

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/332909919>

HESQUAL-YÜKSEKÖĞRETİM HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİNİN TÜRKÇE UYARLAMASI: GEÇERLİLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ

Article in Turkish Studies · March 2019

DOI: 10.7827/TurkishStudies.14875

CITATIONS

0

READS

33

1 author:

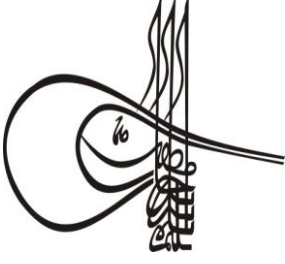


Devrim Vural Yılmaz

T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi

15 PUBLICATIONS 13 CITATIONS

SEE PROFILE



Turkish Studies

Volume 14 Issue 2, 2019, p. 899-917

DOI: 10.7827/TurkishStudies.14875

ISSN: 1308-2140

Skopje/MACEDONIA-Ankara/TURKEY



INTERNATIONAL
BALKAN
UNIVERSITY

EXCELLENCE FOR THE FUTURE
IBU.EDU.MK

Research Article / Araştırma Makalesi

Article Info/Makale Bilgisi

✍ Received/Geliş: Ocak 2019

✓ Accepted/Kabul: Mart 2019

This article was checked by iThenticate.

HESQUAL-YÜKSEKÖĞRETİM HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİNİN TÜRKÇE UYARLAMASI: GEÇERLİLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ

Devrim Vural YILMAZ*

ÖZET

Günümüzde üniversiteler geleneksel rollerinin dışında birer hizmet sunucusu olarak değerlendirilmekte, öğrenci odaklı kalite yaklaşımı doğrultusunda hizmet kalitesi ölçüm ve geliştirme çalışmaları yoğunlaşmaktadır. Türkiye'deki üniversitelerde de hizmet kalitesi çalışmaları ve öğrencilere yönelik anket uygulamaları yaygınlık kazanmaktadır. Ancak, hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin kuramsal sorunların yanı sıra geçerli ve güvenilir ölçüm araçlarının yetersizliği de bu uygulamaların etkinliğini ve sürdürülebilirliğini olumsuz etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı HESQUAL (Yükseköğretim Hizmet Kalitesi) ölçeğinin Türkçe uyarlamasının geçerlilik ve güvenilirlik analizinin yapılarak Türkiye'deki yükseköğretim kurumları tarafından kullanılabilir bir hizmet kalitesi ölçüm aracının oluşturulmasıdır. Ölçek 2016 yılında Teeroovengadum, Kamalanabhan ve Seebalucktarafından yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin öğrenci odaklı ölçümü amacıyla geliştirilmiştir. Beş boyuttan ve 48 maddeden oluşan 5'li Likert tipi ölçekte öğrencilerin üniversitelerde sunulan hizmetlerle ilgili görüşleri değerlendirilmektedir. Çalışmada HESQUAL ölçeğinin Türkçeye çevrilen formu kullanılmıştır ve soru formunda orijinal ölçeğin madde sayısına ve derecelendirme formatına sadık kalınmıştır. Araştırmanın örnekleme Süleyman Demirel Üniversitesi'nde öğrenim gören 400 üniversite öğrencisinden oluşmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi ve ardından Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Açıklayıcı Faktör Analizi'nde tespit edilen 48 madde ve beş faktörün orijinal ölçekte yer alan boyutlara ve kuramsal yapıya paralel olduğu görülmektedir. Ölçeğin toplam iç tutarlılık katsayısı da 0.94 olarak saptanmış, HESQUAL ölçeğinin Türkçe uyarlamasının geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı olarak kullanılabilirliği bulgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: HESQUAL, Türk yükseköğretimi, Üniversite, Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği.



Dr. Öğr. Üyesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, E-posta: devrimvural@sdu.edu.tr

TURKISH VERSION OF HESQUAL-HIGHER EDUCATION SERVICE QUALITY SCALE: VALIDITY AND RELIABILITY ANALYSIS

ABSTRACT

In recent decades, universities have been considered as service providers other than their traditional roles, and service quality measurement and development facilities have increased in line with the student-oriented quality approach. In Turkish universities quality development applications and student surveys have gained prevalence, as well. Yet, the inadequacy of valid and reliable measurement tools as well as the theoretical problems related to the measurement of service quality negatively affects the effectiveness and sustainability of these practices. The aim of this study is to analyze the validity and reliability of Turkish version of HESQUAL (Higher Education Service Quality Scale) for developing a service quality measurement tool that could be used by Turkish universities. HESQUAL scale was developed by Teeroovengadum, Kamalanabhan ve Seebaluck in 2016 for measuring higher education service quality. The Likert type scale is composed of 48 items and 5 subscales. In this study, HESQUAL scale was translated into Turkish and turned into a survey form. Likert type items of the original scale was used with no changes. The study group consisted of 400 freshmen students who study at Suleyman Demirel University in the year 2018. Explanatory Factor Analysis and Confirmatory Factor Analysis have been used for testing structure validity of the scale. Findings of the Explanatory Factor Analysis revealed that the scale had the same five-factored structure consisting of 48 items as the original one. Internal consistency coefficient for the scale was calculated as .94. Thus the Turkish version of the HESQUAL scale was found as reliable and valid measurement tool.

STRUCTURED ABSTRACT

1. Introduction

Recently, higher education has been witnessing rapid changes and universities have more socio-economic responsibilities as well as education and research. Universities are considered as service providers other than their traditional roles, and are expected to carry out all these tasks on the basis of efficiency and accountability. Policies and practices related to quality assurance in higher education systems are on the forefront and terms such as "transparency", "performance indicators" and "output measurement" are used more frequently. In this context, the quality in higher education becomes a multi-actor and multi-dimensional process involving the state, society, employers, families, academics and students. Student-oriented quality approach emphasizes the privilege of students among these stakeholders and argues that the most important target group of quality processes is students (OECD, 2004; ENQA, 2007). It is emphasized that student support services are an important part of quality and service quality in universities is considered as a whole.

In this context, the number of academic studies on the measurement of service quality in higher education institutions is increasing. As the higher education sector carries different qualities from other service sectors, it is aimed to develop service measurement tools specific to universities. In Turkish universities quality development applications and student surveys have gained prevalence, as well. Yet, the inadequacy of valid and reliable measurement tools as well as the theoretical problems related to the measurement of service quality negatively affects the effectiveness and sustainability of these practices.

The aim of this study is to analyze the validity and reliability of Turkish version of HESQUAL (Higher Education Service Quality Scale) for developing a service quality measurement tool that could be used by Turkish universities. HESQUAL scale was developed by Teerovengadum, Kamalanabhan ve Seebaluck in 2016 for measuring higher education service quality. The Likert type scale is composed of 48 items and 5 subscales. In this study, HESQUAL scale was translated into Turkish and turned into a survey form. Likert type items of the original scale was used with no changes. The study group consisted of 400 freshmen students who study at Suleyman Demirel University in the year 2018. Explanatory Factor Analysis and Confirmatory Factor Analysis have been used for testing structure validity of the scale. Findings of the Explanatory Factor Analysis revealed that the scale had the same five-factored structure consisting of 48 items as the original one. Internal consistency coefficient for the scale was calculated as .94. Thus the Turkish version of the HESQUAL scale was found as reliable and valid measurement tool.

2. Literature Review: Service Quality in Higher Education

The services sector has been growing continuously since the 1970s and is the backbone of the economy in many countries, especially in developed countries (Abdullah, 2006). Parallel with this trend, quality in service sector has become an important competitive element and it has been the subject of interest in the academic field (Baron et al., 2009). Service quality is seen as the most important way of customer satisfaction and customer loyalty and it is considered as a key element of long-term success in the market (Abdullah, 2006; Nadiri et al., 2009). The importance given to quality in the service sector also keeps the measurement of service quality on the agenda (Abdullah, 2006). However, the quality of services such as abstraction, inseparability and heterogeneity make it difficult to measure the quality of service (Parasuraman et al., 1985). Moreover, in the services sector, the quality of the product is generally determined individually and subjectively according to the expectations and perceptions of the consumers who use the services (Gürbüz and Ergülen, 2006, p. 174).

