

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Türkiye Programları Büro Hizmetleri Kalitesinin SERVQUAL Analiziyle Ölçümü

Bureau Services Qualities of Anadolu University Open Education Systems Turkey Programs via SERVQUAL

Doç. Dr. Harun Sönmez

Başvuru Tarihi: 25.04.2018

Kabul Tarihi: 16.08.2018

Öz

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Türkiye Programları öğrencilerinin 2016-2017 öğretim yılındaki büro hizmetlerinden beklenti ve hizmet kalitesi algılarını değerlendirmek ve bu beklentiler ile algılar arasındaki farkı tanımlamak çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Öğrencilerin büro hizmetlerinden beklenti ve algılarını belirlemek amacıyla SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Eşlenmiş Student-t testi sonuçlarına göre algılanan hizmet kalitesine ilişkin maddelerin skorları ortalaması ile beklenen hizmet kalitesine ilişkin maddelerin skorları ortalaması arasındaki farka ait Student-t değerine ilişkin p değerleri %5 anlam düzeyinden küçük olduğu ve istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Genel SERVQUAL sonuçları değerlendirildiğinde; hem ağırlıklandırılmamış hem de ağırlıklandırılmış SERVQUAL skorunun pozitif değerler aldığı görülmüştür. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Türkiye Programlarında öğrenim gören aktif öğrencilerin 2016-2017 öğretim yılındaki büro hizmetlerinden beklenti ve hizmet kalitesi algıları değerlendirildiğinde, öğrencilerin aldıkları hizmetlerden genel olarak memnun oldukları söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Büro Hizmetleri, SERVQUAL

Abstract

The aim of this study is to assess and define Anadolu University Open Education System of Turkey Programs students' bureau expectations and perceptions of service quality in the 2016-2017 academic year. The SERVQUAL scale is used to determine the expectations and perceptions of the students from the office services. Paired Student-t test show that the p-values for the Student-t value of the difference between the average of the scores related to the service quality perceived and the average of the scores with the expected service quality are statistically significant. When general SERVQUAL results are evaluated both the unweighted and the weighted SERVQUAL scores are found to be positive. It can be said that students are generally satisfied with the services they receive when evaluating the expectations and service quality perceptions from office services in the 2016-2017 academic year.

Keywords: Service Quality, Bureau Services, SERVQUAL

Giriş

Hizmet işletmelerinin diğer işletmelerle rekabet edebilmesi, bu rekabette başarılı olması ve sürdürülebilir duruma getirebilmesi işletmenin devamlılığı için önemli bir konudur. Hizmet, soyut bir kavramdır ve bu nedenle hizmeti alan kişinin kalite değerlendirmesini zorlaştırır (Devebakan ve Aksaraylı, 2003, s.40). Hizmet için kalite değerlendirmesi yapan kişi, algıladığı hizmet kalitesini değerlendirdiği için hizmet kalitesi yerine algılanan hizmet kalitesinin değerlendirmesini yapar (Uyguç, 1998, s.27). Algılanan hizmet kalitesi, “müşterinin bir ürün veya hizmetin üstünlüğü veya mükemmelliği ile ilgili genel bir yargısı” olarak tanımlanmaktadır (Zeithaml vd., 1990, s.15).

Literatürde kaliteyle ilgili birçok tanım bulunmaktadır. Kalite, açıkça belirtilen ve ifade edilmemiş gizli ihtiyaçları tatmin edebilme konusunda bir yeteneğe sahip olan mal ve/veya hizmetlerin özellik ve karakteristiklerinin görülebilir, ayırıcı niteliklerinin toplamıdır. Bu tanım ISO 8402 Kalite Sözlüğünde ve ISO 9000 Serilerinde verilmiştir (Değermen, 2006, s.16). Kalitenin diğer bir tanımı; tüketicinin, işletmenin ürettiği ürün veya hizmet hakkındaki yargısı olarak yapılmıştır (Deming, 1998, s.137). Hizmet kalitesi ise müşteri beklentilerini karşılamak için en iyi veya mükemmel hizmetin verilmesi olarak tanımlanabilir. İşletmenin müşteri beklentilerini karşılayabilme veya geçebilme yeteneği bir başka hizmet kalitesi tanımı olarak verilebilir (Odabaşı, 2004, s.93).

Kalite çalışmaları incelendiğinde memnuniyet ve kalite kavramlarının birlikte kullanıldığı görülür. Memnuniyet tanımı, temel tutum düzeyine etki eden ve tüketime özgü olan bir onaylama deneyimini izleyen duygusal tepki şeklinde yapılabilir (Oliver, 1981, s.42). Memnuniyet ve kalite kavramlarının birlikte kullanıldığı çalışmalarda genellikle kaliteyi, hizmetin üstünlüğüne ilişkin küresel bir yargı veya tutum, memnuniyeti ise belirli bir işlemle ilgili olarak tanımlamışlardır. (Parasuraman vd., 1988, s.16).

Öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi, eğitim hizmetlerinde kalite düzeyinin belirlenmesinde önemli bir konudur. Öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının analiziyle öğrenci memnuniyeti ortaya çıkarılabilir. Öğrencilerin algıladığı hizmet kalitesini ölçmek, hizmet üreten tüm sektörlerde olduğu gibi eğitim sektöründe de en önemli sorunlardan biridir.

Mevcut kalitenin ölçülmesi kalite iyileştirme ve geliştirme sürecinin ilk aşaması olarak görülebilir. Literatürde hizmet kalitesini ölçmek üzere geliştirilen çok sayıda yöntem ortaya çıkmaktadır, bunlar arasında en yaygın kullanılan yöntem ise “SERVQUAL Yöntemi (Service Quality- Hizmet Kalitesi)”dir (Güzel, 2006; 13). Hizmet kalitesi, kullanıcı beklentileri ile sağlanan gerçek hizmet arasındaki uçurumu belirleyen fark analizinin (gap analysis) kullanımıyla ölçülür (Sahney vd., 2004, s.150; Pawitra ve Tan, 2003, s.400; Kim, 2003, s.3; Ham vd., 2003, s.197). Parasuraman vd. (1988), hizmet kalitesi yapısını kavramsal olarak tanımlamak ve işlemek için yaptıkları araştırma çalışmalarında, hizmet kalitesini müşteri beklentileri ve algılar arasındaki farklılık olarak tanımlamış, müşteri beklentilerini etkileyen önemli faktörleri belirlemiş ve müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmek için kullandıkları değerlendirme ölçütlerini temsil eden genel boyutları belirlemiş ve müşteri beklentilerini ve hizmet kalitesi algılarını ölçmek için SERVQUAL’i geliştirdiler.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Türkiye Programları öğrencilerinin 2016-2017 öğretim yılındaki büro hizmetlerinden beklenti ve hizmet kalitesi algılarını değerlendirmek ve bu beklentiler ile algılar arasındaki farkı tanımlamak çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi ve Büro Hizmetleri

Türk Yükseköğretimini yeniden düzenleyen ve 6 Kasım 1981 tarihinde yürürlüğe giren 2547 sayılı kanunun 5. ve 12. maddeleri, Türk Üniversitelerine Sürekli ve Açıköğretim yapmak hakkını tanımıştır. Daha sonra bu görev bilimsel birikim, akademik deneyim, nitelikli insan kaynağı ve uluslararası standartlarda teknik/teknolojik altyapıya sahip olan Anadolu Üniversitesine 20 Temmuz 1982’de çıkartılan 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile verilmiştir. Mevcut İletişim Bilimleri Fakültesi bünyesinden doğan Açıköğretim Sistemi böylece ülke düzeyinde uzaktan öğretim hizmeti ile görevlendirilmiştir. Açıköğretim Sistemi 1993 yılında 496 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile günün eğitim gereksinimlerine göre yeniden yapılandı. İktisat ve İşletme programları dört yıllık İşletme ve İktisat Fakültelerine dönüştürüldü. Bu Kanun Hükmünde Kararnameye göre Açıkög-

retim Fakültesi ise, Açıköğretim Sistemi ile ilgili kitap, radyo-tv programları, bilgisayar, akademik danışmanlık, organizasyon, sınav ve her türlü öğrenci işleri gibi hizmetleri vermekle yükümlü kılınmış ve önlisans, lisans tamamlama, lisans ve her türlü sertifika programlarını yürütmekle görevlendirilmiştir. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 44. maddesi 6111 sayılı Kanunun 171. maddesi ile değiştirilmiştir. 44. maddede yapılan değişiklik ile Yükseköğretim Kurumlarında, öğretim faaliyetlerinin dönemlik olarak düzenlenmesi, ders saatleri ve öğrenciler için öngörülen diğer faaliyetler için gerekli çalışma saatleri göz önünde bulundurularak Yükseköğretim Kurulu Senatoları tarafından belirlenen ilkeler çerçevesinde ders kredilerinin hesaplanması hüküm altına alınmıştır. Yapılan yasal düzenleme nedeni ile Açıköğretim, İktisat, İşletme Fakültelerindeki lisans ve önlisans düzeyinde yapılan eğitim-öğretimin dönemlik ve kredili sisteme göre yürütülmesini gerektirdiğinden 2011-2012 öğretim yılında Açıköğretim Fakültesinde daha önce dönemlik-kredili sistemde öğretim yapılan 7 önlisans programı ile birlikte toplam 19 lisans ve önlisans programında dönemlik-kredili sistemde eğitim-öğretim yapılmaya başlanmıştır. 2012-2013 öğretim yılında Açıköğretim, İktisat, İşletme Fakültelerinin yıllık mutlak sistemde eğitim-öğretim yapılan bölüm ve programlarının tamamı dönemlik-kredili sisteme geçirilmiştir.

