



Received: August 11, 2017
Accepted: December 20, 2017
Published Online: December 25, 2017

AJ ID: 2017.05.03.STAT.01
DOI: 10.17093/alphanumeric.334239

Measurement of Service Quality at Tax Chambers by SERVQUAL Analysis

Erkan Arı, Ph.D. *



Assist. Prof., Department of Econometrics, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Dumlupınar University, Kütahya, Turkey, erkan.ari@dpu.edu.tr

Veysel Yılmaz, Ph.D.



Prof., Department of Statistics, Faculty of Science and Letters, Eskisehir Osmangazi University, Eskisehir, Turkey, vyilmaz@ogu.edu.tr

Can Özkan



Faculty of Economics and Administrative Sciences, Dumlupınar University, Kütahya, Turkey, canozkaan@gmail.com

* Dumlupınar Üniversitesi Evliya Çelebi Yerleşkesi, 43100 Merkez Kütahya / Türkiye

ABSTRACT

The aim of the research is to come out the difference between expected service and perceived service at Tax Chamber that taxpayers get service. SERVQUAL Scale was conducted to 90 people who get service from X Tax Chambers between April-May 2016. As a result of the SERVQUAL analysis, the research reveals that the taxpayers of the X Tax Chambers are not satisfied with the service quality and the most difference between expected service quality and perceived service quality is accessibility dimension. The research indicates no significant differences between expectations for service provided and demographics features. However the research shows significant differences between service perceptions and demographics features

Keywords:

SERVQUAL, Service Quality, Tax Chamber

Vergi Dairesinde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analiziyle Ölçümü

ÖZ

Çalışmada, mükelleflerin hizmet aldığı Vergi Dairesinden bekledikleri hizmet ile algıladıkları hizmet arasındaki farkın ortaya çıkartılması amaçlanmıştır. Bu amaçla Kasım-Aralık 2016 tarihleri arasında X Vergi Dairesi'nden hizmet alan 90 kişiye SERVQUAL Ölçeği uygulanmıştır. SERVQUAL analizi sonucunda X-Vergi Dairesinin mükelleflerin memnuniyetlerini karşılamadığı, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki farkın en çok erişilebilirlik boyutunda olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmada ayrıca, mükelleflerin verilen hizmetlere ilişkin beklentilerinin demografik özelliklerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği fakat hizmet algılarının demografik özelliklerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler:

SERVQUAL, Mükellef, Hizmet kalitesi, Vergi Dairesi



1. Giriş

Müşteri bilincindeki değişimler sadece özel sektör için değil kamu sektörü alanında da kendini göstermektedir. Müşteri bilincindeki değişim ve dönüşümler, vatandaşların hizmet aldıkları kamu kuruluşlarından hizmet beklentilerini etkilemiş ve kamu kurumlarından daha nitelikli hizmet beklentisi ortaya çıkmıştır. Kamu kurumlarının hizmet verdiği kurumlardan bir tanesi de Vergi Daireleridir. Müşterisinin vergi mükellefleri olduğu bu yapıda Vergi Dairelerinin verdikleri hizmetlerle ilgili mükellefler tarafından beklenen ve algılanan memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, verilen hizmetlerin kalitesinin ölçülebilmesi, hizmet veren Vergi Dairelerinin gelişimi açısından oldukça önemlidir.

Çalışmada, SERVQUAL modeli kullanılarak X Vergi Dairesi'ne gelen mükelleflerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi skorları hesaplanmıştır. Ayrıca, hesaplanan bu skora göre kalite düzeyini yükseltmek üzere hangi boyuta ya da boyutlara kalite iyileştirmesi yapılması gerektiği belirlenip, var olan sonuçlara göre öneriler ortaya koyulmuştur.

Literatür incelendiğinde SERVQUAL modeliyle kamu kurumlarının hizmet kalitesi ölçülmesine yönelik çalışmalar mevcuttur. SERVQUAL modeliyle Vergi Dairesinin hizmet kalitesinin ölçülmesine dair herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu açıdan mükelleflerin vergi dairesinden aldıkları hizmet kalitesinin SERVQUAL analiziyle ölçümü çalışmasının; literatüre ve vergi dairelerine gelecek açısından doğru stratejilerin belirlenmesi açısından ışık tutacağı söylenebilir.

2. Literatür Taraması

Jimenez ve Iyer (2016), "Sosyal bir ortamdaki vergi uyumu: sosyal normların etkisi, hükümete güven vergi mükellef uyumu konusunda algılanan adalet" isimli çalışmasında sosyal faktörlerin bireylerin vergi uyumu niyetlerine olan etkisini araştırmıştır. 217 ABD'li vergi mükellefinin yaptığı anketin sonuçları, sosyal etkenlerin vergi uyumluluğu üzerindeki etkisini desteklediğini ortaya koymuştur. Bu araştırmada, sosyal normların uyumluluk niyetlerini dolaylı olarak içselleştirme yoluyla kişisel normları etkilediği sonucuna varılmıştır. Özellikle, vergi uyumu lehine sosyal normların gücü arttıkça, vergi uyumu için kişisel normların da arttığı ve bu da uyumluluk niyetlerinin artmasına neden olduğu tespit edilmiştir.

Ayrangöl vd. (2017), Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin vergi algılamalarını ve vergi bilinçlerini ölçmeyi amaçlamıştır. Bu bağlamda gelecekte toplumun önemli kademelerinde yer alması ve vergi mükellefi olması muhtemel Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerine 40 sorudan oluşan bir anket uygulanmıştır. Çalışma sonucunda, vergiye ilişkin genel tutumlardan, vergi bilincini artırıcı faktörlerden, demografik değişkenlerin vergi bilinci ve vergi algısı üzerindeki etkisine kadar çeşitli sonuçlara ulaşılmıştır.

Bostanoğlu (2012), Samsun İl Özel İdaresi'nin 2011 yılının hizmet kalitesini 25 değişken ve 5 boyutta ölçmeye çalışmıştır. Çalışmada kurumun fiziksel özellikleri, hevesliliği ve güven boyutları beklentileri karşılarken yeterlilik ve empati boyutları beklentileri karşılamamıştır. Çalışmada, yeterlilik ve empati boyutları için iyileştirme önerileri sunulmuştur.

Bülbül vd. (2012), SERVQUAL ölçeğini kullanarak dünyanın en değerli 100 banka markası arasında yer alan özel bir bankanın 500 müşterisinden yüz yüze anket toplayarak bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Analiz sonucunda müşterilerin hizmet kalitesi algılamalarının beklentilerinin altında kaldığını ve en büyük farkın yanıt verebilirlik en küçük farkın ise somutluluk boyutunda olduğunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca, sonuçlar kaliteli hizmet sunumunun müşterinin hizmeti tekrar satın alma niyetini doğrudan etkilemediği, buna karşın, müşteri tatminini artırarak müşterinin tekrar satın alma niyetini dolaylı ve güçlü bir şekilde etkilediğini ortaya koymuştur.

Demirer ve Bülbül (2014), Türkiye’de kamu ve özel hastanelerde karşılaştırmalı olarak SERVQUAL’in uygunluğunu ve algılanan hizmet kalitesi, hasta tatmini ve hasta tercihi arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Keşifsel ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları, SERVQUAL’in Türkiye’de sağlık hizmetlerinin kalitesini ölçmede geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğunu göstermekle birlikte boyutlarını doğrulamamıştır. Analiz sonuçları, hizmet kalitesinin hasta tercihinin kamu hastanelerinde doğrudan, özel hastanelerde ise hasta tatmini sayesinde dolaylı etkilediğini göstermiştir.

Ayan (2015), öğrencilere SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğini uygulayarak, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi bürolarının hizmet kalitesini ölçmeye çalışmıştır. Çalışmada, hizmet kalitesinin boyutlarının önem sırasını puanlanma sonucu fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olarak belirlenmiştir. Çalışma sonucunda, AÖF bürolarının hizmet kalitesini geliştirmeye yönelik öneriler sunulmuştur.

