	1,61862	0,10176	0,930	0,353
	Erkek	228	4,2895	1,66066	0,10998		

\bar{X} : Aritmetik ortalama, S.S.: Standart Sapma, S.H.: Standart Hata, p: 0.05* düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.

■ Tablo 8. Medeni Duruma Yönelik t-testi Sonuçları

	Medeni Durum	n	\bar{X}	S. S.	S. H.	t	p
İdari Yönler	Evli	14	4,7286	1,51069	0,40375	0,791	0,442
	Bekar	468	4,4041	1,59387	0,07368		
Akademik Yönler	Evli	14	5,4921	1,31604	0,28476	2,596	0,021*
	Bekar	467	4,7345	1,47086	0,06395		
Program Konuları	Evli	253	4,3393	1,43778	0,35800	1,281	0,221
	Bekar	229	3,8702	1,66326	0,07641		
İmaj	Evli	253	4,6786	1,65437	0,34313	0,925	0,370
	Bekar	228	4,3533	1,63734	0,07626		
Erişilebilirlik	Evli	253	5,2500	1,61862	0,32733	1,446	0,170
	Bekar	229	4,7655	1,66066	0,07188		

\bar{X} : Aritmetik ortalama, p: 0.05* düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.



■ **Tablo 9.** Öğrenim Şekline Yönelik t-testi Sonuçları.

	Öğrenim Şekli	n	\bar{X}	S. S.	S. H.	t	p
İdari Yönler	Birinci Öğretim	402	4,4007	1,59728	0,07966		
	İkinci Öğretim	80	4,4775	1,56714	0,17521	-0,399	0,691
Akademik Yönler	Birinci Öğretim	401	4,8410	1,37624	0,06873		
	İkinci Öğretim	80	4,4734	1,43899	0,16088	2,101	0,038*
Program Konuları	Birinci Öğretim	402	3,7749	1,60559	1,60559		
	İkinci Öğretim	80	4,4313	1,74297	1,74297	-3,115	0,002*
İmaj	Birinci Öğretim	401	4,2731	1,63629	1,63629		
	İkinci Öğretim	80	4,8125	1,58389	1,58389	-2,766	0,007*
Erişilebilirlik	Birinci Öğretim	402	4,8252	1,51954	1,51954		
	İkinci Öğretim	80	4,5500	1,67275	1,67275	1,364	0,175

\bar{X} : Aritmetik ortalama, p: 0.05* düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.

■ Tablo 9 incelendiğinde öğrencilerin “Akademik Yönler”, “Program Konuları” ve “İmaj” boyutlarındaki hizmet kalitesi algılarının ($p<0,05$) öğrenim şekline göre değiştiği görülmektedir.

Sonuç olarak H_3 : “Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile öğrenim şekli arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının üniversitede öğrenim gördükleri yere bağlı olarak farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla “t” testi yapılmıştır.

■ Tablo 10’da öğrencilerin “İdari Yönler”, “Akademik Yönler”, “Program Konuları” ve “Erişilebilirlik” boyutlarındaki hizmet kalitesi algılarının ($p<0,05$) öğrenim yerine göre değiştiği görülmektedir. Bu durumda

öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili algılarında öğrenim yerinin (kampüs içi-kampüs dışı) etkili olduğu sonucuna varılmaktadır. Sonuç olarak H_4 : “Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile öğrenim yeri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının kayıtlı oldukları okula bağlı olarak değişip değişmediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans (ANOVA) analizi yapılmıştır.

■ Tablo 11’deki sonuçlarda öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarının tümünde ($p<0,05$) anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Bunun sonucunda H_5 : “Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile kayıtlı olduğu okul arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.” hipotezi reddedilmiştir.