2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun Ek 16. Maddesi; açıköğretim uygulayan üniversiteler yurt içinde hizmet birimleri açabilirler. Aynı üniversiteler, yurt dışında yaşayan Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına öğretim, eğitim ve kültürle ilgili idari ve sosyal hizmetleri vermek amacıyla Yükseköğretim Kurulunun kararıyla o ülkede merkez tesis edebilirler şeklindedir. Açıköğretim Yönetmeliğinin 15. Maddesi; açıköğretim yapılan her birimde açıköğretim öğrenci işleri ile görevli bir büro kurulur. Merkezi açıköğretim hizmetleri ile yükümlü Anadolu Üniversitesi yurt düzeyinde gereken bölgelerde özel büro ve rehberlik merkezleri açabilir şeklindedir.

Açıköğretim Fakültesi öğrencilerinin kayıt, kayıt yenileme, sınav, öğrenci kimlikleri, mezuniyet ve diploma işlemleri gibi öğrenci işlemlerini takip etmek, öğrenci işlemleri yönünden illerdeki ve yurt dışındaki büroların arasında koordinasyonu sağlamak üzere Merkez Büro kurulmuştur. İllerde ve yurt dışında ise

her türlü öğrenci işlerini yapmak üzere Açıköğretim Fakültesi Öğrenci Büroları kurulmuştur. Bazı illerde birden fazla büro açılmıştır (Şahin, 2017, s.200).

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, öğrencileriyle hem internet üzerinden sunulan hizmetler hem de Açıköğretim Büroları aracılığıyla iletişim ve etkileşim kurmaktadır. Yurtiçinde 105 büro ve yurtdışında 9 irtibat bürosu ile hizmet veren Açıköğretim Bürolarında öğrencilere tüm öğrenme süreçleri boyunca idari işler ve öğrenci işleri kapsamında destek sağlanmaktadır (Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, 2017). Yurt içinde ve yurt dışında Açıköğretim Sisteminin tanıtım ve destek yüzü olarak ifade edilebilecek bürolar ile üniversite arasındaki koordinasyon Merkez Büro tarafından gerçekleştirilmektedir (Hakan vd., 2013, s.11). Bürolar aracılığı ile öğrenciler, her türlü öğrenci işlemlerini Türkiye'nin her yerinde ve yurt dışındaki irtibat ofislerinde gerçekleştirebilmektedirler.

Açıköğretim Bürolarında gerçekleştirilen işlemler; ders kitaplarının dağıtımı, öğrenci belgesi işlemleri, askerlik tescil işlemleri, not durum belgesi işlemleri, öğrenci kimlik kartlarının düzenlenmesi ve dağıtımı, kayıt silme önlisans yazısı, diploma teslimi, başarı belgesi, öğrenci bilgilerinin güncellenmesi şeklinde sıralanabilir (Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi, 2017).

SERVQUAL Yöntemi ve Fark (Gap) Modeli

SERVQUAL yönteminin özünü, müşteri beklentilerinin ve algılarının belirlenerek bu iki faktör arasındaki farkın bulunması oluşturur. Bu farkın büyüklüğü hizmet kalitesi olarak tanımlanır (Parasuraman vd., 1991, s.420; Parasuraman vd., 1994a, s.111; Parasuraman vd., 1994b, s.201). Parasuraman ve arkadaşları hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik 10 SERVQUAL boyutu oluşturmuş (Parasuraman vd., 1985, s.47), sonra ihtiyaca yönelik boyut sayısını 12'ye çıkarmışlardır. Daha sonraki yıllarda bazı boyutları birleştirerek hizmet kalitesi boyutlarının sayısı beşe inmiştir (Burgan ve Gürdal, 2005, s.246). Bu boyutlar; fiziksel özellikler (tangibles), güvenilirlik (reliability), heveslilik (responsiveness), güven (assurance) ve empatidir (empathy). Fiziksel özellikler; işletmenin hizmet sunumundaki araç-gereç, personel, fiziksel mekan görünümüdür. Güvenilirlik; söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir biçimde yerine getirebilme

yeteniğidir. Heveslilik; Hizmeti alana yardım ve hizmeti hızlı verme isteğidir. Güven; Hizmeti verenlerin bilgili ve hizmeti alana güven duygusu verebilmesidir. Empati; Hizmeti verenin kendisini hizmeti alanın yerine koyabilmesidir. Parasuraman ve arkadaşlarının oluşturduğu beş boyut ve 22 maddeden oluşan Likert tipi bu ölçeğe SERVQUAL adı verilmiştir. SERVQUAL ölçeği müşteri beklenti ve memnuniyetini iki ayrı bölümde değerlendirir. İlk bölümde 22 maddeden oluşan sorularla müşterinin beklentileri tespit edilirken, ikinci bölümde aynı 22 soruyla müşterinin hizmet aldığı işletmeyi hizmet kalitesi bakımından değerlendirmesi (algısı) amaçlanır. Servis kalitesi ile beklenti arasındaki fark, fark analizyle (gap analysis) ölçülür. Hizmet veren işletmenin müşteri beklentilerini karşılayamamasından oluşabilecek beklenti ve memnuniyet arasındaki farklar, fark modelini oluşturur. Şekil 1'de fark modeli gösterilmiştir.



