

ÜNİVERSİTELERDE SERVQUAL TEKNİĞİ İLE ALGILANAN HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA

Engin ÖZGÜL
Dokuz Eylül Üniversitesi
Nevzat DEVEBAKAN
Dokuz Eylül Üniversitesi

ABSTRACT

This study aims to measure the expectations and perceptions of students of the Dokuz Eylül and Ege Universities, Department of Business Management with regard to the characteristics of the services offered to students, the shortcomings of these services and the relationship between the descriptive variables and service quality by using the SERVQUAL technique. It is concluded that the service quality in both departments cannot reach the level the students' expectations although there are some differences between the business departments. Therefore, it is clear that the administrations in the faculties need to improve the quality of services they offer.

Keywords: *Quality, Perceived Service Quality, SERVQUAL Scales, Universities, Student.*

GİRİŞ

Günümüzde hizmet sektörünün ülke ekonomileri içindeki yeri, bir kalkınmışlık ölçütü olarak karşımıza çıkmaktadır. Son otuz yıllık süreç içinde tüm dünya ulusal ekonomileri içinde hizmetler sektörünün payının hızla arttığı görülmektedir. Örneğin 1970'lerden bu yana ABD hizmet sektöründe işveren sayısı %60, Japonya'da %40 artmıştır¹. Dünya Bankası'nın 132 ülke arasında yaptığı refah sıralamasında, refah düzeyleri ve hizmet sektörünün ağırlığı arasında bir ilişkinin bulunduğu belirtilmektedir². Hizmet sektörü ile ilgili verilen bu rakamlardan da anlaşılıyor ki yaşam standartlarımızın yükselmesi büyük ölçüde hizmet sektöründe kalite ve verimliliğin artmasına bağlıdır³.

¹ Bo Bergman ve Bengt Klefsjö, *Quality*, (Sweeden: McGraw-Hill, 1994), s. 265.

² Ayşe Sevgi Öztürk, 'Hizmet İşletmelerinde Kalite Boyutları ve Kalitenin Artırılması', *Verimlilik Dergisi*, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Sayı: 1996/2, Ankara, Yıl: 1996, s. 65.

³ Edwards W. Deming, *Out of The Crisis*, (USA: Cambridge University Press. 1994), ss. 184-5.

Kuşkusuz üniversiteler de bu büyümenin dışında değerdendirilemez. Burada öğrencilere sunulan hizmetin, öğrencinin istek ve ihtiyaçlarına uygun olarak tasarlanması ve sunulması öğrencilerin derslere uyum kabiliyetini, katılımını ve verilen bilgi ve becerilerin benimsenmesi yoluyla üniversitelerine bağlılıklarını artıracak, kısaca eğitimin amaçlarına ulaşmasını sağlayacaktır. Bu boyutuyla öğrencilerin ‘algılanan hizmet kalitesinin’ tespiti de son derece önemli bir konu olmaktadır. Ancak tüm hizmetler sektöründe olduğu gibi üniversitelerde de sunulan hizmetlerin soyutluk, heterojenlik, ayrılmazlık ve değışkenlik özellikleri bu konuda ölçümleme yapmayı zorlaştıran klasik engellerdir. SERVQUAL ölçeği de bu anlayış doğrultusunda geliştirilmiş ve sadece hizmetler sektörüne yönelik uygulamaları olan bir değerdendirme sistemidir. Bu yolla karşılaştırmalı olarak ölçümlenen hizmetlerin algılanma biçiminin ortaya konulması, aradaki algılama farklılıklarının giderilmesi ve kalite düzeyinin yükseltilmesi bakımından yönetimin dikkate alması gereken birçok konuyu gündeme taşıyacaktır.

1. Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Servqual Ölçeğinin Geliştirilmesi

Parasuraman; Zeithaml ve Berry hizmet kalitesi ile ilgili yazının kendilerine genel bir bakış açısı kazandırmakla beraber, kavramsal temelde ve ayrıntılı bir şekilde hizmet kalitesini anlamaya ve geliştirmeye yetmediğini öne sürerek, hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir bakış açısı getirebilmek, kavramsal bir hizmet kalitesi modeli geliştirebilmek ve hizmet kalitesi konusunda gelecekte yapılacak araştırmalara ışık tutabilmek için bir dizi çalışmalar yapmışlardır.

Odak grup görüşmeleri sonucunda elde edilen önemli bilgilerden biri de müşterilerin hizmet kalitesini değerdendirirken hangi ölçütlerden yararlandıklarının ortaya çıkmasıdır. Grup görüşmeleri sonucunda müşterilerin hizmet kalitesi değerdemde benzer kriterleri kullandıkları ve hizmet kalitesinin on genel boyutu olduğu saptanmıştır. Söz konusu on boyut aşağıda sıralanmıştır⁴:

Fiziksel Özellikler (Tangibles): Hizmetin verilmesi sırasında kullanılan bina, araç-gereç, teçhizat ve personelin fiziksel görünümü, hizmetin fiziki simgeleri, hizmet alan yada bekleyen diğer müşteriler.

Güvenilirlik (Reliability): Sunulacak hizmeti ilk seferde doğru olarak yerine getirme yeteneği. Hizmetle ilgili kayıtların doğru ve tam tutulması, hizmeti söz verilen zamanda yerine getirebilmesi.

Heveslilik (Responsiveness): Personelin hizmeti vermedeki istekliliği, müşterilere hızlı hizmet verme ve yardım konusunda gönüllülük, ödeme veya duyuruların zamanında postalanması, arayan müşterilere hızlı cevap verme, randevuların çabuk düzenlenmesi.

Yeterlilik (Competence): Hizmetleri gerçekleştirebilmek için gerekli bilgi ve deneyime sahip olma.

⁴ A. Parasuraman, V.A Zeithaml, L. Berry, ‘A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research’, *Journal of Marketing*, Vol. 49, 1985, s. 47; V. Zeithaml, A. Parasuraman,; L.L Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, (NewYork: Free Press, 1990) ss. 21-22.

Nezaket (Courtesy): Müşterilerle doğrudan iletişimde bulunan personelin kibar, düşünceli, saygılı ve samimi olması.

İnanılabilirlik (Credibilit): Hizmeti vermede personelin güvenilir ve dürüst olması, müşterilerin çıkarlarının korunduğunu hissettirilip onların güveninin kazanılması.

Güvenlik (Security): Verilen hizmetler konusunda tehlike, risk ve şüphelerin olmaması.

Ulaşılabilirlik (Access): Hizmete ulaşmak için gerekli fiziki koşulların sağlanması, hizmet sunulana kadar geçen bekleme süresi, sunulacak hizmet için uygun saatler ve yerin seçimi, iletişim araçlarıyla hizmete kolay ulaşılabilirlik.

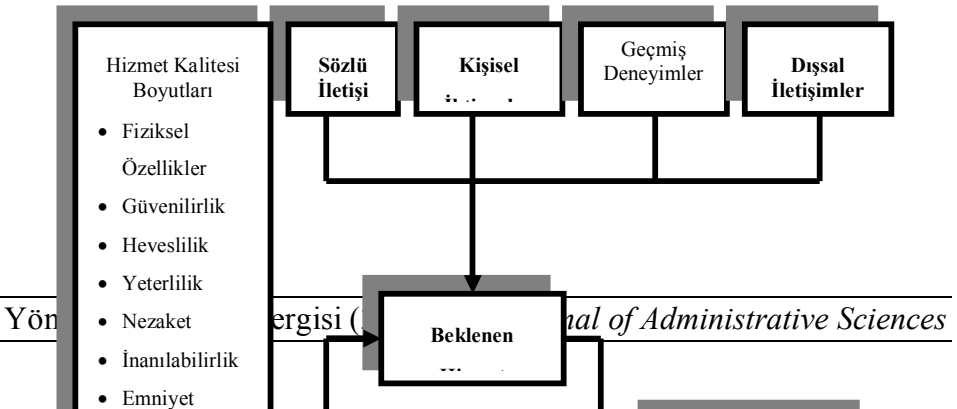
Anlayış (Understanding the costumer): Müşteri ihtiyaçlarını anlamak için çaba sarf etme, düzenli hizmet alan müşterileri tanıma, müşterilerin özel gereksinimlerini anlama.

