

Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Beklenti ve Algılamaları Temelinde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi: Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu'nda Bir Araştırma

Evaluation of Service Quality Based on Student Expectations and Perceptions in Higher Education Institutions with SERVQUAL Scale: A Research in Dokuz Eylül University İzmir Vocational School

Nevzat Devebakan¹ , Hüseyin Avni Egeli² , Nilüfer Koçak¹ 

¹Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir Meslek Yüksekokulu, İzmir

²Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İzmir

Özet

Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin öğrenciler tarafından nasıl algılandığının tespit edilmesi önem arz etmektedir. Hizmet kalitesinin öğrenciler tarafından nasıl algılandığının tespit edilmesi, iyileştirme faaliyetlerinin başlatılmasına katkı sağlayacaktır. Bu çalışmada, Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulunda (DEÜİMYO) öğrenim gören öğrencilerin okulda sunulan hizmetlere yönelik kalite algılarının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini DEÜİMYO öğrencisi 3320 kişi oluşturmaktadır. Kota örnekleme yönetimi kullanılarak araştırmaya dâhil 648 öğrenci örneklem olarak seçilmiştir. Araştırma verileri 2016–2017 bahar yarısında toplanmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında hizmet kalitesi ölçüm anketi olan SERVQUAL kullanılmıştır. Araştırma verilerinin analizinde SPSS 23 istatistik programı kullanılmıştır. Veri analizinde gruplu değişkenlerin analizi için tek yönlü varyans analizi (ANOVA), ikili karşılaştırmalar için bağımsız örneklem t testi, ölçeğin güvenilirliği için güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeğin beklenti, algılama ve genel soru önermeleri için yapılan güvenilirlik analizinde alfa katsayıları sırasıyla; 0.95, 0.93 ve 0.95 hesaplanmıştır. Katılımcıların %38.7'si kadın, %61.3'ü ise erkek olup hizmet süreçlerinde problem yaşamayanların oranı %72.4 olarak saptanmıştır. “Güven” en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak tespit edilmiştir. “Öğrencilerin problem yaşamaması”, “cinsiyeti” ve “kurumu başkasına tavsiye edip etmemesinin” hizmet kalitesini değerlendirmede farklılık yaratmadığı ancak “not ortalaması” ve “hizmetlere yönelik yapılan genel öğrenci değerlendirmesinin” hizmet kalitesini değerlendirmede farklılık yarattığı saptanmıştır.

Anahtar sözcükler: Hizmet kalitesi, SERVQUAL, yükseköğretim kurumları.

Bilgi çağının yaşandığı günümüzde ülkelerin gelişmişlik düzeyleri ile ülke ekonomilerinin hizmetler sektöründen aldıkları paylar arasında bir ilişkinin olduğu bilin-

Abstract

It is important to determine how the quality of service is perceived by students in higher education institutions. Determining how service quality is perceived by students will contribute to the initiation of quality improvement activities. The purpose of this study is to determine the student's perception of service quality in Dokuz Eylül University İzmir Vocational School (DEUIVS). The study population included 3320 students of DEUIVS. 648 students were selected from this population by using the Quota Sampling method. The research data were collected during the spring semester of 2016–2017. Widely used for measuring service quality, the SERVQUAL scale was used for the data collection. The collected data were analyzed by the SPSS 23.00 statistical program. To compare the variables, one-way ANOVA and independent sample t-test were used. The reliability of the scale was tested by reliability analyses. In the reliability analysis for the expectation, perception and general question items of the scale, the alpha coefficients were 0.95, 0.93, and 0.95, respectively. 40% of the participants were female, 60% of the participants were male. 72.4% of the respondents were found to have experienced problems during the service process. Assurance is found as the most important dimension of service quality. Unlike “having problems” in service processes, “gender” of students, “recommend or don't recommend organization to someone else” which were found not to affect the perception of service quality, “grade average” and “general assessment of students for school's services” did have an effect on this perception.

Keywords: Higher education institutions, service quality, SERVQUAL.

mektedir. Hizmetler sektöründe iyi olan ülkelerin aynı zamanda gelişmiş oldukları görülmektedir. 1950'li yıllarda başlayan ve özellikle somut olan mallar üzerinde kalite sağlama gayretleri;

İletişim / Correspondence:

Dr. Öğr. Üyesi Nevzat Devebakan
Dokuz Eylül Üniversitesi,
İzmir Meslek Yüksekokulu, İzmir
e-posta: nevzatd@deu.edu.tr

Yükseköğretim Dergisi / Journal of Higher Education (Turkey), 9(2), 201–212. © 2019 Deomed

Geliş tarihi / Received: Mart / March 26, 2018; Kabul tarihi / Accepted: Aralık / December 12, 2018

Bu makalenin atfı künyesi / Please cite this article as: Devebakan, N., Egeli, H. A., & Koçak, N. (2019). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci beklenti ve algılamaları temelinde hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile değerlendirilmesi: Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu'nda bir araştırma. *Yükseköğretim Dergisi*, 9(2), 201–212. doi:10.2399/yod.18.047
Araştırmada kullanılan verilerin bir kısmı V. Uluslararası Meslek Yüksekokulları Sempozyumu'nda (UMYOS, 18–20 Mayıs 2016, Prizren, Kosova) sözel bildiri olarak sunulmuştur.

1980’li yıllardan itibaren hizmetler sektörünün hızla büyümesi, sektörde verimlilik ve işletme sorunlarının güncellik kazanması, daha önce mallar açısından uygulanan kalite iyileştirme yöntem ve tekniklerinin hizmetler sektörü açısından uygulanmasını zorunlu hale getirmiştir. Söz konusu gelişmelere paralel olarak hizmet kalitesinin tanımlanması, hizmet kalitesi modellerinin geliştirilmesi ve hizmet kalitesinin ölçülmesi konularına yönelik akademik yayınların da arttığı görülmektedir. Hizmet sektörü içinde eğitim sektörü ve dolayısıyla yükseköğretim hizmetleri önemli bir yer oluşturmaktadır. Günümüz üniversiteleri sadece bilgi üreten değil aynı zamanda piyasanın işlerliğini ve devamlılığını da sağlayan bir özelliğe sahiptir. (Yücebaş, Alkan, Atasagun ve Egelı, 2013). Eğitim kurumlarının nicelik olarak artması ve rekabet içinde olmaları, söz konusu kurumlarda hizmet kalitesinin kurumsal düzeyde ölçülmesi, analiz edilmesi ve sonuçların yönetsel kararlara yol gösterecek şekilde kullanılması gerekmektedir. Yükseköğretim kurumlarında, hizmet kullanıcılarının beklenti ve algılamalarının saptanamaması, hizmetlerin yönetimi açısından ciddi sorunlara neden olacaktır. Hizmetler sektörünün ve dolayısı ile üniversitelerde sunulan hizmetlerin soyut olması, değişken ve heterojen olması, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması gibi faktörlerden dolayı yöneticilerin daha fazla çaba sarf etmesi gerekmektedir. Bu anlamda en uygun yönetsel kararların verilmesi için hizmet kullanıcılarının beklenti ve algılamalarının doğru analiz edilmesi şarttır. Bu çalışmada öncelikle hizmet kalitesi ve boyutları ve yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi alanyazınına yer verildikten sonra İzmir’de bulunan Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu’nda (DEÜMYO) hizmet kalitesinin en büyük dış müşteri grubunu oluşturan öğrenciler tarafından değerlendirilmesine yönelik bir araştırmaya yer verilmiştir.