■ **Tablo 10.** Öğrenim Yerine Yönelik t-testi Sonuçları

	Öğrenim Yeri	n	\bar{X}	S. S.	S. H.	t	p
İdari Yönler	Kampüs İçi	306	4,2144	1,66475	0,09517		
	Kampüs Dışı	176	4,7597	1,39178	0,10491	-3,850	0,000*
Akademik Yönler	Kampüs İçi	306	4,5613	1,41957	0,08115		
	Kampüs Dışı	175	5,1621	1,25804	0,09510	-4,806	0,000*
Program Konuları	Kampüs İçi	306	4,0449	1,56257	1,56257		
	Kampüs Dışı	176	3,6037	1,75018	1,75018	2,770	0,006*
İmaj	Kampüs İçi	306	4,4109	1,54284	1,54284		
	Kampüs Dışı	175	4,2786	1,79496	1,79496	0,818	0,414
Erişilebilirlik	Kampüs İçi	306	4,5899	1,59793	1,59793		
	Kampüs Dışı	176	5,1094	1,40017	1,40017	-3,722	0,000*

\bar{X} : Aritmetik ortalama, p: 0.05* düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 11. Kayıtlı Olduğu Okula Yönelik Varyans Analizi Sonuçları.

	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
İdari Yönler	Gruplar arası	12,799	3	4,266	1,693	0,168
	Grup içi	1204,684	478	2,520		
Akademik Yönler	Gruplar arası	13,311	3	4,437	2,353	0,071
	Grup içi	899,336	477	1,885		
Program Konuları	Gruplar arası	7,499	3	2,500	0,923	0,430
	Grup içi	1294,994	478	2,709		
İmaj	Gruplar arası	10,403	3	3,468	1,294	0,276
	Grup içi	1278,166	477	2,680		
Erişilebilirlik	Gruplar arası	15,498	3	5,166	2,173	0,090
	Grup içi	1136,518	478	2,378		

p: 0.05* düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 12. Geldiği Bölgeye Yönelik Varyans Analizi Sonuçları.

	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
İdari Yönler	Gruplar arası	31,504	7	4,501	1,799	0,085
	Grup içi	1185,979	474	2,502		
Akademik Yönler	Gruplar arası	22,433	7	3,205	1,703	0,106
	Grup içi	890,214	473	1,882		
Program Konuları	Gruplar arası	6,336	7	0,905	0,331	0,940
	Grup içi	1296,158	474	2,735		
İmaj	Gruplar arası	5,521	7	0,789	0,291	0,958
	Grup içi	1283,048	473	2,713		
Erişilebilirlik	Gruplar arası	30,881	7	4,412	1,865	0,073
	Grup içi	1121,135	474	2,365		

p: 0.05* düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 13. Gelir Durumuna Göre Varyans Analizi Sonuçları.

	Değişim Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
İdari Yönler	Gruplar arası	40,100	5	8,020	3,242	0,007*
	Grup içi	1177,382	476	2,473		
Akademik Yönler	Gruplar arası	15,605	5	3,121	1,653	0,145
	Grup içi	897,042	475	1,889		
Program Konuları	Gruplar arası	40,521	5	8,104	3,057	0,010*
	Grup içi	1261,972	476	2,651		
İmaj	Gruplar arası	24,293	5	4,859	1,825	0,106
	Grup içi	1264,276	475	2,662		
Erişilebilirlik	Gruplar arası	20,976	5	4,195	1,766	0,118
	Grup içi	1131,040	476	2,376		

p: 0.05* düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.



Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının geldiği bölgeye bağlı olarak farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans (ANOVA) analizi yapılmıştır. ■ Tablo 12’de öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarının tümünde ($p < 0,05$) anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Bunun sonucunda H_6 : “Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile geldiği bölge arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.” hipotezi reddedilmiştir.

Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının gelir durumuna göre değişip değişmediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans (ANOVA) analizi yapılmıştır. Farklılığın hangi değişkenler arasında olduğunu tespit etmek için Tukey testi yapılmış olup buna göre ■ Tablo 13’de yer alan sonuçlar incelendiğinde öğrencilerin “İdari Yönler” ve “Program Konuları” boyutlarındaki hizmet kalitesi algılarının aylık gelir durumuna göre ($p < 0,05$) anlamlılık düzeyinde değiştiği görülmektedir. Bu sonuca göre H_7 : “Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi boyutları (HEdPERF) ile aylık gelir durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tartışma ve Sonuç

Bir toplulukta eğitimin etkin bir biçimde yerine getirilmesi isteniyorsa bu süreçteki paydaşların iyi bir şekilde incelenmesi gerekmektedir. Paydaş beğenisinin artırılması esas alınarak kalite değerlendirmelerinin yapılması ve sonuçlara göre iyileştirici tedbirlerin alınması, eğitimde hizmet kalitesinin güçlendirilmesine faydalı olabilecektir. Yükseköğretim kurumları arasındaki artan rekabet ile birlikte öğrenciler açısından alternatiflerin artması dolayısıyla söz konusu kurumlar tercih edilirken göz önünde bulundurulacak faktörlerin incelenmesine dikkat çekmektedir. Bu açıdan her geçen gün değişiklik gösteren dünya ve çoğalan insan taleplerinin karşılanması kapsamında hizmet kalitesinin artırılmasına ve öğrenci memnuniyetine yönelik önlemlerin alınması yükseköğretim kurumlarının başarısı için bir zorunluluktur.

Öte yandan yükseköğretim kurumlarının vermiş olduğu hizmetlerin kaliteli olması durumunda öğrencilerin memnuniyetleri artacak ve sunulan eğitim hizmetlerini daha iyi şekilde anlayarak kendilerini çok daha iyi geliştirebileceklerdir. Alınan kaliteli bir eğitim neticesinde öğrenciler, daha kalifiye bir şekilde okumuş oldukları bölümlerden mezun olacaklar ve çok daha kolay istihdam içerisinde kendilerine yer bulacaklardır (Ayaz ve Arakaya, 2019).

Bu araştırma Akdeniz Üniversitesi’nde turizm alanında lisans eğitimi almakta olan öğrencilere sunulan hizmet kalitesi boyutlarının HEdPERF ölçeğine göre neler olduğunun tespit edilmesi ve belirlenen bu boyutlara, öğrencilerin demografik özelliklerine göre (cinsiyet, medeni durum, kayıtlı olduğu okul, sınıf, öğrenim şekli, öğrenim gördüğü yer, geldiği bölge ve aylık gelir) anlamlı farklılıkların var olup olmadığını ortaya çıkarmak amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda 7 adet hipotez oluşturulmuş ve 7 hipotezin ise 4 tanesi kısmen kabul edilmiştir. Diğer yandan araştırmadan elde edilen bulgulara göre; öğrencilerin hizmet kalitesi algılarında cinsiyetin farklı olmadığı görülmüş olup (H_1), bu sonuç Güzel (2006), Altan vd. (2003) ve Sakarya (2006)’nın çalışmalarıyla benzerlik göstermektedir. Akdeniz üniversitesinin sunmuş olduğu hizmet kalitesi faktörlerine yönelik algılarda kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha olumlu (aritmetik ortalamaları yüksek olması nedeniyle) düşündükleri söylenebilir. Öte yandan aylık gelir durumlarına göre (H_2) hizmet kalitesi algıları anlamlı farklılık göstermesi Dilşeker (2011)’in çalışmasının sonuçları ile uyumluluk göstermektedir. Ayrıca öğrencilerin hizmet kalitesi algıları (akademik yönler boyutu) ile öğrenim şekli (H_3), öğrenim yeri (H_4) ve aylık gelirleri (H_5) arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Diğer taraftan öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ile kayıtlı olduğu okul (H_6) ve geldiği bölge (H_7)’ye göre de anlamlı farklılıkların olmadığı görülmüştür.