Yıldız (2009), SERVQUAL hizmet kalitesi modelini kullanarak hem Emniyet Genel Müdürlüğü hem de Ankara İl Emniyet Müdürlüğü personellerinin beklentilerin altında hizmet verdiklerini ortaya koymuştur. Çalışmada, algılanılan hizmet performansında bütün boyutların değerlerinin birbirine yakın olmasına rağmen en düşük boyutun heveslilik boyutu olduğu tespit edilmiştir.

Ay (2015), Mardin Adalet Sarayında SERVQUAL ölçeği kullanarak vatandaşların hizmet kalitesine ilişkin beklentilerini ölçmeye çalışmıştır. Çalışma sonucunda, hizmet kalitesine ilişkin beklentilerin yüksek olduğu ancak hizmet kalitesine ilişkin algıların orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada ayrıca, Mardin Adalet Sarayı’ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algıların vatandaşların demografik özelliklerine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Aycil (2013), SERVQUAL ölçeği kullanarak PTT Kargo müşterilerinin beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığını araştırmıştır. Çalışma sonucunda, müşteri beklentilerinin karşılandığı ve hem beklenti hem de algı açısından en fazla puanın empati boyutunda toplandığı tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada demografik özelliklerin; cinsiyet, öğrenim durumu, meslek ve gelir durumlarının müşteri memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak etkili olmadığı belirlenmiştir.

Kılıç ve Eleren (2010), Termal turizmin başkenti olan Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren beş yıldızlı üç termal otel üzerinde SERVQUAL ölçeğini kullanarak hizmet kalitesini ölçmeye çalışmıştır. Çalışma sonucunda, çalışmaya dahil edilen üç otelden bir tanesinde beklenen ve algılanan kalite arasındaki farkın diğer işletmelere göre daha az olduğu tespit edilmiştir.

Ersöz vd. (2009), öğretmen evlerinin hizmet kalitesinin ölçümü ve sonuçların analiz edilmesi için bir model tasarlamıştır. Çalışmada, hizmet kalitesi ölçüm yöntemi olarak kullanılan SERVQUAL yöntemi ve sonuçları destekleyici, kalitenin düşük olduğu noktalarda yöneticilere yol göstermesi için Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılmıştır.

Eleren vd. (2007), Uşak ilinde faaliyet gösteren bir hazır yemek işletmesinde gerçekleştirdikleri çalışmada kalite ölçeği olarak SERVQUAL yönteminden yararlanmışlardır. Çalışmada, örneklem olarak, 90 işletmede çalışan (yemek yiyen) yaklaşık 3200 kişiden 900 kişiye anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler analiz edilerek müşterilerin beklenti ve algılama düzeyleri karşılaştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre algılama düzeyleri yüksek çıkmasına rağmen beklentilerin de yüksekliği, SERVQUAL skorlarını negatif büyüklüğe taşımıştır.

Krzemien ve Wolniak (2007), gıda işletmelerinde kalite yönetim sistemlerinde işgücü motivasyon sorunlarını ele aldıkları çalışmada, uygulamayı Polanya'da Mc. Donald's zincirine dahil işletmelerde yapmışlardır. Performans göstergesi olarak hizmet kalitesi göstergeleri olan beklenti ve memnuniyet düzeyleri (SERVQUAL skorları) kabule edilmiştir. Çalışma sonucunda, hizmet kalitesinin yükselmesinin servis yöneticilerinin motivasyonlarıyla birebir ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Chang vd. (2005), vergi mükelleflerinin internet vergi beyannemesi sistemini kabul ettiklerini incelemek amacıyla Teknoloji Kabul Modelini (TKM) kullanmıştır. Tayvan'daki 141 tecrübeli vergi mükellefinden toplanan verilere dayanarak, kalite öncüllerinin mükelleflerin algılanan yararlılığı ve sistemin algılanan kullanım kolaylığı üzerindeki etkisi ve kabulü değerlendirilmiştir. Elde edilen sonuçlar, İnternet vergi beyannamesi sisteminin modelinin makul bir iyilik derecesi ile kabul edildiğini göstermiştir. Çalışma sonucunda elde edilen en önemli bulgu, TKM'nin, vergi mükelleflerinin İnternet vergi beyannamesi sistemini kabul ettiklerini açıklamak için geçerli bir model olduğudur.

Lau vd. (2005), Malezya'da 4-5 yıldızlı otellerde müşteri beklenti ve algılamalarını kendilerinin uyarladığı ve uyguladığı SERVQUAL yöntemi yardımıyla ölçmüşlerdir. Araştırma sonucunda, otellerin müşteri beklentilerini karşılamakta önemli düzeyde yetersi kaldıkları görülmüştür.

3. Yöntem

Bu kısımda araştırmanın amacı, çalışmada önerilen araştırma modeli, hipotezler, kullanılan veri toplama aracı, örneklem ve çalışmanın analizinde kullanılan SERVQUAL kısaca anlatılacaktır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı; SERVQUAL modelini kullanarak X Vergi Dairesi'ne gelen mükelleflerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi skorlarını hesaplamaktır. Ayrıca, hesaplanan bu skora göre kalite düzeyini yükseltmek üzere hangi boyuta ya da boyutlara kalite iyileştirmesi yapılması gerektiği belirlenip, var olan sonuçlara göre öneriler ortaya koymaktır.

3.2. Veri Toplama Aracı ve Örneklem

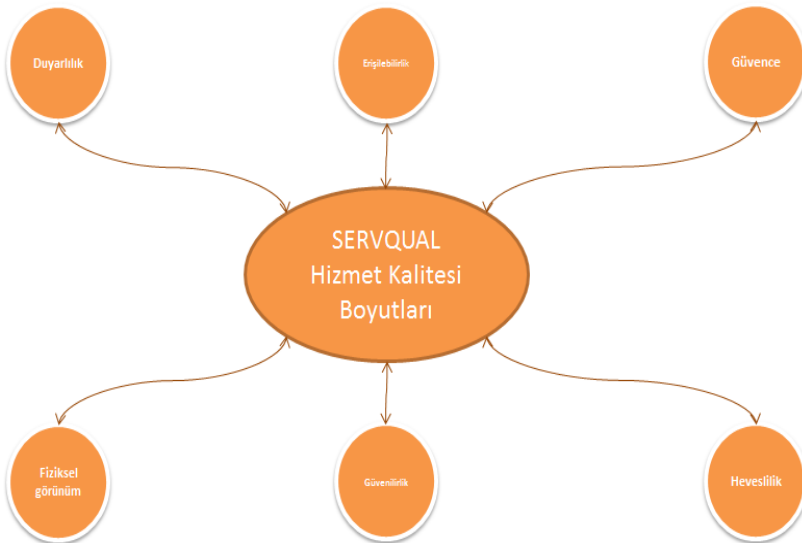
Araştırmada veriler, bir anket yardımıyla mükelleflele yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. X Vergi Dairesi tarafından sunulan kamu hizmet kalitesini ölçmek amacıyla Parasuraman vd. (1991) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. SERVQUAL ölçeğinin seçilmesinde literatürde çok sayıda çalışmada geçerliliği ve güvenilirliğinin test edilmiş olması etkili olmuştur.

