



**SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNDA HİZMET
KALİTESİNİN SERVQUAL YÖNTEMİYLE
ÖLÇÜLMESİ: KÜTAHYA SOSYAL GÜVENLİK İL
MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR UYGULAMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Yunus DEMİR

Kütahya-2017

T.C.
DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNDA HİZMET KALİTESİNİN
SERVQUAL YÖNTEMİYLE ÖLÇÜLMESİ: KÜTAHYA SOSYAL
GÜVENLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR UYGULAMA**

Danışman:
Yrd. Doç. Dr. Ömer Zafer GÜVEN

Hazırlayan:
Yunus DEMİR

Kütahya – 2017

Kabul ve Onay

Yunus DEMİR'in hazırladığı “Sosyal Güvenlik Kurumunda Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçülmesi: Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nde Bir Uygulama” başlıklı Yüksek Lisans tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

...../...../2017

Tez Jürisi	İmza	
	Kabul	Red
Doç. Dr. Ercan TAŞKIN		
Yrd. Doç. Dr. Ömer Zafer GÜVEN (Danışman)		
Yrd. Doç. Dr. Mesut ÖNCEL		

Prof. Dr. İsmail KÜÇÜKAKSOY

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Sosyal Güvenlik Kurumunda Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçülmesi: Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nde Bir Uygulama” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

..../..../2017

Yunus DEMİR



Özgeçmiş

Yunus DEMİR 1982 Afyonkarahisar doğumludur. 1988 yılında Altıntaş Zafer İlkokulu'na başlamıştır. 2000 yılında Kütahya Anadolu İmam Hatip Lisesinden mezun olmuştur. Sırasıyla 2003 yılında Ankara Üniversitesi Kastamonu Meslek Yüksek Okulu Bilgisayar Programcılığı bölümünü, 2008 yılında da Anadolu Üniversitesi İşletme bölümünü bitirmiştir. 2005 yılında Sosyal Güvenlik Kurumu Kütahya İl Müdürlüğü'nde memuriyet hayatına başlamıştır. 2016 yılında Dumlupınar Üniversitesi İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı'na geçiş yapmış ve halen bu birimde çalışmaktadır. Dumlupınar Üniversitesi işletme ana bilim dalı Yönetim ve Organizasyon programında yüksek lisans eğitimi yapmaktadır.



ÖZET

SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNDA HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL YÖNTEMİYLE ÖLÇÜLMESİ: KÜTAHYA SOSYAL GÜVENLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR UYGULAMA

DEMİR, Yunus

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ömer Zafer GÜVEN

Ağustos, 2017, 96 sayfa

Hizmet sektörü son yıllarda ekonomik hayatın en önemli sektörlerinin başında gelmektedir. Günlük hayatın her alanında hizmet sektöründen farklı alanlarda yararlanılmaktadır. Bu nedenle daha kaliteli bir yaşam sürmenin temel etmenlerinden birisi de yararlanılan hizmetlerin kaliteli olmasına bağlıdır. Bu durum hizmet kalitesinin ölçülme gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Sosyal Güvenlik Kurumu ülkemizde sosyal güvenlik hizmeti sunan en büyük kamu kurumudur. Hem bireysel hem de kurumsal olarak çok geniş bir kitleye hitap etmekte ve sunulan hizmetlerden toplumun geniş bir kesimi etkilenmektedir. Dolayısıyla Kurumun sunduğu hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Bu noktadan hareketle bu çalışmada Serwqual hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılarak, kurumun sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik olarak Kütahya SGK İl Müdürlüğünden sosyal güvenlik hizmeti alan kişilere yönelik olarak Serwqual hizmet kalitesi ölçeği kullanılarak anket uygulaması yapılmış ve öncelikle beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ölçülmüştür. Ayrıca elde edilen bulgular, demografik değişkenlere göre analiz edilerek değerlendirmeler yapılmıştır.

Elde edilen sonuçlara göre, Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin algı ve beklenti düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Kurumdan hizmet alanların aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti düzeyleri yüksek olmasına rağmen algı düzeylerinin tüm kalite boyutlarında düşük olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle, Kurumdan hizmet alanlara göre, Kurum tarafından sunulan hizmetlerin kalitesi düşük olarak algılanmakta ve tüm kalite boyutlarında beklentileri karşılayamamaktadır. Buna ek olarak, kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin beklenti ve algılamaları arasında, cinsiyet ve yaş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı, eğitim durumuna göre ise anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: SGK, Hizmet, Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Boyutları, Servqual Ölçeği

ABSTRACT

SERVQUAL MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY IN THE SOCIAL SECURITY AGENCY: AN APPLICATION IN THE PROVINCIAL DIRECTORATE OF KÜTAHYA SOCIAL SECURITY

DEMİR, Yunus

Master's Thesis, Department of Business

Thesis Supervisor: Assistant Professor Ömer Zafer GÜVEN

August, 2017, 96 pages

The service sector has been one of the most important sectors of economic life in recent years. Service sector is utilized in different fields in every field of daily life. For this reason, one of the main factors of living a better life depends on the quality of services which has been utilized. This condition leads to the need to measure of service quality.

The Social Security Institution is the largest public institution in our country that provides social security services. It addresses a very broad crowds both as an individual and as an institution and wide range of society is affected by the services offered. Therefore, it is necessary to measure the quality of services which is provided by Institution.

From this point, it is aimed to measure the quality of the services offered by the institution by using Servqual service quality measurement model in this study. For this purpose, a questionnaire was applied to the persons who received social security service from the Provincial Directorate of Social Services Administration of Kütahya by using Servqual service quality scale and the expected and perceived quality of service is measured. In addition, the findings were analyzed and evaluated according to the demographic variables.

According to the results, it was determined that there is a significant difference between perception and expectation levels of the service quality of the people who get service from the Institution. Although people who get the service have a high expectation levels about the services from the Institution, perception levels were found to be lower in all quality dimensions. In other words, the quality of the services provided by the Institution is perceived as low according to the service areas of the Institution and it cannot meet expectations in all quality dimensions. In addition, it is concluded that there are no meaningful difference between the expectations and perceptions of the service quality of institutional service areas according to gender and age variables and it is also concluded that there are significant differences according to education level.

Keywords: The Social Security Institution, Service, Quality of Service, Service Quality Dimensions, Servqual Scale

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	<u>Sayfa</u>
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ	x
1	1

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL GÜVENLİK KAVRAMI VE SOSYAL GÜVENLİK KURUMU'NUN TEMEL YAPISI

1.1. SOSYAL GÜVENLİK İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR.....	3
1.1.1. Sosyal Güvenlik Kavramı	3
1.1.2. Sosyal Sigorta Kavramı	4
1.1.3. Sosyal Hizmet Kavramı	6
1.2. SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNUN YAPISI.....	7
1.2.1. Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Tarihsel Gelişimi	8
1.2.2. SGK’nın Vizyonu ve Misyonu	11
1.2.3. SGK’da Amaçlar ve Hedefler	12
1.2.4. SGK’da Sunulan Hizmetler ve Kalite Hedefleri.....	13
1.2.5. SGK’da Müşteri Sınıfları.....	16
1.2.5.1. 4/a Sigortalılığı.....	16
1.2.5.2. 4/b Sigortalılığı	19
1.2.5.3. 4/c Sigortalılığı.....	20
1.2.6. SGK’da Hizmet Sunumunu Etkileyen Faktörler	21
1.2.6.1. Hizmet Sunumunu Olumlu Etkileyen Faktörler	22
1.2.6.1.1. Nitelikli Personel İstihdamına Başlanması	22
1.2.6.1.2. Eğitim Faaliyetleri, Kurs ve Seminerler.....	22
1.2.6.1.3. E-SGK Uygulamalarına Geçiş Çalışmaları.....	23
1.2.6.1.4. Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumuna Geçiş Çabaları ve Alo 170 Uygulaması	24
1.2.6.1.5. Taşraya Sosyal Güvenlik Merkezlerinin Kurulma Çalışmaları	25
1.2.6.2. Hizmet Sunumunu Olumsuz Yönde Etkileyen Faktörler	26
1.2.6.2.1. Personelden Kaynaklanan Faktörler	26
1.2.6.2.2. Mevzuattan Kaynaklanan Sorunlar	27
1.2.6.2.3. E-Devlet Uygulamalarından Kaynaklanan Sorunlar.....	27
1.2.6.2.4. Politik Nedenlerden Kaynaklanan Sorunlar.....	28
1.2.6.2.5. Kayıt Dışı İstihdam ve Aktüerya’dan Kaynaklanan Sorunlar	28

1.3. SOSYAL GÜVENLİK HİZMETLERİNDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖNEMİ VE GEREKLİLİĞİ	29
---	-----------

İKİNCİ BÖLÜM HİZMET KAVRAMI VE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

2.1. HİZMET KAVRAMI VE TANIMI.....	31
2.2.KALİTE KAVRAMI VE TANIMI.....	31
2.3. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI VE TANIMI	32
2.3.1. Hizmet Kalitesi Kavramı	33
2.3.2. Hizmet Kalitesi Tanımı.....	34
2.4. HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI	35
2.5. HİZMET KALİTESİNİ ÖLÇEN MODELLER	36
2.5.1. Servqual Modeli.....	36
2.5.1.1. Servqual Soru Formu	46
2.5.1.2. Servqual Modelinin Uygulanması	50
2.5.2. Servperf Modeli	51
2.5.3. Servqual Modeline Yönelik Eleştiriler	52

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM SERVQUAL YÖNTEMİ İLE KÜTAHYA SOSYAL GÜVENLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	54
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	54
3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI	54
3.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	55
3.5.ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	57
3.6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	59
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	79
EKLER.....	84
KAYNAKÇA	92
DİZİN	96

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1.1: SGK Yönetim Kurulunu Oluşturanlar	8
Tablo 3.1: Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü 2016 Yılı Aktif Çalışan Kişi Sayısı ..	55
Tablo 3.2: Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü 2016 Yılı Pasif Aylık Alan Kişi Sayısı	56
Tablo 3.3: SPSS Veri Analiz Programı ile Analiz Edilen Anket Sonuçları	59
Tablo 3.4: Faktör Dağılımlarına Göre Ortalamalar	60
Tablo 3.5: Eşleştirilmiş Örneklem İstatistikleri	61
Tablo 3.6: Eşleştirilmiş Örneklem t Testi Sonuçları.....	61
Tablo 3.7: Boyutlar Bazında Servqual Skorları	62
Tablo 3.8: Cevaplayıcıların Beklenti ve Algı Skorları Ortalamaları	65
Tablo 3.9: Hizmet Kalitesi Boyutları Bazında Beklenti ve Algı Skorları	66
Tablo 3.10: Hizmet Kalitesi Boyutlarına Göre Beklenti ve Algılama Skorları	66
Tablo 3.11: Cevaplayıcıların Hizmet Kalitesi Boyutlarını Önem Derecesine Göre Sıralamalarını Gösteren Tablo	67
Tablo 3.12: Hizmet Alanların Boyutlar Bazında Beklentilerinin Ağırlıklandırılmış Servqual Skorları	68
Tablo 3.13: Hizmet Alanların Boyutlar Bazında Algılamalarının Ağırlıklandırılmış Servqual Skorları	68
Tablo 3.14: Hizmet Alanların Boyutlar Bazında Beklenti ve Algılama Farklarının Ağırlıklandırılmış Servqual Skorları	69
Tablo 3.15: Cinsiyet Değişkenine Göre İki Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları.....	71
Tablo 3.16: Yaş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Testi Sonuçları	72
Tablo 3.17: Eğitim Durumu Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Testi Sonuçları.....	73
Tablo 3.18: Scheffe Testi Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu (Fiziksel Özellikler)	74
Tablo 3.19: Scheffe Testi Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu (Güvenilirlik)	75
Tablo 3.20: Scheffe Testi Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu (Heveslilik)	76
Tablo 3.21: Scheffe Testi Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu (Güven)	77
Tablo 3.22: Scheffe Testi Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu (Empati)	78

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1.1: SGK'nın Kurumsal(Yönetim) Yapısı	7
Şekil 1.2: SGK'da Yürütülen e-SGK Uygulamaları	24
Şekil 1.3: ALO 170 Hizmet Akış Şeması.....	25
Şekil 2.1: Kavramsal Boşluk Modeli	43
Şekil 2.2: SERVQUAL Modeli.....	45





TEZ METNİ

GİRİŞ

Hizmet sektörü gelişen teknoloji ile paralel olarak son yıllarda ekonomik hayatta önemli pay sahibi olan bir sektör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle hizmet sunumu yapan kamu kuruluşları ve özel sektöre ait işletmeler varlıklarını devam ettirebilmek adına sundukları hizmetleri en yüksek kalitede ve hizmet alan hedef kitlenin beklentilerini karşılayabilecek düzeyde sunmalıdırlar. Ancak hizmet kavramının soyut bir kavram olması nedeniyle sunulan hizmetlerin toplumun tüm bireyleri tarafından olumlu olarak kabul görmesi düşünülemez. Bu nedenle hizmet sunucuları kendilerinden beklenen hizmet kalitesi ile hizmet alan kesimin algıladığı hizmet kalitesi arasındaki farkı en az seviyeye indirme yönünde çaba sarf etmek zorundadır.

Türkiye’de sosyal güvenlik alanında faaliyet gösteren Sosyal Güvenlik Kurumu, tüm vatandaşlara sosyal güvenlik alanında hizmet sunumu yapan bir kurum olarak sunduğu hizmetleri adil, etkin, hızlı, kapsamlı ve kaliteli olarak sunmak zorundadır. Ancak hizmet sunulan kişi ve kurumlar tüm ülke çapında olduğundan zaman zaman hizmet sunumunda aksaklıklar ve olumsuzluklar olabilmektedir. Bu olumsuzlukların en düşük seviyeye indirilmesi noktasında Sosyal Güvenlik Kurumu ve bağlı kuruluşları, kendisinden beklenen hizmet kalitesinin hizmet alanlar yönünden algılanan hizmet kalitesine yakın seviyede tutma gayretinde olması gerekmektedir. Bu bağlamda Sosyal Güvenlik Kurumu’nun hizmet kalitesini artırma yönünde; nitelikli personele, suistimallere kapalı, açık ve anlaşılabilir bir sosyal güvenlik sisteminin oluşturulmasına, gelişen teknolojik uygulamaların kullanılmasına, sağlam ve sürdürülebilir bir aktüerya yapısına sahip olmasına ve kayıt dışı istihdamla mücadele ederek fırsat eşitliği ilkesini korumasına ihtiyacı bulunmaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL GÜVENLİK KAVRAMI VE SOSYAL GÜVENLİK KURUMU'NUN TEMEL YAPISI

1.1. SOSYAL GÜVENLİK İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR

Sosyal güvenlik iş hayatında ve sosyal hayatta kişilerin sosyal haklarını düzenleyerek geleceğe daha güvenle bakmalarını sağlar. Sosyal güvenlikle ilgili temel kavramlar aşağıda açıklanmıştır.

1.1.1. Sosyal Güvenlik Kavramı

Yusuf Peygamber zamanında sosyal güvenlik alanında ilk organizasyon eski Mısır'da ortaya çıkmıştır. Yusuf Peygamber tarafından yedi yıl boyunca süren bolluk yıllarında elde edilen kazançlar stoklanarak sonrasında gelecek olan 7 yıllık kıtlık döneminde kullanılmak üzere dağıtılmıştır. Bu şekilde üretim ve tüketim arasında dengeli bir sistem geliştirilerek hayat standartlarını değiştirebilecek olası risklere karşı önlem alınmıştır.¹ Türk toplumunda eskiden beri beklenmeyen zamanlarda karşılaşılabilecek olumsuz durumlardan kurtulabilmek amacıyla bir çok yöntem geliştirilmiştir. Kıtlık, hastalık, doğal afetler ve yaşlılık gibi olumsuzluklara çözüm bulabilmek amacıyla bireysel tasarruflar, yardım sandıkları, aile bireyleri arası dayanışma, dini yardımlaşmalar gibi tasarruf tedbirleri uygulanmıştır.²

Bilim ve teknolojinin gelişmediği, insanların hastalık ve yaşlılık gibi durumlar karşısında savunmasız olduğu dönemlerde insanlar hayatta kalabilmek adına zor bir hayat mücadelesi vermek durumunda kalmışlardır. İlkel toplumların yaşanan kıtlık ve hastalık gibi sıkıntılar nedeniyle yaşlı insanları ve yeni doğan bebekleri yaşantılarından soyutlayarak ölüme terk etmeleri yoksulluğun ve gelecek kaygısının nedenleri olarak ortaya çıkmıştır. Tarihin sonraki dönemlerinde belki bu kadar acı olaylarla karşılaşılmayacaktır ancak yaşanacak olumsuz durumlara karşı bireylerin kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlayacak arayışlar sosyal hayatı ve bireyleri fazlasıyla etkileyecektir.³

Sosyal güvenlik kavramı çok geniş bir içeriğe sahip olması dolayısıyla bütün özelliklerini barındıran bir tanım yapmak mümkün değildir.

¹ SGK Strateji Geliştirme Başkanlığı,(2009),Bir Reformun Anatomisi, Ankara: s.3

² Gürhan Fişek vd. (1998),Sosyal Sigortalar Kurumu Tarihi 1946-1996,Sosyal Sigortalar Kurumu, Yayın No:598,Ankara, s.1

³ Ali Güzel ve Ali Rıza Okur,(1988),Sosyal Güvenlik Hukuku, Beta Yayınları, İstanbul: s.1

Çağdaş sosyal güvenlik sistemlerinde sosyal güvenliğin kapsadığı durum ve olaylar daraltılarak ele alınmıştır. Yani kişilerin gündelik hayatta karşılaşılabilecekleri tüm olumsuzluklara ve risklere karşı değil sadece sosyal, ekonomik ve mesleki yönden karşılaşılabilecekleri risklere karşı güvence sistemi oluşturulmuştur.⁴ Dar anlamdaki sosyal güvenlik sistemleri, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün sosyal güvenlik sözleşmelerinde bildirilen malullük, ölüm, işsizlik, yaşlılık, iş kazası ve hastalık gibi risklere karşı güvence sağlamaktadır.⁵

Sosyal güvenlik terimi yakın zamandan beri kullanılmakta ise de insanlık tarihi boyunca birçok medeniyetin gündelik hayatın getireceği risklere karşı düzenlemeye ve geliştirmeye çalıştığı, belirli bir sisteme oturtmaya çalıştığı bir sistemin adıdır. Tarihin çeşitli dönemlerinde çok çeşitli sosyal güvenlik yaklaşımları geliştirilmiş olsa da sosyal güvenlik alanında yaklaşımların ve uygulamaların temelleri son birkaç yüzyılda atılmıştır. Bu nedenle içinde bulunduğumuz çağa “sosyal güvenlik çağı” denilmektedir. Fakat, sosyal güvenlik tanımı olarak tüm otoritelerin üzerinde anlaşabildiği bir sosyal güvenlik tanımı bulunmamaktadır.⁶

Yakın tarihte yaşanan sanayi devrimi, ekonomik kriz dönemleri, doğal afetler vb. durumlar sosyal güvenlik kavramının bireyler ve toplum nazarında önemini arttırmıştır.

1.1.2. Sosyal Sigorta Kavramı

Sosyal güvenliğin primli rejim kapsamında yer alan sosyal sigorta, sosyal güvenlik yöntemlerinin en gelişmiş ve yaygın olanıdır. Bir tanıma göre sosyal sigorta; “devletçe organize edilmiş, kendi kendine yönetim esasına göre işleyen kamu hukuku karakterli, baskın olarak zorunluluk esasına dayanan, çalışan nüfusun büyük bir kısmını gelir elde etme yeteneğinin kaybı, ölüm ve işsizlik gibi tehlikelere karşı koruyan kendine özgü bir sigortadır.”⁷

⁴ Ali Güzel ve Ali Rıza Okur,(1988),age,s.8

⁵ Kadir Arıcı ve Yusuf Alper, (2012), Sosyal Güvenlik, Anadolu Üniversitesi Yayını, Açıköğretim Fakültesi Yayını, No:1625 s.4

⁶ Müjdat Şakar,(1998),Sosyal Sigortalar Uygulaması, Yenilenmiş 4. Bası, Beta Yayınları, İstanbul.s.19

⁷ Sevda Demirebilek,(2005),Sosyal Güvenlik Sosyolojisi, Birinci Baskı, Legal Yayıncılık, İzmir:s.34

Zorunlu katılım ilkesine dayalı devletçe düzenlenen sigorta türüdür. Sosyal güvenlik rizikoya katılma ile risklerin mali yükü primler yolu ile götürü olarak dağıtılır. Sigorta kapsamına alınanlar kanunla belirlenir. Genel kural zorunlu sigortalılık olmasına rağmen isteğe bağlı sigortalılık da vardır. Sosyal sigortalıların finansmanı sigortalılar ve işverenlerce karşılanır. Ayrıca devlet katkısı da olur. Sosyal sigortalardan sigortalının yanı sıra eş, çocuk, anne ve babası da yararlanır.⁸

Sosyal sigortaların belirgin özelliklerini aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür.

- Sosyal sigortacılık faaliyetlerinin devlet tarafından kurulan kurum ve kuruluşlar vasıtasıyla yürütülmesi ve sürekli denetim ve gözetim altında tutulması
- Sigortalılığın çalışan ya da işverenin inisiyatifi dışında tutularak zorunlu olması,
- Çalışma gücünün kısmi ya da tamamen kaybedilmesi ve çalışma gücünün kaybedilmesi nedeniyle oluşacak gelir kayıplarının telafi edilmesine yönelik önlemler ihtiva etmesi,
- İşverenlerce ve şahıslarca ödenen primlerin ana finansman kaynağı olması ve finansmana katılımın zorunlu olması
- Çalışma hayatına katılanları ve geliri olanları kapsamına alması, ayrıca herhangi bir geliri olmayanların da gelir testine tabi tutularak sisteme dahil olması
- İşverenlerce ve şahıslarca ödenen primler karşılığında verilen sosyal güvenlik hizmetleri arasında güçlü bir bağın olması
- Özellikle malullük, yaşlılık ve ölüm yardımlarından faydalanmak için belirli bir süre sigortalılık veya prim ödemesinin bulunma şartı olması
- Sosyal Güvenlik Kurumunun iş ve işlemlerinde kamu hukukunun ağır basması
- Sosyal güvenlik paydaşları arasına prim ödeyenlerle beraber aile üyelerinin de dahil edilmesi

Sosyal sigortalar, sosyal güvenlik sistemlerinin temel taşlarını oluşturmuştur.⁹

Sosyal sigorta yönteminin ilkeleri aşağıdaki gibi açıklanabilir.