In higher education the services offered have different qualities than the other sectors and thus assessment of service quality is more complicated. First of all, since education is a sector with high public benefit, it is not possible to evaluate many factors in higher education directly with the concepts and criteria related to the market. While quality in tangible services (such as infrastructure, technical equipment) could be measured, definition and measurement of intangible services such as teaching is very difficult (Parasuraman et al., 1985). With these services, higher education plays an important role

in determining the long-term quality of life of the students as well as affecting the social structure. Therefore, the quality of services in universities is different from other sectors and it should be fed not only by customer satisfaction but also by long term and well planned sustainable systems.

On the other hand, in the context of higher education, the quality of service is determined not only by the universities but also by the stakeholders such as students, employers and governments. The quality of service at the university is a process formed by the interaction of managers, academicians, administrative staff and students. Efficiency and quality in services depend not only on the service providers but also on the attitudes and behaviors of the students. The quality of university services is greatly affected by students' behavior patterns, participation in classes, etc.. Therefore, the distinction of service provider / user in higher education becomes blurred and it is difficult to make clear evaluations about service quality (Abdullah, 2006; Eagle and Brennan, 2007).

Another problem experienced by the higher education institutions regarding the service quality is that the performance indicators and measurement tools in this area have not been sufficiently developed yet. In general, two different approaches are used in customer-oriented scales. The first is to measure the service quality directly on the basis of performance. In the other approach, the difference between the expectations of the customers about the service and the perceived service quality is taken as the basis. SERVQUAL is one of the most frequently used scales for measuring service quality. The scale, which was developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry in 1988, aims to measure differences between service expectations and perceived service quality (Parasuraman et al., 1988). Another tool commonly used to assess the quality of service is the SERVPERF scale. The scale, developed by Cronin and Taylor (1992), uses the same materials as SERVQUAL and is based on performance measurement instead of expectation-perception.

Both scales are widely used in the measurement of service quality in higher education. However, these scales were developed for the service sector in general and they do not contain specific characteristics of higher education. In general, education and in particular higher education have different characteristics than other service sectors. For this reason, scales that focus on measurement of service quality in higher education have begun to be developed. HEdPERF developed by Firdaus Abdullah in 2005 is one of them (Abdullah, 2006). The scale aims to measure the factors specific to tertiary education in terms of performance in higher education institutions. The HEdPERF scale consists of 41 questions and the students are asked to evaluate these questions on a 7-point likert scale. It is aimed that the students will evaluate the higher education institution in terms of their academic characteristics, administrative characteristics, accessibility, image and the programs they offer (Abdullah, 2006).

Higher Education Service Quality- HiEdQUAL (Annamdevula and Bellamkonda, 2012), developed to measure the quality of service in higher education, consists of 27 items. Scale items are evaluated under five factors: teaching and course content, administrative services,

academic activities, campus infrastructure and support services. A more recent scale on service quality in higher education is the HESQUAL scale developed in 2016. The scale was developed by Teeroovengadum, Kamalanabhan and Seebaluck (2016) in order to determine the quality of the services provided by the university by creating a hierarchical model. The difference of the scale from similar scales is its premise that unlike other service sectors, universities should take into account the positive transformative role of the students. In this context, in addition to education, administrative services, physical facilities and support services, the contribution of the university to the individual development of students is evaluated under the title of transformative quality. With this feature, it can be said that HESQUAL is more powerful in terms of coverage of higher education specific qualities. The validity and reliability analysis of the original version of HESQUAL scale shows that the scale can be used as a tool with validity and reliability in the measurement of service quality in higher education institutions. However, the researchers point out that the scale should be tested in different higher education systems (Teeroovengadum et al., 2016, p. 254).

In this study, Turkish adaptation study of HESQUAL Scale was conducted in order to contribute to the literature in the context of service quality in Turkish higher education and to provide a measurement tool for the applications in universities. In this context, first the findings about the validity and reliability analysis of the original scale were given in detail and then the specific sampling, data collection tools, process and data analysis process were explained.

3. Data Set and Methodology

3.1. Data Collection Tool: HESQUAL Scale

In this study, the Turkish version of HESQUAL was used as a data collection tool. HESQUAL scale is designed as a scale consisting of 48 items and 5 subscales. The scale, which is based on a performance-based approach in the measurement of service quality, was developed by using qualitative and quantitative methods. In the questionnaire used in this study, the number of items (48 items) and the rating format were kept as the original one. The questionnaire included some statements about the services offered at the university and the participants were asked to indicate the degree to which they participated. Responses are rated as “strongly disagree (1)”, “disagree (2)”, “partly agree (3)”, “Agree (4)” and “Strongly agree (5)”. In the personal information form, there are 6 questions related to the demographic characteristics (gender, class, faculty and department) of the students.

3.2. Sample

The sample of the study consisted of 400 undergraduate students (275 women, 125 men) studying at SüleymanDemirel University. The mean age of the sample was 20.25 (SD = 1.72). Convenience sampling method was used in the study.

3.3. Process

Within the scope of adaptation of HESQUAL scale to Turkish, it has been translated into Turkish by two lecturers working in

SüleymanDemirel University School of Foreign Languages by translation and re-translation method. The translated scale was evaluated by three faculty members of the SüleymanDemirel University Quality Commission in terms of content and cultural coherence. After a consensus was reached on the items, a pilot study was conducted with 20 students from the Faculty of Economics and Administrative Sciences at SüleymanDemirel University. After this application, the items were finalized and the application phase was started.

3.4. Data analysis

In order to test the construct validity of the scale, Exploratory Factor Analysis and Confirmatory Factor Analysis were performed. Prior to the analysis, the Barlett's and Kaiser-Meyer-Olkin Test were applied to test the adequacy of the data for factor analysis in terms of sample size. The KMO value over .70 indicates that the sample is suitable for factor analysis. Higher values for Barlett's test addressed the multivariate normality.

In Exploratory Factor Analysis, the main aim is to reveal the factor pattern related to the measurement tool (Çokluk, Şekercioğlu and Büyüköztürk, 2012, p. 179). At this stage, the 48-item scale was analyzed as a whole. Principal Components Factor Analysis with varimax rotation was used. After the formation of the correlation matrix, the number of factors with the eigen value above 1 (one) and the scree plot were evaluated. As reported in the literature, items with factor loadings smaller than .30 were excluded from the scale. All statistical analyzes were utilized by SPSS.22 package program. Confirmatory Factor Analysis was performed in order to test the construct validity of the scale. At the fit of the model to the data was evaluated according to the fit indices in the literature.

4. Findings

Prior to factor analysis, the Kaiser- Meyer-Olkin Test was conducted to test the adequacy of the sample size for factor analysis. The KMO value was found to be .90. This value indicates that this sample consisting of 400 people is adequate for factor analysis. In order to test the assumption of multivariate normality, Barlett's sphericity test was performed. When the results of the Barlett test were examined, it was found that the chi square value was significant at .001 level indicating multivariate normality.

As the second stage, Exploratory Factor Analysis was performed to determine the number of factors of 48-item scale. When the eigenvalues over "1" were evaluated, 12 factors were observed. However, when the scree plot is examined, it was seen that the scale consisted of 1 factor. It was decided to reduce the factors to 5 factors in order to keep coherence with the original form and the theoretical structure of the scale. The analysis revealed that the original form of the scale verifies the structure which is referred to as subscales (dimensions) and that the Turkish form of the scale consists of 5 factors, as well. The explained variance of the five factors was calculated as 45.49%. Simultaneously, the factor loadings of all items in the scale were found to be over .40 and therefore no item was excluded from the scale. It was found that the items loaded to related factors are parallel with the dimensions in the original scale.

The internal consistency coefficient of the total score of scale was found to be .94. The Cronbach alpha internal consistency coefficients of the subscales were as following: Administrative Quality (7 items): .84; Quality of Physical Facilities (10 items): .84; Quality of Education (17 items): .89; Quality of Support Services (6 items): .77 and Transformative Quality (8 items) as .87.

The results of Confirmatory Factor Analysis indicated that there was acceptable fit between model and data. Chi-square value was calculated as 2730.90 and 1075 degrees of freedom ($p = 0.0$). When the ratio between the chi-square value and the degree of freedom were examined, it was observed that this value ($\chi^2 / sd = 2.54$) was below five (5). When the goodness of fit is examined, it is seen that CFI value is .95, NNFI is .94, GFI is .78, AGFI is .76 and IFI is .95.