İletişim (Communication): Müşteriler arasında kültür ve eğitim farklılıklarının olabileceğini göz önünde bulundurarak, her müşterinin anlayacağı şekilde hizmetin ve maliyetinin açıklanması, müşterileri bilgilendirme, problemlerinin dinlenip çözümünün sağlanması.

Araştırmacılar müşteri görüşmeleri sonunda, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmelerini şematik hale getirmişlerdir. Müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmeleri Şekil 1’de gösterilmiştir. Veriler incelendiğinde, sözlü iletişim, kişisel gereksinimler, müşterilerin geçmiş deneyimleri ve dışsal iletişimlerin müşterilerin beklemediği hizmeti etkilediği görülmektedir. Diğer taraftan müşterilerin hizmetlerden beklentileri ve söz konusu hizmetlere yönelik algılarının karşılaştırılmasıyla algılanan hizmet kalitesinin oluştuduğu görülmektedir.

Şekil 1:

Müşterilerin Hizmet Kalitesini Değerlendirmesi



Kaynak: Zeithaml vd., *Delivering...* 1990; s. 23.

Dört hizmet kategorisinden yöneticilerle (bankacılık, kredi kartı hizmetleri, menkul değerler komisyonculuğu ve tamir bakım hizmeti) yapılan görüşmeler sonucunda, yöneticilerin hizmet kalitesini nasıl algıladıkları ve müşterilerce kaliteli olarak değerlendirilecek bir hizmetin sunulması süreçlerinde yöneticilerin neler yapması gerektiği konuları tartışılmış ve hem hizmet sunan işletmelerin kalite anlayışları ile uygulamaları arasında, hem de müşterilerin hizmetten beklentileri ile yaşadıkları gerçek hizmet arasında bazı boşluklar (gap-farklılık) tespit edilmiştir. Araştırmacılara göre bu boşluklar sunulacak hizmetin müşteriler tarafından yüksek kalitede algılanmasına engel olacak kadar büyük önem taşımaktadır. Diğer taraftan, yönetici görüşmeleri sonucunda ortaya çıkan genel yargılar, araştırmacılara hizmet kalitesine yönelik genel bir modelin geliştirilebileceği konusunda bazı ipuçları vermiştir. Söz konusu boşluklar ve bu boşluklara neden olan faktörler aşağıda belirtilmiştir⁵:

- Müşteri Beklentileri ve Yönetimin Müşteri Beklentilerini Algılaması Arasındaki Boşluk (1. Boşluk)
- Yönetimin Müşteri Beklentilerini Algılaması İle Hizmet Kalitesi Spesifikasyonları Arasındaki Boşluk (2. Boşluk)
- Hizmet Kalitesi Spesifikasyonları ile Hizmetin Sunumu Arasındaki Boşluk (3. Boşluk)
- Hizmetin Sunumu ile Dışsal İletişimler Arasındaki Boşluk (4. Boşluk)
- Beklenen Hizmet-Algılanan Hizmet Boşluğu (5. Boşluk)

1.1. Servqual Ölçeği

Algılanan hizmet kalitesi, ‘beklenen hizmet ve algılanan hizmet arasındaki fark’ olduğundan, araştırmacılar algılanan hizmet kalitesini:

⁵ Parasuraman vd., ‘A Conceptual...’ ss. 44-46 ; Zeithaml vd., *Delivering*; ss. 37-49 ; Nermin Uyguc, *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi: Stratejik Bir Yaklaşım*, (İzmir: Dokuz Eylül Yayınları, 1998) 1.baskı, ss. 29-32.

Algılanan Hizmet Kalitesi (Q)= Algılanan Hizmet (P)- Beklenen Hizmet (E) olarak belirlenmişlerdir.

Analizler sonucunda araştırmacıların keşfedici araştırmalar kapsamında tespit ettikleri on hizmet kalitesi boyutunun sayısı beşe (Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati), soru önermesi sayısı ise 22'ye indirilmiştir. Ölçeği geliştiren araştırmacılar; her bir hizmet sektörü kendine özgü olduğundan, genel olarak tüm hizmet sağlayan organizasyonlarda geçerli olan aşağdaki beş hizmet kalitesi boyutundan söz etmenin mümkün olduğunu öne sürmüşlerdir. Bu boyutlar aşağda gösterilmiştir:

- Fiziksel Özellikler (Tangibles): Şirketin hizmet sunmadaki fiziksel olanakları, araç gereç ve personelin görünüşü.
- Güvenilirlik (Reliability): Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği.
- Heveslilik (Responsiveness): Müşterilere yardım etme ve hizmetin hızlı bir şekilde verilmesi.
- Güven (Assurance): Çalışanların bilgili ve nazik olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırabilme becerileri.
- Empati (Empathy): Şirketin kendisini müşterinin yerine koyması, müşterilere kişisel ilgi gösterilmesi.

Servqual ölçeğinin boyutları ve her bir boyuta düşen soru maddesi⁶ aşağdaki gibidir⁷:

Boyutlar	Her Boyuta Düşen Soru Maddesi
Fiziksel Özellikler	1-4
Güvenilirlik	5-9
Heveslilik	10-13
Güven	14-17
Empati	18-22

Yukarıda belirtildiği gibi Servqual ölçeği iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, müşterilerin hizmetlerle ilgili beklentilerini ölçmeye yarayan beş hizmet kalitesi boyutu ve söz konusu boyutları oluşturan 22 madde yer almaktadır. İkinci kısımda aynı boyutlar ve boyutlara ilişkin 22 madde ile, müşterilerden hizmet sunan

⁶ Burada belirtilen soru maddeleri ek-1'de verilen anket formunun I ve III. Bölümlerinde yer almaktadır.

⁷ Zeithaml vd., *Delivering...*, s.176.

firmanın hizmetleriyle ilgili algıları sorulmaktadır. Ayrıca ölçekte müşteri algılarını ölçmeden önce, beş hizmet kalitesi boyutu ile ilgili ifadelere, boyutların ismi belirtilmeden yer verilmekte ve müşterilerden boyutlara verdikleri önem derecelerine göre 100 puanın bu boyutlar arasında paylaşılması istenmektedir. Beklentiler ve algılar arasındaki farka dayalı olarak hesaplanan Servqual skorları sayesinde; kalite boyutları bazında, boyutları oluşturan maddeler için ve hizmet sunan işletmenin algılanan toplam kalitesi için bir değerlendirme yapmak mümkündür.

1.1.1. Servqual Ölçeğinin Kullanım Alanları

Firmalar, kalite boyutları bazında elde edeceği Servqual skorları sayesinde, hangi kalite boyutunun algılanan hizmet kalitesinin düşük, hangisinin yüksek olduğunu değerlendirebilecektir. Ayrıca, müşterilerin 100 puanı beş hizmet kalitesi boyutu arasında, boyutlara verdikleri önem derecelerine göre dağıtması, müşteriler için hangi hizmet kalitesi boyutunun diğerlerinden daha önemli olduğunun anlaşılmasına olanak verecektir. Hizmet sunan firma, bu veriler ışığında müşterilerin kalite algılarının düşük olduğu boyutlara öncelik verip, bu boyutlar için bir kalite iyileştirme çabası geliştirebilecektir. Yukarıda belirtilenler dışında, Servqual ölçeğinin diğer kullanım alanları aşağıda belirtilmiştir⁸:

Ayrı Zamanlardaki Müşteri Beklenti ve Algılarını Karşılaştırılması

Servqual skorlarını değerlendirmede, farklı zamanlarda tekrarlanan ölçümler alınması (örneğin 6 ayda bir veya yılda bir), hizmet sunan işletmenin algılanan hizmet kalitesi ile ilgili bulgularını daha anlamlı hale getirecektir. Böyle bir karşılaştırma sadece beklentilerle algılar arasında meydana gelebilecek değişimi göstermekle kalmayacak, aynı zamanda bu değişimin müşteri beklentilerinden mi, algılarından mı ya da her ikisindeki değişimden mi kaynaklandığını göstermeye yardımcı olacaktır.