Şekil 1. Fark Modeli (Parasuraman vd., 1985, s.44)

Fark modelindeki; Fark 1: Müşterinin beklentisiyle yönetimin algılaması arasındaki fark, Fark 2: Yönetimin algılamasıyla hizmet kalite standartları arasındaki fark, Fark 3: Servise ilişkin spesifikasyonlar ile sunulan gerçek servis arasındaki fark, Fark 4: Dört servis sunumuna ilişkin verilen sözler ile gerçek servis sunumu arasındaki fark, Fark 5: Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki farktır.

Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Eğitim kurumunun niteliğinin artırılabilmesi için paydaşlarının beklentileri ve kuruma ilişkin algılarının belirlenmesi gerekir. Eğitim kurumlarının paydaşları içinde en önemli girdi olarak kabul edilen öğrencilerin önemli bir yeri vardır. Öğrenci beklenti ve algılarının belirlenmesi, onlara sunulan kurumsal olanakların ve eğitim-öğretim programlarının geliştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bu nedenle, mezunları doğrudan toplumsal yaşama meslek sahibi yetişkin bireyler olarak katılan yükseköğretim kurumlarında öğrencilerin üniversiteyle öğrenim gördükleri fakülte ve programlara ilişkin beklentilerinin belirli aralıklarla analizinin yapılması gerekmektedir. Öğrencilerin görüşlerinin belirlenmesine yönelik olarak Açıköğretim Fakültesi İstatistik Bilgi Edinme ve Değerlendirme Birimi tarafından 2014-2015 öğretim yılından başlayarak düzenli olarak Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakültelerinde öğrenim gören öğrencilerin, bireysel ders çalışma yöntemlerine, büro memnuniyetine, çağrı merkezine, ders kitaplarına, demografik bilgilerine, deneme sınavlarına, e-kitap uygulamasına, e-öğrenme uygulamasına, e-seminer uygulamasına, konu anlatım videoları ve alıştırmaya sorularına, not verme sistemine, sınavlara, sesli kitap uygulamasına ve televizyon eğitim programlarına ilişkin görüşlerini belirlemek için anketler oluşturulmuştur. Anketler gönüllülük esasına dayanılarak öğrencilere uygulanmaktadır. Anket sonuçları sistemden gelen diğer bilgilerle birleştirilerek sunulan kurumsal olanakların ve eğitim-öğretim programlarının geliştirilmesi planlanarak, yeni dersler ve programlar oluşturulmaktadır.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Türkiye Programlarında öğrenim gören aktif öğrencilerinin 2016-2017 öğretim yılındaki büro hizmetlerinden beklenti ve hizmet kalitesi algılarını değerlendirmek ve bu beklentiler ile algılar arasındaki farkı tanımlamak çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

Evren ve Örneklem

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde 2016-2017 öğretim yılında öğrenim gören 1.378.358 aktif öğrenci araştırmanın evrenini oluşturmaktadır (<https://www.anadolu.edu.tr/universitemiz/sayilarla-universitemiz/ogrenci-sayilari>). Erişim:28.03.2018). Araştırmanın örneklemini belirlemek için tabakalı

örneklemede orantılı dağıtım yöntemi uygulanmıştır. Tabakalı örneklemede orantılı dağıtım yöntemi, evrenin araştırmanın konusunu oluşturan bir ya da daha fazla değişken bakımından çeşitli alt gruplara bölünmesi ve her bir alt gruptan ayrı ayrı örneklem çekilmesi şeklinde uygulanır. Buradaki her alt grup tabaka adını alır. Tabakaları oluşturan birimler kendi içlerinde incelenen değişken yönünden ortak özelliklere sahip olmakla birlikte, diğer tabakalardaki birimlerden belirgin biçimde farklılık göstermelidir. Ayrıca, evrende yer alan tüm birimler tek bir tabakada yer alacak ve hiç bir evren birimi dışarıda kalmayacak biçimde tabakalanmalıdır. Bu durumda her bir tabaka ayrı ayrı evrenlermiş gibi düşünülerek, bu tabakalara en uygun örnekleme yöntemi uygulanabilir (Sönmez, 2009). Açıköğretim Sisteminde, Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri birer tabaka olarak ele alındığında tabakalı örneklemede orantılı dağıtım yönteminde evren parametreleri (ortalama ve standart sapma) ve maliyet bilinmediğinden aşağıdaki eşitlikle örneklem hacmi hesaplanabilir.

$$n = \frac{(t_r^2 PQ) / d^2}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t_r^2 PQ}{d^2} - 1 \right)}$$

Yukarıdaki eşitlik evren içinden belirlenecek toplam örneklem miktarıdır. (Belli özelliğe sahip birimler oranı tahmini (p) için örneklem hacmi eşitliği. P=0,5 varsayımı kullanılmıştır.)