Araştırmada kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. Anket Ek'1 de verilmiştir. Birinci bölümde cinsiyet ve yılda kaç kez X Vergi Dairesi'ne gelindiği, ikinci bölümde SERVQUAL ölçeğinden uyarlanan beklenti hizmet kalitesine yönelik 26 yargı, üçüncü bölümden SERVQUAL ölçeğinden uyarlanan algılanan hizmet kalitesine yönelik 26 yargıdan oluşmuştur. İkinci ve üçüncü bölümde yer alan yargılar "1" Kesinlikle katılmıyorum , "5" Kesinlikle katılıyorum" anlamına gelecek şekilde 5'li likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır. Ölçme aracının güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmış ve genel Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,933 olarak bulunmuştur. Beklentilere ilişkin ölçeğin güvenilirliği 0,941; Algılamalara ilişkin ölçeğin güvenilirliği ise 0,933 olarak hesaplanmıştır. Araştırmada

Çalışmanın araştırma evrenini X Vergi Dairesinde hizmet alan vatandaşların tamamı oluşturmuştur. Araştırmada hem maliyet ve zaman kısıtlarından, hem de tamsayıma ulaşmak zor olacağından dolayı örnekleme yoluna gidilmiştir. Araştırmaya katılacak vatandaşların belirlenmesinde tesadüfi olmayan örnekleme yönteminden yargısal örnekleme tekniği kullanılmıştır. Anket 1 Nisan 2016-15 Mayıs 2016 tarihleri arasında 90 kişiye yapılmıştır. Alan araştırmasının maliyeti ve çeşitli zorlukları nedeniyle görüşme sayısı sınırlı kalmıştır.

3.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Carman'a göre; Parasuraman ve arkadaşlarının hizmet kalitesi boyutları tüm hizmetlerde uygulanabilecek kadar genel değildir. Beş adet boyuta daha farklı boyutlar eklenmelidir ve bu bir ihtiyaçtır. Araştırmanın değerlendirilmesinde uzman görüşü alınarak mevcut SERVQUAL hizmet kalitesi boyutlarına (Fiziksel Görünüm, Güvenilirlik, Heveslilik, Güvence ve Duyarlılık), Erişilebilirlik boyutunun eklenmesi uygun görülmüştür. Araştırma modeli Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Vergi Dairesi İçin Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet kalitesinin demografik faktörler arasındaki ilişkileri araştırmak için özet olarak aşağıdaki hipotezler sınanmıştır.

- H₁: X Vergi Dairesinden hizmet alan erkek ve kadın mükelleflerin beklenti ortalaması birbirine eşit değildir.
- H₂: X Vergi Dairesinden hizmet alan erkek ve kadın mükelleflerin algı ortalaması birbirine eşit değildir.
- H₃: X Vergi Dairesinden hizmet alan mükelleflerin vergi dairesine gitme sıklıklarına göre beklenti ortalaması arasında anlamlı bir fark vardır.
- H₄: X Vergi Dairesinden hizmet alan mükelleflerin vergi dairesine gitme sıklıklarına göre algı ortalaması arasında anlamlı bir fark vardır.
- H₅: X Vergi Dairesinden hizmet alan mükelleflerin eğitim durumlarına göre beklenti ortalaması arasında anlamlı bir fark vardır.
- H₆: X Vergi Dairesinden hizmet alan mükelleflerin eğitim durumlarına göre algı ortalaması arasında anlamlı bir fark vardır.

3.4. SERVQUAL

SERVQUAL müşterilerin hizmeti almadan önce belirlenen değişkenler ile ilgili olarak beklentilerini bulunmakta ve hizmet alındıktan sonra ise beklentiler ile algıladıkları hizmeti kıyaslamaktadır. SERVQUAL'e göre, eğer müşterinin algıladığı hizmet, beklentilerini karşılıyor ise, algılananlar ile beklenenler arasında ya fark olmayacak ya da çok az bir fark olacaktır. Sonuçta hizmet kalitelidir şeklinde değerlendirme yapılabilecektir. SERVQUAL mantığında hizmet kalitesi değerlendirmesi müşterilerin algı-beklenti ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Bu durumda elde edilen faktörler üzerinden SERVQUAL skoru Eşitlik 1'deki gibi hesaplanır.(Yılmaz vd., 2007)

$$\text{Servqual Skoru (SS)} = \text{Algı Skoru (A)} - \text{Beklenti Skoru (B)} \quad (1)$$

SERVQUAL skorları kullanılarak her bir boyut (k boyut sayısını göstermektedir) için ortalama SERVQUAL skoru hesaplanır. Ortalama SERVQUAL Skorları (OSS) iki aşamada elde edilmektedir.

1. Her bir müşteri için söz konusu boyuta ait ifadelere verilen SERVQUAL skorları toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür.

$$SS = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^n (A_i - B_i) \quad (2)$$

2. n sayıda müşteri için birinci adımda elde edilen sayılar toplanır ve örneklem hacmine bölünür.

$$OSS = SS / n \quad (3)$$

Toplam hizmet kalitesi skorunu (THKS) elde etmek için de boyutlar için hesaplanan skorlar toplanıp boyut sayısına bölünür. Sonuçta bulunan Ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skorudur (Yılmaz vd., 2007).

$$TKHS = \frac{1}{k} \sum_{k=1}^K OSS \quad (4)$$

Eğer müşterinin algıladığı hizmet, beklentilerini karşılıyor ise, algılananlar ile beklenenler arasında ya fark olmayacak ya da çok az bir fark olacaktır. Sonuçta hizmet kalitelidir şeklinde değerlendirme yapılabilecektir. Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç durum ortaya çıkar; (Yılmaz vd., 2007)

1. Beklenen Kalite > Algılanan Kalite => Düşük Kalite
2. Beklenen Kalite < Algılanan Kalite => Yüksek Kalite
3. Beklenen Kalite = Algılanan Kalite => Doğru Kalite

3.5. SERVQUAL Boyutları

Parasuraman vd. (1988) 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 sürmüşlerdir. 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 (Özgül ve Devedakan, 2005).

Parasuraman vd. (1988), hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir perspektiften yaklaşarak hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi geliştirmişlerdir. Bu ölçme yöntemi 22 maddeden oluşan bölümlerden oluşmaktadır. İlk bölümde tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri, ikinci bölümde ise söz konusu işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir. Parasuraman vd. (1988) öncelikle, hizmet kalitesini tanımlamaya ve onu etkileyen faktörleri bulmaya daha sonra da ölçülebilir hale getirebilmek için her hizmet türüne uygulanabilecek genel bir model geliştirmeye çalışmışlardır. Araştırmalar sonunda müşteriler yönünden hizmet kalitesinin tanımı, hizmet beklentilerini etkileyen faktörler ve hizmet kalitesinin boyutları konusunda önemli bilgiler elde edilmiştir. Elde edilen bu bilgilerde katılımcıların ortak görüşlerine göre, kaliteli bir hizmetin sunulabilmesi için müşterilerin hizmet beklentilerinin karşılanması veya bu beklentilerin ötesinde hizmet verilmesi gerektiği düşüncesi pekişmiştir. Sonuç olarak müşteriler tarafından hizmet kalitesi, "istek veya beklentileri ile algıları arasındaki farklılık ölçüsü" şeklinde tanımlanmıştır. Grup tartışmalarından ortaya çıkan diğer bir sonuçta, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken bir takım kriterlerden yararlanmasıdır (Bulgan ve Gürdal, 2005).

SERVQUAL hizmet kalitesinin boyutları şöyledir: (Parasuraman vd., 1988)

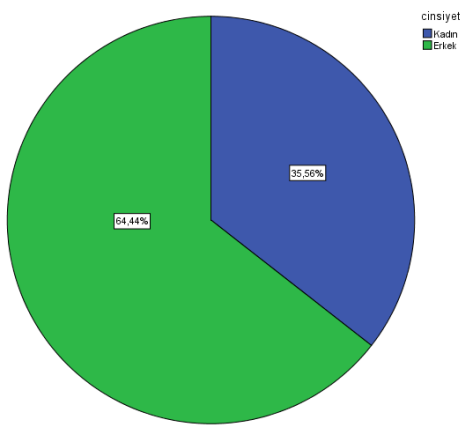
- Fiziki Görünüm (Tangibles): Kullanılan aletlerin, iletişim malzemelerinin, personelin ve hizmet verilen yerin fiziki görünümü.
- Güvenilirlik (Reliability): Kusursuzluk, güvenilirlik, sözünde durmak.
- Heveslilik (Responsiveness): Zamanında ve hızlı hizmet sunmak, heveslilik ve yardımseverlik.
- Güvence (Assurance): Çalışanların bilgisi, saygılı olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırma becerileri.

