



(ISSN: 2587-0238)

Özer, Ş.C., Erdoğan, A. & Şirin, E.F. (2023). Service Quality-Based Psychological Contract Effectiveness In Universities: A Scale Adaptation Study, *International Journal of Education Technology and Scientific Researches*, 8(21), 1-32.

DOI: <http://dx.doi.org/10.35826/ijetsar.577>

Article Type (Makale Türü): Research Article

SERVICE QUALITY-BASED PSYCHOLOGICAL CONTRACT EFFECTIVENESS IN UNIVERSITIES: A SCALE ADAPTATION STUDY

Şevket Cihat ÖZER

Research Assistant, Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Nevşehir, Türkiye, scihatozer@gmail.com
ORCID: 0000-0002-0521-7431

Ali ERDOĞAN

Assoc. Prof. Dr., Karamanoğlu Mehmetbey University, Karaman, Türkiye, aerdogan07@hotmail.com
ORCID: 0000-0001-8306-5683

Erkan Faruk ŞİRİN

Prof. Dr., Selçuk University, Konya, Türkiye, erkanfaruk@yahoo.com
ORCID: 0000-0002-6837-7758

Received: 04.11.2022

Accepted: 14.02.2023

Published: 05.03.2023

ABSTRACT

In this study, it was aimed to adapt the Service Quality-Based Psychological Contract Effectiveness Scale (SQPCEs) into Turkish, which was developed by Kaushal and Goyal (2021) based on the Theory of Social Change. It is seen that there are many studies in the organizational context related to the psychological contract theory in the literature. Kaushal and Goyal (2021), on the other hand, discussed the concept of psychological contract based on the perception of service quality in the educational context and especially for students at universities. Within the scope of the study, the measurement tool consisting of 26 items and three sub-dimensions was adapted to Turkish. 255 university students selected by convenience sampling method were included in the study. For the adaptation studies of SQPCEs into Turkish at universities, it was translated from English to Turkish by instructors who speak and understand both languages well and have expertise in English, then it was translated back into English and the items were compared. After the necessary corrections were made, the form was translated back into Turkish. Decided items were submitted to the opinion of nine field experts and the scale was finalized. Confirmatory factor analysis was performed to determine the construct validity of the scale. Confirmatory factor analysis was performed to obtain evidence for the validity and reliability of the scale form, which was obtained based on expert opinions. According to the results of confirmatory factor analysis, fit index values were found as $\chi^2/sd=2.32$, RMSEA=.078, SMRM=.067, GFI=.84, CFI=.92. In addition, the results of the calculation of reliability with internal reliability, split half reliability and test-retest methods indicate that the whole scale and all its sub-dimensions can provide reliable measurements at an acceptable level. As a result, it can be said that SQPCEs provides valid and reliable measures that can be used to measure the effectiveness of service quality-based psychological contract among university students in Turkey.

Keywords: Psychological contract, higher education, service quality.

INTRODUCTION

Globalization, the transition to the information society and especially the rapid developments in the direction of free movement of services have brought along a rapid growth in the higher education sector. This growth has also attracted the attention of international organizations such as the United Nations, UNESCO, OECD, EU Commission, World Bank and even the World Trade Organization and has become one of the priority agenda items of these institutions. In our country, in parallel with these developments, the changes and advances in the higher education sector in recent years have revealed a more competitive structure. While this competitive structure and rapid growth force universities to work towards improving themselves and increasing the quality of education, it has made it necessary to investigate whether the students, who are customers in higher education institutions, are satisfied with the quality of the education given to them. Along with this necessity, the concept of student psychological contract was put forward in relation to the perceived education sector service quality factors in the student dimension (Kaushal & Goyal, 2021).

The psychological contract, conceptualized in the early 1960s, has been dealt with by researchers such as Argyris (1962), Schein (1965), Levinson et al. (1962), Rousseau (1989, 1995), Roehling (1997), Robinson (1995), Coyle-Shapiro and Kessler (2000) in its historical development. In these studies, the concept of psychological contract in general terms is expressed as the belief that the parties will mutually contribute to each other in a bilateral relationship and that one party will eventually reciprocate the other party. In the organizational context, the concept is defined as expectations related to the obligations that create the relationship between the employee and the organization (Morrison & Robinson, 1997). Psychological contracts, which can be expressed as all of the undeclared expectations or promises (Cihangiroğlu & Şahin, 2010) between the employee and the organization, can be evaluated as fulfilling the statements given by universities in higher education institutions. It is stated that the promises made by the organization must be fulfilled in order to increase the commitment of the employees, their intention to stay in the organization and their organizational citizenship behaviors, which go beyond the official job description offered to the employee, otherwise the motivation of the employees will be adversely affected (Bolino & Turnley, 2003). This can be seen as an important situation that should not be underestimated. The same behavior that employees show in such situations encountered in business life can also be seen in a student who thinks that the promises made by the university s/he is studying are not fulfilled. As a result, a student who thinks that the promises made by the university are not fulfilled may give up the tendency to make an effort to be successful. In addition, fulfilling the expectations of students in higher education institutions has become synonymous with student satisfaction. It is assumed that the satisfaction of the students will increase the academic excellence, and this has made it necessary to know the feedbacks of the students on every subject related to the quality of university service from a theoretical point of view (Woodall et al., 2014).

Studies on the psychological contract in the education sector allow us to understand why educational institutions sometimes fail to produce better results. Higher education institutions have important obligations

towards students. Psychological contracts help to identify the reasons for the gap between the expected value and perceived value regarding faculty liability, career center liability, infrastructure and institutional facilities. When evaluated in general, universities are responsible for creating opportunities for their students to improve themselves in general. In this sense, the psychological contract has a structure based on the obligations that both parties have towards each other. Before these obligations are fulfilled, the demands of both parties should be understood correctly and there should be no confidentiality. Expectations that students cannot express verbally should be well observed and determined by the university so that dissatisfaction among students can be prevented. The institutions where the students are educated should focus on different expectations apart from the ordinary/necessary expectations and try to determine how these expectations can be fulfilled administratively as much as possible. When the literature is examined, it has been seen that in the student-university relationship, the university has obligations to the students as well as the student's obligations to the university, and it is generally considered under some factors. Among these factors, factors such as "teaching staff", "physical elements", "content of education programs", "employment status of education program" draw attention (Clark, 1996; Rhoades, 1990; Bowen & Rudenstine, 1992; El-Hilali et al., 2015; Pascarella & Terenzini, 2005; Magolda, 2005, Manning et al., 2006).

Education workers appear to be a factor affecting the usability of the psychological contract. Researchers stated that education workers are a mandatory element in determining service quality. Therefore, different researchers have emphasized the centrality of understanding students' expectations and have drawn attention to the profound impact of these expectations on students' motivations, attitudes, beliefs, behaviors, performances, and learning experiences (Bordia et al. 2006). Cao et al. (2008) stated that student satisfaction is definitely related to the performance of the instructors and that this satisfaction depends on the psychological contract between the student and the instructor. Thus, they pointed out that both the instructors and the students have obligations to fulfill their responsibilities. Bordia et al. (2010) found that satisfaction in graduate students depends on the ability of the instructors to fulfill the student's expectations, and the failure of the instructor to fulfill these expectations is a factor that reduces the happiness of the student.

Researchers have also focused on some different factors apart from the psychological contract between the teacher and the student. One of these factors is physical elements. It has been revealed in studies conducted in the literature that physical factors have important consequences on student satisfaction (Yusoff et al. 2015; Karna & Julin, 2015; Hanssen & Solvoll, 2015; Douglas et al. 2006; Navarro et al. 2005; Erdoğan et al. 2021; Erdoğan & Yetim, 2020). For students who do a significant part of their education on campus, it is an indisputable requirement that student affairs be located on campus. Other researchers such as Magolda (2005), Manning et al. (2006) emphasized that the systematic working together of the non-educational units on the campus and the faculties where the students are educated is an important value in this regard. In addition, the psychological contract of students in educational institutions is directly related to service excellence. The ability of educational institutions to create environments with rich service contents that can satisfy students' expectations has lasting effects on student satisfaction. The assertion of quality requires understanding the role

students take, as well as identifying ways that institutions can reassure students and support educationally determined actions (Coates, 2005).

Another issue that has an impact on increasing the quality of higher education is the content of the education programs and the employment status of the education program. (Athiyaman, 1997; Browne et al. 1988; Navarro et al. 2005; Farahmandian et al. 2013; Robinson & Garton 2007; Erdoğan & Yetim, 2020; Erdoğan et al. 2021). Robinson and Garton (2007) examined the employability skills and characteristics introduced to students through higher education and concluded that universities should work to support the development of appropriate skills for students to easily adapt to the workplace and produce quality cultural environments. It can be expressed as the fact that universities allocate the opportunities they have to the service of the students and that bringing a system to their basic curricula, future education strategies and support services for the students will strengthen their relations with the students. Şirin et al. (2019) found that the most effective factor affecting the satisfaction of students in their studies in the field of sports sciences is the diploma program. Voss et al. (2007), on the other hand, found that students care about their teaching experience for their future and diploma programs for their professional development in terms of a good profession.

Examining the limited studies on psychological contract at universities, Gansmer Topf et al. (2007) suggested that evaluating university obligations and other similar factors would help improve students' relationships with the university. Depending on the results of these evaluations, they concluded that data could be obtained that would help to increase the quality with a constructive analysis process in terms of the accountability of the university. Gaffney-Rhys and Jones (2010) suggested that the services perceived by the students with the contract created between the university and the students can develop a belief in them that they are a part of the society and that their future is secure, and that with this method, the satisfaction level of the students can be increased. In their research, Seagraves and Dean (2010) concluded that the learning process that continues outside the university is necessary for students' general development and satisfaction with their psychological contracts, and they stated that universities should therefore evaluate the academic learning and the learning processes that continue outside the university together. Another study was carried out by O'Toole and Prince (2014) to reveal students' views on the exchange relationship with the university and the university's obligations.

In the related literature, it has been determined that there are many studies on the theory of psychological contract in the organizational context, but there are limited studies on the educational context, especially with undergraduate and graduate students in universities. Kaushal and Goyal (2021) emphasized that psychological contract theory plays an essential and non-negligible role in shaping students' relationships with university, and future studies may examine various ways to develop this relationship. Therefore, there is a need for a scale that will shed light on the effectiveness factors of psychological contract in the context of students in educational institutions. In addition, the perception of service quality has been neglected in most studies on the psychological contract. At this point, it is aimed to adapt a measurement tool, which differs from other

measurement tools, is based on service quality and is customized for educational institutions. With this adapted scale, in future studies, it will be presented how the feedback of the students about the instructors can contribute to the results of the university's claim to excellence, and in addition, it will serve to highlight the problems experienced by the students. In addition, it will not only reveal students' expectations from an instructor or psychological contacts related to their relationships, but also lay the groundwork for focusing on other factors related to the psychological contract. These factors include career center expectations regarding various other concepts such as obligations, infrastructure facilities and university facilities. Identifying students' concerns about the role of the concept of psychological contract in revealing their expectations about university understanding will provide a new perspective to the literature.

METHOD

Research Model

This study was planned in accordance with quantitative research methods and the recommendations that should be considered in the scale adaptation process of the literature (Brislin et al. 1973; Büyüköztürk et al. 2020; Heggstad et al. 2019) were carefully followed and carried out. This part of the study includes the steps, analyses and findings related to the participants of the study, the data collection procedure and the scale adaptation process.