Turizm bölümü öğrencilerinin yükseköğretimde hizmet kalitesine yönelik değerlendirmeleri; “İdari Yönler”, “Akademik Yönler”, “Program Konuları”, “İmaj” ve “Erişilebilirlik” olmak üzere 5 boyutta incelenmiştir. Yükseköğretimde hizmet kalitesi algıları Firdaus (2006)’un çalışmasında, “Akademik Olmayan Yönler”, “Akademik Yönler”, “Program Konuları”, “Erişim”, “İtibar” ve “Anlayış” olarak 6 boyutta; Dilşeker (2011)’in çalışmasında, “Akademik Olmayan Personel”, “Akademik Personel”, “Fiziksel Özellikler”, “Destek Hizmetleri” ve “Uluslararasılaşma” boyutlarında incelenmiştir. Erüstün (2019)’ün çalışmasında ise, “Akademik Personel”, “Akademik Olmayan Personel”, “Fiziksel Olanaklar”, “Hizmetlere Erişim” ve “Fiziksel Olmayan Erişim” boyutlarının olduğu görülmektedir. Yabancı literatürde yer alan araştırmalarda ise Law (2013) HEdPERF ölçeğini kullanarak Yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesini ölçmüş ve sonucunda hizmet kalitesi unsurlarını 3 boyut (Akademik Yönler, Akademik olmayan yönler ve İtibar) olarak belirlemiştir. Öte yandan Sheeja vd. (2014) Hindistan’daki eczacılık fakültesi öğrencilerine yönelik yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesini 4 boyutta (Akademik yönler, Akademik olmayan yönler, Erişim ve İtibar) tespit etmişlerdir. Benzer şekilde Chanaka Ushantha ve Samantha Kumara (2016) Sri Lanka’da yapmış oldukları çalışmada da Yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesini 4 boyut (Akademik yönler, Akademik olmayan yönler, Erişim ve İtibar) olarak bulmuşlardır. Ali vd. (2016) ile Brochado (2009) yapmış olduğu çalışmalarında hizmet kalitesi boyutlarını bu çalışmada elde edilen sonuçlarla benzer şekilde 5 boyut olarak tespit etmişlerdir.

Araştırmaya katılan turizm bölümü öğrencilerinin Akdeniz Üniversitesi'nin hizmet kalitesi ile ilgili algılarına bakıldığında, en yüksek değerlendirmeye sahip ifade "Bir sorunun olduğunda, öğretim üyeleri çözmek için samimi bir tavır gösterir." ve en düşük değerlendirmeye sahip ifade "Üniversite esnek müfredat yapısına sahip programlar sunmaktadır." olmuştur. Bu sonuç doğrultusunda, akademik personelin öğrencilerle olan güçlü iletişimi hizmet kalitesinin artırılmasında önemlidir. Ancak akademik programlara yönelik kalite değerlendirmeleri düşük çıkmıştır. Üniversitelerde verilen hizmetin beklentileri karşılması, kurumun akademik-idari tüm faaliyetleri ile öğrencilere sunulan diğer hizmetlerin birlikte incelenerek kalitelerinin artırılmasıyla olabilir.

Dilşeker (2011)'in Ege Üniversitesi, Uşak Üniversitesi ve Yaşar Üniversitesi'ndeki öğrencilere yönelik yaptığı çalışmada en önemli hizmet kalitesi boyutunun "Destek Hizmetler" olduğu görülürken; Güzel (2006)'in çalışmasında ise, öğrencilerin beklenti ve algılarının yorumlanması sonucunda öne çıkan hizmet kalitesi boyutunun "Fiziksel Görünüm" olduğu görülmektedir. Hizmet kalitesi boyutlarını oluşturan ifadelerin ortalamalarına bu araştırmada "erişilebilirlik" en yüksek değerlendirmeye sahip boyut olmuştur. Faktör analizi sonucuna göre ise "idari yönler" in en önemli hizmet kalitesi boyutu olduğu ifade edilebilir.