As to the error indices, it was determined that the SRMR value is .059 and RMSEA value is .062. When these values were examined, it was determined that all values except GFI and AGFI values were acceptable in the model. In conclusion, it can be said that Turkish adaptation of HESQUAL scale could be used as a valid and reliable measurement tool for higher education service quality.

5. Conclusion

Nowadays, universities are considered as service providers other than their traditional roles, and studies on measuring and improving the quality of services offered at universities are becoming widespread in line with the student-centered quality approach. Within the framework of the new quality vision in Turkish higher education, policies and practices focused on self-evaluation, strategic planning, external evaluation and accreditation are becoming widespread. Turkish universities implement student-centered quality practices in order to manage the massification-quality dilemma on the one hand and increase their competitiveness on the other. In this context, satisfaction surveys for students are frequently used in practice.

Although SERVQUAL and SERVPERF scales are employed to evaluate service quality in Turkish universities, it will be more appropriate to use assessment tools specific to higher education. In this context, this study aims at performing validity and reliability analysis of the Turkish form of HESQUAL Scale that can be used by higher education institutions in Turkey as a measurement tool. In the Exploratory Factor Analysis, it was determined that the scale consisted of 48 items and five factors. These factors are parallel to the dimensions and theoretical structure in the original scale. When the internal consistency coefficients of the scale and the five factors are considered, the values indicate a high level of consistency; therefore, the reliability of the scale was found to be high. The findings obtained with Confirmatory Factor Analysis which was conducted to test the construct validity of the Higher Education Service Quality Scale were also examined on the basis of goodness of fit and error indices and the results indicated that the data were in good agreement with the established model.

On the other hand, the scale should be retested with samples from different universities and different groups in Turkey. It is considered that Turkish adaptation of similar higher education-oriented

service quality scales such as HedPerf, will contribute to the institutionalization of quality development in Turkish universities. With the widespread use of these scales, it will be ensured that standard evaluations/comparisons could be made regarding the service quality measurement in universities. On the other hand, it is possible to develop scales with better measurement capacity by determining the extent to which scale items and dimensions work in different contexts. Such studies can be used as reference for the development of service quality scales specific to Turkish universities, as well.

Keywords: HESQUAL, HigherEducation Service QualityScale, Turkishhighereducation, University

1. Giriş

Günümüzde yükseköğretim hızlı değişimlere sahne olmakta, üniversitelere eğitim ve araştırmanın yanı sıra daha geniş sosyo-ekonomik sorumluluklar yüklenmektedir. Küresel ekonominin taleplerine uygun işgücü yetiştirmek, ulusal ve bölgesel ekonomik kalkınmanın kaldıraç olmak, pratikte kullanılabilir araştırmalar yürütmek, sosyal eşitsizlikleri azaltmak, toplumsal değişime öncülük etmek bunlardan sadece birkaçıdır. Üniversiteler geleneksel rollerinin dışında birer hizmet sunucusu olarak değerlendirilmekte, üstelik tüm bu görevleri etkinlik ve hesap verebilirlik ekseninde yürütmeleri beklenmektedir. Yükseköğretim sistemlerinde kalite güvencesine ilişkin politikalar ve uygulamalar gündemde ön sıraya çıkmakta, "şeffaflık", "performans göstergeleri", "çıktı ölçümü" gibi terimler daha sık kullanılır hale gelmektedir. Bu bağlamda yükseköğretimde kalite anlayışı da dönüşmekte, devlet, toplum, işverenler, aileler, akademisyenler ve öğrencileri kapsayan çok aktörlü ve çok boyutlu bir süreç haline gelmektedir. Farklı paydaş gruplarının yükseköğretime ilişkin algıları, görüşleri ve beklentileri farklılaşmakta, bunlar arasında dengeyi sağlamak zorlaşmaktadır. Öğrenci odaklı kalite yaklaşımı bu paydaşlar arasında öğrencilerin ayrıcalığını vurgulayarak, kalite süreçlerinin en önemli hedef kitlesinin öğrenciler olduğunu savunmaktadır (OECD, 2004; ENQA, 2007).

Nitekim, son yıllarda yükseköğretime katılan öğrenci sayısındaki artış kadar öğrenci profilinin farklılaşması ve çeşitlenmesi de böylesi bir yaklaşımı zorunlu kılmaktadır. Artık yükseköğretimde öğrenci katılımının gerekliliği tartışma konusu olmaktan çıkmakta, bu katılımın nasıl daha etkili kılınabileceğine dair arayışlar sürmektedir. Üniversitelerin hemen hepsinde öğrenci katılımına yönelik uygulamalar yaşama geçirilmektedir. Üniversitelerdeki süreçlere öğrenci katılımının genel olarak iki yoldan sağlandığı söylenebilir. Bunlardan ilki öğrencilere yönetim mekanizmalarında ve kalite komisyonlarında yer vererek öğrenci temsilini sağlamaya yönelik uygulamalardır. Diğer yandan öğrencilerin üniversite faaliyetlerine ilişkin geri bildirimini almak üzere anket ve benzeri çalışmalar yürütülmektedir. Söz konusu çalışmalarda son yıllara kadar ağırlıklı olarak öğrenme/öğretme sürecine odaklanılmış ve ders/program bazında değerlendirmeler yapılmıştır. Ancak, günümüzde öğrenci destek hizmetlerinin de kalitenin önemli bir parçası olduğu vurgulanmakta, üniversitelerde hizmet kalitesi bir bütün olarak düşünülmektedir. Dolayısıyla ders materyallerinden yemekhane hizmetlerine kadar birçok farklı alanda hizmet kalitesinden ve öğrenci memnuniyetinden söz edilmektedir (Vural Yılmaz, 2017, s. 122). Üniversitelerin sunduğu fiziki olanakların yanı sıra akademik ortam ve örgüt iklimi de üniversitelerin öğrenciler tarafından tercih edilirliliğini etkilemektedir (Soyer ve Kıranlı-Güngör, 2018, s. 1177).

Bu bağlamda yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin akademik çalışmaların da sayısı artmaktadır. Yükseköğretim sektörünün diğer hizmet sektörlerinden farklı nitelikler taşıması nedeniyle üniversitelere özgü hizmet ölçüm araçlarının geliştirilmesine çalışılmaktadır. Bu çalışmanın amacı da söz konusu ölçeklerden biri olan HESQUAL (Yükseköğretim

Hizmet Kalitesi) Ölçeğinin Türkçe uyarlamasının geçerlik ve güvenilirlik analizlerinin yapılarak Türkiye'deki üniversitelerin kullanımına uygun bir araç sunmaktır.

2. Literatür Özeti: Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi ve Ölçümü

Hizmetler sektörü 1970'li yıllardan bu yana sürekli büyümekte ve gelişmiş ülkeler başta olmak üzere birçok ülkede ekonominin belkemiğini oluşturmaktadır (Abdullah, 2006). Bu eğilimle birlikte hizmet sektöründe “kalite” önemli bir rekabet unsuru haline gelmiş, akademik alanda da ilgi konusu olmuştur (Baron vd., 2009). Hizmet kalitesi karlılığın, müşteri kazanmanın, müşteri memnuniyetinin ve müşteri sadakatının en önemli yolu olarak görülmekte, piyasada uzun vadede başarının temel unsuru olarak değerlendirilmektedir (Abdullah, 2006; Nadiri vd., 2009). Hizmet sektöründe kaliteye verilen önem hizmet kalitesinin ölçümünü de sürekli gündemde tutmaktadır (Abdullah, 2006). Ancak hizmetlerin soyutluk, ayrılmazlık, heterojenlik gibi nitelikleri hizmet kalitesinin ölçümünü güçleştirmektedir (Parasuraman vd., 1985). Ürün kalitesi piyasaya sunumdan önce kontrol edilebilirken hizmetlerde bu olanaklı olmamaktadır. Hizmetler sektöründe ürünün kalitesi hizmetleri kullanan tüketicilerin beklentileri ve algılamalarına göre genellikle bireysel ve subjektif olarak belirlenmektedir (Gürbüz ve Ergülen, 2006, s. 174). Ancak, hizmet kalitesini tanımlamak ne kadar zor olursa olsun, kalitenin üretici tarafından değil, tüketici tarafından belirlendiği bilinmektedir.

