

**ISO 9001:2000 BELGELİ HİZMET İŞLETMELERİNDE
DÜZELTİCİ ve ÖNLEYİCİ FAALİYETLERİN TÜKETİCİ TATMİNİ
ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ UYGULAMASI**

Yrd. Doç. Dr. Avşar KURGUN*
Dr. Hülya KURGUN*
Derya ALİMANOĞLU YEMİŞCİ*

ÖZ

ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi belgeli hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve sürekli gelişim yolu ile hizmet alanların tatmin düzeylerinin artırılması sistemin odak noktasını oluşturmaktadır. Hizmet kullananların tatmin düzeyinin artırılmasında en önemli araçlardan biri düzeltici ve önleyici faaliyetlerdir. Söz konusu faaliyetlerin belirlenmesi, uygulanması ve izlenmesi kadar etkinlik değerlendirmesi de son derece büyük önem taşımaktadır. Düzeltici ve önleyici faaliyetler sistem tanımlamaları ile ilgili uygunsuzluğun giderilmesinin daha ötesinde hizmet kullananların tatmin düzeyine ilişkin etkinlik değerlemesinin stratejik bir bileşenini oluşturmaktadır. Bu çalışma Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde 2003 - 2004 ve 2005 - 2006 eğitim - öğretim yıllarında hizmet alan öğrencilerin tatmin düzeylerinin ölçülmesi ve dönemler arası kıyaslamalar yapılarak ilgili dönemdeki düzeltici önleyici faaliyetlerin etkinliklerinin belirlenmesi amacıyla ele alınmıştır. Bu amaçla tüketici memnuniyeti, düzeltici ve önleyici faaliyet kavramları ele alınmıştır. Bu doğrultuda Enstitü personeli ve yönetimi bağımsız değişkenleri ile söz konusu bağımsız değişkenlerin Enstitü memnuniyeti bağımlı değişkeni üzerine olan etkileri belirlenmiştir. 2003 - 2004 ve 2005 - 2006 eğitim - öğretim yıllarında belirlenen ve doğrulaması gerçekleştirilen düzeltici önleyici faaliyetlerin Enstitü memnuniyetine olan etkisi incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tüketici, tüketici tatmini, hizmet, hizmet kalitesi, öğrenci tatmini.

* Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu İktisadi ve İdari Programlar
Turizm Otel İşletmeciliği Programı

* Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu İktisadi ve İdari Programlar
Turizm Otel İşletmeciliği Programı

* Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri
İlişkileri Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi

GİRİŞ

Kalitenin bazı yönleri kolayca belirlenebilir ve ölçülebilir. Bir ürünün güvenilirliği veya bozulmadan kullanma süresi bu kapsamdaki özelliklerdir (Aguayo, 1994; 47). Ancak kalitenin diğer yönlerine ilişkin ölçümlerin yapılması son derece güçtür. Hizmet kavramının mal kalitesine kıyasla taşıdığı farklılıklar beraberinde hizmet kalitesi ve ölçümü kavramlarına da farklılıklar kazandırmaktadır. Soyutluk, beklenti ve algılama arasındaki kıyaslamalar gibi farklı özellikler hizmet kalitesinin ölçümündeki hassasiyeti vurgulamaktadır. Hizmetten yararlananların hizmet kalitesi üzerindeki belirleyici rollerinin üstünlüğü hizmet kalitesi ölçüm çalışmalarının sürekli olması gerekliliğini artırmaktadır. Çünkü hizmetten yararlananlar için tanımlanan bu rolün niteliği hızla değişmekte ve bu değişikliğin hizmet kalitesi bileşenlerine yansıtılması zorunluluğu doğmaktadır.

ISO 9001:2000 kalite yönetim sisteminin uygulandığı hizmet işletmelerinde de, kamu veya özel sektörde faaliyet göstermesi fark etmeksizin, hizmet kalitesinin ölçümü ve geliştirilmesi hayati bir ölçüt olarak ifade edilmiştir. Söz konusu ölçümlerin sürekliliği, kıyaslanması ve sistem faaliyetlerinin hizmet kalitesi üzerindeki etkinliğinin belirlenmesi gelişim sürecinin en önemli parçalarından birini oluşturmaktadır. Çalışmada Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde 2003 - 2004 ve 2005 - 2006 yıllarında hizmet alan öğrencilerin tatmin düzeylerinin ölçülmesi ve kıyaslanarak ilgili dönemdeki düzeltici önleyici faaliyetlerin etkinliklerinin belirlenmesi yaklaşımı bu nedenle benimsenmiştir.

Böylelikle ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi kapsamında gerçekleştirilen iyileştirmelerin hizmetlerden yararlanan öğrencilerin tatmin düzeyine etkileri belirlenmiştir. Bu yaklaşım ISO 9001:2000 çalışmalarındaki etkinliğin yanı sıra öğrencilerin tatmin düzeyindeki gelişmenin yönünü de ortaya çıkarmak açısından da önem taşımaktadır.

TÜKETİCİ TATMİNİ ÖLÇÜMÜ ve KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ İLİŞKİSİ

Tüketici tatmini kavramı, özel veya kamu ayrımı yapılmaksızın, tüm işletmelerde öncelikli kavramlardan biri haline gelmiştir. Özel sektörde mal ve/veya hizmetleri satın alan bireyler tüketici olarak anılırken, kamu sektöründe genellikle bu kavram kullanılmamaktadır. Ancak kamu hizmetlerinden yararlanan bireyler vatandaş olarak vergi yolu ile bu hizmetlerin bedelini önceden ödemiş bulunmaktadırlar. Bu nedenle, kamu hizmetlerinin sunumunda da tüketici odak noktasında yer almalıdır (Tütüncü ve İpekgil Doğan, 2003;

130).

Kamu sektörü ve özel sektör genel kuruluş yapısı genel olarak farklılıklar göstermektedirler. Farklılıklara rağmen iki örgüt yapısı arasında benzerlikler de bulunmaktadır. Kamu sektöründe hizmetlerin tekeller tarafından sunulması ve tüketici tatmini konusunda hassasiyetin düşük olması dikkat çekici bir noktadır. Tüketici kitlesinin daimi varlığı yönündeki bakış açısı kamu örgütlerinde tüketici tatmini ölçüm çalışmalarını zorlaştırmaktadır (İpekgil Doğan ve Tütüncü, 2003; 15).

Tüketici tatmini; ürünün kullanımından sonra tüketicinin olumlu, nötr veya olumsuz yargıları olarak tanımlanabilir (Harrel, 2002; 33). Bir başka söylemle tüketici tüketim süreci boyunca pozitif delillerle karşılaşırsa tatmin olmuş, negatif delillerle karşılaşırsa tatmin olmamış hissetmektedir (Ha, 2006; 139).

Tatmin olmuş ve bağlı tüketiciler için örgüt veya hizmetleri hakkında iyi şeyler anlatmak önemli bir konudur (Anton ve Petouhoff, 2002; 13). Hizmetlerden yararlanan tüketiciler için öncelikli olan hizmet anı ve tüketimin gerçekleştiği ortamda sağlanan prosedürel ve davranışsal öğelerdir. Hizmet tüketenler genellikle karmaşık iş akışları veya hizmet sağlamanın geri planında yer alan karmaşık sistemlerle ilgili değillerdir. Temel olan beklentilerinin karşılanması veya daha da ötesi aşılmasıdır.

Literatürde tüketici tatmini tanımlamaları arasında farklılıklar bulunmakla birlikte tamamının ele aldığı üç ortak nokta bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, tatmininin duygusal bir geri dönüş, bir yanıt olduğudur. İkincisi, bu yanıtın beklentiler, ürün, tüketim deneyimi gibi özel odaklarla ilgili oluşudur. Üçüncüsü ise bu yanıtın deneyimler toplamı bazında tüketim sonrası oluşmasıdır (Giese ve Cote, 2000; 1).

Anderson ve Sullivan (1993) tüketici tatmini ya da tatminsizliğinin hizmeti satın almadan önceki tüketici beklentileri ve satın almadan sonraki performans arasındaki kıyaslamaya bakılarak ölçülebileceğini belirtmişlerdir. Woodroff, Cadotte ve Jenkins (1983) tüketici tatmini modeli normlarını tanımlamışlardır. Woodroff ve diğerleri tüketicilerin farklı hizmetlere ilişkin normlara dayalı değerlendirme yaptıklarını belirlemişlerdir. Perkins (1993) tüketici tatmini karakteristiklerini endüstrilere göre ayırmıştır. Bu yöntemle tüketici tatminine ilişkin üç farklı boyut üretmiştir. Bu boyutlar operasyonel (zamanında dağıtım, fiyat vb.), hizmet (teknik destek) ve ürün (teknik değer, tasarım vb.) boyutlarından oluşmaktadır (Lin, 2006; 1).