Hizmet Kalitesi, Boyutları ve Hizmet Kalitesi Kavramsal Modeli

Hizmet kalitesi, arz edilen hizmetlerin üstünlüğüne yönelik müşteri yargısı (Robledo, 2001) veya beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark olarak tanımlanabilir (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990). Kaliteli bir hizmet için; beklenen hizmetin algılanan hizmetten küçük olması gerekmektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985). Hizmet Kalitesi Boyutlarının alanyazında farklı şekillerde kategorize edildiği görülmektedir. Gronroos söz konusu boyutları teknik kalite, fonksiyonel kalite ve firma imajı olarak sıralamaktadır (Gronroos, 1985). Gronroos’a göre hizmet sunan firmaların teknik yönünün (ne sunduğu) müşteriler tarafından değerlendirilmesi güç iken, fonksiyonel kalite (hizmetlerin nasıl sunulduğu) müşteriler tarafından kolaylıkla değerlendirilmektedir. Bu yaklaşıma göre uygun bir kalite olgusundan söz edebilmek için her iki kalite türünün de yöneticiler tarafından önemsenmesi gerekir. Sasser, Ol-

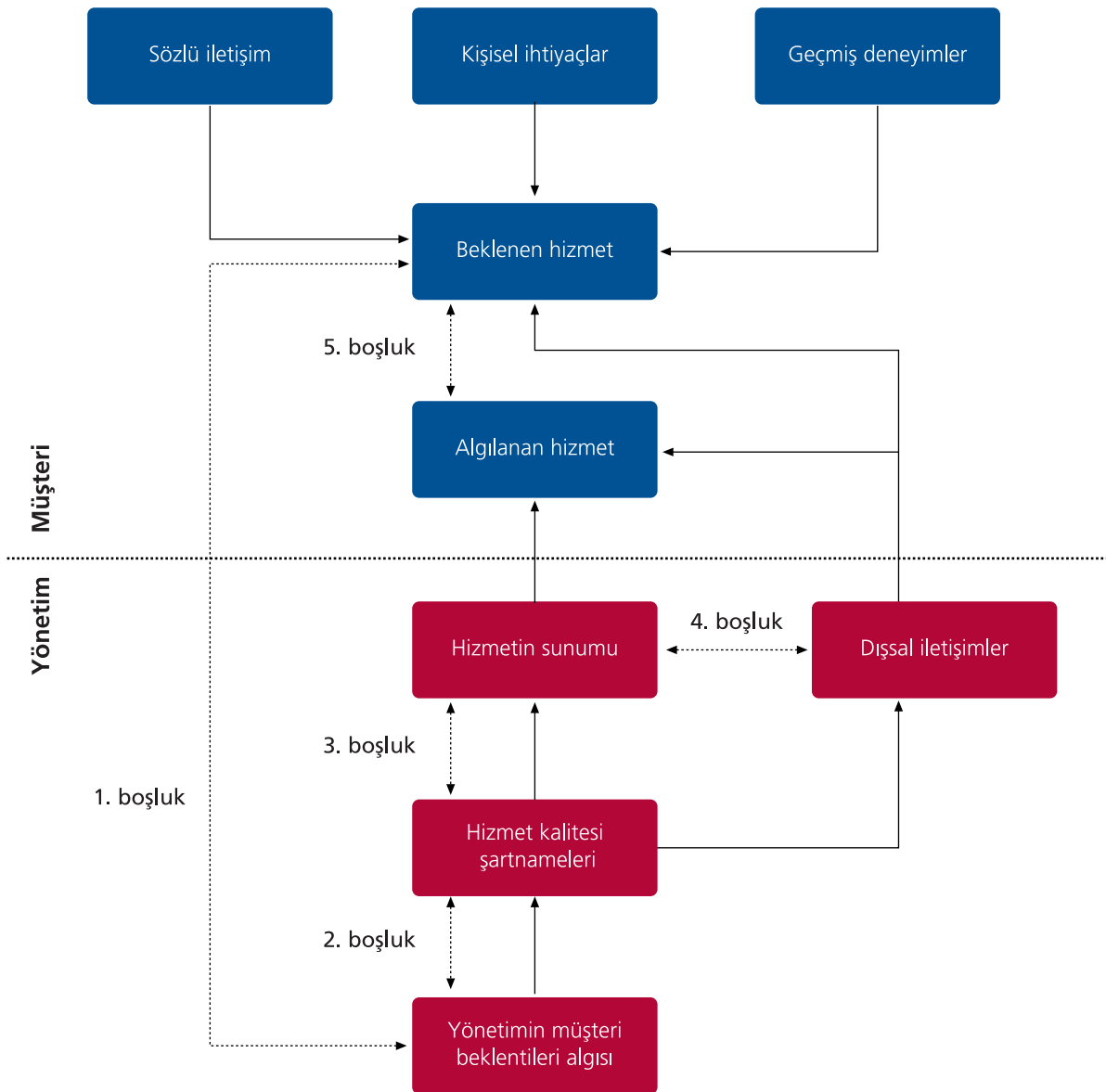
sen ve Wyckoff ise bu boyutların materyal düzeyi, imkânlar ve personel (Sasser, Olsen ve Wyckoff, 1978) olduğunu öne sürmektedir, Jarmo Lehtinen ise söz konusu boyutları iki başlıkta tanımlamakta ve bu boyutları süreç kalitesi ve çıktı kalitesi olarak sıralamaktadır (Lehtinen ve Lehtinen, 1982; Öztürk, 1996; Uyguç, 1998). Nitekim alanyazında en çok atf alan hizmet kalitesi modelinin yaratıcıları olan Parasuraman ve diğerleri hizmet kalitesi alanyazınına önemli katkılar sağlamış ve hizmet kalitesi boyutlarını; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olmak üzere 5 boyutta sınıflamışlardır (Parasuraman, Berry ve Zeithaml, 1990, 1991a, 1991b; Parasuraman vd., 1985, 1986, 1988, 1993, 1994; Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra, 2005; Zeithaml vd., 1990). Söz konusu boyutlar; fiziksel özellikler (şirketin hizmet sunmadaki fiziksel olanakları, araç gereç ve personelin görünüşü), güvenilirlik (söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği), heveslilik (müşterilere yardım etme ve hizmetin hızlı bir şekilde verilmesi), güven (çalışanların bilgili ve nazık olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırabilme becerileri) ve empati (şirketin kendisini müşterinin yerine koyması, müşterilere kişisel ilgi gösterilmesi ve duyarlılığı) olarak sıralanmaktadır.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry keşfedici araştırmalar kapsamında müşterilerle yapılan odak grup görüşmeleri ve yöneticilerle yapılan derinlemesine görüşmelerde edilen bilgiler ışığında bir kavramsal hizmet kalitesi modeli oluşturmuştur (Parasuraman vd., 1985). Araştırmacılara göre beklenen hizmet-algılanan hizmet boşluğu (Boşluk 5) diğer boşlukların fonksiyonu durumundadır ve bir işletmenin hizmet kalitesi düzeyinin yüksek derecede algılanması büyük ölçüde ■ Şekil 1’de belirtilen 5 boşluğun (*gap*) kapatılmaya çalışılması ile mümkün olacaktır. Yine yönetimin müşteri beklentilerini doğru öngörmesi ve altında müşterinin tam olarak ne isteyebileceği ile ilgili olan Boşluk 1’in kapatılması durumunda işletmenin hizmet kalitesinin bundan olumlu yönde etkilenmesi beklenecektir. Boşluk 1’e neden olan faktörleri; yetersiz piyasa araştırması, yönetim ile müşteriler arasındaki etkileşim eksikliği, işletmede dikey iletişimin eksikliği ve yönetim kademelerinin fazlalığı olarak sıralamak mümkündür. İşletmelerin reklamları müşteri beklentilerini etkilemektedir. Üst yönetimin kaliteye yeterince destek vermemesi, amaçların açık seçik belirlenmemiş olması, yetersiz standartlaşma, kötü planlama ve yöneticilerin müşteri beklentilerinin karşılanamayacağına inanmaları da hizmet kalitesini olumsuz etkileyecektir (Boşluk 2). Bir diğer boşluk hizmet kalitesi şartları ile hizmetin sunumu arasında tespit edilmiştir. Hizmet işletmeleri çalışanlarının hepsinden aynı performansı beklemek ve bunu standart haline getirmek her zaman mümkün olmayabilir. Bunun için kalite şartnameleri basit olmalı, tüm çalışanlar tarafından benimsenmeli ve örgüt kültürüne uygun olmalıdır. Hizmet kalitesi şartları ile hizmetin sunumu ara-



sındaki boşluğa neden olan faktörler ise; rol belirsizliği, rol çatışması, personelin becerileri ile işi arasındaki uyumsuzluk, uygun olmayan teknoloji kullanımı, kontrol sistemlerinin olmaması, çalışanlar arasında takım ruhunun olmaması, çalışanlarda müşteri bilincinin olmaması ya da yetersiz olması şeklinde sıralanmaktadır (Boşluk 3). Reklamlarla müşteriye verilen bilgilerin müşterinin kafasındaki kalite kavramını etkilediği düşünüldüğünde, müşterinin sunulan hizmete yönelik kalite algısının olumlu olabilmesi için, hizmetin reklamlarda ifade edildiği gibi sunulması gerekmektedir (Boşluk 4).

Anılan kavramsal hizmet kalitesi modeline ve hizmet kalitesinin beklenti-algılama temelinde ölçülmesine yönelik alanyazında bazı eleştirilerin olduğu görülmektedir. Örneğin Teas, SERVQUAL ölçeğinin esas zayıf noktasının, SERVQUAL ölçeğinin temeli olan 5. Boşluğun (beklenen-algılanan hizmet boşluğu) tanımlanması olduğunu öne sürmektedir. Teas, SERVQUAL ölçeğinin beklenen-algılanan hizmet çatısına alternatif olarak değerlendirilmiş performans (*evaluated performance - EP*) ve normlandırılmış kalite (*normed quality - NQ*) modellerini ortaya atmıştır (Teas, 1993, s. 18-34) Carman ise



■ Şekil 1. Kavramsal hizmet kalitesi modeli.