⁸ Memduh Yelekçi,(2002),Sosyal Güvenlik Hukuku, Yargı Yayınevi,Ankara:s.192-193

⁹ Yusuf Alper,(2003) Türkiye’de Sosyal Güvenlik ve Sosyal Sigortalar, 4.Baskı, Ekin Kitabevi, İstanbul:s.13

- **Sigortacılık İlkesi:** Sigortalılar arasında rizikonun eşitlenmesi esasına dayanmaktadır. Diğer deyişle, sigorta şirketi ile sigortalı arasında karşılıklı edimlerin eşitliği söz konusudur.
- **Kendi Kendine Yardım İlkesi:** Sigortalıların rizikolara karşı güvenliklerinin kendi ödedikleri primlerle karşılanması anlamına gelmektedir.
- **Finansmana Katılım İlkesi:** Sosyal güvenliğin finansmanına, çalışanların yanı sıra, işveren ve devletin katılmasıdır.
- **Sigortalılar arası Yeniden Gelir Dağıtım İlkesi:** Sigortalıların, sosyal güvenlik hizmetlerinden, güçlerine göre prim ödeyip ihtiyaçlarına göre yararlanması sonucu, yüksek gelirli sigortalılardan düşük gelirli sigortalılara doğru gelir akımının ortaya çıkmasıdır.
- **Mecburi Sigortalılık İlkesi:** Çalışanların sigortalı olmalarının, kanunen zorunlu olmasıdır. Bu nedenle, sosyal sigortalıların sağlanan yardımlar, sigortalılar açısından hak teşkil eder.
- **Kusur Aranmaması İlkesi:** Sigortalıya sağlanacak yardımlarda sigortalının kusurlu olup olmadığı aranmaz. Ancak “kasıt” ve “bağışlanmaz kusur” kriterleri dikkate alınır.
- **Özerklik İlkesi:** Sosyal sigorta kuruluşlarının idari ve mali açıdan özerk olmasıdır. Zaten, sosyal sigortalı kuruluş yasalarında idari ve mali yönden özerk kuruluşlar olarak ortaya çıkmaktadırlar.

Yukarıda yer alan ilkeler, “sosyal sigorta” yönteminin, “özel sigorta”, “kamu yardımı” ve “sosyal yardım” yöntemlerinin bileşiminden oluşan dördüncü bir yöntem olduğunu ortaya koymaktadır.¹⁰

1.1.3. Sosyal Hizmet Kavramı

Sosyal hayatta karşımıza çıkan olumsuzluklar sosyal hizmetlerin varlığını zorunlu hale getirmiştir. Sosyal hizmetler, toplumun tüm kesimlerini etkiler ve fertlerin sosyal, ekonomik ve sağlık ihtiyaçları yönünden iyileştirilmesinde; insanların sosyalleşerek kendi kendine yetebilecek seviyeye gelebilmesinde; aile bireyleri arasındaki bağlarının kuvvetlenmesinde; sosyal hizmetler konusunda uzman kişiler ve diğer meslek mensuplarınca dizayn edilen etkinlikler bütünüdür.¹¹

Bir diğer tanımlamada “ devlet ve sivil toplum kuruluşları gibi maddi kaygısı olmayan kuruluşlarca maddi, manevi, ekonomik ve sosyal yönden yetersiz bireylere

¹⁰ Hüseyin Akyıldız, (2004), Sosyal Güvenlik Hukuku, Süleyman Demirel Üniversitesi Yayın No:43, Isparta: ss.15-16

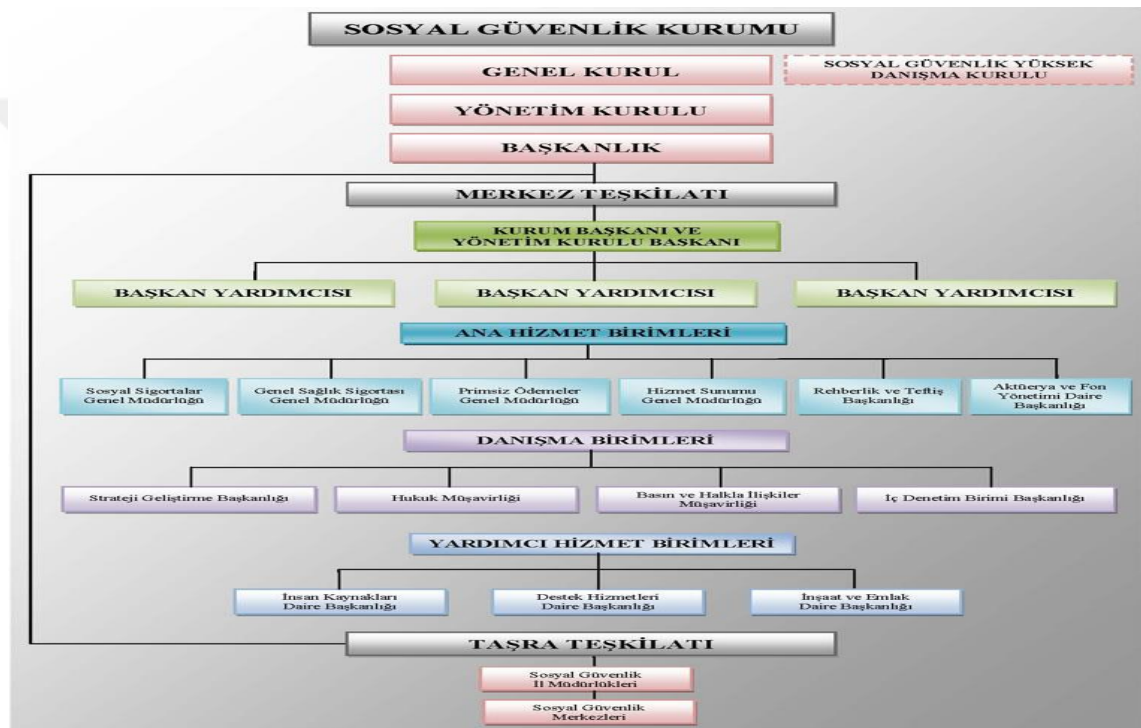
¹¹ Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Özel İhtisas Komisyonu Raporu, (2001), Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Yayın No: DPT:2593, Ankara: s.11

insan onuruna yakışır şekilde hayatlarını idame ettirebilmelerini teminen sunulan hizmetler” olarak tanımlanmıştır.¹²

1.2. SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNUN YAPISI

Sosyal Güvenlik Kurumu tek çatı altında birleştirildikten sonra gerekli kurumsal yapılanmayı yaparak aşağıdaki tabloda görülen yönetim yapısına kavuşmuştur.

Şekil 1.1: SGK’nın Kurumsal(Yönetim) Yapısı



Kaynak: www.sgk.gov.tr, 2017.

Yukarıdaki tablo incelendiğinde hiyerarşik olarak kurumun en tepesinde Genel Kurul olduğu görülmektedir. Üç yıllık periyotlarla Genel Kurul, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı veya bakan tarafından görevlendirilecek birisi başkanlığında bir Bakanın davetiyle bir araya gelir.¹³ Ancak işlevsel olarak asıl faaliyeti yönetim kurulu göstermektedir.

¹² Mehmet Ali Aydın,(2009) Sosyal Güvenlik Hakkı,Yüksek Lisans Tezi,Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi,Konya: s.13

¹³ Sosyal Güvenlik Kurumu Genel Kurulunun Toplanması, Çalışması, Temsilcilerin Görevlendirilmesi ve Yönetim Kurulunun Seçilmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik,7.Madde

Tablo 1.1: SGK Yönetim Kurulunu Oluşturanlar

SOSYAL GÜVENLİK KURUM BAŞKANI VE YÖNETİM KURULU BAŞKANI
SOSYAL GÜVENLİK KURUM BAŞKAN YARDIMCISI VE YÖNETİM KURULU ÜYESİ
ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞINI TEMSİLEN- YÖNETİM KURULU ÜYESİ
MALİYE BAKANLIĞINI TEMSİLEN-YÖNETİM KURULU ÜYESİ
HAZİNE MÜSTEŞARLIĞINI TEMSİLEN-YÖNETİM KURULU ÜYESİ
İŞVERENLERİ TEMSİLEN- YÖNETİM KURULU ÜYESİ
İŞÇİLERİ TEMSİLEN- YÖNETİM KURULU ÜYESİ
KAMU GÖREVLİLERİNİ TEMSİLEN- YÖNETİM KURULU ÜYESİ
KENDİ NAM VE HESABINA ÇALIŞANLARI TEMSİLEN- YÖNETİM KURULU ÜYESİ
KURUMDAN GELİR VEYA AYLIK ALANLARI TEMSİLEN- YÖNETİM KURULU ÜYESİ

Yönetim Kurulu'nun yapısı incelendiğinde katılımcı bir yapıya sahip olduğu görülmektedir. Zira aşağıdaki tabloda da görüleceği üzere toplumun her kesimini temsilen temsilciler bulunmaktadır. Ancak her yıl milli gelirden büyük miktarlardaki fonların sosyal güvenlik açıklarına ayrıldığı düşünüldüğünde sosyal güvenlik alanında teknik altyapıya sahip uzman kişilerinde tablodaki yapıya dahil edilmesi gerekmektedir.

1.2.1. Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Tarihsel Gelişimi

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesinde sosyal güvenlik alanında faaliyette bulunan ve Türkiye Cumhuriyeti Devleti’nde gerek ülke vatandaşlarına gerekse ülkemizde ikamet edip çalışma ve sosyal hayatın içinde olan tüm insanlara hitap eden bir Kurum olan Sosyal Güvenlik Kurumu’nun bu günkü yapısı oluşturuluncaya kadar Cumhuriyetin kuruluşundan itibaren bugüne dek çok dağınık ve parçalı yapılar görülmüştür.

Yeni kurulan Türkiye Cumhuriyeti’nde girilen savaşlar sonrası ülkenin ekonomik olarak güçsüz olması, öksüz, yetim, dul ve bakıma muhtaç kişi sayısının fazla olması nedeniyle sosyal güvenlik alanında yasal düzenlemelere ihtiyaç duyulmuştur.¹⁴ Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından bu dönemde ilk olarak 28/04/1921 tarihli ve 114 sayılı “Zonguldak ve Ereğli Havza-i Fahmiyesinde Mevcut Kömür Tozlarının Amele Menafi-i Umumiyesine Olarak Furuhtuna Dair Kanun çıkartılmıştır. Daha sonra 10/09/1921 tarihli ve 151 sayılı “Ereğli Havza-i Fahmiyesi Maden Amelesinin Hukukuna Müteallik Kanun çıkartılmıştır. Bu kanunda ilk sosyal güvenlik

¹⁴ Kadir Arıcı, (1999) Sosyal Güvenlik. Ankara: TES-İş Sendikası Yayını,s.299

düzenlemelerine yer almıştır. Bu kanunla işçiler için yardım sandıkları kurulması karara bağlanmıştır.¹⁵ Bu kanuna istinaden kurulan sandıklar 1923 yılında “Amele Birliği” ismiyle birleştirilerek ülkemizde sosyal sigortaların başlangıcını bu sandıklar oluşturmuştur.¹⁶

Daha sonraki yıllarda da çeşitli kanunlarla sandıklar kurulmaya devam etmiştir. 08/06/1936 tarihli ve 3008 sayılı “İş Kanunu” ile ilk defa işçiler için sosyal sigorta ilkeleri kabul edilmiştir.¹⁷ 27/06/1945 tarihinde 4772 sayılı “İş Kazaları Meslek Hastalıkları ve Analık Sigortası Kanunu, 09/07/1945 tarihinde 4972 sayılı “İşçi Sigortaları Kurumu Kanunu” çıkarılmış daha sonra 1964 yılında çıkan 506 sayılı Kanunun 136. maddesi gereği kurumun ismi “Sosyal Sigortalar Kurumu” olarak değiştirilmiştir.¹⁸

Bu kanunları 1945 tarih 5417 sayılı “İhtiyarlık Sigortası Kanunu”, 1950 tarih ve 5502 sayılı “Hastalık ve Analık Sigortası Kanunu”, 1957 tarih ve 6900 sayılı “Maluliyet, İhtiyarlık ve Ölüm Sigortaları Kanunları” takip etmiştir. Bu dönemde işçi sigortaları ayrı yasalara tabi olduğu için bir bütünlüğe sahip olamamıştır.¹⁹ 17/07/1964 tarihinde kabul edilen ve 01/03/1965 tarihinde yürürlüğe giren 506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu ile bütünlük sağlanabilmiştir.²⁰

08/06/1949’da çıkan 5434 sayılı “T.C. Emekli Sandığı Kanunu” devlet memurları ile ilgili çıkartılan en önemli yasal düzenlemedir. Söz konusu kanun 01/01/1950 tarihinde yürürlüğe girerek emeklilikle ilgili birçok kanun ve sandığı tek çatı altında toplamıştır.²¹

¹⁵ Müjdat Şakar,(2006) Sosyal Sigortalar Uygulaması, Yenilenmiş 8.b.,İstanbul: Der Yayınevi,s.36

¹⁶ Ali Güzel ve Ali Rıza Okur,(2004) Sosyal Güvenlik Hukuku, Yenilenmiş 10.b.,İstanbul: Beta Yayınevi, s.30

¹⁷Müjdat Şakar, (2006),age,s.36

¹⁸ Müjdat Şakar, (2006),age,s.37

¹⁹ Kadir Arıcı, (1999) age,s.304.

²⁰ Murat Özdamar,(2007), *Sosyal Sigortalarda Asgari İşçilik Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul:s.17

²¹ Ömer Ekmekçi ve A.Can Tuncay,(2005) Sosyal Güvenlik Hukuku Dersleri, Güncelleştirilmiş 11.b., İstanbul: Beta Yayınevi, s.72

11/08/1941 tarih ve 4109 sayılı Kanun ile askerlik hizmetinde bulunanların muhtaç durumdaki ailelerine en az geçim sağlayacak düzeyde bir yardım yapılması öngörülmüştür.²²

1949 tarih ve 5387 sayılı Kanun ile muhtaç çocukların koruma altına alınması sağlanmıştır.

01/07/1976 tarihinde 2022 sayılı “65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkındaki Kanun” çıkartılmıştır.

18/06/1992 tarihinde 3816 sayılı “Ödeme Gücü Olmayan Vatandaşların Tedavi Giderlerinin Yeşil Kart Verilerek Devlet Tarafından Karşlanması Hakkındaki Kanun” çıkartılmıştır. Bu kanunla sosyal güvenlik yönünden herhangi bir güvencesi olmayan ve maddi durumu yetersiz olan vatandaşların sosyal güvenlik harcamalarının devletçe karşılanması sağlanmıştır.²³

02/09/1971 tarihinde çıkartılan 1479 sayılı “Esnaf ve Sanatkârlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kanunu” ile esnaf ve bağımsız olarak çalışanların sosyal güvenlikleri sağlanmıştır.²⁴

17/10/1983 tarihinde 2925 sayılı “Tarım İşçileri Sosyal Sigortalar Kanunu” ve 2926 sayılı “Tarımda Kendi Adına Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kanunu” çıkartılmıştır.²⁵

08/09/1999 tarih ve 4447 sayılı Kanunla işsizlik sigortasına ilişkin düzenlemeler yasalaştırılmıştır. İşsizlik sigortası primleri 01/06/2000 tarihinden itibaren kesilmeye başlanılmış, 01/03/2002 tarihinden başlayarak ta prim şartını tamamlayanlara işsizlik ödeneği verilmeye başlanmıştır.²⁶

Sosyal Güvenlik Kurumu hakkındaki kanun 16.05.2006 tarihinde 5502 sayılı ile yasalaşmış ve 20.05.2006 tarih ve 26173 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe

²² Kadir Arıcı, (1999) age,s.305.

²³ Ömer Ekmekçi ve A.Can Tuncay,(2005) age, s.73-75.

²⁴Kenan Tunçomağ,(1988) Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Sigortalar, Yenilenmiş 4.b., İstanbul: Beta Yayınevi, s.57.

²⁵ Ali Seyyar, (Nisan Mayıs Haziran 1999) ”Sosyal Güvenlik Sistemimizin Tarihi Gelişimi ve Bugünkü Durumu”, Sosyal Güvenlik Dünyası Dergisi, Sayı: 4, s.11.

²⁶ Müjdat Şakar, (2006) age, s.42

girmiştir. 5502 sayılı Kanun ile Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) kurulmuş, 24.11.2006 tarihinde SGK Genel Kurulu yapılmış, Emekli Sandığı, Bağ-kur ve Sosyal Sigortalar Kurumu hukuken ortadan kalkmıştır.²⁷

Son olarak, sosyal güvenliğin tek çatı altında toplanması hususunda tamamlayıcı bir yasal dayanak olarak 31/05/2006 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde kabul edilerek 16/06/2006 tarih, 26200 sayılı resmi gazetede yayınlanan 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu 01.10.2008 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

1.2.2. SGK'nın Vizyonu ve Misyonu

Kurumun misyonu “Kaliteli, adil, kolay erişilebilir, insan odaklı hizmet veren, aktüeryal ve mali açıdan sürdürülebilir bir sosyal güvenlik sistemini yürütmek ve geliştirmektir.”²⁸ olarak tanımlanmıştır.

Yukarıda tanımlanan misyon tanımı incelendiğinde tanımda yer alan terimlerin mevcut Sosyal Güvenlik Sisteminde tam anlamıyla karşılıklarının olduğunu söylemek mümkün görünmemektedir. Öyle ki 2011-2016 yılları arasında verilen Sosyal Güvenlik açıkları incelendiğinde sosyal güvenlik açıklarının genel bütçeye önemli bir gider kalemi olarak yansıdığı görülmektedir. Dolayısıyla ekonomik olarak güçlü ve devamlılığı olan bir sosyal güvenlik sistemine erişmek mevcut şartlarda pek mümkün görünmemektedir. Ayrıca Sosyal Güvenlik Kurumunun içinde bulunduğu ekonomik olumsuzluk vatandaşların da sosyal güvenlik anlayışlarını olumsuz yönde etkileyeceğinden beklenen hizmet kalitesi düşük olacaktır.

Kurumun vizyonu ise “Vatandaş odaklı hizmet anlayışı içinde etkin, süratli ve kaliteli sosyal güvenlik hizmeti sunan, toplumun güvenine sahip ve aktüeryal dengelerini sağlamış, saygın bir kurum olmak.”²⁹ olarak tanımlanmaktadır. Ancak misyon tanımında olduğu gibi vizyon tanımıyla da kurumun mevcut yapısının örtüşmediği görülmektedir. Zira vatandaşa sunulan hizmetlerde son yıllarda kalite

²⁷ Müjdat Şakar, (Şubat 2007) “Anayasa Mahkemesinin İptal Kararı Üzerine Sosyal Güvenlikte Son Durum”, Yaklaşım Dergisi, Sayı: 170, s.21

²⁸ www.sgk.gov.tr, 2017

²⁹ www.sgk.gov.tr, 2017

seviyesi yükseltilmeye çalışılsa da uluslar arası normlar yakalanamamıştır. Aynı durum aktüeryal yapı içinde geçerlidir.

1.2.3. SGK’da Amaçlar ve Hedefler

Sosyal Güvenlik Kurumu sosyal devlet anlayışı kapsamında hizmet sunduğu bütün paydaşlarına kaliteli ve sürdürülebilir bir sosyal güvenlik hizmeti sunmak zorundadır. Bu nedenle mevcut sosyal güvenlik sisteminin etkin, adil ve aktüeryal bakımdan güçlü seviyelerde olması gerekmektedir. Söz konusu duruma erişebilmek için kurumun bazı görevleri bulunmaktadır.

Sosyal Güvenlik Kurumunun görevleri 5502 sayılı Kanunun 3 üncü maddesine göre şunlardır:

1. “Ulusal kalkınma strateji ve politikaları ile yıllık uygulama programlarını dikkate alarak sosyal güvenlik politikalarını uygulamak, bu politikaların geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak.
2. Hizmet sunduğu gerçek ve tüzel kişileri hak ve yükümlülükleri konusunda bilgilendirmek, haklarının kullanılmasını ve yükümlülüklerinin yerine getirilmesini kolaylaştırmak.
3. Sosyal güvenliğe ilişkin konularda; uluslararası gelişmeleri izlemek, Avrupa Birliği ve Uluslararası kuruluşlar ile işbirliği yapmak, yabancı ülkelerle yapılacak sosyal güvenlik sözleşmelerine ilişkin gerekli çalışmaları yürütmek, usulüne göre yürürlüğe konulmuş uluslararası antlaşmaları uygulamak.
4. Sosyal güvenlik alanında, kamu idareleri arasında koordinasyon ve işbirliğini sağlamak.”

Bu Kanun ve diğer kanunlar ile Kuruma verilen görevleri yapmak.³⁰

Ülkemizde yürütülen Sosyal Güvenlik politikaları gelişmiş ülkelerin Sosyal Güvenlik Sistemlerine benzer seviyede olmadığı sürece yukarıda belirtilen amaç ve hedeflerin tümüyle sağlıklı bir şekilde gerçekleştirilmesi mümkün olmayacaktır.

