

## YÜKSEK ÖĞRETİMDE ÖĞRENCİ İŞLERİ HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ VE BİR ÖRNEK UYGULAMA

Mesut KUMRU\*

Pınar YILDIZ KUMRU\*\*

### ÖZET

*Soyutluk, ayrılmazlık, heterojenlik ve stoklanamama temel özelliklerinden dolayı hizmetin kalitesinin tanımlanması ve ölçümü genelde gayet zordur. Uygulamada hizmet kalitesinin ölçümü için pek çok yöntem geliştirilmiştir. Bunlardan bir tanesi de SERVQUAL yöntemidir. Bu çalışmada, yüksek öğretimde öğrenci işleri hizmet kalitesinin ölçümü için anılan yöntem kullanılmış, hizmetten yararlananların beklentileri ile algıladıkları hizmet performansı arasındaki açıklıklar incelenmiştir. Uygulama sırasında anket yönteminden yararlanılarak veri toplanmıştır. Yapılan ölçüm sonrasında öğrenci işleri müşterilerinin algılama düzeylerinin yüksek çıkmasına rağmen, beklentilerinin de yüksekliği öğrenci işleri bölümünün okulda verdiği hizmet seviyesinin hizmet alanlarca yeterli bulunmadığını göstermektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet kalitesi, SERVQUAL, Veri güvenilirliği, Temel bileşenler analizi.

### 1. GİRİŞ

Hizmet sektörünün önemi ve ekonomideki ağırlığı gün geçtikçe artmaktadır. Hizmet işletmelerinde kalite ve performans göstergelerinin belirlenmesi ve ölçülmesi üretim işletmelerine kıyasla daha zordur. Zira, hizmetin genelde üründen farklı özellikleri vardır. Hizmet soyuttur, heterojendir, üretildiği anda tüketilir ve stoklanamaz (Armstrong vd., 2000). Dolayısıyla, hizmetin kazandırdığı faydanın nicel ölçütlerle değerlendirilmesi kolay değildir. Bu yüzden, hizmetin değerlendirilmesinde, genellikle müşterilerin algılama düzeyleri üzerine ölçekler geliştirilmiştir. Hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçüsü olarak ifade edilmiş, kaliteli hizmet vermek müşteri beklentilerinin karşılanabilmesi olarak tanımlanmıştır.

Özel sektörde olduğu kadar, kamu kurumlarının hizmetlerinde de kalite önemli bir yer tutmaktadır. Üniversitelerde sunulan hizmetlerin de bu açıdan değerlendirilmesi gerekir. Özellikle, öğrenci işleri hizmet kalitesinin belirlenmesi bu hizmetten yararlanan çok sayıdaki müşteriyi (öğretim elemanı, öğrenci ve veliler) ilgilendirmektedir. Bu husus, bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmuş, aşağıdaki bölümlerde konu ayrıntılı bir uygulamayla gözler önüne serilmiştir.

### 2. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ

Hizmet kalitesinin ölçümünde en yaygın kullanılan ölçek Zeithaml, Parasuraman ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL yöntemidir (Zeithaml vd.,1990). Ölçek, genelde müşterinin hizmetten beklentilerini ve hizmeti algılama düzeyini belirlemek için tasarlanmıştır. Ayrıca, müşteri beklentilerinin ve algılamalarının öğrenilmesine olanak sağladığından dolayı bilginin müşteri ve yönetim arasında paylaşımında da

\*Doç. Dr., Doğu Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, e-posta: [mkumru@dogus.edu.tr](mailto:mkumru@dogus.edu.tr)

\*\*Yrd. Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, e-posta: [pinarki@kou.edu.tr](mailto:pinarki@kou.edu.tr)

kolaylık sunmaktadır. SERVQUAL sıkça kullanılan bir veri toplama aracı olarak hizmet kalitesini ölçmekle sınırlı kalmaz, hizmet kalitesini müşterinin hizmet elemanlarına verdiği önemle orantılı olarak ölçer. Bu ölçme yöntemi çeşitli önermelerden oluşan 5 bölüm (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, duyarlılık, yeterlilik) içerir. Sonuçta, hizmet kalitesi, “müşterilerin istek veya beklentileri ile algıları arasındaki *açıklık* ölçüsü” şeklinde tanımlanır. Bu açıklıklar aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir (Zeithaml vd., 2006):

- a) Müşterinin bir hizmetten beklentisi ile hizmeti sunan kurumun yöneticilerinin müşteri beklentilerini algılamaları arasındaki açıklık.
- b) Yönetimin müşteri beklentilerini algılamaları ile bu algılanan beklentilere göre düzenlenen hizmet kalite şartnameleri arasındaki açıklık.
- c) Beklentiler doğrultusunda hazırlanan şartnameler ile sunulan hizmet arasındaki açıklık.
- d) Sunulan hizmet ile dış çevreden müşteriye iletilen mesajlar arasındaki açıklık.
- e) Müşteri beklentisi ile müşterinin aldığı hizmet arasındaki açıklık. (Çalışmada bu açıklık kullanılmıştır.)