ölçeğin farklı hizmet sektörlerine uygulanmadan önce ilgili hizmet sektörünün terminolojisine adapte edilmesi gerektiğini savunmuştur. Carman ayrıca müşteriler açısından önemli bulunan hizmet kalitesi boyutlarının alt boyutlara ayrılması gerektiğine işaret etmektedir (Carman, 1990, s. 33–55). Cronin ve Taylor ise algı-beklenti boşluğunun hizmet kalitesinin ölçülmesi ile ilişkisini destekleyen çok az sayıda bulgu olduğunu öne sürerek, müşteri beklenti ve algıları arasındaki farkın ölçülmesi yerine sadece performansın ölçülmesinin yeterli olduğunu iddia etmiş ve hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik alternatif bir model olan SERVPERF modelini geliştirmişlerdir (1992, s. 55–68).

Parasuraman ve diğerlerinin 1994 yılında yayınladıkları makalelerinde, özellikle Cronin ve Taylor ile Teas'ın eleştirilere yanıt verdikleri görülmektedir. Söz konusu makalede hizmet kalitesinin algılama-beklenti şeklinde kavramsallaştırılması konusuna yapılan itirazların geçersiz olduğunu belirtmişlerdir. Söz konusu çalışmalarında 1985 yılından itibaren hizmet kalitesi ile ilgili yaptıkları çalışmalarda, hizmet kalitesinin "algılama-beklenti" temelinde kavramsallaştırılmasına yönelik çok fazla bulgu elde ettiklerini ifade etmişlerdir. Bu anlamda araştırmacılar modelin geçerliliği konusunda kendilerine eleştiri yönelten diğer araştırmacılara katılmadıklarını ifade etmişlerdir (Parasuraman vd., 1994, s. 111–124).

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi ve SERVQUAL Ölçeği ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

Günümüzde tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de hizmet sektörünün büyümesi ve gelişmesine paralel olarak eğitim sektörü de gelişmiştir. Türkiye'de gerek kamu gerekse de özel sektöre ait eğitim kurumların sayısal olarak arttığı, bilinen bir gerçektir. Son yıllarda Türkiye'de de yeni üniversiteler açılmış, üniversiteler bünyesindeki program ve öğrenci sayıları artmıştır. Üniversitelerin sayıca artması, programların çeşitliliği, öğrencilerin tercih seçeneklerinin artması, Yükseköğretim Kurulu'nun (YÖK) kalite ve akreditasyon konusunda üniversitelerden beklentileri ve üniversitelerde kalite sağlamaya yönelik yasal düzenlemeleri gibi birçok faktör yükseköğretimde hizmet kalitesinin önemini artırmıştır. Yükseköğretimde kalite güvencesini sağlamak için bilinen iki yaklaşım bulunmaktadır. Bunlar, akreditasyon ve değerlendirme sistemidir (Kalaycı, 2008). Türkiye'de "Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği"nde akreditasyon, bir dış değerlendirici kurum tarafından belirli bir alanda önceden belirlenmiş akademik ve alana özgü standartların bir yükseköğretim kurumu veya programı tarafından karşılanıp karşılanmadığını ölçen değerlendirme ve dış kalite güvence süreci olarak tanımlanmaktadır. Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği'nin (2015) yürürlüğe girmesi ile Yüksek-

köğretim Kalite Kurulu oluşturulmuştur (YÖK, ÜAK, ilgili Bakanlıklar ve diğer kurumların temsilcileri). Bu kapsamda kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idarî hizmetlerinin iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilmesi süreçlerini ve bu kapsamda tanımlanan görev, yetki ve sorumluluklara ilişkin esaslar düzenlenmiştir. Söz konusu gelişmelere paralel olarak sunulan hizmetlerin, hizmet kullanıcılarının beklentilerini karşılaması, nitelikli eğitim hizmeti vermesi ve rakiplerine nazaran daha çok tercih edilmek için, kamu ve vakıf kökenli yükseköğretim kurumlarında da hizmet kalitesine verilen önem artmış bu duruma paralel olarak konu ile ilgili yapılan akademik araştırmalar da artmıştır. Çalışmanın bundan sonraki kısmında konu ile ilgili yapılmış olan uluslararası ve ulusal çalışmalara yer verilecektir.

Eğitim sektöründe yönetim ve destek hizmeti verenler, sundukları hizmetlerin müşteriler tarafından nasıl değerlendirileceğini bildiklerinde, bu değerlendirmenin, müşterilerinin beklentileri doğrultusunda nasıl etkilenebileceğini de görebileceklerdir (Eroğlu, 1990). Üniversitelerde hizmet kalitesi ile ilgili alanyazına bakıldığında yurt dışındaki üniversiteler ya da eğitim kurumlarının algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin ölçülmesinde SERVQUAL ölçeğinin sıklıkla kullanıldığı görülmektedir. Amerika'daki Yale Üniversitesi kütüphanelerinde sunulan hizmetlere yönelik kullanıcılarının kalite algısını SERVQUAL ölçeği ile değerlendirmek için yapılan bir çalışmada; "güvenilirlik boyutu" katılımcıların %31.8'i tarafından en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirilmiştir. Bunu sırayla; heveslilik (%21.7), fiziksel özellikler (%17.64), güven (%16.28) ve empati (%12.45) boyutları takip etmiştir (Nitecki ve Hernon, 2000). Yine Malezya'da SERVQUAL yöntemi ile yapılan bir çalışma öğrenci beklenti ve algılama boşluğunun "fiziksel özellikler" boyutunda en fazla ve "güvenilirlik" boyutunda en az olduğunu ortaya koymaktadır (Yousapronpaiboon, 2014). Hırvatistan'daki bir hukuk fakültesinde yapılan bir hizmet kalitesi ölçüm çalışmasında ise öğrenci beklenti ve algılamaları arasındaki farkın en fazla olduğu boyutların "güvenilirlik" ve "empati" boyutları olduğu görülmektedir (Legčević, 2009). İran'daki Hormozgan Üniversitesi'nde yapılan bir hizmet kalitesi ölçümü çalışmasında "isteklilik" ve akabinde "güvenilirlik" beklenti-algılama boşluğunun en fazla olduğu hizmet kalitesi boyutları olarak saptanmıştır (Aghamolaei ve Zare, 2008). İngiltere'de Çin Halk Cumhuriyeti'nden öğrencilerin eğitim gördüğü "işletme ve yönetim" bölümlerinin sunduğu hizmetin kalitesi SERVQUAL ölçeği ile değerlendirilmesini amaçlayan bir araştırmada; öğrencilerin hizmetlerden beklentileri ve sunulan hizmetlere yönelik algıları farkın istatistik açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Barnes, 2007). Güney Afrika'daki bir üniversite yapılan hizmet kalitesi ölçüm çalışma-



sında da öğrenci beklenti ve algıları arasında istatistiksel önem derecesinde farklılık tespit edildiği ve söz konusu üniversitenin öğrenci beklentilerini karşılayamadığı görülmektedir (Green, 2014).

Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin ölçümlerinin genellikle müşteri grubu olan öğrenciler, akademik ve akademik olmayan personel açısından ele alındığı bilinmekle beraber, paydaş olan; toplum, endüstri, finans kurumları ve aileler gibi grupların da göz ardı edilmemesi gerekmektedir (Gürbüz ve Ergülen, 2006). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ile ilgili alanyazın incelendiğinde Türkiye’de de 2000’li yılların başından itibaren konuya ilginin arttığı görülmektedir. Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisinin ölçülmesine yönelik yapılan bir çalışmada sonucunda hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu ve söz konusu boyutların fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararası olma, akademik personel ve akademik olmayan personel boyutlarından oluştuğu tespit edilmiştir (Tayyar ve Dilşeker, 2012). Diğer taraftan SERVQUAL yöntemi ile sadece öğrencilerin değil, aynı zamanda üniversitelerdeki akademik ve idari personelin kalite algılarının belirlenmesi, kişisel özelliklerin algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkilerini ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarının hangisini daha çok önemsediklerini belirlemek amacıyla da kullanıldığı görülmektedir (Ergin, İmamoğlu, Tunç, Akpınar ve Çon, 2011). Söz konusu çalışmada fiziksel özellikler en önemli, güvenilirlik ise ikinci sırada en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak saptanmıştır. Yine Aksaray Üniversitesi’ne bağlı bir meslek yüksekokulunda öğrenci beklenti ve algılamaları arasındaki en büyük farkın fiziksel özellikler boyutunda olduğu görülmektedir (Songür, 2015). Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı’ndan hizmet alan üniversite öğrencilerinin algılanan hizmet kalitesi düzeylerini SERVQUAL yöntemi ile ölçmeyi amaçlayan bir çalışmada; öğrenci beklenti ve algılamaları arasındaki boşluk fiziksel özellikler boyutunda en az, empati boyutunda ise en fazla çıkmıştır (Ayaz ve Arakaya, 2017).

