**ÜNİVERSİTELERDEKİ ÖĞRENCİ İŞLERİ HİZMET KALİTESİNİN AKADEMİSYENLERİN BAKIŞ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: DEVLET VE VAKIF ÜNİVERSİTELERİ KARŞILAŞTIRMASI[[1]](#footnote-1)**

**Nilgün Korkmaz**

İstanbul Kent Üniversitesi, Strateji Geliştirme ve Kalite Planlama Direktörlüğü, nilgun.denizkorkmaz@kent.edu.tr

**Ahmet Erkasap**

İstanbul Gedik Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, ahmet.erkasap@gedik.edu.tr

**Gözde Mert**

Nişantaşı Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, gozde.mert@nisantasi.edu.tr

**Ali Özcan**

Nişantaşı Üniversitesi, Mühendislik Mimarlık Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, ali.ozcan@nisantasi.edu.tr

**Özet**

Toplumun yükseköğretim kurumlarından beklentisi, kaliteli ve çağın gereksinimlerine uygun eğitim hizmetlerinin sunulmasıdır. Yükseköğretim kurumları tüm hizmet kurumları içerisinde çok büyük öneme sahiptir. Yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesini artırmak ve aldıkları hizmetten memnun öğrenciler yaratmanın yanı sıra, eğitim kurumlarına öğrenci alınmasında en önemli etkenlerden biri olan öğretim elemanlarının almış oldukları hizmet kalitesinin ölçülmesi üniversitelerin başlıca hedeflerinden olmalıdır. Bu hedef doğrultusunda, bu araştırmada hizmet kalitesini ve öğretim elemanı memnuniyetini ölçmek hedeflenmiştir.

Hizmeti alan kişilerin memnuniyet derecelerinin ölçülmesi ile kaliteli eğitim sunulması, üniversitelerin hizmet kalitesine bağlıdır. Türkiye’deki Vakıf ve Devlet Üniversitelerinde görev yapan öğretim elemanları esas alınarak hizmet algısının ölçülmesi; kurumların yönetim işleyişlerinde, hizmet kalitesi, memnuniyet ve uygulanan kalite süreçleri konusunda aydınlatıcı olacaktır.

Araştırma, algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi, alınan hizmetten duyulan memnuniyet ve uygulanan kalite süreçlerinin ölçümünü esas alan bir bakış açısı ile yürütülmüştür. Çalışma, öğretim elemanlarının üniversitelerdeki Öğrenci İşleri Daire Başkanlıklarına yönelik hizmet kalitesi ve imaj algısı; hizmetlerden yararlananların memnuniyetlerinin vakıf ve devlet üniversiteleri açısından karşılaştırılması amacıyla yapılmıştır.

Araştırma kapsamında, Türkiye genelinde Devlet ve Vakıf üniversitelerinde görev yapan 243 kişiye anket uygulaması yapılmıştır. Bu doğrultuda nicel araştırma temelinde hazırlanan veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Servqual ölçeği kullanılarak yapılan çalışmada algılanan hizmet düzeyi, memnuniyeti ve kalite süreçleri incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, tüm bulgular ortalamanın üzerindedir. Ancak vakıf üniversitelerinde görev yapan öğretim elemanlarının, devlet üniversitelerindeki öğretim elemanlarında göre öğrenci işleri daire başkanlıklarından aldıkları hizmet kalitesi, memnuniyeti ve kalite süreçlerindeki hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet, Kalite, Hizmet Kalitesi ve Ölçümü, Yükseköğretim Kurumları.

**EVALUATION OF THE QUALITY OF SERVICES FOR STUDENT AFFAIRS IN UNIVERSITIES FROM ACADEMIC'S PERSPECTIVES: A COMPARISON OF STATE AND PRIVATE OWNED UNIVERSITIES**

**Nilgün Korkmaz**

İstanbul Kent Üniversitesi, Strateji Geliştirme ve Kalite Planlama Direktörlüğü, nilgun.denizkorkmaz@kent.edu.tr

**Ahmet Erkasap**

İstanbul Gedik Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, ahmet.erkasap@gedik.edu.tr

**Gözde Mert**

Nişantaşı Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, gozde.mert@nisantasi.edu.tr

**Ali Özcan**

Nişantaşı Üniversitesi, Mühendislik Mimarlık Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, ali.ozcan@nisantasi.edu.tr

**Abstract**

The expectation of the society from higher education institutions is to provide quality education services in accordance with the needs of the present. Higher education institutions have a great importance among all service institutions. In addition to increasing the service quality of higher education institutions and creating students who are satisfied with the service they receive, measuring the service quality of the teaching staff, which is one of the most important factors in admitting students to educational institutions, should be one of the main goals of universities. In line with this goal, it was aimed to measure the service quality and instructor satisfaction in this research.

Measuring the satisfaction levels of the service recipients and providing quality education depend on the service quality of the universities. Measuring the perception of service based on the teaching staff working in Private owned and State Universities in Turkey; It will be illuminating in the management functioning of institutions, service quality, satisfaction and applied quality processes.

The research was conducted with a perspective based on the measurement of perceived service quality, satisfaction with the service received and the measurement of the quality processes applied. The study, the service quality and image perception of the academic staff towards the Registrar's Offices in the universities; The aim of this study was to compare the satisfaction of those who benefit from the services in terms of private owned and state universities.

Within the scope of the research, a questionnaire was applied to 243 people working in State and Private owned universities throughout Turkey. In this direction, the survey technique was used as the data collection method prepared on the basis of quantitative research. Perceived service level, satisfaction and quality processes were examined in the study using the Servqual scale. According to the research results, all findings are above the average. However, it has been concluded that the teaching staff working at private owned universities have higher perceptions of service quality, satisfaction and quality of service from the student affairs departments than the teaching staff at state universities.

**Keywords:** Service, Quality, Service Quality and Measurement, Higher Education Institutions.

1. Bu çalışma, İstanbul Gedik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Yönetimi, Yüksek Lisans Programı’nda, Nilgün KORKMAZ tarafından, Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Erkasap danışmanlığında tamamlanan “Üniversitelerdeki Öğrenci İşleri Hizmet Kalitesinin Akademisyenlerin Bakış Açısından Değerlendirilmesi: Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Karşılaştırması’’ başlıklı yüksek lisans tezinden Dr. Ali ÖZCAN ve Dr. Gözde MERT’in katkılarıyla üretilmiştir. [↑](#footnote-ref-1)