Tüketicinin yargılamayı ürün veya hizmetin farklı bileşenlerini dikkate alarak gerçekleştiriyor olması ve konunun içsel bir nitelik taşıması aynı ürün veya

hizmet için iki farklı tatmin düzeyinin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Gerçekte tüketicilerin önceki tecrübeleri bu algılamadaki farklılığı artırmaktadır (Arnould ve diğerleri, 2004; 757). Tatmin duygusunun içselliği ve karmaşık bir grup duyguyu temsil ediyor olması tüketicinin hizmeti kullanırken farklı bölüm veya kullanım anlarında değişik tatmin düzeylerinde olabildiği gerçeğini de göstermiştir (Hom, 2000;102).

Parasuraman 1980'lerin ortalarında hizmet kalitesinin ölçümü için bir seri araştırma başlatmıştır. Araştırma sonucunda ortaya çıkan SERVQUAL örgütlerin tüketici beklentilerinin ne derecede karşıladığının ölçülmesinde en çok kabul gören modellerden biri haline gelmiştir. Model tüketici tatmininin hizmet kalitesi eksiklikleri ile tüketici beklentisi arasında ortaya çıkan açıklara bağlı olduğunu ortaya koymuştur. Parasuraman'ın SERVQUAL modelinde de vurgulandığı gibi teknoloji ve tüketici beklentileri değişmektedir. Buna bağlı olarak hizmet kalitesi ve tüketici tatmini sürekli olarak değişmektedir. Bunun anlamı tüketici tatminine yönelik olarak doğru karar vermek için statik değerlendirme yaklaşımlarının yararlı olamayacağıdır. Bu nedenle, tüketici tatmin modelleri sürekli olarak iyileştirilmelidir (Yeon ve diğerleri, 2005; 653).

Zeithaml ve Bitner (1996) hizmet kalitesi, ürün kalitesi, fiyat, durumsal ve bireysel faktörlerin tüketici tatmini üzerinde etkili olduğunu belirtmişlerdir. Bu nedenle algılanan kalitenin hizmet kalitesinin belirleyicilerinden sadece birisi olabileceğini ifade etmişlerdir. Hizmet sektöründe somut ürün ve soyut hizmetlerin birlikte sunuluyor olması ürün, hizmet ve fiyat faktörlerinin tatmin üzerindeki etkilerinin belirlenmesini gerekli kılmaktadır (Bei ve Shang, 2006; 3).

Leonard Firestone Jr. tarafından aktarılan bir öykü de tüketici tatminin ölçülmesinin dayanağını ortaya koymaktadır. Firestone, bazı işyerlerinin ve bazı insanların niçin başarılı olabildiklerini açıklarken, haksızlıklara uğramış ancak yine de umudunu yitirmemiş bir kişinin şansının ne olduğuna ilişkin felsefi açıklamasını dile getirmiştir. Bu kişi “Şans, insanlara nasıl davrandığınızdır !” derken, başarının son derece gerçek ve belirleyici yönünü vurgulamıştır. Tüketici tatmini ölçümü tam da “ insanlara nasıl davrandığımızı” değerlendirmeye yarayan biçimsel, nesnel bir araçtır. Tatmin düzeyi yüksek müşteriler, bir kuruluşun kaliteye yönelik çalıştığının kanıtıdır (Vavra, 1999; 17). Kaliteye yönelik çalışan tüm işletmeler için tüketici isteklerinin öğrenilerek onların tatmin edilmesinden daha da öteye geçilmesi ve gelecekte ortaya çıkabilecek ihtiyaçları önceden belirlemek stratejik önem taşımaktadır. Beklentileri aşacak bu kalite düzeyi beraberinde yüksek hizmet kalitesi algılamasını da oluşturacaktır.

Tüketici tatmini ve hizmet kalitesi arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır (McQuitty ve diğerleri, 2000, 1). Tüketici tatmininin sağlanmasında tüketici ve tüketici ile yüz yüze çalışan personelin etkileşimi son derece önemlidir. Bu nedenle yetki göçerilmiş, katılımcı ve örgüt kültürünü benimsemiş yüksek motivasyonlu çalışanlar tüketici tatmini açısından öncelikli bir gerekliliktir. Schlesinger ve Heskett (1991) ve Schlesinger ve Zomitsky (1991) yaptıkları araştırmalarda personelin hizmet kalitesine ilişkin pozitif algılamalarının gerek iş tatminini gerekse personel hizmet kapasitesini olumlu etkilediğini belirlemişlerdir. Fulford ve Enz (1995) personelin yetkilendirme ile ilgili algılamalarının personel sadakati ve tüketici tatmini üzerinde etkili olduğunu görmüşlerdir. Tornow ve Wiley (1991) yaptıkları araştırmalarda personelin yönetim uygulamaları, performans, iş tatmini, çalışma iklimi ve örgüt kültürü gibi konulardaki algılama ve düşüncelerinin tüketici tatmini üzerinde etkili olduğunu ortaya çıkarmışlardır (Ugboro ve Obeng, 2000; 251).

Kalite yönetim sistemlerinde tüketicilerle etkin iletişim ağları oluşturmak öncelikli ve temel bir gereklilik olarak görülmektedir. Tüketicilerin beklentilerini karşılayabilmek üzere gerek duyulan veri sağlayacak geri besleme sisteminin oluşturulması ve sistem içerisinde tüketici tatmini sağlayacak gerekli iyileştirilmelerin yapılması gerekmektedir (Forza ve Filppini, 1998; 3).

Kalite yönetim sistemlerinin hizmet kalitesinin ve dolayısı ile tüketici tatminin artırılmasına yönelik doğası bu alanda büyük etkinlik sağlamaktadır. Söz konusu etkinliğin oluşturulmasında stratejik araçlardan biri sistemin iyileştirilmesine hizmet eden düzeltici ve önleyici faaliyetlerdir.

Önleyici faaliyetler potansiyel bir uygunsuzluğun nedeninin veya diğer istenmeyen potansiyel durumların giderilmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerdir. Düzeltici faaliyetler ise belirlenen bir uygunsuzluğun nedenini veya diğer istenmeyen durumu yok etmek için gerçekleştirilen faaliyetleri ifade etmektedir (TSE, 2005; 10).

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi 8.5. İyileştirme maddesi altında 8.5.1. Sürekli İyileştirme’de kuruluşların kalite politikalarını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesini kullanmak yolu ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmelidir vurgusunu yapmaktadır. 8.5.2. Düzeltici Faaliyet maddesinde ise kuruluşların, tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenini giderecek düzeltici faaliyetlerin başlatılması gerekliliği açıklanmıştır. 8.5.3. Önleyici Faaliyetler maddesinde de potansiyel uygunsuzlukların oluşmasını önlemek için, sebepleri ortadan kaldıracak faaliyetlerin belirlenmesine işaret edilmiştir (TSE, 2001; 13).

Düzeltilici faaliyet çalışmalarıyla müşteri şikayetlerini de kapsayacak biçimde tüm uygunsuzlukların nedenleri belirlenmeli, bunlara ilişkin olarak yeni düzenlemeler yapılmalı ve bu düzeltilici uygulamaların etkinlikleri izlenmelidir. Önleyici faaliyet çalışmaları kapsamında ise potansiyel uygunsuzluklar üzerinde durulmalıdır. (TSE, 2001; 41). Örgütler düzeltilici ve önleyici faaliyetleri uygulamak için belgelenmiş prosedürler hazırlamalı ve bu prosedürlere uygun çalışmasını sağlamalıdır. Ayrıca, mevcut veya olabilecek uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak için yapılan herhangi bir düzeltilici veya önleyici faaliyet, sorunun büyüklüğüne ve karşılaşılan riske uygun düzeyde olmalıdır (Bozkurt ve Odaman, 2000; 31).

Tüketici ihtiyaçlarının karşılanması olarak tanımlanan kalite yönetim sistemi, tüketicinin ifade edilen veya beklenen ihtiyaçlarını belirleyebilen bir yapıda olmalıdır (Sanders ve Diğerleri, 1994; 36). Hizmet sunan örgütlerde müşteri tatminine yönelik olarak uygunsuzluklar belirlendiğinde kayıt analiz ve düzeltme ile ilgili işlemler başlatılmalıdır. Öncelikle tüketici ihtiyaçlarını tatmin edecek biçimde acil işlemler yapılmalı, sonra sorunun tekrarını önleyici uzun vadeli düzeltilici işlemler araştırılmalıdır (Kavrakoğlu, 1993; 88).