Yükseköğretimde ise sunulan hizmetler ve dolayısıyla hizmet kalitesi diğer sektörlerden farklı nitelikler taşımaktadır. Öncelikle eğitim kamusal niteliği yüksek olan ve kamusal yararın gözetildiği bir sektördür. Bundan dolayı yükseköğretimde birçok faktörün doğrudan piyasaya ilişkin kavram ve ölçütlerle değerlendirilmesine olanak yoktur. Üniversitelerde bir yandan ölçülebilir hizmetler (altyapı, teknik donanım gibi) verilirken diğer yandan öğretme-öğretme gibi ölçülmesi oldukça zor hizmetler sağlanmaktadır (Parasuraman vd., 1985). Bu hizmetler ile yükseköğretim hem öğrencilerin uzun dönemdeki yaşam kalitesini belirleyen hem de toplumsal yapıyı etkileyen önemli roller oynamaktadır. Bu nedenle üniversitelerde hizmet kalitesinin diğer sektörlerden farklı olarak sadece müşteri memnuniyetine odaklı değil, uzun vadeli ve iyi planlanmış sürdürülebilir sistemlerden beslenmesi gerekmektedir.

Yükseköğretim bağlamında düşündüğümüzde hizmet kalitesi sadece üniversiteler tarafından değil, öğrenciler, işverenler, hükümetler gibi paydaşlar tarafından belirlenmektedir. Üniversitede hizmet kalitesi yöneticiler-akademisyenler-idari personel ve öğrencilerin etkileşimiyle oluşan bir süreçtir. Hizmetlerdeki verimlilik ve kalite sadece hizmeti sunan personelin değil öğrencilerin de tutum ve davranışlarına bağlıdır. Öğrencilerin üniversitedeki davranış biçimleri, derslere katılımı vb. üniversite hizmetlerinin niteliğini büyük oranda etkilemektedir. Bu nedenle yükseköğretimde hizmet sunucusu/kullanıcısı ayrımı bulanıklaşmakta, hizmet kalitesine ilişkin net değerlendirmelerin yapılması zorlaşmaktadır (Abdullah, 2006; Eagle ve Brennan, 2007).

Yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesi konusunda yaşadığı bir diğer sorun da bu alanda performans göstergelerinin ve ölçüm araçlarının henüz yeterince geliştirilmemiş olmasıdır. Genel anlamda hizmet kalitesinin ölçülmesinde “müşteri odaklı” ve “çalışan/yönetici odaklı”¹ olmak üzere iki temel yaklaşım bulunmakla birlikte müşteri odaklı ölçeklerin kullanımı daha yaygındır. Müşteri odaklı ölçeklerde iki farklı yaklaşım kullanılmaktadır. Bunlardan ilki hizmet kalitesini doğrudan performans temelinde ölçerken diğer yaklaşımda müşterilerin hizmetle ilgili beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farkı esas alınmaktadır. Hizmet kalitesinin ölçümünde sıklıkla kullanılan ölçeklerin başında SERVQUAL gelmektedir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1988 yılında geliştirilen ölçek hizmete ilişkin beklentiler ile algılanan hizmet arasındaki farklılıkları ölçmeyi hedeflemektedir. 22 maddeden oluşan ölçekte fiziki görünüm, güvenilirlik, isteklilik, teminat ve duyarlılık şeklinde beş boyut bulunmaktadır (Parasuraman vd., 1988). Hizmet kalitesini

¹ Çalışan odaklı ölçeklere örnek olarak gösterilebilecek INTQUAL (Caruana ve Pitt, 1997) hizmet kalitesini işletme içi faaliyetler düzeyinde değerlendirmektedir.

değerlendirmek üzere yaygın olarak kullanılan bir diğer araç ise SERVPERF ölçeğidir. Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen ölçek SERVQUAL ile aynı maddeleri kullanmakla birlikte beklenti-algı yerine performans ölçümüne dayanmaktadır. Her iki ölçek de yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçümünde yaygın olarak kullanılmaktadır.

Ancak bu ölçekler genel olarak hizmet sektörü için geliştirilmiş olup yükseköğretimin kendine özgü niteliklerini yeterince içermemektedir. Genelde eğitim, özelde ise yükseköğretim diğer hizmet sektörlerinden çok değişik özellikler taşımaktadır. Bu nedenle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçümüne odaklanan ölçekler geliştirilmeye başlanmıştır. 2005 yılında Firdaus Abdullah tarafından geliştirilen HEdPERF (Yükseköğretimde Performans Ölçeği) bunlardan biridir (Abdullah, 2006). Ölçek yükseköğretim kurumlarında, hizmet kalitesinin belirlenmesi amacıyla yükseköğretime özgü faktörleri performans temelinde ölçmeyi amaçlamaktadır. HEdPERF ölçeği, 41 sorudan oluşmakta ve öğrencilerden söz konusu soruları 7 dereceli likert tipi bir skalada değerlendirmeleri istenmektedir. Öğrencilerin, yükseköğretim kurumunu akademik olmayan özellikleri, akademik özellikleri, erişilebilirliği, imajı, sunduğu programlar açısından değerlendirmesi amaçlanmaktadır (Abdullah, 2006). HEdPERF ölçeğinin Türkiye’de geçerlik güvenirlik analizi Bektaş ve Ulutürk Akman (2014) tarafından yapılmıştır. Çalışmanın bulguları Türkçe’ye adapte edilmiş haliyle 46 maddelik 5 dereceli Likert skala olarak uygulanan anketin Türkiye’de yükseköğretim kurumlarının sunduğu hizmet kalitesinin ölçümünde geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olarak kullanılabilceğini göstermektedir (Bektaş ve Akman, 2014, s. 131).

Yükseköğretimde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilen HigherEducation Service Quality- HiEdQUAL (Annamdevula ve Bellamkonda, 2012), 27 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri öğretim ve ders içeriği, idari hizmetler, akademik faaliyetler, kampus altyapısı ve destek hizmetleri olmak üzere 5 faktör altında değerlendirilmektedir.

Yükseköğretimde hizmet kalitesini konu alan daha güncel bir ölçek ise 2016 yılında geliştirilen HESQUAL ölçeğidir. Ölçek Teeroovengadam, Kamalanabhan ve Seebaluck (2016) tarafından üniversitede sunulan hizmetlerin kalitesini hiyerarşik bir model oluşturarak belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçeğin benzer ölçeklerden farkı ise üniversitelerin diğer hizmet sektörlerinden farklı olarak öğrencileri olumlu yönde dönüştürücü rolünün de dikkate alınmasıdır. Bu bağlamda eğitim, idari hizmetler, fiziki olanaklar ve destek hizmetlerinin yanı sıra “dönüştürücü nitelik” başlığı altında üniversitenin öğrencilerin bireysel gelişimlerine katkısı da değerlendirilmektedir. Bu özelliğiyle HESQUAL’in yükseköğretime özgü nitelikleri kapsama açısından daha güçlü olduğu söylenebilir. HESQUAL ölçeğinin orijinal versiyonunun geçerlik ve güvenirlik analizleri ölçeğin yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin ölçümünde geçerlik ve güvenirliğe sahip bir araç olarak kullanılabilceğini göstermektedir. Bununla birlikte araştırmacılar ölçeğin farklı yükseköğretim sistemlerinde de test edilmesi gerekliliğine dikkat çekmektedir (Teeroovengadam vd., 2016, s. 254). HESQUAL’in Türkçe uyarlamasına ilişkin bu çalışmanın ölçeğin test edilmesi ve Türk yükseköğretiminde kalite çalışmaları bağlamında katkıda bulunması beklenmektedir.