Bu eşitlikte;

t_r : 1,9604 (%5 anlam düzeyindeki tablo değeri)

d : 0,01 (Tahminin hoşgörüsü miktarı, güven aralığındaki (+), (-)'li kısım)

P : 0,5 (En büyük örneklem hacmini belirlemek için oranlar)

Q : 0,5 (En büyük örneklem hacmini belirlemek için oranlar)

N : 1.439.186 (Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakültelerindeki toplam aktif öğrenci sayısıdır.)

Orantılı dağıtım yöntemi ile her bir fakültenin örneklem hacmi (n_h) tabakalara dağıtılmıştır. Bu işlem için aşağıdaki eşitlikten yararlanılmıştır.

$$n_h = n \frac{N_h}{N}$$

Bu eşitlikte;

n_h : İlgili fakülte için hesaplanacak örneklem hacmi

N_h : Örneklem hacmi hesaplanacak fakültenin evren miktarını

n : Evren içinden belirlenecek toplam örneklem miktarını

N : Evren miktarını

gösterir. Buna göre, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde 2016-2017 öğretim yılında döneminde öğrenim gören 1.378.358 aktif öğrenci arasından tabakalı örneklemede orantılı dağıtım yöntemine göre seçilen 9.624 aktif öğrenci araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Veri Toplama

Çalışmada Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen 22 maddelik SERVQUAL ölçeği düzenlenmiş ve bir maddesi çıkarılarak Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde 2016-2017 Öğretim Yılı Bahar Döneminde öğrenim gören öğrencilere oluşturulan çevrimiçi anket sistemi üzerinden gönüllülük esasına göre 20 Eylül 2016 ve 8 Şubat 2017 tarihleri arasında uygulanmıştır. Her maddenin şıkları 5'li Likert ölçeğine göre düzenlenmiş ve 1 kesinlikle katılıyorum, 5 kesinlikle katılmıyorum şeklinde oluşturulmuştur. Ankete 9.358 öğrenci geri dönüş yapmıştır. Ankete cevap veren öğrencilere SERVQUAL ölçeğiyle birlikte bazı demografik özellikleri de sorulmuştur. Öğrencilerin cevaplamaları için kullanılan SERVQUAL ölçeğinde fiziksel özellikler boyutunu 1., 2. ve 3. maddeler, güvenilirlik boyutunu 4., 5., 6., 7. ve 8. maddeler, heveslilik boyutunu 9., 10., 11. ve 12. maddeler, güven boyutunu 13., 14., 15. ve 16. maddeler ve empati boyutunu 17., 18., 19., 20. ve 21. maddeler temsil etmektedir.

Bulgular ve Analiz

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminde 2016-2017 öğretim yılı öğrenim gören öğrencilere ilişkin demografik bilgiler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1 incelendiğinde cevaplayanların %65’inin erkek, %35’inin kadın, %70,3’ünün çalışıyor olduğu görülmektedir. %55 ile bilgisayar kullanma düzeyi orta seviyede cevabı verilmiştir. Anketi cevaplayanların

Tablo 1. Öğrencilerin Demografik Bilgileri Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
<i>Kadın</i>	3.275	35,0
<i>Erkek</i>	6.083	65,0
Toplam	9.358	100,0
Çalışma durumu	Sayı	Yüzde (%)
<i>Çalışmıyor</i>	2.639	28,2
<i>Çalışıyor</i>	6.579	70,3
<i>Emekli</i>	140	1,5
Toplam	9.358	100,0
Bilgisayar kullanma düzeyi	Sayı	Yüzde (%)
<i>Hiç kullanmadım</i>	122	1,3
<i>Başlangıç düzeyi</i>	618	6,6
<i>Orta düzeyi</i>	5.147	55,0
<i>İleri düzey</i>	3.471	37,1
Toplam	9.358	100,0
İnternet erişim durumu	Sayı	Yüzde (%)
<i>Erişim imkanı yok</i>	215	2,3
<i>Sadece evden</i>	1.638	17,5
<i>Sadece iş yerinden</i>	496	5,3
<i>Hem evden hem iş yerinden</i>	3.622	38,7
<i>Sadece internet kafeden</i>	140	1,5
<i>Mobil internet</i>	3.247	34,7
Toplam	9.358	100,0
İnternet kullanım amacı	Sayı	Yüzde (%)
<i>Bilgi edinme</i>	3.856	41,2
<i>İletişim</i>	1.301	13,9
<i>Eğitim/araştırma</i>	2.283	24,4
<i>Alışveriş</i>	84	0,9
<i>Eğlence/sohbet</i>	243	2,6
<i>Gazete/dergi okuma</i>	206	2,2
<i>Banka işlemleri</i>	337	3,6
<i>Sosyal ağları kullanma</i>	1.048	11,2
Toplam	9.358	100,0

İnternet erişim durumu sırasıyla %38,7 ve %34,7 ile hem evden hem işyerinden ve mobil İnternettir. Cevaplayıcıların İnterneti %41,2 ile bilgi edinme amacıyla kullandıkları görülmekte, bunu %24,4 ile eğitim/araştırma cevabı izlemektedir.