Türkiye’de Hacettepe Üniversitesine bağlı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin üniversitenin sağladığı akademik, yönetsel ve destek hizmetlerine ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik yapılan bir çalışmada; öğrencilerin üniversitenin sunduğu hizmetlere ilişkin beklentilerinin “çok yüksek” olduğu, buna karşın öğrencilerin üniversitenin sunduğu hizmetlerden yeterince memnun olmadıkları tespit edilmiştir (Burgaz ve Ekinci, 2007). Bu anlamda öğrenci beklenti ve algılamalarının bir hizmet kalitesi modeli kapsamında detaylı bir şekilde ele alınması fayda sağlayacaktır. İki yıllık öğretim veren meslek yüksekokulları ile dört yıllık öğretim veren yüksekokullar ve fakülteler arasında algılanan hizmet kalitesinin

ölçülmesi ve karşılaştırılması ile ilgili yapılan bir çalışmada; meslek yüksekokulu öğrencilerinin anılan diğer okul öğrencilerine nazaran hizmet kalitesini daha düşük düzeyde algıladıkları saptanmıştır (Arslantürk, 2010). Diğer taraftan üniversite öğrencilerinin kalite beklentileri ile ilgili yapılan bir çalışma; üst sınıfta okuyan öğrencilerin alt sınıfta okuyan öğrencilere nazaran, “empati” faktörü açısından öğretim elemanlarından daha fazla beklentilerinin olduğunu ortaya koymaktadır (Saydan, 2008).

Yükseköğretim kurumlarında öğrencilerin en çok iletişim içinde oldukları bölümlerden birisi de öğrenci işleri birimleridir. Üniversite eğitimini destekleyen hizmetlerin (öğrenci işleri birimi gibi) kalitesi tüm dünyada son dönemlerde tartışılmaya başlanmıştır ve bu tartışmaların önemli bir nedeni ise, söz konusu hizmetlere ilişkin kalite algısının; öğrencilerin tatminleri ile ilişkili olmasıdır (Tosun ve Başgöze, 2015). Hacettepe Üniversitesi’nin öğrenci işleri biriminde sunulan hizmetlerin öğrenci bakış açısı ile kalite algısını ölçmek için yapılan bir çalışmada, güvenilirlik boyutunda sunulan hizmetlerin öğrenciler tarafından en yüksek, heveslilik boyutunda sunulan hizmetleri ise en düşük düzeyde algıladıkları görülmektedir (Tosun ve Başgöze, 2015). İzmir’de Dokuz Eylül ve Ege Üniversitesi öğrencilerinin hizmet kalitesi düzeylerinin ölçülmesi ve karşılaştırılmasına yönelik yapılan bir çalışmada; güvenilirlik boyutu, her iki üniversitenin öğrencileri açısından da en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirilmiştir. (Özgül ve Devebakan, 2005). Eskişehir’de bulunan iki farklı üniversitenin (Osmangazi Üniversitesi ve Anadolu Üniversitesi) Fen Fakültesi öğrencilerinin, üniversitelerinin kendilerine sunduğu hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı belirleyebilmek amacıyla SERVQUAL yöntemi ile yapılan bir araştırmada; öğrenciler tarafından en fazla önemsenen boyutlardan birinin heveslilik olduğu anlaşılmaktadır (Yılmaz, Filiz ve Yaprak, 2007). Gazi, Bilkent ve Başkent Üniversitelerinin hizmet kalitesini ölçen bir çalışmada “fiziksel özellikler” katılımcılar tarafından en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirilmiştir (Şahin, 2011). Diğer taraftan Uşak Üniversitesi merkez kütüphanesinin sunduğu hizmetlere yönelik hizmet kullanıcılarının kalite algısını ölçen bir çalışmada hizmet kalitesinin beş boyutu için de SERVQUAL skorları negatif olarak hesaplanmıştır. Başka bir ifade ile bu çalışma söz konusu kütüphanenin müşteri beklentilerini karşılayamadığını ortaya koymaktadır (Can, 2016).

Hizmet kalitesi alanyazınında müşteri memnuniyeti, kalite ve bağlılık arasında pozitif yönlü korelasyon olduğu bir çok çalışmada ortaya konmuştur. Yine Anadolu Üniversitesi’nde öğrenciler üzerinde yapılan bir araştırmada; algılanan hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Okumuş ve Duygun, 2008). Meslek Yüksekokullarında algı ve beklentilerin belirlenmesine yönelik yapı-

lan bir çalışmada ise; öğrencilerin derslerin panel, konferans, vb. etkinliklerle desteklenmesi beklentisi içinde olduklarını, sınıflarda teknoloji kullanımının artırılması gerektiğini, güncel yayınlara erişimin kolaylaştırılması gerektiğini belirtmişlerdir (Çakır, Canbaz ve Gümüş, 2014). Üniversite öğrencilerinin kalite algıları ile memnuniyet ve tavsiye etme düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan bir çalışmada; üniversite öğrencilerinin algıladıkları kalite düzeyi en çok akademik personel boyutuyla ilişkilendirilmiştir (Topsakal ve İplik, 2013). Bu anlamda yükseköğretim kurumlarının akademik personelinin niteliğinin artması hizmet kalitesi algısına katkı sağlayacaktır. Çin Halk Cumhuriyeti'nde yapılan bir çalışmada, hizmet kalitesinin üç boyutu olan müfredat kalitesi, öğrenci- öğretim üyesi etkileşimi ve danışmanlık personelinin müşteri tatmini üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır (Yan, Zhang ve Wang, 2017). Başka bir ifade ile öğrencilere yol gösterici danışmanlık hizmetleri, ders içeriklerinin doyurucu olması ve iyi bir öğretim üyesi- öğrenci iletişimi-etkileşimi öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerinde olumlu bir etki yapacaktır. Malezya'da yapılan bir çalışmada yine hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti ve bağlılığını etkilediği saptanmıştır (Ali, Zhou, Hussain, Nair ve Ragan, 2016). Bu anlamda hizmet kalitesini iyileştirme çalışmalarının aynı zamanda müşteri memnuniyeti ve bağlılığı üzerinde de olumlu etki sağlayacağı muhakkaktır. Çalışmamızın bundan sonraki kısımlarında DEÜİMYO'da hizmet kalitesinin ölçülmesine ve hizmet kalitesi skorlarının bağımsız değişkenler açısından değişip değişmediğine yönelik bir çalışmaya yer verilecektir. Konu ile ilgili alanyazın doğrultusunda çalışmamızın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- **Hipotez 1:** Öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik genel değerlendirmesi hizmet kalitesi algısında farklılık yaratmamaktadır.
- **Hipotez 2:** Öğrencilerin not ortalaması, hizmet kalitesi algısında bir farklılık yaratmamaktadır.
- **Hipotez 3:** Öğrencilerin cinsiyeti, hizmet kalitesi algısında farklılık yaratmamaktadır.
- **Hipotez 4:** Eğitim süreçlerinde problem yaşayıp yaşamama, hizmet kalitesi algısında farklılık yaratmamaktadır.
- **Hipotez 5:** Öğrencilerin okulu başkalarına tavsiye edip etmemesi, öğrencilerin hizmet kalitesi algıları üzerinde farklılık yaratmamaktadır şeklinde belirlenmiştir.

Gereç ve Yöntem

Tanımlayıcı araştırma olarak planlanan çalışmamızın birincil amacı; DEÜİMYO'dan hizmet alan öğrencilerin aldıkları hizmetlere yönelik kalite algılarını ölçmek ve elde edilecek ipuçları sayesinde, kurumsal düzeyde bazı iyileştirmelerin yapılmasına yönelik önerilerde bulunmaktadır. Çalışmada hedeflenen ikincil amaç ise; DEÜİMYO'nun algılanan hizmet

kalitesi skorlarının bağımsız değişkenler açısından değişip değişmediği, değiştiyse hangi bağımsız değişkenler açısından değiştiğinin belirlenmesidir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni SERVQUAL ölçeği üzerinden hesaplanan DEÜİMYO'ya ait hizmet kalitesi skorlarıdır (SERVQUAL skoru). Araştırmanın bağımsız değişkenleri ise; öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik genel değerlendirmesi, hizmet süreçlerinde problem yaşayıp yaşamama, cinsiyet, öğrencilerin not ortalaması ve okulu başkalarına tavsiye edip etmemesi olarak belirlenmiştir.