³⁰ 5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu ,3.madde

1.2.4. SGK’da Sunulan Hizmetler ve Kalite Hedefleri

5502 sayılı kanunla 16.05.2006 tarihinden itibaren Sosyal Sigortalar Kanunu kapsamında sosyal güvenlik hizmetleri tek elden yürütülmeye başlanılmış ve tüm sosyal güvenlik hizmeti sunan kurumlar SGK şemsiyesi altında birleştirilmiştir. Bu aşamadan itibaren SSK’ya ait olan hastaneler Sağlık Bakanlığı’na devredilmiş, devredilen kurumlara ait üniteler merkezde Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı’na, taşrada da her ilde faaliyet gösteren Sosyal Güvenlik İl Müdürlükleri ile Merkez Müdürlükleri’ne dönüştürülmüştür. Bu dönüşümün doğal sonucu olarak da devredilen kurumlarda yürütülen işlemler de tek bir çatı altında yürütülmeye başlanmıştır. Bu hizmetlerden bazıları aşağıda belirtilmiştir:

- Devamlı İş Göremezlik Maaşı Bağlama İşlemleri
- Malullük Maaşı Bağlama İşlemleri
- Yaşlılık Maaşı Bağlama İşlemleri
- Ölüm Maaşı Bağlama İşlemleri
- Ölüm Geliri Bağlama İşlemleri
- Gelir/Aylıklardan Yapılan Kesintilerin Kaldırılma İşlemi
- Evlenme Ödeneği İşlemleri
- Verese İşlemleri
- Gelir/Aylıklardaki Durum Değişikliği(İkinci Karar İşlemleri)
- Cenaze Ödeneği İşlemleri
- Toptan Ödeme ve İhya İşlemleri
- Banka/PTT Şubesi Değişikliği İşlemleri
- Maluliyet Tespit Kararı Öncesi ve Sonrası Yapılan İşlemler
- Maluliyete İlişkin Tespit Kararlarına Yönelik Yapılan İşlemler
- Dul ve Yetimlerin Aylıklarına İlişkin İşlemleri
- Emeklilik İkramiyesi İşlemleri
- Emeklilik İşlemleri
- Vazife ve Harp Malullüğü ile Malullük Maaşı Bağlanması İşlemleri
- Ölüm Yardımı ve Cenaze Ödeneği İşlemleri

- Şehit ve gazi çocuklarından eğitim görenlere yaş sınırları dahilinde yardım yapılması
- Ek Ödeme İşlemleri
- Emniyet ve MİT Personeline Ek Ödeme Yapılması İşlemleri
- Evlenme İkramiyesi İşlemleri
- Banka Değişikliği
- Erkek Yetim İşlemleri
- Şehit Ailelerinin ve Yakınlarının Toplu Konut İdaresi'nden Konut Alımında Kullanacakları Sahiplik Belgesi İşlemleri
- Makam, Temsil, Görev ve Kadrosuzluk Tazminatı İşlemleri
- Toptan Ödeme İşlemleri
- İntibak İşlemleri
- Harp Malullüğü Zammı Ödeme İşlemleri
- İstiklal Madalyası ile İlgili İşlemleri
- Geçici Köy Korucusu Statüsündeki Kişilere ve Bu Kişilerin Hak Sahiplerine Maaş Bağlama İşlemi
- KEY Ödemeleri İşlemleri
- Şampiyon Sporcular, Gaziler ve Vatani Hizmet Tertibinden Aylık Alanların Dul ve Yetimlerinin Aylık Bağlama İşlemleri
- Adres Değişikliği İşlemleri
- Maaş Ödeme Dönemlerine İlişkin Tercih Değişikliği İşlemleri
- Aylık Kesme İşlemleri
- Bankalarca Çekilmemesi Nedeniyle İade Edilen Aylıkların Tekrardan Ödenmesi İşlemleri
- Kanuni Varislere Ait Ödeme İşlemleri
- Felaket Nedeniyle Zarar Görenlere Avans Ödenmesi İşlemleri
- Yurtdışında Yaşayan Vatandaşlardan Yaşam Belgesi Talep Edilmesi İşlemleri
- Yurtdışından Maaş Alanların Maaş Transfer Taleplerine İlişkin İşlemleri
- Bilgi Edinme ve Görüş Taleplerine Yönelik İşlemler
- Yurtdışı Sözleşme Aylıkları İşlemleri
- Özel ya da Tüzel Kişilerin Kayıtlarının Olmadığına İlişkin Yazı Verilmesi

- Tanıtım Kartları ve Ücretsiz Serbest Seyahat Kartlarına İlişkin İşlemler
- Açılan Davalarda Başkanlık Görüşü Bildirmek
- Mahkeme Kararlarının Gereğinin Yapılması
- Mevzuat Takibini Yapmak
- Uygulamaya İlişkin Bilgi Vermek
- Diğer Başkanlıklarca İstenen Konularda Bilgi Vermek
- 506,1479 Sayılı Kanuna Tabi Geçen Hizmetlerin Tespiti
- Hizmet Tespiti
- Hizmet İhyası
- Hizmet Birleştirme
- İştirakçilik/Sigortalılık İşlemleri
- İsteğe Bağlı İştirakçilik İşlemleri
- Anlaşmalı Ülkelerde Geçen Hizmet Sürelerinin Birleştirilmesi
- 5434 Sayılı Kanun Gereği Yapılacak Uygulamalarla İlgili Olarak Kurumlara Görüş Bildirmek
- Genel Sağlık Sigortası Tescil İşlemleri
- Astsubay ve Polislerin Sivil Öğrencilik Sürelerin Borçlandırılması
- Sigortalının Borçlanmadan Vazgeçmesi Halinde Yapılan Borçlanmanın İptali
- Yatırılan Primlerin Tespiti, Tespit Edilemeyenlerin Takibi
- Kadın Sigortalıya Ek Hizmet Süresi
- Avukatların Staj Borçlandırılması
- Doktora veya Tıpta Uzmanlık Süresi Borçlanması
- Hizmet Borçlanması
- Askerlik Borçlanması
- İşyeri Tescil İşlemleri
- E-Bildirge Başvurusu
- Borcu Yoktur Yazıları
- Emzirme Ödeneği(yardıımı) Verilmesi
- Geçici İş Göremezlik ve İş Göremezlik Ödeneği Verilmesi
- Sağlık Aktivasyon işlemleri

- İcra Takip, Haciz, İcra Kaldırma ve Tahsilat İşlemleri
- Yurtdışı Hizmet Borçlanması

Yukarıda sunulan hizmetlerin bazıları internet üzerinden yapılabilmektedir.

Sosyal güvenlik hizmetlerinin sunumunda kalite hedeflerinin yakalanmasına yönelik altyapı çalışmaları tamamlanmış bu bağlamda İSO 9000 ve İSO 9001 belgeleri alınarak vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi arttırılmaya çalışılmıştır.

Ancak Kurumun tek çatı altında birleştirilmesinden kaynaklanan geçiş sürecinde olunması ve geniş bir müşteri profiline sahip olunması nedeniyle hizmet sunumunda sorunlar yaşanmaya devam etmektedir.

1.2.5. SGK’da Müşteri Sınıfları

5510 sayılı kanunla birlikte 01.10.2008 tarihi itibariyle üç farklı ana yapıda sosyal güvenlik hizmetleri yürütülmekte iken 01.10.2008 tarihinden sonra bu üç yapı Sosyal Güvenlik Kurumu şemsiyesi altında birleştirilmiştir. Oluşturulan bu yeni yapılanmada sigortalılık türleri 4/a (ssk), 4/b (bağ-kur) ve 4/c (emekli sandığı mensupları) olarak düzenlenmiştir.

1.2.5.1. 4/a Sigortalılığı

Mülga 506 sayılı kanun kapsamında sigortalı sayılan ancak 5510 sayılı kanunun yürürlüğe girdiği 01.10.2008 tarihinden sonra hizmet akdi ile çalıştırılanlar aşağıdaki şekilde sınıflandırılmıştır.

- Hizmet akdi olmak kaydıyla bir veya birden çok işverence çalıştırılan kişiler
- Yabancı uyruklu olup hizmet akdi ile çalışan kişiler
- İşçi sendikalarının ve konfederasyonların yönetim kurullarına ve şube başkanlıklarına seçilen kişiler
- Ders ücreti karşılığında kamu kurumlarında görev alan kişiler
- Güzel sanat dallarında (resim, müzik, heykel, tiyatro, film, ses ve saz sanatçıları vb.) çalışan kişiler

- 657 sayılı kanunun 4.maddesinin “c” fıkrası kapsamında çalışan kişiler
- Çiftçi mallarının korunmasını teminen çalışan bekçiler
- 24/4/1930 Tarihli ve 1593 Sayılı Umumi Hıfzısıhha Kanununda Belirtilen Umumi Kadınlar
- Milli Eğitim Bakanlığı’nca düzenlenen kurslarda usta öğretici statüsünde çalışanlar
- Yurtdışı temsilciliklerinde (Elçilik, konsolosluk ve ataşelikler) hizmet akdi ile çalışanlar
- Türkiye İş Kurumu’nca organize edilen organizasyonlarda toplum yararına çalışan kişiler
- Türk vatandaşı olamayan ancak Bulgaristan’dan Türkiye’ye göç eden soydaşlarımız
- Ürettikleri mamul karşılığı olarak parça başı ücret alarak çalışanlar
- Profesyonel olarak sportif faaliyette bulunan sporcular
- Kısmi zamanlı olarak ve çağrı usulüne göre sözleşmeli çalışanlar
- 657 sayılı kanunun 4.maddesinin “b” fıkrası kapsamında sözleşmeli statüsünde çalışanlar
- İşyerlerinde bahşiş ya da yüzde hesabına göre çalışanlar
- Köylerde muhtarlık bünyesinde çalıştırılan ve köy bütçesinden ücreti verilen çalışanlar
- Ürünlerin ve hizmetlerin tanıtılması amacıyla çalıştırılan stant görevlileri
- İşverenin işyerinde ücret karşılığı çalıştırdığı eşi
- Gündelik işlerde yevmiye usulüne göre çalışan kişiler
- İşyerinde ücretsiz çalışan eşi haricindeki diğer çalışan aile fertleri(baba, anne, çocuk ve kardeş)

- Vatani hizmet tertibinden 1985 sayılı kanuna göre vatani hizmet aylığı, şeref aylığı ve Kore gazilik aylığı alanlardan hizmet akdine tabi olarak çalışanlar
- Hizmet akdiyle kamu veya özel işyerinde çalışan öğrenciler
- Mülga 506 sayılı kanunun geçici 20.maddesine tabi olarak sigortalı sayılanlar (devir tarihi itibarıyla)
- Çıraklık okullarında veya meslek lisesinde öğrenim görmeyen hizmet akdiyle fiilen çalışan çocuk işçiler
- Sermayesi paylara bölünmüş komandit şirketlerin komanditer ortaklarından hizmet akdiyle ücretli olarak mezkur işyerinde çalışanlar
- Sürekli ve ücretli olarak ev hizmetlerinde çalışan kişiler
- Orman işlerinde vahidi fiyat usulüne göre ücret ödemesi yapılarak çalıştırılan kişiler
- Apartman görevlileri(kapıcı, güvenlik görevlisi, kaloriferci, bekçi, odacı vb.)
- 3308 sayılı meslek eğitim kanununda belirtilen aday çırak, çırak ve işletmelerde mesleki eğitim gören öğrenciler
- Rasat memurları
- Aylık kazancı asgari ücreti geçmeyen kısmi zamanlı olarak çalışan öğrenciler(2547 yüksek öğretim kanununa göre)
- Hizmet akdiyle avukatlık bürosunda çalışan avukatlar
- Türkiye İş Kurumu'nun düzenlemiş olduğu meslek edindirme, geliştirme ve değiştirme kurslarına iştirak eden kursiyerler
- Ceza İnfaz Kurumları ile tutuk evlerinde hizmet akdiyle çalışan tutuklu ve hükümlüler
- Sosyal Güvenlik Kurumu ile anlaşmalı olmayan ülkelerde bulunan işverenlerce işyerlerinde çalıştırılmak maksadıyla götürülen Türk işçileri
- Zorunlu staj yapması gereken meslek lisesi öğrencileri veya yükseköğrenimleri esnasında zorunlu staja tabi olan öğrenciler

- İşgücü kaybı nedeniyle tazminat alan kişiler(4046 sayılı kanuna göre)³¹

1.2.5.2. 4/b Sigortalılığı

1479 sayılı kanunla Türkiye’de faaliyette bulunan esnaf, sanatkar ve diğer bağımsız çalışanların sosyal güvenlikleri güvence altına alınmıştır. Bağ-Kur, 01.10.1972 tarihinden itibaren 657 sayılı kanun kapsamındaki kamu görevlileri ve sosyal sigortalar kurumu kapsamında sigortalı olanlar dışında, herhangi bir işverene hizmet akdine bağlı olarak bir işverene bağlı olarak çalışmayan, kendi nam ve hesabına bağımsız olarak çalışan meslek sınıflarından tüccar, esnaf, sanatkar, sanayici, borsa ajan ve acenteleri, mühendis ve mimarlar, eczacılar, sigorta eksperleri ve prodüktörleri, hekimler ve gümrük komisyoncularının ticari faaliyetleri sebebiyle gelir vergisi mükellefi sıfatına sahip olanlar ile vergiden muaf olmak kaydıyla esnaf ve sanatkarlar kütüğüne kayıtlı bulunanlar, kanunla kurulmuş olan meslek kuruluşlarına kayıtlı olanların yaşlılık, malullük ve ölüm risklerine karşı sosyal güvenliklerini temin etmiştir. Ancak 5510 sayılı kanunla birlikte 01.10.2008 tarihi itibarıyla ticari veya serbest meslek geliri sebebiyle basit yada gerçek usul kapsamında gelir vergisi mükellefi olan ve hizmet akdiyle çalışmayan bağımsız çalışanlar;

- Mülga 1479 sayılı Kanunun 24 üncü maddesine tabi olarak sigortalı olan anonim şirketlerin kurucu ortaklarından 01/10/2008 ila 01/04/2009 tarihleri arasında sigortalılıklarını devam ettirmek için başvuru yapmış olanlar
- Esnaf ve sanatkar siciline kayıtlı olup, Gelir vergisinden muaf olanlardan hizmet akdiyle çalışmayan bağımsız çalışanlar
- Köy muhtarları ve mahalle muhtarları
- Anonim şirketlerde yönetim kurulu üyesi olan ortaklarından hizmet akdiyle çalışmayan bağımsız çalışanlar
- Kolektif şirketlerin ortağı olan ve hizmet akdiyle çalışmayan bağımsız çalışanlar
- Sermayesi paylara bölünmüş olan komandit şirketlerde komandite ortaklardan hizmet akdi olmadan bağımsız çalışanlar

³¹ 5510 sayılı kanun, madde 4

- Adi şirketlerde şirket ortaklarından hizmet akdi olmadan bağımsız olarak çalışanlar
- Komandite ve komanditer ortak olarak adi komandit şirketlerde hizmet akdi olmadan bağımsız çalışanlar
- Bağımsız olarak çalışmakta olan avukatlar
- Limited şirket ortaklarından hizmet akdi olmadan bağımsız çalışanlar
- Jokey ve antrenörler (6132 sayılı At Yarışları Hakkındaki Kanuna tabi olarak çalışanlar)
- Donatma iştiraki ortaklarından hizmet akdi olmadan bağımsız olarak çalışanlar
- Türkiye’de kendi nam ve hesabına bağımsız olarak çalışan yabancılardan Türkiye’de ikamet eden ve o ülke mevzuatına tabi olmayanlar
- Noterler
- Er ve erbaş olarak askerlik görevini yapanlar ile yedek subay okulu öğrencilerinden 4/1(b)-1 ve 3 bendi kapsamında sigortalılığı devam edenler.
- Kendi nam ve hesabına bağımsız tarımsal faaliyette bulunan kişiler³² şeklinde tanımlanmıştır.

1.2.5.3. 4/c Sigortalılığı

14.07.1965 tarihinde kabul edilen ve 01.10.2008 tarihine kadar yürürlükte bulunan 657 sayılı kanun statüsünde sigortalılıkları sağlanıp 01.10.2008 tarihinden sonra Kamu kurumlarında 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunun 4/1-a bendine tabi olmayanlardan, kadro ve pozisyonlarda sürekli olarak çalışıp, ilgili kanunlarında 4/1-a kapsamına girenler gibi sigortalı sayılmayanlar

- Kuruluş ve personel kanunları ya da diğer kanunlar gereği olarak seçimle ya da atamayla kamu kurumlarında göreve gelen kişilerden; bu görevleri nedeniyle kendilerine ilgili kanunlarında devlet memurları gibi emeklilik hakkı tanınmış olanlardan hizmet akdi ile çalışmayanlar

³² 5510 sayılı kanun, madde 4

- 4/1-c kapsamında sigortalıyken, bu kapsamdaki kişiler tarafından kurulan sendika ve konfederasyonlar ile sendika şubelerinin başkanlıkları ve yönetim kurullarına seçilenlerden aylıksız izne ayrılanlar
- 657 sayılı Kanunun 86.maddesi gereği açıktan vekil olarak atanan kişiler (Vekil öğretmen, imam v.b)
- Başbakan, bakan, milletvekili, belediye başkanı, il encümeninin seçilmiş üyeleri
- Polis Akademisi, fakülte ve yüksek okullarda, Emniyet Genel Müdürlüğü adına eğitim gören veya kendi adına okurken Emniyet Genel Müdürlüğü adına eğitim görmeye devam eden öğrenciler
- Harp okulları, fakülte ve yüksek okullarda Türk Silahlı Kuvvetleri adına eğitim gören veya kendi adına eğitim görmekte iken askeri öğrenci olanlar ile astsubay meslek yüksek okulları ve astsubay naspedilmek üzere temel askerlik eğitimine tabi tutulan adaylar
- 4/1-a ve 4/1-b sigortalılık şartlarına tabi olmayan, sözleşmeli olarak çalışan ve ilgili kanunlarında 4/1-a sigortalısı gibi sigortalı olması öngörülmemiş olanlar
- 5510 sayılı Kanunun yürürlüğe girdiğinde kamu kurumlarında hizmet akdiyle ya da sözleşmeli çalışan kişilerden ilgili kanunları uyarınca 5434 sayılı Kanunla ilgilendirilenlerden aynı statüye tabi olarak çalışmaya devam eden kişiler
- Harp malülü ve vazife malülü olan kişiler (çalışma ilişkilerine göre)³³ şeklinde tanımlanmıştır.

1.2.6. SGK’da Hizmet Sunumunu Etkileyen Faktörler

Sosyal Güvenlik Kurumlarının birleştirilmesiyle Sosyal Güvenlik Kurumu tüm ülkeye hizmet sunan bir kurum haline dönüşmüştür. Dolayısıyla sosyal güvenlik hizmetlerinin tek çatı altında sunulmasından dolayı kurumun iş yükü ve hizmet sunduğu kitle oldukça büyümüştür. Kurumca sunulan hizmet kalitesini etkileyen olumlu ve olumsuz pek çok faktörden söz edilebilir.

³³ 5510 sayılı kanun, madde 4

1.2.6.1. Hizmet Sunumunu Olumlu Etkileyen Faktörler

Sosyal Güvenlik Kurumu'nda son yıllarda hizmet kalitesinin arttırılmasına yönelik olumlu yönde çeşitli uygulamalar işleme konulmuştur.

1.2.6.1.1. Nitelikli Personel İstihdamına Başlanması

İnsan kaynakları kurumsal hedeflere ulaşma konusunda gerekli olan beşeri kaynaklardır. Hizmet sektöründe insan kaynaklarının niteliği sunulan hizmetlerin kalitesini doğrudan ilgilendiren bir durumdur. Kısacası kaliteli hizmet sunumunda alanında uzman nitelikli insan kaynaklarına sahip olmak kaçınılmazdır.

Türkiye'de kamuya personel istihdamında ilk defa 2001 yılından itibaren merkezi yerleştirmeyeyle(Devlet Memurluğu Sınavı) ilköğretim, ortaöğretim ve lisans düzeyinde personel istihdamı yoluna gidilmiştir. Sonrasında bu sınavın adı Kamu Personeli Seçme Sınavı olarak değiştirilmiş ve 2005 yılından itibaren uygulanmaya başlanılmıştır ve halen belli aralıklarla uygulanmaya devam edilmektedir. Sosyal Güvenlik Kurumu da 2001 ve sonrasında yapılan merkezi yerleştirme sınavlarıyla personel istihdamı yoluna gitmiştir. Söz konusu durum kurum içinde yeni bir yapılanma sürecini başlatmıştır. Özellikle son yıllarda istihdam edilen personelin ön lisans ve lisans düzeyinde olması önceki yıllara göre kurumun nitelikli personel yönünden var olan açığı giderme konusunda olumlu bir gelişme olarak karşımıza çıkmaktadır. Zira eğitim seviyesi yüksek ve sınavla seçilen personel sunulan hizmetlerin kalitesine olumlu katkılar sağlamıştır.

1.2.6.1.2. Eğitim Faaliyetleri, Kurs ve Seminerler

Kamu hizmeti sunan kurum ve kuruluşlar tarafından belirli zaman aralıklarıyla hizmet içi eğitim, kurs ve seminer faaliyetleri düzenlenmektedir. Söz konusu eğitim faaliyetleri, hizmet sunumunda farklı birimler arasında koordinasyon sağlanması ve hizmet standartlarının oluşturulması bakımından yararlı olmakta ve katılımcıların moral motivasyonunun arttırılmasını sağlamaktadır. Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından yenilenen mevzuat ve yeni hayata geçirilen uygulamaların tartışılması ve konuyla ilgili eğitim verilmesi amacıyla belli periyotlarla hizmet içi eğitimler verilmektedir.