Firmanın Servqual Skorlarını Rakip Firmaların Servqual Skorları ile Karşılaştırması

Servqual ölçeğinin beklenti ve algıları ayrı ayrı ölçen iki kısımdan oluşmasının getirdiği avantajlardan birisi de, ölçekte yapılan küçük bir değişimle, aynı zamanda firma müşterilerinin rakip firmaların hizmet kalitesi hakkındaki algılarını da ölçmeye imkan sağlamasıdır. Servqual ölçeğinin algılar ile ilgili kısmına rakip işletmelerin isminin yazılması suretiyle, müşterilerin rakip firmaların algılanan hizmet kalitesi ile ilgili düşüncelerini de öğrenmek mümkündür. Hizmet sunan firma, bu uygulamadan elde edilecek Servqual skorları sayesinde, hizmet kalitesi açısından rakip firmalarla kendisini karşılaştırma olanağı bulacak, rakip firmalara göre zayıf ve güçlü yönlerini analiz etme şansına sahip olabilecektir.

Kalite Algısı Farklı Olan Farklı Müşteri Kesimlerinin İncelenmesi

Firma müşterilerinin Servqual ölçeğinden elde edilen algılanan hizmet kalitesi düzeyleri, çeşitli parçalara (yüksek, orta, düşük) ayrılmak suretiyle bir değerlendirmeye tabi tutulabilir. Müşterilerin algılanan hizmet kalitesi düzeyleri farklı parçalara

⁸ Zeithaml vd., *Delivering...*, ss. 176-180.

ayrıldıktan sonra, müşterilerin demografik veya diğer profilleri, beş hizmet kalitesi boyutunun hizmet kalitesi algısını etkilemedeki göreceli önemi ve algıların altında yatan nedenler gibi kriterler açısından incelenmesi Servqual ölçeğinin bir diğer kullanım alanını oluşturmaktadır.

İç Müşterilerin Kalite Algılarının Değerlendirilmesi

Servqual ölçeğinin bir başka uygulama alanı, Servqual ölçeğinde uygun bir adaptasyon yapılarak, şirketin bir biriminin diğer birimlere verdiği hizmetin kalitesini ölçmeye olanak sağlamasıdır. Ölçeğin algılar kısmında, XYZ şirketi yerine, XYZ birimi yazılmak suretiyle söz konusu birimin, diğer birimlere sağladığı hizmetin kalitesi ölçülebilir.

2. Eğitim Kurumlarında Servqual Ölçeği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma

Son yıllarda, diğer hizmet işletmelerinde olduğu gibi, eğitim kurumlarında da hizmet kalitesine verilen önemin ve konu ile ilgili yapılan akademik araştırma sayısının arttığı görülmektedir⁹. Aynı şekilde ülkemizde yapılan bazı çalışmalarda da eğitim kurumlarının algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin ölçülmesinde Servqual ölçeğinin bir standart olarak kullanıldığı görülmektedir¹⁰. Ülkemizde Altan ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada, Servqual ölçeği kullanılarak iki farklı üniversitenin algılanan hizmet kalitesi düzeyleri ölçülmüş, daha sonra skorlar birbirleri ile karşılaştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; vakıf üniversitesinde öğrenciler, devlet üniversitesine göre sunulan hizmetleri daha yüksek düzeyde algılamaktadır. Bu çalışmada hizmet kalitesinin 5 boyutundan biri olan heveslilik öğrenciler tarafından en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak belirlenmiştir.

2.1 Araştırmanın Amacı

Araştırmada esas olarak, Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi (İİBF), İşletme Bölümü ile Ege Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü'nün algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin ölçülmesi ve her iki bölümün, kalite düzeyleri açısından hem birbirleriyle karşılaştırılarak hem de kendi içlerinde bir karşılaştırma yaparak kalite algısı düzeyinin ortaya konması amaçlanmıştır. Dolayısıyla araştırma, diğer bölüm, fakülte ve üniversitelere örnek oluşturması ve yönetimin eğitim kurumları açısından son derece önemli olan kalite algısını yönetmesi ve yükseltmesi açısından önemli bilgiler sunmaktadır. Araştırmanın bundan sonraki kısımlarında yazım kolaylığı sağlaması açısından Dokuz Eylül Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü 'DEÜ' ile Ege Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü 'EGE' olarak anılacaktır.

⁹ Sherry Carol, Ravi Bhat, Bop Beaver, Anthony Ling 'Students' As Customers: The Expectations And Perceptions Of Local And International Students', www.hersda2004.curtin.edu.my/Contributions/RPapers/P017-jt.pdf; Kay C Tan, , Sei W. Kek, 'Service Quality in Higer Education Using an Enhanced Servqual Approach' *Quality in Higer Education*, 10 (1), April, 2004, ss. 17-24.

¹⁰ Altan vd 'Service...', 2003.

2.2. Araştırmanın Metodolojisi

Araştırmanın ana kütlesini ise her iki üniversitenin İktisadi ve İdari Bilimler Fakültelerine bağlı olan İşletme Bölümleri oluşturmaktadır. Öğrenciler arasından basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak DEÜ’de 80, EGE’de 80 öğrenci araştırmaya dahil edilmiştir. Örnekleme seçiminde bölüm ile ilgili daha sağlıklı değerlendirmeler yapabilecekleri düşünceyi ile üniversitenin sadece 3 ve 4. sınıf öğrencileri araştırma kapsamına dahil edilmiştir. Nitekim yapılan ön araştırmalarda 1 ve 2. sınıf öğrencilerinin soruların bütünü ile ilgili değerlendirme yapma konusunda sıkıntı yaşadıkları ve tecrübelerinin yeterli olmadığı tespit edilmiştir.

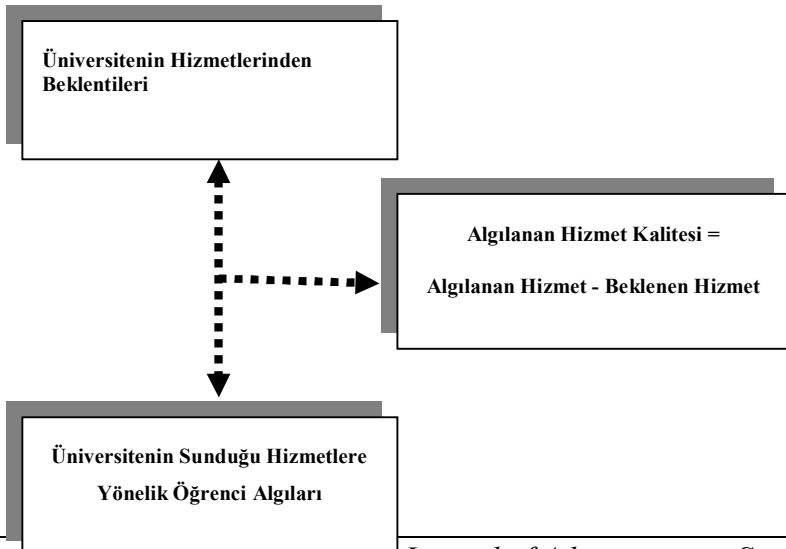
Parasuraman; Zeithaml ve Berry tarafından keşfedici araştırmalardan sonra geliştirilen Kavramsal Hizmet Kalitesi Modelindeki 5 boşluk (Gap 5) (Beklenen hizmet-algılanan hizmet boşluğu) Servqual ölçeğinin temelini oluşturmaktadır. Daha önce ifade edildiği gibi, Parasuraman; Zeithaml ve Berry tarafından algılanan hizmet kalitesi ve Servqual skoru (algılanan hizmet kalitesi düzeyi):

$$\text{Algılanan Hizmet Kalitesi} = \text{Algılanan Hizmet} - \text{Beklenen Hizmet}$$

Servqual Skoru (SQ) = Algılama Skoru (P) - Beklenti Skoru (E) şeklinde formüle edildiğinden, araştırmada kullanılan modelin basit şematik ifadesi şekil 2’de gösterilmiştir:

şekil 2:

Araştırmanın Modeli



Konu ile ilgili keşfedici araştırma Parasuraman ve arkadaşları tarafından yapıldığından ayrıca bir keşfedici araştırma yapılmamıştır. Bu çalışmada modelin eğitim kurumlarında uygulanabilirliği ve bağımsız değişkenlere göre algılanan hizmet kalitesi skorlarının nasıl değiştiğinin analizi test edilmek istendiğinden, araştırmanın neden-sonuç ilişkisine dayalı bir çalışma olduğu söylenebilir.