Deming'e göre kalite tüketicinin istediği herhangi bir şeydir. Süreç tüketicinin istek ve ihtiyaçlarına uygun tasarlanmalıdır. Ancak tüketici ihtiyaçlarının hızla değişiyor olması da gözden uzak tutulmamalıdır. Bu durum kalite iyileştirme çabalarının da sürekliliğine işaret etmektedir (Kovancı, 2004; 84). Kalite yönetim sistemi içerisinde gerek duyulan iyileştirilmelerin gerçekleştirilmesinde etkin yollardan biri de düzeltilici ve önleyici faaliyetlerdir.

Düzeltilici ve önleyici faaliyetler tüketici tatminine yönelik olarak ölçüm çalışmaları ve diğer kanallarından gelen bilgilere uygun olarak gerçekleştirildiğinde olumlu sonuçlar sağlayacaktır. Özellikle tatmin ölçümleri ile uygulanan düzeltilici-önleyici faaliyet ilişkisinin titiz bir biçimde araştırılması gerekmektedir. Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin sistem yapısında sağlayacağı olgunlaşmanın tüketici tatmini üzerindeki etkinliğinin ölçüsü büyük önem taşımaktadır.

Bilgi yönetim sistemi anlayışı içerisinde tüketici tatmin ölçümü sonuçları, düzeltilici faaliyetler ve önleyici faaliyetler ilgili dönemler dikkate alınarak kıyaslanmalıdır. Kıyaslama düzeltilici ve önleyici faaliyetin sistem dokusunda işlemeye başladığı tarihten itibaren tüketici tatmininde ne düzeyde iyileşme yol açtığını belirlemelidir. Eğer düzeltilici ve önleyici faaliyetler tatmin ölçüm modelinde yer alan ilgili ölçütler de iyileşmeye neden olamıyorsa dikkate değer bir kalite kaybından ve sistem hatasından söz edilebilir.

Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin uygunsuzluğu giderme ve sistem dokümantasyon yapısını ve/veya işleyişini iyileştirmesinin yanında açık ölçütlerle tüketici tatmininde iyileşmelere neden olması gerekmektedir. Kalite yönetim sistemi içerisinde kurulacak bu izleme ve kıyas yöntemi aynı zamanda birçok iyileştirme fırsatının belirlenmesine yardımcı olacaktır.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün tüketicilerin (öğrencilerin) mevcut memnuniyet düzeylerini ölçmek, geçmiş yılın benzer araştırma sonuçları ile kıyaslayarak hizmet kalitesindeki gelişmeyi izlemek ve ilgili dönemlerde gerçekleştirilen düzeltilici önleyici faaliyetlerle aralarındaki ilişkiyi belirlemek amacı ile yapılmıştır. Araştırma bir taraftan tüketici tatmininin ölçümünü gerçekleştirirken diğer taraftan kalite yönetim sistemi içerisindeki düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin etkinliğini belirleme amacına yönelmiştir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Programme for Social Sciences) programı ile analiz edilmiştir. Öncelikle, demografik soruların frekans dağılımları ele alınmış ve verilerin güvenilirliği (Cronbach alpha) test edilmiştir. Oluşturulan hipotezler Anova, T test ve Ki kare testleri ile değerlendirilmiştir. Bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini ve yönünü belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Daha sonra bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkilerini belirlemek amacı ile regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

ANKET FORMUNUN HAZIRLANMASI

Çalışmada Enstitü kalite yönetim sistemi kapsamında öğrenci tatmininin ölçülmesine yönelik olarak kullanılan anket uygulanmıştır. Yapılan anket 5'li Likert ölçeğinin uygulandığı enstitünün dış müşteri memnuniyetini ölçmeye yönelik 12 adet bağımlı değişken ve 1 adet bağımsız değişkeni kapsayan 13 ifadeden oluşmaktadır. Ayrıca ankette; sınıflama ölçeğinin uygulandığı 1 soru, demografik özelliklerin saptanmasına yönelik 5 soru ve genel olarak anketin değerlendirilmesine yönelik bir soru bulunmaktadır.

Anketin ilk 12 adet sorusu dış müşterilerin memnuniyetini değerlendirmeye yönelik ifadeleri kapsayan iki grup bağımsız değişkenden oluşmaktadır. İlk

grupta yer alan ifadeler çalışanlara ilişkin memnuniyeti ölçmeye yönelik olup 7 ifadeyi içermektedir.

Bu amaçla:

- a) Çalışanların güler yüzlülüğü,
- b) Çalışanların yardımseverliği,
- c) Çalışanların ulaşılabilirliği,
- d) Çalışanların öğrencilik sorunları ile ilgilenmesi,
- e) Çalışanların temel konularda bilgi vermesi,
- f) Öğrencilik işlemlerinin kısa bir süreçte bitirilmesi,
- g) İsteklere yeterli yanıt alınabilmesi,

ifadeleri yer almaktadır

İkinci grupta yer alan ifadeler yönetime ilişkin memnuniyeti ölçmeye yönelik olup 5 ifadeyi içermektedir.

Bu amaçla;

- a) Erişim sayfalarından gerekli bilgilere ulaşılabilmesi,
- b) ISO 9001 belgesinin sistemi etkinleştirilmesi,
- c) Öneri ve şikâyetlerin dikkate alınması,
- d) Enstitünün teknolojik altyapısının yeterliliği,
- e) Enstitünün fiziksel ortamının işlemlerin yürütülmesi için yeterliliği,

ifadeleri bulunmaktadır.

Ayrıca ankette “Genel olarak Enstitü hizmet kalitesinden memnun olma” ifadesi, bağımlı değişken olarak kullanılmıştır.

Ankette yer alan 3. soru gurubu demografik yapının belirlenmesine yönelik olup aşağıdaki 5 ifadeyi kapsamaktadır:

- a) Program
- b) Cinsiyet
- c) Anabilim dalı
- d) Çalışma durumu
- e) Akademik kadroda çalışma durumu

Ankette yer alan 13 sorunun cevaplandırılmasında kullanılan 5’li Likert ölçeği değerleri olumludan olumsuz doğru olacak biçimde Tablo 1’deki gibidir.

Tablo 1: Anket Formu Likert Ölçeği

Ölçek Sıralaması	Ölçek Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	1
Katılıyorum	2
Ne katılıyorum ne katılmıyorum	3
Katılmıyorum	4
Kesinlikle Katılmıyorum	5

ARAŞTIRMA BULGULARI

Demografik Değerlendirme

Araştırmaya katılan toplam 617 dış müşterinin demografik dağılımı ve profili Tablo 2’de gösterilmektedir. Tablo 2 incelendiğinde; araştırmaya katılanların % 16,7’si (103 kişi) doktora, % 68,9’u (425 kişi) tezli yüksek lisans ve %12,3’ü (76 kişi) tezsiz yüksek lisans programına kayıtlı bulunmaktadır.

Ankete katılanların % 54,8’i (338 kişi) erkek ve % 44,4’ü (274 kişi) kadınlardan oluşmaktadır.

Çalışma durumu açısından demografik veriler incelendiğinde katılımcıların % 58,8’i (363 kişi) çalışmakta olup %39,7’si (245 kişi) çalışmamaktadır.

Katılımcıların % 14,9’u (92 kişi) akademik kadroda çalıştığını belirtirken % 68.9’u (425 kişi) akademik kadroda bulunmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2: Örneklem Profiline Sayısal ve Yüzdesele Dağılımı

	Sayı	Yüzde
PROGRAM		
Doktora	103	16,7
Tezli Yüksek Lisans	425	68,9
Tezsiz Yüksek Lisans	76	12,3
Yanıtsız	13	2,1
Toplam	617	100,0
CİNSİYET		
Erkek	338	54,8
Kadın	274	44,4
Yanıtsız	5	8,0
Toplam	617	100,0
ÇALIŞMA		
Evet	363	58,8
Hayır	245	39,7
Yanıtsız	9	1,5
Toplam	617	100,0
AKADEMİK		
Evet	92	14,9
Hayır	425	68,9
Yanıtsız	100	16,2
Toplam	617	100,0

Çıkarımsal istatistik bazında verilere öncelikle güvenilirlik testi uygulanmıştır. Test sonucunda verilerin genel Cronbach alpha'sı 0,924 olarak saptanmıştır. Bu sonuç kabul edilebilir sınırlar içindedir (Sekaran, 1992; 174).