Cronbach Alfa katsayısı bireysel puanların k soru içeren bir ölçekte sorulara verilen cevapların toplanmasıyla bulunduğu durumlarda soruların birbirleriyle benzerliğini, yakınlığını ortaya koyan bir katsayıdır. Genellikle Likert ölçeği ve Q-Tipi ölçek

türlerinde uygulanır ve 0 ile 1 arasında değerler alır. Katsayımın 1'e yakın değer alması ilgili ölçeğin tutarlı ve güvenilir olduğunu gösterir. SERVQUAL ölçeğinin beklenti ve algıları ölçen iki ayrı bölümüne de ölçeğin iç tutarlılığını tespit etmek amacıyla, Likert tipi ölçeklerde yaygınlıkla kullanılan, Cronbach Alfa Testi uygulanmıştır. Cronbach Alfa değeri algı ölçen bölümü için 0,971, beklenti ölçen bölümü için 0,978 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler hem algı ölçen bölümünün hem de beklenti ölçen bölümünün güvenilir olduğunu göstermektedir.

SERVQUAL ölçeği müşterilerin almış oldukları hizmetin kalitesini ölçerken algı ve beklenti arasındaki farktan yararlanır. Bu nedenle müşterilerin verdikleri cevaplarda SERVQUAL skorları pozitif yönde gerçek-

leştiğinde alınan hizmetten memnun kaldıkları yönünde bir geri bildirim olacaktır. Eğer negatif yönde bir geri bildirim alınırsa müşterilerin ilgili hizmetle beklentilerinin daha fazla olduğu, diğer bir ifade ile memnun kalmadıkları şeklinde yorumlanacaktır (Shi vd., 2004, s.123; Akama ve Kieti, 2003, s.75; Brady vd., 2002, s.19).

Öğrencilerin açıköğretim bürolarından aldıkları hizmet için algı ile beklentileri arasında farklılık olup olmadığını istatistiksel olarak sınanması için eşlenmiş iki örneklem Student-t testi uygulanmıştır. Tablo 2'de her maddenin aritmetik ortalaması, standart sapması, algı ile beklenti arasındaki ortalama farklar, hesaplanan Student-t değeri ve bu değere ilişkin p değerleri verilmiştir.

Tablo 2. Eşlenmiş İki Örneklem Student-t Testi Sonuçları

Maddeler	Beklenti Arit. Ort. (Std. Sap.)	Algı Arit. Ort. (Std. Sap.)	Algı ve Beklenti Arit. Ort. Farkı	t Değeri	p
1	2,39 (1,19)	2,33 (1,15)	-0,06	-4,663	0,000*
2	2,32 (1,19)	2,42 (1,13)	0,10	8,228	0,000*
3	2,16 (1,07)	2,10 (1,04)	-0,06	-5,846	0,000*
4	2,17 (1,05)	2,19 (1,05)	0,02	2,311	0,021*
5	2,20 (1,11)	2,30 (1,11)	0,10	8,669	0,000*
6	2,16 (1,10)	2,20 (1,06)	0,04	5,317	0,000*
7	2,14 (1,05)	2,19 (1,05)	0,05	4,523	0,000*
8	2,13 (1,03)	2,18 (1,04)	0,05	5,266	0,000*
9	2,15 (1,07)	2,24 (1,05)	0,09	8,634	0,000*
10	2,17 (1,16)	2,28 (1,08)	0,11	9,601	0,000*
11	2,20 (1,18)	2,30 (1,09)	0,10	9,632	0,000*
12	2,23 (1,16)	2,42 (1,09)	0,19	17,406	0,000*
13	2,19 (1,15)	2,35 (1,08)	0,16	15,585	0,000*
14	2,17 (1,10)	2,26 (1,08)	0,09	8,972	0,000*
15	2,16 (1,16)	2,26 (1,09)	0,10	9,248	0,000*
16	2,16 (1,10)	2,24 (1,07)	0,08	7,903	0,000*
17	2,23 (1,13)	2,29 (1,09)	0,06	5,987	0,000*
18	2,27 (1,16)	2,42 (1,11)	0,15	13,426	0,000*
19	2,28 (1,18)	2,49 (1,11)	0,21	18,645	0,000*
20	2,22 (1,15)	2,36 (1,11)	0,14	12,539	0,000*
21	2,37 (1,15)	2,56 (1,13)	0,19	16,226	0,000*