Araştırmada biri DEÜ öğrencileri için, diğeri EGE öğrencileri için olmak üzere hazırlanmış iki ayrı Servqual ölçeği kullanılmıştır. Her bir Servqual ölçeği dört kısımdan meydana gelmektedir:

- Ölçeğin birinci kısmında, öğrencilerin hizmetler ile ilgili beklentilerini içeren toplam 15 beklenti maddesinin 5'li likert ölçek üzerinden değerlendirilmesi istenmektedir (Kesinlikle Katılmıyorum=1, Kesinlikle Katılıyorum=5).
- Ölçeğin ikinci kısmında, öğrencilerin kalite boyutlarına verdikleri önem derecelerine göre 100 puanın bölüştürülmesi istenmektedir. Bu puanlar, ileride Servqual skorlarının ağırlıklandırılmasında kullanılacaktır.
- Ölçeğin üçüncü kısmında, öğrencilerin hizmet aldıkları bölümün ve genel fakülte hizmetlerine yönelik algılarının değerlendirildiği 15 algı maddesi yer almakta ve yine öğrencilerden 5'li likert ölçek üzerinden değerlendirmeleri istenmektedir (Kesinlikle Katılmıyorum=1, Kesinlikle Katılıyorum=5).
- Ölçeğin dördüncü kısmında ise; öğrencilerin bölüm ve fakülte hizmet kalitesi ile ilgili genel değerlendirmesi, öğrencilerin gelecekte ihtiyaç olması durumunda aynı bölümü tercih edip etmemesi, bölümün başkasına tavsiye edilip edilmemesi, öğrenim süresince problem yaşayıp yaşanmaması ile ilgili ve bazı demografik ve sosyo-ekonomik sorular yer almaktadır.

2.3. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma sadece üç ve dördüncü sınıfta öğrenim gören işletme öğrencilerini kapsamaktadır. Alttan dersi olan öğrenciler, gerek değerlendirmelerinde daha fazla subjektif olabilecekleri, gerekse derslere düzenli olarak gelmedikleri için kapsam dışında bırakılmıştır. Araştırmanın işletme bölümleri ile ilgili olması nedeniyle, araştırma sonuçları sadece bu bölümler ile ilgili karşılaştırmaları belirtmekte, üniversitelerin tüm bölümleri ile ilgili değerlendirmeleri yansıtmamaktadır. Dolayısıyla araştırmanın dar kapsamda olması nedeniyle, gelecek araştırmalarda, elde edilen bulgulara göre araştırma kapsamının genişletilmesi mümkündür.

2.4. Boyutlar Bazında Servqual Skorlarının Hesaplanması

Her öğrenci için ölçeğin algı (P) ve beklenti maddelerinin (E) karşılıklı olarak farkları alınarak, fark toplamları her bir hizmet kalitesi boyutunu oluşturan madde sayısına bölünür. Böylece, her bir katılımcı için boyut bazında kalite skoru bulunur. Daha sonra her bir hizmet kalitesi boyutunun toplam Servqual skorunun hesaplanması için, her bir

katılımcı için hesaplanan skorlar toplanarak N katılımcı sayısına bölünür. Bulunan ortalamalar boyut bazında Servqual skorudur.

SQ_1 = Fiziksel özellikler boyutuna yönelik Servqual skoru

SQ_2 = Güvenirlilik boyutuna yönelik Servqual skoru

SQ_3 = Heveslilik boyutuna yönelik Servqual skoru

SQ_4 =Güven boyutuna yönelik Servqual skoru

SQ_5 =Empati (Duyarlılık) boyutuna yönelik Servqual skoru

olmak üzere, hizmet kalitesi boyutlarına yönelik Servqual skorlarının hesaplanma şekli aşağıda gösterilmiştir:

$$SQ_1 = [(P_1 - E_1) + (P_2 - E_2) + (P_3 - E_3) + (P_4 - E_4)] / 4$$

$$SQ_2 = [(P_5 - E_5) + (P_6 - E_6) + (P_7 - E_7) + (P_8 - E_8) + (P_9 - E_9)] / 5$$

5

$$SQ_3 = [(P_{10} - E_{10}) + (P_{11} - E_{11}) + (P_{12} - E_{12}) + (P_{13} - E_{13})] / 4$$

$$SQ_4 = [(P_{14} - E_{14}) + (P_{15} - E_{15}) + (P_{16} - E_{16}) + (P_{17} - E_{17})] / 4$$

$$SQ_5 = [(P_{18} - E_{18}) + (P_{19} - E_{19}) + (P_{20} - E_{20}) + (P_{21} - E_{21}) + (P_{22} - E_{22})] / 5$$

Eşit ağırlıklı Servqual skoru, daha önce hesaplanan kalite boyutları skorlarının toplamı 5' e bölünmesiyle elde edilir. Elde edilen skor eşit ağırlıklı Servqual skorudur (Unweighted Servqual Score). Bu skorun hesaplanmasında öğrencilerin 100 puan üzerinden, önem derecelerine göre kalite boyutlarına verdikleri puanlar göz önünde bulundurulmamıştır. Eşit ağırlıklı Servqual skoru aşağıdaki şekilde hesaplanmıştır :

$$SQE = [(SQ_1) + (SQ_2) + (SQ_3) + (SQ_4) + (SQ_5)] / 5$$

Ağırlıklı Servqual skorunun hesaplanmasının matematiksel ifadesi aşağıda gösterilmiştir:

$$SQA = [(SQ_1 * k_1) + (SQ_2 * k_2) + (SQ_3 * k_3) + (SQ_4 * k_4) + (SQ_5 * k_5)] / 5$$

(k = Öğrencilerin her bir boyuta verdiği puanın 100'e oranlanması ile elde edilen hizmet kalitesi boyutuna ait ağırlık katsayısı)

(Çalışmanın bundan sonraki bölümlerinde, bölümlerin fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi düzeyleri ile eşit ağırlıklı ve ağırlıklı Servqual skorları sırasıyla; SQ_1 , SQ_2 , SQ_3 , SQ_4 , SQ_5 , SQE ve SQA olarak anılacaktır).

2.5. Ön Belirlemeler

Her iki bölümde kullanılan Servqual ölçeğinin beklenti ve algı maddeleri için yapılan güvenilirlik analizi sonuçları aşağıda belirtilmiştir:

DEÜ'de kullanılan Servqual ölçeğinin öğrenci beklentileriyle ilgili maddeleri için yapılan güvenilirlik analizinde alfa katsayısı 0,87, verilen hizmetlere yönelik öğrenci

algılarıyla ilgili ölçek maddeleri için yapılan güvenilirlik analizinde ise alfa katsayısı 0,9055 olarak hesaplanmıştır. EGE’de kullanılan Servqual ölçeğinin öğrenci beklentileriyle ilgili maddeleri için yapılan güvenilirlik analizinde, alfa katsayısı 0,9316, verilen hizmete yönelik öğrenci algılarıyla ilgili ölçek maddeleri için yapılan güvenilirlik analizinde ise alfa katsayısı 0,9220 olarak hesaplanmıştır.