Çalışmada ayrıca katılımcıların bağımsız değişkenlere verilen yanıtların ortalamaları grup ve tek tek ifade bazında alınmıştır. Söz konusu ortalamalar Tablo 3 'de sunulmaktadır. Grup ortalamaları ise Tablo 4'de yer almaktadır.

Tablo 3: 2003-2004 ve 2005-2006 Bağımsız Değişken Ortalamaları

	2003-2004		2005-2006	
	Sayı	Ortalama	Sayı	Ortalama
ÇALIŞANLAR				
Çalışanlar güler yüzlüdür.	571	1,61	612	1,94
Çalışanlar yardımseverdir.	571	1,65	614	1,92
Çalışanlara kolayca ulaşılabilir.	570	1,85	611	2,07
Çalışanlar öğrencilik sorunlarıyla yakından ilgilenmektedir.	567	1,84	607	2,11
Çalışanlar temel konularda bilgi vermektedir.	567	1,81	609	1,99
Öğrencilik işlemlerim kısa bir süreçte bitirilmektedir.	570	1,68	612	1,85
İsteklerime yeterli yanıt alabilmekteyim.	569	1,89	602	2,10
YÖNETİM				
Erişim (web) sayfalarından gerekli bilgilere ulaşılabilir.	566	2,37	611	2,50
ISO 9001 belgesi sistemi daha etkin bir hale getirmiştir.	560	2,16	595	2,49
Öneri ve şikayetlerimiz dikkate alınmaktadır.	565	2,27	604	2,51
Enstitünün teknolojik altyapısı yeterlidir.	568	2,24	607	2,60
Enstitünün fiziksel ortamı işlemlerin yürütülmesi için yeterlidir.	564	1,96	606	2,23

Tablo 4: 2003-2004 ve 2005-2006 Grup Ortalamaları

	2003-2004		2005-2006	
	Sayı	Ortalama	Sayı	Ortalama
CALISANLAR	561	1,76	584	2,00
YONETIM	547	2,20	577	2,46

2003-2004 yılları açısından bir değerlendirme yapıldığında gerek çalışanlar gerekse yönetim açısından verilen yanıtlar olumludur. 1,6 ve 1,8 sınırlarında yer alan yanıtlar katılıyorum anlamını taşımaktadır. Bu durum hizmet alanların çalışanlar ve yönetim uygulamaları açısından tatmin olduğunun bir göstergesidir. Enstitünün bu dönemde sağladığı başarıda düzeltici ve önleyici faaliyetlerin dikkat çekici bir rolü olduğu söylenebilir. Bu dönemde Enstitü etkin düzeltici ve önleyici faaliyet gerçekleştirmiştir. Örneğin Akademik Birimde alınan dış eğitimlerin hizmet içi eğitim uygulamaları ile Enstitü personeline yeterince etkin aktarılamaması üzerinde bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Yine Akademik Birimde tez özetlerinin bilgisayar ortamına eksiksiz ve uygun zamanlamayla aktarılması üzerine bir çalışma yapılmıştır.

Enstitünün bu dönemde düzeltici ve önleyici faaliyet gerçekleştirdiği alanlardan bir diğeri kütüphanedir. Kütüphanede sözlük, tez yazım kılavuzu gibi temel materyalin güncellenmesi, aramalar için otomasyon sisteminin oluşturulması, tüm kütüphane kayıtlarının eksiksiz bir biçimde otomasyon ortamına aktarılması gibi çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Benzer olarak insan kaynakları biriminde iç müşteri memnuniyet anketlerinin etkin biçimde uygulanması ve örgütsel iletişim kalitesini yükseltmek üzere File Maker otomasyon programının prosedürlere uygun biçimde kullanılmasının sağlanması üzerine çalışmalar yapılmıştır.

Tüm bu çalışmalar yanında bilgi işlem biriminde bilgisayar laboratuvarının belirlenen standarda uygun olarak donanımının tamamlanması, evrak kayıt biriminde öğrenci adreslerinin güncel biçimde tutulması, kurul işleri biriminde mezun öğrenci kayıtlarının otomasyon ortamında standart olarak arşivlenmesi, öğrenci işlerinde tez kabulünde talep edilen CD'lerin uygun biçimde toplanması ve muhafazası üzerine faaliyetler gerçekleştirilmiştir.

Söz konusu düzeltici ve önleyici faaliyetlerin hizmet kalitesi üzerindeki olumlu değerlendirmelere katkısı olduğu söylenebilir. Örneğin; akademik birimin alınan eğitimleri hizmet içi eğitimler yolu ile personele daha etkin aktarması beraberinde eğitim kalitesini de yükseltmiştir. İzleyen bir etki olarak anket katılımcıları bu dönemde personeli güler yüzlü, yardımsever, ilgili ve iyi niyetli olarak tanımlamıştır. Örgütsel ve bireysel gelişim eğitimlerinin etkinliği beraberinde hizmet kalitesini de artırmıştır. Yine kütüphane, bilgi işlem ve öğrenci işleri gibi birimlerde bilgilerin güncellenmesi, kayıt ve otomasyon sistemlerinin etkinleştirilmesi ve donanımın yenilenmesi gibi uygulamalarda bu olumlu etkiyi artırmıştır. Bu çalışmalar sonucu anket katılımcıları Enstitünün fiziksel ve teknolojik altyapısının tatmin edici olduğu ve kalite yönetim sistemi uygulamalarının kaliteye olumlu katkıda bulunduğu yönünde değerlendirmeler yapmışlardır.

Bu dönem kalite yönetim sistemi belgesinin ilk dönemleri olduğu için güçlü bir motivasyon sağlandığı, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yüksek etkinlik derecesinde gerçekleştiği söylenebilir. Gerek personel gerekse yönetim bu dönemde sistemin uygulamalardaki ilk etkilerini hizmet kullananlara fark edilir biçimde yansıtmayı başarmıştır. Uygulamalardaki iyileşmeler düzeltici ve önleyici faaliyetlerle süreç içerisindeki destekle birlikte sistemi tatmin edici bir kalite seviyesine taşımayı başarmıştır.

2005-2006 yılı grup ortalamalarına ilişkin tabloda ‘Çalışanlar’ faktörü altında yer alan sorularla ilgili olarak katılımcılar 2,00 ortalama vermişlerdir. Likert ölçeğine göre (1=Kesinlikle Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum) katılımcıların yanıtlarının ortalaması 2,00 ile katılıyorum olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuç olumlu düzeyde bir göstergedir.

Söz konusu gösterge kalite yönetim sisteminin personel, iletişim, bilgi yönetimi ve sorun çözme alanlarında etkin bir biçimde uygulandığının işaretidir. Kalite yönetim sistemi içerisinde gerçekleştirilen eğitim çalışmaları, bilgi yönetimine ilişkin uygulamalar ve süreçlerin sürekli olgunlaştırılması çalışmaları sonucu çalışanlara ilişkin değerlendirme olumlu bir biçimde ortaya çıkmıştır. Bu sonuç aynı zamanda beşli likert dikkate alındığında “katılıyorum” değerlendirmesinin daha üst seviyelerini ifade eden gelişim alanlarını da vurgulamaktadır.

2005-2006 yılı grup ortalamalarına ilişkin tabloda ‘Yönetim’ faktörü altında yer alan sorulara katılımcıların yanıtlarının ortalaması 2,46 ile “katılıyorum ile ne

katılıyorum ne katılmıyorum” arasında gerçekleşmiştir. Sonuç detayları ele alındığında, yönetimin öncelikle dijital ve fiziksel alt yapıya yaptığı yatırımların öğrenciler tarafından tatmin edici olarak değerlendirilmediği görülmektedir. Bunun yanında, yönetim bilgi yönetiminin en önemli bileşeni olan erişim sayfasında tasarım kalitesi yüksek ancak uygunluk kalitesi düşük bir model yapılandırmıştır. Bu nedenle dijital tabanlı bilgi sağlama konusunda dış müşterilerin neredeyse kararsız olduğu görülmektedir. Ayrıca, yönetimin kalite yönetim sistemine ilişkin sorunların çözülmesi konusunda gösterdiği çabaların öğrenciler tarafından yeterince tatmin edici olarak algılanmadığı görülmektedir.