- Duyarlılık (Empaty): Firmanın ve çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı.

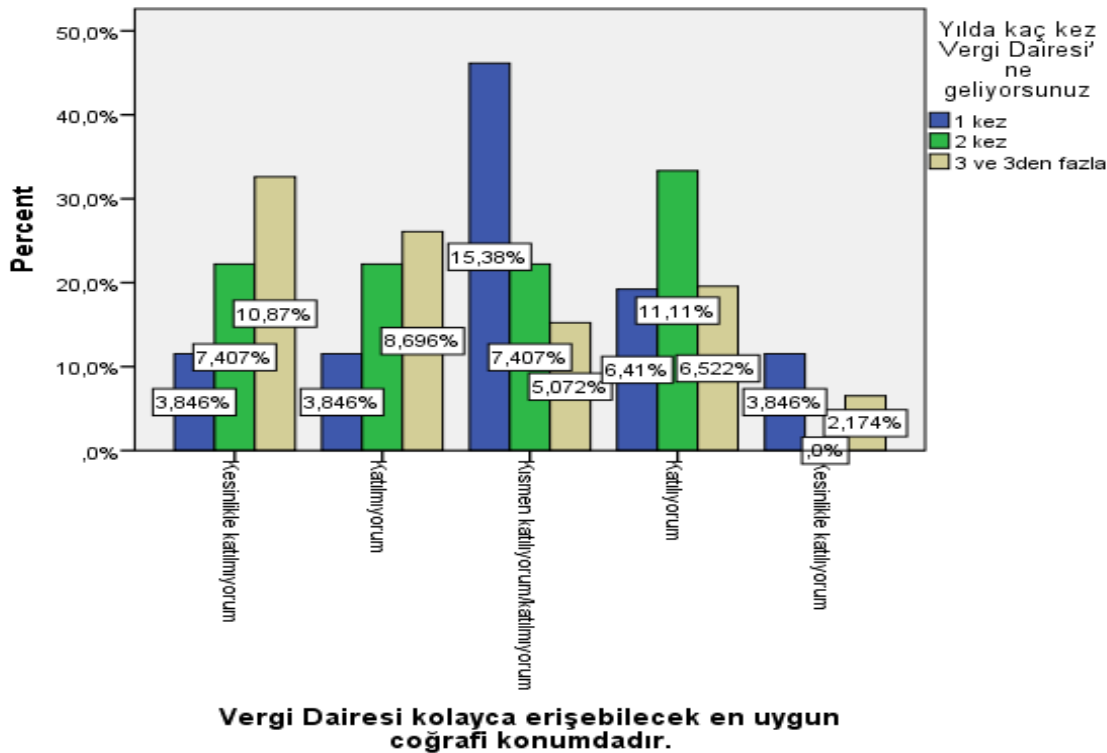
4. Bulgular

4.1. Araştırmaya Katılan Mükelleflerin Demografik Özellikleri

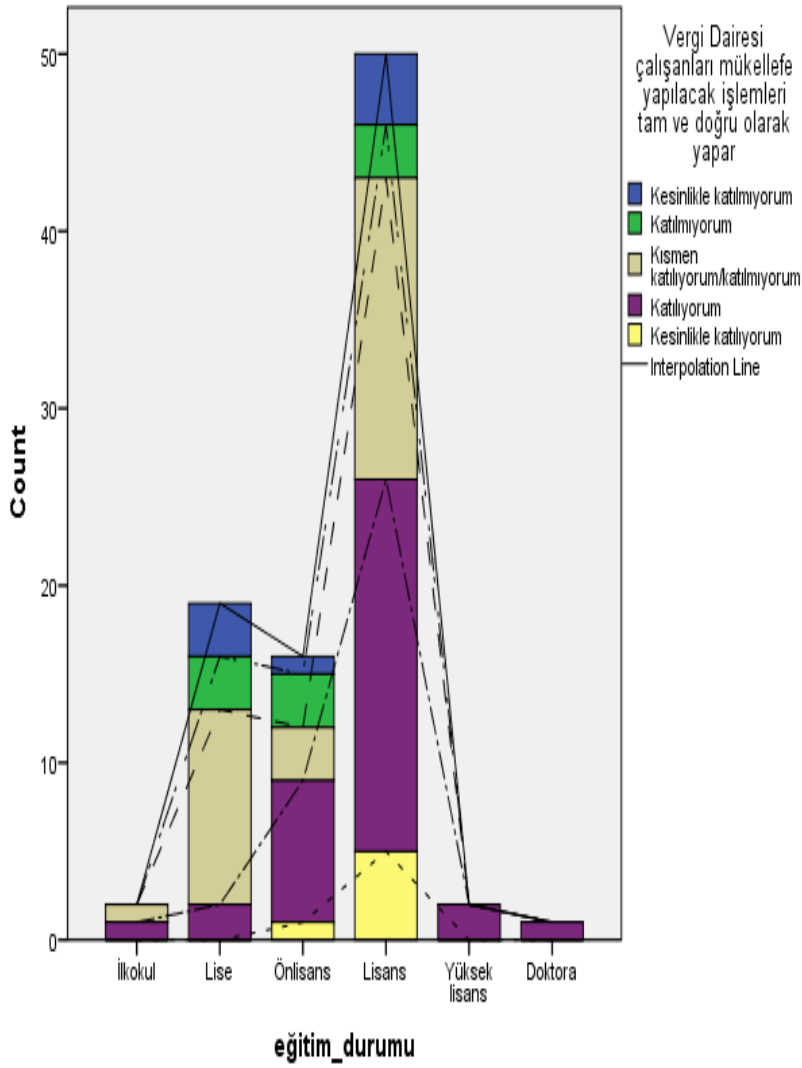
Ankette katılan 90 kişinin; %35,6'sını kadın (f=32), %64,4'ü erkeklerden (f=58) oluşmaktadır. Ankette katılan 90 kişinin; %28,9'u yılda bir kez (f=26), %20'si yılda iki kez (f=18), %46'sı yılda üç ve üçten fazla kez (f=46) X Vergi Dairesine gitmektedir. Ankette katılan 90 kişinin; %2,2'si ilkokul (f=2), %21,1'i lise (f=19), %17,8'i ön lisans (f=16), %55,6'sı lisans (f=50), %2,2'si yüksek lisans (f=2) ve %1,1'i doktora (f=1) mezundur. Katılımcıların cinsiyete, vergi dairesine gitme sıklıkları ve eğitim durumlarına göre dağılımı Şekil 2, Şekil 3 ve Şekil 4'te verilmiştir.



Şekil 2. Katılımcıların cinsiyete göre dağılımı



Şekil 3. Katılımcıların vergi dairesine gitme durumlarına göre dağılımı



Şekil 4. Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımı

4.2. Araştırmaya Katılan Mükelleflerin X-Vergi Dairesine İlişkin Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan mükelleflerin X- Vergi Dairesine ilişkin hizmet kalitesi skorları Tablo 1’de verilmiştir.