2.6. Araştırma Bulguları

Araştırma 3 ve 4. sınıf öğrencilerini kapsamaktadır. Tablodan da görüleceği gibi EGE öğrencilerinin derse daha fazla devam ettikleri saptanmıştır.

Üniversiteyi tercih etme durumlarında iki üniversite arasında maksimum % 4 lük bir farklılaşma tespit edilmiştir. Tabloya göre DEÜ’yü ilk tercihi arasında gösterenler EGE’den % 4.1 fazladır. Buna göre DEÜ’nün daha çok tercih edildiğini söylemek mümkündür. Ancak tercihlerdeki bu farklılaşmaya ilişkin yapılan ki-kare testinde anlamlı bir ilişki kurulamamıştır (k_k :17,28, sd:16). Bu nedenle sayısal olarak, DEÜ daha fazla tercih edilse de bu farklılık istatistiksel açıdan önemsiz düzeydedir.

Tablo1:
Tanımsal Sonuçlar

	DEU		EGE			DEU		EGE	
	Fr	%	Fr	%		Fr	%	Fr	%
Cinsiyet					Aile Geliri				
Kadın	38	48,1	42	53,8	200m den az	2	2,6	3	3,9
Erkek	41	51,9	36	46,2	201-400 m	10	12,8	13	16,9
Toplam	79	100,0	78	100,0	401-600 m	21	26,9	20	26,0
Giriş Yılları					601-1.000 m	26	33,3	20	26,0
1998	-	-	23	29,1	1.000 den fazla	19	24,4	21	27,3
1999	34	44,7	40	50,6	Toplam	78	100,0	77	100,0
2000	38	50,0	16	20,3	Yerleşim Yeri				
2001	4	5,3			Köy	3	3,8	4	5,1
Toplam	76	100,0	79	100,0	İlçe	17	21,8	15	19,0
Derse Devamlılık					Şehir	58	74,4	60	75,9
İyi	51	65,4	58	73,4	Toplam	78	100,0	79	100,0
Orta	23	29,5	18	22,8	Yerleşim Bölge				
Kötü	4	5,1	3	3,8	Ege	49	62,8	46	58,2
Toplam	78	100,0	79	100,0	Akdeniz	9	11,5	13	16,5
Üni.Tercih Sırası					D.Anadolu				
İlk Üç	13	17,1	13	16,5	GD. Anadolu			3	3,8
İlk Beş	14	18,4	16	20,3	Karadeniz	1	1,3		
İlk On	30	39,5	27	34,2	İç Anadolu	9	11,5	4	5,1
İlk Onbeş	11	14,5	18	22,8	Marmara	6	7,7	10	12,7
Diğer	8	10,5	5	6,3	Diğer	4	5,1	3	3,8
Toplam	76	100,0	79	100,0	Toplam	78	100,0	79	100,0

Çalışma Durumu				
Çalışan	7	9,0	11	13,9
Çalışmayan	71	91,0	68	86,1
Toplam	78	100,0	79	100,0

Tabloya göre öğrencilerin aile gelirlerinin % 70'inin ortalama gelir düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir. Ancak yaklaşık % 25'lik grup yüksek gelir grubundadır. Diğer %3-4 'lük grup ise çok düşük gelir grubundadır.

Her iki bölüm öğrencilerinin ortalama % 4'ü köy % 75'i ise şehir kökenlidir. Kalan % 20'lik kısmın aileleri ise ilçede oturmaktadır.

Her iki bölüm de öğrencilerin daimi ikametgahı büyük oranda Ege Bölgesindedir. Diğer bölgeler için dağılımlar tabloda sunulmuştur.

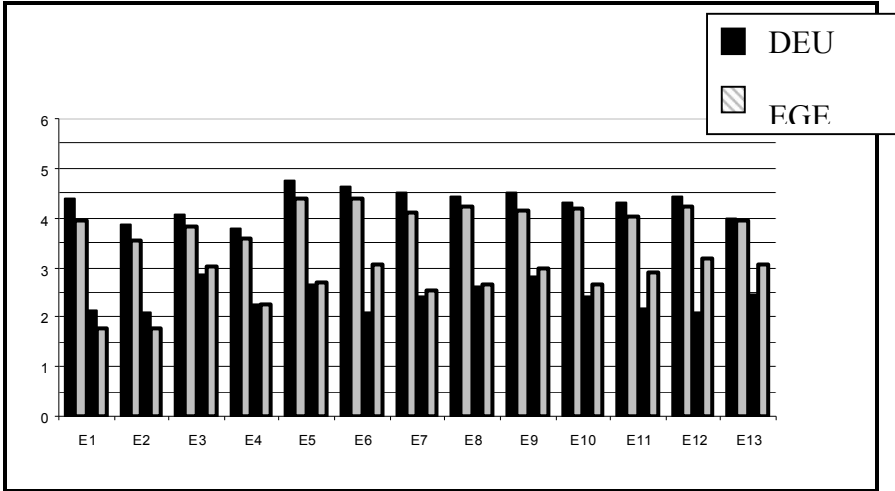
Öğrencilerin yaklaşık % 88'i herhangi bir işte çalışmamaktadır. Farklılaşmaya bakıldığında EGE öğrencilerinin çalışma oranı DEÜ'den %5 fazladır.

2.6.1. Beklenti ve Algılarla İlgili Değerlendirmeler

Aşağıda öğrencilerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarıyla ilgili analizler sunulmuştur.

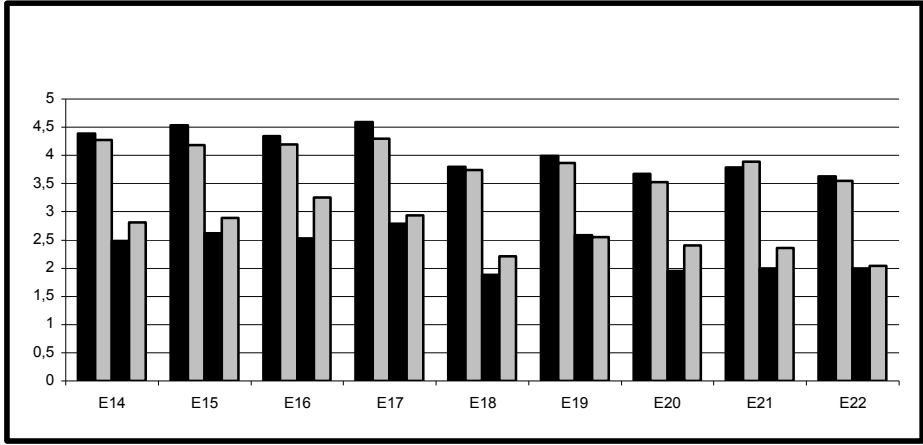
Şekil 3a:

Üniversite Öğrencilerinin Beklenti-Algı Farkları (1-13)



Şekil 3b:

Üniversite Öğrencilerinin Beklenti-Algı Farkları (13-22)



Şekil 3'deki veriler dikkate alındığında şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır:

- 1 ile 12 ve 14 ile 20 arası beklenti bölümleri DEÜ'de daha yüksektir. 21 ve 2 sayılı beklenti bölümlerinde ise EGE daha yüksektir.
- Sayılan bölümlerde beklenti ortalamaları arasındaki farklılık en çok 0,2 civarındadır.
- 21 ve 2 no'lu beklenti bölümlerinde EGE daha yüksektir.
- Sonuç olarak DEÜ öğrencilerinin beklenti ortalamalarının ortalaması 4,26, EGE öğrencilerinin ise 4,00 olarak hesaplanmıştır.
- DEÜ'de en yüksek beş beklenti bölümü sırasıyla 5, 6, 17, 9, 7, EGE'de ise 6, 5, 17, 14 olarak saptanmıştır.
- DEÜ'de en düşük beş beklenti bölümü sırasıyla 22, 4, 21, 18, 2 EGE'de ise 20, 22, 2, 4, 18 olarak saptanmıştır.
- DEÜ öğrencilerinin beklentileri EGE'den yüksek olmasına rağmen kalite algıları dikkate alındığında DEÜ'de sadece 1, 2 ve 4 nolu beklenti bölümleri daha yüksek diğer tüm bölümlerde ise eşit ya da düşüktür. Beklentilerin yüksek olduğu bu bölümlerin hepsi de fiziksel özellikler ile ilgilidir.
- DEÜ'de kalite algısı ortalamaları ortalaması 2,35, EGE'de 2,63 olarak hesaplanmıştır.