Üniversitelerin sunmuş oldukları idari hizmetlerin kalitesinin artırılması idari personelin öğrencilere yeterli zaman ayırmalarına imkân tanıyacak şekilde görevlendirilmeleri ile mümkün olabilecektir. Ayrıca üniversitelerin iç denetim faaliyetleri kapsamında yer alan hizmet içi eğitim faaliyetleri daha fazla sağlanmalıdır. İdari personelin işini hafifletici programların kullanımı desteklenmelidir. Akademik personelin ihtiyaçlarına göre destekleyici çalışmalar yapılarak uygun eğitim fırsatları tanınmalıdır. Ayrıca akademik personelin öğrencilere dersin içinde ve dışında yeterli zamanı ayırmaları için uygun ders görevlendirmesi yapılmalı aynı zamanda öğrenciye olumlu davranışlar sergilenmesi adına hoşgörülü ortam sağlanmasına dikkat edilmelidir. Yükseköğretim kurumları, esas görevi olan eğitim konusunda öğrencilere etkin hizmetler sağlamalı, çeşitli uzmanlık alanlarıyla, esnek müfredat yapısına uygun kaliteli programlar sunmalıdır. Hizmet kalitesi çalışmaları yapılırken özellikle öğrencilerin güvenini artırıcı faaliyetler de birlikte yürütülmelidir. Öğrencilere haklarının açık bir şekilde ifade edilmesi, üniversitedeki uygulamaların kolay, anlaşılır ve standart olması, yardım isteklerinde ulaşabilecekleri bir bölümün bulunması gibi çalışmalara özen gösterilmelidir.

Araştırma yalnızca Akdeniz Üniversitesi turizm bölümü öğrencilerine yönelik gerçekleştirilmiş olup elde edilen sonuçları üniversitenin tamamı için düşünmek olanaksızdır. Sonuçların genel geçerlik düzeyinin yükseltilebilmesi için diğer bölüm öğrencileri ve başka üniversite evrenlerinin

de çalışma kapsamına alınması gerekmektedir. Böylece, birimler arasında sonuç karşılaştırmaları yapılabilir ve farklı görüşler ortaya konulabilir. Ayrıca hizmet kalitesi ölçümünün, sistemin değerli parçası olan akademik ve idari personelin görüşleri dâhil edilerek yapılması ile daha etkili sonuçlara ulaşılabileceği düşünülmektedir. Bu kapsamda üniversitenin ortaya çıkan eksik yönlerinin tamamlanıp hizmet kalitesinin artırılması hedeflenmelidir. Kurumun tüm faaliyetlerini bu bilgiler ışığında yapılandırarak gelecek yıllarda daha prestijli bir konumda olmaları sağlanabilir.

Etik Kurul Onayı: Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından 18.06.2020 tarih 150 sayılı karar ile etik kurul onayı alınmıştır. (*Ethics committee approval was obtained with the decision no. 150 dated 18.06.2020 by Social and Human Sciences Scientific Research and Publication Ethics Committee of Akdeniz University Rectorate*)