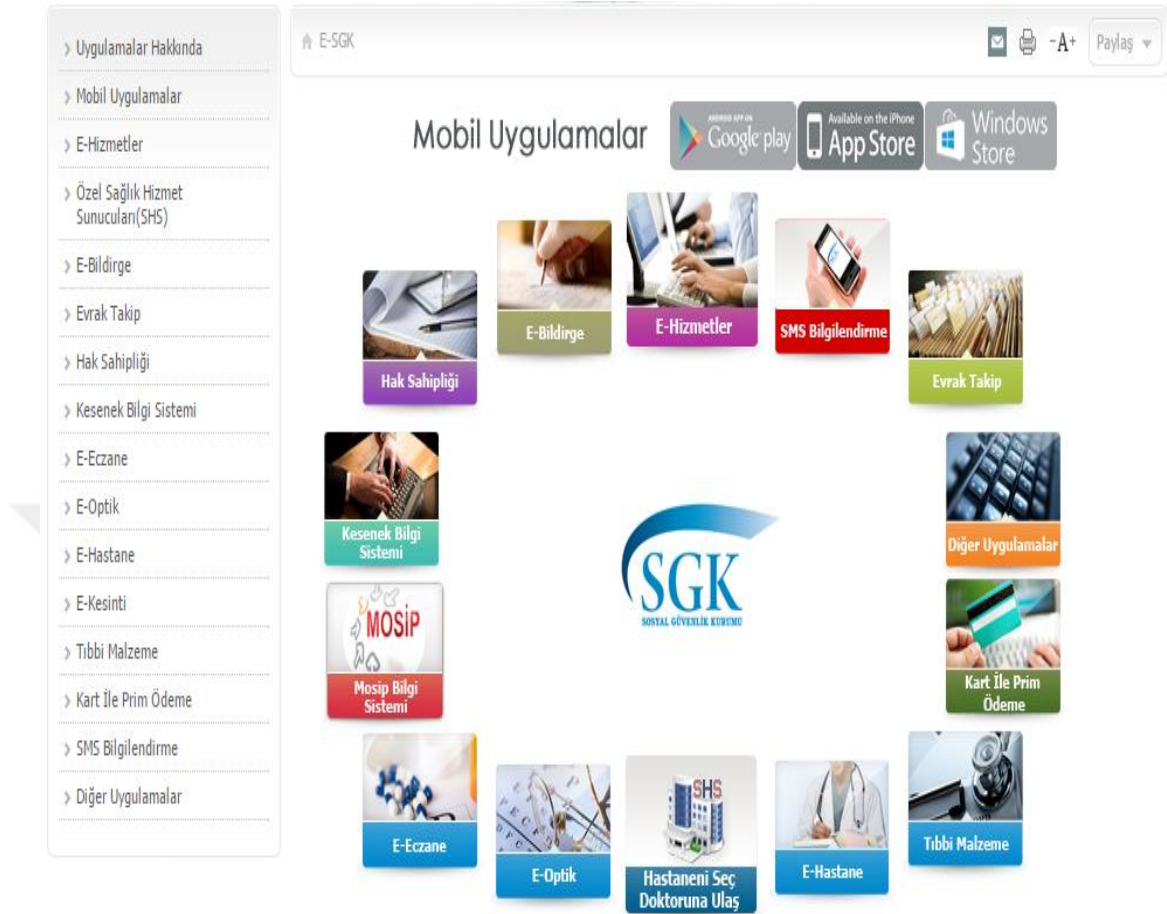
1.2.6.1.3. E-SGK Uygulamalarına Geçiş Çalışmaları

Gelişen teknoloji ve artan iş yükü nedeniyle eskiden manuel olarak kağıt ortamında yapılması gereken bürokratik iş ve işlemler artık e-hizmet uygulamalarıyla daha kısa sürede ve daha tasarruflu bir şekilde yerine getirilebilmektedir.

Sosyal Güvenlik Kurumu gibi tüm ülkeye hizmet sunmakla görevli bir kurumun da teknolojinin sağladığı kolaylıkları hizmet sunan kurum birimlerinin ve hizmet alan meslek mensupları ve vatandaşların kullanımına açması gerekmektedir. Nitekim Sosyal Güvenlik Kurumu'nda 2004 yılından itibaren e-Devlet uygulamalarına geçiş süreci başlamıştır. Daha önceden Kuruma kağıt ortamında verilen aylık prim hizmet bildirimleri 2004 yılından itibaren internet ortamında gönderilmeye başlanmıştır. Sonrasında yine kağıt ortamında düzenlenen işe giriş bildirgesi vb. belgeler de internet ortamına taşınmıştır. Söz konusu durum hem vatandaşların kuruma gelme zorunluluğunu ortadan kaldırmış, hem de zaman ve kağıt tasarrufu sağlanmıştır. Halen Sosyal Güvenlik Kurumu'nda yürütülen iş ve işlemlerin tamamı olmasa da büyük bir çoğunluğu e-SGK uygulamalarıyla internet ortamına taşınmıştır.

Aşağıdaki şekilde Sosyal Güvenlik Kurumu'nda yürütülen e-SGK uygulamaları belirtilmiştir.

Şekil 1.2: SGK'da Yürütülen e-SGK Uygulamaları



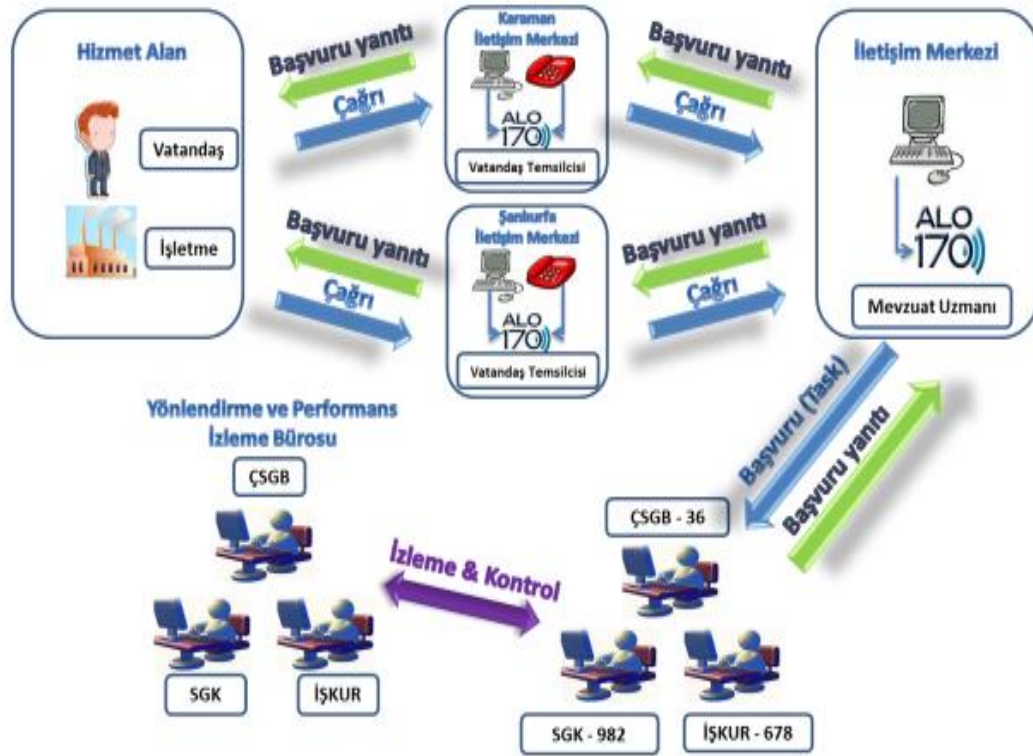
Kaynak: www.sgk.gov.tr, 2017

1.2.6.1.4. Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumuna Geçiş Çabaları ve Alo 170 Uygulaması

Sosyal Güvenlik Kurumunda e-SGK uygulamalarıyla birlikte vatandaş odaklı hizmet anlayışına yönelik adımlar atılmaya başlanılmıştır. Sosyal Güvenlik Kurumundan hizmet alan vatandaşların istek, şikayet ve sigortacılık hizmetlerinden faydalanmaya yönelik talepleri gerek internet uygulamalıyla gerekse Alo-170 uygulamasıyla doğrudan muhatap bulmakta ve yapılan her başvuruya cevap verilmeye çalışılmaktadır.

Alo-170 uygulamasıyla özellikle kayıt dışı sigortalılığa ilişkin ciddi tespitler yapılmakta ve vatandaşların ihbar ve şikayetleri kayıt altına alınarak öncelikli olarak değerlendirilmeye alınmaktadır. Alo 170 hizmet akış şeması aşağıda gösterilmiştir.³⁴

Şekil 1.3: ALO 170 Hizmet Akış Şeması



Kaynak: <http://www.csgeb.gov.tr>, 2017

1.2.6.1.5. Taşraya Sosyal Güvenlik Merkezlerinin Kurulma Çalışmaları

01.10.2008 tarihinden itibaren Sosyal Güvenlik İl Müdürlüklerinin altında hizmet sunmak üzere nüfusu ve aktif sigortalı sayısı belli bir sayının üzerinde olan ilçelere Sosyal Güvenlik Merkezleri açılmaya başlanılmıştır. Özellikle taşrada İl Müdürlükleri bünyesinde yürütülen sosyal güvenlik hizmetleri anılan tarihten daha

³⁴ Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı 2012 Yılı ALO 170 Değerlendirme Raporu ss.1

küçük yerleşim birimlerinde yürütölmeye başlanılmıştır. Bu durum taşrada yaşayan vatandaşların hizmeti ayağında alması anlamına gelmektedir.

1.2.6.2. Hizmet Sunumunu Olumsuz Yönde Etkileyen Faktörler

Sosyal güvenlik hizmetlerinin sunumunda hizmet kalitesini olumsuz yönde etkileyen bir çok etken bulunmaktadır. Bu etkenler makro ve mikro düzeyde toplumun bütün kesimlerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Sosyal güvenlik sisteminin sağlam temeller üzerine oturtulması, aktüeryal dengelerin gözetilmesi, hizmet sunucularının fiziki, teknik altyapılarının güçlendirilmesi, paydaşlara sunulan sosyal güvenlik hizmetlerinin kalitesini arttıracaktır.

1.2.6.2.1. Personelden Kaynaklanan Faktörler

İnsan kaynakları işletmelerin varoluş sebeplerinin başında gelmektedir. Sunulan hizmetlerin kalitesi doğrudan hizmeti sunan personelin çalıştığı birime ilişkin mesleki yeterliliği ve liyakatına bağlı olarak değişkenlik gösterir. Dolayısıyla sosyal güvenlik hizmeti sunan personellerin de alanında uzman ve sosyokültürel açıdan kendisini geliştirmiş bireyler olması gerekmektedir. Ancak yakın zamana kadar merkezi yerleştirme sınavlarının olmayışı ve kamuya personel istihdamı konusunda yaşanan sıkıntılar bugün karşımıza mesleki anlamda kendisini geliştirememiş, insan ilişkileri yönünden zayıf kamu görevlileri ile vatandaşları karşı karşıya getirmiştir. Bu durum ise vatandaşların kamu kurumlarına karşı olumsuz düşünce ve tavır içinde olmalarına neden olmaktadır. Sosyal güvenlik kurumlarında da personelden kaynaklanan ve sunulan hizmetin kalitesini olumsuz yönde etkileyen bir çok durumdan söz edilebilir. Ancak istihdam edilecek personelin bilgi birikimi, mezuniyet alanı ve demografik özellikleri iyi bir şekilde irdelenerek sisteme entegrasyonunun sağlanması hizmet sunumunda personelden kaynaklanan sorunların minimum seviyelere inmesinde önemli rol oynayacaktır.

1.2.6.2.2. Mevzuattan Kaynaklanan Sorunlar

Kamu kurum ve kuruluşları hizmet sunumlarında belirli yasal kurallara göre hareket etmek durumundadır. Zira konulan yasal düzenlemeler sayesinde tarafsızlık ve eşitlik ilkeleri sağlanmış olur. Ancak Türkiye’de son yıllarda azaltılmış olsa bile hala gereksiz bürokratik işlemler yasal geçerliliğini korumaktadır. Bu durum yeni iş sektörlerinin ortaya çıkmasını yavaşlatmakta var olan işyerlerini ise olumsuz etkilemektedir.

Sosyal Güvenlik Kurumu hizmet sunduğu hedef kitlenin çok büyük olması nedeniyle mevzuat yönünden sürekli değişkenlik gösteren kurumdur. Çünkü zaman içerisinde kurumun hizmet sunumları suistimal edilebilmekte ve kurum zarara uğratılabilmektedir. Bu nedenle Sosyal Güvenlik Kurumu bu suistimalleri önlemek adına mevzuat yönünden gerekli tedbirleri almaktadır. Ancak bu tedbirleri alırken çıkardığı yönetmelik genelge ve talimatlardaki karmaşıklık uygulamada büyük sorunlara neden olmaktadır. Bu sorunlar neticesinde işverenler yönünden maddi kayıplar olmakta, bu kayıplar ise çalışanların sosyal ve maddi haklarına olumsuz yönde yansımaktadır.

Yayımlanan kanun, genelge, yönetmelik vb. yasal düzenlemelerin toplumun tüm katmanları tarafından açık ve net bir şekilde anlaşılır olması gerekmektedir. Böylelikle hizmet sunan ve hizmet alan taraflar açısından uyulması gereken kurallar kesin bir şekilde belirlendiğinden sunulan hizmetler daha etkin ve kaliteli olacaktır.

1.2.6.2.3. E-Devlet Uygulamalarından Kaynaklanan Sorunlar

Teknoloji gündelik hayata ve iş hayatına olumlu yönde pek çok fayda sağlasa da zaman zaman gerek alt yapı eksikliği gerekse bilgisayar programlarındaki hata ve eksiklikler nedeniyle hizmet alan taraflarca kullanılamamakta ya da yanlış kullanılmaktadır. Bu durum e-Devlet uygulamaları için de geçerlidir ve kullanıcıları yasal sorumluluk ve yaptırımlarla karşı karşıya getirebilmektedir.

E-Devlet uygulamaları herkesçe kullanılabilecek düzeyde, güvenli ve hızlı olduğu sürece hizmet kalitesini arttırabilir.

1.2.6.2.4. Politik Nedenlerden Kaynaklanan Sorunlar

Geçmişten günümüze siyasi otoritelerce kamu hizmetlerine yönelik pek çok düzenleme yapılmıştır. Bu düzenlemelerin bazıları yönetilenlerden gelen talepler nedeniyle olurken bazıları ise siyasi rant ve popülerite elde etmek için yapılmıştır. Nitekim buna en güzel örnekler geçmişte sosyal güvenlik alanında yapılan emeklilik yaşının düşürülmesi ve sürekli çıkartılan borç yapılandırmalarıdır.

Emeklilik yaşının düşürülmesi Türkiye'nin pek te yabancı olmadığı bir uygulamadır. Zira yakın tarihe bakıldığında emekliliği sağlayan hizmet gün sayısı ve yaş faktörleri şuan uygulanan gün ve yaş şartlarının çok altında düzenlenmiş ve genç emekli sayısında büyük artışlar olmuştur. Genç yaşta emeklilik nedeniyle emekli olan kişiler çalışma gücüne sahip olduğu halde üretim faaliyetlerine katılmadığı gibi uzun yıllar boyunca aldıkları emekli maaşları nedeniyle ülke ekonomisine de olumsuz yönde etki etmektedirler.

Kamu alacaklarına yönelik sıkça çıkartılan aflar ve borç yapılandırmaları da sosyal güvenlik alanında mali yapıyı olumsuz etkileyen önemli bir faktördür. Kısa vadede belli bir miktar alacağın tahsili olumlu gibi görünse de uzun vadede düşünüldüğünde mali yapıya ciddi zararlar verilmektedir. Zira sosyal güvenlik primlerini zamanında ödeyen işverenlerle ödemeyenler arasında haksız rekabet koşulları oluştuğu gibi sürekli bir af beklentisi de sigorta primlerinin ödenmesinin ötelenmesini sağlamaktadır. Bu tür uygulamaların yerine borcunu zamanında ödeyen işverenlere çeşitli avantajlar getirmek hem tahsilat oranının artmasını sağlayacak hem de borçların zamanında ödenmesini özendircektir.

1.2.6.2.5. Kayıt Dışı İstihdam ve Aktüerya'dan Kaynaklanan Sorunlar

Sosyal güvenlik mevzuatı açısından resmi olarak işyeri tescil ettirilmeden ya da sigortalılık bildirimi yapılmadan kişilerin çalıştırılması kayıt dışı istihdam olarak karşımıza çıkmaktadır. Prim oranlarının yüksek oluşu ve bürokratik işlemlerin fazla oluşu kayıt dışı istihdamı arttıran faktörler olarak karşımıza çıksa da bu durum geçerli ve yasal bir mazeret değildir. Çünkü söz konusu durum sigortalı çalıştıran işverenlerle kayıt dışı işçi çalıştıran işverenler arasında haksız rekabet koşullarının oluşmasını sağlamaktadır. Ayrıca sigortasız çalışan kişilerin sosyal ve mali hakları yönünden pek

çok olumsuz duruma neden olmaktadır. Tüm bu olumsuzlukların yanında kayıt dışı istihdam nedeniyle Sosyal Güvenlik Kurumu'nun aktüeryal dengeleri de zarar görmekte ve primlerden gelen gelirlerin ödenen emekli aylıkları ve sosyal güvenlik giderlerini karşılama oranını düşük kalmakta bu da ciddi sosyal güvenlik açıklarına neden olmaktadır.

Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından sosyal paydaşlarına daha kaliteli ve etkin hizmet sunulabilmesi için güçlü ve şeffaf bir aktüeryal yapıya sahip olması gerekmektedir.

1.3. SOSYAL GÜVENLİK HİZMETLERİNDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖNEMİ VE GEREKLİLİĞİ

Sosyal güvenlik hizmetlerinden kamu ve özel sektör işverenleri, Türkiye'de yaşayan bütün Türk vatandaşları, çalışma iznine sahip yabancı ülke vatandaşları, Türkiye dışında SGK ile anlaşması olan yabancı ülkelerde çalışan ve ikamet eden Türk vatandaşları faydalanmaktadır. Böylesine büyük bir hedef kitlesi olan bir kurumun sosyal paydaşlarına etkin ve kaliteli hizmetler sunması çok zor olmakla birlikte zorunludur. Çünkü söz konusu hizmetlerin temelinde insan kavramı bulunmaktadır. Bireylerin mutlu ve huzurlu olması, kendilerini sosyal ve ekonomik açıdan güvende hissetmesi toplum refahını arttıran en önemli etkenlerdendir. Bu bağlamda sosyal güvenlik hizmetlerinde müşteri memnuniyetinin ölçülme nedenlerinin temelinde de birey, aile ve toplumun sosyal güvenlik hizmetlerinden beklemiş oldukları hizmet kalitesi ile algılamış oldukları hizmet kalitesi arasındaki farkların tespit edilerek daha fonksiyonel bir yapının oluşmasına katkıda bulunma çabası yatmaktadır.

Bu noktada Sosyal Güvenlik Kurumunun en önemli görevi, sosyal paydaşlarına eşit, sürdürülebilir, kaliteli ve şeffaf bir hizmet anlayışıyla hizmet sunmaktır.



İKİNCİ BÖLÜM

HİZMET KAVRAMI VE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

2.1. HİZMET KAVRAMI VE TANIMI

Hizmet kavramı soyut bir kavram olduğundan birden çok tanımı bulunmaktadır. Bu tanımlamalardan bazıları şu şekildedir:

Collier tarafından hizmet kavramı; “Üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay veya çaba” olarak tanımlanmıştır.³⁵

“Hizmet tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydadır.”³⁶

Kotler’e göre hizmet; “Bir tarafın diğerine sağladığı, somut ya da soyut olabilen, dokunulamayan, sahip olunamayan, bir etkinlik, çaba veya faydadır.”³⁷

Hizmet kavramı hakkında yukarıda belirtilen tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere hizmet hakkında kesin bir tanım yapmak mümkün değildir. Dolayısıyla yapılan tanımlarda birbirinden farklılık göstermektedir.

2.2.KALİTE KAVRAMI VE TANIMI

Kalite latince kökenli bir kelimedir ve “qualitas” sözcüğünden türemiştir. Kalite müşterilere sunulan mal ve hizmetler nedeniyle oluşan beklentilere karşılık verilebilme becerisidir denilebilir. Kaliteyi birçok şekilde tanımlamak mümkündür.

Kalite kavramına ilişkin yapılan tanımlardan bazıları şunlardır:

“Kalite, mal ve hizmetlerin kullanıcısının bir yargısıdır. Mal ve hizmetlerin, müşterilerin veya kullanıcıların ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılama derecesidir.”³⁸

“Kalite, kusursuzluk anlayışına sistemli bir yaklaşımdır. Kalite kullanıma uygundur.” (J. Joseph JURAN).

“Kalite, ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketicinin isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir.”(Japon Sanayi Standartları Komitesi – JIS).³⁹

³⁵ Nermin Uyguç,(1998)Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi:Stratejik Yaklaşım,Dokuz Eylül Yayınları, İzmir, s.8.

³⁶İsmet Mucuk,(1998) Pazarlama İlkeleri,6.Baskı,Der Yayınları,İstanbul, s.323

³⁷ Philip Kotler,(1997) Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, NewJersey: Prentice Hall International, Inc.,s.467

³⁸ Tamer Koçel,(1999) İşletme Yöneticiliği, Yönetim ve Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar, 8. Basım, Beta yayınları, İstanbul, s. 306

³⁹ <http://www.turcomoney.com>,2017

2.3. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI VE TANIMI

Globalleşen ekonomik pazarda başarıyı etkileyen birden çok etmen bulunmaktadır. Müşterilerin beğenisine sunulan ürün ve hizmetlerde kalite kavramı büyük önem arz etmektedir. Zira müşterilerce kaliteli olarak tanımlanan ürün ve hizmetlerin bazı eksik yanları olsa da bu durum göz ardı edilebilmektedir. Kalite olgusu beraberinde ürün ve hizmetlere güven duyulmasını sağlamaktadır. Ancak tek başına kalite başarıyı getirmekte yeterli değildir.