2.6.2. Öğrenci Beklenti ve Algı Ortalamaları Arasındaki Farklılığa İlişkin t Testi

Tablo 4'e göre yapılan t testinde öğrenci beklenti ve algıları arasında her kalite boyutu açısından 0,95 güven düzeyinde farklılıklar bulunmaktadır. Dolayısıyla öğrenciler fakültelerde beklentilerine ulaşamamışlardır. Detaylı sonuçlar Tabloda sunulmuştur.

Tablo 4:

Beklenti ve Algı Ortalamaları Arasındaki Farklılığa İlişkin t Testi

DEÜ	EGE
-----	-----

	Ort.	St. Sap	t değeri	df	Ön.Dü z	Ort.	St. Sap	t değeri	df	Ön.Dü z
E1 - P1	2,25	1,34	14,958	79	,000	2,1558	1,6064	11,776	76	,000
E2 - P2	1,78	1,33	11,951	79	,000	1,7532	1,5824	9,722	76	,000
E3 - P3	1,21	1,19	9,052	79	,000	,8182	1,3251	5,418	76	,000
E4 - P4	1,53	1,14	11,992	79	,000	1,3636	1,3756	8,698	76	,000
E5 - P5	2,11	1,14	16,469	79	,000	1,6883	1,3598	10,895	76	,000
E6 - P6	2,55	1,18	19,182	78	,000	1,3247	1,3711	8,478	76	,000
E7 - P7	2,10	1,13	16,397	78	,000	1,4805	1,3339	9,740	76	,000
E8 - P8	1,81	1,11	14,541	79	,000	1,2078	1,2284	8,628	76	,000
E9 - P9	1,68	1,37	10,897	78	,000	1,5325	1,3532	9,937	76	,000
E10 - P10	1,90	1,24	13,608	79	,000	1,1299	1,2497	7,933	76	,000
E11 - P11	2,13	1,04	18,379	79	,000	1,0519	1,3068	7,064	76	,000
E12 - P12	2,33	1,13	18,144	77	,000	,9091	1,5659	5,094	76	,000
E13 - P13	1,58	1,25	11,190	78	,000	1,4805	1,3631	9,531	76	,000
E14 - P14	1,89	1,08	15,400	77	,000	1,3377	1,1766	9,976	76	,000
E15 - P15	1,91	1,16	14,547	78	,000	,9481	1,3268	6,270	76	,000
E16 - P16	1,81	1,18	13,727	79	,000	1,3636	1,2867	9,300	76	,000
E17 - P17	1,80	1,12	14,253	79	,000	1,5455	1,1647	11,644	76	,000
E18 - P18	1,91	1,36	12,566	79	,000	1,25	1,5424	7,167	76	,000

						97				
E20 - P20	1,72	1,42	10,843	79	,000	1,12 99	1,4267	6,949	76	,000
E21 - P21	1,78	1,28	12,397	79	,000	1,61 04	1,3588	10,400	76	,000
E22 - P22	1,62	1,40	10,318	79	,000	1,49 35	1,3536	9,682	76	,000

2.6.3. Öğrencilerin En Önemli Buldukları Hizmet Kalitesi Boyutları İle İlgili Bulgular

Tablo 5'e göre DEÜ öğrencilerinin önem sıralaması güvenilirlik (0,46), güven (0,253), fiziksel özellikler (0,139), heveslilik (0,089), duyarlılık (0,051), EGE öğrencilerinin ise güvenilirlik (0,418), güven (0,228), heveslilik (0,215) ve duyarlılık (0,025) olarak saptanmıştır. Buna göre DEÜ'de fiziksel özelliklere daha çok önem verilirken EGE'de heveslilik boyutunda artış bulunmaktadır.

Tablo 5:

En Önemli Görülen Kalite Boyutları

	DEÜ		EGE	
	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)
Fiziksel	11	13,9	9	11,4
Güven	20	25,3	18	22,8
Heveslilik	7	8,9	17	21,5
Güvenilirlik	37	46,8	33	41,8
Duyarlılık	4	5,1	2	2,5
Toplam	79	100,0	79	100,0

2.6.4. Öğrencilerin En Önemsiz Buldukları Hizmet Kalitesi Boyutları İle İlgili Bulgular

Her iki bölümde de öğrencilerin büyük kısmı fiziksel özelliklerin kalite algısında düşük düzeyde önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Duyarlılık boyutunda ise bu oran DEÜ'de % 36 EGE'de %27,3 olarak saptanmıştır (Tablo 6).

Tablo 6:

En Önemsiz Görülen Kalite Boyutları

	DEÜ		EGE	
	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)

Fiziksel	36	46,2	34	44,2
Güven	4	5,1	7	9,1
Heveslilik	5	6,4	10	13,0
Güvenilirlik	5	6,4	5	6,5
Duyarlılık	28	35,9	21	27,3
Toplam	78	100,0	77	100,0

2.6.5. Öğrencilerin Önem Derecelerine Göre Kalite Boyutlarına Verdikleri Puanların Dağılımı

Tablo 7:

Önem Derecelerine Göre Kalite Boyutlarına Verilen Puanların Dağılımı

	DEÜ					EGE				
	N	Min	Max	Ort	St. Sap	N	Min	Max	Ort	St. Sap
Fiziksel	80	5,00	50,00	17,35	9,59	80	4,00	40,00	17,6875	9,9500
Güven	80	10,00	50,00	22,50	10,13	80	5,00	50,00	19,8125	9,5402
Heveslilik	80	5,00	50,00	21,25	8,91	80	5,00	40,00	19,8125	8,2464
Güvenilirlik	80	5,00	60,00	25,33	11,17	80	10,00	60,00	26,6750	10,9669
Duyarlılık	80	5,00	40,00	13,70	7,73	78	5,00	50,00	14,8205	7,7690
Toplam	80					78				

Kalite boyutlarına 100 üzerinden verilen puanların ortalamaları dikkate alındığında ise, DEÜ ve EGE' de en yüksek puanlar güven, heveslilik boyutlarında toplanmıştır. Bu bulgu da diğer bulguları desteklemektedir (Tablo 7).

Genel bir değerlendirme yapılacak olursa öğrenciler güvenilirlik ve güven boyutlarına daha çok önem vermektedirler. Üçüncü ise, DEÜ ve EGE'de farklılaşmaktadır. Ancak en önemsiz boyut ise her iki üniversitede duyarlılık olarak saptanmıştır.

2.6.6 Servqual Skorları

Bu bölümde her iki üniversite için Servqual skorları kalite boyutları ve bağımsız değişkenler açısından değerlendirilmiştir.

2.6.6.1. Kalite Boyutları Bazında Servqual Skorları

Ortalama Servqual skorlarına göre en yüksek tatminsizlik DEÜ’de duyarlılık, EGE’de fiziksel özellikler boyutundadır. İkinci en kötü boyut ise güven olarak saptanmıştır. Diğer veriler tablo 16’da verilmiştir. Genel olarak ise EGE öğrencilerinin beklenti ve algılarının yukarıda ifade edildiği gibi birbirine daha yakın olduğu belirlenmiştir (Tablo 8).