Dokuz Eylül Üniversitesi Bilgi Sistemi (DEBİS) üzerinden derlenen sayılara bakıldığında Şubat 2016 itibarıyla yüksekokulun 11.022 kayıtlı öğrencisi olduğu anlaşılmaktadır. Çalışmada, okulda sunulan hizmetler konusunda deneyimi olan öğrencilerin çalışmaya dahil edilmesi istendiğinden, sadece ikinci sınıf öğrencileri örneklem seçimine dahil edilmiştir. Daha önce anılan sayıdan birinci sınıf öğrencileri ile ikinci sınıfta olduğu halde aktif halde eğitimine devam etmeyen öğrenciler çıkarıldığında, 7 iktisadi ve idari program ile 17 teknik programın örgün ve ikinci öğretim ikinci sınıf öğrencilerinden oluşan 3320 kişi çalışma evreni olarak belirlenmiştir. Söz konusu evreni temsil edebilecek örneklem ise, kota örnekleme sistemi ile (%20) belirlenmiş, toplanan 664 anketten 16 anket hatalı ve eksik doldurulduğu için çalışmaya dahil edilmemiş ve çalışmaya 648 kişi dâhil edilmiştir. Anketler kota örnekleme yöntemi ile belirlenen sayıdaki öğrenci sayısını kapsayacak şekilde, ilgili programlarda ders veren öğretim üyeleri tarafından ders bitiminde dağıtılmış ve toplanmıştır.

Verilerin toplanmasında Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. SERVQUAL ölçeği dört kısımdan oluşmaktadır. Ölçeğin birinci kısmında öğrencilerin genel olarak yüksekokulun hizmetlerine yönelik beklentileri ile ilgili 5 boyut adında 22 soru önermesi yer almaktadır (Kesinlikle katılmıyorum=1, Kesinlikle katılıyorum=5). Ölçeğin ikinci kısmında 5 hizmet kalitesi boyutuna 100 puanın paylaştırıldığı bir kısım ile öğrenciler tarafından en önemli bulunan ve en az önemi bulunan hizmet kalitesi boyutlarının ne olduğuna yönelik sorular sorulmuştur. Ölçeğin üçüncü kısmında ise birinci bölümdeki 22 beklenti soru önermesi bu kez çalışmamızın yapıldığı DEÜİMYO için sorulmaktadır. Bu bölümdeki soru önermelerinin amacı öğrencilerin sunulan hizmetlere yönelik algılama düzeyini belirlemektir. Ölçeğin dördüncü bölümünde ise hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, problem yaşama durumu, DEÜİMYO'yu başkalarına tavsiye edip etmeme ile bazı sosyo-demografik sorular yer almaktadır. SQ1 = Fiziksel özellikler boyutuna yönelik SERVQUAL skoru, SQ2 = Güvenirlilik boyutuna yönelik SERVQUAL skoru, SQ3 = Heveslilik boyutuna yönelik SERVQUAL skoru, SQ4 = Güven boyutuna yönelik SERVQUAL skoru,



SQ5 = Empati boyutuna yönelik SERVQUAL skoru, olmak üzere, hizmet kalitesi boyutlarına yönelik SERVQUAL skorlarının hesaplanma şekli aşağıdaki şekildedir;

- $SQ1 = [(P1-E1)+(P2-E2)+(P3-E3) + [(P4-E4)]/4$
- $SQ2 = [(P5-E5)+(P6-E6)+(P7-E7)+(P8-E8)+(P9-E9)]/5$
- $SQ3 = [(P10-E10)+(P11-E11)+(P12-E12)+(P13-E13)]/4$
- $SQ4 = [(P14-E14)+(P15-E15)+(P16-E16)+(P17-E17)]/4$
- $SQ5 = [(P18-E18)+(P19-E19)+(P20-E20)+(P21-E21)+(P22-E22)]/5$

Eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru ise, daha önce hesaplanan kalite boyutları skorlarının toplanıp 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 skorunun hesaplanma şekli; $SQE = [(SQ1)+(SQ2)+(SQ3)+(SQ4)+(SQ5)]/5$ şeklinde olacaktır. Ağırlıklı SERVQUAL skorunun (Weighted SERVQUAL Score) hesaplanması için öncelikle SERVQUAL ölçeğinin ikinci kısmında, öğrencilerin her bir kalite boyutuna verdikleri puanların 100'e oranlanması ile bir katsayı elde edilir. Bu işlem her bir katılımcı için ayrı ayrı yapılır. Daha sonra elde edilen katsayı, ilgili kalite boyutunun SERVQUAL skoru ile çarpılıp 5 boyutun skorları toplanır. Ağırlıklı SERVQUAL skorunun hesaplanmasının matematiksel ifadesi; $SQA = [(SQ1*k1)+(SQ2*k2)+(SQ3*k3)+(SQ4*k4)+(SQ5*k5)]$ şeklindedir. Burada kullanılan "k" öğrencilerin her bir boyuta verdiği puanın 100'e oranlanması ile elde edilen hizmet kalitesi boyutuna ait ağırlık katsayısıdır.

Araştırma, İzmir ili sınırları içinde faaliyet gösteren DEÜİMYO'da gerçekleştirilmiştir. Araştırmada DEÜİMYO'nun sunduğu hizmetlerin performansını ifade eden hizmet kalitesi ölçülmek istendiğinden sadece ikinci sınıf öğrencileri araştırmaya dahil edilmiş, birinci sınıflar öğrencileri kapsam dışında bırakılmıştır. Bu araştırma sadece İzmir ili sınırları içinde bulunan bir kamu üniversitesine bağlı meslek yüksekokulunu kapsamaktadır. Dolayısı ile sadece bu kurumdan elde edilen sonuçların geneli temsil etmeyeceği varsayılmaktadır. Araştırmada veri toplama süreci 15 Şubat 2016 tarihinde başlamış 4 Mart 2016 tarihinde bitirilmiştir.

Veri analizinde SPSS 23.0 istatistik programı kullanılmıştır. Ölçeğin; beklenti, algılama ve genel soru önermeleri için yapılan güvenilirlik analizinde alfa katsayıları sırasıyla; 0.95, 0.93 ve 0.95 hesaplanmıştır. Bu bulgular ışığında ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Söz konusu alfa katsayıları ölçeğin güvenilirliğine işaret etmektedir. Verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığı Kolmogrov-Smirnov ve Shapiro-Wilks testiyle incelenmiştir. Test sonucuna göre beklenti ve algılama soru önermeleri için p değeri 0.05'ten büyük olduğu için verilerin normal dağılıma uygun olduğuna karar verilmiştir. Bu

nedenle hipotezlerin test edilmesinde parametrik hipotez testleri kullanılmıştır. Araştırma verilerinin analizinde gruplu değişkenlerin karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi, ikili karşılaştırmalarda bağımsız örneklem t testi, tanımsal bulgular için ise frekans analizi testi uygulanmıştır.

Bulgular

Araştırma ölçeğinin son kısmında öğrencilerin yüksekokulda sunulan hizmetleri 5'li Likert tipi (Çok kötüdür – Çok iyidir) ölçek üzerinden değerlendirmesi istenmiştir. Buna göre 648 katılımcının yaklaşık yarısı sunulan hizmetleri "orta" düzeyde, %30'dan fazlası ise iyi veya çok iyi olarak değerlendirirken %19.6'sı çok kötü veya kötü şeklinde değerlendirmiştir. 648 öğrencinin %56.6'sı örgün öğretim, %43.4'ü ise ikinci öğretim öğrencilerinden oluşmaktadır. DEÜİMYO'nun hizmetlerinden yararlanırken bir problem yaşanmadığı ile ilgili sorusuna öğrencilerin %27.6'sı evet derken, %72.4'ü hayır yanıtı vermiştir (■ Tablo 1). Çalışmanın hizmet kalitesi ölçümü ile ilgili olması ve hizmetleri değerlendirmek için de değerlendiricilerin yüksek okulun sunduğu hizmetle ilgili yaşanmışlıklarının olması gerektiğinden hareketle sadece ikinci sınıf öğrencileri dahil edilmiştir. Katılımcıların %38.7'si kadın, %61.3'ü ise erkektir. Daha önce ifade edildiği üzere örneklemin belirlenmesinde kota örnekleme yöntemi (%20) tercih edilmiş, ancak

■ Tablo 1. Tanımlayıcı istatistikler.