Günümüz rekabet koşullarında, müşterilerin beklentilerine karşı empati yolunun benimsenerek müşteri odaklı bir yaklaşım benimsenerek müşteri sadakati amaçlanmalıdır.

Müşteri odaklı olarak çalışmak, hedef kitlenin taleplerine kulak verilmesini, beklentilerinin doğru anlaşılmasını, sunulan hizmetlerin zamanında, kaliteli sunularak müşterilerle etkin bir iletişim sağlanmasını, olası memnuniyetsizliklere karşı dürüst ve yapıcı davranılmasını, müşteri eksenli bir ilişki yapısı düzenlenmesini zorunlu kılar.⁴⁰

İşletmelerce sunulan mal ve hizmetlerin beklentilere karşılık verip vermediğinin ya da kaliteli olup olmadığına ilişkin bir yargının oluşabilmesi için söz konusu mal ve hizmetlerin müşterilerce denenmesi gerekmektedir. Müşterilerin mal ve hizmetlere ilişkin algılamalarındaki negatif değişimler işletmelerin ticari ömürlerinin son bulması bakımından çok önem arz etmektedir. İşletmeler, sürekli müşterilerin nabzını tutmalı, kalite beklenti ve algılarını saptamalıdır. Böylelikle müşterisini anlayan, değişimleri tahmin edip çağı yakalayan işletmeler uzun bir faaliyet ömrü sürebilir. Satış sonrası satılan ürünün kalite beklentilerini karşılamaması, müşteri memnuniyetsizliğine ve müşterinin kaybedilmesine neden olur. Müşterilerce somut ürünlerin kalitesinin belirlenmesi kolay olmakla birlikte soyut olan hizmet kalitesinin belirlenmesi o kadar da kolay değildir. Ancak günümüzde somut olan mal kalitesi kadar soyut olan hizmet kalitesi de ticari hayatta önem arz etmektedir. Bu nedenle bu önemin farkında olarak hizmet sektöründe kalitenin en önemli rekabet koşulu olduğu bilincinde olan firmalar, hizmet kalitelerini yükseltme çabası içerisindeyler.⁴¹ Zira kalite

⁴⁰ Erdoğan Taşkın,(2001) Müşteri İlişkileri Eğitimi, s. 136.

⁴¹Hacer Yetiş,(Haziran 2001) Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üni. Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, ss. 61-62.

denilince akla sadece ürün kalitesi gelmemekte, giderek büyüyen bir sektör olan hizmet sektörü de gelmektedir. Küreselleşme sürecinde işletmelerin iç ve dış pazarlarda rekabet edebilir ve hale gelebilmesi için belli standartlara sahip olmaları gerekmektedir. Bu standartlar işletmeler açısından rakiplere karşı çeşitli avantajlar sağlamaktadır. Bu nedenle işletmelerin ISO 9000 ve ISO 14000 standartlarını sağlamaları gerekmektedir.⁴²

2.3.1. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet soyut bir kavram olduğundan müşterilerin kalite algısı ve müşteri tatmini göreceli bir hal almaktadır. Hizmetler, hizmetlerin soyut olma özelliğinden dolayı birbirlerinden farklı özellikler gösterirler. Hizmet kavramının soyut özelliği, hizmet kalitesi kavramının kişiden kişiye değişiklik göstermesine yol açar. Tüketicilerin farklı düşünce ve kalite beklentileri içinde oluşu ve kalite algılamalarının farklı olabileceği, hizmet kalitesinin tanımlanmasını zorlaştırır. Bu sebeple müşterilerin almış oldukları hizmetlerden beklenti ve kaliteyi algılayış şekillerine göre hizmet kalitesi tanımlamaları tüketiciden tüketiciye farklılık gösterebilmektedir. Hizmetlerin elle tutulur gözle görülür olmayışı nedeniyle müşterilerin söz konusu hizmeti almadan önceki kalite beklentisi ile aldıktan sonraki kalite algısı farklı olabilmektedir. Yani müşterilerin hizmeti almadan önce alacakları hizmetin kalitesi konusunda kestirimde bulunmaları oldukça zordur. Hizmet kalitesinin tespit ve kontrolü, mal ve ürünlerin kalitesinin tespit ve kontrol edilmesinden daha zordur. İşletmeler bu zorluğun üstesinden, titiz personel istihdamı, eğitim ve hizmet kalitesini standartlaştırarak gelebilirler.⁴³

Hizmetlerin sahip oldukları birtakım özelliklerden dolayı hizmetlerin kalitesini ölçümlemek zordur. Hizmet kalitesini belirlemede zorluğa sebep olan bazı etmenler şu şekilde gösterilebilir;⁴⁴

“a. Hizmetler soyut birer unsur olup genelde sunulduğu yerde ve zamanda tüketebilen bir eylem, performans veya çabalaradır.

⁴² Ercan Taşkın, (2005) Öğrenen Pazarlama, s. 32.

⁴³ Nevzat Devedbakan ve Mehmet Aksaraylı, (2003) “Sağlık işletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması”, Dokuz Eylül Üniversitesi Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, ss.40

⁴⁴ Mesiha Saat, (1999) “Kavramsal Hizmet modeli ve Hizmet Kalitesini ölçme Aracı olarak Servqual Analizi”, G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Y., C.3, s.108.

b. Hizmetler homojen yapıya sahip olmadığından hizmetin kalitesi ve maiyeti hizmeti sunan kişilere ve müşterilere, bazen zamana göre farklılık gösterebilir ve standart bir yapıya dönüştürülmesi zor olabilir,

c. Hizmetlerin üretim ve tüketim aşaması aynı zaman diliminde meydana gelir. Hizmetlerin üretim aşamasından kullanım aşamasına kadar müşteri ile işletmeler etkileşim içindedir.

Hizmetlerin kalitesine ilişkin akademik olarak yapılan çalışmalar neticesinde sonuç olarak müşteriler açısından hizmet kalitesinin değerlendirilmesi sürecinin, mal ve ürün kalitesini değerlendirme sürecinden daha zor olduğu, hizmet kalitesine ilişkin kalite algılamalarının beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesinin kıyaslanması sonucunda bulunduğu, hizmet kalitesine ilişkin varılan sonuçların yalnızca hizmet çıktısına bakılarak değil hizmetin sunulmuş şekline göre değerlendirildiği sonuçlarına ulaşılmıştır.⁴⁵

2.3.2. Hizmet Kalitesi Tanımı

Hizmet kavramı soyut bir kavram olması nedeniyle bir çok tanım yapılabilir. “Hizmet kalitesi, verilen hizmetin tüketici beklentilerini tatmin düzeyinin bir ölçüsü olarak değerlendirilmektedir. Buna göre, hizmet kalitesi verilen hizmet seviyesinin müşteri beklentileri ile ne kadar iyi eşleştiğinin ölçüsüdür.”⁴⁶

Başka bir tanımda hizmet kalitesi, “müşterinin beklentileri karşısında hizmet seviyesinin ne kadar iyi bir şekilde gerçekleştirilebildiğinin bir ölçüsüdür.”⁴⁷

Müşterilerin, sunulan hizmetten beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki fark hizmet kalitesini ortaya çıkarır. Alınan hizmetlerden beklenen kalite ile algılanan kalite arasındaki fark negatif ise sunulan hizmetin kalitesi olumsuz olarak, söz konusu fark pozitif ise müşteriye sunulan hizmetin kalitesi olumlu olarak değerlendirilir.

⁴⁵Hacer Yetiş ve Hadi Gökçen,(Ekim 2001) “Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli _le Ölçülmesi ve Bir Uygulama”,Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, Cilt 14, S. 4, Ankara, s. 1431.

⁴⁶Haluk Erkut,(1995)”Hizmet Kalitesi”, İnterbank Yayınları, No.2, İstanbul, s.12

⁴⁷ Ahmet K.Şekeraya, (1997), Şekeraya, A. K.,(1997).Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü. (1.Baskı), Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu, No:87, 1.,s.14

2.4. HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI

Hizmet kalitesini ölçmek zor olduğundan belirli somut veriler ışığında bu ölçümlemenin yapılması gerekmektedir. Bu bakımdan hizmet boyutlarının irdelenmesi gerekmektedir. Hizmet boyutları konusunda geçmişten bu güne birçok akademisyen ve bilim adamı tarafından çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların en çok bilineni Parasuraman; Zeithaml ve Berry tarafından yapılan araştırmalardır. Bu araştırmalar sonucunda hizmet kalitesine ait belirleyici temel özellikler aşağıdaki şekilde tespit edilmiştir.⁴⁸

“Tutarlılık: Güvenirlik ile performansın uyumluluğunu kapsamaktadır.

Heveslilik: Hizmet veren personelin sunmuş olduğu hizmetlerde hevesli ve gönüllü olmasıdır.

Yetenek: Hizmeti sunan kişilerin yeterli bilgi ve beceriye sahip olmasını ifade etmektedir.

Ulaşılabilirlik: İlişkilerdeki doğallık ve cana yakınlığı kapsamaktadır.

Nezaket: Hizmeti sunan personelin müşteri ile olan ilişkilerinde kibar, saygılı, alakalı ve dostça davranışını ifade etmektedir.

İletişim: Müşterilerle iletişim kurarken müşterilerin anlayabileceği ve duyabileceği bir şekilde onları dinlemeyi ve bilgi vermeyi ifade etmektedir.

Güvenirlik: Güvenirliği, inanırlığı ve dürüstlüğü ifade etmektedir.

Güvenlik: Tehlikelerden, çeşitli risklerden ve olumsuz düşüncelerden uzak olma durumudur.

Müşteriyi anlama ve bilme: Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını anlamak için uğraşmayı ifade etmektedir.

Elle tutulabilirlik: Hizmetin fiziksel kanıtını içermektedir.”

Hizmet kalitesi değerlendirilirken yukarıdaki belirleyici özellikler dikkate alınarak değerlendirme yapıldığı takdirde gerçeğe yakın bir değerlendirme yapılabilir.

⁴⁸ Parasuraman vd.,(1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research”, Journal ofMarketing,s.45.

2.5. HİZMET KALİTESİNİ ÖLÇEN MODELLER

Hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik geliştirilen literatürde birçok model uygulama bulunmaktadır. Bu modeller aşağıdaki şekilde sıralanabilir.

- Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli
- Gummerson 4Q Modeli
- Grönroos ve Gummesson'un Bütünleşik Modeli
- Lehtinen & Lehtinen'in 3 Boyutlu Modeli
- Normann (Müşteri Tatmin) Modeli
- Bitner Kesisim Modeli
- Tutarlılık Modeli
- Kalite Matrisi Modeli
- Meyer/Mattnüller Modeli
- SERVPERF Modeli
- SERVQUAL Modeli
- HOLSERV Modeli
- Kritik Olaylar Tekniği
- DEA Tekniği
- Rasyo Logaritması Tekniği

Yukarıda belirtilen modellerden en çok kullanılan modeller servqual ve servperf modelleridir.

2.5.1. Servqual Modeli

Hizmet kalitesinin ölçülmesi konusunda geliştirilen servqual modeli Parasuraman vd.(1985) tarafından geliştirilmiş bir modeldir. Servqual modeline ilişkin ilk yapılan çalışma 1985 yılında elektronik hizmet kalitesi konusundadır.

Hizmet ve malların kaliteli olup olmadığına ilişkin yapılan araştırmalarda şu soruların cevapları bulunmaya çalışılmıştır.⁴⁹

⁴⁹ Parasuraman vd.,(1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. Journal of Marketing Research, vol.66/2, ss.140-147

- Müşterilerce hizmet kalitesi nasıl algılanmaktadır?
- Müşteriler değerlendirme yaparken her şeyi kapsayan bir değerlendirme mi yapmaktadırlar? Yoksa sonuca ulaşmak adına sadece belirli hizmet boyutları mı değerlendirmektedirler?
- Müşteriler belli hizmet boyutlarını dikkate alarak bir sonuca varmakta ise bu boyutlar hangileridir?
- Bu boyutlar değişik hizmet türleri ve değişik müşteri bölümleri içinde farklılık arzetymekte midir?
- Bir hizmetin kalitesi değerlendirilirken müşteri beklentileri önemliyse, bu beklentileri meydana getiren ve etkileyen nedenler nelerdir?

“Parasuraman ve arkadaşları işletme yöneticileri ile yaptıkları_ görüşmelerin neticesinde çeşitli sonuçlara ulaşmışlardır. Hizmet kalitesini, hem hizmeti sunan işletmelerin kalite anlayışları ile uygulamaları arasında, hem de tüketicilerin aldıkları hizmetlerden bekledikleri ile aldıkları gerçek hizmet arasında farkları ve bu farkların algılanan hizmet kalitesini nasıl etkilediğini boşluk modeli ile göstermişlerdir.

Araştırmacılara göre bu boşluklar sunulacak hizmetin tüketiciler tarafından yüksek kaliteli olarak algılanmasına engel olacak kadar büyük önem taşımaktadır. Diğer taraftan yönetici görüşmeleri, görüşmeler sonucunda ortaya çıkan genel yargılar, hizmet kalitesine yönelik genel bir modelin geliştirilebileceği konusunda araştırmacılara bazı ipuçları vermiştir.”⁵⁰

Tespit edilen boşluklar ve bu boşluklara sebep olan etkenler aşağıda belirtilmiştir.⁵¹

Boşluk 1: Tüketici Beklentileri ile Yönetimin Tüketici Beklentilerini Algılaması Arasındaki Boşluk: Hizmet yöneticileri genellikle tüketicilerin kalite algıları için gerekli olan özellikleri, tüketicilerin isteklerini karşılamak için hizmetin hangi özelliklerinin olması gerektiğini anlayabilmektedirler. Birinci boşluk hizmeti alan müşterilerin beklentileri ile bu beklentilerin yönetim tarafından algılanması arasındaki farklardan oluşmaktadır. Bu boşluğun oluşmasının 3 sebebi bulunmaktadır:

⁵⁰ Soğancı E. (2012). Servqual İle Beklenti Ve Algının Birlikte Ölçümüne Yönelik Eğitim Sektöründe Bir Araştırma Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,s.36

⁵¹ Parasuraman vd., 1985; 1990

1. Pazarlama araştırmalarının yetersizliği: Firma yöneticilerin müşterilerin beklentileri hakkında bilgi edinme faaliyetleri yoluyla müşteri beklentilerini öğrenmek için gerekli çabayı harcamaması sebebiyle ortaya çıkan, piyasa araştırması konusunda eksiklik, yapılan araştırmalar neticesinde elde edilen sonuçların yeterince kullanılıp değeriendirilememesi ve yönetim ile müşteriler arasındaki etkileşimin olması gerektiği seviyede olmaması gibi sorunlardır.

2. Firma yönetimi ile personel arasındaki iletişimin yetersiz olması: Tüketicilerle direkt iletişimde olan firma personelinde üst yöneticilere uzanan iletişimdeki yetersizlik ve aksaklıklar sebebiyle üst yönetimin alt seviyedeki çalışanların aktarmış oldukları eksik veya yanlış bilgileri gerektiği gibi değeriendirememesi problemidir.

3. Yönetim düzeylerinin çokluğu: Yönetim birimlerinin sayısındaki artış nedeniyle iletişimin olanaklarının zorlaşması, veri kayıplarının ve verilerin hatalı değeriendirilmesi sorunudur.

Boşluk 2: Yönetimin Tüketici Beklentilerini Algılaması İle Hizmet Kalitesi Spesifikasyonları Arasındaki Boşluk: Firma müşteri ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak anlamış olsa da bunu hizmet standartlarına dönüştüremeyebilir. İkinci boşluk, müşterilerin talep ve beklentileri ile ilgili olarak işletme yöneticilerinin düşündükleri ile hizmetlerin sunuluşunda belirledikleri standartlar arasındaki farklılıktır. Hizmet kalite standartlarında yanlışlıklara neden olabilecek nedenleri içeren maddeler aşağıda belirtilmiştir.

1. İşletme yönetiminin hizmet kalitesini arttırma konusunda isteksiz oluşu:

Hizmet kalitesini arttırma amacıyla kullanılacak mali kaynakların maliyetleri arttıran bir gider kalemi olarak görülmesi, işletmenin öncelikli hedef olarak satış seviyelerini yüksek tutma gayreti içinde olarak hizmet kalitesine yeteri kadar önemi vermemesi, işletme yönetiminin hizmet kalitesinin önemini kavrayamaması ve ileride sağlayacağı kazanımları öngörememesi, hizmet kalitesinin arttırılması konusunda yeterli çabanın sarf edilmediği anlamını taşımaktadır.

2. İmkansızlık algısı: İmkansızlık algısı, işletme yöneticilerin müşterilerin beklentilerinin sonsuz olacağı varsayımıyla beklentilerin karşılanmasının imkansız

olduğu düşüncesine sahip olduklarını ifade etmektedir. Bu düşüncenin nedenleri; müşteri taleplerinin yerine getirilmesinin zor olduğu varsayımı, işletmenin teknoloji ve yeteneğe sahip olmaması, ekonomik sıkıntılar, firma yönetim stratejilerinin hep aynı kalması ve değişen durum ve koşullara göre değiştirilmemesi, veya müşterilerin sıra dışı ve yerine getirilmesi imkansız beklentileri olarak nitelendirilebilir.

3. Hedeflerin belirlenmemesi: İşletme standartlarının hizmet kalitesi amaçlarından daha çok benimsenmesi, işletmenin hizmet kalitesi seviyesinin ölçülmemesi, işletmenin amaçlarının açık ve anlaşılır düzeyde olmaması hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir.

4. Görev standartlarında yetersizlik: Hizmetlerin soyut olması nedeniyle çoğu işletme yöneticisi hizmetlerin standartlaştırılmasının mümkün olmayacağı düşüncesi içinde bulunmaktadırlar. Görev standartlarında yaşanan eksiklikler, işletmenin teknolojinin kullanma konusundaki yetersizliği, müşteriye sunulan hizmette otomasyon kullanılmaması ve hizmet sunumunda tutarlılığın sağlanamaması olarak nitelendirilebilir.

Boşluk 3: Hizmet Kalitesi Spesifikasyonları ile Hizmetin Sunumu Arasındaki Boşluk:

İşletmelerin müşteri beklentilerini doğru tespit etmiş olmasına ve bu çerçevede hizmet standartlarını benimseyerek uygulamasına rağmen, hedeflenen hizmet kalitesine yönelik performansı gösterememesi nedeniyle oluşan boşluktur. Bu boşluk daha çok firma çalışanlarından kaynaklanmakta olup hizmetlerin hedeflenen seviyede gerçekleştirilememesinden, personelin hizmet sunumuna karşı isteksiz ve duyarsız olması nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Ayrıca personelin eğitim seviyesinin düşük olması, yine personelin motivasyonun düşük olması, bilgi ve tecrübe yönünden düşük seviyedeki personel de bu boşluğun oluşmasındaki diğer nedenler olarak gösterilebilir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'e göre bu boşluğun ortaya çıkmasına neden olan yedi kavramsal etken vardır:

1. Rol belirsizliği: Rol belirsizliği personelin, işletme yöneticilerinin veya kendilerini denetleyen birimlerin beklentilerinin ne olduğunu ve bu beklentilere karşılık olarak nasıl cevap verileceği konusunda emin olmamalarıdır. Personelin rol

belirsizliğinde kalmasının en büyük nedeni ihtiyaç duyduğu eğitim ve bilgiye sahip olmamasıdır. Bu sorunun ortadan kaldırılması için personele eğitim verilmesi, işletme içi iletişimin güçlendirilmesi, geri besleme yöntemlerinin uygulanması ve geliştirilmesi gerekmektedir.

2. Rol çatışması: Hizmet işletmelerinde çalışan personelin rol çatışması yaşamasının nedenleri arasında tüm müşterilerden gelen isteklerin aynı anda yerine getirilememesi ve personelin kendisinden beklenti içinde bulunan müşteri ve işletme yöneticilerinin beklentileri arasındaki çatışma durumudur. İşletme yöneticileri zamanın daha çok müşteriye hizmet verilerek daha çok nakde çevrilmesini beklerken müşteriler açısından bu durum olumsuz bir tavır olarak algılanabilecektir. Bu sebeple işletmelerin personelinin müşteri odaklı olarak çalışmaya teşvik etmesi, personelin hizmet standartlarını müşterilere göre belirlemesini sağlayarak personeline zaman yönetimi konusunda eğitmesi gerekmektedir.

3. İşe uygun olmayan elemanlar: Bu etken, işletme personelinin sahip olduğu görev ve misyonun getirdiği sorumluluklarını yerine getirecek seviyede donanım ve bilgiye sahip olmadığı durumu ifade etmektedir. Müşterilerle direkt iletişim halinde bulunan personel genellikle hiyerarşik olarak en alt pozisyonlarda çalışmaktadır. Bu personeller ücret ve eğitim yönünden düşük seviyede olduğundan bu pozisyonlarda çalışacak kişilerin seçimi konusunda daha dikkatli olunması ve ilgili personele gerekli eğitimlerin verilmesi gerekmektedir.

4. İşe uygun olmayan teknoloji: Hizmet sunumunda çağın gerektirdiği teknolojik imkanlar müşteri tatminini olumlu yönde etkileyecektir. Bu aynı zamanda işletme personelinin de hizmet sunumunda işini kolaylaştırması ve hizmetin verilme sürecini kısaltması bakımından önem arz etmektedir. Hizmetlerin teknoloji kullanılarak daha nitelikli ve hızlı sunulması işletmeye önemli bir katma değer sağlayacaktır.

5. Uygun olmayan denetim sistemleri: İşletme personelinin performans değerlendirmesi yapılırken en az sürede en çok maddi kazanç elde etme stratejisi uygulandığında hem hizmeti alan müşteriler yönünden hizmetin niteliği hem de hizmeti sunan personelin performans seviyesi düşecektir. Bu nedenle personelin performansı davranışsal kontrol sistemleri yoluyla değerlendirilmelidir.