Nitekim Türkiye’de yükseköğretimde kalite konusu son yıllarda gerek politika yapımcıların gerekse üniversite yönetimlerinin gündeminde önemli bir yer tutmaktadır. Türk yükseköğretiminde kalite çalışmalarının 2001 yılında katıldığımız Bologna Süreci ile ivme kazandığı söylenebilir. Türkiye’de yükseköğretim kurumlarının Bologna süreci kapsamında yürüttüğü kalite çalışmaları önemli bir birikim sağlamıştır. 2005 yılında yapılan yasal düzenlemeler ile YÖK bünyesinde ve üniversitelerde kalite komisyonları kurulmuş, kalite çalışmaları ulusal düzeyde yasal bir çerçeveye kavuşturulmuştur. Yine 2005 yılında yürürlüğe giren 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Yasası ile üniversitelerde stratejik planlama dönemine geçilmiştir. 2015 yılında yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği ve Yükseköğretim Kalite Kurulu ile üniversitelerin misyon farklılıklarını dikkate alan öz değerlendirme esaslı yeni bir kalite güvencesi anlayışına

geçilmiştir. Bu gelişmeler ile daha önce üniversitelerde münferit olarak yürütülen kalite güvencesi çalışmaları hem yaygınlaşmakta hem de hız kazanmaktadır. Bu kapsamda üniversitelerde hizmet kalitesinin ölçümüne ve geliştirilmesine yönelik uygulamalar da artmaktadır. Hizmet kalitesinin odağında yer alan öğrencilerin geri bildirimlerini almak üzere ders değerlendirmeleri ve çeşitli memnuniyet anketleri uygulanmaktadır. Paralel olarak Türk yükseköğretiminde hizmet kalitesine ilişkin akademik çalışmaların da yoğunlaştığı görülmektedir (Aygün, 2014; Bektaş ve Akman, 2014; Cevher, 2015; Gerşil ve Güven, 2018; Özgül ve Devebakan, 2005; Şahin, 2011; Yılmaz vd., 2007).

Bu çalışmada Türk yükseköğretiminde hizmet kalitesi bağlamında literatüre katkı sağlamak ve üniversitelerdeki uygulamalar için bir ölçüm aracı sunmak amacıyla Teeroovengadum, Kamalanabhan ve Seebaluck (2016) tarafından geliştirilen HESQUAL Ölçeğinin Türkçe uyarlama çalışması yapılmıştır. Bu kapsamda öncelikle orijinal ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik analizlerine dair bulgular detaylı bir biçimde verilmiş, ardından bu araştırmaya özgü örneklem, veri toplama araçları, işlem ve veri analiz süreci açıklanmıştır.

3. Veri Seti ve Yöntem

3.1. Veri Toplama Aracı: HESQUAL Ölçeği

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak HESQUAL ölçeğinin Türkçeye çevrilen formu kullanılmış ve “Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (YHKÖ)” olarak adlandırılmıştır. Alt ölçeklere ise “İdari Yönetim Kalitesi” (AdministrativeQuality), “Fiziki Olanakların Kalitesi” (Physical Environment Quality), “Eğitim Kalitesi” (CoreEducationalQuality), “Destek Hizmetlerinin Kalitesi” (SupportFacilitiesQuality) ve “Dönüştürücü Nitelik” (TransformativeQuality) başlıkları verilmiştir.

Orijinal şekliyle HESQUAL ölçeği 48 madde ve 5 alt ölçekten oluşan bir ölçek olarak tasarlanmıştır. Ölçek hizmet kalitesi ölçümünde performans temelli yaklaşımı esas alan ölçek nitel ve nicel yöntemler kullanılarak oluşturulmuştur. İlk aşamada yükseköğretimde hizmet kalitesine ilişkin boyutların tanımlanması amaçlanmıştır. İçerik geçerliğini sağlamak için uzman akademisyenlerle derinlemesine mülakatlar yapılmış, öğrenciler ile odak grup görüşmeleri gerçekleştirilmiş ve tematik analiz ile ölçek maddeleri oluşturulmuştur. İkinci aşamada elde edilen 48 maddeden oluşan 5’li likert tipi soru formu 250 öğrenciye uygulanmıştır (Teeroovengadum vd., 2016, s. 249).

Soru formunda üniversitede sunulan hizmetlere yönelik bazı ifadelere yer verilmiş ve katılımcılardan bu ifadelere ne derece katıldıklarını belirtmeleri istenmiştir. Yapılan açımlayıcı faktör analizi ve güvenilirlik analizleri sonucunda 5 alt ölçek ve 9 faktörden oluşan 48 maddelik ölçek elde edilmiştir (Teeroovengadum vd., 2016, s. 249).

Tablo 1. HESQUAL-Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Ölçek ve Faktörler

Alt Ölçekler	Faktörler	Madde Sayısı
İdari Yönetim Kalitesi (AdministrativeQuality)	davranış ve tutum (attitudeandbehaviour)	4
	yönetim süreçleri (administrativeprocesses)	3
Fiziki Olanakların Kalitesi (Physical Environment Quality)	destek altyapısı (supportinfrastructure)	4
	öğrenme ortamı (learningsetting)	3
	genel altyapı (general infrastructure)	3
Eğitim Kalitesi (Core EducationalQuality)	davranış ve tutum (attitudeandbehaviour)	6
	müfredat (curriculum)	4
	pedagoji (pedagogy)	4
	yeterlik (competence)	3
Destek Hizmetlerinin Kalitesi (SupportFacilitiesQuality)		6
Dönüştürücü Nitelik (TransformativeQuality)		8

Ölçekte yer alan her bir alt ölçek için ayrı ayrı Açıklayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır (Teeroovengadam vd., 2016, s. 250-252). Yapılan analizlerde “İdari Yönetim Kalitesi” alt ölçeğinin 7 maddeden oluştuğu, toplam varyansı % 66.2 açıkladığı bildirilmiştir. Bu alt ölçek “davranış ve tutum faktörü” ve “yönetim süreçleri faktörü” olmak üzere iki faktörden oluşmaktadır. Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları “davranış ve tutum faktörü” için .77 ve “yönetim süreçleri faktörü” için .80 olarak hesaplanmıştır.

“Fiziki Olanakların Kalitesi” alt ölçeği 10 madde içermekte, toplam varyansın %70.6’sını açıklamakta ve üç faktörden oluşmaktadır. Alt ölçeklerin iç tutarlık katsayılarının destek altyapısı faktörü için .81; öğrenme ortamı faktörü için .72 ve “genel altyapı faktörü” için .71 olduğu saptanmıştır. 17 maddeden oluşan “Eğitim Kalitesi” alt ölçeğinin toplam varyansı açıklama oranı %60.4’dür ve 4 faktörden oluşmaktadır. Alt ölçeklerin iç tutarlık katsayıları “davranış ve tutum faktörü” için .82, “müfredat faktörü” için .76, “pedagoji faktörü” için .62 ve “yeterlik faktörü” için .79 olarak bulunmuştur. “Destek Hizmetlerinin Kalitesi” alt ölçeğinin ise tek faktörlü (6 madde) bir yapıda olduğu ve varyansın % 62.2’sini açıkladığı, iç tutarlılık katsayısının ise .72 olduğu saptanmıştır. Benzer bir biçimde “Dönüştürücü Nitelik” alt ölçeğinin de tek faktörden (8 madde) oluştuğu ve varyansın % 54.9’unu açıkladığı, iç tutarlılık katsayısının ise .87 olduğu bildirilmiştir.

Kullanılan soru formunda orijinal ölçeğin madde sayısına (48 madde) ve derecelendirme formatına sadık kalınmıştır. Katılımcılardan, ölçekte kendilerine sunulan ifadelere ne ölçüde katıldıklarını “Hiç katılmıyorum (1)”, “Katılmıyorum (2)”, “Biraz katılıyorum (3)”, “Katılıyorum (4)” ve “Kesinlikle katılıyorum (5)” şeklinde bildirmeleri istenmiştir. Kişisel bilgi formunda ise araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine (cinsiyeti, sınıfı, öğrenim gördüğü fakülte ve bölüm) yönelik 6soru yer almaktadır.

3.2. Örneklem

Araştırmanın örneklemini Süleyman Demirel Üniversitesi’nde öğrenim gören 400 üniversite öğrencisi (275 kadın, 125 erkek) oluşturmaktadır. Örneklemin ortalama yaşı 20.25’tir ($SS = 1.72$). Araştırmada uygun örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya Fen Edebiyat (n = 153, %38.3), Mühendislik (n = 102, %25.5), İktisadi ve İdari Bilimler (n = 42, %10.5), İlahiyat (n = 35, %8.8), Sağlık Bilimleri (n = 38, %9.5), Güzel Sanatlar (n = 11, %2.8), Spor Bilimleri (n = 9, %2.3), Mimarlık (n = 8, %2) ve Tıp (n = 2, %0.5) fakültelerinde öğrenim gören öğrenciler katılmıştır. Öğrencilerin sınıf düzeylerine bakıldığında %21.5’inin 1. sınıf (n = 86), %46.8’inin 2. sınıf (n = 187), %18.3’ünün 3. sınıf (n = 73) ve %13.5’inin 4. sınıf (n = 54) öğrencisi oldukları görülmektedir.