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	251	38.7
Erkek	397	61.3
Örgün/ikinci öğretim		
Örgün öğretim	367	56.6
İkinci öğretim	281	43.4
Eğitim sürecinde herhangi bir problem yaşama		
Evet	179	27.6
Hayır	469	72.4
DEÜİMYO hizmetlerine yönelik genel izlenim		
Çok kötü	28	4.3
Kötü	99	15.3
Orta	323	49.8
İyi	171	26.4
Çok iyi	27	4.2
DEÜİMYO'yu başkalarına tavsiye etme		
Evet	396	61.1
Hayır	252	38.9
Not ortalaması		
0-1	4	.6
1.1-1.99	111	17.1
2-2.99	332	51.2
3-4	201	31.0

n=648.

okulun bazı programlarda erkek öğrenci sayısının fazlalığı ör-
neklemenin yarı yarıya kadın ve erkek olarak seçilmesine mani ol-
muştur. Araştırmaya katılan öğrencilerin yaklaşık %50'sinin 2
ile 2.99, yaklaşık %30'nun 3 ile 4 arasında ortalamasının oldu-
ğu görülmektedir. Diğer kalan öğrencilerin ortalaması 2'nin al-
tındadır.

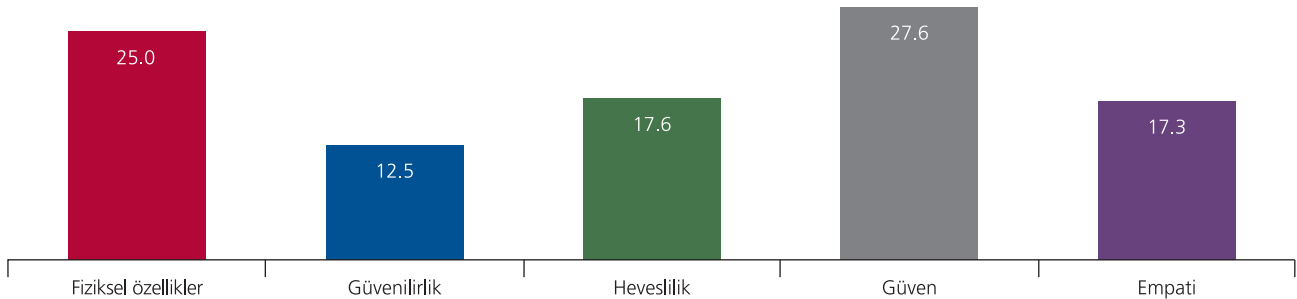
Öğrencilerin aşağıda sıralanan hizmet kalitesinin 5 boyu-
tundan hangisinin kendileri için görece daha önemli olduğu
gözetilerek (100 puanı 5 boyuta dağıtarak) verdiği puanlar göz
önüne alındığında; öğrencilerin en az puanı “meslek yükseko-
kullarının öğrencilerine kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığını”
ifade eden empati boyutuna (18.2), en çok puanı ise, “çalışanla-
rın kibar ve bilgili olması ve öğrencilerde güven duygusu yarat-
masını” ifade eden güven boyutuna (21.1) verdikleri görülmek-
tedir. Ayrıca fiziksel özellikler boyutuna 20.1, güvenilirliğe
20.5, hevesliliğe ise 19.6 puan verdikleri saptanmıştır. Diğer ta-
raftan en önemli hizmet kalitesinin hangi boyut olduğuna yö-
nelik soruya öğrencilerin %27.6 oranında “güven” boyutunu
işaretledikleri görülmektedir. Daha önce ifade edildiği gibi 100
puanın hizmet kalitesinin 5 boyutuna verilen önem doğrultu-
sunda dağıtılmasında “güven” en fazla puan alan hizmet kalite-
si boyutu olmuştur. Araştırmada tek soru ile “en önemli hizmet
kalitesi boyutu” sorulduğunda öğrencilerin yaklaşık üçte biri-
nin (%27.6) “güven” boyutunu en önemli hizmet kalitesi boyu-
tu olarak değerlendirdikleri görülmektedir (■ Şekil 2).

SERVQUAL ölçeğinin beklenti ve algılama soru önerme-
lerine verilen cevapların dağılımı ■ Tablo 2’de görülmektedir.
■ Tablo 2 incelendiğinde tüm boyutlar ve soru önermelerin-
de öğrenci beklenti ve algılamaları arasında istatistiksel olarak
anlamli bir farklılık olduğu görülmektedir ($p < 0.05$). İleride hiz-
met kalitesi skorlarının hesaplanmasında kullanılacak bu orta-
lamalar, yüksekokulun 5 hizmet kalitesi boyutu için algılanan
hizmet kalitesi skorlarının hesaplanmasında kullanılacaktır (B-
A=HK). Tahmin edileceği üzere yüksekokulun hizmet kalitesi
skorları B>A, B<A veya B=A seçeneklerine bağlı olarak sırasıyla;
“pozitif” “negatif” veya “nötr” olabilecektir.

Sunulan hizmetlerin beklenti ve algılama farklılığı teme-
linde yapılan ölçümlerinde, hizmet kalitesinin 5 boyutunda ve
eşit ağırlıklı (*unweighted SERVQUAL score*) ve ağırlıklı SERV-
QUAL skorları (*score SERVQUAL score*) açısından, genel ola-
rak okulun öğrenci beklentilerini karşılayamadığı ve hizmet
kalitesi skorlarının negatif olduğu saptanmıştır (■ Tablo 3).
Beklenti-algılama farklılığının en büyük olduğu boyutun fi-
ziksel özellikler, en küçük olduğu boyutun ise güven boyutu
olduğu görülmektedir.

Çalışmanın bundan sonraki kısımlarında hizmet kalitesi
skorlarının bağımsız değişkenler açısından değerlendirilmesi ve
araştırma hipotezlerinin test edilmesini kapsayan bilgilere yer
verilecektir. Hizmet kalitesi skorları hizmet kalitesine yönelik
genel değerlendirme üzerinde anlamlı bir farklılık yaratıp ya-
ratmadığının analiz edilebilmesi için yapılan varyans analizinde
fiziksel özellikler kalite boyutu dışında anlamlı bir farklılık sap-
tanmamıştır. Okulun fiziksel özellikleri boyutu açısından hiz-
met kalitesini Çok kötü – Çok iyi arasında değerlendiren katı-
lımcıların ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu gö-
rülmektedir ($F=2.713$; $p=0.029$). Söz konusu farklılığın hangi
alt değişkenden kaynaklandığının analiz edilebilmesi için yapı-
lan çoklu karşılaştırmalarda (*post hoc tests-Tukey HSD*) hizmet
kalitesini çok iyi olarak değerlendiren katılımcıların kötü veya
orta olarak değerlendirenlere nazaran daha iyi algıladıkları sap-
tanmıştır. Hipotez 1 kabul edilmiştir (■ Tablo 4).

Öğrencilerin not ortalamasının hizmet kalitesini değeren-
dirmede farklılık yaratıp yaratmadığının analiz edilebilmesi için
yapılan varyans analizinde; fiziksel özellikler ($F=0.918$;
 $p=0.432$), güvenilirlik ($F=0.459$; $p=0.711$), heveslilik ($F=1.081$;
 $p=0.356$), güven ($F=0.683$; $p=0.562$), empati ($F=0.669$; $p=0.572$)
boyutları ile eşit ağırlıklı ($F=1.059$; $p=0.366$) ve ağırlıklı SERV-
QUAL ($F=1.229$; $p=0.298$) skorları açısından ilgili değeren-
dirmenin farklılık yaratmadığı saptanmıştır. Başka bir ifade ile öğ-
rencilerin farklı not ortalamalarına sahip olması; hizmet kalite-
si algılamalarını farklılaştırmamaktadır. Hipotez 2 reddedilmiştir
(■ Tablo 4).



■ Şekil 2. Öğrenci bakış açısı ile en önemli hizmet kalitesi boyutu.

Tablo 2. SERVQUAL ölçeği ile elde edilen öğrenci beklenti (B) ve algılamaları (A).