6. Algılanan kontrol eksikliği: Personelin olası problemler karşısında yerinde ve doğru tepkileri verebilmesi durumu algılanan kontrol manasına gelmektedir. İşletme yönetiminde personele verilen sorumluluk ve yetki makasının açılarının iyi ayarlanması gerekmektedir. Zira sorumluluğu fazla olan personel yetki bakımından kısıtlanırsa sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi düşük olacaktır. Bu nedenle müşterilerin talep ve beklentilerine en kısa sürede açık ve fonksiyonel çözümler sunabilen ve inisiyatif alabilen personeller işletmeye her zaman olumlu kazanımlar sağlayacaktır.

7. Takım çalışması eksikliği: Ekip ruhu personeller arasındaki iletişimi, etkileşimi, birlikteliği ve bilgi paylaşımını arttıracığından başarıya giden yolda birbirinin eksiklerini kapatma çabası içinde olan personelin çalıştığı işletmeler müşteri tatmini konusunda da hedeflerine ulaşabilecektir.

Boşluk 4: Hizmetin Sunumu ile Dışsal İletişimler Arasındaki Boşluk: Dördüncü boşluk, firmaların tanıtım ve reklam yoluyla müşterilerine tanıtmış oldukları hizmetler ile sunmuş oldukları hizmetler arasındaki farklılıklar ve kalite farkından kaynaklanmaktadır. Abartılı reklam ve vaatler nedeniyle müşteriler mağdur olabilmektedir. Bu sebeple, firmaların pazarlama ve organizasyon fonksiyonlarının uyumlu olarak çalışması gerekmektedir. Bu boşluğu oluşturulan kavramsal faktörler aşağıda belirtilmiştir:

1. Yatay iletişimin yetersizliği: Firmanın departmanları arasında iletişim ve koordinasyon eksikliği bulunduğu durumlarda firmada yatay iletişim eksikliğinin bulunduğu söylenebilir. Organizasyon içindeki iletişim ve koordinasyon bozuklukları firmanın vaat ettiği hizmetler ile sunmuş olduğu hizmetler arasında farklılık olmasına neden olabilmektedir.

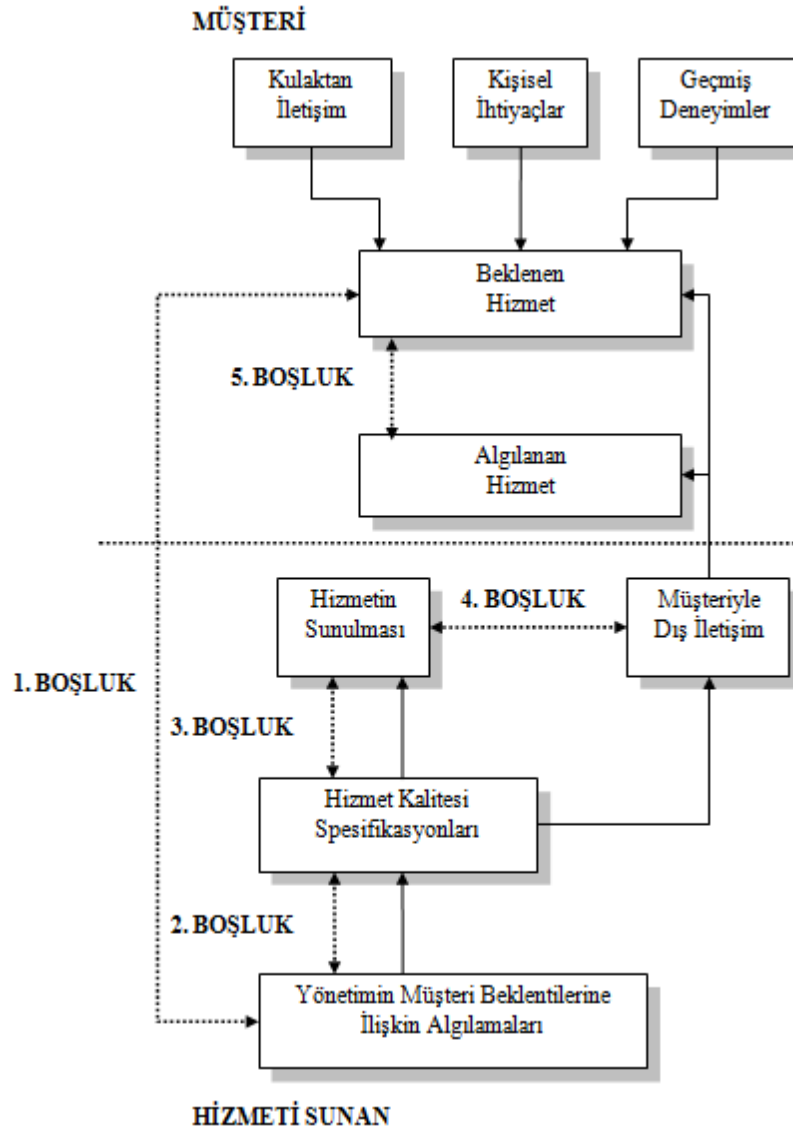
2. Abartma eğilimi: Hizmet işletmelerinde reklam faaliyetleri ticari hayatın sürdürülebilmesi ve şirketin büyümesi için son derece önemlidir. İşletmeler reklam ve tanıtım faaliyetlerinde daha çok kazanmak adına abartıya kaçabilmektedir. Söz konusu durum müşteri beklentileri ile alınan hizmetler arasında farklılıklara ve müşteri mağduriyetlerine neden olabilmektedir. Bu şekilde reklam politikası izleyen işletmelerin kısa vadede karlı gibi görünseler de uzun vadede müşteri kaybı yaşamaları kaçınılmazdır.

Boşluk 5: Beklenen Hizmet – Algılanan Hizmet Boşluğu: Müşterilerin aldıkları hizmetler ile aldıkları hizmetleri karşılaştırmaları ve değerlendirmeleri neticesinde oluşan boşluktur. Beşinci boşluğa aynı zamanda algılanan hizmet kalitesi de denilmektedir. Algılanan hizmet kalitesi bu boşluğun yönüne ve büyüklüğüne bağlıdır. 5. boşluk diğer dört boşluğun bir fonksiyonu olarak ifade edilebilmektedir.

$$5.\text{Boşluk} = f(1.\text{Boşluk}, 2.\text{Boşluk}, 3.\text{Boşluk}, 4.\text{Boşluk})$$

Servqual yönteminin geliştirilme aşamasında işletme yöneticilerinin ve işletmelerin bazı noksanlıkları ve yanlış uygulamaları sonucunda beklenen kalite ile algılanan kalite arasında farklılık oluşmasına yol açan bazı temel boşluklar tespit edilmiştir. Zeithaml, V.A., Berry, L.L. ve Parasuraman tarafından hizmet kalitesinin ölçümü amacıyla geliştirilen “Boşluk Modeli” aşağıdaki gibidir;

Şekil 2.1: Kavramsal Boşluk Modeli



Kaynak: Parasuraman vd.(1988). “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”, *Journal of Marketing*, vol.52,ss. 36

Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki ilişkiler aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir.⁵²

⁵² Parasuraman vd.,(1985) age,ss. 48-49

a) Beklenen hizmet > Algılanan hizmet ise, müşterilerin aldıkları hizmetten algıladıkları kalite seviyesi yeterli değildir ve hizmet kalitesi kabul edilemez seviyededir.

b) Beklenen hizmet = Algılanan hizmet ise, kalite düzeyi yeterlidir ve kabul edilebilir seviyededir.

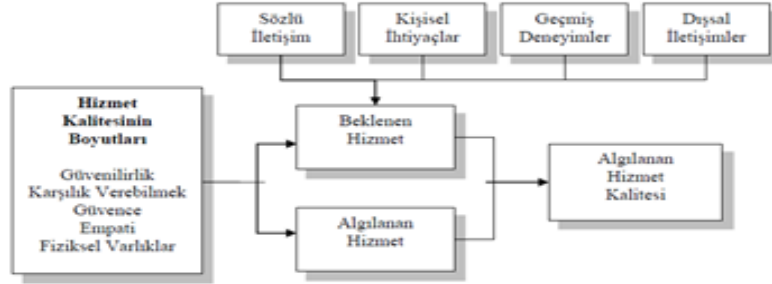
c) Beklenen hizmet < Algılanan hizmet ise, müşterilerce algılanan kalite seviyesi beklenen kalite seviyesinden daha yüksektir ve ideal kalite seviyesini oluşturur.

Servqual analizinde amaç, hizmet kalitesini tüm ayrıntılarıyla ölçerek, işletmelerce sunulan hizmetin müşteri beklentilerini hangi seviyede karşıladığının tespit edilmesidir.

Parasuraman vd. dört farklı hizmet kategorisi olan menkul değerler komisyonculuğu, kredi kartı hizmetleri, bankacılık ve tamir bakım hizmeti müşterileriyle odak grup görüşmeleri, firma yöneticileriyle derinlemesine görüşmeler gerçekleştirmişlerdir. Bu görüşmeler neticesinde hizmet kalitesi müşterilerin beklentileri ile algıları arasındaki farklılık ölçüsü olarak tanımlanmış, sözlü iletişim, kişisel ihtiyaçlar, geçmiş deneyimler ve dışsal iletişimlerin müşterinin hizmetten beklentilerini etkileyen etmenler olduğu tespit edilmiştir.⁵³

⁵³ Parasuraman vd., (1985) age,ss 47-48

Şekil 2.2: SERVQUAL Modeli



Kaynak: Okumuş, A. ve Duygun A. (2008). “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki” *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, vol.8/2, pp.17-38.

Parasuraman vd. tarafından yapılan çalışmalar sonucunda öncelikle hizmet kalitesi on boyutta değerlendirilmiş, sonrasında algılanan hizmet kalitesine ilişkin on boyuttan sadece beş tanesinin ilişkili olduğu, bu boyutların de kendi arasında etkileşim halinde oldukları ortaya çıkmıştır. Bu boyutlar aşağıda belirtilmiştir.⁵⁴

Güvenilirlik: Hizmetin doğru, tutarlı oluşu ve hizmeti gerçekleştirebilme yeteneğidir.

Karşılık verebilmek(heveslilik): Müşteri taleplerini makul süre içinde doğru ve net bir şekilde yanıtlayabilme yeteneğidir.

Güvence : Firma personelinin bilgi ve nezaket ile güven tesis etmesidir.

Empati (müşteriyi anlamak): Firmanın kendisini müşteri yerine koyması ve bireyselleştirilmiş ilgiyi müşteriye verebilmesidir.

⁵⁴ Parasuraman vd.,1985

Fiziksel varlıklar: Firmanın fiziki yapısını ve görünümünü, alet, ekipmanı, personel ve basılı malzemeleri kapsar.

2.5.1.1. Servqual Soru Formu

Servqual analizinde kullanılan ankette hizmet kalitesini belirlemeye yönelik olarak belirlenen beş boyutla ilgili olarak 22 adet soru yer almaktadır. Her soru beklenen ve algılanan hizmet olmak üzere iki boyutlu olarak sorulmaktadır.

SERVQUAL ölçeğindeki ifadeler beş boyut altında toplanmıştır.⁵⁵

Boyutlar	Boyuta Ait İfadeler
Fiziksel Varlıklar	1 – 4
Güvenilirlik	5 – 9
Karşılık Verebilmek(Heveslilik)	10–13
Güvence(Güven)	14–17
Empati	18–22

Servqual analizi anketinde, hizmet kalitesinin 5 önemli boyutu 22 maddelik bir soru formuna yer almaktadır.⁵⁶ Bu soru formatında yer alan anketteki ifadeler aşağıdaki gibidir:

Beklentiler Bölümü

Somut Özellikler(Fiziksel Özellikler)

E1: Mükemmel firmalarının modern görünümlü aletleri ve donanımları vardır.

E2: Mükemmel firmalarının binaları görsel olarak çekicidir.

E3: Mükemmel firmalarının çalışanları düzgün görünüşlüdür.

⁵⁵Parasuraman vd., (1991). Refinement And Reassessment Of The Servqual Scale, Journal Of Reailing, No:67, Sayı: 4,Winter. s.413

⁵⁶ Palmer, A., (1998). Principles of Services Marketing, (Second Edition), Malta:Mc-Graw Hill Publishing Company.s.164

E4: Mükemmel firmalarının verilen hizmetin yanı sıra sundukları ek malzemeler görsel olarak çekicidir.

Güvenilirlik

E5: Mükemmel firmaları söz verdikleri hizmeti yerine getirirler.

E6: Mükemmel firmaları müşterilerinin bir problemi olduğunda ilgili personel bunu çözmek için gerekli ilgiyi gösterir.

E7: Mükemmel firmaları hizmeti ilk anda yerine getirirler.

E8: Mükemmel firmaları hizmetleri söz verdikleri zamanda yerine getirirler.

E9: Mükemmel firmaları hatasız kayıt tutarlar.

Karşılık Verebilmek(Heveslilik)

E10: Mükemmel firmalarının çalışanları müşterilere hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini söylerler.

E11: Mükemmel firmalarının çalışanları müşterilere hızla hizmet verirler.

E12: Mükemmel firmalarının çalışanları her zaman müşterilere yardım etmeye isteklidir.

E13: Mükemmel firmalarının çalışanları asla müşterilerin ricalarına yanıt vermeyecek kadar meşgul değildirler.

Güven

E14: Mükemmel firmalarının çalışanlarının davranışları müşterilerde güven duygusu uyandırır.

E15: Mükemmel firmalarının müşterileri hizmete ilişkin işlemlerde güven hissederler.

E16: Mükemmel firmalarının çalışanları devamlı olarak müşterilere saygılıdır.

E17: Mükemmel firmalarının çalışanları müşterinin sorunlarını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.

Empati

E18: Mükemmel firmaları müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.

E19: Mükemmel firmalarının tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri vardır.

E20: Mükemmel firmalarının müşterilere özel ilgi gösteren çalışanları vardır.

E21: Mükemmel firmaları müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler.

E22: Mükemmel firmalarının çalışanları müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlar.

Algılar Bölümü

Somut Özellikler(Fiziksel Özellikler)

P1: XYZ firmasının modern görünümlü aletleri ve donanımları vardır.

P2: XYZ firmasının binaları görsel olarak çekicidir.

P3: XYZ firmasının çalışanları düzgün görünümlüdür.

P4: XYZ firmasının verilen hizmetin yanı sıra sundukları ek malzemeler görsel olarak çekicidir.

Güvenilirlik

P5: XYZ firması söz verdikleri hizmeti yerine getirir.

P6: XYZ firması müşterilerinin bir problemi olduğunda ilgili personel bunu çözmek

için gerekli ilgiyi gösterir.

P7: XYZ firması hizmeti ilk anda yerine getirir.

P8: XYZ firması hizmetleri söz verdikleri zamanda yerine getirir.

P9: XYZ firması hatasız kayıt tutar.

Karşılık verebilmek(Heveslilik)

P10: XYZ firmasının çalışanları müşterilere hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini söylerler.

P11: XYZ firmasının çalışanları müşterilere hızla hizmet verirler.

P12: XYZ firmasının çalışanları her zaman müşterilere yardım etmeye isteklidir.

P13: XYZ firmasının çalışanları asla müşterilerin ricalarına yanıt vermeyecek kadar meşgul değildirler.

Güven

P14: XYZ firmasının çalışanlarının davranışları müşterilerde güven duygusu uyandırır.

P15: XYZ firmasının müşterileri hizmete ilişkin işlemlerde güven hissederler.

P16: XYZ firmasının çalışanları devamlı olarak müşterilere saygılıdır.

P17: XYZ firmasının çalışanları müşterinin sorunlarını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.

Empati

P18: XYZ firması müşterilerine bireysel ilgi gösterir.

P19: XYZ firmasının tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri vardır.

P20: XYZ firmasının müşterilere özel ilgi gösteren çalışanları vardır.

P21: XYZ firması müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenir.

P22: XYZ firmasının çalışanları müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlar.

En küçük hizmet kalitesi skoru -6'dır. Bu sonuç beklenti puanının +7 ve algılama puanının +1 olması sonucu ($1-7=-6$) bulunmaktadır. En yüksek hizmet kalitesi puanı +6'dır. Bu sonuç algılama puanının +7 ve beklenti puanının +1 olması ($7-1=6$) ile bulunmaktadır. Her anket cümlesi için hesaplanan puan +6 ile -6 arasında değişir. Sayının pozitif olarak büyük olması kalitenin yüksek olduğunu göstermektedir.⁵⁷

Algılanan hizmet kalitesi;

Algılanan Hizmet Kalitesi (Q) = Algılanan Hizmet (P) – Beklenen Hizmet (E) şeklinde formüle edilmiştir.⁵⁸

2.5.1.2. Servqual Modelinin Uygulanması

Servqual analizinde, her ifade için cevaplayıcıların beklenti ve algı bazında verdikleri puanlar arasındaki fark hesaplanmaktadır. Hizmet kalitesi boyutları ile ilgili ortalama Servqual Puanı iki kademedede hesaplanmaktadır.⁵⁹

1. Her müşteri için boyutlara ilişkin ifadelerin SERVQUAL skorları toplanmakta ve boyutları oluşturan ifade sayısına bölünmektedir.

2. 1. Aşamada N sayıdaki müşteri için bulunan skorlar, müşteri sayısına (N) bölünmektedir.

Beş boyut için hesaplanan servqual skorlarının ortalamaları alındığında yani servqual skorları toplanarak beşe bölündüğünde Ağırlıklandırılmış Servqual Puanları

⁵⁷ Teas, K.T., (1993). Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality, Journal of Marketing, 57.4.s.19

⁵⁸ Parasuraman vd.,(1990)

⁵⁹ Mesiha Saat,(1999), age, Sayı: 3;,ss.114

bulunmaktadır. Ağırlıklandırılmış Servqual Puanlarının hesaplanması dört aşamada gerçekleştirilir. Bu aşamalar şu şekildedir:⁶⁰

1. Her müşteri için beş boyutun her birine ilişkin ortalama Servqual puanı hesaplanmaktadır.
2. Her müşteri için 1. aşamada bulunan her boyutun Servqual puanı, müşteri tarafından o boyuta verilen önem derecesi ağırlığıyla çarpılmaktadır.
3. Her müşteri için 2. aşamada beş boyuta ilişkin olarak elde edilen ağırlıklandırılmış Servqual puanı hesaplanmaktadır.
4. 3. aşamada N sayıdaki müşteri için hesaplanan puanlar toplanmakta ve toplam N'ye bölünmektedir.

Servqual yöntemi fonksiyonel bir yöntem olup yöntemi uygulayacak işletmelerin öğrenmek istedikleri birçok müşteri algısına cevap verebilen bir yöntemdir.

2.5.2. Servperf Modeli

Servperf modeli Cronin ve Taylor tarafından hizmet kalitesinin performansını ölçen bir model olarak ortaya atılmıştır. Servperf modeline göre, sunulan hizmetlerde beklentilerden ziyade algılamaların dikkate alınması gerektiği, yani hizmet kalitesini en iyi açıklayan faktörün yalnızca algılamalar olduğu savunulmaktadır. Hizmet kalitesi bir müşteri davranışı olarak kavramsallaştırılabileceğinden hizmet kalitesinin tek ölçütü performans olarak dikkate alınmıştır. Cronin ve Taylor, servperf modelinde beklentileri ve önem ağırlıklarını değerlendirme dışı bırakıp, yalnızca algılamaların değerlendirilmesi gerektiğini belirtmektedirler.⁶¹

Hizmet kalitesi, aşağıdaki formülle hesaplanmaktadır:

$$SQ = \sum_{j=1}^k p_{ij}$$

Bu formülde:

$$SQ = \text{Genel hizmet kalitesi}$$

⁶⁰ Mesiha Saat,(1999), age, Sayı: 3:,ss.114 -115.

⁶¹ Durukan, B. ve Kapucugil İkiz A. (2007). Denetim Kalitesi, Kalite ve Hizmet Kalitesine İlişkin Modeller: Kavramsal Çerçeve, Mali Çözüm Dergisi, Sayı:82.ss.53

k = Niteliklerin sayısı

P_{ij} = J ile ilgili olarak uyarımın performans algısını ifade etmektedir.

2.5.3. Servqual Modeline Yönelik Eleştiriler

Servqual modeli yaygın olarak kullanılan bir yöntem olmakla birlikte bu model bazı özellikleri nedeniyle eleştirilmiştir.

Babakuş ve Boller, servqual hizmet kalite boyutlarının, uygulandığı hizmet kolları yönünden farklılık göstermesi gerektiği, servqual soru formatının analiz aşamasında çeşitli sorunlar ortaya çıkardığını belirtmiştir.⁶²

Carman, Servqual ölçeğinin çeşitli hizmet kollarının hizmet kalitesini ölçmede yeterli olmadığı görüşünü ortaya atmıştır. Carman ayrıca hizmet alanlar açısından önem arz eden hizmet kalite boyutlarının alt boyutlara ayrılması gerektiğini belirtmiştir.⁶³

Servqual modeline ilişkin yapılmış olan eleştirilere istinaden Parasuraman Zeithaml ve Berry yazmış oldukları bir makalede servqual modelini savunarak daha önce yapmış oldukları çalışmaların bu modeli kavramsal ve ampirik olarak desteklediğini belirtmişler ve Servqual ile ilgili herhangi bir yanlış noktanın olmadığını savunmuşlardır.⁶⁴

⁶² Babakuş, E. ve Boller, G.W., (1992), An Emprical Assesment of the Expectations of Service Quality, Journal of Service Marketing, Vol.14, No:1.ss.9

⁶³ Mesiha Saat,(1999) “Kavramasal Hizmet modeli ve Hizmet Kalitesini ölçme Aracı olarak Servqual Analizi”, G.Ü, İ.İ.B.F. Dergisi, Y., C.3,s.115.