* : p<0.05 olduğundan istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 2 incelendiğinde öğrencilerin bürolardan aldıkları hizmetlerin değerlendirmesi olarak algı ile beklenti arasındaki ortalama farkların çoğunluğunda (1. ve 3. maddeler hariç) pozitif olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre öğrencilerin bürolardan aldıkları hizmetten memnun oldukları şeklinde bir yorum yapılabilir. Eşlenmiş iki örneklem Student-t testi sonuçlarına göre algılanan hizmet kalitesine ilişkin maddelerin skorları ortalaması ile beklenen hizmet kalitesine ilişkin maddelerin skorları ortalaması arasındaki farka ait Student-t değerine ilişkin p değerleri %5 anlam düzeyinden küçük olduğu ve istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Öğrencilerin cevaplamaları için kullanılan SERVQUAL ölçeğinde fiziksel özellikler boyutunu 1., 2. ve 3. maddeler, güvenilirlik boyutunu 4., 5., 6., 7. ve 8. maddeler, heveslilik boyutunu 9., 10., 11. ve 12. maddeler, güven boyutunu 13., 14., 15. ve 16. maddeler ve empati boyutunu 17., 18., 19., 20. ve 21. maddeler temsil etmektedir. SERVQUAL analizine ilişkin sonuçlar Tablo 3'te verilmiştir. Öğrencilerin kalite boyutları için belirledikleri önem dikkate alınmadan hesaplanan ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skoru, diğeri ise boyutlara verilen önemi de göz önünde bulundurarak hesaplanan ağırlıklandırılmış SERVQUAL skorudur. Buna göre öncelikle her bir boyutun içerisinde yer alan maddeler belirlenir ve ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skorunu hesaplamak için her bir boyutta bulunan maddelerin SERVQUAL skorları toplanarak o boyutta bulunan ifade sayısına bölünür ve N sayıda öğrenci için elde edilen bu skorlar toplanarak N'e bölünür.

Tablo 3. SERVQUAL Analizi Sonuçları

Boyutlar	Skorlar
Fiziksel Özellikler	-0,0072
Güvenilirlik	0,0559
Heveslilik	0,1221
Güven	0,1094
Empati	0,1480
Ağırlıklandırılmamış SERVQUAL	0,0856
Ağırlıklandırılmış SERVQUAL	0,0104

Ağırlıklandırılmış SERVQUAL skoru hesaplamak için sırasıyla; her bir öğrenci için beş boyutun birer birer SERVQUAL skorları hesaplanır, her bir öğrencinin her bir boyut için belirlediği önem derecesinin orta-

laması hesaplanır, her bir öğrencinin her bir boyuta verdiği önem ağırlığı ile her bir boyut için hesaplanan SERVQUAL skoru çarpılır, her bir öğrenci için beş boyutun toplamı üzerinden ağırlıklandırılmış SERVQUAL skorları toplanır ve N öğrencinin bir önceki adımda elde edilen skorları toplanır ve N'e bölme işlemleri yapılır.

Tablo 3'e göre fiziksel özellikler boyutu hariç diğer boyutların tamamında öğrencilerin büro hizmetlerinin kalitesi hakkında algılarının beklentilerinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Genel SERVQUAL sonuçları incelendiğinde; hem ağırlıklandırılmamış hem de ağırlıklandırılmış SERVQUAL skorunun pozitif değerler aldığı görülmektedir.

Sonuç

Bu çalışmanın amacı Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Türkiye Programlarında öğrenim gören aktif öğrencilerinin 2016-2017 öğretim yılındaki büro hizmetlerinden beklenti ve hizmet kalitesi algılarını değerlendirmek ve bu beklentiler ile algılar arasındaki farkı tanımlamaktır.

SERVQUAL ölçeğinin beklenti ve algıları ölçen iki ayrı bölümüne de ölçeğin iç tutarlılığını tespit etmek amacıyla, likert tipi ölçeklerde yaygınlıkla kullanılan, Cronbach Alfa Testi uygulanmıştır. Cronbach Alfa değeri algı ölçen bölümü için 0,971, beklenti ölçen bölümü için 0,978 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler hem algı ölçen bölümün hem de beklenti ölçen bölümün güvenilir olduğunu göstermiştir.

Öğrencilerin açıköğretim bürolarından aldıkları hizmet için algı ile beklentileri arasında farklılık olup olmadığının istatistiksel olarak sınanması için eşlenmiş iki örneklem Student-t testi uygulanmıştır. Eşlenmiş iki örneklem Student-t testi sonuçlarına göre algılanan hizmet kalitesine ilişkin maddelerin skorları ortalaması ile beklenen hizmet kalitesine ilişkin maddelerin skorları ortalaması arasındaki farka ait Student-t değerine ilişkin p değerleri %5 anlam düzeyinden küçük olduğu ve istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

SERVQUAL ölçeğinin fiziksel özellikler boyutu; işletmenin hizmet sunumundaki araç-gereç, personel, fiziksel mekan görünümü olarak tanımlanabilir.