2005-2006 döneminde düzeltici ve önleyici faaliyetler incelendiğinde yukarıda yapılan değerlendirmeyi destekleyen bir durum gözlemlenmektedir. Bu dönemde de anket katılımcıları personel ve yönetimi olumlu olarak değerlendirmişlerdir. Ancak sistem etkinliği açısından bir değerlendirme yapıldığında hem hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlendirmesi açısından bir önceki döneme göre düşüş yaşanmakta hem de kalite kayıpları ortaya çıkmaktadır.

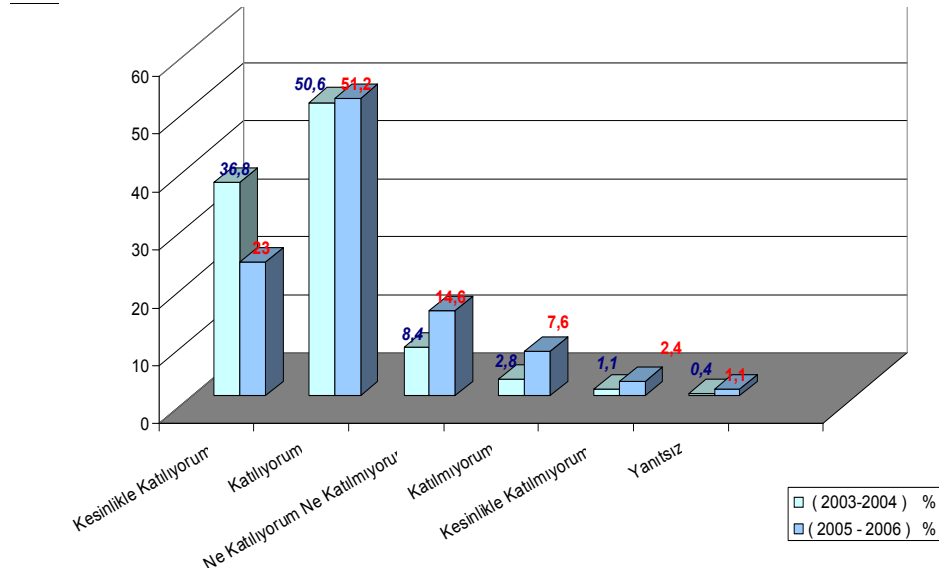
Bu döneme ait düzeltici ve önleyici faaliyetler incelendiğinde genellikle sistem dokümantasyonunun geliştirilmesine yönelik olduğu görülmektedir. Bu durum hizmet kullananların fark edebileceği ve gelişim kapsamında yer alacak faaliyetlerin düşük düzeylerde kaldığına işaret etmektedir.

Bu dönemde bilgi işlem birimi genellikle erişim sayfasının eksiklerinin giderilmesi ve aksamalara müdahale etme yönünde faaliyetler gerçekleştirmiştir. Bunun yanında insan kaynakları biriminde otomasyon üzerinde bir çalışma başlatmış ancak belirlenen sürelerde söz konusu çalışma tamamlanamamıştır. Kütüphane biriminde ise genel olarak ortaya çıkan tez kaybolmaları veya kayıt altına alınmama gibi sistem aksaklıkları üzerinde faaliyetler gerçekleştirilmiştir. Benzer olarak öğrenci işlerinde de kayıt ve takip sistemleri gibi konularda çalışmalar yapılmıştır. Yine akademik birimde Enstitü Dergisinin işleyişine ilişkin faaliyetler gerçekleştirilmiştir.

2005-2006 döneminde düzeltici ve önleyici faaliyetler sonucunda yoğun kalite kaybı ortaya çıkmıştır. Sistem etkinliği açısından çalışanlar ve yönetim katılımcılar tarafından tatmin edici olarak değerlendirilmiş olsa da etkinliğin bir dönem öncesine göre azalmış olması kalite kaybına işaret etmektedir. Gerçekleştirilen düzeltici ve önleyici faaliyetler sistem üzerinde beklenen olumlu etkiyi yaratamamıştır. Bu dönemde sisteme ait bürokrasinin artmış olduğu, sınırları genişleyen uygulamalarda çalışanların zorluklar yaşadığı ve bu gelişmelere bağlı olarak motivasyonun kısmen azalmış olduğu değerlendirilebilir.

Grup ortalamaları değerlendirildiğinde tablo 4’de de görüldüğü gibi 2005-2006 periyodu kalite yönetim sistemi çalışmaları açısından etkinliğin azaldığı bir dönem olmuştur. Çalışanlar kapsamındaki değerlendirmede yaklaşık 0.3, yönetim kapsamında yaklaşık 0,2’lik olumsuz gelişme sistem içerisindeki çabaların bir kısmında kayıp olduğu ve bir kısım iyileştirme alanlarının fark edilemediği gerçeğini ortaya koymaktadır.

Grafik 1 : 2003-2004 ve 2005-2006 Enstitü Hizmet Kalitesi Memnuniyeti Karşılaştırması



Yönetim ve çalışanlar alanında detaylar açısından yapılan bir inceleme tüm faktörlerde ortalama bir olumsuzluk gelişimi olduğu ve herhangi bir faktörün ön plana çıkmadığı görüntüsünü sergilemektedir. Bu nedenle, genel değerlendirmede bütünsel bir yaklaşım sergilemek ve müşterinin olumsuz yaklaşımındaki kök nedenleri araştırmak öncelik taşımaktadır. Grafik 1’de söz konusu gelişim ve yıllara göre yüzdeler görülmektedir.

Bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini ve yönünü belirlemek için yapılan korelasyon analizi Tablo 5’de yer almaktadır.

Tablo 5: Korelasyon Matrisi

		Çalışanlar	Yönetim
Çalışanlar	Pearson Correlation	1	,652 (**)
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	584	557
Yönetim	Pearson Correlation	,652 (**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	557	577

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 5 incelendiğinde, çalışanlar ile yönetim bağımsız değişkeni arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin bulunduğu görülmektedir ($r= 0,652$ ve $p= 0,0001$). Çalışanlar ile yönetim arasındaki pozitif yönlü ilişki dış müşterilerin çalışanlara ilişkin memnuniyetinin yönetimin sistem üzerinde sağladığı etkinliğin bir sonucu olduğunu ifade etmektedir.

HİPOTEZ TESTLERİ

Çalışmada oluşturulan hipotezler Anova, T test ve Ki kare testleri ile değerlendirilmiştir. Oluşturulan hipotezler ve sonuçları aşağıda açıklanmaktadır:

Doktora ve yüksek lisans düzeyine göre enstitü sıralaması arasındaki hipotez şu şekilde oluşturulabilir:

$H_0 =$ Enstitünün sıralaması bakımından doktora ve yüksek lisans öğrencileri arasında fark yoktur.

$H_1 =$ Enstitünün sıralaması bakımından doktora ve yüksek lisans öğrencileri arasında fark vardır.

Yapılan Ki kare testine göre programa göre Enstitü sıralamasında farklılık bulunmaktadır (Pearson $\chi^2= 37,273$ $p= ,0001$). Çapraz tablo incelendiğinde doktora öğrencilerinin 19'u (%21,8) tezli yüksek lisans öğrencilerinin 27'si (%8,0) ve tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin 5'i (% 7,5) Enstitü'yü birinci sırada değerlendirmiştir.

Doktora öğrencilerinin 2'si (% 2,3) tezli yüksek lisans öğrencilerinin 14'ü (%4,2) ve tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin 7'si (% 10,4) Enstitü'yü 51 ve daha üzeri sırada değerlendirmiştir.

Ankete katılanların toplamı açısından bakıldığında 373 kişi (%76,0) Enstitü'yü benzer kurumlar arasında ilk 10 içerisine yerleştirirken 118 kişi (% 24) 11 ve üzeri içerisine yerleştirmiştir.

Enstitüden hizmet alma süresi arttıkça kalite yönetim sisteminde kritik kabul edilebilecek hataların ve süreçlerde ortaya çıkan aksaklıkların dış müşteri tarafından daha az önemli algılanmasının bir sonucu olarak doktora düzeyine ulaşan dış müşterilerin sisteme yönelik eleştirilerinin azaldığı ve kalite düzeyini daha yüksek belirlediği görülmektedir. Ancak, tezsiz yüksek lisans programı sistem içinde tanımlanmış yapısı itibari ile dış müşteri tarafından Enstitü'nün ifade ettiği denklik düzeyinde algılanmadığı görülmektedir.