Açıklık analizinde beş temel faktör dikkate alınmaktadır (Parasumaran vd., 1991). Bu faktörler *fiziksel özellikler (tangibles)*, *güvenilirlik (reliability)*, *heveslilik (responsiveness)*, *duyarlılık (emphaty)* ve *yeterlilik (assurance)*'dir. *Fiziksel özellikler*; işletmenin hizmet sunumundaki bina, araç- gereç ve personel görünümünü ele almakta, *güvenilirlik*; söz verilen bir hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneğini ifade etmekte, *heveslilik*; müşteriye yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği, *duyarlılık*; çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesi, *yeterlilik* ise çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri olarak tanımlanmaktadır (Parasumaran vd., 1991). Hizmet birimlerinin hedefi, en az müşteri beklentisi kadar performans ortaya koymaktır. Müşteri beklentisinin üzerinde bir performans ise müşteri sadakati oluşturmak açısından son derece önemlidir.

### 3. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

SERVQUAL yöntemi hizmet kalitesi ölçümünde yaygın olarak kullanılmaktadır. Farklı sektörler itibarıyla tipik uygulama örneklerini şöyle sıralayabiliriz: (Knutson vd., 1990) pansiyonculukta, (Stevens vd., 1995) otel ve restoran işletmeciliğinde, (Nitecki,1996) akademik kütüphanelerde, (Devebakan vd., 2003) sağlık işletmelerinde, (Altan vd., 2004) bankacılık sektöründe, (Atan vd., 2006) süpermarketlerde, (Ruzan vd., 2007) Ege ihracatçı birliklerinde, (Okumuş vd., 2007) havayolu işletmesinde, (Albacete-S vd., 2007) kırsal konaklamada, (Eleren vd., 2007) hazır yemek işletmesinde, (Aydın, 2007) seyahat işletmesinde, (Maddern vd., 2007) finansal hizmetlerde, (Yılmaz vd., 2007) yüksek öğretimde, (Lai vd., 2007) mobil iletişimde, (Ersöz vd., 2009) öğretileninde, (Zaim vd.,2009) hastanede, (Chen vd., 2009) gemi taşımacılığında, (Filiz vd., 2010) Eskişehir Belediyelerinde, (Filiz, 2011) yurt işletmesinde, SERVQUAL yöntemini kullanmışlardır.

Yerli ve yabancı literatürde, SERVQUAL yönteminin yüksek öğretimde öğrenci işleri hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanıldığına dair herhangi bir çalışmaya

rastlanmamıştır. (Abouchedid vd., 2002) özel bir üniversitede fakülteler itibariyle kayıt ve akademik danışmanlıkla ilgili davranışları ve öğrenci hizmet kalitesi algılamasını ölçmüştür. Bu çalışmanın bir uzantısı olarak, (Kitcharoen, 2004) öğrenciler ve akademik kadronun çeşitli idari hizmet bölümleri için (kayıt, finansman ve kütüphane) beklenti ve algılamalarını incelemiştir. Bu çalışmalarda öğrenci işleri ofisi doğrudan ele alınmamış, ayrıca farklı bir müşteri grubu olarak idari personel de çalışmaya dahil edilmemiştir. Bu bakımdan, bu çalışma bir özgünlük taşımaktadır.

Aşağıdaki bölümlerde, bir kamu yüksek okulunun öğrenci işleri hizmet kalitesi SERVQUAL yöntemi kullanılarak incelenmektedir.

### 3. UYGULAMA

#### 3.1 Uygulama Yapılan Kurum ve Uygulama Amacı

Çalışma, Kocaeli bölgesinde faaliyet gösteren bir kamu meslek yüksek okulunda gerçekleştirilmiş ve kalite ölçeği olarak sözü edilen SERVQUAL yönteminden yararlanılmıştır (Yaş, 2009). Araştırmanın amacı; öğrenci işleri hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, kaliteyi oluşturan çeşitli faktörlerin hizmetten yararlananlar (müşteriler) gözetilerek analiz edilmesi ve böylece kalitenin iyileştirilmesine olanak sağlanmasıdır. Hizmetin müşterilerce nasıl algılandığı, hizmetin hangi boyutlarının nasıl değerlendirildiği de araştırmada ortaya konulması hedeflenen hususlardır.