Tablo 8:

Kalite Boyutları Bazında Servqual Skorları

	DEÜ					EGE				
	N	Min	Max	Ort	St. Sap	N	Min	Max	Ort	St. Sap
Fiziksel	80	-4,00	1,00	-1,6969	,9224	80	-4,00	1,25	-1,5250	1,1471
Güven	78	-3,60	,00	-2,0692	,8267	79	-3,80	,80	-1,4734	1,0021
Heveslili k	77	-3,50	,25	-2,0032	,8126	78	-3,75	1,50	-1,1571	1,0569
Güvenilir lik	77	-3,50	,00	-1,8734	,8258	80	-3,75	1,50	-1,2687	1,0101
Duyarlılı k	80	-4,50	3,25	-2,112	1,3785	78	-4,00	,60	-1,4128	1,0010

				5						
Toplam	75					75				

2.6.6.2. Eşit Ağırlıklı ve Ağırlıklı Servqual Skorları

Eşit ağırlıklı Servqual skoru ortalamaları açısından EGE -1,3 ortalamaıyla DEÜ'nün üzerinde bir hizmet kalitesine sahiptir. Aynı durum öğrencilerin önem verdikleri düzeyler açısından da geçerlidir (Tablo 9).

Tablo 9:

Eşit Ağırlıklı Servqual Skorları

	DEÜ					EGE				
	N	Min	Max	Ort	St. Sap	N	Min	Max	Ort	St. Sap
Eşit	75	-3,39	,05	-	,7596	75	-3,86	,33	-	,8679
Ağırlıklı				1,960 4					1,3909	
Ağırlıklı	75	-,71	,02	-,4022	,1482	73	-,77	,02	-,2775	,1655

2.6.6.3. DEÜ ve EGE Üniversitesi Öğrencilerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması

Yapılan çift örnek t testinde sadece fiziksel özellikler boyutunda her iki bölüm öğrencilerinin algılanan hizmet kalitesi açısından farklılık bulunmamış diğer tüm boyutlarda ise % 95 güven düzeyinde farklılıklar bulunmuştur. Bunu bir önceki tablo için yapılan değerlendirmeler desteklenmektedir (Tablo 10).

Tablo 10:

DEÜ ve EGE Öğrencilerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması

	Ortala ma	St.Sapmat		Ser.Der.	Ön.Düz
SQ1 - D-E	1719	1,4796	-1,039	79	,302
SQ2 – D-E	-,5584	1,3720	-3,572	76	,001

SQ3 – D-E	-,8388	1,1588	-6,310	75	,000
SQ4 – D-E	-,6071	1,2653	-4,211	76	,000
SQ5 – D-E	-,7282	1,6787	-3,831	77	,000

2.6.6.4. Bağımsız Değişkenlerle Servqual Skorlarının Karşılaştırılması

Burada, öğrencilerin üniversite eğitimleri süresince yaşadıkları sorunların varlığı ve üniversitelerini başkalarına tavsiye edip etmemeleri ile ilgili değerlendirmeler yapılmıştır.

2.6.6.4.1. Problem Yaşama Durumu

DEÜ ve EGE’de öğrenimleri süresince öğrencilerin üniversitede problem yaşayıp yaşamadıkları ile ilgili analizlerde şu bulgular tespit edilmiştir (Tablo 11).

- DEÜ’de problem yaşayan ve yaşamayanların toplamı eşittir.
- DEÜ’de fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutlarında problem yaşayanlar ile yaşamayan öğrencilerin ortalamaları arasında önemli bir farklılık tespit edilmiştir. Diğer boyutlarda ise böyle bir durum sözkonusu değildir.
- EGE’de ise güven boyutunda problem yaşayanlar ile yaşamayanların Servqual skorları arasında önemli bir farklılık bulunmaktadır.
- Bu verilere göre ortalama değerlere bakıldığında üniversitelerde farklılık bulunan boyutlarda problem yaşayanlar fakültelerinin hizmet kalitelerini daha düşük görmektedirler.

Tablo 11:

Problem Yaşama Durumuna Göre Servqual Skorları İçin t Testi

	DEÜ					EGE					
	Problem	N	Ortalama	St. Sapma	t değeri	Ön.Düz	N	Ort	St. Sapm	t değeri	ÖD

Fiziksel	Evet	33	-1,8939	,8339	-	,026	35	-	1,1936	-,047	,963
					2,280			1,4571			
Güven	Hayır	33	-1,3788	,9944	-	,026	35	-	1,0999	-,047	,963
					2,280			1,4071			
Güven	Evet	33	-2,3394	,6791	-	,012	34	-	,9772	-	,033
					2,596			1,4706		2,174	
Heveslilik	Hayır	33	-1,8303	,8988	-	,012	35	-	1,0258	-	,033
					2,596			1,3200		2,178	
Güvenilirlik	Evet	33	-2,1288	,6438	-	,208	34	-	,9846	-	,096
					1,272			1,2353		1,687	
Güvenilirlik	Hayır	33	-1,8788	,9273	-	,208	35	-,9357	1,0937	-	,094
					1,272					1,696	
Duyarlılık	Evet	33	-2,0227	,7483	-,995	,323	35	-	,9816	-	,030
								1,3071		2,208	
Duyarlılık	Hayır	33	-1,8258	,8558	-,995	,323	35	-	,9651	-	,030
								1,1214		2,216	
Duyarlılık	Evet	33	-2,2576	1,3996	-,612	,543	33	-	1,0919	-,617	,539
								1,5212			
Duyarlılık	Hayır	33	-2,0379	1,5131	-,612	,543	35	-	,8917	-,617	,539
								1,2114			

2.6.6.4.2 Üniversiteyi Başkalarına Tavsiye Etme

DEÜ ve EGE’de öğrencilerin üniversitelerini tavsiye edip etmeme ile ilgili analizlerde şu bulgular tespit edilmiştir (Tablo 12).

- DEÜ’de üniversitelerini (bölümlerini) kendi çevrelerine tavsiye edenler ile etmeyenlerin bütün hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel olarak farklılık bulunmaktadır. Buna göre, üniversitelerini tavsiye eden öğrencilerin kalite

algıları diğerlerinden daha yüksektir. Ayrıca, tavsiye edenlerin analiz için geçerli sayısı 43, etmeyenlerin ise 28 olarak belirlenmiştir.

- EGE’de ise böyle bir farklılık sözkonusu değildir. Diğer bir ifadeyle EGE öğrencilerinin kalite algıları ile üniversiteyi (bölümü) tavsiye etme arasında herhangi bir boyut açısından ilişki bulunmamıştır.

Tablo 12:

Üniversiteyi Başkalarına Tavsiye Etme Durumuna Göre Servqual Skorları İçin t Testi

	Tavsiye	DEÜ					EGE				
		N	Ort.	St. Sapma	t değeri	Ön.D	N	Ort	St. Sapma	t değeri	Ö.D.
Fiziksel	ederim	43	-1,5000	,8746	3,204	,002	43	-1,5814	1,0347	-,486	,960
	etmem	28	-2,1339	,7119	3,346	,001	28	-1,4464	1,2934	-,464	,961
Güven	ederim	41	-1,8878	,9056	2,577	,012	43	-1,5767	,8654	-,979	,129
	etmem	28	-2,3786	,5315	2,829	,006	27	-1,3333	1,2140	-,907	,169
Heveslilik	ederim	40	-1,8188	,8933	2,357	,021	42	-1,2619	,9923	-,851	,264
	etmem	28	-2,2768	,6061	2,519	,014	27	-1,0370	1,1863	-,818	,285
Güvenilirlik	ederim	41	-1,6951	,8301	3,030	,003	43	-1,3721	1,0779	-1,227	,221
	etmem	27	-2,2593	,6103	3,225	,002	28	-1,0625	,9757	-1,253	,261
Duyarlılık	ederim	43	-1,6744	1,4439	3,624	,001	42	-1,5190	,9709	-,702	,701
	etmem	28	-2,8304	1,0802	3,850	,000	28	-1,3429	1,1114	-,683	,705

2.6.7. Servqual Boyutlarının Çeşitli Kriterlere Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

Tablo 13’de Servqual kalite boyutlarıyla araştırmada kullanılan değişkenler arasında yapılan varyans analizlerine ilişkin özet bulgular yer almaktadır.