3.3. İşlem

HESQUAL ölçeğinin Türkçeye uyarlama çalışması kapsamında orijinal ölçek çeviri ve tekrar çeviri yöntemiyle Süleyman Demirel Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulunda görevli iki öğretim görevlisi tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Çevrilen ölçek, Süleyman Demirel Üniversitesi Kalite Komisyonunda görev yapan üç öğretim üyesi tarafından içerik uyumu ve kültürel uyum açısından değerlendirilmiştir. Maddeler üzerinde bir fikir birliği sağlanmasının ardından ölçek için Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi-İdari Bilimler Fakültesi’nde öğrenim gören 20 öğrenci ile pilot uygulama yapılmıştır. Bu uygulamanın ardından maddelere son şekli verilmiş ve uygulama aşamasına geçilmiştir.

Uygulama aşamasında Süleyman Demirel Üniversitesinde öğrenim gören ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan 400 öğrenciye çalışmanın kapsamı, amacı ve katılımcıların etik hakları sözel olarak açıklanmıştır. Ardından katılımcılardan kişisel bilgi formu ve “Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği”ni doldurmaları istenmiştir. Katılımcıların anketi doldurma süreleri ortalama 20 dakikadır.

3.4. Veri Analizi

Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla Açımlayıcı Faktör Analizi ve ardından Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Analiz öncesinde, veri yapısının örneklem büyüklüğü açısından faktör analizine uygunluğunun test edilmesi amacıyla Kaiser- Meyer-Olkin Testi ve çok değişkenli normallik varsayımının test edilmesi amacıyla Barlett küresellik testi yapılmıştır. KMO değerinin .70 üzerinde olması örneklemin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Barlett küresellik testinin yüksek olması ise, anlamlı olma olasılığının da yüksek olması anlamına gelmektedir ve Ki-kare anlamlılık değerinin 0.05'ten küçük olması gerekmektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012, s. 208). Tek değişkenli normallik varsayımının test edilmesi amacıyla da değişkenlere ait çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiştir. Alanyazın çarpıklık ve basıklık değerlerinin +1 ve -1 aralığında olması gerektiğini göstermekle birlikte, +2 ve -2 arasındaki değerlerin de kabul edilebilir olduğunu bildirmektedir. Bu çalışmada da yukarıda sözü geçen kesme noktaları baz alınmıştır.

Açımlayıcı Faktör Analizi'nde ise temel amaç, ölçme aracına ilişkin faktör desenini ortaya çıkarmaktır (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012, s. 179). Bu aşamada, 48 maddelik ölçek bir bütün olarak analize sokulmuştur. Analizlerde faktörleşme tekniği olarak Temel Bileşenler Analizi ve döndürme tekniği olarak da maksimum değişkenlik tekniği kullanılmıştır. Korelasyon matrisinin oluşturulmasının ardından, özdeğeri "1 (bir)" değerinin üzerindeki yapılar ve yamaç-birikinti grafiği incelenerek faktör sayısına karar verilmiştir. Alan yazında bildirildiği üzere faktör yük değerleri .30'un üzerinde olan maddeler ilgili faktörde yer almaya devam etmiştir. Tüm istatistiksel analizler SPSS.22 paket programı ile yapılmıştır

Doğrulayıcı Faktör Analizi ise ölçme aracından elde edilen verilere dayanarak yapının doğrulanıp doğrulanmadığının test edildiği güçlü bir tekniktir. Bu aşamada, açımlayıcı faktör analizinde elde edilen yapının (modelin), veri ile uyumu test edilmiştir. Modelin veriye uyumu ise alan yazında yer alan uyum indekslerine göre değerlendirilmiştir. Bu çalışma kapsamında kullanılan uyum indeksleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir (bkz. Tablo 2). Doğrulayıcı faktör analizleri için LISREL 8.80 programı kullanılmıştır.

Tablo 2. Araştırma Kapsamında Kullanılan Uyum İndekslerine Ait Değerler

Uyum indeksi	Değerler	Kaynak*
(χ^2/df)	<5/1	Sümer, 2000
GFI ve AGFI	>.90	Hooper, Coughlan ve Mullen, 2008; Kelloway, 1989; Schumacker ve Lomax, 1996; Sümer, 2000
CFI	>.90	Hu ve Bentler, 1999; Sümer, 2000; Tabachnick ve Fidell, 2001
IFI	>.90	Bryne, 1998; Hoyle ve Panter, 1995; Ullman, 2001
RMSEA	<.08	Hooper, Coughlan ve Mullen, 2008; Jöreskog ve Sörbom, 1993; Sümer, 2000
RMR ve SRMR	<.08	Brown, 2006; Hu ve Bentler, 1999

* Bu tablo Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012, s. 271-272'de yer alan tablodan alıntı yapılarak oluşturulmuştur. IFI indeksi tabloya Şimşek, 2007, s. 48 kaynağından aktarılmıştır.

4. Bulgular

4.1. Ön Analizler

Faktör analizleri öncesinde, veri yapısının örneklem büyüklüğü açısından faktör analizine uygunluğunun test edilmesi amacıyla Kaiser- Meyer-Olkin Testi yapılmıştır. KMO değerinin .90 olduğu görülmüştür. Bu değer, 400 kişiden oluşan bu örneklemin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Çok değişkenli normallik varsayımının test edilmesi amacıyla ise Barlett küresellik testi yapılmıştır. Barlett testi sonuçları incelendiğinde elde edilen ki kare değerinin .001 düzeyinde anlamlı olduğunu; bir diğer ifadeyle verilerin çok değişkenli normal bir yapıdan geldiğini göstermektedir.

Tablo 3. Kaiser- Meyer-Olkin ve Bartlett Testi Sonuçları

	KMO Test	Barlett Test		
		χ^2	SD	p
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği	.903	8227.421	1128	.000

Tek değişkenli normallik varsayımının test edilmesi amacıyla da değişkenlere ait çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiştir. Bu çalışmadaki çarpıklık ve basıklık değerlerine bakıldığında önemli bir kısmının +1 ve -1 aralığında; az bir kısmının ise +2 ve -2 arasında olduğu görülmektedir. Bu değerler, verilerin normal dağılım gösterdiğine işaret etmektedir.

4.2. Açıklayıcı Faktör Analizleri

Bu aşamada öncelikle faktör sayısının belirlenmesi amacıyla 48 maddelik ölçeğe Açıklayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır. Elde edilen özdeğerlere bakıldığında “1” değerinin üzerinde 12 faktör olduğu saptanmıştır. Ölçeğin yamaç-birikinti grafiği incelendiğinde ise ölçeğin 1 faktörden oluştuğu görülmüştür. Ölçeğin orijinal formuna ve kuramsal yapıya sadık kalınması amacıyla maksimum değişkenlik tekniği kullanılarak, ölçeğin 5 faktöre indirgenmesine karar verilmiştir. Yapılan analiz, ölçeğin orijinal formunda alt ölçekler (boyutlar) olarak ifade edilen yapıyı doğruladığı ve ölçeğin Türkçe formunun 5 faktörden oluştuğunu göstermektedir. Beş faktör için tekrarlanan analizde belirlenen beş faktörün varyansa yaptıkları toplam katkı %45.49 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin orijinalinden farklı olarak bir bütün olarak değerlendirilip analiz edilmesi ve kuramsal yapıya sadık kalınarak faktör sayısının 5’e indirgenmesi nedeniyle bu katkının nispeten düşük düzeyde kaldığı düşünülmektedir. Eşzamanlı olarak, ölçekte yer alan bütün maddelerin faktör yük değerlerinin .40’ın üzerinde olduğu tespit edilmiş ve dolayısıyla hiçbir madde ölçekten çıkarılmamıştır. Maddelerin orijinal ölçekteki boyutlara paralel bir şekilde yük verdikleri tespit edilmiştir.

Ölçeğin toplam (48 madde) iç tutarlılık katsayısı .94 olarak saptanmıştır. Alt ölçeklere ait Cronbachalpha iç tutarlılık katsayıları ise “İdari Yönetim Kalitesi” (7 madde) için .84 ; “Fiziki Olanakların Kalitesi” (10 madde) için .84; “Eğitim Kalitesi” (17 madde) için .89; “Destek Hizmetlerinin Kalitesi” (6 madde) için .77 ve “Dönüştürücü Nitelik” (8 madde) için .87 olarak hesaplanmıştır. Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği’ne ait maddelerin ortalamaları, standart sapmaları ve madde faktör yükleri Tablo 4’de yer almaktadır.