Tablo 6: Programa Göre Enstitü Sıralaması

PROGRAM		SIRALAMA						TOPLAM
		1	2-5	6-10	11-20	21-50	51 ve daha üzeri	
DOKTORA	SAYI	19	36	23	4	3	2	87
	% program içinde	21,8%	41,4%	26,4%	4,6%	3,4%	2,3%	100,0%
	% Toplamda	3,9%	7,3%	4,7%	,8%	,6%	,4%	17,7%
	SAYI	27	136	89	41	30	14	337
TEZLİ YL	% program içinde	8,0%	40,4%	26,4%	12,2%	8,9%	4,2%	100,0%
	% Toplamda	5,5%	27,7%	18,1%	8,4%	6,1%	2,9%	68,6%
	SAYI	5	14	24	13	4	7	67
TEZSİZ YL	% program içinde	7,5%	20,9%	35,8%	19,4%	6,0%	10,4%	100,0%
	% Toplamda	1,0%	2,9%	4,9%	2,6%	,8%	1,4%	13,6%
	SAYI	51	186	136	58	37	23	491
	% Toplamda	10,4%	37,9%	27,7%	11,8%	7,5%	4,7%	100,0%

Akademik kadroda çalışma ile enstitü sıralaması arasındaki hipotez şu şekilde oluşturulabilir

H_0 = Enstitünün sıralaması ile akademik kadroda çalışma arasında fark yoktur.

H_1 = Enstitünün sıralaması ile akademik kadroda çalışma arasında fark vardır.

Yapılan Ki kare testine göre akademik kadroda çalışma durumuna göre Enstitü sıralamasında farklılık bulunmaktadır (Pearson $\chi^2= 21,242$, $p= ,0001$). Tablo 7’de yer alan çapraz tablo incelendiğinde akademik kadroda çalışanlardan 19 kişi (% 24,6), akademik kadroda bulunmayanlardan 26 kişi (% 7.7) Enstitü’yü birinci sırada değerlendirmiştir.

Akademik kadroda bulunanlardan 1 kişi (% 1,3), akademik kadroda bulunmayanlardan 20 kişi (% 6,0) Enstitü’yü 51 ve daha üzeri sırada değerlendirmiştir.

Diğer bir deyişle akademik kadroda bulunan toplam 77 kişinin 65’i (% 84,4) , akademik kadroda bulunmayan toplam 338 kişinin 249’u (% 73,6) Enstitü’yü benzer kurumlar arasında ilk 10 içerisine yerleştirmiştir. Akademik kadroda bulunan 77 kişinin 12’si (%15,5) akademik kadroda bulunmayan 338 kişinin 89’u (% 26,4) Enstitüyü benzer kurumlar arasında sıralamada 11 ve üzeri olarak değerlendirmiştir.

Veriler doğrultusunda akademik kadroda çalışanların bir kısmının kurumu bizzat bir kısmının da bu tarz kurumları genel olarak tanımasından kaynaklanan esnek bir değerlendirme olduğu söylenebilir. Buna karşın akademik kadroda olmayan ve bu tarz kurumlarla ilgili deneyimi düşük seviyede olan katılımcıların daha katı bir değerlendirme yaklaşımı benimsedikleri söylenebilir. Akademik kadroda çalışanların benzer kurumlardan hizmet almış olma olasılığı veya diğer akademisyenler kanalı ile bilgi sahibi olma durumları da değerlendirmenin oluşmasına önemli etkide bulunmuş olabilir. Ancak çoğu ilk kez bu tarz kurumla tanışmış ve hizmet alan ve çoğu özel sektör deneyimine dayalı değerlendirme yapan akademik kadroda olmayan katılımcılar kurumu daha düşük seviyelerde değerlendirmişlerdir.

Tablo 7: Akademik Kadroda Bulunma Durumuna Göre Enstitü Sıralaması

		SIRA						TOPLAM
		1	2-5	6-10	11-20	21-50	51 ve daha üzeri	
AKADEMİK	EVET	19	29	17	7	4	1	77
	HAYIR	26	132	91	40	29	20	338
TOPLAM		45	161	108	47	33	21	415

T TESTLERİ

Çalışma durumu ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasındaki hipotez şu şekilde kurulabilir.

H_0 = Çalışma durumu ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasında fark yoktur.

H_1 = Çalışma durumu ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasında fark vardır.

Tablo 8: Grup İstatistikleri

	ÇALIŞMA	SAYI	ORTALAMA
ÇALISANLAR	Evet	342	1,9002
	Hayır	234	2,1416

Yapılan T testine göre ankete katılanların çalışma durumlarına göre çalışanları değerlendirmeleri farklılık göstermektedir ($F= ,697$; $p: ,001$). Tablo 8’de yer alan grup istatistikleri incelendiğinde, çalışan öğrencilerin enstitü çalışanlarına 1,90 çalışmayan öğrencilerin ise 2,14 ortalama verdikleri görülmektedir. Ortalamalar arasında farklılık bulunmakla birlikte her iki grupta yer alan öğrencilerin enstitü çalışanlarından genel olarak memnun oldukları söylenebilir. Bu açıdan bir değerlendirme yapıldığında çalışan katılımcıların kendi şirketlerinin veya ilişkide oldukları şirketlerin temel hizmet özellikleri, işleyişi ve müşteri yaklaşımlarını temel alarak çalışanları değerlendirdikleri söylenebilir. Çalışmayan katılımcıların ise daha çok hizmet aldıkları kamu kurumları ile karşılaştırma yapmaları nedeni ile daha esnek oldukları ifade edilebilir. Bu durum çalışanlar dikkate alındığında kurumun kamu ve özel sektör arasında örnek bir sentez yaratabildiği biçimde değerlendirilebilir.

Akademik kadroda olma veya olmama durumu ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasındaki hipotez şu şekilde kurulabilir.

H_0 = Akademik kadroda olma yada olmama durumu ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasında fark yoktur.

H_1 = Akademik kadroda olma yada olmama durumu ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasında fark vardır.

Yapılan T testine göre ankete katılanların akademik kadroda çalışma durumlarına göre çalışanları değerlendirmeleri farklılık gösterdiğinden ($F=,349$; $p: ,003$) H_1 hipotezi kabul edilir. Tablo 9’da yer alan grup istatistikleri incelendiğinde, akademik kadroda çalışan öğrencilerin enstitü çalışanlarına 1,77 çalışmayan öğrencilerin ise 2,04 ortalama verdikleri görülmektedir. Ortalamalar arasında farklılık bulunmakla birlikte her iki grupta yer alan öğrencilerin enstitü çalışanlarından genel olarak memnun oldukları söylenebilir. Akademik kadroda görev yapanların çeşitli nedenlerle kurum çalışanları ile sık ve yoğun bir iletişim kuruyor olmalarının bu değerlendirme üzerinde etkin olduğu söylenebilir. Ayrıca, akademik nedenler dışında kurumun akademisyenler tarafından çeşitli nedenlerle ziyaret ediliyor olması da sosyal bir etkileşim alanının oluşumuna neden olmaktadır. Böylelikle çalışanlar ve akademik kadroda çalışanlar arasında yaratılan etkin iletişim ortamı akademik kadroda bulunanların kurum çalışanlarından akademik kadroda bulunmayanlara kıyasla daha memnun oldukları sonucunu doğurmaktadır.

Tablo 9 : Grup İstatistikleri

	AKADEMİK KADRO	SAYI	ORTALAMA
ÇALISANLAR	Evet	85	1,7664
	Hayır	403	2,0457
YONETİM	Evet	88	2,2523
	Hayır	396	2,5227

Akademik kadroda olma yada olmama durumu ile yönetim bağımsız değişkeni arasındaki hipotez şu şekilde kurulabilir.

H_0 = Akademik kadroda olma yada olmama durumu ile yönetim bağımsız değişkeni arasında fark yoktur.

H_1 = Akademik kadroda olma yada olmama durumu ile yönetim bağımsız değişkeni arasında fark vardır.

Yapılan T testine göre ankete katılanların akademik kadroda çalışma durumlarına göre enstitü yönetimini değerlendirmeleri arasından önemli bir farklılık bulunmadığından ($F= ,664$; $p: ,008$) H_0 hipotezi kabul edilir. Tablo 9’da yer alan grup istatistikleri incelendiğinde, akademik kadroda çalışan

öğrencilerin enstitü yönetimine 2,25 çalışmayan öğrencilerin ise 2,52 ortalama verdikleri görülmektedir. Akademik kadroda çalışanların tıpkı kurum çalışanlarına yönelik olarak sergilediği yaklaşımı tekrar ettikleri varsayılabilir. Yönetim kadrosundaki yöneticileri şahsen tanıyor olmaları ve/veya çalışmalarını akademik çevrede bulunmalarından dolayı izleyebiliyor olmaları bu değerlendirmeyi ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle akademik kadroda çalışanlar enstitü yönetimini katılıyorum seviyesinde olumlu değerlendirmektedir. Ancak, akademik kadroda bulunmayan katılımcılar fikrim yok değerlendirmesi yapmaktadırlar. Bunun kısmen iyileştirmeye yönelik çabaların bir kısmının sürüyor ve sonuçlanmamış olmasından kısmen de hizmet alanında yaşanan olumsuz deneyimlerin sonuç olarak yönetime yansması durumundan kaynaklandığı varsayılabilir.