Gelir durumuna göre yapılan varyans analizinde (Anova), DEÜ’de sadece güvenilirlik ve duyarlılık boyutlarında bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre gelir düzeyi arttıkça güvenilirlik ($r=-,315$, $OD=,003$) ve duyarlılık ($r=-,369$, $OD=,001$) skorları azalmaktadır. EGE’de ise kalite boyutlarının hiçbirinde böyle bir farklılaşma tespit edilememiştir.

Tablo 13:
SQ Boyutlarına İlişkin Varyans Analizleri

	DEÜ		EGE			DEÜ		EGE	
	F	Ö.D	F	Ö.D					
Gelir Durumu					Yerleşim Yeri				
Fiziksel	1,491	,214	1,076	,375	Fiziksel	2,896	,061	1,218	,30
Güven	3,050	,022	,918	,458	Güven	4,685	,012	1,038	,35
Heveslilik	2,184	,080	1,459	,224	Heveslilik	1,827	,168	1,766	,17
Güvenilirlik	1,890	,122	,550	,699	Güvenilirlik	,214	,808	1,805	,17
Duyarlılık	3,734	,008	1,057	,384	Duyarlılık	3,663	,030	2,040	,13
Genel Hizmet Kalitesi Algısı									
Fiziksel	8,815	,000	4,049	,010					
Güven	14,11	,000	6,279	,001					
Heveslilik	7,086	,000	2,531	,064					
Güvenilirlik	8,916	,000	4,576	,005					
Duyarlılık	5,835	,001	2,397	,075					

EGE’de 3 ve 5. boyutlar dışında her iki üniversite öğrencilerinin kalite algıları ile genel hizmet kalite algısı arasında önemli sayılabilecek ilişkiler bulunmaktadır. Yapılan çoklu analizlerde genel algı düzeyi yükseldikçe, Servqual boyutlarına ilişkin puanlarda yüksek çıkmaktadır.

Öğrencilerin daimi ikametgahları (köy-ilçe-kent olarak) ile sadece DEÜ öğrencilerinin duyarlılık boyutu arasında ilişki kurulmuştur. Buna göre DEÜ’de şehirlilerin, diğerlerine göre algı düzeyleri daha düşüktür. Ancak örneklem içinde ilçe ve köyden gelen öğrencilerin oranı düşük olduğu için bu ilişki sağlıklı olmayabilir.

Ayrıca öğrencilerin daimi ikametgah bölgeleri (coğrafi bölgeler olarak), bölüm tercihleri, üniversiteye başlama tarihi ya da sınıfı, derse devam edip etmeme durumları ve cinsiyetleri ile kalite algısı arasında herhangi bir ilişki bulunamamış ve bu nedenle bu faktörler yukarıdaki tabloya alınmamıştır.

Değerlendirme ve Sonuç

Son yıllarda hizmetler sektöründeki artış dikkate alındığında, sektörün artan önemi bununla ilgili araştırmaları da gerekli kılmaktadır. Hizmetler sektörüne yönelik tasarımılanan Servqual tekniği özellikle karşılaştırmalı analizler yapabilme açısından başarılı sonuçlar ortaya koymaktadır. Bu çalışmanın sonuçları, Servqual ölçeğinin eğitim kurumlarında güvenilir bir şekilde uygulanabilirliğine işaret etmektedir.

Dokuz Eylül ve Ege Üniversiteleri İİBF İşletme bölümü öğrencileri arasında, öğrencilere sunulan hizmet kalitesi beklenti ve algılarını ölçümlmek ve aralarındaki farklılıkları tespit etmeye yönelik bu çalışmada ileriye yönelik olarak ve daha geniş kapsamlı yapılacak araştırmalarda kullanılabilir olacak önemli sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Öncelikle öğrencinin üniversiteyi (bölümü) tercih sırası ve aile geliri bakımından her iki üniversite açısından da önemli farklılıklar bulunmamaktadır. Buna göre her iki bölümün benzer derecede tercih edildiğini söylemek mümkündür. Buna karşın DEÜ İşletme öğrencileri yüksek kalite beklentisine ve düşük kalite algısına, EGE İşletme öğrencileri ise daha düşük beklenti ve daha yüksek kalite algısına sahiptirler.

Her iki bölümde, öğrencilerin beklemedikleri hizmet kalitesine uygun kalite algısı yaratılmamıştır. Bu nedenle beklenen ve algılanan hizmet kalitesi düzeyleri arasında önemli farklılıklar bulunmaktadır. EGE'nin öğrencilere sunduğu fiziksel unsurlar, öğrencilerin en çok sıkıntı duyduğu konular arasındadır, aynı sıkıntı DEÜ'de duyarlılık bölümünde olmuştur.

Ayrıca öğrencilerin önemli gördükleri hizmet kalitesi boyutlarında üniversiteye göre farklılıklar bulunmaktadır. Ancak yine de her iki bölüm de güvenilirlik ve güven en önemli görülen hizmet kalitesi boyutlarıdır. Buna göre öğrencilere doğru ve güvenilir bilginin aktarılması, öğretim elemanlarının bilgili ve konusuna hakim olması diğer unsurlardan daha çok önem verilmektedir.

Fiziksel özellikler ve duyarlılık ise önem düzeyi en az olan hizmet kalitesi boyutları olarak ortaya çıkmıştır. Ancak DEÜ'de fiziksel özelliklerin en önemli kalite boyutlarında 3. sırada önemsiz kalite boyutlarında ise 1. sırada çıkması kayda değerdir. Buna göre üniversitenin fiziki imkânlarının yokluğunun önemli bir dezavantaj yarattığı, ancak varlığının öğrenci algılarını çok önemli derecede etkilemediği sonucu çıkartılabilir.

Öğrencilerin üniversite ile ilgili herhangi bir problemle karşılaşmaları belli durumlarda hizmet kalite algısını olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle bu öğrencilerin fiziksel özellikler, güvenilirlik ve güven konularında beklenti ile algıları arasındaki farklılık artabilmektedir.

Aynı şekilde DEÜ'de üniversiteyi başkalarına tavsiye edenlerin tüm boyutlara ilişkin kalite algıları diğerlerine göre beklentilerine daha yakındır. EGE'de ise böyle bir farklılığın olmaması bu durumun üniversiteye göre farklılaşabileceğini göstermektedir.

Genel puanlar dikkate alındığında ise, beklenti-algı farklılığı açısından EGE DEÜ'ye göre daha iyi bir durumda olduğu saptanmıştır. Ancak, her iki bölüm öğrencilerinin beklentilerini karşıladığı söylenemez. Dolayısıyla, bu noktada yönetime en önemli görülen kalite algısı boyutlarında bir takım düzenlemeler yapması gerekmektedir. Ancak, bu düzenlemelerin niteliği yukarıda da belirtildiği gibi üniversiteye göre farklılaşmaktadır. Dolayısıyla, öğrencilerin algılarının bu sonuçlara göre yükseltilebilmesi saptanan değişimlerin hayata geçirilmesi ile mümkün olabilecektir.

Çalışma, üniversitelerde verilen hizmetlerin algılanan kalitesini ölçmeye girişen araştırmacılar için karşılaştırma yapma olanağı sağlamaktadır. Böylece daha sağlıklı değerlendirmelerin yapılması mümkündür. Benzer şekilde bu araştırmaların yıllar itibariyle de tekrarlanması, algılanan kalite boyutundaki değişimlerin incelenmesi açısından da yararlı sonuçlar verecektir.