Sorular	Algı Ortalaması	Beklenti Ortalaması	Servqual Skoru= Algı Skoru-Beklenti Skoru	Servqual Boyutunun Skoru	Toplam Skor
Fiziksel Görünüm 1	3,2333	4,5556	-1,3223		
Fiziksel Görünüm2	3,4667	4,4222	-0,9555	-1,14	
Fiziksel Görünüm3	3,3556	4,5222	-1,1666		
Fiziksel Görünüm4	2,9778	4,1111	-1,1333		
Güvenilirlik1	3,2444	4,5778	-1,3334		
Güvenilirlik2	3,2778	4,5111	-1,2333	-1,28	
Güvenilirlik3	3,1667	4,5222	-1,3555		
Güvenilirlik4	3,2111	4,3889	-1,1778		
Heveslilik1	3,0889	4,4778	-1,3889		
Heveslilik2	3,1667	4,3778	-1,2111	-1,11	
Heveslilik3	2,9222	3,9778	-1,0556		
Heveslilik4	3,1111	3,9	-0,7889		-7,27

Sorular	Algı Ortalaması	Beklenti Ortalaması	Servqual Skoru= Algı Skoru-Beklenti Skoru	Servqual Boyutunun Skoru	Toplam Skor
Güvence1	3,3222	4,5	-1,1778		
Güvence2	3,2111	4,5	-1,2889	-1,16	
Güvence3	3,3333	4,4444	-1,1111		
Güvence4	3,4778	4,5333	-1,0555		
Erişilebilirlik1	2,6556	4,3222	-1,6666		
Erişilebilirlik2	2,8	4,1444	-1,3444	-1,47	
Erişilebilirlik3	2,9667	4,3889	-1,4222		
Erişilebilirlik4	2,9889	4,4444	-1,4555		
Duyarlılık1	3,0222	4,1111	-1,0889		
Duyarlılık2	3,4556	4,4778	-1,0222		
Duyarlılık3	3,3222	4,1889	-0,8667	-1,11	
Duyarlılık4	3,2444	4,5333	-1,2889		
Duyarlılık5	2,9444	4,1556	-1,2112		
Duyarlılık6	3,4444	4,6	-1,1556		

Tablo 1. Hizmet Kalitesine İlişkin SERVQUAL Skorları

Tablo 1’den elde edilen sonuçlara göre; ankete katılan mükelleflerin X-Vergi Dairesinden beklentileri yüksek düzeydedir ancak aldıkları hizmet ile ilgili algıları orta seviyededir. Hizmet kalitesinin altı boyutuna bakıldığında her altı boyutun da negatif çıktığı görülmektedir. Fiziksel görünüm boyutu (-1,14), güvenilirlik boyutu (-1,28), heveslilik boyutu (-1,11), güvence boyutu (-1,16), erişilebilirlik boyutu (-1,47) ve duyarlılık boyutu (-1,11) skorlarından oluşmaktadır. Elde edilen sonuçlar, mükelleflerin X-Vergi Dairesinden beklentilerinin, mükelleflere sunulan hizmetten düşük olduğunu ortaya koymaktadır.

SERVQUAL boyutlarının skorlarına bakıldığında mükelleflerin beklentileri ve hizmet performansı arasında farklar bulunmaktadır. Bununla birlikte en büyük fark erişilebilirlik (-1,47) boyutudur. Erişilebilirlik boyutunun soruları incelendiğinde algı ve beklenti arasındaki en büyük farkın (“X-Vergi Dairesi kolayca erişilebilecek en uygun coğrafi konumdadır.”) Erişilebilirlik 1 sorusundan kaynaklandığı belirlenmiştir.

Her bir boyut için ayrı ayrı SERVQUAL skorları hesaplanmıştır. Toplam Hizmet Kalitesi Skorunu (THKS) elde etmek için de boyutlar için hesaplanan skorlar toplanıp boyut sayısına bölünür ve bulunan Ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skoru Eşitlik 4 yardımıyla hesaplanır:

$$THKS = \frac{1}{k} \sum_{k=1}^K OSS = -7,27 / 6 = -1,21$$

Ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skorları sonuçlarına göre tüm algı ifadelerinin beklenti ifadelerinden düşük olduğu görülmektedir. Yani mükelleflerin X-Vergi Dairesinden beklentileri mükellefe sunulan hizmetten düşüktür. Ancak Ağırlıklandırılmamış SERVQUAL Skoru sonuçları; mükelleflerin boyutlara verdiği önem puanlarını dikkate almadığından doğru sonuçlar vermeyebilir. Bu nedenle Ağırlıklı SERVQUAL Skorlarına bakılmasında fayda vardır. Tablo 2’de araştırmaya katılan mükelleflerin boyutlara önem düzeylerine göre verdiği puanların tanımlayıcı istatistikleri yer almaktadır.

Boyutlar	Ortalama	Standart Sapma	Minimum	Maximum
Fiziksel Özellikler	70,94	14,35	40	100
Güvenilirlik	71,44	14,46	30	100
Heveslilik	66,05	15,9	20	100
Güvence	67,83	16,19	10	100
Erişilebilirlik	66,50	17,19	30	100
Duyarlılık	65,05	17,37	10	100

Tablo 2. Hizmet Kalitesine İlişkin Boyut Puanlarının Tanımlayıcı İstatistikleri

Tablo 2'ye göre mükellefler önem düzeylerine göre Güvenilirlik boyutuna en yüksek (71,44) önemi vermişlerdir. Daha sonra önem sırasına göre; Fiziksel Özellikler (70,94), Güvence (67,83), Erişilebilirlik (66,50), Heveslilik (66,05) ve duyarlılık (65,05) boyutları gelmiştir.

Ağırlıklandırma yapılırken kalite boyutlarının önem düzeyine göre elde edilen tartılı puanlar, boyutların SERVQUAL skorları ile çarpılır ve tüm boyutların çarpım değerleri toplanarak Ağırlıklı SERVQUAL Skoru elde edilir. Tablo 3'de Hizmet kalitesine ilişkin toplam ağırlıklı SERVQUAL skoru verilmiştir.

Boyutlar	Fiziksel Görünüm	Güvenilirlik	Heveslilik	Güvence	Erişilebilirlik	Duyarlılık	Toplam Ağırlıklı SERVQUAL Skoru
Servqual Skorları (SS)	-1,14	-1,28	-1,11	-1,16	-1,47	-1,11	
Kalite Boyutlarının Önem Düzeyine Göre Verilen Tartılı Puanlar	0,1739	0,1752	0,162	0,1663	0,1631	0,1595	1
Ağırlıklı SERVQUAL Skoru	-0,198246	-0,224256	-0,17982	-0,19291	-0,239757	-0,17705	-1,212032

Tablo 3. Hizmet Kalitesine İlişkin Toplam Ağırlıklı SERVQUAL Skoru

Tablo 1 ve Tablo 3'e göre hem Ağırlıklı SERVQUAL Skoru hem de Ağırlıklandırılmamış SERVQUAL Skorunun negatif olarak çıkması X-Vergi Dairesinden hizmet alan mükelleflerin beklentileri mükellefe sunulan hizmetten düşük olduğunu göstermektedir. En büyük farkın Erişilebilirlik boyutunda olması mükelleflerin X-Vergi Dairesinin konumu ve ulaşımından kaynaklanmaktadır.

4.3. Mükelleflerin X-Vergi Dairesinden Aldıkları Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Algılarının Demografik Özelliklere Göre Farklılıklarına İlişkin Analizler

Araştırmanın hipotezleri, X-Vergi Dairesinden hizmet alan mükelleflerin beklenti ve algılarının demografik özelliklerine göre farklılıkları üzerinde kurulmuştur. Bu hipotezlerin testinde t ve ANOVA testleri kullanılmıştır.

Mükelleflerin X Vergi Dairesinden Beklentilerine Göre Aldıkları Puanların Cinsiyete Göre İncelenmesi

Mükelleflerin X Vergi Dairesinden Beklentilerine göre aldıkları puanların cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını gösteren t – testi sonucu Tablo 4’de verilmiştir.

	Cinsiyet	n	\bar{x}	ss	t	p
Beklenti	Erkek	58	4,414	0,455	-1,013	0,314
	Kadın	32	4,296	0,638		

Tablo 4. Mükelleflerin Beklenti Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşması Durumuna Yönelik Yapılan t – Testi Sonucu

Tablo 4 incelendiğinde erkek ve kadın mükelleflerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. ($p = 0,314 > \alpha = 0,05$). H_1 desteklenmemiştir. Erkek ve kadın mükelleflerin beklenti puan ortalaması birbirine yakındır. Erkeklerin puan ortalaması ($\bar{x} = 4,414$), kadınların puan ortalaması ise ($\bar{x} = 4,296$)’dir. Mükelleflerin Beklenti ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarına bakıldığında genel olarak beklentilerinin yüksek olduğu görülmektedir.