Kaynaklar

- Ada, S., Baysal, Z. N. & Erkan, S. S. S. (2017). An evaluation of service quality in higher education: Marmara and Niğde Omer Halisdemir Universities' department of education students. *Universal Journal of Educational Research*, 5(11), 2056-2065. <https://doi.org/10.13189/ujer.2017.051122>
- Akyürek, M. İ. (2021). Üniversite öğrencisi algılarına göre yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesinin incelenmesi. *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, 9(25), 69-88. <https://doi.org/10.52528/genclikarastirmalari.957945>
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P.K. & Ragavan, N.A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities, *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- Ali, S. R. O., Shariff, N. A. M., Said, N. S. M. & Mat, K. A. (2018). Service quality in higher education in Malaysia: Perception of undergraduate students in a Malaysian public university. *e-Academia Journal*, 7(2), 138-145.
- Altan, Ş., Ediz A. & Atan, M. (2003). SERVQUAL analizi ile toplam hizmet kalitesinin ölçümü ve yüksek eğitimde bir uygulama. *12.Ulusal Kalite Kongresi, KalDer-Türkiye Kalite Derneği*, 13-15 Ekim 2003, İstanbul, 1-13.
- Altıntaş, E.P. (2014). *Yükseköğretim sisteminde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti üzerine bir araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Okan Üniversitesi.
- Altunışık, R., Çoşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya Yayıncılık.
- Altunışık, R. (2008). Anketlerde veri kalitesinin iyileştirilmesi için öntest (pilot test) yöntemleri, *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2, 1-17.
- Ayaz, N. & Arakaya, A. (2019). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçümü; Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 9(1), 123-133.
- Aygün, M. S. (2014). *Hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.
- Babakus, E. & Gregory W. B. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale". *Journal of Business Research*, 24(3), 253-268. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4)



- Baltacı, F., Üngüren, E., Avsallı, H. & Demirel, O. N. (2012). Turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin ve geleceğe yönelik bakış açılarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(1), 17-25.
- Bektaş, H. & Ulutürk Akman, S. (2013). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeği: güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, (18), 116-133.
- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174-190. <https://doi.org/10.1108/09684880910951381>
- Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile ölçülmesi: uşak üniversitesi merkez kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63-83.
- Cardona, M. M. & Bravo, J. J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: The case of a colombian university. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 23-29. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(12\)70004-9](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(12)70004-9)
- Cevher, E. (2015). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve kalite algısını belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 804-814.
- Chanaka Ushantha, R.A. & Samantha Kumara, P.A.P. (2016). A quest for service quality in higher education: Empirical evidence from Sri Lanka. *Services Marketing Quarterly*, 37(2), 98-108. <https://doi.org/10.1080/15332969.2016.1154731>
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A. & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: An International Journal*, 26(5), 1533-1549. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Çınkar, Ş., Yıldız, S. & Kurum, G. (2021). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Yükseköğretim Dergisi*, 11(1), 161-173. <https://doi.org/10.2399/yod.20.688862>
- Çınkar, Ş. & Yıldız, S. (2018). Bir Bologna değerlendirme çalışması: Eğitim yönetimi lisansüstü program yeterliklerine ilişkin kazanımların incelenmesi. *Yükseköğretim Dergisi*, 8(1), 55-67. <https://doi.org/10.2399/yod.18.004>
- Demir, S. (2022). Comparison of normality tests in terms of sample sizes under different skewness and kurtosis coefficients. *International Journal of Assessment Tools in Education*, 9(2), 397-409. <https://doi.org/10.21449/ijate.1101295>
- Demir, S. B. & Koç, H. (2013). Coğrafya dersi tutum ölçeği: Geliştirilmesi, geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Turkish Studies*, 8(8), 1765- 1777.
- Devebakan, N., Egeli, H.A. & Koçak, N. (2019). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci beklenti ve algılamaları temelinde hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile değerlendirilmesi: Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulunda bir araştırma. *Yükseköğretim Dergisi*, 9(2), 201-212. <https://doi.org/10.2399/yod.18.047>
- Deveci, B. (2019). Service quality measurement of higher education institutions in TR21 thrace region: A study on tourism students: A case study of İslahia doğa. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 2418-2437.
- Dilşeker, F. (2011). *Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti, imaj, sadakat ve tavsiye etme arasındaki ilişkinin incelenmesi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Uşak Üniversitesi.
- Douglas, J., McClelland, R. & Davies, J. (2008). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 19-35. <https://doi.org/10.1108/09684880810848396>
- Duygun, A. (2007). *Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü-bir pilot araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Duzevic, I., Bakovic, T. & Delic, M. (2019). Stimulating teaching and learning innovations to enhance higher education quality. *Business Excellence*, 13(1), 13-31.
- Ertuğrul, İ. & Sarı, G. (2019). Hizmet kalitesi ölçümünde servqual tekniği: bir üniversite uygulaması. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(1), 21-35.
- Erüstün, G. N. (2019). *Yükseköğretimde bedperf ile hizmet kalitesinin geçerliliği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kırklareli Üniversitesi.
- Firdaus, A. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 6(30), 569-581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Gelibolu, L. & Kerse, Y. (2018). Yükseköğretimde hizmet kalitesinin müşteri vatandaşlık davranışına etkisi. *Cumburiyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 361-380.
- Gerşil, M. & Güven, H. (2018). Üniversitelerde hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçülmesi: Celal Bayar Üniversitesi'nde bir uygulama. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 111-125. <https://doi.org/10.25287/ohuibf.310015>
- Gruber, T., Fuß, S., Voss, R. & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105-123. <https://doi.org/10.1108/09513551011022474>
- Gülcan, Z., Sultan, S. & Vurgun, Ş. (2015). Öğretim gördükleri programa ilişkin öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi: Nazilli Meslek Yüksekokulu örneği. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 3, Özel Sayı.
- Güzel, N. G. (2006). *Yükseköğretimde turizm eğitimi ve hizmet kalitesi*. [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Gazi Üniversitesi.
- İçli, G.E. & Vural, B.B. (2010). Toplam kalite yönetimi ve uygulamaları çerçevesinde kırklareli üniversitesi meslek yüksekokulları öğrenci memnuniyeti araştırması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 28(1), 335-349.
- Koçoğlu, C. M. (2009). *Hizmet kalitesinin müşteri sadakati üzerindeki etkisi ve beş yıldızlı bir otel işletmesinde uygulama*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Düzce Üniversitesi.
- Lazibat, T., Bakovic, T. & Duzevic, I. (2014). How perceived service quality influences students' satisfaction? Teachers' and students' perspectives. *Total Quality Management*, 25(8), 923-934. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.916036>
- Law, D.C.S. (2013). Initial assessment of two questionnaires for measuring service quality in the Hong Kong post secondary education context. *Quality Assurance in Education*, 21(3), 231-246. <https://doi.org/10.1108/QAE-Sep-2012-0034>
- Maksüdünov, A. , Çavuş, Ş. & Eleren, A. (2016). Yükseköğretimde öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algılamaları. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(4), 65-76.
- Mang'unyi, Eric E. & Govender, Krishna K. (2014). Perceived service quality (sq) and customer satisfaction (cs): Students' perceptions of Kenyan Private Universities. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(23), 2739-2748.