	B	A
Fiziksel özellikler	3.16	2.69
1. DEÜİMYO'nun modern görünüşlü donanımına sahip olması	3.11	2.51
2. DEÜİMYO'nun binalarının görsel açıdan çekiciliği	2.82	2.23
3. DEÜİMYO'nun çalışanlarının fiziksel görünümü	3.54	3.30
4. DEÜİMYO'nun hizmetlerine eşlik eden malzemelerin görsel çekiciliği	3.17	2.72
Güvenilirlik	3.55	3.24
5. DEÜİMYO'nun verdiği sözleri zamanında yerine getirmesi	3.54	3.18
6. DEÜİMYO'nun öğrencilerin bir problemi olduğunda çözmek için samimi bir ilgi göstermesi	3.54	3.18
7. DEÜİMYO'nun hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak yerine getirmesi	3.44	3.17
8. DEÜİMYO'nun hizmetlerini daha önceden söylediği zaman içinde vermesi	3.52	3.29
9. DEÜİMYO'nun kayıtlarını hatasız tutulmasındaki titizliği	3.70	3.39
Heveslilik	3.59	3.27
10. DEÜİMYO'nun çalışanlarının hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini söylemesi	3.70	3.39
11. DEÜİMYO'nun çalışanlarının hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermesi	3.56	3.27
12. DEÜİMYO'nun çalışanlarının her zaman öğrencilere yardım etmeye istekli ve gönüllü olması	3.56	3.25
13. DEÜİMYO'nun çalışanlarının hiçbir zaman öğrencilerin isteklerine cevap vermeyecek kadar meşgul olmaması	3.54	3.18
Güven	3.59	3.32
14. DEÜİMYO'nun çalışanlarının öğrenciler üzerinde güven duygusu uyandırması	3.51	3.18
15. DEÜİMYO'ndan hizmet alan öğrencilerin İMYO ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmesi	3.56	3,24
16. DEÜİMYO'nun çalışanlarının sürekli olarak öğrencilere karşı saygılı olması	3.65	3.46
17. DEÜİMYO'nun çalışanlarının öğrencilerin her türlü sorularına cevap verecek bilgi ve deneyime sahiptir olması	3.64	3.41
Empati	3.33	3.04
18. DEÜİMYO çalışanlarının öğrencilerle tek tek ilgilenmesi	3.41	3.06
19. DEÜİMYO'nun çalışma saatlerinin tüm öğrencilere uygun olacak şekilde düzenlenmesi	3.39	3.07
20. DEÜİMYO'nun her öğrenciye kişisel ilgi gösterebilecek çalışanlarının varlığı	3.24	3.01
21. DEÜİMYO'nun öğrencilerinin menfaatlerini her şeyin üstünde tutması	3.30	3.00
22. DEÜİMYO'nun öğrencilerin özel isteklerini anlaması	3.32	3,06

Hizmet kalitesi skorlarının cinsiyet değişkeni açısından değişip değişmediğinin analiz edilebilmesi için verilere bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Buna göre fiziksel özellikler ($t=-2.015$; $p=0.044$), empati ($t=-2.361$; $p=0.019$), eşit ağırlıklı ($t=-2.155$; $p=0.032$) ve ağırlıklı SERVQUAL skorları ($t=-2.92$; $p=0.029$) açısından kadın ve erkek öğrencilerin ortalamaları arasında bir fark olduğu görülmektedir. Söz konusu hizmet kalitesi boyutları ile eşit ağırlıklı ve ağırlıklı SERVQUAL skorlarının tamamında erkek öğrenciler kadın öğrencilere göre hizmet kalitesini daha yüksek düzeyde algılamıştır. Hipotez 3 kabul edilmiştir (■ Tablo 4). Hizmet kalitesi skorlarının problem yaşama değişkeni açısından değişip değişmediğinin analiz edilebilmesi için verilere bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Buna göre öğrencilerin hizmetlerden yararlanma süresince problem yaşayıp yaşamaması; Eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru ($t=-0.388$; $p=0.98$) ve ağırlıklı SERVQUAL skoru ($t=-0.251$; $p=0.82$) ile fiziksel özellikler ($t=1.036$; $p=0.30$), güvenilirlik ($t=0.606$; $p=0.56$), heveslilik ($t=-1.371$; $p=0.17$), güven ($t=-0.402$; $p=0.68$) ve empati ($t=-1.376$; $p=0.16$) boyutları açısından farklılık yaratmadığı tespit edildiğinden Hipotez 4 reddedilmiştir (■ Tablo 4). Benzer şekilde öğrencilerin DEÜİMYO'nun sunduğu hizmetlere

yönelik kalite algısı düzeyinin, okulu başkalarına tavsiye edip etmeme bağımsız değişkeni açısından değişip değişmediğinin saptanabilmesi için verilere bağımsız örneklem t testi yapılmış ve hizmet kalitesi algısının hem eşit ve ağırlıklı SERVQUAL skorları hem de boyutlar bazında SERVQUAL skorları açısından tavsiye kararı üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı saptandığından [eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru ($t=1.045$; $p=0.29$); ağırlıklı SERVQUAL skoru ($t=0.921$; $p=0.35$); fiziksel özellikler ($t=0.4346$; $p=0.66$); güvenilirlik ($t=0.482$; $p=0.63$); he-

Tablo 3. DEÜİMYO hizmet kalitesi (SERVQUAL) skorları.

	Min.	Mak.	Ort.
Fiziksel özellikler	-3.75	3.25	-.4676
Güvenilirlik	-3.80	2.80	-.3049
Heveslilik	-3.75	3.00	-.3179
Güven	-4.00	3.25	-.2666
Empati	-3.80	3.20	-.2904
Eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru*	-3.52	2.81	-.3295
Ağırlıklı SERVQUAL skoru**	-3.57	2.81	-.3349

*Unweighted SERVQUAL score; **Weighted SERVQUAL score.



veslilik ($t=0.653$; $p=0.51$); güven ($t=0.794$; $p=0.42$) ve empati ($t=1.783$; $p=0.07$) Hipotez 5 reddedilmiştir (■ Tablo 4).

Tartışma ve Sonuç

Hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi, yöneticilere hizmet kalitesinin iyileştirilmesi konusunda önemli bilgiler sunmaktadır. Bu bilgiler ışığında kâr amacı gütmeyen eğitim kurumlarında da yapılacak faaliyetler, izlenilecek stratejiler belirlenmeli ve iyileştirme faaliyetleri öğrencilerin beklenti ve algılamaları temelinde gerçekleştirilmelidir. Basit bir yaklaşımla, öğrencilerin hizmet kalitesi algısının yeterince yüksek olduğu bir alanın/sürecin iyileştirilmeye çalışılması hem kısıtlı kaynakların boşa harcanmasına, hem de iyileştirmeye daha çok ihtiyaç duyulan, öğrenci beklenti ve algılamaları arasındaki farkın daha çok olduğu, acil yönetsel müdahale gereken yerlerin gözden kaçırılmasına neden olacaktır. Esasen hizmet kalitesinin beş boyutu için hesaplanan skorlar yöneticilere iyileştirme faaliyetlerine nereden başlaması gerektiğine dair önemli ipuçları sağlamaktadır. Beklenen ve algılanan hizmet arasında oluşabilecek bir boşluk yöneticiler için geliştirilecek bir alan, kapatıldığında ise kaliteli hizmet yolunda atılmış bir adım olacaktır. Araştırmada hizmet kalitesi skorlarının tüm boyutlar negatif bulunması; beklenti-algılama temelinde yapılan ölçümlerde kurumun genel olarak öğrenci beklentilerinin karşılanmadığı veya aşamadığı şeklinde yorumlanabilir. Ancak daha önce ifade edildiği gibi hizmet kalitesi skorları, yükseköğretim yönetimine hangi hizmet kalitesi açısından beklenti ve algılama arasında boşluk olduğunu, hangi boyutta beklentilerin karşılamaya yakın olduğuna ilişkin önemli bilgiler sunacaktır. Bu yöntem eğitim kurumları yöneticilerine iyileştirme faaliyetleri için önemli ipuçları sağlayacaktır.

Bu çalışmada elde edilen en önemli bilgilerden birisi de; yükseköğretim hizmet kalitesi boyutları bazında ve genel olarak hizmet kalitesinin nasıl algılandığının tespit edilmesidir. Bu çalışmada, yükseköğretim fiziksel özellikleri (bina, teçhizat, derslikler vb.) beklenti-algılama boşluğunun en büyük olduğu boşluk olarak gerçekleşmiştir. Başka bir ifade ile öğrencilerin fiziksel özellikler açısından kalite algısı en düşük düzeyde kalmıştır. DEÜMYO'nun fiziksel olanakları, özellikle bina ve teçhizatın eski olması ilgili boyutta hizmet kalitesine yönelik algıyı olumsuz yönde etkilediğini düşündürmektedir. Meslek yükseköğretimlerinde konu ile ilgili yapılan benzer bir çalışmada ise “fiziksel özellikler” boyutunda öğrenci kalite algısının en yüksek olduğunu göstermektedir (Ayaz ve Arakaya, 2017). Diğer taraftan Dokuz Eylül ve Ege Üniversitelerinin öğrencilerini kapsayan karşılaştırmalı bir hizmet kalitesi ölçüm çalışmasında; her iki üniversitede de “güvenilirlik” en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak ölçülürken, her iki üniversite öğrencilerinin de “fiziksel

■ Tablo 4. Hipotez testleri tablosu.