ANOVA TESTİ

Doktora veya yüksek lisans programı öğrencisi olma ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasındaki hipotez şu şekilde kurulabilir.

H_0 = Doktora veya yüksek lisans öğrencisi olma ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasında fark yoktur.

H_1 = Doktora veya yüksek lisans öğrencisi olma ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasında fark vardır.

Tablo 10 : Bulunulan Programlar Bazında Çalışanlar ve Yönetim Bağımsız Değişkenleri Değerlendirmelerine İlişkin Ortalamalar

		SAYI	ORTALAMA
CALISANLAR	Doktora	100	1,7386
	Tezli YL	401	2,0103
	Tezsiz YL	71	2,3521
	TOPLAM	572	2,0052
YONETIM	Doktora	101	2,2970
	Tezli YL	393	2,4570
	Tezsiz YL	71	2,7493
	TOPLAM	565	2,4651

Yapılan ANOVA testine göre doktora veya yüksek lisans programı öğrencisi olma ile çalışanlar bağımsız değişkenin değerlendirilmesi arasında fark bulunmaktadır ($F= 11,911$; $p=,0001$). Diğer bir deyişle lisansüstü programların çalışanlar bağımsız değişkenini değerlendirmelerine ilişkin yanıtlar farklılık göstermektedir. Bu nedenle H_1 hipotezi kabul edilir. Tablo 19’da yer alan farklı programlarda yer alan öğrencilerin çalışanlar bağımsız değişkenine ilişkin verdikleri yanıtların ortalamalarına bakıldığında; doktora öğrencilerinin 1,71, Tezli Yüksek Lisans öğrencilerinin 2,01 ve Tezsiz Yüksek Lisans öğrencilerinin 2,35 ortalama verdikleri görülmektedir.

Doktora veya yüksek lisans programı öğrencisi olma ile yönetim bağımsız değişkeni arasındaki hipotez şu şekilde kurulabilir.

H_0 = Doktora veya yüksek lisans öğrencisi olma ile yönetim bağımsız değişkeni arasında fark yoktur.

H_1 = Doktora veya yüksek lisans öğrencisi olma ile yönetim bağımsız değişkeni arasında fark vardır.

Yapılan ANOVA testine göre doktora veya yüksek lisans programı öğrencisi olma ile yönetim bağımsız değişkenin değerlendirilmesi arasında fark bulunmaktadır ($F= 6,463$; $p=,002$). Diğer bir deyişle lisansüstü programların yönetim bağımsız değişkenini değerlendirmelerine ilişkin yanıtlar farklılık göstermektedir. Bu nedenle H_1 hipotezi kabul edilir. Tablo 10’da yer alan farklı programlarda yer alan öğrencilerin yönetim bağımsız değişkenine ilişkin verdikleri yanıtların ortalamalarına bakıldığında; doktora öğrencilerinin 2,29, Tezli Yüksek Lisans öğrencilerinin 2,45 ve Tezsiz Yüksek Lisans öğrencilerinin 2,74 ortalama verdikleri görülmektedir.

Enstitü sıralaması ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasındaki hipotez şu şekilde kurulabilir.

H_0 = Enstitü sıralaması ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasında fark yoktur.

H_1 = Enstitü sıralaması ile çalışanlar bağımsız değişkeni arasında fark vardır.

Tablo 11 : Enstitü Sıralamasına Göre Çalışanlar ve Yönetim Bağımsız Değişkenleri Değerlendirmelerine İlişkin Ortalamalar

		SAYI	ORTALAMA
ÇALISANLAR	1	53	1,1968
	2-5	180	1,7437
	6-10	132	2,1894
	11-20	57	2,4787
	21-50	37	2,7297
	51 ve daha üzeri	21	2,4626
	TOPLAM	480	2,0006
YONETIM	1	52	1,5154
	2-5	186	2,2968
	6-10	127	2,6205
	11-20	55	2,9200
	21-50	35	3,0629
	51 ve daha üzeri	22	3,1000
	TOPLAM	477	2,4629

Yapılan ANOVA testine göre enstitünün hizmet kalitesinin benzer kurumlarla kıyaslandığında aldığı sıralama ile çalışanlar bağımsız değişkenin değerlendirilmesi arasında fark bulunmaktadır ($F= 35,432$; $p=,0001$). Bu nedenle H_1 hipotezi kabul edilir.

Enstitü sıralaması ile yönetim bağımsız değişkeni arasındaki hipotez şu şekilde kurulabilir.

H_0 = Enstitü sıralaması ile yönetim bağımsız değişkeni arasında fark yoktur.

H_1 = Enstitü sıralaması ile yönetim bağımsız değişkeni arasında fark vardır.

Yapılan ANOVA testine göre enstitünün hizmet kalitesinin benzer kurumlarla kıyaslandığında aldığı sıralama ile yönetim bağımsız değişkenin değerlendirilmesi arasında fark bulunmaktadır ($F= 34,692$; $p=,0001$). Bu nedenle H_1 hipotezi kabul edilir.

REGRESYON ANALİZİ

Çalışmada bağımsız değişkenlerin “genel olarak enstitü kalitesinden memnunuz” bağımlı değişkeni üzerindeki önemlerini belirlemek amacı ile regresyon analizi yapılmıştır. Dış müşterilerin enstitünün hizmet kalitesinden memnuniyetini etkileyen faktörlerin regresyon analizi Tablo 12 ve 13’de yer almaktadır.

Tablo 12 : Dış Müşterilerin Enstitünün Hizmet Kalitesinden Memnuniyetini Etkileyen Çalışanlar Faktörünün Regresyon Analizi

Değişkenler	B	T	Sig T
Çalışanlar	,871	28,495	,000
Sabit	,392	5,909	,000

Not: Multiple R= ,760; R Square= ,578; Adjusted R Square= ,578 $F= 811,954$; Signif F= , 000

Tablo 13 : Dış Müşterilerin Enstitünün Hizmet Kalitesinden Memnuniyetini Etkileyen Yönetim Faktörünün Regresyon Analizi

Değişkenler	B	T	Sig T
Yönetim	,995	32,278	,000
Sabit	-,180	-2,386	,017

Not: Multiple R= ,806; R Square= ,650; Adjusted R Square= ,650 $F= 1041,901$; Signif F= , 000

Tablo 12 ve 13 değerlendirildiğinde regresyon analizi sonuçlarına göre gerek çalışanların gerekse yönetimin kalite yönetim sistemi üzerinde yüksek kabul edilebilecek katkıları olduğu söylenebilir. Bu durum yönetimin etkin kaynak kullanımı, çalışanların bilinçlendirilmesi ve sistemin geliştirilmesi konusunda olumlu çalışmalar gerçekleştirdiği ve bu çalışmaların sistem kalitesi üzerine belirgin bir biçimde yansıdağı söylenebilir.

SONUÇ

Sosyal Bilimler Enstitüsünde 2003-2004 ve 2005-2006 yılları için hizmet kalitesi ölümü yapılarak bu dönemlerdeki düzeltici ve önleyici faaliyetlerle olan ilişkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Böylelikle hizmet işletmelerinde tüketicisi tatmininin yükseltilmesinde kalite yönetim sisteminin etkinliği ve bunun en önemli araçlarından olan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin stratejik rolü vurgulanmıştır.

Hizmet kalitesi ve tüketicisi tatmininin ölümü sonucunda 2003-2004 ve 2005-2006 yıllarının her iki içinde gerek personel gerekse yönetim açısından sonuçlar olumlu çıkmıştır. Ancak dönemler arası karşılaştırma yapıldığında tüketicisi tatmini ve sistem etkinliği açısından 2005-2006 yılında bir düşüş olduğu gözlemlenmektedir. Paralel olarak düzeltici ve önleyici faaliyet etkinliğinde de bir azalma olduğu ifade edilebilir.