Araştırmanın müşteri kitlesini öğrenciler, akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Anılan okulda toplam öğrenci sayısı 3458, akademik personel sayısı 45 ve idari personel sayısı 12 olmak üzere toplam müşteri sayısı 3515'dir. Rastgele örnekleme yöntemiyle elde edilen veriler önce güvenilirlik analizine tabi tutulmuş, daha sonra yukarıda zikredilen beş temel faktör (boyut) açısından incelenerek müşterilerin beklenti ve algılama düzeyleri karşılaştırılmıştır. Önerme düzeyleri arasındaki farklar (SERVQUAL açıklık skorları) anlamlılık testine (t test) tabi tutulmuştur.

#### 3.2 Veri Toplanması

Araştırma için bir anket formu tasarlanmış, tasarlanan anket formu 2009 yılı bahar döneminde 3 haftalık bir süre boyunca yüksek okulun yerleşkesinde rastgele seçilen müşteriler üzerinde uygulanmıştır. Ankete katılanlar öğrenciler, idari ve akademik personelden oluşmaktadır ve bu kişilerin hepsi öğrenci işleri bölümünün hizmetlerinden faydalanmaktadır.  $P=0.85$ ,  $d=0.05$  ve  $0.95$  güven düzeyinde 196 örnek yeterli olmasına karşın  $(n=(3515(0.85)(0.15)1.96^2)/3514 (0.05)^2)=196$ , toplamda 220 kişi ile (ana kitlenin yaklaşık %6.3'ü) anket yapılmış; bunlardan 6 tanesi geçersiz kabul edilerek değerlendirme dışı tutulmuştur. 214 anket geçerli kabul edilmiştir.  $P=0.85$  değeri okulda yapılan bir ön çalışma sonrasında ortaya çıkmıştır.

Ankete katılanların müşteri grubu ve cinsiyet dağılımı Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1. Ankete katılanların müşteri grubu ve cinsiyet dağılımı**

	Toplam		Erkek		Kadın	
	Kişi Adedi	%	Kişi Adedi	%	Kişi Adedi	%
Öğrenci / 1. Öğretim	121	57	59	49	62	51
Öğrenci/ 2. Öğretim	82	38	48	59	34	41
İdari Personel	3	1	2	67	1	33
Akademik Personel	8	4	5	63	3	37
Toplam	214	100				

Anket 2 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm beklenti önermelerini, ikinci bölüm ise algılama önermelerini içermektedir. Toplamda bölümlerde 22'ser önerme yer almaktadır. Her önermenin altında 1: Kesinlikle Katılmıyorum...7: Kesinlikle Katılıyorum şeklinde 7'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Önermelerin SERVQUAL ölçeğine göre dağılımı şu şekildedir: Fiziksel Özellikler (1-4), Güvenilirlik (5-9), Heveslilik (10-13), Duyarlılık (14-17) ve Yeterlilik (18-22) (Bkz. Ek). Hizmet kalitesinin hesaplanmasında kullanılan yol basitçe (algılama skorları – beklenti skorları) şeklinde olup, ortaya çıkan fark *Servqual açıklık skoru* olarak ifade edilmektedir. Her önerme için skor +6 ile -6 arasında (sayı negatif yönde büyüdükçe hizmet kalitesinin azaldığını göstererek) değişebilir. Artı değerli skorlar hizmetin kaliteli, eksi değerler ise kalitesiz olduğunu göstermektedir.

Verilerin analizinde SPSS 17.0 paket programı kullanılmıştır.

### 3.3 Verilerin Güvenilirliği

Anket araştırması tamamlandıktan sonra elde edilen veriler güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Faktörler bazında ve genelde bulunan Cronbach's Alpha değerleri aşağıdaki tabloda verilmektedir. Buna göre, hiçbir faktör kabul edilebilir seviye olan 0.70 değerinin altında çıkmamıştır. Faktörler bazında ve genel güvenilirlik mükemmel denebilecek seviyededir (Cronbach's, 2012) (Tablo 2).

**Tablo 2. Araştırmanın Cronbach's Alpha değerleri**

Faktörler	Alpha	Faktörler	Alpha
1. Fiziksel Özellikler	0.919	4. Duyarlılık	0.923
2. Güvenilirlik	0.919	5. Yeterlilik	0.921
3. Heveslilik	0.923	<b>Genel</b>	<b>0.923</b>

### 3.4. Önermelerin Gruplanması

Ankette yer alan 22 önermenin, hizmetin boyutları itibarıyla gruplanmasını belirlemek amacıyla, algılamaya göre temel bileşenler matrisi oluşturulmuştur (Tablo 3). Tablodan da görüldüğü gibi, uygulama başlangıcında öngörülen önerme bölünmeleri (hangi önermenin hangi faktöre ait olduğu), 22. önerme hariç, aynen gerçekleşmiştir. Yalnızca 22. soru 1. faktörün altında yer aldığından önceden yapılan boyutlandırmaya uymamaktadır. Bu nedenle, bu soru değerlendirilmeden çıkartılmıştır.