Hipotez no	Hipotez	Sonuç
Hipotez 1	Öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik genel değerlendirmesi hizmet kalitesi algısında farklılık yaratmaktadır.	Kabul
Hipotez 2	Öğrencilerin not ortalaması, hizmet kalitesi algısında bir farklılık yaratmaktadır.	Ret
Hipotez 3	Öğrencilerin cinsiyeti, hizmet kalitesi algısında farklılık yaratmaktadır.	Kabul
Hipotez 4	Eğitim süreçlerinde problem yaşayıp yaşamama, hizmet kalitesi algısında farklılık yaratmaktadır.	Ret
Hipotez 5	Öğrencilerin okulu başkalarına tavsiye edip etmemesi, öğrencilerin hizmet kalitesi algıları üzerinde farklılık yaratmaktadır.	Ret

özellikler” kalite boyutunu “en önemli” hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirdikleri görülmektedir (Özgül ve Devebakan, 2005). Yine Amerika’daki Yale Üniversitesi kütüphanelerinde sunulan hizmetlere yönelik kullanıcılarının kalite algısını SERVQUAL ölçeği ile değerlendirmek için yapılan bir çalışmada; “güvenilirlik boyutu” en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirilmiştir (Nitecki ve Hernon, 2000).

Eskişehir’de bulunan iki farklı üniversitenin (Eskişehir Osmaniye Üniversitesi ve Anadolu Üniversitesi) fen fakültesi öğrencilerinin, sunulan hizmetlere kalite algısının ölçüldüğü bir çalışma “heveslilik” boyutunun (Yılmaz, Filiz ve Yaprak, 2007); Gazi, İhsan Doğramacı Bilkent ve Başkent Üniversitelerinin hizmet kalitesini ölçen bir çalışmada ise “fiziksel özellikler” boyutunun en önemli hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirildiği görülmektedir (Şahin, 2011). Hacettepe Üniversitesi’nin öğrenci işleri biriminde sunulan hizmetlerin kalite algısını ölçmek için yapılan bir çalışmada güvenilirlik boyutunda sunulan hizmetleri en yüksek düzeyde algılandığı görülmektedir (Tosun ve Başgöze, 2015). Konu ile ilgili ulusal ve uluslararası mevzuata bakıldığında yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi boyutlarının önem derecesi ile ilgili bir standarttan söz etmek zordur. Başka bir ifade ile yükseköğretim kurumlarının farklı misyon ve vizyonlarının olması, kurum müşterilerinin farklı beklentiler ve algılamalar içinde olması ve dolayısı ile hizmet kalitesini farklı değerlendirmeleri, kendilerine göre hizmet kalitesi boyutlarının önem derecelerinin farklılaşması doğal bir sonuçtur.

Bu çalışmada, öğrenci beklentilerinin en çok karşılandığı boyutun ise “güven” boyutu olduğu görülmektedir. Çalışanların kibar ve bilgili olması ve öğrencilerde güven duygusu yaratmayı ifade eden “güven” boyutuna yönelik kalite algısı en yüksek düzeyde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kadın öğrencilerin erkeklere göre hizmet kalitesini daha düşük düzeyde algıladıkları tespit edildiğinden, okul yönetim tarafından özellikle kadın



öğrencilerin düşük kalite algısına yönelik derinlemesine araştırmaların yapılması tavsiye edilmektedir. Diğer taraftan öğretim süreçlerinde problem yaşadığını düşünen %27.6'lık kesim için iyileştirme çalışmalarının başlatılması fayda sağlayacaktır. Yapılan çalışmada her ne kadar hizmet kalite algısı ve tavsiye etme değişkeni arasında olumlu yönde pozitif bir fark olmasa bile meslek yüksekokulu yönetiminin öğrenci beklenti–algılama arasındaki boşlukları kapatma yönündeki gayretleri öğrencilerin okulu başkalarına tavsiye etme yönündeki davranışlarını olumlu yönde etkileyecektir. Gelecekte konu ile ilgili yapılacak çalışmaların; vakıf üniversitelerini de kapsayacak şekilde lisans, yüksek lisans ve doktora eğitimi veren kurumlarda da daha geniş bir örneklemde yapılması tavsiye edilmektedir.

Kaynaklar

- Aghamolaei, T., & Zare, S (2008). Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of medical sciences. *BMC Medical Education*, 8(34), 1–6.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70–94.
- Arslantürk, Y. (2010). Yükseköğretim düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren öğretim kurumlarında uygulanan eğitime yönelik öğrenci algılamaları. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 63–78.
- Ayaz, N., & Arakaya, A. (2017). Eğitim sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi: Öğrenci işleri birimi örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 336–350.
- Barnes, B. R. (2007). Analyzing service quality: The case of post-graduate Chinese students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3), 313–331.
- Burgaz, B., & Ekinci, C. E. (2007). Öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi'nce sunulan hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 71–79.
- Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63–84.
- Çakır, N., Canbaz, S., & Gümüş, S. (2014). Meslek yüksekokulu öğrencilerinin muhasebe eğitimindeki algı ve beklentilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma: Uzunköprü MYO örneği. *Uluslararası Hakemli Pazarlama ve Pazar Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 1–19.
- Carman, J. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33–55.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Ergin, B. M., İmamoğlu, A. F., Tunç, T., Akpınar, S., & Çon, M (2011). Üniversite spor merkezlerindeki hizmet kalitesi boyutlarının algı ve önem düzeylerinin incelenmesi. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 41–49.
- Eroğlu, E. (1990). Eğitimde algılanan hizmet kalitesi. *Kurgu Dergisi*, 17, 199–209.
- Green, P. (2014). Measuring service quality in higher education: A South African case study. *Journal of International Education Research*, 10(2), 131–412.
- Gürbüz, E., & Ergülen, A (2006). Hizmet kalitesinin ölçümü ve Grönroos modeli üzerine bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 35, 173–190.
- Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde uygulanan toplam kalite yönetimi sürecinde gözardı edilen unsurlardan TKY Merkezi ve Eğitim Programları. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(2): 163–188.
- Legčević, J. (2009). Quality gap of educational services in viewpoints of students. *Economic Thought and Practice*, 18(2), 279–298.
- Lehtinen U., & Lehtinen J. (1982). Service quality: A study of quality dimensions. *Service Management Institute Review*, 42(2), 37–54.
- Nitecki, D. A., & Hernon, P. (2000). Measuring service quality at Yale University's libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 259–273.
- Okumuş, A., & Duygun, A., (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(29), 17–38.
- Özgül, E., & Devebakan, N (2005). Üniversitelerde SERVQUAL tekniği ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma. *Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 93–116.
- Öztürk, A. S. (1996). Hizmet işletmelerinde kalite boyutları ve kalitenin artırılması. *Verimlilik Dergisi*, 2, 66–68.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991a). Perceived service quality as a customer based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991b). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & 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., & Berry, L. L (1986). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Report No. 86-108*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L (1993). Research note: More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140–147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 58, 111–124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A (2005). E-S-Qual: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Robledo, M. A. (2001). Measuring and managing service quality: Integrating customer expectations. *Managing Service Quality*, 11(1), 22–31.



- Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations: Text and cases*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: Yüzcüncü Yıl Üniversitesi İİBF örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 63–79.
- Songür, L. (2015). Eğitimde hizmet kalitesinin SERVQUAL yöntemi ile ölçülmesi: Aksaray Üniversitesi Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(41), 1014–1026.
- Şahin, G. G. (2011). Üniversite düzeyinde turizm eğitiminde hizmet kalitesi beklenti ve algısına yönelik Ankara’da bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 49–65.
- Tayyar, N., & Dilşeker, F. (2012). Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Babar*, 28, 184–203
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers’ perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18–34.
- Topsakal, Y., & İplik, F. N. (2013). Üniversite öğrencilerinin kalite algıları ile memnuniyet ve tavsiye etme düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 82–94.
- Tosun, M. U., & Başgöze, P. (2015). Öğrenci işlerinde hizmet kalitesi algısı: Kurumsal bir deneyim. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30(3): 131–146.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet sektöründe kalite yönetimi; Stratejik bir yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Yan, N., Zhang, M., & Wang, X. (2017). The relationship among service quality, value perception and student satisfaction: A comparative study on university and training institution. *9th International Conference on Information Management and Engineering*, October 9–11, 2017, Barcelona, Spain, 145–149.
- Yılmaz, V., Filiz, Z., & Yaprak, B. (2007). SERVQUAL Yöntemiyle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 299–316.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088–1095.
- Yücebaş, E., Alkan, G., Atasağun, H. G., & Egeli, H. A. (2013). Ege Bölgesi’nde bulunan meslek yüksekokullarının durum analizi: Sorunlar ve çözüm önerileri. *Electronic Journal of Vocational Colleges, UMYOS Özel Sayısı*, 44–50.
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği (2015). *Resmî Gazete*, 23.07.2015, Sayı: 29423.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectation*. New York, NY: Free Press.

Bu makalenin kullanım izni Creative Commons Attribution-NoCommercial-NoDerivs 3.0 Unported (CC BY-NC-ND3.0) lisansı aracılığıyla bedelsiz sunulmaktadır. / This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported (CC BY-NC-ND3.0) License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.