Study Grup

Confirmatory factor analysis (CFA) was performed by the researchers to determine the construct validity of SQPCES. For the CFA application, a study group was formed with a simple random sampling method. Simple random sampling is a reliable method of obtaining information in which each member of the population is selected only by chance and randomly (Büyüköztürk et al. 2016). The sample size of the study was calculated by considering the rule of Bryman and Cramer (2001), MacCallum et al. (1999) and Erkuş (2012) suggested in the literature that the sample size of the study should be at least 5 or 10 times the number of each item in the scale. In this direction, data were collected from 255 participants to cover 5 times the number of items. 255 students studying at Karamanoğlu Mehmetbey University, Faculty of Sports Sciences, Coaching Education, Physical Education and Sports Teaching, Sports Management departments participated in this study. 43.5% (n=111) of the participants are male students and 56.5% (n=144) are female students. When the distribution of the students according to the departments they study is examined, it is determined that 21.6% (n=55) are the students of coaching education, 56.1% (n=143) are the students of sports management, and 22.4% (n=57) are the students of physical education and sports teaching. Information about the study group is given in Table 1.

Table 1. Demographic Information of the Participants

		N	%	Total
Gender	Male	111	43.5	255
	Female	144	56.5	
Department	Coaching Education	55	21.6	
	Physical Education and Sports Teaching	57	22.4	
	Sports Management	143	56.1	

Data Collection Tools

The tools used in the data collection process of the research consist of two parts. In the first part, there is a demographic information form. The second part included information about the SQPCES scale, which is planned to be adapted to Turkish culture.

Personal Information Form

With the personal information form used in the first part of the data collection tools, the demographic information of the participants such as gender, age, marital status, class and department was tried to be determined.

Service Quality-Based Psychological Contract Effectiveness Scale (SQPCES): The theoretical argument of SQPCES psychological contracts developed by Kaushal and Goyal (2021) is developed within the framework of social exchange theory, which consists of professional commitments and expectations from an individual perspective. The original form of the scale consists of 26 items and three sub-dimensions. The sub-dimensions of the scale consist of the instructor obligation with 16 items (e.g.: instructors create a clear and logical framework that highlights important aspects of the course when presenting course content), the institutional facilities with 7 items (e.g.: the University attaches importance to increasing the academic, intellectual and scientific quality) and the infrastructure facilities with 3 items (e.g.: Infrastructure facilities are sufficient to meet the needs of all students). Participants state their level of agreement for each statement in the scale, ranging from strongly disagree (1) to strongly agree (5).

Kaushal and Goyal (2021) examined the construct validity of the original scale with explanatory factor analysis and confirmatory factor analysis in the light of data collected in different groups. After the qualitative interviews, a 40-item pool of questions was applied to 232 students. According to the results of the explanatory factor analysis conducted within the scope of the validity studies of the original scale, the total variance rate was stated as 70%. According to the results of the factor analysis, it was reported that the item loading values varied between 0.46 and 0.84. The reliability of the factors in the original scale was examined with the Cronbach's alpha coefficient. The Cronbach Alpha values for the factors ranged from 0.75 to 0.96 (Usher & Pajares, 2009).

It is seen that the goodness of fit values obtained as a result of Confirmatory Factor Analysis are at an acceptable level. Obtained findings were stated as ($\chi^2/df=0.04$ $p<.01$; CFI=0.81;RMSEA=0.130).

Ethical Issues and Process followed in the Scale Development Process

Neelam Kaushal, who was named as the responsible author in the original article, was contacted via e-mail for the necessary permission to adapt the scale and permission was obtained to adapt the scale to Turkish culture. In order to carry out the validity and reliability study of the scale, application permissions were obtained from the ethics commission of Karamanoğlu Mehmetbey University and the Dean of the Faculty of Sport Sciences. In addition, it was declared to the participants that the obtained data would be used in the scientifically designed study and will not be shared with any other institution or person.

The Turkish Translation Stage of the Measurement Tool of the Service Quality Based Psychological Contract Effectiveness in Universities

In the translation process of the scale, the five-step method introduced by Brislin et al. (1973) was used. First, the original text was translated into the target language, Turkish. In the second step, the translations were checked, and in the third step, the text translated into Turkish was translated back into the original language. The fourth step was carried out by following the steps such as checking the text translated into the original language and finally evaluating the final form by consulting expert opinions. The original form for the translation was sent to three academicians working in the Foreign Languages Department of Selçuk University via e-mail. They were asked to translate the scale expressions into the target language independently of each other. By comparing the scale expressions in the three different translations obtained, a common decision was reached for each item and converted into a single form. After this application, three different lecturers working in the Foreign Languages Department of Selçuk University, who did not know the original version of the scale, and two academicians who had experience abroad in the field of sports sciences and had a good level of English were asked to translate the scale from Turkish to English. At this stage, a comparison was made between the items in the scale by comparing the original form and the translated form from Turkish to English, and it was checked whether the language validity of the scale was ensured.

Scope validity: The 26-item draft scale form created for the Psychological Contract Effectiveness for Service Quality in Academic Institutions scale was submitted to expert opinion. The evaluations made on the draft form submitted for expert opinion were evaluated using the Devis (1992) technique. The relevant evaluation technique was designed as a 4-point Likert scale with 1=Not Appropriate and 4=Very Appropriate. It is recommended that at least three and at most twenty expert opinions should be taken for the Devis technique. Nine experts were consulted for this study. On the other hand, in the Devis technique evaluation process, the number of experts who gave 3-4 points to the answers obtained as a result of expert feedback is divided by the total number of experts. The value obtained as a result of this process is called the Scope Validity Index (SVI). If the SVI value is above 0.80, the validity of the research was provided. If it is below 0.80, the SVI value can be

interpreted as not providing the validity of the research scope. The SVI values obtained for this study were found to be above 0.80 for each item. Based on this, no statement in the scale was removed and the final Turkish form of the scale was created.

Analysis of Data and Transactions Made

For the analysis of the data obtained, SPSS 22 program and AMOS program, which is an extension of SPSS program, were used. After the data was transferred to the computer environment, firstly, missing data analysis, which is seen as a common problem for research in social sciences, was carried out. The reason for this is that the classical and modern statistical methods used were developed on the assumption that the data set is complete (Allison, 2003; Osborne, 2013; Pigott, 2001). In this context, no lost data was observed in the lost data control. Then, the normality and linearity assumptions of the obtained data set were examined. A linear relationship was determined in the generated scatter diagram. In addition, Skewness and Kurtosis values were examined by looking at the significance result of the Shapiro-Wilk test to determine whether the distribution was normal or not. These values for the measurement tools used in the research are between -1.5 and +1.5. This shows that the data are normally distributed (Tabachnick & Fidell, 2013).

FINDINGS

During the adaptation of the scale to Turkish culture, explanatory factor analysis can be used to examine the factor structure formed by the scores obtained from Turkish students, and confirmatory factor analysis can be used in accordance with the approach in the development of the scale. However, since EFA and CFA were included in the original scale when adapting from a different culture to another culture, only CFA could be used to determine the compatibility of the existing factor structure with the target culture (Seçer, 2018). When evaluated in this context, the application of Confirmatory Factor Analysis (CFA) was deemed appropriate by the researchers in this study. The findings of the confirmatory factor analysis applied are given below.

Confirmatory Factor Analysis

Confirmatory factor analysis (CFA) is an analysis performed to test measurement models that explain the relationships defined between factors and their indicators (Cokluk et al. 2010). In other words, CFA aims to examine the extent to which a predetermined structure is confirmed by the data obtained, with support from a theoretical basis.

Many fit indices are used to determine the adequacy of the model tested in CFA. Fit indices are used to evaluate the fit between the theoretical model and the actual data. It is recommended to use more than one fit indices to evaluate the fit of the model, since fit indices have strengths and weaknesses relative to each other (Kline, 2011). On the other hand, there are four basic fit indices that are recommended to be reported and interpreted in CFA analyzes (Kline, 2011). These are Chi-Square Goodness, χ^2 , Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA, Standardized Root Mean Square Residual, SRMR and Comparative Fit Index, CFI. On

the other hand, Goodness of Fit Index, GFI, Adjusted Goodness of Fit Index, AGFI, Incremental Fit Index, IFI and Normed Fit Index, NFI are among the most used fit indices (Bollen, 1989; Bentler, 1992; Anderson & Gerbing, 1984; Jöreskog & Sorbom, 1993; Cole, 1987; Sumer, 2000). In this study, among the fit index values listed above, χ^2/df , RMSEA, SRMR and CFI fit values specified by Kline (2011) are included.

It is known that the Service Quality-Based Psychological Contract Effectiveness Scale, which was adapted, is a three-dimensional measurement tool with a total of 26 items, 16 items in the 1st sub-dimension, 7 items in the 2nd sub-dimension and 3 items in the 3rd sub-dimension. Within the scope of construct validity, the compatibility between the data obtained from 255 students studying in sports sciences and the three sub-dimensions estimated in the Service Quality-Based Psychological Contract Effectiveness Scale was examined by CFA. The results obtained are shown in the tables and figures below.

Table 2. Confirmatory Factor Analysis Fit Values of the Service Quality-Based Psychological Contract Effectiveness Scale

Model Fit Index	Accepted Perfect Range	Range of Acceptable Fit values	Values from the Scale
χ^2/df	$0 < \chi^2/sd < 3$	$3 < \chi^2/sd < 5$	2.32
RMSEA	$0.00 < RMSEA < 0.05$	$0.00 < RMSEA < 0.05$	0.078
SMRM	$0.00 \leq SRMR < 0.05$	$0.05 \leq SRMR < 0.10$	0.067
CFI	$0.95 < GFI < 1.00$	$0.90 < GFI < 0.95$	0.92

When the CFA values are examined, it is seen that the Chi-Square value ($\chi^2=570.632$, $df=246$, $p<0.001$) is significant according to the fit indices of the tested model. On the other hand, it was stated that the χ^2 test results, which are sensitive to sample size, may increase the probability of being significant (Cokluk et al. 2010), and therefore it is recommended to look at the χ^2/sd ratio (Sümer, 2000; Büyüköztürk et al. 2004). The χ^2/sd ratio obtained as a result of applied CFA is 2.32. According to Kline (2005), a χ^2/sd ratio of less than 3 in large sample groups indicates a perfect fit, and less than 5 indicates a good fit. In this respect, it is seen that the χ^2/sd ratio (2.32) is within the perfect limits. When Table 2 is examined, it is seen that the CFI (0.92) value shows a good fit index and is at the level of RMSEA=0.078, according to the CFA results. Finding the SMRM value as (0.067) indicates that this value is in the acceptable range. Considering these fit index values, it can be said that although the Turkish version of the scale is not perfect with the original scale, the model-data fit is provided and it provides good fit (acceptable). The standardized coefficients –path diagram – obtained as a result of CFA are given in Figure 1.