Mükelleflerin X Vergi Dairesinden Algılarına Göre Aldıkları Puanların Cinsiyete Göre İncelenmesi

Mükelleflerin X Vergi Dairesinden Algılarına göre aldıkları puanların cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını gösteren t – testi sonucu Tablo 5’de verilmiştir.

	Cinsiyet	n	\bar{x}	ss	t	p
Beklenti	Erkek	58	3,286	0,735	-2,122	0,037
	Kadın	32	2,957	0,640		

Tablo 5. Mükelleflerin Algı Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşması Durumuna Yönelik Yapılan t – Testi Sonucu

Tablo 5 incelendiğinde erkek ve kadın mükelleflerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ($p = 0,037 < \alpha = 0,05$). Bu fark erkeklerin hizmet algısı ortalamasının (3,2865) kadınların hizmet algı ortalamasından (2,9579) büyük olmasından kaynaklanmaktadır. H_2 desteklenmiştir. Erkeklerin puan ortalaması ($\bar{x} = 3,286$), kadınların puan ortalaması ise ($\bar{x} = 2,957$)’dir.

Mükelleflerin X Vergi Dairesinden Aldıkları Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Algılamalarının Vergi Dairesine Gitme Durumlarına Göre İncelenmesi

Mükelleflerin X-Vergi Dairesinden aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılamalarının vergi dairesine gitme sıklığına göre farklılaşıp farklılaşmadığını gösteren ANOVA testi sonucu Tablo 6 ve Tablo 7’de verilmiştir.

	GİTME SIKLIĞI	n	\bar{x}	ss	F	p
BEKLENTİ	1 Kez	26	4,346	0,442	1,039	0,358
	2 Kez	18	4,235	0,494		
	3 ve 3 den fazla kez	46	4,441	0,579		
	Toplam	90	4,372	0,527		

Tablo 6. Mükelleflerin Beklenti Puanlarının X Vergi Dairesine Gitme Sıklıklarına Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığına İlişkin Yapılan ANOVA Testi Sonucu

Tablo 6 incelendiğinde, mükelleflerin vergi dairesine gitme durumlarına göre beklenti puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı

görülmektedir ($p = 0,358 > \alpha = 0,05$). H_3 desteklenmemiştir. Beklenti ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarına bakıldığında 1 kez vergi dairesine giden mükelleflerin puan ortalamasının ($\bar{x} = 4,346$), 2 kez gidenlerin puan ortalamasının ($\bar{x} = 4,235$), 3 ve 3 den fazla kez gidenlerin ($\bar{x} = 4,441$ olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, mükelleflerin X vergi dairesine gitme sıklıklarına göre beklenti ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının birbirine yakındır.

	GİTME SIKLIĞI	n	\bar{x}	ss	F	p
BEKLENTİ	1 Kez	26	2,850	0,668	3,865	0,025
	2 Kez	18	3,318	0,656		
	3 ve 3 den fazla kez	46	3,291	0,722		
	Toplam	90	3,169	0,716		

Tablo 7. Mükelleflerin Algı Puanlarının X Vergi Dairesine Gitme Sıklıklarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Yapılan ANOVA Testi Sonucu

Tablo 7 incelendiğinde, mükelleflerin vergi dairesine gitme durumlarına göre algı puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p = 0,025 < \alpha = 0,05$). H_4 desteklenmiştir. Tukey testi sonucuna göre, bu farklılık X vergi dairesin 1 kez giden mükellefler ile 3 ve 3 den fazla kez giden mükelleflerden kaynaklanmaktadır. Algı ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarına bakıldığında 1 kez vergi dairesine giden mükelleflerin puan ortalamasının ($\bar{x} = 2,850$), 2 kez gidenlerin puan ortalamasının ($\bar{x} = 3,318$), 3 ve 3 den fazla kez gidenlerin ($\bar{x} = 3,291$) olduğu görülmektedir. Ortalama sonuçlarına göre, vergi dairesine 2 kez gidenlerin algı puan ortalamalarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Mükelleflerin X Vergi Dairesinden Aldıkları Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Algılamalarının Eğitim Durumlarına Göre İncelenmesi

Mükelleflerin X-Vergi Dairesinden aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılamalarının eğitim durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığını gösteren ANOVA testi sonucu Tablo 8 ve Tablo 9'da verilmiştir.

	EĞİTİM DURUMU	n	\bar{x}	ss	F	p
BEKLENTİ	İlkokul	2	4,076	0,435	0,385	0,764
	Lise	19	4,386	0,530		
	Önlisans	16	4,293	0,374		
	Lisans ve Lisansüstü	53	4,402	0,572		
	Toplam	90	4,371	0,527		

Tablo 8. Mükelleflerin Beklenti Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Yapılan ANOVA Testi Sonucu

Tablo 8 incelendiğinde, mükelleflerin eğitim durumlarına göre beklenti puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p = 0,764 > \alpha = 0,05$). H_5 desteklenmemiştir. Beklenti ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarına bakıldığında ilkokul mezunu olan mükelleflerin puan ortalamasının ($\bar{x} = 4,076$), lise mezunu olanların puan ortalamasının ($\bar{x} = 4,386$), önlisans mezunu olanların ($\bar{x} = 4,293$) ve lisans ve lisansüstü mezunu olanların ($\bar{x} = 4,402$) olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre beklenti ölçeğinden alınan puanların mükelleflerin eğitim durumlarına göre birbirine yakın olduğu ve beklentilerin yüksek olduğu söylenebilir.

	EĞİTİM DURUMU	<i>n</i>	\bar{x}	<i>ss</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ALGI	İlkokul	2	3,057	0,135	4,227	0,008
	Lise	19	2,694	0,661		
	Önlisans	16	3,180	0,451		
	Lisans ve Lisansüstü	53	3,341	0,745		
	Toplam	90	3,169	0,716		

Tablo 9. Mükelleflerin Algı Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Yapılan ANOVA Testi Sonucu

Tablo 8 incelendiğinde, mükelleflerin eğitim durumlarına göre algı puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p = 0,008 < \alpha = 0,05$). H_6 desteklenmiştir. Tukey testi sonucuna göre, bu farklılık eğitim durumu lise ve lisans-lisansüstü olan mükelleflerden kaynaklanmaktadır. Algı ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarına bakıldığında ilkokul mezunu olan mükelleflerin puan ortalamasının ($\bar{x} = 3,057$), lise mezunu olanların puan ortalamasının ($\bar{x} = 2,694$), önlisans mezunu olanların ($\bar{x} = 3,180$) ve lisans ve lisansüstü mezunu olanların ($\bar{x} = 3,341$) olduğu görülmektedir. Bu sonuçlarına göre, eğitim durumu lisans ve üstü olan mükelleflerin algı puan ortalamalarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

5. Sonuç ve Öneriler

Hizmet veren işletmelerin rekabet koşullarını baz alarak, işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri için hizmet kalitelerini üst seviyede tutmaları gereklidir. Günümüzde hizmet veren işletmelerdeki değişimler müşteri bilincini önemli derecede etkilemiştir. Değişen müşteri bilinciyle beraber müşteriler hizmet kalitesine yönelik taleplerini de aynı oranda değiştirmiştir. Hizmet veren işletmelerin bu talebi karşılamaları ve hizmet kalitelerini arttırmak için yapılan çalışmalar sadece özel sektör için değil kamu sektörü içinde geçerlidir. Böylece toplumun hizmet aldığı kamu kurumları daha nitelikli bir hizmet kalitesi sunmakla beraber toplum odaklı bir yapı ortaya çıkacaktır.

Bu çalışmada kamu kurumlarının hizmet verdiği kurumlardan biri olan X-Vergi Dairesi SERVQUAL Ölçeği kullanılarak hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır. Bu amacın yanı sıra ulaşılmak istenen alt amaçlar ise X-Vergi Dairesinden hizmet alan mükelleflerin demografik özelliklerine göre SERVQUAL kalite skorları bakımından karşılaştırılmasıdır. Yurt içinde SERVQUAL hizmet kalitesiyle ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında çeşitli kurumlardan alınan hizmet kalitesinin ölçümü üzerine çalışmaların olduğu ancak vergi dairesinden alınan hizmet kalitesinin ölçümüyle ilgili herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Dolayısıyla çalışmanın literatürde SERVQUAL üzerine yapılan çalışmalardan farklı olarak, hizmet kalitesi ölçümünün vergi dairesi mükelleflerine yapılmasının literatüre farklı bir boyut kazandıracağı düşünülmektedir.