**Tablo 3. Temel bileşenler matrisi**

Önerme	Bileşen					Önerme	Bileşen				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1	<b>0.620</b>	0.040	0.024	0.215	0.286	12	0.185	0.021	<b>0.811</b>	0.325	0.092
2	<b>0.635</b>	0.091	0.314	0.113	0.134	13	0.132	0.044	<b>0.779</b>	0.350	0.182
3	<b>0.692</b>	0.380	0.073	0.374	0.249	14	0.075	0.451	0.281	<b>0.490</b>	0.221
4	<b>0.564</b>	0.432	0.321	0.216	0.174	15	0.399	0.109	0.171	<b>0.482</b>	0.378
5	0.240	<b>0.524</b>	0.244	0.339	0.431	16	0.152	0.155	0.399	<b>0.596</b>	0.381
6	0.102	<b>0.543</b>	0.497	0.170	0.130	17	0.002	0.004	0.309	<b>0.625</b>	0.038
7	0.088	<b>0.684</b>	0.173	0.116	0.153	18	0.204	0.239	0.284	0.426	<b>0.602</b>
8	0.149	<b>0.650</b>	0.153	0.279	0.007	19	0.027	0.053	0.253	0.183	<b>0.732</b>
9	0.089	<b>0.742</b>	0.274	0.084	0.017	20	0.107	0.221	0.095	0.052	<b>0.749</b>
10	0.467	0.056	<b>0.652</b>	0.235	0.051	21	0.167	0.432	0.134	0.135	<b>0.664</b>
11	0.013	0.087	<b>0.761</b>	0.195	0.013	22	<b>0.476</b>	0.250	0.128	0.136	0.399

Faktörlerin varyans açıklama oranları, rotasyon da dahil edilerek Tablo 4’de verilmiştir. Çizelge incelendiğinde, beş faktörün toplamda varyans açıklama oranının %88.235’e ulaştığı görülmektedir. Birinci faktörün varyans açıklama oranı (%28.461) diğerlerine göre oldukça yüksektir. Böylece, anketin müşteri memnuniyetini ölçmede çok başarılı olduğu söylenebilir.

**Tablo 4. Toplam açıklanan varyans**

Bileşen	Başlangıç Öz değerleri			Kareli Yükler Toplamı (Çıkarım)			Kareli Yükler Toplamı (Rotasyon)		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	6.264	28.461	28.461	6.254	28.461	28.461	5.003	24.191	24.191
2	4.022	18.274	46.755	4.022	18.174	46.735	3.619	16.357	40.548
3	3.234	14.693	61.428	3.234	14.693	61.428	3.557	16.162	56.710
4	3.041	13.817	75.245	3.041	13.817	75.245	3.497	15.890	72.600
5	2.859	12.990	88.235	2.859	12.990	88.235	3.441	15.635	88.235
6	0.528	2.399	90.634						
7	0.406	1.844	92.478						
8-21	.....	.....	.....						
22	0.009	0.040	100.000						

### 3.5 Servqual Açıklık Skorlarının Hesaplanması ve Değerlendirme

SERVQUAL açıklık skorları önce önerme bazında, daha sonra faktör bazında, en sonunda da genel ortalama bazında belirlenerek analiz edilmiştir. Önerme bazındaki SERVQUAL açıklık skorları Tablo 5’de verilmektedir.

Tablo 5. Önerme bazında Servqual açıklık skorları

N=214 Önerme	ALGILAMA		BEKLENTİ		SKOR (Fark) (c)=(a-b)	SKOR Std. Sapma $\sqrt{\frac{\sum c_i^2 - n\bar{c}^2}{n-1}}$	t	p
	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma				
	(a)		(b)					
1	3.8084	0.6044	6.7336	1.5969	-2.9252	1.6114	26.5445	0.0000
2	4.3364	0.6428	6.6869	1.6836	-2.3505	1.6915	20.3330	0.0000
3	3.1638	0.6715	6.7103	1.6605	-3.5467	1.8173	28.5564	0.0000
4	2.8037	0.8308	6.6075	1.6583	-3.8037	1.8514	30.0450	0.0000
5	4.3972	0.5063	6.8271	1.8401	-2.4299	1.8733	18.9688	0.0000
6	4.7617	0.4571	6.8551	1.7561	-2.0935	1.7723	17.2731	0.0000
7	4.7103	0.6739	6.7243	1.8462	-2.0140	1.7839	16.5217	0.0000
8	4.6121	0.3634	6.9065	1.8599	-2.2944	1.9058	17.6086	0.0000
9	4.1963	0.4485	6.8785	1.7030	-2.6822	1.7588	22.3145	0.0000
10	3.9486	0.5363	6.8224	1.8695	-2.8738	1.8876	22.2775	0.0000
11	4.0280	0.6006	6.7617	1.7413	-2.7336	1.7556	22.7800	0.0000
12	3.8832	0.6006	6.7290	1.8412	-2.8458	1.8864	22.0776	0.0000
13	3.9953	0.6808	6.7243	1.8576	-2.7290	1.8863	21.1715	0.0000
14	4.6168	0.4711	6.8364	1.7770	-2.2196	1.7431	18.6208	0.0000
15	3.7383	0.7591	6.6776	1.6858	-2.9393	1.7543	24.5146	0.0000
16	3.6869	0.6684	6.7196	1.6979	-3.0327	1.7291	25.6574	0.0000
17	3.5514	0.7979	6.7150	1.7292	-3.1636	1.8405	25.1479	0.0000
18	4.4112	0.4905	6.8224	1.6527	-2.4112	1.6872	20.9124	0.0000
19	4.2850	0.4870	6.8131	1.8278	-2.5280	1.8119	20.4036	0.0000
20	4.1121	0.5445	6.8084	1.6320	-2.6963	1.6495	23.9034	0.0000
21	4.2944	0.5994	6.8131	1.5571	-2.5187	1.6032	22.9808	0.0000

