

YÜKSEK ÖĞRETİMDE ÖĞRENCİ İŞLERİ HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ VE BİR ÖRNEK UYGULAMA

Mesut KUMRU^{1*}, Pınar YILDIZ KUMRU²

¹Doğuş Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, Acıbadem, 34722-Kadıköy, İstanbul, Türkiye

mkumru@dogus.edu.tr

²Kocaeli Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, Umuttepe Yerleşkesi., 41380-İzmit, Kocaeli, Türkiye

pinarki@kou.edu.tr

1. Giriş

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. 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.

2. Hizmet kalitesinin ölçümü

Hizmet kalitesinin ölçümünde en yaygın kullanılan ölçek Zeithaml, Parasuraman ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL yöntemidir. 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 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 22 maddeden oluşan 5 bölüm halindedir. Sonuç olarak, hizmet kalitesi, “müşterilerin istek veya beklentileri ile algıları arasındaki açıklık ölçüsü” şeklinde tanımlanmıştır. Bu açıklıklar aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir.

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

Açıklık analizinde beş temel faktör dikkate alınmaktadır. Bu faktörler *fiziksel özellikler (tangibles)*, *güvenilirlik (reliability)*, *heveslilik (responsiveness)*, *güvence (assurance)* ve *empati (emphaty)*'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; *güvence*, çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri; *empati* ise çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesi olarak tanımlanmaktadır. 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. Uygulama

Çalışma, Kocaeli bölgesinde faaliyet gösteren bir meslek yüksek okulunda gerçekleştirilmiş ve kalite ölçeği olarak sözü edilen SERVQUAL yönteminden yararlanılmıştır. 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. Örneklem olarak, öngörülen örneklem büyüklüğünün üzerinde, ana kitlenin yaklaşık % 6.3'i ile (220 kişi) anket yapılmış, bunlardan 6 tanesi geçersiz kabul edilerek değerlendirme dışı tutulmuş ve böylece 214 anket geçerli kabul edilmiştir (% 6.1). Elde edilen veriler önce güvenilirlik analizine tabi tutulmuş, daha sonra yukarıda zikredilen beş temel faktör (boyut) açısından incelenerek müşterilerin beklenti ve algılama düzeyleri karşılaştırılmıştır. Düzeyler arasındaki farklar (SERVQUAL açıklık skorları) anlamlılık testine (t test) tabi tutulmuştur.

4. Sonuç

Araştırma sonuçlarına göre algılama düzeyleri yüksek çıkmasına rağmen beklentilerin de yüksekliği, SERVQUAL skorlarını negatif büyüklüğe taşımıştır. Toplam SERVQUAL skoru -2.70628 bulunmuştur. Bu değer oldukça büyük olup, öğrenci işleri bölümünün okulda verdiği hizmet seviyesinin hizmet alanlarca yeterli bulunmadığını göstermektedir.

KAYNAKLAR

- [1] Besterfield D.H., Besterfield-M C., Besterfield G.H. and Besterfield-S M. (2003), *Total Quality Management*, Pearson Education, Inc., New Jersey, 76-81.
- [2] Zeithaml V.A., Parasumaran V. and Berry L.A. (1990), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.
- [3] Filiz Z., Yılmaz V. ve Yağız C. (2010), Belediyelerde hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59-76.
- [4] Yılmaz V., Filiz Z. ve Yaprak B. (2007). Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi* 7(1), 299- 316.
- [5] Yaş O. (2009), *Uzunyol MYO Öğrenci İşleri Departmanı Servqual Uygulaması*, Kocaeli Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, Bitirme Tezi.

ABSTRACT

MEASURING THE SERVICE QUALITY OF STUDENT AFFAIRS AT HIGHER EDUCATION AND AN EXAMPLARY APPLICATION OF IT

Due to its main characteristics of intangibility, inseparability, heterogeneity and perishability, it is quite difficult to describe and measure the service quality in general. A number of methods have been developed to measure service quality in the application areas. As one of these methods, SERVQUAL is to be used in this study to measure the service quality of student affairs at higher education and the gaps between expected service and perceived performance for the service beneficiaries are derived.

Key Words: Service quality, Servqual, student affairs, statistical tests