- Nadiri, H., Kandampully, J. & Hussain, K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management*, 20(5), 523-535. <https://doi.org/10.1080/14783360902863713>
- Onditi, E. O. & Wechuli, T.W. (2017). Service quality and student satisfaction in higher education institutions: A review of literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(7), 328-336.
- Öncü, M. A., Kutukız, D. & Koçoğlu C. M. (2010). Hizmet kalitesinin ölçülmesi ve bankacılık sektöründe bir uygulama. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (45).
- Örs, H. (2007). *Hizmet Pazarlama Etkinliği ve Kalite*. Gazi Kitap Evi.
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programları ile İstatistiksel Veri Analizi-1*. Kaan Kitap Evi.
- Özer, S. (1997). *Hizmetlerde kalite: Banka hizmetlerinde kalite üzerine bir tüketici araştırması*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Atatürk Üniversitesi.
- Özgül, E. & Devecan, N. (2005). Üniversitelerde SERVQUAL tekniği ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 93-116.
- Özveren, Y. S. (2010). *Müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi ilişkileri: mersin ilindeki dört ve beş yıldızlı oteller örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Mersin Üniversitesi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, (49), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perspectives of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Sakarya, M. C. (2006). *Yükseköğretimde öğrenciye yönelik hizmet kalitesinin ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. öğrencileri üzerinde bir araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Akdeniz Üniversitesi.
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: Yüzyüncü Yıl Üniversitesi İİBF örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 63-79.
- Saydan, R., Açıkan, B. & Saydan, R. (2010). Öğretim elemanlarının akademik kalite özelliklerinin değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF örneği. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 225-253.
- Sheeja, V.S., Krishnaraj, R. & Harindranath, R.M. (2014). Evaluation of higher education service quality scale in pharmaceutical education. *International Journal of Pharmaceutical Sciences Review and Research*, 28(2), 263-266.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2013). *Using multivariate statistics*. Pearson Education.
- Tayyar, N. & Dilşeker, F. (2012). Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28(2), 184-203.
- Temizkan, S. P. & Ergün, B. (2021). Turist rehberliği öğretimi kalite ölçüğü geliştirilmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3720-3739.
- Titrek, O. & Taylan, Ş. (2015). Yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi: Sakarya Üniversitesi örneği. *VII. Ulusal Lisansüstü Eğitim Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, s.s. 34-39, Sakarya.
- Türel, N. & Aytar O. (2014). Meslek yüksekokulu eğitiminde hizmet kalitesinin SERVQUAL yöntemi ile ölçümü: Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesinde bir uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, 43.
- Türk, Z. (2009). Denetim firmalarının sunduğu hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve sadakati: SERVPERF ölçüğü. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 399-416.
- Uzğören, N. & Uzğören, E. (2007). Dumlupınar Üniversitesi lisans öğrencilerinin memnuniyetini etkileyen bireysel özelliklerin istatistiksel analizi-hipotez testi Ki-Kare testi ve doğrusal olasılık modeli. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17, 173-193.
- Yavuz, M. & Gülmez, D. (2016). The assessment of service quality perception in higher education. *Education and Science*, 41(184), 251-165.
- Yılmaz, V., Filiz, Z., & Yaprak, B. (2007). SERVQUAL yöntemiyle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 299-316.
- Yokuş, G., Ayçiçek, B. & Yanpar Yelken, T. (2017). Üniversite öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalite algılarının ve kurumsal aidiyet düzeylerinin incelenmesi: Eğitim fakültesi örneği. *Karadokuz Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 1-18.