SERVQUAL analizi sonucunda, X-Vergi Dairesi için mükelleflerin altı hizmet kalitesi boyutuna verdikleri puanların ortalamaları incelendiğinde sıralamanın güvenilirlik, fiziksel özellikler, güvence, erişilebilirlik, heveslilik ve duyarlılık boyutu şeklinde olduğu tespit edilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi, mükelleflerin X-Vergi Dairesinden aldıkları hizmet sonucunda oluşmaktadır. Beklenen hizmet kalitesi, mükelleflerin X-Vergi Dairesinden

hizmet almadan önceki istekleridir. SERVQUAL ölçeği mantığında hizmet kalitesi değerlendirmesi mükelleflerin hizmet algısıyla hizmet beklentisi arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Beklenti hizmet kalitesine yönelik 26 yargı ve algılanan hizmet kalitesine yönelik 26 yargıdan oluşturulan anket 5'li likert ölçeği ile ölçüldüğünden altı hizmet kalitesinin SERVQUAL skorları -4 ile +4 arasında değerler alacaktır. SERVQUAL skorunun pozitif çıkması, verilen hizmetin yüksek kalitede olduğunu, negatif çıkması halinde verilen hizmetin düşük kalitede olduğu anlamı çıkmaktadır.

Çalışmada, Hizmet kalitesinin altı boyutuna bakıldığında her altı boyutun da negatif çıktığı görülmektedir. Bununla birlikte en büyük fark erişilebilirlik (-1,47) boyutudur. Diğer boyutlar sırasıyla güvenilirlik boyutu (-1,28), güvence boyutu (-1,16), fiziksel Görünüm boyutu (-1,14), heveslilik ve duyarlılık boyutu (-1,11) olarak ölçülmüştür.

Erişilebilirlik boyutunun soruları incelendiğinde algı ve beklenti arasındaki en büyük farkın "X-Vergi Dairesi kolayca erişilebilecek en uygun coğrafi konumdadır." sorusu olduğu belirlenmiştir. Şehrin farklı bölgelerine mükelleflerin kolayca ulaşabilecekleri Vergi Dairesi Şubeleri açıp bu sorun giderilebilir. Diğer hizmet kalitesi algılarının beklentilerinin altında kalması nedeniyle algı ile beklenti arasında farkı kapatmak için her bir hizmet kalitesi boyutu üzerinde iyileştirmeler ve geliştirmeler yapılmalıdır.

Ayrıca çalışmada X-Vergi Dairesinden aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılarının mükelleflerin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermedikleri araştırılmıştır. Yapılan t testi ve ANOVA sonuçlarına göre; mükelleflerin verilen hizmetlere ilişkin algılarıyla cinsiyet, vergi dairesine gitme sıklığı ve eğitim durumu değişkenlerine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Çalışmanın kısıtları ise tek bir şehrin ele alınması ve örneklem hacminin azlığı sebebiyle çıkarsama alanını daraltmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda farklı şehirlerdeki vergi dairesinden hizmet alan mükellefler örnekleme katılmalı ve çalışma genişletilmelidir. Çalışmada yer almayan başka hizmet boyutlarının da analize girebilmesi için anketin daha geniş kapsamlı sorularla tekrar düzenlenmesi gereklidir ve daha sonra çalışma 3 ile 6 aylık periyotlarla tekrarlanıp SERVQUAL skorları karşılaştırılmalıdır.

Kaynakça

- Ay, F. (2015). "Kamu Hizmetlerinde Kalite: Mardin ADALET Sarayında Bir Araştırma". Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Niğde.
- Ayan, Y. (2015). "Kamu Kurumlarında Hizmet Kalitesi: Eskişehir'de Bir Araştırma". Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Ayrangöl, Z., Tekdere, M. & Çadırcı, B.D. (2017). Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencilerinin Vergi Algılaması ve Bilinci Üzerine Bir İnceleme. Sosyal Bilimler Dergisi (SOBİDER), Yıl:4, Sayı: 10, 332-351.
- Aycil, S. (2013). "Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: PTT Kargo Üzerinde Bir İnceleme". Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Bostanoğlu, E. (2012). "Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemiyle Ölçülmesi ve Samsun İl Özel İdaresi'nde Bir Uygulama". Ondokuzmayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İstatistik Anabilim Dalı, Samsun .
- Bulgan, U. & Gürdal, G. (2005). Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? ÜNAK'05 "Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması" 22-24 Eylül. Kadir Has Üniversitesi (Cibali Merkez Kampüsü) İstanbul.

- Bülbül, H., Akın, M., Demirer, Ö. & Doğan, İ.C. (2012). Türk Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Müşteri Tatmini ve Tekrar Satın Alma Niyeti Üzerine Etkisi: Yapısal Eşitlik Modeli İle Bir İnceleme. *Doğu Üniversitesi Dergisi*, 13(1), 28-40.
- Chang, I-C., Li, Yi-C., Hung, W.F. & Hwang, H.G. (2005). An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers' acceptance of Internet tax-filing systems. *Government Information Quarterly*, 22, 389-410.
- Demirer, Ö. & Bülbül, H. (2014). Kamu ve Özel Hastanelerde Hizmet Kalitesi, Hasta Tatmini ve Tercihi Arasındaki İlişki: Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Amme İdaresi Dergisi*, 47(2), 95-119.
- Eleren, A., Bektaş, C. & Görmüş, A.Ş. (2007). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi İle Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmelerine Bir Uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 514, 75-88.
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A.K. & Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Metodu İle Ölçümü ve Sonuçlarının Yapısal Eşitlik Modelleri İle Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *Int. J. Eng. Research & Development*, 1(1), 19-27.
- Jimenez, P. & Iyer, G.S. (2016). Tax compliance in a social setting: The influence of social norms, trust in government, and perceived fairness on taxpayer compliance. *Advances in Accounting*, 34, 17-26.
- Kılıç, B. & Eleren, A. (2010). Termal Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 119-142.
- Krzemien, E. & Wolniak, R. (2007). Problems of Incentives for Employees in the Quality Management of the Service Sector. *Quality and Quantity*, 41(5), 749-756.
- Lau, M.P., Akbar, A.K. & Fie, D.Y. (2006). Service Quality: A Study of The Luxury Hotels in Malasia. *The Journal of Acedemy of Business, Cambridge*, 7(2), 46-55.
- Özgül, E. & Devebakan, N. (2005). Üniversitelerde SERVQUAL Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 94-116.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multi-İtem Scale for Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Yıldız, G. (2009). "Hizmet Sektöründe SERVQUAL Ölçeği ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Emniyet Genel Müdürlüğü'nde Bir Uygulama". *Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, Kütahya*.
- Yılmaz, V. & Çelik, H.E., Depren, B. (2007). Devlet ve Özel Sektör Bankalarındaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği. *Doğu Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 234-24.

EK**EK 1. Araştırmada Kullanılan Anket**

Bu anket mükelleflerinin müşterisi olduğu Eskişehir Vergi Dairesi hakkında memnuniyet ve beklentilerini araştırmak için yapılmıştır. Vereceğiniz samimi cevaplar için teşekkür ederiz.

Cinsiyet: Kadın Erkek 2.Yılda kaç kez Vergi Dairesi'ne geliyorsunuz? () 1 () 2 () 3 ve 3'den fazla 3.Eğitim durumunuz:

A-) Vergi Dairelerinin sundukları hizmetlere ilişkin 6 özellik aşağıda verilmiştir. Bu 6 hizmet özelliğinin sizler için ne kadar önemli olduğunu öğrenmek istiyoruz. Sizin için bu altı özelliğin önemini 100 üzerinden değerlendiriniz.