Tablo 4. YHKÖ'ne Ait Maddelerin Ortalamaları, Standart Sapmaları ve Madde Faktör Yükleri

Madde	\bar{X}	SS	Madde yükü	
İdari yönetim kalitesi	1.İdari personel öğrencilere yardım etme konusunda isteklidir	2,69	1,08	,620
	2.İdari personel öğrencilerin sorunlarını çözebilme konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	2,93	1,05	,649
	3.İdari personel öğrencilere karşı naziktir.	2,87	1,08	,693
	4.İdari personelin tutum ve davranışları öğrencilerde güven uyandırır	2,86	1,04	,729
	5.İdari prosedürler çok fazla bürokrasiye ve gereksiz zorluklara yol açmayacak şekilde standartlaşmıştır.	3,02	1,01	,681
	6.İdari prosedürler açıktır ve zaman kaybına yol açmadan yapılır.	2,90	1,06	,713
	7.Resmi düzenlemeler ve prosedürler şeffaftır.	3,04	1,11	,571
Fiziki olanakların kalitesi	8.Kampüsün kafeterya olanakları yeterlidir.	2,77	1,23	,479
	9.Kampüsün kütüphane olanakları yeterlidir.	3,37	1,32	,492
	10.Kampüsün rekreasyon alanları yeterlidir.	2,94	1,19	,534
	11.Kampüsün spor olanakları yeterlidir.	2,91	1,19	,537
	12.Kampüsün derslikleri yeterlidir.	2,94	1,25	,606
	13.Kampüste ders çalışmak için sessiz ve uygun ortamlar bulunur.	3,06	1,22	,618
	14.Eğitim için gerekli araçlar (tahta, projektör vb.) yeterlidir.	3,10	1,21	,649
	15.Kampüsteki ortam koşulları (gürültü, havalandırma vb.) sağlıklıdır.	3,03	1,17	,629
	16.Kampüs güvenlidir.	3,23	1,19	,515
	17.Kampüsteki binalar ve diğer yapıların görünümü iyidir.	2,91	1,23	,590
Eğitim Kalitesi	18.Öğretim üyeleri öğrencilerin ihtiyaçlarını anlayabilmektedir.	2,78	1,11	,506
	19.Öğretim üyeleri öğrencilerle kişisel olarak ilgilenir.	2,56	1,13	,583
	20.Öğretim üyeleri öğrencilere yeterli danışmanlık ve rehberlik sağlamaktadır.	2,75	1,06	,612
	21.Öğretim üyeleri arasında paylaşım ve işbirliği kültürü hakimdir.	2,94	1,03	,576
	22.Öğretim üyelerinin davranışları öğrencilerde güven uyandırır.	2,97	1,04	,671
	23.Öğretim üyeleri öğrenciler için en iyisini yapmayı samimi olarak ister	3,06	1,03	,667
	24.Ders içerikleri ve hedefleri açıkça belirtilmektedir.	3,09	1,10	,547
	25.Ders programları öğrencilerin bireysel ihtiyaçlarına yanıt verebilecek şekilde oluşturulmuştur.	2,77	1,12	,518
	26.Ders programları öğrencilerin gelişimini sağlayacak şekilde yüksek standartlara sahiptir.	2,68	1,03	,610
	27.Ders içerikleri öğrencilerin gelecekteki/mevcut işleri ile ilişkilidir.	3,10	1,08	,518
	28.Öğretimde multimedya araçları kullanılmaktadır.	3,04	1,16	,410
	29.Öğretimde öğrencilerin aktif katılımı sağlanmaktadır.	2,87	1,10	,490
	30.Öğrencilere akademik performansları hakkında düzenli geri bildirim sağlanmaktadır.	2,76	1,01	,504
	31.Sınavlar ve ödevler öğrencilerin yeteneklerini geliştirecek şekilde tasarlanmaktadır.	2,69	1,10	,599
	32.Öğretim üyelerinin teorik ve pratik bilgileri ile nitelikleri yeterlidir.	3,09	1,05	,579
	33.Öğretim üyelerinin iletişim becerileri yeterlidir.	3,17	1,04	,527
	34.Öğretim üyeleri alanları ile ilgili güncel bilgilere sahiptir.	3,25	1,11	,441
	35.Kampüste uygun fiyatla kaliteli yemek hizmeti sunulmaktadır.	2,79	1,29	,618
	36.Bilişim hizmetleri yeterlidir.	2,81	1,14	,727
	37.Fotokopi vb. basım hizmetleri yeterlidir.	2,98	1,24	,642
38.Ulaşım olanakları yeterlidir.	2,77	1,22	,539	
39.Spor ve rekreasyon faaliyetleri yeterlidir.	2,83	1,21	,584	
40.Eğitim dışı faaliyetler (öğrenci kulüpleri gibi) yeterlidir.	3,10	1,27	,424	

Tablo 4. (devamı)

Madde	\bar{X}	SS	Madde yükü
41.Üniversitemde kendimi duygusal olarak güvende hissediyorum	3,08	1,13	,539
42.Üniversitem kendime olan güvenimi arttırır.	3,21	1,13	,664
43.Üniversitem eleştirel düşünme yeteneğimi geliştirir.	3,29	1,06	,739
44.Üniversitemde kişisel farkındalığımı geliştirdi.	3,31	1,08	,748
45.Üniversitem çalıştığım alanla ilgili problem çözme becerilerimi geliştirir.	3,27	1,04	,691
46.Üniversitem önyargılarımı aşmamı sağlar.	3,23	1,10	,714
47.Üniversitem gelecekteki işimle ilgili bilgi ve becerilerimi geliştirmemi sağlar.	3,32	1,14	,674
48.Üniversitem genel olarak bilgi, yetenek ve becerilerimi arttırmamı sağlar.	3,29	1,18	,658

4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

HESQUAL ölçeğinin Türkçe formunun yapı geçerliğini incelemek amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizinin uyuma ilişkin istatistikleri Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5.Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Uyum İyiliği Testlerine İlişkin Değerler

Ki-Kare	Df	CFI	NNFI	GFI	AGFI	IFI	SRMR	RMSEA	%90 RMSEA	C.I.
2730.90	1075	.95	.94	.78	.76	.95	.059	.062	.059;	.065

Tablo 5 incelendiğinde, ölçeğe ilişkin kurulan yapısal modelin doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen uyum indeksleri, model ve veri arasında kabul edilebilir düzeyde uyum olduğunu göstermektedir. Analizlerde Ki-kare anlamlılık değeri 2730.90 ve serbestlik derecesi 1075 olarak hesaplanmıştır ($p = 0.0$). Ki-kare değeri ile serbestlik derecesi oranı incelendiğinde ise bu değer ($\chi^2/sd = 2.54$) beşin (5) altında olduğu görülmüştür. Bu değer kabul edilebilir bir değer olduğu görülmektedir. Uyum iyiliği değerlerine bakıldığında CFI değerinin .95, NNFI değerinin .94, GFI değerinin .78, AGFI değerinin .76 ve IFI değerinin .95 olduğu görülmektedir.

Modele ilişkin hata indekslerine bakıldığında modelin standartlaştırılmış hatalarına ilişkin model uyumunu veren SRMR değerinin .059 ve RMSEA değerinin .062 olduğu belirlenmiştir. Bu değerler incelendiğinde, GFI ve AGFI değerleri dışındaki bütün değerlerin modele iyi düzeyde uyum verdiği saptanmıştır. Bu nedenle ölçeğin kabul edilebilir düzeyde modele uyum verdiği ve dolayısıyla ölçeğin yapı geçerliğine de sahip olduğu görülmektedir. Sonuç olarak HESQUAL ölçeğinin Türkçe uyarlamasının geçerli ve güvenilir bir hizmet kalitesi ölçüm aracı olarak kullanılmasının olanaklı olduğu söylenebilir.