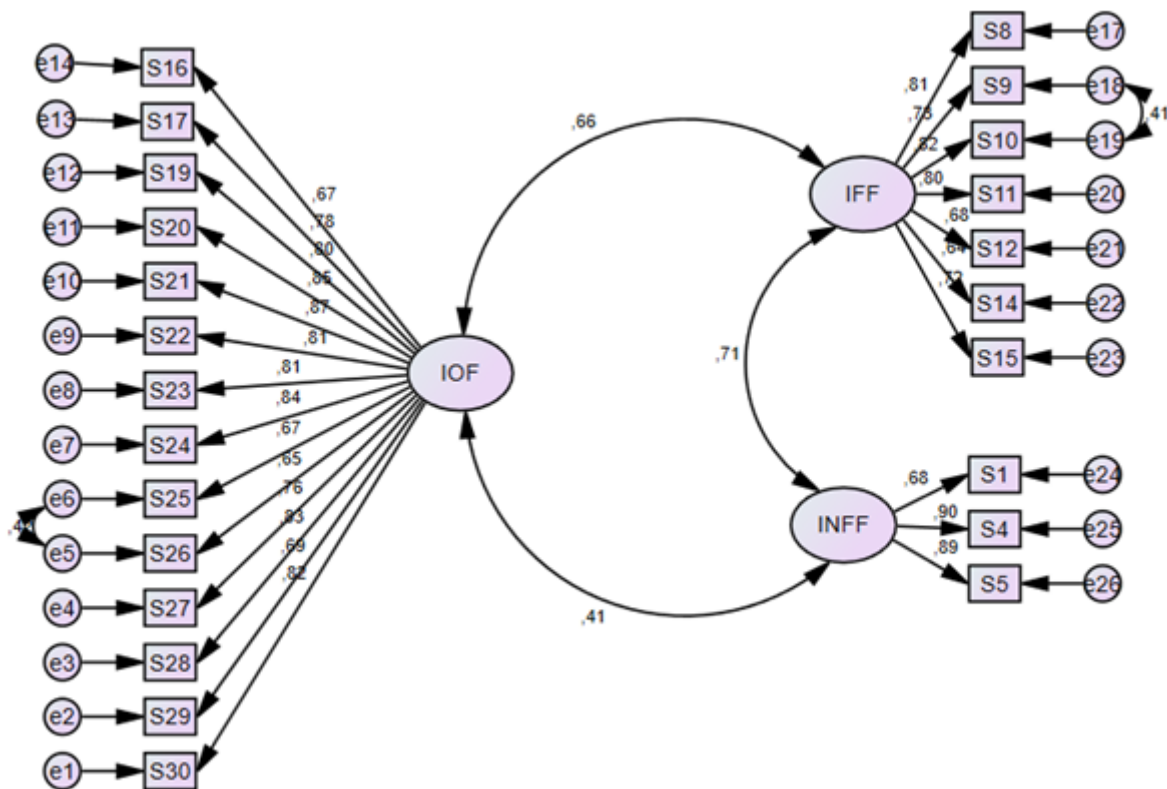


Figure 1. Structural Model of the Service Quality-Based Psychological Contract Effectiveness Scale

When Figure 1 is examined, it is seen that the factor loads of the scale sub-dimensions vary between 0.65 and 0.87 for the “First sub-dimension”, between 0.65 and 0.82 for the “Second sub-dimension” and between 0.68 and 0.90 for the “Third sub-dimension”.

Reliability Analysis of the Scale

Internal reliability coefficient, split half reliability and test-retest methods were used to test the reliability of the scale. Internal reliability analysis, which is widely used to determine the reliability of the scales, was checked with the Cronbach's alpha coefficient. The results obtained vary between 0.84 and 0.92. According to Alpar (2006), if the alpha coefficient of the scale is between 0.80 and 1.00, it indicates high reliability. As the second reliability analysis, split half reliability analysis was checked and SpearmanBrown split method was used for this analysis. Studies indicate that the Spearman-Brown value should be the same or higher than the Cronbach alpha value (Eisinga et al. 2013). Finally, the reliability of the scale was checked with the test-retest method. With this method, it was checked whether the answers given to the scale changed in a certain time interval. It is stated that this value should be .70 and above (Tavşancıl, 2014). For the test-retest method, data were collected from 45 students twice, with an interval of three weeks.

Table 3. Reliability Calculation of the Service Quality-Based Psychological Contract Effectiveness Scale With Internal Reliability, Split-Half Reliability and Test-Retest Methods

	Internal Reliability	Split-half reliability	Test Retest
Instructor Obligation	0.84	0.78	0.77
Institutional Facilities	0.88	0.82	0.83
Infrastructure Facilities	0.92	0.87	0.81
Total	0.92	0.89	0.84

When the results of the reliability analyses of the scale are evaluated, it can be said that the values obtained from the internal reliability, split-half reliability and test-retest methods are reliable for the whole scale and all its sub-dimensions.

CONCLUSION and DISCUSSION

In this study, the Service Quality Based Psychological Contract Effectiveness Scale (SQPCES), which was developed by Kaushal and Goyal (2021) based on the Theory of Social Change, was adapted into Turkish. In order to ensure the linguistic equivalence of the scale, forward and backward translation methods were used in the translation of the original scale into Turkish. In addition, in line with the data obtained from nine field experts for the study, it was determined that the adaptation reliability of independent interobserver met the language and content validity criteria.

CFA was applied to test the structure of the SQPCES, which was adapted, with 26 items and 3 sub-dimensions. The factor loads obtained for the sub-dimension of instructor liability ranged from 0.65 to 0.87. Factor loads were determined as 0.68 and 0.82 for the sub-dimension of institutional facilities, and between 0.68 and 0.90 for the sub-dimension of infrastructure facilities. Goodness-of-fit values obtained as a result of the CFA analyses performed were determined to be $\chi^2/sd = 2.32$, $p < .05$; CFI = .92, RMSEA = .078, SMRM = .067. These results show that the model has a good fit (Browne and Cudeck, 1993; Hu and Bentler, 1999; Byrne, 2010; Kline, 2011). As a result of the CFA, it can be said by looking at the values of the fit indices that the 26 items and 3 sub-dimensional original structure of the SQPCES showed a good fit for the study group of this research.

For the reliability study, the reliability calculation of SQPCES was performed with internal reliability, split half reliability and test-retest methods, and the results show that the scale is reliable.

As a result, the translation, linguistic equivalence, validity, reliability and item analysis studies carried out within the scope of the scale adaptation study showed that the Turkish version of the Service Quality-Based Psychological Contract Effectiveness Scale developed by Kaushal and Goyal (2021) had acceptable values. It has been determined that the Service Quality-Based Psychological Contract Effectiveness Scale is valid and reliable to determine the perceived service quality-based psychological contract effectiveness levels of students studying at different universities, faculties and departments, and can be used in scientific studies on this subject. However, there are also some limitations of the research. Although the research is carried out on

undergraduate students at Karamanoğlu Mehmetbey University Faculty of Sports Sciences, it may be useful to include students studying at different universities and undergraduate programs on a large sample group. Considering the limitations mentioned for the study carried out, it will be an important gain for the literature when the adapted scale is evaluated on a national basis in theoretical and practical terms.

RECOMMENDATIONS

SQPCES can provide important information to university administrators by using it to measure the effectiveness of service quality offered at universities on psychological contract. Based on the Turkish and international literature, it can be suggested to researchers interested in relative deprivation to examine the relationships with the variables such as student belonging, loyalty, satisfaction, alienation from school, absenteeism, dropping out of school, academic success, etc. In future studies, different research models can be designed by using different variables together with SQPCES.

ETHICAL TEXT

This article complies with journal writing rules, publication principles, research and publication ethics, and journal ethics. Responsibility for any violations that may arise regarding the article belongs to the authors of this article. This study was approved by the decision numbered 190-194 of 11 meeting dated 21.11.2021 in line with the decisions of the Scientific Research and Publication Ethics Committee of Karamanoğlu Mehmetbey University.

Author(s) Contribution Rate: The contribution rate of the first author is 40%, the contribution rate of the second author is 30% and the contribution rate of the third author is 30% in this study.

REFERENCES

- Allison, P.D. (2003). Missing data techniques for structural equation modeling. *Journal of Abnormal Psychology*, 4(1), 545-557.
- Alpar, R. (2006). *Spor bilimlerinde uygulamalı istatistik*. Nobel yayınları.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1984). The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. *Psychometrika*, 49(2), 155-173.
- Anderson, N. & Schalk, R. (1989). The psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of Organizational Behavior*, 19 (1), 637–647.
- Argyris, C. (1962). Understanding Organizational Behaviour. *Dorsey, Homewood, IL*.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*.
- Bentler, P. M. (1992). On the fit of models to covariances and methodology to the Bulletin. *Psychological Bulletin*, 112, 400-404.

- Bolino, M. C. & William H. T. (2003). Counternormative impression management, likeability, and performance ratings: the use of intimidation in an organizational setting. *Journal of Organizational Behavior*, 24, ss. 237–250.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. Wiley.
- Bordia, S., Hobman, E. V., Restubog, S. L. D. & Bordia, P. (2010). Advisor-student relationship in business education project collaborations: a psychological contract perspective. *Journal of Applied Social Psychology*, 40 (9), 2360–2386.
- Bordia, S., Wales, L., Pittam, J. & Gallois, C. (2006). Student expectations of TESOL programs: student and teacher perspectives. *Australian Review of Applied Linguistics*, 29 (1), 4.1–4.21.
- Bowen, W. & Rudenstine, N. (1992). In Pursuit of the PhD. *Princeton University Press*, Princeton, NJ.
- Brislin R, Lonner W, Thorndike R. (1973). *Cross-cultural research methods*. Wiley.
- Browne, M. W. (1993). Alternative ways of assessing model fit. *Testing structural equation models*, 136-162.
- Bollen, K. A., & Long, J. S. (Eds.). (1993). *Testing structural equation models*. 154, Sage.
- Bryman, A., & Cramer, D. (2001). Quantitative data analysis with SPSS release 10 for windows: *A guide for social scientists*.
- Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Özkahveci, Ö., & Demirel, F. (2004). Güdülenme ve öğrenme stratejileri ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 4(2), 207-239.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2020). *Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Pegem Akademi.
- Byrne, B. M. (2010). Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming. *New York: Routledge*.
- Cao, W., Zhang, J. & Guo, J. (2008). Empirical study on the differences of the psychological contract's contents between the teachers and students in three colleges. *Higher Education Exploration*, 6 (1), 16–120.
- Cihangiroğlu, N. & Şahin, B. (2010). Organizasyonlarda önemli bir fenomen: Psikolojik sözleşme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (11), 1–16.
- Clark, B. (1996). Substantive growth and innovative organisation: new categories for higher education research. *Higher Education*, 32 (2), 417–430.
- Coates, H. (2005). The value of student engagement for higher education quality assurance. *Quality in Higher Education*, 11(1), 25–36.
- Cole, D. A. (1987). Utility of confirmatory factor analysis in test validation research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 55, 1019-1031.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik spss ve İisrel uygulamaları* (2. basım). Pegem yayınları.
- Devis, L.L. (1992). Instrument review: Getting the most from a panel of experts. *Applied Nursing Research*, 5, 194-197.