1. Fiziksel Görünüm (Kullanılan aletlerin, iletişim malzemelerinin personel ve hizmet verilen yerin fiziki görünümü) PUAN:.....
2. Güvenilirlik (Vergi Dairesinin hizmetlerini zamanında ve hatasız yapması) PUAN:.....
3. Heveslilik (Çalışanları nezaketi ve kaliteli hizmet sunmak için istekliliği) PUAN:.....
4. Güvence (Çalışanların bilgisi saygılı olması ve müşterilere güven duygusu uyandırma becerisi) PUAN:.....
5. Erişilebilirlik (Vergi Dairesine ulaşım kolaylığı ve telefonla arandığınızda ulaşılabilme) PUAN:.....
6. Duyarlılık (Çalışanların mükelleflere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı) PUAN:.....

B-) Aşağıda İDEAL (MÜKEMMEL) Vergi Dairelerinin hizmetlerine ilişkin çeşitli tutum ifadeleri yer almaktadır. Bu ifadelere katılımınızı aşağıdaki yönergeye göre cevaplandırınız

- ① Kesinlikle katılmıyorum ② Katılmıyorum ③ Kısmen katılıyorum/katılmıyorum ④ Katılıyorum ⑤ Kesinlikle katılıyorum

1	İdeal Vergi Daireleri modern teknolojiye sahip cihazlar kullanır.	①	②	③	④	⑤
2	İdeal Vergi Dairesi çalışanlarının giyimi göze hoş görünür.	①	②	③	④	⑤
3	İdeal Vergi Dairesi'nin çalışma ve bekleme salonları iç mimari olarak göze hoş görünür.	①	②	③	④	⑤
4	İdeal Vergi Dairesinde bulunan görsel materyaller (broşür, kitapçık vb) çekicidir.	①	②	③	④	⑤
5	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükellefe yapılacak işlemleri tam ve doğru olarak yapar.	①	②	③	④	⑤
6	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükellefe ait kayıtları düzenli ve eksiksiz bir şekilde tutar.	①	②	③	④	⑤
7	İdeal Vergi Dairesi çalışanları söylenen işi zamanında yapar.	①	②	③	④	⑤
9	İdeal Vergi Dairesi hizmetlerini daha önceden belirttiği süre içinde verir.	①	②	③	④	⑤
10	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükellefe karşı hizmetlerini en kısa sürede verir.	①	②	③	④	⑤
11	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükellefe karşı yardım etmeye isteklidir.	①	②	③	④	⑤
12	İdeal Vergi Dairesi çalışanları meşgul olsalar dahi mükellefin isteklerine cevap verir.	①	②	③	④	⑤
13	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükellefin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi gösterir.	①	②	③	④	⑤
14	İdeal Vergi Dairesi çalışanları konuya ait bilgisiyle mükellefine güven verir.	①	②	③	④	⑤
15	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükelleflere karşı kibardır.	①	②	③	④	⑤
16	İdeal Vergi Dairesi çalışanları davranışlarıyla mükellefine güven verir.	①	②	③	④	⑤
17	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükellefin özel bilgilerinin gizliliğine önem verir.	①	②	③	④	⑤
18	İdeal Vergi Daireleri kolayca erişilebilecek en uygun coğrafi konumdadır.	①	②	③	④	⑤
19	İdeal Vergi Dairelerine ulaşımında yönlendirici levha ve işaretler yeterlidir.	①	②	③	④	⑤
20	İdeal Vergi Dairelerine ulaşımından birden çok toplu taşıma araçlarıyla (otobüs, tramvay, dolmuş) sağlanır.	①	②	③	④	⑤
21	İdeal Vergi Dairelerinde mükellefe ait bir sorununu telefon e-posta veya internet yardımıyla çözer.	①	②	③	④	⑤
22	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükelleflerine kendilerini özel hissettirir.	①	②	③	④	⑤
23	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükellefin kanun hükümleri çerçevesinde haklarını gözetir.	①	②	③	④	⑤
24	İdeal Vergi Dairesi tüm mükellefleri için uygun çalışma saatleri vardır.	①	②	③	④	⑤
25	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükelleflerin şikâyetlerini dikkate alır.	①	②	③	④	⑤
26	İdeal Vergi Dairesi her mükellefe kişisel olarak ilgilenen çalışanlara sahiptir.	①	②	③	④	⑤
27	İdeal Vergi Dairesi çalışanları mükellef ayrımı yapmadan en uygun hizmeti verir.	①	②	③	④	⑤

C-) Aşağıda ESKİŞEHİR VERGİ DAİRESİNİN hizmetlerine ilişkin çeşitli tutum ifadeleri yer almaktadır. Bu ifadelere katılımınızı aşağıdaki yönergeye göre cevaplandırınız.

- ① Kesinlikle katılmıyorum ② Katılmıyorum ③ Kısmen katılıyorum/katılmıyorum ④ Katılıyorum ⑤ Kesinlikle katılıyorum

28	Eskişehir Vergi Dairesi modern teknolojiye sahip cihazlar kullanır.	①	②	③	④	⑤
29	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanlarının giyimi göze hoş görünür.	①	②	③	④	⑤
30	Eskişehir Vergi Dairesi'nin çalışma ve bekleme salonları iç mimari olarak göze hoş görünür.	①	②	③	④	⑤
31	Eskişehir Vergi Dairesinde bulunan görsel materyaller (broşür, kitapçık vb) çekicidir.	①	②	③	④	⑤
32	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükellefe yapılacak işlemleri tam ve doğru olarak yapar.	①	②	③	④	⑤
33	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükellefe ait kayıtları düzenli ve eksiksiz bir şekilde tutar.	①	②	③	④	⑤
34	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları söylenen işi zamanında yapar.	①	②	③	④	⑤
35	Eskişehir Vergi Dairesi hizmetlerini daha önceden belirttiği süre içinde verir.	①	②	③	④	⑤
36	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükellefe karşı hizmetlerini en kısa sürede verir.	①	②	③	④	⑤
37	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükellefe karşı yardım etmeye isteklidir.	①	②	③	④	⑤
38	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları meşgul olsalar dahi mükellefin isteklerine cevap verir.	①	②	③	④	⑤

39	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükellefin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi gösterir.	①	②	③	④	⑤
40	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları konuya ait bilgisiyle mükellefine güven verir.	①	②	③	④	⑤
41	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükelleflere karşı kibardır.	①	②	③	④	⑤
42	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları davranışlarıyla mükellefine güven verir.	①	②	③	④	⑤
43	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükellefin özel bilgilerinin gizliliğine önem verir.	①	②	③	④	⑤
44	Eskişehir Vergi Dairesi kolayca erişebilecek en uygun coğrafi konumdadır.	①	②	③	④	⑤
45	Eskişehir Vergi Dairesine ulaşım bakımından yönlendirici levha ve işaretler yeterlidir.	①	②	③	④	⑤
46	Eskişehir Vergi Dairesine ulaşım birden çok toplu taşıma araçlarıyla (otobüs, tramvay, dolmuş) sağlanır.	①	②	③	④	⑤
47	Eskişehir Vergi Dairesi mükellefe ait bir sorununu telefon e-posta veya internet yardımıyla çözer.	①	②	③	④	⑤
48	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükelleflerine kendilerini özel hissettirir.	①	②	③	④	⑤
49	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükellefin kanun hükümleri çerçevesinde haklarını gözetir.	①	②	③	④	⑤
50	Eskişehir Vergi Dairesi tüm mükellefleri için uygun çalışma saatleri vardır.	①	②	③	④	⑤
51	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükelleflerin şikâyetlerini dikkate alır.	①	②	③	④	⑤
52	Eskişehir Vergi Dairesi her mükellefe kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	①	②	③	④	⑤
53	Eskişehir Vergi Dairesi çalışanları mükellef ayrımı yapmadan en uygun hizmeti verir.	①	②	③	④	⑤