5. Değerlendirme

Günümüzde üniversiteler geleneksel rollerinin dışında birer hizmet sunucusu olarak değerlendirilmekte, öğrenci odaklı kalite anlayışı doğrultusunda üniversitelerde sunulan hizmetlerin kalitesini ölçme ve geliştirme çalışmaları yaygınlaşmaktadır. Türk yükseköğretiminde de yeni kalite vizyonu çerçevesinde öz değerlendirme, stratejik planlama, dış değerlendirme ve akreditasyon odaklı politikalar ve uygulamalar yaygınlaşmaktadır. Türk üniversiteleri bir yandan kitleselleşme-kalite ikilemini yönetebilmek, diğer yandan rekabet gücünü arttırabilmek amacıyla öğrenci odaklı kalite uygulamalarını yaşama geçirmektedir. Bu kapsamda öğrencilere yönelik memnuniyet anketleri sıklıkla uygulama alanı bulmaktadır.

Türk üniversitelerinde hizmet kalitesine ilişkin öğrenci görüşlerini konu alan çalışmalarda SERVQUAL ve SERVPERF ölçekleri sıklıkla kullanılmakla birlikte, yükseköğretime özgü değerlendirme araçlarının kullanılmasının daha uygun olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda geliştirilmiş olan HEdPERF ölçeğinin Türkiye’de geçerlik güvenirlik analizi Bektaş ve Ulutürk Akman(2014) tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada da benzer bir ölçek olan ancak hizmet kalitesine

farklı boyutlar ekleyen HESQUAL (Yükseköğretim Hizmet Kalitesi) Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılarak Türkiye'deki yükseköğretim kurumları tarafından kullanılabilir bir hizmet kalitesi ölçüm aracının oluşturulması amaçlanmıştır.

Ölçeğin ilk dört boyutu olan İdari Yönetim Kalitesi”, “Fiziki Olanakların Kalitesi”, “Eğitim Kalitesi” ve “Destek Hizmetlerinin Kalitesi” öğrencilerin üniversitede sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarını ölçmek üzere oluşturulmuş soruları kapsamaktadır. Algılanan kalite, memnuniyetle birlikte hizmet kalitesinin ölçülmesinde en yaygın kullanılan kriterdir (Sultan ve Yin Wong, 2012). Diğer yandan, hizmet kalitesi ve memnuniyet arasındaki ilişki birçok çalışmada bildirilmiştir (Ali vd., 2016; Caruana vd., 2000; Sultan ve Yin Wong, 2014). Bu nedenle ölçekte yer alan kaliteye ilişkin sorular öğrencilerin üniversiteden memnuniyet düzeyleri açısından önemli bir gösterge oluşturmaktadır. Bununla birlikte HESQUAL ölçeğinin yükseköğretimde kalite literatürüne özgün katkısı “dönüştürücü nitelik” boyutunun üniversitelerde hizmet kalitesinin bir bileşeni olarak ele alınmasıdır. Harvey ve Green'in (1993) belirttiği gibi üniversiteler tarafından sunulan hizmetlerin kalitesi, diğer hizmet sektörlerinden farklı olarak, öğrencilere sağladığı katma değer ile ölçülmektedir. Başka bir deyişle, katma değer, üniversite hizmetlerinin kalitesinin bir ölçüsü olarak görülmelidir. Bu nedenle üniversiteler sadece hizmet sunan değil, dönüştürücü niteliği ile yararlanıcılarının gelecekteki yaşamlarını da belirleyen kuruluşlardır. Dolayısıyla, HESQUAL ölçeğinde yer alan dönüştürücü nitelik boyutu üniversiteler için “memnuniyet” odaklı hizmet kalitesi ölçümünden daha geniş bir yaklaşım sunmaktadır.

Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin Türkçe formuna uygulanan Açıklayıcı Faktör Analizi'nde 48 madde ve beş faktörden oluşan orijinal yapının doğrulandığı görülmektedir. Söz konusu beş faktörün iç tutarlık katsayılarına bakıldığında ise değerlerin yüksek düzeyde bir tutarlılığa işaret ettiği; dolayısıyla ölçeğin güvenilirliğinin de yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla yapılan Doğrulayıcı Faktör Analizi ile elde edilen bulgular da uyum iyiliği ve hata indeksleri temelinde incelenmiş ve sonuçlar verinin kurulan model ile iyi düzeyde uyum sağladığına işaret etmiştir. Bununla birlikte ölçeğin Türkiye'deki farklı üniversitelerde ve farklı örneklem grupları kullanılarak tekrar test edilmesi mümkün ve gereklidir. HedPerf, HESQUAL gibi benzer yükseköğretim odaklı hizmet kalitesi ölçeklerinin Türkçe uyarlamalarının üniversitelerin kalite güvencesi çalışmalarının kurumsallaşması açısından yararlı olacağı değerlendirilmektedir. Söz konusu ölçeklerin yaygın olarak kullanılması ile üniversitelerde hizmet kalitesi ölçümünde standart değerlendirmelerin/karşılaştırmaların yapılabilmesi sağlanacaktır. Diğer yandan ölçek maddelerinin ve boyutlarının farklı bağlamlarda ne düzeyde işlediğinin tespit edilmesiyle daha yüksek ölçüm kapasitesine sahip ölçeklerin geliştirilmesi olanaklıdır. Bu tür çalışmaların Türk üniversitelerine özgü hizmet kalitesi ölçeklerinin geliştirilmesi için referans olarak kullanılabilirliği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30 (6), 569–581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- 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.
- Aygün, M.S. (2014). *Hizmet Kalitesinin Öğrenci Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi Örneği*. Yüksek Lisans Projesi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.

- Baron, S., Harris, K. , Hilton, T. (2009). *Services Marketing: Text and Cases* (3rd ed.). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bektaş, H., Akman, S. U. (2013). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeği: güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *Ekonometri ve İstatistik e-Dergisi*, (18), 116-133. <http://dergipark.gov.tr/iuekois/issue/8996/112135>
- Caruana, A. & Pitt, L. (1997). INTQUAL-an internal measure of service quality and the link between service quality and business performance. *European Journal of Marketing*, 31(8), 604-616. <https://doi.org/10.1108/03090569710176600>
- Caruana, A., Money, A. H. & Berthon, P. R. (2000). Service quality and satisfaction—the moderating role of value. *European Journal of marketing*, 34(11/12), 1338-1353.
- Cevher, E. (2015). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve kalite algısının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39): 804-814.
- Cronin Jr, J. J., Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. https://www.jstor.org/stable/pdf/1252296.pdf?seq=1#page_scan_tab_contents
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin ÇokDeğişkenli İstatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları* (2. baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Eagle, L., Brennan R. (2007). Are students customers? Tımand marketing perspectives. *Quality Assurance in Education*, 15(1), 44–60. <https://doi.org/10.1108/09684880710723025>
- ENQA. (2007). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in The European Higher Education Area*. Helsinki: ENQA.
- Gerşil, M.,& Güven, H. 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.
- Gürbüz, E., Ergülen, A. (2006). Hizmet kalitesinin ölçümü ve Grönroos modeli üzerine bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (35), 173-190. <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/5357>
- Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.
- Nadiri, H., Kandampully, J., Hussain, K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(5), 523-535. <https://doi.org/10.1080/14783360902863713>
- OECD (2004). *Quality and Recognition in Higher Education: The Cross-border Challenge*. Paris: OECD Publications.
- Özgül, E. & Devebakan, N. (2005). Üniversitelerde servqual tekniği ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2): 93-116.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://www.jstor.org/stable/1251430>

- Soyer, B.B., Kıranlı-Güngör, S. (2018). Yükseköğretimin kalitesini etkileyen faktörler. *Turkish Studies - International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic* (13)11, 1173-1178. ISSN: 1308-2140, www.turkishstudies.net, DOI Number: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.8020>, ANKARA-TURKEY
- Sultan, P. & Yin Wong, H. (2012). Service quality in a higher education context: an integrated model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(5), 755-784.
- Şahin, G. G. (2011). Üniversite düzeyinde turizm eğitiminde hizmet kalitesi beklenti ve algısına yönelik ankara’da bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 3(4): 49-65.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244-258. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>
- Vural Yılmaz, D. (2017). *Sınıfları Doldurduk: Kitleselleşme-Kalite Denklemine Üniversiteler*. Ankara: Gece Kitaplığı.
- Yılmaz, V., Filiz, Z., & Yaprak, B. (2007). SERVQUAL yöntemi ile yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1): 299-316.