Tabloda yer alan farklara baktığımız zaman, 4 önermede (4, 3, 17, 16) açık 3'ün üzerindedir. En büyük SERVQUAL açıklık skoru -3.807 ile 4. önermede olup, bu önermede yer alan “Öğrenci işleri binası ve çalışma (bekleme) salonu yeterli büyüklüktedir” ifadesine müşteriler en olumsuz cevapları vermiştir. Binanın eski, öğrenci işleri bürosunun ufak ve ergonomik olmaması bu açığın en büyük nedenidir. İyileştirme zordur, zaman alıcıdır. Kurumun devlet kurumu olması işi daha da zorlaştırmaktadır. İkinci en büyük açıklık skoru -3.5467 ile 3. önermededir. “Öğrenci işleri binası ve çalışma (bekleme) salonu göze hoş görünür” ifadesine müşteriler olumsuz cevap vermişlerdir. Bu durum, binanın mimarisi ve dekorasyonunun müşterilerce yetersiz görüldüğüne işaret etmektedir. İyileştirme zor ve zaman alıcıdır. Üçüncü büyük fark -3.1636 ile 17. önermededir. “Öğrenci işleri çalışanları müşterilerin özel isteklerini anlar” ifadesine müşteriler olumsuz yaklaşmıştır. Dördüncü büyük fark -3.0317 ile 16. önermededir. “Öğrenci işleri, müşterilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutar” ifadesi de oldukça olumsuz yanıtlanmıştır. 17. ve 16. önermeler çalışan personelin davranış biçimiyle (duyarlılıkla) ilgilidir. Bu açıklığın azaltılması nispeten daha kolaydır. Personele yapılacak telkinlerle müşteriye karşı duyarlılık artırılabilir.

Diğer önermelerin 10 tanesinin açıklık skoru 2.5-3.0 arasındadır. Bunlar sırasıyla 15, 1, 10, 12, 11, 13, 20, 9, 19 ve 21 no'lu önermelerdir. 10, 11, 12 ve 13 no'lu önermeler personelin heveslilik boyutuna aittir. Personelin eğitimi ve katılım ile bu açıklık azaltılabilir. Kalan önermelerin açıklık skorları 2.0 – 2.5 arasındadır. Öğrenci işlerinin en iyi olduğu kalite seviyesi kayıtların hatasız tutulmasıdır (7. önerme). Bunun sebebi, yüksek okulun bir devlet kurumu olması dolayısıyla her işin kendine göre bir

prosedürünün bulunması, çalışanların bunlara sıkı bir şekilde uyması veya uymak zorunda olmasıdır.

Önermelerin standart sapma değerlerine bakıldığında, 4. önermenin algılanmasında (öğrenci işleri binası ve çalışma salonunun yeterliliği) standart sapmanın diğer önermelerinkine göre en yüksek olduğu (0.8308) görülmektedir. Beklentiler bazında ise, en yüksek standart sapma 1.8695 ile 10. önermedir (Öğrenci İşleri müşterinin bir sorunu olduğu zaman, sorunu çözmek için samimi ilgi gösterir). SERVQUAL önermeleri arasında yer alan 8. önerme (Öğrenci işleri kayıtların tutulmasında çok titizdir) müşterilerin değerlendirmelerinde en yüksek sapmayı içermektedir (1.9058).

Faktör bazındaki SERVQUAL açıklık skorları Tablo 6'da verilmiştir.