- Douglas, J., Douglas, A. & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14 (3), 51–267.
- Eisinga R, Te Grotenhuis M, Pelzer B (2013). The reliability of a two-item scale: Pearson, Cronbach, or Spearman-Brown? *Int J Public Health*, 58:637– 642.
- El-Hilali, N., Al-Jaber, S. & Hussein, L. (2015). Students' satisfaction and achievement and absorption capacity in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 177 (1), 420–427.
- Erdoğan, A. & Yetim, A. A. (2020). Spor Eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyeti. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 3(2), 96-103.
- Erdoğan, A., Yetim, A. A., & Şirin, E. F. (2021). Üniversitelerde hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyetinin sadakat ve tavsiye etme niyetine etkisi. *Akademisyen kitabevi*, 1(1), s. 82-83.
- Erkuş, A. (2012). *Psikolojide ölçme ve ölçek geliştirme*. Pegem Akademi Yayınları.
- Farahmandian, S., Minavand, H. & Afshar, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*, 12(4), 65-74.
- Gaffney-Rhys, R. & Jones, J. (2010). Issues surrounding the introduction of formal student contracts. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 35 (6), 711–725.
- Gansemmer-Topf, A. M., Stern, J. M. & Benjamin, M. (2007). 'I'm not new but I still feel lost: examining the needs of second-year students' in Tombolosky, B. F. & Cox, B. E. (Eds.): *Shedding Light: An Exploration of the Second College Year, University of South Carolina*. National Resource Center for the First-Year Experience and Students in Transition, Columbia, SC, Monograph, 47, 31–48.
- Hanssen, T. E. S. & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities*, 744-759.
- Heggestad, E. D., Scheaf, D. J., Banks, G. C., Monroe Hausfeld, M., Tonidandel, S. ve Williams, E. B. (2019). Scale adaptation in organizational science research: A review and best-practice recommendations. *Journal of Management*, 45(6), 2596–2627. doi:10.1177/0149206319850280
- Hu, L. T. & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6, 1, 1–55.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural equation modeling with the simplis command language*. Lincolnwood: Scientific Software International, Inc.
- Karna, S. & Julin, P. (2015). A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities. *Quality Assurance in Education*, 47-61.
- Kaushal, N. & Goyal, G. (2021). Development of the instrument for psychological contract effectiveness for service quality in academic institutions. *Int. J. Management Practice*, 14 (1), 49–68.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. The Guilford Press, New York.
- Levinson, H., Price, C. R., Munden, K. J., Mandl, H. J. & Solley, C. M. (1962). *Men, management and mental health*. Harvard University Press, Cambridge, MA, US.
- MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Zhang, S. ve Hong, S. (1999). Sample size in factor analysis. *Psychological Methods*, 4(1), 84-99. doi: 10.1037/1082-989X.4.1.84

- Magolda, P. M. (2005). Proceed with caution: uncommon wisdom about academic and student affairs partnerships. *About Campus*, 9 (6), 16–21.
- Manning, K., Kinzie, J. & Schuh, J. H. (2006). *One size does not fit all: traditional and innovative models of student affairs practice*. Routledge, New York, NY.
- Navarro, M. M., Iglesias, M. P. & Torres, P. R. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505 - 526.
- O'Toole, P. & Prince, N. (2014). The psychological contract of science students: social exchange with universities and university staff from the students' perspective. *Higher Education Research & Development*, 34 (1), 160–172.
- Osborne, J.W. (2013). *Best practices in data cleaning*. California: Sage Publication, Inc
- Pascarella, E. T. & Terenzini, P.T. (2005). How college affects students: a third decade of research. Vol. 2, Jossey-Bass, An Imprint of Wiley. 10475 Crosspoint Blvd, Indianapolis, IN 46256.
- Pigott, T.D. (2001). A review of methods for missing data. *Educational Research and Evaluation*, 7(1), 353-383.
- Rhoades, G. (1990). 'Political competition and differentiation in higher education' in Alexander, J. C. & Colony, P. (Eds.): *Differentiation Theory and Social Change*. Columbia University Press, New York.
- Robinson, J. S. & Garton, B. L. (2007). An assessment of the employability skills needed by the college of agriculture, food, and natural resources graduates at the University of Missouri-Columbia. Proc. AAEE Res' Conference, 34 (1), 385–401.
- Robinson, S. L., Kraatz, M. S. & Rousseau, D. M. (1994). Changing obligations and the psychological contract: a longitudinal study. *Academy of Management Journal*, 37 (1), 137–152.
- Roehling, M. V. (1997). The origins and early development of the psychological contract construct. *Journal of Management History (Archive)*, 3 (2), 204–217.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. SAGE Publications.
- Seagraves, B. & Dean, L. A. (2010). Conditions supporting a culture of assessment in student affairs divisions at small colleges and universities. *Journal of Student Affairs Research and Practice*, 47, (3), 307–324.
- Seçer, İ. (2018). *Psikolojik test geliştirme ve uyarlama süreci; Spss ve Lisrel uygulamaları (Psychological test development and adaptation process; Spss and Lisrel applications) (2nd ed.)*. Ankara: Anı Publishing.
- Sümer, N. (2000). Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(6), 49-74.
- Tabachnick, B. ve Fidell, L. (2013), *Using Multivariate Statistics*, Boston, MA: Pearson Education
- Tavşancıl, E. (2014). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi (Beşinci Baskı b.)*. Nobel Yayıncılık.
- Usher, E. L. ve Pajares, F. (2008). Sources of self-efficacy in school: Critical review of the literature and future directions. *Review of educational research*, 78(4), 751-796.
- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education: the role of student expectations. *Journal of Business Research*, 60(9), 949-959.

Woodall, T., Hiller, A. & Resnick, S. (2014). Making sense of higher education: students as consumers and the value of the university experience. *Studies in Higher Education*, 39 (1), 48–67.

Yusoff, M., McLeay, F. & Woodruff-Burton, H. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 86 - 104.

ÜNİVERSİTELERDE HİZMET KALİTESİ TEMELLİ PSİKOLOJİK SÖZLEŞME ETKİLİLİĞİ: BİR ÖLÇEK UYARLAMA ÇALIŞMASI

Öz

Bu çalışmada Kaushal ve Goyal (2021) tarafından Sosyal Değişim Teorisi'ne dayanarak geliştirilen Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçeği'nin (HKPSEÖ) Türkçeye uyarlanması amaçlanmıştır. Literatürde psikolojik sözleşme teorisi ile ilgili örgütsel bağlamda birçok çalışmanın mevcut olduğu görülmektedir. Kaushal ve Goyal (2021) ise eğitimsel bağlamda ve özellikle üniversitelerdeki öğrenciler açısından hizmet kalitesi algısı temelli psikolojik sözleşme kavramını ele almıştır. Çalışma kapsamında 26 maddeden ve üç alt boyuttan oluşan ölçme aracı Türkçeye uyarlanmıştır. Araştırmaya kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 255 üniversite öğrencisi dâhil edilmiştir. Üniversitelerde HKPSEÖ'nin Türkçeye uyarlama çalışmaları için iki dili de iyi konuşan ve anlayan, uzmanlığı İngilizce olan öğretim görevlileri tarafından İngilizce'den Türkçe'ye çevrilmiş, ardından tekrar İngilizce'ye çevrilmiş ve maddeler karşılaştırılmıştır. Gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra form tekrar Türkçe'ye çevrilmiştir. Karar verilen maddeler dokuz alan uzmanının görüşüne sunulmuş ve ölçeğe son hali verilmiştir. Ölçeğin yapı geçerliğini belirlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Uzman görüşlerine dayanılarak elde edilen ölçek formunun geçerlik ve güvenilirliğine ilişkin kanıtlar elde etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre uyum indeksi değerleri $\chi^2/sd=2.32$, RMSEA=.078, SMRM=.067, GFI=.84, CFI=.92 olarak bulunmuştur. Ayrıca iç güvenilirlik, iki yarı güvenilirlik ve test tekrar test yöntemleri ile güvenilirlik hesaplanması sonuçları ölçeğin tamamının ve tüm alt boyutlarının kabul edilebilir düzeyde güvenilir ölçümler sağlayabildiğine işaret etmektedir. Sonuç olarak HKPSEÖ'nin Türkiye'deki üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesi temelli psikolojik sözleşme etkililiğini ölçmede kullanılacak geçerli ve güvenilir ölçümler sağladığı söylenebilir.

Anahtar kelimeler: Psikolojik sözleşme, üniversite, hizmet kalitesi.

GİRİŞ

Küreselleşme, bilgi toplumuna geçiş ve özellikle hizmetlerin serbest dolaşımı yönündeki hızlı gelişmeler, yükseköğretim sektöründe hızlı bir büyümeyi beraberinde getirmiştir. Bu büyüme Birleşmiş Milletler, UNESCO, OECD, AB Komisyonu, Dünya Bankası ve hatta Dünya Ticaret Örgütü gibi uluslararası kuruluşların da dikkatini çekmiş ve bu kurumların öncelikli gündem maddelerinden biri haline gelmiştir. Ülkemizde de bu gelişmelere paralel olarak yükseköğretim sektöründe son dönemlerde değişimler ve ilerlemeler beraberinde daha rekabetçi bir yapıyı ortaya çıkartmıştır. Bu rekabetçi yapı ve hızlı büyüme üniversitelerin kendilerini geliştirme ve eğitim kalitesini arttırma yönünde çalışmalara zorlarken, yükseköğretim kurumlarında müşteri konumundaki öğrencilerin kendilerine verilen eğitimin kalitesinden memnun olup olmadıklarının araştırılmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu zorunluluk durumu ile beraber öğrenci boyutunda algılanan eğitim sektörü hizmet kalitesi faktörlerine ilişkin olarak öğrenci psikolojik sözleşmesi kavramı ortaya atılmıştır (Kaushal ve Goyal 2021).

1960'ların başında kavramsallaştırılan psikolojik sözleşme, tarihsel gelişim sürecinde Argyris (1962), Schein (1965), Levinson ve ark. (1962), Rousseau (1989, 1995), Roehling (1997), Robinson (1995), Coyle-Shapiro ve Kessler (2000) gibi araştırmacılar tarafından ele alınmıştır. Bu çalışmalarda, genel anlamda psikolojik sözleşme kavramı iki taraflı bir ilişkide tarafların karşılıklı olarak birbirlerine katkı yapacakları ve nihayetinde de bir tarafın diğer tarafa bunun karşılığını vereceğine ilişkin inanç olarak ifade edilmiştir. Kavram örgütsel bağlamda ise çalışan ile örgüt ilişkisini meydana getiren yükümlülükler ile ilgili beklentiler olarak tanımlanmıştır (Morrison ve Robinson, 1997). Çalışan ve örgüt arasındaki yazılı olarak deklare edilmemiş beklentilerin veya vaatlerin tamamı (Cihangiroğlu ve Şahin 2010) olarak ifade edilebilen psikolojik sözleşmeler, yükseköğretim kurumlarında da üniversiteler tarafından verilen sözlerin yerine getirilmesi gibi değerlendirilebilir. Çalışana sunulan resmi iş tanımının ötesine geçen konular olan, çalışanların bağlılıklarını, örgütte kalma niyetlerini ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını arttırmak için örgüt tarafından verilen sözlerin yerine getirilmesi gerektiği aksi halde çalışanların motivasyonlarının olumsuz yönde etkileneceği belirtmektedir (Bolino ve Turnley, 2003). Bu küçümsenmemesi gereken önemli bir durum olarak görülebilir. İş hayatında karşılaşılan bu tür durumlarda çalışanların gösterdikleri davranışların aynısı, öğrenim gördüğü üniversite tarafından verilen sözlerin yerine getirilmediğini düşünen bir öğrencide de görülebilir. Bunun sonucunda üniversite tarafından verilen sözlerin yerine getirilmediğini düşünen bir öğrenci başarılı olmak adına çaba sarf etme eğilimden vazgeçebilir. Ayrıca Yükseköğretim kurumlarında bulunan öğrencilerin beklentilerinin yerine getirilmesi, öğrenci memnuniyeti ile eş anlamlı hale gelmiştir. Öğrencilerin memnuniyetinin akademik mükemmelliği artıracığı varsayılmaktadır ve bu durum da kuramsal açıdan bakıldığında üniversite hizmet kalitesiyle ilgili her konuda öğrencilerin geri dönütlerinin bilinmesini zorunlu hale getirmiştir (Woodall ve ark. 2014).