Bu makale Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 4.0 Unported (CC BY-NC-ND 4.0) Lisansı standartlarında; kaynak olarak gösterilmesi koşuluyla, ticari kullanım amacı ve içerik değişikliği dışında kalan tüm kullanım (çevrimiçi bağlantı verme, kopyalama, baskı alma, herhangi bir fiziksel ortamda çoğaltma ve dağıtma vb.) haklarıyla açık erişim olarak yayımlanmaktadır. / This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 4.0 Unported (CC BY-NC-ND 4.0) License, which permits non-commercial reuse, distribution and reproduction in any medium, without any changing, provided the original work is properly cited.

Yayıncı Notu: Yayıncı kuruluş olarak Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA) bu makalede ortaya konan görüşlere katılmak zorunda değildir; olası ticari ürün, marka ya da kuruluşlarla ilgili ifadelerin içerikte bulunması yayıncının onayladığı ve güvence verdiği anlamına gelmez. Yayıncının bilimsel ve yasal sorumlulukları yazar(lar)ına aittir. TÜBA, yayımlanan haritalar ve yazarların kurumsal bağlantıları ile ilgili yargı yetkisine ilişkin iddialar konusunda tarafsızdır. / *Publisher's Note: The content of this publication does not necessarily reflect the views or policies of the publisher, nor does any mention of trade names, commercial products, or organizations imply endorsement by Turkish Academy of Sciences (TÜBA). Scientific and legal responsibilities of published manuscript belong to their author(s). TÜBA remains neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.*