

Hizmet Kalitesi Ölçümlemesinde Servqual Yöntemi

Araş.Gör.İzzet Kılınç

Dokuz Eylül Üniv. İşl. Fak.

izzetkilinc@hotmail.com

Dünya ekonomisi içerisinde hizmet sektörünün aldığı pay gün geçtikçe artmakta ve bu eğilime bağlı olarak hizmet kalitesi, işletmeler arasındaki rekabetin odak noktası haline gelmektedir. Hizmet kalitesinin ve kalite sonucu sağlanan memnuniyetin değerlendirilmesi ile müşteri, o hizmeti tekrar kullanıp kullanmamaya karar vermektedir. Hizmet kalitesi arttıkça hizmetten sağlanan doyum da artmakta ve müşterinin hizmeti tekrar kullanma isteği artmaktadır. Ayrıca, hizmet kalitesini yükselterek işletme kendisini fiyat rekabetinin dışında tutabilmekte, maliyetlerin düşürülmesi ve nitelikli personelin işletmede kalmaları sağlanmaktadır.

İşletme yönetimi için hizmet kalitesinin tanımını, kapsamını ve nasıl ölçüldüğünü anlamak önemlidir. Hizmetlerinin kalitesini geliştirmek isteyen bir işletme öncelikle şu andaki konumunu belirlemek durumundadır. Daha sonra, hizmet kalitesinin geliştirilmesi için nelerin yapılması gerektiği belirlenecek ve alınan tüm önlemler uygulandıktan sonra ulaşılan kalite düzeyi tekrar ölçülecektir. Geçerli ve güvenilir bir hizmet kalitesi ölçümü işletme yönetimi için yaşamsal bir öneme sahiptir.

Hizmet kalitesinin ölçülmesi için çeşitli yöntemler geliştirilmiştir. Bunlardan birisi de servqualdir. Servqual, çeşitli hizmet işletmelerinde müşterilerin algıladıkları şekli ile hizmet kalitesinin ölçülmesi için Zeithaml, Parasuraman ve Berry tarafından geliştirilen ve yaygın olarak ilgi gören bir tekniktir.

Zeithaml ve diğerleri dört tane hizmet alanında bankacılık, kredi kartı hizmetleri, uzun mesafe telefon hizmetleri ve tamir ve bakım hizmetleri - odak gurup görüşmeleri yürütmüşlerdir. Araştırmacılar, her bir hizmet alanı için 3 odak gurup olmak üzere, toplam on iki gurup üzerinde yapılan odak gurup görüşmeleri sonucunda elde ettikleri bilgilere dayanarak, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmede kullandıkları 10 temel hizmet kalitesi boyutu olduğunu belirlemişlerdir. Bu boyutlar; fiziksel görünüm, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, güvenlik, ulaşılabilirlik, iletişim ve müşteriye anlama boyutlarıdır. Yapılan odak gurup görüşmelerinden elde edilen verilere göre müşteriler, hizmetle ilgili beklentileri ile gerçekleşen performansı bu on temel boyut üzerinden kıyaslayarak hizmet kalitesini değerlendirmektedirler. Bu bulgular ışığında

keşif araştırması aşamasında belirlenmiş olan hizmet kalitesinin 10 boyutunu kapsayacak şekilde 97 önerme oluşturulmuştur. Sözü edilen 10 boyut ve bunların tanımlamaları, Servqual tekniği için önermelerin derlendiği hizmet kalitesi alanının temel yapısı görevini görmüştür. Daha sonra her bir önerme, bir tanesi incelenen hizmet kategorisi içerisindeki firmalarla ilgili genel beklentileri ölçmeye yönelik ve diğeri hizmet kalitesi değerlendirilen firma ile ilgili algılamaları ölçmeye yönelik bir çift önerme haline dönüştürülmüştür. 97 önermeden oluşan bu araç, yapılan bir dizi veri toplama ve veri analiz çalışmaları sonucu rafine edilmiş ve yoğunlaştırılmıştır. Orijinal önermelerin kabaca üçte ikisi elenmiş ve birbirleriyle örtüştükleri belirlenen kalite boyutları birleştirilerek, yeni ve daha kapsamlı boyutlar oluşturulmuştur. Servqual, firmalar hakkında farklı kalite algılamalarına sahip katılımcıları ayırt etmekte başarısız olan önermeleri elemek için yapılan tüm bu saflaştırma çalışmalarından sonra, 22 çift önermeden oluşan, hizmet kalitesinin 5 boyutunu oluşturan; fiziki görünüm, güvenilirlik, heveslilik, teminkarlık ve duyarlılık boyutlarını ölçen bir teknik olarak ortaya çıkmıştır.

Servqual tekniği, beklentilerin ölçülmesi ve hizmet performansının değerlendirilmesinde birbirleriyle paralel 22 çift önerme, yani toplam 44 önerme içermektedir. Her önermenin yanında 7 (tamamen katılıyorum) ile 1 (tamamen katılmıyorum) arasında seçenekler sunan yedi dereceli bir cetvel sunulmaktadır. Kalite, her bir önerme çifti için performans beklentiler şeklinde ölçülmekte ve 22 önerme çiftinin tamamından elde edilen son puan, kalitenin ölçüsünü vermektedir. Söz gelimi, beklenti puanı 5 ve performans puanı da yine 5 olarak belirlenmiş ise, hizmet kalitesi ölçülen işletmenin beklentileri karşılamakta olduğu, kalite puanının "0" olduğu, diğeri bir ifadeyle hizmet kalitesinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Diğeri taraftan Servqual, hizmet kalitesini geliştirmek için tek başına yeterli değildir. Daha çok hizmet kalitesinin arttırılmasına yönelik çalışmaların başlangıç noktasıdır. Teknik, diğeri kalitatif ve kantitatif çalışmalarla birlikte kullanılabilir ve rakipler ile işletmenin performansını karşılaştırabilecek olanak sağlaması nedeniyle dikkate değerdir.