Eğitim sektöründe psikolojik sözleşme üzerine yapılan çalışmalar, eğitim kurumlarının bazen neden daha iyi sonuçlar ortaya koyamadığını anlamamıza imkan sağlar. Yükseköğretim kurumlarının öğrencilere yönelik olan önemli yükümlülükleri bulunmaktadır. Psikolojik sözleşmeler, öğretim elemanlarının yükümlülüğü, kariyer merkezinin yükümlülüğü, altyapı ve kurumsal imkanlarla ilgili beklenen değer ile algılanan değer arasındaki

uçurumun sebeplerinin belirlenmesine yardımcı olur. Genel olarak değerlendirildiğinde üniversiteler, öğrencilerinin genel anlamda kendilerini geliştirebilmeleri için ihtiyaç duyulan konulara dair imkanlar yaratmakla yükümlüdürler. Bu anlamda, psikolojik sözleşme, her iki tarafın da birbirine karşı sahip olduğu yükümlülükler dayanan bir yapıya sahiptir. Bu yükümlülükler yerine getirilmeden önce her iki tarafa ait talepler doğru bir şekilde anlaşılmalı ve herhangi bir gizli tutma durumu söz konusu olmamalıdır. Öğrencilerin sözlü olarak ifade edemedikleri beklentiler, üniversite tarafından iyi bir şekilde gözlenmeli ve tespit edilmelidir ki öğrenciler arasında memnuniyetsizlik durumu oluşması önlenmelidir. Öğrencilerin eğitim gördükleri kurumlar sıradan/olması gereken beklentilerin haricinde farklı beklentilere de odaklanmalı ve mümkün olduğunca yönetsel olarak bu beklentilerin nasıl yerine getirilebileceğini tespit etmeye çalışmalıdır. Alanyazın incelendiği zaman öğrenci-ünivesite ilişkisinde, öğrencinin ünivesiteye karşı yükümlülükleri olduğu gibi ünivesitenin de öğrencilere karşı yükümlülüklerini olduğu ve genel olarak bazı faktörler altında ele alındığı görülmüştür. Bu faktörler arasında ön plana çıkanlar ise “öğretim elemanları”, “fiziksel unsurlar”, “eğitim programlarının içeriği”, “eğitim programının istihdam durumu” gibi faktörler dikkat çekmektedir (Clark, 1996; Rhoades, 1990; Bowen ve Rudenstine 1992; El-Hilali ve ark. 2015; Pascarella ve Terenzini, 2005; Magolda, 2005, Manning ve ark. 2006).

Eğitim çalışanları, psikolojik sözleşmenin kullanılabilirliğine etki eden bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmacılar, eğitim çalışanlarının, hizmet kalitesinin belirlenmesinde zorunlu bir unsur olduğunu belirtmişlerdir. Bu nedenle, farklı araştırmacılar öğrencilerin beklentilerini anlamının merkezietini vurgulamış ve bu beklentilerin, öğrencilerin motivasyonları, tutumları, inançları, davranışları, performansları ve öğrenme deneyimleri üzerindeki derin etkisine dikkat çekmişlerdir (Bordia ve ark. 2006). Cao ve ark. (2008), öğrenci memnuniyetinin kesinlikle öğretim elemanlarının performansı ile ilişkili olduğunu ve bu memnuniyetin öğrenci ile öğretim elemanı arasındaki psikolojik sözleşmeye bağlı olduğunu belirtmiştir. Böylece hem öğretim elemanlarının hem de öğrencilerin kendi üzerlerine düşenleri yerine getirme noktasında yükümlülükleri olduğuna işaret etmiştir. Bordia ve ark. (2010) lisansüstü öğrencilerde memnuniyetin, öğretim elemanlarının, öğrencinin beklentilerini yerine getirmedeki kabiliyetine bağlı olduğunu ve öğretim elemanının bu beklentileri gerçekleştirememesinin öğrencinin mutluluğunu azaltan bir faktör olarak karşımıza çıktığını tespit etmiştir.

Araştırmacılar, öğretmen ve öğrenci arasındaki psikolojik sözleşme dışında bazı farklı faktörler üzerinde de durmuşlardır. Bu faktörlerden biri de fiziki unsurlardır. Fiziki unsurların öğrenci memnuniyeti üzerindeki önemli sonuçlarının olduğu yine alanyazında gerçekleştirilen çalışmalarda ortaya konmuştur (Yusoff ve ark. 2015; Karna ve Julin, 2015; Hanssen ve Solvoll, 2015; Douglas ve ark. 2006; Navarro ve ark. 2005; Erdoğan ve ark. 2021; Erdoğan ve Yetim, 2020). Öğreniminin önemli bir kısmını kampüste gerçekleştiren öğrenciler için öğrenci işlerinin kampüs içerisinde yer alması tartışılmaz bir gerekliliktir. Magolda (2005), Manning ve arkadaşları (2006) gibi diğer araştırmacılar, kampüste yer alan eğitim dışı birimler ile öğrencilerin eğitim aldıkları fakültelerin sistemli bir şekilde birlikte çalışmalarının bu konuda önemli bir değer olduğunu vurgulamıştır. Ayrıca eğitim kurumlarındaki öğrencilerin psikolojik sözleşmesi hizmet mükemmelliği ile doğrudan ilgilidir. Eğitim kurumlarının, öğrencilerin beklentilerini tatmin edebilecek zengin hizmet içeriklerine sahip ortamlar

yaratabilmesi öğrenci memnuniyeti üzerinde kalıcı etkilere sahiptir. Kaliteli olma iddiası, öğrencilerin üstlendikleri rolün anlaşılabilmesinin yanı sıra kurumların öğrencilere güven vermesini ve eğitimsel olarak belirlenmiş eylemleri destekleme yollarının tespit edilmesini de gerektirir (Coates, 2005).

Yükseköğretimde kalitenin artırılmasında etkisi bulunan bir diğer konu eğitim programlarının içeriği ve eğitim programının istihdam durumudur (Athyaman, 1997; Browne ve ark. 1988; Navarro ve ark. 2005; Farahmandian ve ark. 2013; Robinson ve Garton 2007; Erdoğan ve Yetim, 2020; Erdoğan ve ark. 2021). Robinson ve Garton (2007), yükseköğretim yoluyla öğrencilere tanıtılan istihdam edilebilirlik becerilerini ve özelliklerini incelemiş ve üniversitelerin, öğrencilerde, iş yerine kolayca alışabilme ve kaliteli kültürel ortamlar üretebilme konularına yönelik, uygun becerilerin gelişmesine destek olmak adına çalışmalar yapmaları gerektiği sonucuna varmışlardır. Üniversitelerin, sahip oldukları imkanları öğrencilerin hizmetine tahsis etmesi ve bununla birlikte temel müfredatlarına, ileriye yönelik eğitim stratejilerine ve öğrencilere yönelik destek hizmetlerine, bir sistem kazandırmaları öğrencilerle olan ilişkilerin güçleneceği şeklinde ifade edilebilir. Şirin ve arkadaşları (2019) spor bilimleri alanında gerçekleştirdikleri çalışmalarında öğrencilerin memnuniyetine etki eden en etkili faktörün diploma program olduğunu tespit etmişlerdir. Voss ve arkadaşları (2007) tarafından gerçekleştirilen araştırmada ise öğrencilerin gelecekle için öğretim tecrübesini ve iyi bir meslek için mesleki gelişimlerine yönelik diploma programlarını önemsediklerini tespit etmişlerdir.

Üniversitelerde psikolojik sözleşme konusunda yapılan kısıtlı çalışmalar incelendiğinde Gansemer Topf ve arkadaşlarının (2007), üniversite yükümlülükleri ve buna benzer diğer faktörlerin değerlendirilmesinin, öğrencilerin üniversite ile ilişkilerinin geliştirilmesine yardımcı olacağını öne sürmüşlerdir. Bu değerlendirmelerin sonuçlarına bağlı olarak üniversitenin hesap verebilirliği açısından yapıcı bir analiz süreci ile kalitenin artırılmasına yardımcı olacak veriler elde edebileceği kanısına varmışlardır. Gaffney-Rhys ve Jones (2010), üniversite ve öğrenciler arasında oluşturulan sözleşme ile öğrenciler tarafından algılanan hizmetlerin, onlarda toplumun bir parçası olduklarına ve gelecekle ilgili güvence altında olduğuna dair bir inanç geliştirebileceğini ve bu yöntemle öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin arttırılabileceğini önermişlerdir. Seagraves ve Dean (2010) araştırmalarında, üniversite dışında devam eden öğrenme sürecinin, öğrencilerin genel gelişimi ve psikolojik sözleşmelerinden tatmin olabilmeleri için gerekli olduğu sonucuna varmışlar ve bu nedenle üniversitelerin, akademik öğrenme ile üniversite dışında devam eden öğrenme süreçlerini bir arada değerlendirmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Bir başka araştırma da öğrencilerin üniversite ile karşılıklı değişim ilişkisini ve üniversitenin yükümlülüklerine ilişkin görüşlerini ortaya çıkarmak için O'Toole ve Prince (2014) tarafından gerçekleştirilmiştir.

İlgili yazında, psikolojik sözleşme teorisi ile ilgili örgütsel bağlamda birçok çalışmanın mevcut olduğu ancak eğitimsel bağlamda, özellikle üniversitelerdeki lisans ve lisansüstü öğrencilerle ilgili çalışmaların kısıtlı olduğu tespit edilmiştir. Kaushal ve Goyal (2021), psikolojik sözleşme teorisinin öğrencilerin üniversite ile ilişkilerini şekillendirmede zorunlu ve göz ardı edilemeyecek bir rol oynadığını ve gelecekte yapılacak çalışmaların bu ilişkiyi geliştirmenin çeşitli yollarını inceleyebileceğini önemle vurgulamıştır. Bu nedenle, eğitim kurumlarındaki

öğrenciler bağlamında psikolojik sözleşmenin etkililik faktörlerine ışık tutacak bir ölçeğe ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca psikolojik sözleşme üzerinde yapılan çoğu çalışmada hizmet kalitesi algısı ihmal edilmiştir. Bu noktada çalışmada diğer ölçüm araçlarından farklılaşan, hizmet kalitesi konusunda temellendirilen ve eğitim kurumlarına özelleştirilen bir ölçme aracının uyarlanması amaçlanmıştır. Uyarlanan bu ölçek ile ileride yapılacak çalışmalarla, öğrencilerin öğretim elemanlarıyla alakalı geri bildirimlerinin, üniversitenin mükemmellik iddiası sonuçlarına nasıl katkı sağlayabileceğini sunulacak ve buna ek olarak öğrencilerin yaşadıkları problemleri ön plana çıkarmaya hizmet edecektir. Ayrıca öğrencilerin bir öğretim elemanından beklentileri veya ilişkileriyle ilgili psikolojik temasları ortaya koymakla kalmayacak, aynı zamanda psikolojik sözleşme ilgili diğer faktörlerinde üzerinde durulmasına zemin hazırlayacaktır. Bu faktörler, kariyer merkezinin yükümlülükleri, altyapı olanakları ve üniversite imkanları gibi diğer çeşitli kavramlarla ilgili beklentilerini içermektedir. Öğrencilerin, üniversite anlayışına dair beklentilerini açığa çıkartabilmek konusunda psikolojik sözleşme kavramının oynadığı rol ile ilgili endişelerinin tespit edilmesi literatüre yeni bir bakış açısı sunacaktır.

YÖNTEM

Bu çalışma, nicel araştırma yöntemlerine uygun bir şekilde planlanmış ve literatürün ölçek uyarlama sürecinde (Brislin ve ark. 1973, Büyüköztürk ve ark. 2020, Heggstad ve ark. 2019) dikkat edilmesi gereken önerileri hassasiyetle takip edilmiş ve gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın katılımcıları, veri toplama prosedürü ve ölçek uyarlama süreci ile ilgili gerçekleştirilen adımlar, analizler ve bulgulara yer verilmiştir.