**Tablo 6. Faktörlerin Servqual skorları**

N=214 Önerme	ALGILAMA		BEKLENTİ		SKOR (Fark) (c)=(a-b)	SKOR Std. Sapma $\sqrt{\frac{\sum c_i^2 - n\bar{c}^2}{n-1}}$	t	p
	Ortalama (a)	Std. Sapma	Ortalama (b)	Std. Sapma				
1. Fiziksel Öz.	3.5281	0.6765	6.6846	1.6497	-3.1565	1.7565	26.2823	0.0000
2. Güvenilirlik	4.5355	0.4910	6.8383	1.8009	-2.3028	1.8194	18.5113	0.0000
3. Heveslilik	3.9638	0.5745	6.7594	1.8274	-2.7956	1.8547	22.0473	0.0000
4. Duyarlılık	3.8970	0.6609	6.7372	1.7228	-2.8388	1.7694	23.4612	0.0000
5. Yeterlilik	4.2757	0.5214	6.8142	1.6674	-2.5386	1.6574	22.4086	0.0000
<b>Genel</b>	<b>4.0400</b>	<b>0.5790</b>	<b>6.7667</b>	<b>1.7096</b>	<b>-2.7265</b>	<b>1.7715</b>	<b>22.5145</b>	<b>0.0000</b>

SERVQUAL açıklık skorunun en fazla olduğu faktör fiziksel özellikler faktörüdür (-3.1565). Fiziksel özellikler faktöründe iyileştirme yapmak çeşitli koşullara bağlı ve maliyetli olsa da, bu konuya olabildiğince el atılmalıdır. Fiziksel özelliklerden sonra en fazla açıklık skorunu -2.8388 ile duyarlılık faktörü vermektedir. Burada, öğrenci işleri çalışanlarının, müşterilere karşı daha duyarlı olabilmelerini sağlamak için, teorik ve uygulamalı eğitime tabi tutulmaları gerekmektedir. Üçüncü sırada -2.7956 ile heveslilik faktörü vardır. Bu faktör, çalışanların davranış biçimi ve kurum kültürü ile de ilgilidir. Düzeltilmesi ve iyileştirme yapılması daha kolay olan faktördür. Yeterlilik faktörü -2.5386 açıklık skoru ile dördüncü sırada yer almaktadır. Burada da eğitimin önemi ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar önce kendi aralarında bu açığı kapatmaya çalışmalı, sonra kurumun diğer çalışanları ile de işbirliği ile bu açığı kapatmalıdır. Kurumsal bir yapı olmasından dolayı güvenilirlik faktörü en küçük açıklık skoruna (-2.3028) sahiptir. Ancak, bu seviye yine de yüksek sayılabilir. Genel açıklık skoru -2.7265 olup, söz konusu yüksek okuldaki öğrenci işleri hizmet kalitesinin beklentilerin çok gerisinde kaldığına işaret etmektedir.

### 3.6 Farkların Eşleştirilmiş T Testi

Hizmet nitelikleriyle ilgili farkın anlamlılığının test edilmesi eşleştirilmiş t test (paired sample t test) yoluyla gerçekleştirilmiştir (Tablo 7). Burada,  $H_0$  hipotezi algılama ve beklenti skorları arasında anlamlı fark olmadığını;  $H_1$  hipotezi ise anlamlı fark bulunduğunu ifade etmiştir. Testin sonucunda, çizelgede de yer aldığı gibi, farkların anlamlılık düzeyinin  $p < 0.01$  olduğu görülmüştür. Böylece, öğrenci işleri bölümünün sunmuş olduğu hizmetin kalitesiyle ilgili müşteri beklenti ve algılamaları arasındaki

fark anlamlı bulunmuştur. Müşterilerin beklentileri mevcut hizmet kalitesinin üzerindedir.

**Tablo 7. Farkların eşleştirilmiş T Test sonuçları**

		0.95 Güven Aralığı					
Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata (Ort.)	Alt Sınır	Üst Sınır	t	df	Anlamlılık (2- yönlü)
2.7265	1.7715	0.1211	2.4739	2.9791	22.5145	20	0.0000