2003-2004 döneminde tüketicisi tatmini anketi sonuçları hem personel hem de yönetim açısından olumludur. Bu dönem kalite yönetim sistemi kuruluş ve belgelendirmesinin ilk yıllarını ifade etmektedir. Bu dönemde personel, iletişim, bilgi yönetimi ve sorun zme alanlarında dikkat çekici bir başarı sağlanmış ve sonuçları ankete de yansımıştır. Ayrıca alt yapı, erişim sayfası ve ISO 9000 Kalite Yönetim Sisteminin olumlu etkilerinin uygulamalara yansıtılması gibi yönetim görevlerinin yüksek düzeyli bir başarıyla gerçekleştirildiği gözlemlenmektedir.

2003-2004 döneminde söz konusu başarıyla uyumlu bir başka gelişme düzeltici ve önleyici faaliyetlerin sisteme sağladığı olumlu katkılardır. Bu dönemde gerçekleştirilen düzeltici ve önleyici faaliyetlerin etkinliği tüketicisi tatmini anketleriyle de izlenebilmektedir. Söz konusu dönemde düzeltici ve önleyici faaliyetler sistemin etkinleştirilmesi yanında tüketicilerin temel beklentilerini de karşılamaktadır.

2005-2006 döneminde tüketicisi tatmin anketlerinde personel ve yönetim açısından yapılan tüketicisi değerlendirmeleri olumludur. Ancak bir önceki dönemle kıyaslandığında tüketicisi tatmini ve sistem etkinliği açısından düşüş yaşandığı gözlemlenmektedir. Bu dönemdeki düzeltici ve önleyici faaliyetler

irdelendiğinde daha çok dokümantasyon açısından sistemin iyileştirilmesine odaklanıldığı söylenebilir. Bu durumun sistem açısından iyileşme sağlamakla birlikte bu iyileşmelerin tüketicilere yansıtılması sağlanamamıştır. Bu dönemde genel bir motivasyon eksikliği ve genişleyen sistem uygulamalarının neden olduğu çok sayıdaki hatanın düzeltilmesi çabalarının tüketici tatminini doğrudan etkileyecek uygulamaların gerçekleştirilmesini yavaşlatmıştır.

Enstitü'nün sunduğu hizmet kalitesi açısından yapılan değerlendirme 2003-2004 ve 2005-2006 yılları açısından olumludur. Ancak dönemler arası kıyaslama yapıldığında 2005-2006 döneminde bir önceki döneme göre sistem etkinliği ve tüketici tatmininde azalma ortaya çıkmıştır. Her ne kadar 2005-2006 döneminde hizmeti kullanan anket katılımcıları personel ve yönetim açısından olumlu bir değerlendirme yapmış olsa da sistem içerisinde dikkate değer bir kalite kaybı olduğu belirlenmektedir.

Enstitünün gelecek yıllarda tüketici tatmin anketlerinin sonuçlarını düzeltici ve önleyici faaliyetler için çok daha etkin bir girdi olarak ele alması önerilebilir. Bu yolla düzeltici ve önleyici faaliyetlerin uygunsuzlukları gidermesi yanında söz konusu durumun tüketici tatmini üzerinde yaratacağı değer de izlenebilecektir. Bu tür bir izlenebilirlik düzeltici ve önleyici faaliyetlerin önerilmesinde kalite kaybına neden olmayacak ve kalite adına değer yaratacak uygulamaların öncelik kazanmasını sağlayacaktır.

Ayrıca gerçekleştirilecek düzeltici ve önleyici faaliyetlerin ortaya çıkan uygunsuzluğun önemi ve yarattığı riskle doğru orantılı olması ilkesine de uyulmalıdır. Söz konusu faaliyetler kök nedeni giderme yanında tüketicinin tatmin düzeyini artıracak sonuçlara da ulaşabilmelidir. Gerçekleştirilecek düzeltici ve önleyici faaliyetlerde sistem etkinliğinin artırılması ile tüketici tatmininin yükseltilmesi yaklaşımı paralel bir biçimde gerçekleştirilebilmelidir.

Enstitü'de gelecek dönemlerde düzeltici ve önleyici faaliyetler ve tüketici tatmin yaklaşımı arasında etkin bir etkileşim modeli oluşturmalıdır. Bu modele işlerlik kazandıracak çalışanlara eğitimler verilmelidir. Dönemsel olarak düzeltici ve önleyici faaliyet sayısı, sonuçları, birimler, faaliyet türleri ve ilgili çalışanlar gibi konularda istatistiksel veriler düzenlenmelidir. Dönemler arası düzeltici ve önleyici faaliyet istatistikleri kıyaslamaları yapmalı ve sonuçları tüketici tatmin değerleri ile karşılıklı analiz edilmelidir. Sözü edilen hedefi gerçekleştirmek amacıyla her dönem bu çalışma kapsamında bir çalıştırma gerçekleştirilmeli ve yani bakış açıları geliştirilerek etkileşim modeli güncellenmelidir. Gerek kalite yönetim sisteminin revizyonları gerekse öğrencilerin farklılaşan beklentileri ve daha ötesi bu etkileşim modelinin temel girdilerini oluşturmalıdır.

KAYNAKÇA

- Aguayo, Rafael. (1994). *Japon Mucizesinin Mimari*. İstanbul: Form Yayınları.
- Anton, Jon ve Petouhoff, Natalie L. (2002). *Costumer Relationship Management*. NJ: Prentice Hall.
- Arnould, Eric, Price, Linda ve Zinkhan George. (2004). *Consumers*. NY: Prentice Hall.
- Bei, Lien-Ti ve Shang, Cian-Fong. (2006). Building Marketing Strategies for State-Owned Enterprises Against Private Ones Based on The Perspectives of Customer Satisfaction and Service Quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 13.
- Bozkurt, Rıdvan, Odaman, Aynur. (2000). *ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri*. Ankara: MPM.
- Forza, Cipriano, ve Filppini, Roberto. (1998). TQM Impact on Quality Conformance and Customer Satisfaction: A Causal Model. *International Journal of Production Economics*, 55.
- Giese, Joan L. ve Cote, Joseph A. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1.
- Ha, H.Y. (2006). Consumer Satisfaction in E-services. *International Journal of Consumer Studies*, 30.
- Harrel, Gilbert D. (2002). *Marketing Connecting with Customers*. USA: Prentice Hall.
- Hom, Willard. (2000). An Overview of Customer Satisfaction Models. *RP Group Proceeding*.
- Kavrakoğlu, İbrahim. (1993). *Kalite Güvencesi ISO 9000 ve Toplam Kalite*. İstanbul: Rekabetçi Yönetim Dizisi
- Kovancı, Ahmet. (2004). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık
- Lin, Wen-Bao. (2006). The Exploration of Customer Satisfaction Model From a Comprehensive Perspective. *Experts Systems with Applications*, 3.
- McQuitty, Shaun, Finn, Adam ve Wiley, James B. (2000). Systematically Varying Consumer Satisfaction and its Implications for Product Choice, *Academy of Marketing Science Review*, 10.
- Sanders, Donald A., Sanders, J.A., Johnson, Richard ve Scott, C.F. (1994). Çev. Yenersoy, Gönül. *ISO 9000*. İstanbul: Rota.

- Sekaran, Uma. (1992). *Research Methods for Business*. Second Edition, U.S.A
- Tütüncü, Özkan ve İpekgil Doğan, Özlem. (2003). *Müşteri tatmini Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(4)*.
- İpekgil Doğan, Özlem ve Tütüncü, Özkan. (2003). *Hizmet işletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001:2000*. Ankara: Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası.
- TSE. (2005). *TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu*. Ankara:TSE – KYTE01.
- TSE. (2001). *TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar*. Ankara:TSE.
- TSE. (2001). *TS-EN-ISO 9004:2000 Kalite Yönetim Sistemleri – Performans İyileştirmeleri için Kılavuz*. Ankara:TSE.
- Ugboro, Isaiah O. ve Obeng, Kofi. (2000). Top Management Leadership, Employee Empowerment, Job Satisfaction, and Customer Satisfaction in TQM Organisations: An Empirical Study. *Journal of Quality Management, 5*.
- Vavra, Terry G. (1999). *Müşteri Tatmini Ölçümlerinizi Geliştirmenin Yolları*. İstanbul: Kalder Yayınları.
- Yeon, Seung-Jun, Park, Sang-hyun ve Kim Sang-wook. (2006). A Dynamic Diffusion Model for Managing Customer's Expectation and Satisfaction. *Technological Forecasting & Social Change, 73*.