Çalışma Grubu

Araştırmacılar tarafından HKPSEÖ yapı geçerliğini tespit etmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. DFA uygulaması için basit rastgele örnekleme yöntemi ile çalışma grubu oluşturulmuştur. Basit rastgele örnekleme evrenin her bir üyesinin sadece tesadüfen rastgele seçildiği güvenilir bir bilgi edinme yöntemidir (Büyüköztürk ve ark. 2016). Çalışmanın örneklem büyüklüğü literatürde önerilen Bryman ve Cramer (2001), MacCallum ve arkadaşları (1999) ve Erkuş (2012) tarafından çalışmanın örneklem büyüklüğünün ölçekte yer alan her bir madde sayısının en az 5 veya 10 katı olması kuralı dikkate alınarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda madde sayısının 5 katını karşılayacak şekilde 255 katılımcıdan veri toplanmıştır. Bu çalışmaya Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Antrenörlük Eğitimi, Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği, Spor Yöneticiliği bölümünde öğrenim gören 255 öğrenci katılmıştır. Katılımcıların %43.5 (n=111) erkek öğrenciler ve %56.5 (n=144) kadın öğrenciler oluşturmaktadır. Öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümlere göre dağılımlarına bakıldığında ise %21.6 (n=55) antrenörlük eğitimi, %56.1(n=143) spor yöneticiliği ve %22.4 (n=57) beden eğitimi ve spor öğretmenliği bölümü öğrencileri olarak belirlenmiştir. Çalışma grubuna ait bilgiler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

		N	%	Toplam
Cinsiyet	Erkek	111	43.5	255
	Kadın	144	56.5	
Bölüm	Antrenörlük Eğitim	55	21.6	
	Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği	57	22.4	
	Spor Yöneticiliği	143	56.1	

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın veri toplama sürecinde kullanılan araçlar iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik bilgi formu yer almıştır. İkinci bölümde Türk kültürüne uyarlanması planlanan HKPSEÖ ölçeğine ait bilgilere yer verilmiştir.

Kişisel Bilgi Formu

Veri toplama araçlarının birinci bölümünde kullanılan kişisel bilgi formu ile katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, sınıf ve öğrenim gördükleri bölüm gibi demografik bilgileri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Üniversitelerde Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçeği (HKPSEÖ): Kaushal ve Goyal (2021) tarafından geliştirilen HKPSEÖ psikolojik sözleşmelerin kuramsal argümanı, bireysel bir bakış açısına sahip profesyonel taahhütler ve beklentilerden meydana gelen sosyal değişim teorisi çerçevesinde geliştirilmiştir. Ölçeğin orijinal formu 26 maddeden ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutlarını öğretim elemanı yükümlülüğü 16 madde (örn: Öğretim elemanları, ders içeriğini sunarken dersin önemli yönlerini vurgulayan açık ve mantıklı bir çerçeve yaratırlar.), kurumsal olanaklar 7 madde (örn; Üniversite, akademik, entelektüel ve bilimsel kalitenin yükseltilmesine önem vermektedir.) ve altyapı tesisleri 3 madde (örn: Altyapı tesisleri tüm öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılamakta yeterlidir.) oluşturmaktadır. Katılımcılar ölçekte yer alan her bir ifadeye ilişkin katılma derecelerini kesinlikle katılmıyorum (1) ile kesinlikle katılıyorum (5) arasında değişen derecelere belirtmektedirler.

Kaushal ve Goyal (2021) özgün ölçeğin yapı geçerliğini, farklı guruplarda topladığı veriler ışığında açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi ile incelenmiştir. Nitel görüşmelerden sonra oluşturulan 40 maddelik soru havuzu 232 öğrenciye uygulanmıştır. Orijinal ölçeğin geçerlik çalışmaları kapsamında yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre toplam varyans oranı %70 olarak belirtilmiştir. Faktör analizi sonuçlarına göre madde yükleme değerleri 0,46 ile 0,84 arasında değişim gösterdiği rapor edilmiştir. Özgün ölçekteki faktörlerin güvenilirliği Cronbach alfa katsayısı ile incelenmiştir. Faktörler için bulunan Cronbach Alfa değerleri, 0.75 ile 0.96 arasında değişmektedir (Usher ve Pajares, 2009).

Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucu elde edilen uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular ($\chi^2/sd=0.04$ $p<,01$; CFI=0.81;RMSEA=0.130) olarak belirtilmiştir.

Ölçek Geliştirme Sürecinde Takip Edilen Etik Konular ve İşlem Süreci

Ölçeğin uyarlama çalışmasının yapılabilmesi için gerekli izin, orijinal makalede sorumlu yazar olarak belirtilen Neelam Kaushal'dan elektronik posta yoluyla irtibata geçilmiş ve ölçeğin Türk kültürüne uyarlanabilmesi için izin alınmıştır. Ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmasını gerçekleştirebilmek için ise Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi etik komisyonundan ve Spor Bilimleri Fakültesi Dekanlığından uygulama izinleri alınmıştır. Ayrıca, katılımcılara elde edilen verilerin bilimsel olarak tasarlanan çalışmada kullanılacağı ve başka hiç bir kurum ve şahısla paylaşılmayacağı beyan edilmiştir.

Üniversitelerde Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçme Aracının Türkçeye Çeviri Aşaması

Ölçeğin çeviri sürecinde Brislin ve arkadaşları (1973) tarafından ortaya konulan beş basamaktan oluşan yöntem kullanılmıştır. İlk olarak orijinal metnin hedef dil olan Türkçeye çevirisi gerçekleştirilmiştir. İkinci basamakta çevirilerin kontrol edilmesi, üçüncü basamakta Türkçeye çevirisi yapılan metnin orijinal dile tekrar çevirisinin yapılmıştır. Dördüncü basamakta orijinal dile çevirisi yapılan metnin kontrol edilmesi ve son olarak ise son şeklini alan ölçek için uzman görüşlerine başvurularak değerlendirilme yapılması gibi adımlar takip edilerek gerçekleştirilmiştir. Çeviride orijinal form Selçuk Üniversitesi Yabancı Diller Bölümünde görevli üç akademisyene e-posta yolu ile ulaştırılmıştır. Birbirlerinden bağımsız olarak hedef dile ölçek ifadelerinin çevirisini yapmaları talep edilmiştir. Elde edilen üç ayrı çeviride yer alan ölçek ifadeleri karşılaştırılarak her madde için ortak bir karara varılmış ve tek bir forma dönüştürülmüştür. Bu uygulamadan sonra ölçeğin orijinal halini bilmeyen, Selçuk Üniversitesi Yabancı Diller Bölümünde görevli farklı üç öğretim elemanı ve spor bilimleri alanında yurt dışı deneyimi olup İngilizcesi iyi düzeyde olan iki akademisyenden ölçeği Türkçe'den İngilizce'ye çevirmeleri istenmiştir. Bu aşamada Türkçe'den İngilizceye çevirisi yapılan ve orijinal form karşılaştırılarak ölçekteki maddeler arasında karşılaştırma yapılarak ölçeğin dil geçerliliğinin sağlanıp sağlanmadığına bakılmıştır.

Kapsam geçerliliği: Akademik Kurumlarda Hizmet Kalitesi için Psikolojik Sözleşme Etkinliği ölçeği için oluşturulan 26 maddelik taslak ölçek formu uzman görüşüne sunulmuştur. Uzman görüşüne sunulan taslak forma yapılan değerlendirmeler Devis (1992) tekniği kullanılarak değerlendirilmiştir. İlgili değerlendirme tekniği 1=Uygun Değil ve 4=Çok Uygun olarak 4'lü likert olarak tasarlanmıştır. Devis tekniği için en az üç en fazla yirmi uzman görüşü alınması gerektiği önerilmektedir. Bu çalışma için dokuz uzmanın görüşüne başvurulmuştur. Devis tekniği değerlendirme süreci ise uzman dönütleri sonucu elde edilen cevaplara 3-4 puan veren uzmanların sayısı toplam uzman sayısına bölünür. Bu işlem sonucu elde edilen değere Kapsam Geçerlilik Endeksi (KGİ) denir. KGİ değeri 0.80 üzerinde ise araştırma kapsam geçerliliği sağlanmıştır. Eğer 0.80'in altında ise KGİ değeri araştırma kapsam geçerliliğini sağlamamaktadır şeklinde yorumlanabilir. Bu araştırma için elde edilen KGİ değerleri her bir madde için 0.80 üzerinde tespit edilmiştir. Bu doğrultudan hareketle ölçekte yer alan hiçbir ifade çıkartılmamış ve ölçeğin Türkçe nihai formu oluşturulmuştur.

Verilerin Analizi ve Yapılan İşlemler

Elde edilen verilerin analizi için SPSS 22 programı ve SPSS programının uzantısı olan AMOS programı kullanılmıştır. Veriler bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra ilk olarak sosyal bilimlerde gerçekleştirilen araştırmalar için yaygın bir sorun olarak görülen kayıp veri analizi gerçekleştirilmiştir. Çünkü kullanılan klasik ve modern istatistik yöntemler veri setinin eksiksiz olduğu varsayımı üzerine geliştirilmiştir (Allison, 2003; Osborne, 2013; Pigott, 2001). Bu bağlamda gerçekleştirilen kayıp veri kontrolünde herhangi bir kayıp veri görülmemiştir. Daha sonra elde edilen veri setinin normallik ve doğrusallık varsayımları incelenmiştir. Oluşturulan saçılma diyagramında doğrusal bir ilişki belirlenmiştir. Bununla beraber, dağılımın normal olup olmadığının tespiti için Shapiro-Wilk testi anlamlılık sonucuna bakılarak Skewness ve Kurtosis değerleri incelenmiştir. Araştırmada kullanılan ölçme araçları için bu değerler -1.5 ile +1.5 arasındadır. Bu durum verilerin normal dağıldığını göstermektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013).

BULGULAR

Ölçeğin Türk kültürüne uyarlanması aşamasında Türk öğrencilerden elde edilen puanların oluşturduğu faktör yapısını incelemek için açıklayıcı faktör analizi ve ölçeğin geliştirilmesindeki yaklaşıma uygun olarak da doğrulayıcı faktör analizi kullanılabilir. Ancak farklı bir kültürden bir başka kültürü uyarlama çalışması yapılırken orijinal ölçekte AFA ve DFA ya yer verildiği için çalışmanın uyarlanması aşamasında sadece DFA yapılarak var olan faktör yapısının hedef kültüre uygunluğu tespit edilebilir (Seçer, 2018). Bu bağlamda değerlendirildiğinde bu çalışma içinde Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanması araştırmacılar tarafından uygun görülmüştür. Aşağıda uygulanan Doğrulayıcı faktör analizine ait elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) faktörler ile göstergeleri arasında tanımlanan ilişkileri açıklayan ölçme modellerini test etmek amacı ile gerçekleştirilen bir analizdir (Çokluk ve ark. 2010). Diğer bir ifadeyle DFA, kuramsal bir temelden destek alınarak önceden belirlenmiş bir yapının elde edilen verilerle ne derece doğrulandığını incelemeyi amaçlamaktadır.