⁶⁴ Parasuraman vd., (1994). Reassessment of Expectations as a Comporison Standart in Measuring Service Quality: İmplications for Further Research. Journal of Marketing. 58(1):ss.115



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

**SERVQUAL YÖNTEMİ İLE KÜTAHYA SOSYAL GÜVENLİK İL
MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın temel amacı, Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün sunduğu hizmetlerin kalitesinin ölçülmesidir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni algılanan hizmet kalitesi skoru yani servqual skorudur. Araştırmanın bağımsız değişkenleri ise demografik özellikler yani yaş, cinsiyet ve eğitim durumudur.

3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Müşterilere sunulan hizmet kalitesinin ölçülmesi neticesinde işletmeler; müşterilerin beklentilerinin hangi oranda tatmin edilebildiğini , sundukları hizmetin kalitesini ya da müşterilerin hangi hizmetlerden memnuniyetsiz kaldıklarını tespit edebilir. Hizmet kalitesinin ölçülmesi sonucunda bulunacak sonuçlar ışığında işletmeler eksik ve aksayan yönlerini tespit edebilir ve bu aksaklıklara anında müdahale ederek rekabet gücünü artırabilir.

Bu nedenle bu tür araştırmalar işletmelerin varlığını sürdürebilmesi bakımından yüksek öneme sahiptir.

Hizmet kalitesinin ölçümü konusunda bir çok sektörde araştırmalar yapılmış olmasına karşılık, Sosyal Güvenlik Kurumu gibi milyonlarca kişi ve kuruma sosyal güvenlik hizmeti sunan bir kurumda böyle bir çalışmanın henüz yapılmamış olması ve bu araştırmanın bu alandaki bir eksikliği gidererek literatüre katkı sağlaması araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırma zaman ve maliyet kısıtları dikkate alınarak, Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü ile sınırlandırılmış, araştırma kapsamına sadece Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nden sosyal güvenlik hizmeti alanlar dahil edilmiştir.

3.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmış, uygulanan anketler servqual yöntemine göre analiz edilmiştir. Söz konusu anket çalışmasında Parasuraman, Berry ve Zeithaml'ın tanımladığı hizmet kalite boyutları esas alınmıştır.

Kurumdan 2016 yılında pasif aylık alan kişi sayısı ve aktif çalışan kişi sayısı aşağıdaki tablolarda belirtilmiştir.

Tablo 3.1: Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü 2016 Yılı Aktif Çalışan Kişi Sayısı

2016 YILI	İlin Toplam Nüfusu	AKTİF ÇALIŞAN KİŞİ SAYISI				
		4/a (SSK)	4/b (Bağ-Kur)	4/c (Emekli Sandığı)	Toplam	Sos.Güv.Kap. Çalışanların Toplam Nüfusa Oranı (%)
OCAK	571.436	83.485	20.752	22.443	126.680	22,17
ŞUBAT	571.436	82.642	19.964	22.569	125.175	21,90
MART	571.436	83.572	19.680	23.730	126.982	22,22
NİSAN	571.436	84.264	19.416	23.791	127.471	22,31
MAYIS	571.436	87.515	19.477	25.236	132.228	23,14
HAZİRAN	571.436	90.703	19.374	24.123	134.200	23,48
TEMMUZ	571.436	88.768	19.358	23.899	132.025	23,10
AĞUSTOS	571.436	88.730	19.403	23.044	131.177	22,95
EYLÜL	571.436	88.419	19.415	22.954	130.788	22,89
EKİM	571.436	89.770	19.432	22.279	131.481	23,01
KASIM	571.436	89.610	19.489	22.194	131.293	23,01
ARALIK	573.642	94.644	19.416	22.088	136.148	23,73

Tablo 3.2: Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü 2016 Yılı Pasif Aylık Alan Kişi Sayısı

PASİF AYLIK ALAN KİŞİ SAYISI						
2016 YILI	İlin Toplam Nüfusu	4 /a (SSK)	4/b (BAĞ-KUR)	4/c EMEKLİ SANDIĞI	Toplam	Sos. Gv. Kap.Emeklilerin Toplam İl nüfusuna Oranı (%)
OCAK	571.463	81.101	19.284	13.151	113.536	19,87
ŞUBAT	571.463	81.292	19.247	13.148	113.687	19,89
MART	571.463	81.466	19.234	13.169	113.869	19,93
NİSAN	571.463	81.652	19.228	13.272	114.152	19,98
MAYIS	571.436	81.773	19.229	13.197	114.199	19,98
HAZİRAN	571.436	81.743	19.226	13.217	114.186	19,98
TEMMUZ	571.436	81.874	19.240	13.221	114.335	20,01
AĞUSTOS	571.436	80.845	19.238	13.266	113.349	19,83
EYLÜL	571.436	80.966	19.237	13.301	113.504	19,86
EKİM	571.436	81.153	19.200	13.344	113.697	19,90
KASIM	571.436	81.313	19.206	13.360	113.879	19,93
ARALIK	573.642	81.467	19.249	13.378	114.094	19,89

2016 yılı verilerine istinaden mevcut ana kütleye göre 250 kişiyle anket yapılması uygun görülmüştür. Araştırma 2-6 Ocak 2017 tarihleri arasında Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nden hizmet alan müşterilerden basit tesadüfi örneklem yöntemiyle uygulanmıştır.

Söz konusu anketler müşterilere dağıtılarak doldurulması istenilmiş, anketin bir kısmı ise yaşlı müşterilerin ankete katılımını sağlamak adına yüz yüze görüşme yöntemi ile yapılmıştır.

Hizmet kalitesini ölçme amacıyla geliştirilen anket 4 bölümden meydana gelmiştir. Birinci bölümde; demografik özellikler olan cinsiyet, eğitim durumu ve yaş kriterleri bulunmaktadır. İkinci bölümde Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nden hizmet alan müşterilerin beklentilerinin ölçüldüğü 22 tane hizmet kalitesinin boyutlarının olduğu beklentiler bölümü bulunmaktadır. Üçüncü bölümde; Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nden hizmet alan müşterilerin hizmet kalitesi algılamaları 5 boyutta ve 22 soruda saptanmıştır. Dördüncü bölümde verilen hizmetlerle ilgili olan 5 maddenin 100 puan üzerinden önem derecesine göre müşteriler tarafından puanlanması ve söz konusu işyerinin özelliklerini önem sırasına koymaları istenmiştir.

Ankete katılan kişilerden 113'ü kadın, 137'si ise erkektir. Bu kişilerden 21'i 18-22 yaş aralığında, 71'i 23-30 yaş aralığında, 66'sı 31-35 yaş aralığında, 53'ü 36-40 yaş aralığında, 25'i 41-45 yaş aralığında, 14'ü de 45 yaş ve üzerindedir. Yine katılımcıların 32'si ilköğretim, 60'ı lise, 53'ü ön lisans, 77'si lisans, 28'i de yüksek lisans mezunudur.

Hizmet kalitesinin seviyesini ölçmeye yönelik düzenlenen anket soruları 7'li Likert tipindedir. Hizmet alanların her bir ifade için 1 ile 7 arasında kendilerine en uygun şıkka katılma derecelerini gösteren “Hiç Katılmıyorum”, “Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinden kendilerine en uygun şikkı seçmeleri istenilmiştir. Seçeneklerin puanlaması sırasıyla 1, 2, 3, 4, 5, 6, ve 7 olarak belirlenmiştir. “Tamamen Katılıyorum”a “7” puan verilirken “Hiç Katılmıyorum”a “1” puan verilmiştir. Böylece ifadelerden elde edilen puanlar sunulan hizmet kalitesinin düzeyinin ölçülmesi için kullanılmıştır. Toplanan veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) (16.0) analiz programında değerlendirilmiştir.

3.5.ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde hizmet kalitesinin servqual yöntemiyle ölçülmesine yönelik 4 farklı hipotez belirlenmiştir.

Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin algı ve beklenti düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin;

H₀:Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin algı ve beklenti düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁:Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin algı ve beklenti düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin;

H₀: Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin;

H₀: Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin;

H₀: Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık vardır.

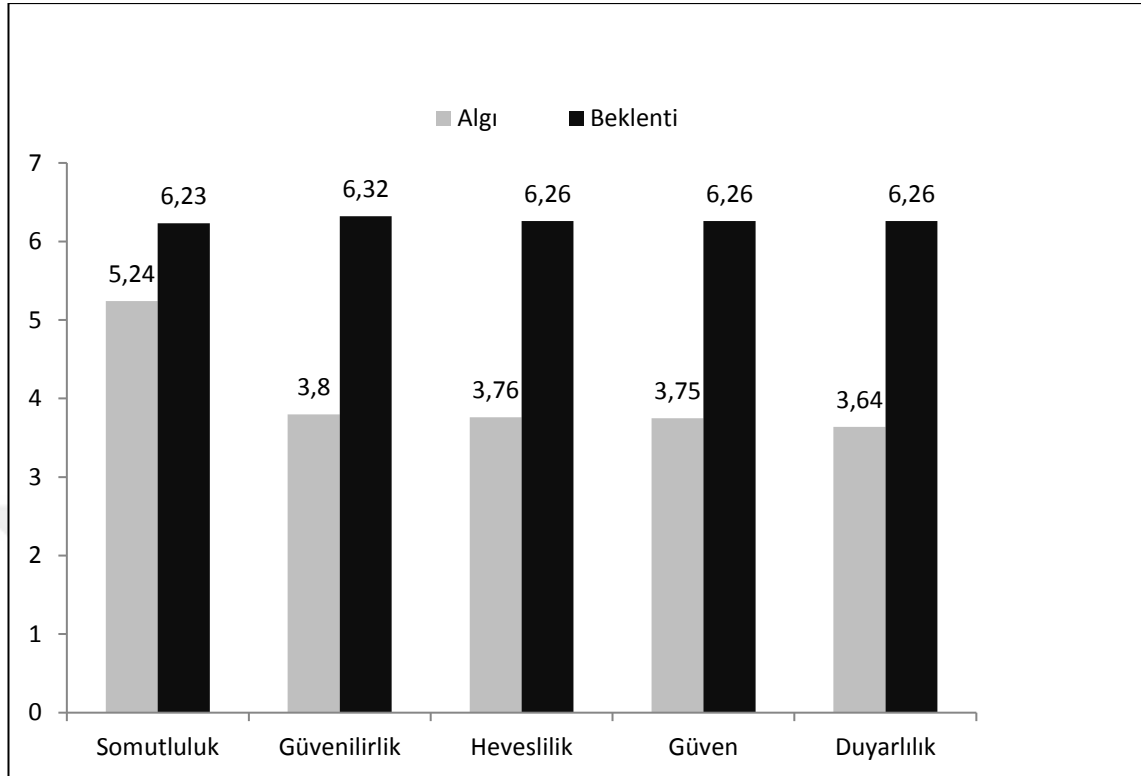
Hipotezleri belirlenmiştir.

3.6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

250 kişiyle yapılan anketler SPSS veri analiz programı ile analiz edilerek aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 3.3: SPSS Veri Analiz Programı ile Analiz Edilen Anket Sonuçları

Beklenti Skorları İstatistikleri						Algı Skorları İstatistikleri					
	N	Ort.	St.Sapma	Min.	MaX.		N	Ort.	St.Sapma	Min	Max.
B1	250	6,1360	,68568	4,00	7,00	C1	250	6,3840	,59156	4,00	7,00
B2	250	6,1640	,71213	4,00	7,00	C2	250	6,3160	,80169	4,00	7,00
B3	250	6,2760	,74434	4,00	7,00	C3	250	4,3280	1,09966	1,00	7,00
B4	250	6,3240	,81835	3,00	7,00	C4	250	3,9120	,99004	1,00	7,00
B5	250	6,3440	,78238	4,00	7,00	C5	250	3,8720	1,12636	1,00	7,00
B6	250	6,3840	,75818	3,00	7,00	C6	250	3,8560	1,20043	1,00	7,00
B7	250	6,3040	,81870	2,00	7,00	C7	250	3,7560	1,17899	1,00	7,00
B8	250	6,2880	,77941	3,00	7,00	C8	250	3,7160	1,09917	1,00	7,00
B9	250	6,2680	,76322	3,00	7,00	C9	250	3,7960	1,20006	1,00	7,00
B10	250	6,2440	,74477	4,00	7,00	C10	250	3,7720	1,13010	1,00	7,00
B11	250	6,3240	,75718	4,00	7,00	C11	250	3,7880	1,17498	1,00	6,00
B12	250	6,2240	,77474	3,00	7,00	C12	250	3,6960	1,19721	1,00	7,00
B13	250	6,2640	,72968	3,00	7,00	C13	250	3,7800	1,26570	1,00	7,00
B14	250	6,2480	,75150	4,00	7,00	C14	250	3,7760	1,22139	1,00	7,00
B15	250	6,2480	,74614	3,00	7,00	C15	250	3,7880	1,17498	1,00	6,00
B16	250	6,2840	,69084	4,00	7,00	C16	250	3,7200	1,23601	1,00	7,00
B17	250	6,2480	,74614	3,00	7,00	C17	250	3,7000	1,23941	1,00	7,00
B18	250	6,2680	,70865	3,00	7,00	C18	250	3,7840	1,24883	1,00	7,00
B19	250	6,2400	,69882	4,00	7,00	C19	250	3,880	1,36046	1,00	7,00
B20	250	6,2840	,76792	4,00	7,00	C20	250	3,7440	1,21836	1,00	7,00
B21	250	6,3560	,72065	4,00	7,00	C21	250	3,5520	1,26717	1,00	7,00
B22	250	6,1760	,81713	4,00	7,00	C22	250	3,2200	1,43241	1,00	7,00

Tablo 3.4: Faktör Dağılımlarına Göre Ortalamalar

Tablonun ortalama sütunundaki değerler incelendiğinde, kurumdan hizmet alanların, hizmet kalitesinin farklı boyutlarına ilişkin algı ve beklenti düzeylerinde, algı puanlarının tüm boyutlarda beklenti puanlarının altında kaldığı gözlenmektedir. Bununla birlikte aradaki farkın rastlantısal mı (herhangi bir nedene dayanmayan), yoksa hizmet kalitesindeki bir problemin göstergesi mi olduğunu belirleyebilmek için aşağıdaki hipotezler eşleştirilmiş örneklem t-testi kullanılarak sınanmıştır.

H_0 = Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin beklenti ve algı düzeyleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

H_1 = Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin beklenti ve algı düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.5: Eşleştirilmiş Örneklem İstatistikleri

		Ortalama	N	Std.Sapma	Std.Hata
Çift 1	Somutluluk(Fiz.Var.) B	6,2250	250	,60836	,03848
	Somutluluk(Fiz.Var.) A	5,2350	250	,59197	,03744
Çift 2	Güvenilirlik B	6,3176	250	,62871	,03976
	Güvenilirlik A	3,7992	250	,99242	,06277
Çift 3	Heveslilik B	6,2640	250	,59432	,03759
	Heveslilik A	3,7590	250	1,03074	,06519
Çift 4	Güven B	6,2570	250	,56611	,03580
	Güven A	3,7460	250	1,05805	,06692
Çift 5	Empati B	6,2648	250	,55229	,03493
	Empati A	3,6376	250	1,08129	,06839

SGK'dan hizmet alanların somutluluk(fiziksel özellikler), güvenilirlik, heveslilik, güven, ve empati boyutlarından almış oldukları hizmet kalitesi puanları Tablo 3.4'ün Ortalama sütununda verilmiştir. Tablonun anlamlılık sütunundaki değerler ise söz konusu farklılıkların $p < 0.01$ önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.6: Eşleştirilmiş Örneklem t Testi Sonuçları

		SERVQUAL Puanları			t	df	Anlamlılık
		Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata			
Çift 1	Somutluluk B Somutluluk A	,99000	,8584	,05429	18,235	249	,000
Çift 2	Güvenilirlik B Güvenilirlik A	2,5184	1,2730	,08051	31,279	249	,000
Çift 3	Heveslilik B Heveslilik A	2,5050	1,2693	,08028	31,204	249	,000
Çift 4	Güven B Güven A	2,5110	1,2750	,08064	31,139	249	,000
Çift 5	Empati B Empati A	2,6272	1,2851	,08128	32,323	249	,000

Test sonuçlarına göre, hizmet kalitesinin tüm boyutlarında H_0 hipotezi reddedilmiş ve kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin algılarının beklentilerinden düşük olduğu ve buna bağlı olarak kurumun sunduğu hizmet kalitesinin yetersiz olarak değerlendirilebileceği sonucuna varılmıştır.

Tablo 3.7: Boyutlar Bazında Servqual Skorları

		BEKLENTİ				ALGI				SERVQUAL SKORU	
	S.N o	N	Min	Ma x	Orta.	Min .	Max	Orta.	Fark	Boyut Bazında	Eşit Ağırlık lı
Fiziksel Özellikler	1	250	4,00	7,00	6,1360	4,00	7,00	6,3840	0,248	-0,99	-2,230
	2	250	4,00	7,00	6,1640	4,00	7,00	6,3160	0,152		
	3	250	4,00	7,00	6,2760	1,00	7,00	4,3280	-1,948		
	4	250	3,00	7,00	6,3240	1,00	7,00	3,9120	-2,412		
Güvenilirlik	5	250	4,00	7,00	6,3440	1,00	7,00	3,8720	-2,472	-2,518	
	6	250	3,00	7,00	6,3840	1,00	7,00	3,8560	-2,528		
	7	250	2,00	7,00	6,3040	1,00	7,00	3,7560	-2,548		
	8	250	3,00	7,00	6,2880	1,00	7,00	3,7160	-2,572		
	9	250	3,00	7,00	6,2680	1,00	7,00	3,7960	-2,472		
Heveslilik	10	250	4,00	7,00	6,2440	1,00	7,00	3,7720	-2,472	-2,505	
	11	250	4,00	7,00	6,3240	1,00	6,00	3,7880	-2,536		
	12	250	4,00	7,00	6,2240	1,00	7,00	3,6960	-2,528		
	13	250	4,00	7,00	6,2640	1,00	7,00	3,7800	-2,484		
Güven	14	250	4,00	7,00	6,2480	1,00	7,00	3,7760	-2,472	-2,511	
	15	250	3,00	7,00	6,2480	1,00	6,00	3,7880	-2,460		
	16	250	4,00	7,00	6,2840	1,00	7,00	3,7200	-2,564		
	17	250	3,00	7,00	6,2480	1,00	7,00	3,7000	-2,548		
Empati	18	250	3,00	7,00	6,2680	1,00	7,00	3,7840	-2,484	-2,627	
	19	250	4,00	7,00	6,2400	1,00	7,00	3,8880	-2,352		
	20	250	4,00	7,00	6,2840	1,00	7,00	3,7440	-2,540		
	21	250	4,00	7,00	6,3560	1,00	7,00	3,5520	-2,804		
	22	250	4,00	7,00	6,1760	1,00	7,00	3,2200	-2,956		

Tüm boyutlar bazında hizmet alanların Servqual skorları karşılaştırıldığında; Fiziksel Özellikler boyutunun beklenti servqual skorları sırasıyla 6.13, 6.16, 6.27, 6.32

olarak sıralandığı görülmektedir. Boyutun en yüksek beklenti servqual puanı 6,32 ile 4 nolu beklenti ifadesinde (B4: Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğünde hizmet verirken kullanılan kitapçık, broşür gibi malzemeler etkileyici olmalıdır) gerçekleşirken, en düşük beklenti servqual puanı 6,13 ile 1 nolu beklenti ifadesinde (B1: Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü modern görünümlü donanımına sahiptir.) ifadesinde gerçekleşmiştir.

Fiziksel Özellikler boyutunun algılama servqual skorları ise sırasıyla; 6,38, 6,31, 4,32, ve 3,91 olarak sıralanmıştır. Algılama boyutunun en yüksek servqual skoru 6,38 ile C1 nolu algı ifadesinde gerçekleşirken (C1:Hizmet almakta olduğumuz sosyal güvenlik İl Müdürlüğü modern görünümlü donanımına sahiptir.), en düşük algılama skoru ise 3,91 ile 4 nolu algılama ifadesinde gerçekleşmiştir. (C4: Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde hizmet verirken kullanılan malzemeler, göze hoş görünürler (broşür, kitapçık vs.)

Güvenilirlik boyutunun beklenti servqual skorları sırasıyla 6.34, 6.38, 6.30, 6.28 ve 6,26 olarak sıralanmaktadır. Boyutun en yüksek beklenti servqual puanı 6,38 ile 6 nolu beklenti ifadesinde gerçekleşirken (B6: Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğünde vatandaşın bir sorunu olduğu zaman ilgili personel bu sorunu çözmek için ilgilenir), en düşük beklenti servqual puanı 6,26 ile 9 nolu beklenti ifadesinde gerçekleşmiştir. (B9: Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü kayıtların hatasız tutulmasında çok titizdir.)

Güvenilirlik boyutunun algılama servqual skorları ise sırasıyla; 3,87, 3,85, 3,75, 3,71 ve 3,79'dur. Bu boyutun en yüksek servqual skoruna sahip olan maddesi 3,87 ile 5 nolu algılama ifadesidir. (C5:Hizmet almakta olduğumuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü çalışanları verdiği sözü yerine getirir) En düşük algılama skoru ise 3,71 ortalama ile 8 nolu algılama ifadesidir. (C8:Hizmet almakta olduğumuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içerisinde verirler.)