Öğrencilerin verdikleri cevaplardan boyuta ilişkin skor -0,0072 olarak hesaplanmıştır. Bu skora göre öğrencilerin beklentilerinin algılarından daha fazla olduğu, büroların fiziksel özelliklerinin geliştirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu anlamda Anadolu Üniversitesi Türkiye'de çeşitli illerde bulunan fiziksel olarak yenilenmeye ihtiyaç duyan bürolarda yenileme çalışmaları başlatmıştır.

Güvenilirlik boyutu skoru 0,0559 olarak hesaplanmıştır. Bu skora göre; bürolarda çalışan personelin öğrenciye söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir biçimde yerine getirebildiği söylenebilir.

Diğer bir boyut olan heveslilik boyutunun skoru ise 0,1221 olarak hesaplanmıştır. Öğrenciler bürolardan hizmeti alırken büro personelinin yadımı ve hizmeti hızlı verme isteğinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Güven botu skoru 0,1094'tür. Hizmeti veren büro personelinin bilgili ve hizmeti alana güven duygusu verebildiği söylenebilir.

Son olarak empati boyutunda ise skor 0,1480 olarak hesaplanmış ve hizmet veren büro personelinin kendisini hizmeti alan öğrenci yerine koyabildiği görülmüştür.

Boyutların skorları incelendiğinde en büyük farkın empati boyutunda olduğu görülmüştür. Öğrencilerin aldıkları hizmetin kalitesi boyutu olarak en çok empati boyutundan memnun oldukları söylenebilir.

Genel SERVQUAL sonuçları incelendiğinde; hem ağırlıklandırılmamış hem de ağırlıklandırılmış SERVQUAL skorunun pozitif değerler aldığı görülmüştür. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi Türkiye Programlarında öğrenim gören aktif öğrencilerin 2016-2017 öğretim yılındaki büro hizmetlerinden beklenti ve hizmet kalitesi algıları değerlendirildiğinde, öğrencilerin aldıkları hizmetlerden genel olarak memnun oldukları söylenebilir.

Kaynakça

- Akama, J.S., Kieti, D.M. (2003). Measuring Tourist Satisfaction with Kenya's Wildlife Safari: A Case Study of Tsavo West National Park. *Tour. Management*, 24, 73-81.
- Brady, M.K., Cronin, J.J., Brand, R.R. (2002). Perception-Only Measurement of Service Quality: A Replication and Extension. *Journal of Business Research*, 55, 17-31.
- Burgan, U., Gürdal, G. (2005). Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?, *ÜNAK'05*. 240-259.
- Devebakan, N., Aksaraylı, M. (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 38-54.
- Değermen, H. Anıl (2006). *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati: Hizmet Kalitesi İle Müşteri Sadakatının Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama*, İstanbul: Türkmen.
- Deming, W.Edwards (1998). *Krizden Çıkış*. Cem Akış (Çev.). İstanbul: Kalder.
- Güzel, N.G. (2006). *Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*. (Yayınlanmamış doktora tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Hakan, A., Özgür, A. Z., Toprak, E., Aydın, S. ve Fırat, M. (2013). Açıköğretim Öğrencilerinin Özellikleri ile Öğrenme ve İletişim Ortamlarına İlişkin Eğilimleri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Ham, C.L., Johnson, W., Weinstein, A., Plank, R., Johnson, P.L. (2003). Gaining Competitive Advantages: Analyzing The Gap Between Expectations and Perceptions of Service Quality. *International Journal of Value-Based Management*, 16(2), 197- 203.

- Kim, Y. (2003). *Measuring and Assessing Internet Service Quality at Public Libraries*. (Yayınlanmamış doktora tezi). University of Wisconsin-Madison, Wisconsin.
- Odabaşı, Yavuz (2004). *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İstanbul:Sistem.
- Oliver, R.L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings. *Journal of Marketing*, Fall, 41–50
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retail*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A. (1991). Refinement and Reassessment of SERVQUAL Scale. *Journal of Retail*, 67, 420–450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1994a). Reassessment of Expectations as A Comparison in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1994b). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retail*, 70(3), 201–230.
- Pawitra, T.A., Tan, K.C. (2003). Tourist Satisfaction in Singapore—A Perspective from Indonesian Tourists. *Management Services Quality*, 13(5), 399–411.
- Sahney, S., Banwet, D.K., Karunes, S. (2004). A SERVQUAL and QFD Approach to Total Quality Education:A Customer Perspective. *International Journal of Production Management and Engineering*, 53, 143–166.
- Shi, X., Holahan, P.J, Jurkat, P. (2004). Satisfaction Formation Processes in Library Users: Understanding Multisource Effects. *The Journal of Academic Librarianship*, 30(2), 122–131
- Sönmez, H. (Ed.) (2009). *Biyoistatistik*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Şahin, T. (2017). *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sisteminin Tarihsel Gelişimi:1982-2015 Kronolojisi*. Eskişehir :Anadolu Üniversitesi.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım*. İzmir:Dokuz Eylül.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., ve Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptionsand Expectations*. New York: The Free Pres. <https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim/acikogretim-sistemi/acikogretim-sistemi-1>, Erişim:25.04.2018.