DFA'da test edilen modelin yeterliğinin belirlenmesinde çok sayıda uyum indeksi kullanılmaktadır. Uyum indeksleri kuramsal model ile gerçek veriler arasındaki uyumun değerlendirilmesinde kullanılır. Uyum indekslerinin birbirine göre zayıf ve güçlü yönlerinin olması nedeniyle modelin uyumunun değerlendirilmesinde birden çok uyum indeksinin kullanılması önerilmektedir (Kline, 2011). Diğer yandan, DFA analizlerinde rapor edilmesi ve yorumlanması tavsiye edilen dört temel uyum indeksi bulunmaktadır (Kline, 2011). Bunlar; Ki-Kare Uyum Testi (Chi-Square Goodness, χ^2), Yaklaşık Hataların Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA), Standart Ortalama Hataların Kara Kökü (Standardized Root Mean Square Residual, SRMR) ve Karşılaştırmalı Uyum İndeksleridir (Comparative Fit Index, CFI). Diğer yandan İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index, GFI) Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index, AGFI), Fazlalık Uyum İndeksi

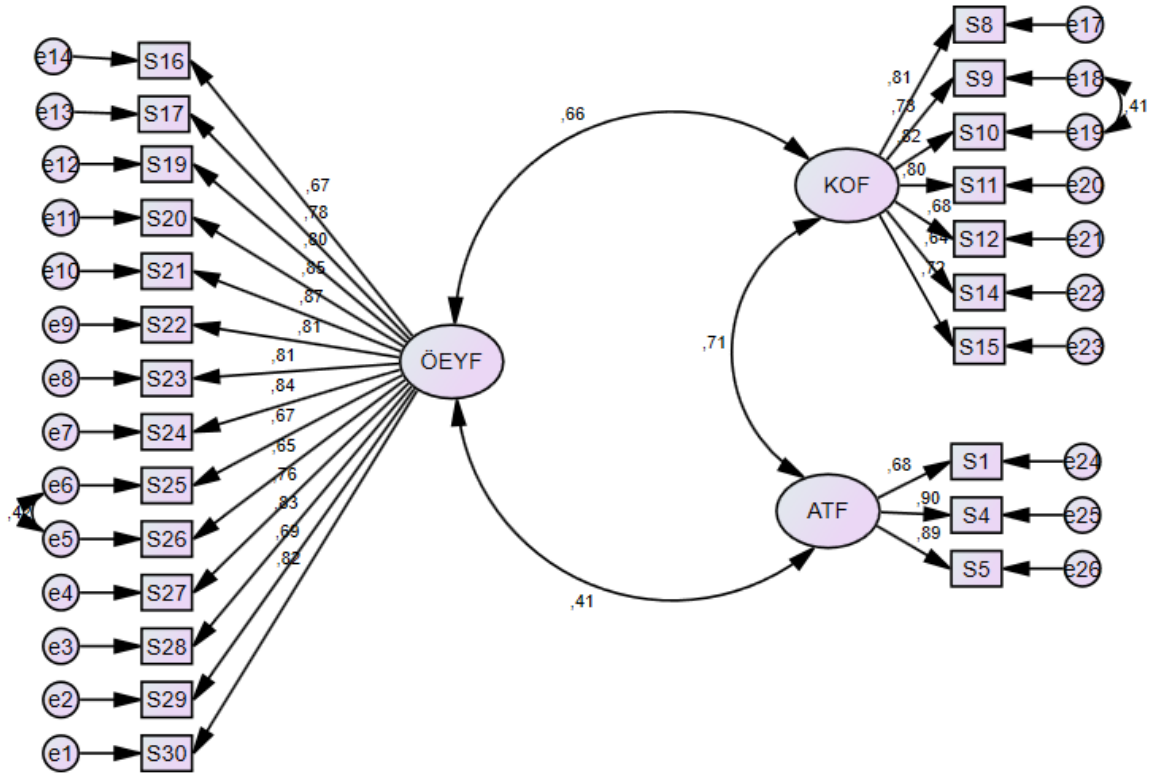
(Incremental Fit Index, IFI) ve Normlaştırılmış Uyum İndeksi (Normed Fit Index, NFI) en çok kullanılan uyum indeksleri arasında yer almaktadır (Bollen, 1989; Bentler, 1992; Anderson ve Gerbing, 1984; Jöreskog ve Sörbom, 1993; Cole, 1987; Sümer, 2000). Bu çalışmada yukarıda sayılan uyum indeksi değerlerinden Kline (2011) tarafından belirtilen χ^2/df , RMSEA, SRMR ve CFI uyum değerlerine yer verilmiştir.

Uyarlama çalışması gerçekleştirilen Üniversitelerde Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçeği'nin, 1. Alt boyutunda 16 madde, ikinci alt boyutunda 7 madde ve üçüncü alt boyutunda 3 madde ve toplam 26 maddeli üç alt boyutlu bir ölçme aracı olduğu bilinmektedir. Yapı geçerliği kapsamında, 255 spor bilimlerinde öğrenim gören öğrencilerden elde edilen veriler ile Üniversitelerde Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçeği'nde tahmin edilen üç alt boyutlu yapı arasındaki uyum DFA ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçları aşağıda tablolar ve şekillerde görülmektedir.

Tablo 1. Üniversitelerde Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Değerleri

Model Uyum İndeksi	Kabul Edilen Mükemmel Aralık	Kabul Edilebilir Uyum değerleri Aralığı	Ölçeğe Ait Elde Edilen Değerler
χ^2/df	$0 < \chi^2/sd < 3$	$3 < \chi^2/sd < 5$	2.32
RMSEA	$0.00 < RMSEA < 0.05$	$0.00 < RMSEA < 0.05$	0.078
SMRM	$0.00 \leq SRMR < 0.05$	$0.05 \leq SRMR < 0.10$	0.067
CFI	$0.95 < GFI < 1.00$	$0.90 < GFI < 0.95$	0.92

DFA değerleri incelendiğinde test edilen modelin uyum indeksleri incelendiğinde Ki-Kare değerinin ($\chi^2=570.632$, $df=246$, $p<0.001$) anlamlı olduğu görülmektedir. Diğer yandan örneklem büyüklüğüne duyarlı olan χ^2 test sonuçlarının anlamlı çıkma ihtimalini artabileceği belirtilmiş (Çokluk ve ark. 2010) ve bu nedenle χ^2/sd oranına bakılması tavsiye edilmiştir (Sümer, 2000; Büyüköztürk ve ark. 2004). Uygulanan DFA sonucu elde edilen χ^2/sd oranı 2.32'dir. Kline (2005)'e göre χ^2/sd oranının büyük örneklem guruplarında 3'ten daha küçük olması mükemmel; 5'ten daha küçük olması da iyi uyumu işaret etmektedir. Bu doğrultuda χ^2/sd oranının (2.32) mükemmel sınırları dâhilinde yer aldığı görülmektedir. Tablo 2 incelendiğinde DFA sonuçları, CFI (0.92) değerinin iyi uyum gösterdiği ve RMSEA=0,078 düzeyinde olduğu görülmektedir. SMRM değerinin ise (0.067) olarak bulunması bu değerinde kabul edilebilir aralıkta olduğunu göstermektedir. Bu uyum indeksi değerleri ele alındığında, ölçeğin Türkçe formunun orijinal ölçekle mükemmel olmasa da, model-veri uyumunun sağlandığı ve iyi uyum (kabul edilebilir) sağladığı söylenilebilir. DFA sonucunda elde edilen standardize edilmiş katsayılar-yol diyagramı-Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Üniversitelerde Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçeği Yapısal Modeli

Şekil 1 incelendiğinde, ölçek alt boyutlarının faktör yüklerinin “Birinci alt boyut” için 0.65 ile 0.87 aralığında; “İkinci alt boyut” için 0.65 ile 0.82 aralığında “Üçüncü alt boyut” için 0.68 ile 0.90 aralığında değiştiği görülmektedir.

Ölçeğin Güvenirlik Analizleri

Ölçeğin güvenirliliği test etmek için iç güvenirlilik katsayısı, iki yarı güvenirlilik ve test tekrar test yöntemleri kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenirliliğini belirlemede yaygın olarak kullanılan iç güvenirlilik analiz, cronbach alfa katsayısı ile kontrol edilmiştir. Elde edilen bulgular 0.84 ve 0.92 aralığında değişmektedir. Alpar (2006)’a göre ölçeğin alfa katsayısı, 0,80 ile 1,00 arasında ise yüksek güvenirlilik olarak belirtmektedir. İkinci güvenirlilik analizi olarak iki yarı güvenirlilik analizi kontrol edilmiştir ve bu analiz için SpearmanBrown yarılama yöntemi kullanılmıştır. Çalışmalar, Spearman-Brown değerinin cronbach alfa değeri ile aynı ya da daha yüksek olması gerektiğini belirtmektedir (Eisinga ve ark. 2013). Son olarak, ölçeğin güvenirliliği test tekrar test yöntemi ile kontrol edilmiştir. Bu yöntem ile ölçeğe verilen cevapların belirli bir zaman aralığında değişip değişmediği kontrol edilmiştir. Bu değer .70 ve üzeri olması gerektiği belirtilmektedir (Tavşancıl, 2014). Test tekrar test yöntemi için 45 öğrenciden üç hafta ara ile iki kez veri toplanmıştır.

Tablo 3. Üniversitelerde Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçeği İç Güvenirlik, İki Yarı Güvenirlik ve Test Tekrar Test Yöntemleri ile Güvenirlik Hesaplanması

	İç Güvenirlik	İki yarı Güvenirlik	Test Tekrar test
Öğretim Elemanı Yükümlülüğü	0.84	0.78	0.77
Kurumsal Olanaklar	0.88	0.82	0.83
Altyapı Tesisleri	0.92	0.87	0.81
Toplam	0.92	0.89	0.84

Ölçeğe dair güvenirlik analizleri sonucu değerlendirildiğinde iç güvenirlik, iki yarı güvenirlik ve test tekrar test yöntemlerinden elde edilen değerler, ölçeğin tamamının ve tüm alt boyutlarının güvenilir olduğu söylenebilir.

TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu araştırmada, Kaushal ve Goyal (2021) tarafından Sosyal Değişim Teorisi'ne dayanarak geliştirilen Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçeğinin (HKPSEÖ) Türkçe uyarlaması yapılmıştır. Ölçeğin dilsel eşdeğerliliğini sağlamak amacıyla orijinal ölçeğin Türkçeye çevrilmesinde ileri ve geri çeviri yöntemleri kullanılmıştır. Ayrıca çalışma için dokuz alan uzmanından elde edilen veriler doğrultusunda bağımsız gözlemciler arası uyum güvenirliliğinin, dil ve içerik geçerliği kriterlerini sağlandığı tespit edilmiştir.

Uyarlama çalışması gerçekleştirilen HKPSEÖ'nün, 26 madde ve 3 alt boyutlu yapısını test etmek için DFA uygulanmıştır. Öğretim elemanı yükümlülüğü alt boyutu için elde edilen faktör yükleri 0.65 ile 0.87 arasında değer almıştır. Kurumsal olanaklar alt boyutu için faktör yükleri 0.68 ile 0.82 ve Alt yapı tesisleri alt boyutu için ise 0.68 ile 0.90 arasında değerler aldığı tespit edilmiştir. Gerçekleştirilen DFA analizleri sonucu elde edilen uyum iyiliği değerleri $\chi^2/sd = 2,32$, $p < ,05$; CFI = ,92, RMSEA = ,078, SMRM= ,067 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar modelin iyi bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir (Browne ve Cudeck, 1993; Hu ve Bentler, 1999; Byrne, 2010; Kline, 2011). Yapılan DFA sonucunda HKPSEÖ'nün 26 madde ve 3 alt boyutlu özgün yapısının bu araştırmanın çalışma grubu için iyi bir uyum gösterdiği uyum indeksleri değerlerine bakılarak söylenebilir.