#### 4. SONUÇ

Hizmet sunan kuruluşlarda hizmet kalitesi düzeyi kritik bir performans ölçütü olarak görülmekte, hizmet kalitesi ölçümü uygulamalarda öne çıkan konular arasında yer almaya devam etmektedir. Yüksek hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, bağlılık, müşterilerin olumlu tavsiyeleri ve şikayetlerde azalmalar gibi arzu edilen sonuçları beraberinde getirmesi bu yöndeki gelişmeleri hızlandıran başlıca nedenlerdir. Bu konu yalnızca ticari kuruluşlar için değil, hizmet sunan ve ticari olmayan tüm kuruluş ve kurumlar için de önemlidir. Bu çalışmada bunun tipik bir uygulama örneği verilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, öğrenci işleri müşterilerinin algılama düzeylerinin yüksek çıkmasına rağmen, beklentilerinin de yüksekliği SERVQUAL açıklık skorlarını negatif büyüklüğe taşımıştır. Tüm faktörlerde negatif skorlar ortaya çıkmıştır. Fiziksel özellikler faktörü en yüksek negatif SERVQUAL açıklık skoruna (-3.1565) sahip olduğu için öncelikle iyileştirilmesi gereken bir konudur. Duyarlılık faktörü -2.8388 açıklık skoru ile ikinci sırada önem arz etmektedir. Bu faktörde iyileştirme yapabilmek, öğrenci işleri çalışanlarının müşterilere karşı daha duyarlı olabilmelerini sağlamakla mümkündür. Bunun için, de teorik ve uygulamalı eğitim almalarına ihtiyaç vardır. Üçüncü sırada -2.7956 açıklık skoru ile yer alan heveslilik faktörü çalışanların davranış biçimi ve kurum kültürü ile ilgili olduğundan, kendilerine bu yönde bilgilendirme yapılması yeterli olacaktır. Yeterlilik faktörü -2.5386 açıklık skoru ile dördüncü sırada yer almaktadır. Burada da eğitimin önemi ortaya çıkmaktadır. Çalışanların kişisel ve grup çalışmaları ve diğer çalışanlarla işbirliği yaparak bu açığı kapatmaları mümkündür. Kurumsal bir yapı olmasından dolayı güvenilirlik faktörü en küçük açığa (-2.3028) sahip olmasına rağmen yine de yüksek seviyededir.

Toplam SERVQUAL açıklık skoru -2.7265 bulunmuştur. Bu değer oldukça büyük olup, öğrenci işleri bölümünün okulda verdiği hizmet seviyesinin hizmet alanlarca yeterli bulunmadığını göstermektedir.

Belirli aralıklarla bu tip anket çalışmalarının tekrarlanması ve yapılacak hizmet iyileştirmelerine bağlı olarak, zamanla müşteri memnuniyetinin de yükselmesi sağlanabilecektir.



## 5. KAYNAKLAR

- Armstrong, G., Kotler, P., 2000. Marketing: An Introduction, Prentice Hall, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 246.
- Zeithaml, V. A., Parasumaran, V., Berry, L. L., 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, New York, 17.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M.J. (2006), Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 4th ed., McGraw-Hill Co., Boston.
- Parasumaran, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., 1991. Refinement and Reassessment of the Servqual Scale, Journal of Retailing, 67(4), 445.
- Knutson, B. J., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M., Yokoyama, F., 1990. LODGSERV: a Service Quality Index for the Lodging Industry, Hospitality Research Journal, 14, 2, 1-16.
- Stevens, P., Knutson, B. J., Patton, M., 1995. DINESERV: a Tool for Measuring Service Quality in Restaurants, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 56-60.
- Nitecki, D. A., 1996. Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries, The Journal of Academic Librarianship (May), 181-190.
- Devebakan, N., Aksaraylı, M., 2003. Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE Dergisi, 5(1). 38-54.
- Altan, Ş., Atan, M., 2004. Bankacılık Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi, 1, 17-32.
- Atan, M., Baş, M., Tolon, M., 2006. "SERVQUAL Analizi ile Migros ve Gima Süpermarketlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Çalışması", Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 7(2), 256-270.
- Ruzan, E. F., Ruzan, A. R. F., Bakkurt, A., 2007. Ege İhracatçılar Birliklerinde Servqual Ölçeği ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, Yönetim ve Ekonomi, 14(2), Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, 137-153.
- Okumuş, A., Asil, H., 2007. Hizmet Kalitesi Algılamasının Havayolu Yolcularının Genel Memnuniyet Düzeylerine Göre Olan Etkisinin İncelenmesi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi, 36(2) 7-29.
- Albacete-S, C. A., Fuentes-F, M. M., Lloréns, M. F. J., 2007. Service Quality Measurement in Rural Accommodation, Annals of Tourism Research, 34(1), 45-65.
- Eleren, A., Bektaş, Ç., Görmüş, A. Ç., 2007. Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama, Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, 44(514), 75-88.

Aydın, K., 2007. Hizmet İşletmelerinde Servqual Yöntemi ile Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kocaeli’ndeki Seyahat İşletmelerinden Efe Tur Uygulaması. Sosyal Siyaset Konferansları, 50. Kitap, 1101-1130.

Maddern, H., Maull, R., Smart, A., Baker, P., 2007. Customer Satisfaction and Service Quality in UK Financial Services, International Journal of Production and Operations Management, 27(9), 999-1019.

Yılmaz, V., Filiz, Z., Yaprak, B., 2007. Servqual Yöntemiyle Yüksek Öğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 7(1), 299-316.

Lai, F., Hutchinson, J., Li, D., Bai, C., 2007. An Empirical Assessment and Application of SERVQUAL in Mainland China’s Mobile Communications Industry, International Journal of Quality & Reliability Management, 24(3), 244 – 262.

Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A. K., Yüzükırmızı, M., 2009. Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. International Journal of Eng. Research & Development, 1(1), 19-27.

Zaim, H., Bayburt, N., Zaim, S., 2009. Service Quality and Determinants of Customer Satisfaction in Hospitals: Turkish Experience.2009 EABR & TLC Conference Proceedings, June 11, Prague, Czech Republic.

Chen, K. K., Chang, C. T., Lai, C. S., 2009. Service Quality Gaps of Business Customers in the Shipping Industry, Transportation Research Part E, 45, 222-237.

Filiz, Z., Yılmaz, V., Yağız, C., 2010. Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10(3), 59-76.

Filiz, Z., 2011. Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, International Journal of Research and Development, 3(1), 38-48.

Abouchedid, K., Nasser, R., 2002. Assuring Quality Service in Higher Education: Registration and Advising Attitudes in a Private University in Lebanon, Quality Assurance in Education, 10(4), 198-206.

Kitcharoen, K., 2004. The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand, ABAC Journal, 24(3), 20-46.

Yaş, O., 2009. Uzunyol MYO Öğrenci İşleri Departmanı Servqual Uygulaması, Kocaeli Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, Bitirme Tezi, 22-47.

Cronbach’s Alpha, 2012. Erişim: 14 Nisan 2006, [http://en.wikipedia.org/wiki/Cronbach's\\_alpha](http://en.wikipedia.org/wiki/Cronbach's_alpha).

## MEASURING THE SERVICE QUALITY OF STUDENT AFFAIRS AT HIGHER EDUCATION AND AN EXEMPLARY APPLICATION

### ABSTRACT

*Due to its main characteristics of intangibility, inseparability, heterogeneity and perishability of service, it is generally quite difficult to describe and measure the service quality. Several methods have been developed to measure service quality in application areas. SERVQUAL is one of these methods. In this study this method is used to measure the service quality of student affairs at higher education and the gaps between expected service and perceived performance of the service by the beneficiaries are derived. The data is collected by the survey method during the application. After the measurement, although the level of customer perceptions is high, the service quality level provided by the student affairs office is found to be insufficient by its customers due to their high expectations.*

**Keywords:** Service quality, SERVQUAL, Data reliability, Principle component analysis.

## Ek: Anket Soruları

	BEKLENTİ	ALGILAMA
<i>Fiziksel Özellikler</i>		
1. Öğrenci İşleri yeterli ve modern donanıma (masa, banko, ekipman, kırtasiye, vb.) sahiptir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2. Öğrenci İşleri çalışanları iyi görünümüne sahiptir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3. Öğrenci İşleri binası ve çalışma / bekleme salonu göze hoş görünür.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
4. Öğrenci İşleri binası ve çalışma / bekleme salonu yeterli büyüklüktedir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
<i>Güvenilirlik</i>		
5. Öğrenci İşleri güvenilirdir. Hizmeti ilk anda ve zamanında yerine getirir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
6. Öğrenci İşleri, işlemlerinde (öğrenci belgesi, not belgesi, askerlik belgesi verilmesi; staj takip işlemleri, mezuniyet işlemleri, vb.) hata yapmaz.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
7. Öğrenci İşleri bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiğinde, söz verdiği gibi yapar.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
8. Öğrenci İşleri kayıtların tutulmasında çok titizdir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
9. Öğrenci İşleri müşterileri öğrenci işleriyle ilgili işlemlerde kendilerini güvende hissederler.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
<i>Heveslilik</i>		
10. Öğrenci İşleri müşterinin bir sorunu olduğu zaman, sorunu çözmek için samimi ilgi gösterir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
11. Öğrenci İşleri çalışanları hızlı hizmet verirler.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
12. Öğrenci İşleri çalışanları her zaman müşteriye yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
13. Öğrenci İşleri çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
<i>Duyarlılık</i>		
14. Öğrenci İşleri çalışma saatleri bütün müşterilere uygun olacak şekildedir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
15. Öğrenci İşleri her müşteriyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
16. Öğrenci İşleri müşterilerinin menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
17. Öğrenci İşleri çalışanları müşterilerin özel isteklerini anlar.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
<i>Yeterlilik</i>		
18. Öğrenci İşleri çalışanları müşterilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
19. Öğrenci İşleri çalışanları naziktir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
20. Öğrenci İşleri çalışanlarının davranışları müşteride güven duygusu yaratır.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
21. Öğrenci İşlerinin müşterileri hizmetle ilgili işlemlerde kendilerini güvende hissederler.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
22. Öğrenci İşlerinin kullandığı teknolojik donanım yeterlidir.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

Not: 22. önerme 5. faktör gruplamasına uymadığı için değerlendirilmeden çıkartılmıştır.