Güvenirlik çalışması için HKPSEÖ'nin iç güvenirlik, iki yarı güvenirlik ve test tekrar test yöntemleri ile güvenirlik hesaplanması gerçekleştirilmiş ve elde edilen sonuçlar ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak ölçek uyarlama çalışması kapsamında gerçekleştirilen çeviri, dilsel eşdeğerlik, geçerlik, güvenirlik ve madde analizi çalışmaları Kaushal ve Goyal (2021) tarafından öğrencilerin Üniversitelerde Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçeği Türkçe formunun kabul edilebilir değerlere sahip olduğunu göstermiştir. Üniversitelerde Hizmet Kalitesi Temelli Psikolojik Sözleşme Etkililiği Ölçeği farklı üniversite, fakülte ve bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi temelli algılanan psikolojik sözleşme etkililik düzeylerini geçerli ve güvenilir bir şekilde belirlemek ve bu konuda yapılabilecek bilimsel çalışmalarda kullanılabilecek niteliğe sahip olduğu belirlenmiştir. Ancak bununla birlikte araştırmanın bazı sınırlılıkları da mevcuttur. Araştırma Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesinde lisans öğrenimi gören öğrenciler üzerine gerçekleştirilse de farklı üniversitelerde ve lisans programlarında öğrenim gören öğrencilerde

dahil edilerek geniş örneklem grubu üzerinde yapılması yararlı olabilir. Gerçekleştirilen çalışma için bahsedilen sınırlılıklar göz önüne alındığında uyarlaması gerçekleştirilen ölçek teorik ve pratik anlamda ulusal bazda değerlendirildiğinde alanyazın için önemli bir kazanım olacaktır.

ÖNERİLER

HKPSEÖ üniversitelerde sunulan hizmet kalitesinin psikolojik sözleşmeye etkililiğini ölçmek için kullanılarak üniversite yöneticilerine önemli bilgiler sunabilir. Türkçe ve uluslararası yazından hareketle görelî yoksunluk ile ilgilenen araştırmacılara, öğrenci aidiyeti, sadakati, memnuniyeti, okula yabancılaşma, devamsızlık, okulu bırakma, akademik başarı vb. değişkenleri ile ilişkilerin incelenmesi önerilebilir. Gelecekte gerçekleştirilecek çalışmalarda HKPSEÖ ile birlikte farklı değişkenler kullanılarak farklı araştırma modelleri tasarlanarak gerçekleştirilebilir.

Etik Metni

Bu makalede dergi yazım kurallarına, yayın ilkelerine, araştırma ve yayın etiği kurallarına, dergi etik kurallarına uyulmuştur. Makale ile ilgili doğabilecek her türlü ihlallerde sorumluluk makalenin yazarlarına aittir. Bu çalışma Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu kararları doğrultusunda 21.11.2021 tarihli 11. toplantısının 190-194 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Yazar(lar)ın Katkı Oranı Beyanı: Bu çalışmada birinci yazarın katkı oranı %40, ikinci yazarın katkı oranı %30 ve üçüncü yazarın katkı oranı %30'dur.

KAYNAKÇA

- Allison, P.D. (2003). Missing data techniques for structural equation modeling. *Journal of Abnormal Psychology*, 4(1), 545-557.
- Alpar, R. (2006). *Spor bilimlerinde uygulamalı istatistik*. Nobel yayınları.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1984). The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. *Psychometrika*, 49(2), 155-173.
- Anderson, N. & Schalk, R. (1989). The psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of Organizational Behavior*, 19 (1), 637-647.
- Argyris, C. (1962). Understanding Organizational Behaviour. *Dorsey, Homewood, IL*.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*.
- Bentler, P. M. (1992). On the fit of models to covariances and methodology to the Bulletin. *Psychological Bulletin*, 112, 400-404.

- Bolino, M. C. & William H. T. (2003). Counternormative impression management, likeability, and performance ratings: the use of intimidation in an organizational setting. *Journal of Organizational Behavior*, 24, ss. 237–250.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. Wiley.
- Bordia, S., Hobman, E. V., Restubog, S. L. D. & Bordia, P. (2010). Advisor-student relationship in business education project collaborations: a psychological contract perspective. *Journal of Applied Social Psychology*, 40 (9), 2360–2386.
- Bordia, S., Wales, L., Pittam, J. & Gallois, C. (2006). Student expectations of TESOL programs: student and teacher perspectives. *Australian Review of Applied Linguistics*, 29 (1), 4.1–4.21.
- Bowen, W. & Rudenstine, N. (1992). In Pursuit of the PhD. *Princeton University Press*, Princeton, NJ.
- Brislin R, Lonner W, Thorndike R. (1973). *Cross-cultural research methods*. Wiley.
- Browne, M. W. (1993). Alternative ways of assessing model fit. *Testing structural equation models*, 136-162.
- Bollen, K. A., & Long, J. S. (Eds.). (1993). *Testing structural equation models*. 154, Sage.
- Bryman, A., & Cramer, D. (2001). Quantitative data analysis with SPSS release 10 for windows: *A guide for social scientists*.
- Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Özkahveci, Ö., & Demirel, F. (2004). Güdülenme ve öğrenme stratejileri ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 4(2), 207-239.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2020). *Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Pegem Akademi.
- Byrne, B. M. (2010). Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming. *New York: Routledge*.
- Cao, W., Zhang, J. & Guo, J. (2008). Empirical study on the differences of the psychological contract's contents between the teachers and students in three colleges. *Higher Education Exploration*, 6 (1), 16–120.
- Cihangiroğlu, N. & Şahin, B. (2010). Organizasyonlarda önemli bir fenomen: Psikolojik sözleşme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (11), 1–16.
- Clark, B. (1996). Substantive growth and innovative organisation: new categories for higher education research. *Higher Education*, 32 (2), 417–430.
- Coates, H. (2005). The value of student engagement for higher education quality assurance. *Quality in Higher Education*, 11(1), 25–36.
- Cole, D. A. (1987). Utility of confirmatory factor analysis in test validation research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 55, 1019-1031.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik spss ve İisrel uygulamaları* (2. basım). Pegem yayınları.
- Devis, L.L. (1992). Instrument review: Getting the most from a panel of experts. *Applied Nursing Research*, 5, 194-197.

- Douglas, J., Douglas, A. & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14 (3), 51–267.
- Eisinga R, Te Grotenhuis M, Pelzer B (2013). The reliability of a two-item scale: Pearson, Cronbach, or Spearman-Brown? *Int J Public Health*, 58:637– 642.
- El-Hilali, N., Al-Jaber, S. & Hussein, L. (2015). Students' satisfaction and achievement and absorption capacity in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 177 (1), 420–427.
- Erdoğan, A. & Yetim, A. A. (2020). Spor Eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyeti. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 3(2), 96-103.
- Erdoğan, A., Yetim, A. A., & Şirin, E. F. (2021). *Üniversitelerde hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyetinin sadakat ve tavsiye etme niyetine etkisi*. Akademisyen kitabevi, 1(1), s. 82-83.
- Erkuş, A. (2012). *Psikolojide ölçme ve ölçek geliştirme*. Pegem Akademi Yayınları.
- Farahmandian, S., Minavand, H. & Afshar, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*, 12(4), 65-74.
- Gaffney-Rhys, R. & Jones, J. (2010). Issues surrounding the introduction of formal student contracts. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 35 (6), 711–725.
- Gansemmer-Topf, A. M., Stern, J. M. & Benjamin, M. (2007). 'I'm not new but I still feel lost: examining the needs of second-year students' in Tombolosky, B. F. & Cox, B. E. (Eds.): *Shedding Light: An Exploration of the Second College Year, University of South Carolina*. National Resource Center for the First-Year Experience and Students in Transition, Columbia, SC, Monograph, 47, 31–48.
- Hanssen, T. E. S. & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities*, 744-759.
- Heggestad, E. D., Scheaf, D. J., Banks, G. C., Monroe Hausfeld, M., Tonidandel, S. ve Williams, E. B. (2019). Scale adaptation in organizational science research: A review and best-practice recommendations. *Journal of Management*, 45(6), 2596–2627. doi:10.1177/0149206319850280
- Hu, L. T. & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6, 1, 1–55.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural equation modeling with the simplis command language*. Lincolnwood: Scientific Software International, Inc.
- Karna, S. & Julin, P. (2015). A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities. *Quality Assurance in Education*, 47-61.
- Kaushal, N. & Goyal, G. (2021). Development of the instrument for psychological contract effectiveness for service quality in academic institutions. *Int. J. Management Practice*, 14 (1), 49–68.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. The Guilford Press, New York.
- Levinson, H., Price, C. R., Munden, K. J., Mandl, H. J. & Solley, C. M. (1962). *Men, management and mental health*. Harvard University Press, Cambridge, MA, US.
- MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Zhang, S. ve Hong, S. (1999). Sample size in factor analysis. *Psychological Methods*, 4(1), 84-99. doi: 10.1037/1082-989X.4.1.84

- Magolda, P. M. (2005). Proceed with caution: uncommon wisdom about academic and student affairs partnerships. *About Campus*, 9 (6), 16–21.
- Manning, K., Kinzie, J. & Schuh, J. H. (2006). *One size does not fit all: traditional and innovative models of student affairs practice*. Routledge, New York, NY.
- Navarro, M. M., Iglesias, M. P. & Torres, P. R. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505 - 526.
- O'Toole, P. & Prince, N. (2014). The psychological contract of science students: social exchange with universities and university staff from the students' perspective. *Higher Education Research & Development*, 34 (1), 160–172.
- Osborne, J.W. (2013). *Best practices in data cleaning*. California: Sage Publication, Inc
- Pascarella, E. T. & Terenzini, P.T. (2005). How college affects students: a third decade of research. Vol. 2, Jossey-Bass, An Imprint of Wiley. 10475 Crosspoint Blvd, Indianapolis, IN 46256.
- Pigott, T.D. (2001). A review of methods for missing data. *Educational Research and Evaluation*, 7(1), 353-383.
- Rhoades, G. (1990). 'Political competition and differentiation in higher education' in Alexander, J. C. & Colony, P. (Eds.): *Differentiation Theory and Social Change*. Columbia University Press, New York.
- Robinson, J. S. & Garton, B. L. (2007). An assessment of the employability skills needed by the college of agriculture, food, and natural resources graduates at the University of Missouri-Columbia. Proc. AAEE Res' Conference, 34 (1), 385–401.
- Robinson, S. L., Kraatz, M. S. & Rousseau, D. M. (1994). Changing obligations and the psychological contract: a longitudinal study. *Academy of Management Journal*, 37 (1), 137–152.
- Roehling, M. V. (1997). The origins and early development of the psychological contract construct. *Journal of Management History (Archive)*, 3 (2), 204–217.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. SAGE Publications.
- Seagraves, B. & Dean, L. A. (2010). Conditions supporting a culture of assessment in student affairs divisions at small colleges and universities. *Journal of Student Affairs Research and Practice*, 47, (3), 307–324.
- Seçer, İ. (2018). *Psikolojik test geliştirme ve uyarlama süreci; Spss ve Lisrel uygulamaları (Psychological test development and adaptation process; Spss and Lisrel applications) (2nd ed.)*. Ankara: Anı Publishing.
- Sümer, N. (2000). Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(6), 49-74.
- Tabachnick, B. ve Fidell, L. (2013), *Using Multivariate Statistics*, Boston, MA: Pearson Education
- Tavşancıl, E. (2014). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi (Beşinci Baskı b.)*. Nobel Yayıncılık.
- Usher, E. L. ve Pajares, F. (2008). Sources of self-efficacy in school: Critical review of the literature and future directions. *Review of educational research*, 78(4), 751-796.
- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education: the role of student expectations. *Journal of Business Research*, 60(9), 949-959.

Woodall, T., Hiller, A. & Resnick, S. (2014). Making sense of higher education: students as consumers and the value of the university experience. *Studies in Higher Education*, 39 (1), 48–67.

Yusoff, M., McLeay, F. & Woodruff-Burton, H. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 86 - 104.