Heveslilik boyutunun beklenti ve algılama servqual skorları incelendiğinde ise, beklenti servqual skorlarının sırasıyla 6.24, 6.32, 6.22 ve 6.26 oldukları görülmektedir. Heveslilik boyutunun beklenti servqual skorları içerisinde en yüksek skora sahip ifade

6,32 ortalama ile 11 nolu beklenti ifadesidir. (B11: Mükemmel bir sosyal güvenlik İl Müdürlüğü çalışanları, hizmetleri mümkün olan en kısa sürede verirler) Bu boyuttaki en düşük skora sahip ifade ise 6,22 ortalama ile 12 nolu beklenti ifadesidir. (B12: Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü çalışanları, müşteriye yardım etmede her zaman hazır ve gönüllüdürler)

Heveslilik boyutunun algılama servqual skorlarının ise sırasıyla 3,77, 3,78, 3,69 ve 3,78 olduğu görülmektedir. Bu boyuttaki en yüksek algılama skoru 3,7880 ile 11 nolu algılama ifadesidir. (C11:Hizmet almakta olduğumuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü çalışanları, hizmetleri mümkün olan en kısa sürede verirler.) en düşük algılama skoru ise, 3,69 ortalama ile 12 nolu algılama ifadesidir. (C12: Hizmet almakta olduğumuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü çalışanları, müşteriye yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllüdürler.)

Güven boyutunun beklenti servqual skorları da sırasıyla 6,24, 6,24, 6,28 ve 6,24 olarak görülmektedir. Bu boyutun en yüksek beklenti servqual skoru 16 nolu beklenti ifadesi iken (B16: Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü çalışanları müşterilere karşı devamlı olarak saygılıdır.), diğer 3 ifadenin de en düşük beklenti servqual skoru olarak aynı ortalamaya sahip oldukları görülmektedir.

Güven boyutu algılama servqual skorları açısından incelendiğinde ise, algılama skorlarının sırası ile 3,77, 3,78, 3,72 ve 3,70 olarak sıralandıkları görülmektedir. En yüksek algılama skoruna sahip ifade 3,78 ortalama ile 15 nolu algılama ifadesi olurken (C15: Hizmet almakta olduğumuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğüne giden vatandaşlar, Müdürlük ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederek), en düşük algılama sahip olan ifadenin ise 3,70 ortalama ile 17 nolu algılama ifadesi olduğu anlaşılmaktadır. (C17: Hizmet almakta olduğumuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü çalışanları, vatandaşların sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.)

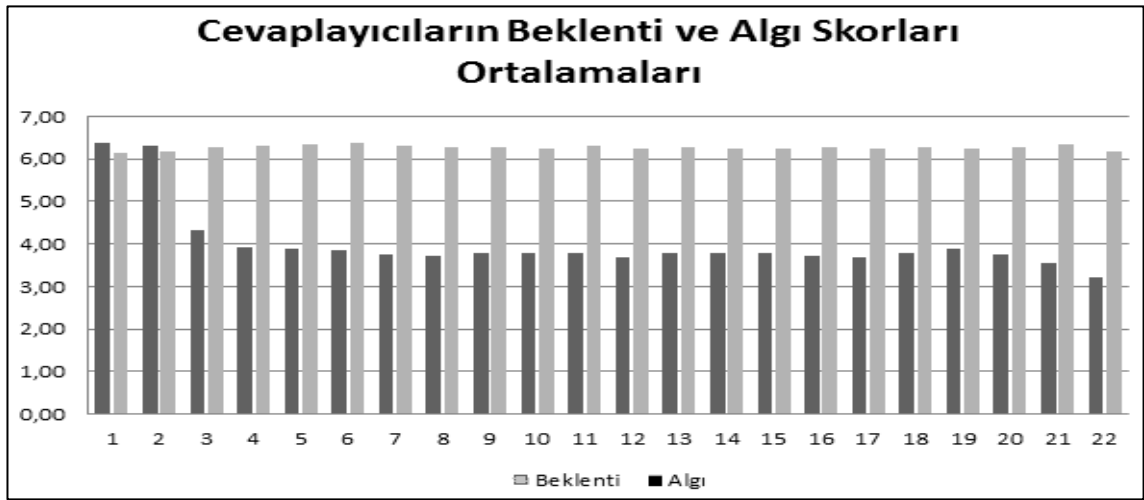
Empati boyutunun beklenti servqual skorları sırasıyla 6,26, 6,24, 6,28, 6,35 ve 6,17 olarak bulunmuştur. Bu boyuttaki en yüksek beklenti ifadesi 6,35 ile 21 nolu beklenti ifadesi olurken (B21: Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü vatandaşların menfaatlerini her şeyin üstünde tutarlar.), en düşük beklenti ifadesi 6,17

ortalama ile 22 nolu beklenti ifadesidir. (B22: Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü çalışanları müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlarlar.)

Empati boyutu algılama servqual skorları açısından ele alındığında, algılama skorlarının sırasıyla 3,78, 3,88, 3,74, 3,55 ve 3,22 olarak sıralandıkları görülmektedir. En yüksek skora ait algılama ifadesi 3,88 ortalama ile 19 nolu ifadedir. (C19: Hizmet almakta olduğumuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğünün çalışma saatleri bütün vatandaşlara uygun olacak şekildedir.) en düşük skora sahip algılama ifadesi ise 3,22 ortalama ile 22 nolu algılama ifadesi olarak gerçekleşmiştir. (C22: Hizmet almakta olduğumuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü çalışanları, müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlarlar.)

Cevaplayıcıların her bir ifadeye ilişkin beklenti ve algılama ortalamaları karşılaştırıldığında, sadece 1 ve 2 nolu ifadelerde hizmet kalitesi algılamalarının beklentilerden yüksek olduğu, diğer tüm ifadelerin ise beklentilerin algılamalardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 3.8: Cevaplayıcıların Beklenti ve Algı Skorları Ortalamaları



Cevaplayıcıların beklenti ve algılama skorları hizmet kalitesi boyutları bazında incelenmiş ve aşağıdaki Tablo 3.7.'de görüldüğü şekilde gerçekleşmiştir.

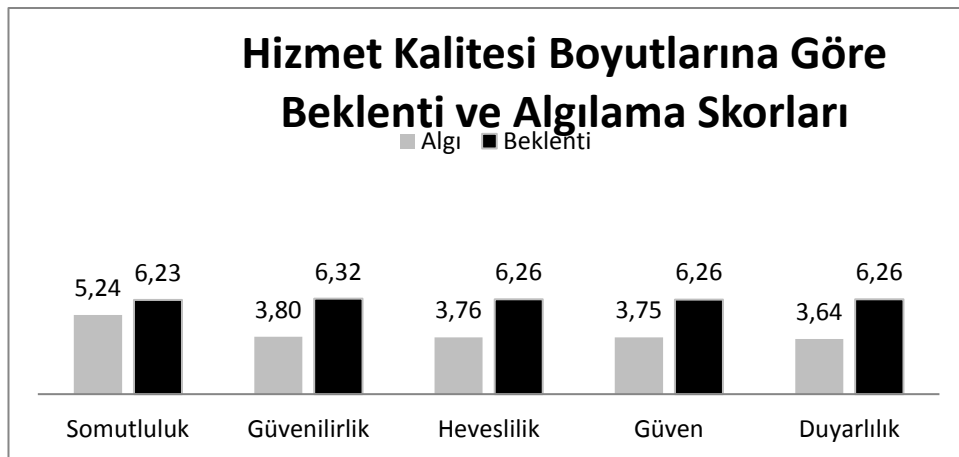
Tablo 3.9: Hizmet Kalitesi Boyutları Bazında Beklenti ve Algı Skorları

	Beklenti Skorları Ortalaması	Algı Skorları Ortalaması
Fiziksel Özellikler	6,225	5,235
Güvenilirlik	6,318	3,799
Heveslilik	6,264	3,759
Güven	6,257	3,746
Empati	6,265	3,637

Tabloya göre; cevaplayıcıların beklenti sıralaması güvenilirlik, empati, heveslilik, güven ve fiziksel özellikler olarak görülmektedir. Görüldüğü üzere Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nden hizmet alan vatandaşlar için en önemli kalite boyutu güvenilirlik boyutudur. Vatandaşlar, verilen hizmetin güvenilir bir şekilde ve zamanında verilmesi beklentisi içerisindeyler.

Algılama sıralaması ise, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olarak sıralanmıştır. Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nden hizmet alan vatandaşlar hizmetin verildiği binanın fiziksel özellikler açısından iyi bir donanıma sahip olduğunu düşünmektedirler. Hizmet verilen mevcut binanın yeni yapılmış bir bina olması vatandaşların algılamalarını olumlu yönde etkilediği görülmektedir.

Genel olarak bakıldığında ise tüm hizmet kalitesi boyutları bazında Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü vatandaşların kurumdan beklentilerini karşılamakta yetersiz kalmaktadır.

Tablo 3.10: Hizmet Kalitesi Boyutlarına Göre Beklenti ve Algılama Skorları

Tablo 3.11: Cevaplayıcıların Hizmet Kalitesi Boyutlarını Önem Derecesine Göre Sıralamalarını Gösteren Tablo

	Somutluluk		Güvenilirlik		Heveslilik		Güven		Empati	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
1. Önem	10	0,04	8	0,032	37	0,152	78	0,312	117	0,468
2. Önem	10	0,04	25	0,1	19	0,076	122	0,488	74	0,296
3. Önem	31	0,124	62	0,248	114	0,456	16	0,064	27	0,108
4. Önem	59	0,236	112	0,448	45	0,18	17	0,068	17	0,068
5. Önem	140	0,56	43	0,172	35	0,14	17	0,068	15	0,06
Toplam	250	100	250	100	250	100	250	100	250	100

Cevaplayıcılardan hizmet kalitesinin boyutlarını önem derecesine göre sıralamaları istenmiş ve yukarıdaki tablo oluşturulmuştur.

Buna göre kurumdan hizmet alanlar için en önemli boyut 117 kişi ve % 46,8’lik oranla empati boyutu olmuştur.

İkinci önem sırasında güven boyutu 122 kişi tarafından % 48,8’lik oranla yer almıştır. 114 kişi ve % 45,6 lık oranla üçüncü önem sırasında 3. nolu ifade olan heveslilik boyutu yer almaktadır.

Kurumdan hizmet alanlardan, ifadeleri 0-100 arasında puanlandırmaları istenmiş, buna göre aşağıdaki Tablo elde edilmiştir. Buna göre;

1 No’lu ifade “ Kurum hizmet binasının, hizmetin sunulduğu alanların, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü” 4545 puan ve % 18,18

2 No’lu ifade “ Kurumun vaat etmiş olduğu hizmeti güvenilir ve kusursuz bir şekilde yapabilme becerisi” 4725 puan ve % 18,9

3 No’lu ifade “Kurumun hizmet alanlara yardım etme ve çabuk hizmet verme konusundaki gönüllülüğü”, 4975 puan ve % 19,9

4 No’lu ifade “ Kurum çalışanlarının bilgisi, saygısı, hizmet alanlarda güven duygusu uyandırma becerisi”, 5200 puan ve % 20.8

5 No’lu ifade “ Kurum çalışanlarının hizmet alanlara kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve hizmet alanları gözeten tavrı”, 5570 puan ve % 22,28 şeklinde bir dağılım ortaya çıkmıştır.

Tablo 3.12: Hizmet Alanların Boyutlar Bazında Beklentilerinin Ağırlıklandırılmış Servqual Skorları

N:250	Puan	%	Boyutların Beklenti SQ Skorları	Ağırlıklandırılmış Beklenti SQ Skorları
Fiziksel Özellikler	4545	18,18	6,225	0,226
Güvenilirlik	4725	18,9	6,318	0,238
Heveslilik	4975	19,9	6,264	0,249
Güven	5200	20,8	6,257	0,260
Empati	5570	22,28	6,265	0,279

Kurumdan hizmet alanların ağırlıklandırılmış beklenti servqual skorları içerisinde en yüksek skoru, empati boyutunun aldığı görülmektedir. Empati boyutu, kurum çalışanlarının kurumdan hizmet alanlara kişisel ilgi ve duyarlılık göstermesi ve onları gözetken tavrı olarak tanımlanmaktadır. Kurumdan hizmet alanlar puanlama yaparken bu boyuta 5570 puan vermişlerdir. Bu boyutun ağırlıklandırılmış servqual skoru 0,279 olarak gerçekleşmiştir. Ağırlıklandırılmış hesaplamada empati boyutu, kurumdan hizmet alanların en yüksek beklentiye sahip oldukları boyut olarak ön plana çıkmaktadır. Bu boyutu sırasıyla güven, heveslilik, güvenilirlik ve fiziksel özellikler boyutu takip etmiştir.

Tablo 3.13: Hizmet Alanların Boyutlar Bazında Algılamalarının Ağırlıklandırılmış Servqual Skorları

N:250	Puan	%	Boyutların Algılama SQ Skorları	Ağırlıklandırılmış Algılama SQ Skorları
Fiziksel Özellikler	4545	18,18	5,235	0,19
Güvenilirlik	4725	18,9	3,799	0,143
Heveslilik	4975	19,9	3,759	0,149
Güven	5200	20,8	3,746	0,156
Empati	5570	22,28	3,636	0,162

Kurumdan hizmet alanların boyutlar bazında algılamalarının eşit ağırlıklı ve ağırlıklandırılmış servqual skorlarına bakıldığında ise fiziksel özellikler boyutunun her iki hesaplama şeklinde de en yüksek boyut olduğu görülmektedir. Kurumdan hizmet alanların, kurumun fiziksel koşullarını algılamalarının diğer boyutlara göre daha yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucun ortaya çıkmasında, kurumun hizmet

verdiği binanın yeni ve modern bir bina olması etkili olmuştur. Fiziksel özellikler boyutunu sırasıyla empati, güven, heveslilik ve güvenilirlik boyutları takip etmektedir.

Tablo 3.14: Hizmet Alanların Boyutlar Bazında Beklenti ve Algılama Farklarının Ağırlıklandırılmış Servqual Skorları

	Puan	Yüzde	Boyutların Beklenti Algılama Farklarının SQ skorları	Beklenti Algılama Farkı Ağırlıklandırılmış SQ Skoru
Fiziksel Özellikler	4545	18,18	-0,99	- 0,036
Güvenilirlik	4725	18,9	-2,518	- 0,095
Heveslilik	4975	19,9	-2,505	- 0,100
Güven	5200	20,8	-2,511	- 0,104
Empati	5570	22,28	-2,627	- 0,117
Eşit Ağırlıklı SQ Skoru			- 2,230	
Ağırlıklandırılmış SQ Skoru				- 0,908

SGK'dan hizmet alanların boyutlar bazında ağırlıklandırılmış algılama ve beklenti farkları servqual skorlarında fiziksel özellikler boyutu en düşük skorlara sahip olarak ilk sırada yer almaktadır. (ağırlıklandırılmış servqual skoru -0,036) Fiziksel özellikler boyutu beklenti-algılama farkı her iki hesaplama şeklinde de en düşük farka sahip boyut olup, kurumun hizmet sunduğu binanın ve donanımının yeni olması kurumdan hizmet alanların beklentilerinin diğer boyutlara göre önemli ölçüde karşılandığı sonucunu ortaya koymuştur. Beklenti ve algılama arasındaki en yüksek fark ise ağırlıklandırılmış hesaplamada empati boyutunda gerçekleşmiştir. Empati boyutunun ağırlıklandırılmış servqual skoru -0,117 olarak gerçekleşmiştir.

SGK'dan hizmet alanların kurumun vermiş olduğu hizmetleri hizmet kalitesi boyutlarına göre değerlendirmeleri sonuçları yukarıdaki tablolarda görülmektedir. Buna göre; hem eşit ağırlıklı ve hem de ağırlıklandırılmış Servqual skorları açısından kurumun, hizmet alanların beklentilerini karşılayamadığı, dolayısıyla hizmet kalitesinin hizmet alanlar tarafından düşük olarak algılandığı görülmektedir.

Hizmet kalitesi boyutlarının algılamalarının, hizmet alanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin olarak da bir dizi hipotezler oluşturulmuş ve bu hipotezler istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilmiştir.

Hangi istatistiksel analizlerin kullanılacağına karar verilirken, dağılımın normal dağılıma uygunluğu sınanmış, bunun içinde dağılımın çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Bu değerlerin -1,5 ile +1,5 arasında olması normal dağılım olduğunun, bunların dışında bir değer alması ise dağılımın normal olmadığının göstergesidir.

Yapılan analiz sonucunda normallik ve doğrusallık varsayımlarının ihlal edilmediği, değişkenlere ait basıklık ve çarpıklık değerlerinin +1,5 ile -1,5 arasında yer aldıkları gözlenmiştir. Bu değerler, normallik varsayımına uygun aralıktadır.⁶⁵ Son olarak değişkenlere ait histogram, Q-Q ve detrended Q-Q grafikleri de kontrol edilmiş, normal dağılımı ihlal edecek herhangi bir özellikli içeriğe rastlanmamıştır. Bu bağlamda analize, parametrik testler kullanılarak devam edilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi boyutlarının, kurumdan hizmet alanların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik olarak ileri sürülen araştırma hipotezleri aşağıdaki şekildedir.

H_0 : Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesi boyutlarını algılamalarında cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H_1 : Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesi boyutlarını algılamalarında cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

Veri, normal dağılım gösterdiğinden parametrik testlerden iki bağımsız örneklem için t testi uygulanmasına karar verilmiştir. Test sonuçları aşağıdaki tablo'da verilmiştir.

⁶⁵Tabachnick, B. G.. ve Fidell, L.S. (2013). Using multivariate statistics, 6th ed. Boston: Pearson.s.97-98

Tablo 3.15: Cinsiyet Değişkenine Göre İki Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	T değeri	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık
Fiziksel Özellikler	Bay Bayan	137 113	5,2336 5,2367	,56165 ,62931	-0,42	248	,967
Güvenilirlik	Bay Bayan	137 113	3,8423 3,7469	1,00277 ,98162	,756	248	,450
Heveslilik	Bay Bayan	137 113	3,8522 3,6460	1,03813 1,01480	1,579	248	,116
Güven	Bay Bayan	137 113	3,8029 3,6770	1,08737 1,02190	,936	248	,350
Empati	Bay Bayan	137 113	3,6686 3,6000	1,06092 1,10905	,499	248	,619

%5 anlamlılık düzeyinde bütün boyutlar için H_0 hipotezi kabul edilmiştir. Yani kurumdan hizmet alanların cinsiyetlerine göre tüm algılanan hizmet kalitesi boyutlarında bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Algılanan hizmet kalitesi boyutlarının, kurumdan hizmet alanların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik olarak ileri sürülen araştırma hipotezleri aşağıdaki şekildedir.

H_0 : Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesi boyutlarını algılamalarında yaşlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H_1 : Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesi boyutlarını algılamalarında yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Bu hipotezleri test etmek için parametrik testlerden tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmasına karar verilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 3.16'da gösterilmektedir.

Tablo 3.16: Yaş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Testi Sonuçları

Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları		Kareler Toplamı	s.d	Kareler Ortalaması	f	p değeri
Fiziksel Özellikler	Gruplar Arası	1,026	5	,205	,581	,715
	Gruplar İçi	86,230	244	,353		
	Toplam	87,256	249			
Güvenilirlik	Gruplar Arası	4,133	5	,827	,837	,525
	Gruplar İçi	241,107	244	,988		
	Toplam	245,240	249			
Heveslilik	Gruplar Arası	8,804	5	1,761	1,680	,140
	Gruplar İçi	255,738	244	1,048		
	Toplam	264,542	249			
Güven	Gruplar Arası	11,684	5	2,337	2,135	,062
	Gruplar İçi	267,062	244	1,095		
	Toplam	278,746	249			
Empati	Gruplar Arası	11,611	5	2,322	2,027	,075
	Gruplar İçi	279,516	244	1,146		
	Toplam	291,127	249			

Tablo incelendiğinde, yaş değişkenine göre algılanan hizmet kalitesinin tüm boyutlarında ($p > 0,05$) gruplar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Tüm boyutlar için H_0 hipotezi kabul edilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi boyutlarının, kurumdan hizmet alanların eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik olarak oluşturulan araştırma hipotezleri ise aşağıdaki şekildedir.

H_0 : Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesi boyutlarını algılamalarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur.

H_1 : Kurumdan hizmet alanların hizmet kalitesi boyutlarını algılamalarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Bu hipotezleri test etmek için parametrik testlerden tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmasına karar verilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo 3.17’de gösterilmektedir.

Tablo 3.17: Eğitim Durumu Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Testi Sonuçları

Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları		Kareler Toplamı	s.d	Kareler Ortalaması	f	p değeri
Fiziksel Özellikler	Gruplar Arası	6,768	5	1,692	5,150	,01
	Gruplar İçi	80,488	244	,329		
	Toplam	87,256	249			
Güvenilirlik	Gruplar Arası	12,391	5	3,098	3,259	,013
	Gruplar İçi	232,849	244	,950		
	Toplam	245,240	249			
Heveslilik	Gruplar Arası	12,719	5	3,180	3,094	,016
	Gruplar İçi	232,849	244	1,028		
	Toplam	264,542	249			
Güven	Gruplar Arası	15,368	5	3,842	3,574	,007
	Gruplar İçi	263,378	244	1,075		
	Toplam	278,746	249			
Empati	Gruplar Arası	13,586	5	3,396	2,998	,019
	Gruplar İçi	277,541	244	1,133		
	Toplam	291,127	249			

Tablo incelendiğinde, eğitim değişkenine göre algılanan hizmet kalitesinin tüm boyutlarında gruplar arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. ($p < 0,05$) Buna göre H_0 hipotezi reddedilmiştir.

Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacı ile post-hoc analizi yapılmış, bu analizde hangi testin uygulanacağına karar verilirken, örneklerin eşitliğine ve varyansların homojenliğine bakılmıştır. Grubu oluşturan örneklerin eşit olmadığı, varyanslarının ise homojen olduğu görülmüştür. Bu durumda post-hoc analizi için en uygun testi Scheffe testi olduğuna karar verilmiş ve bu test uygulanmıştır. Bu testin sonuçları boyutlar bazında aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo 3.18: Scheffe Testi Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu (Fiziksel Özellikler)

Bağımlı Değişken	Eğitim Durumu	Eğitim Durumu	Ortalama Fark	Standart Hata	Anlamlılık
Fiziksel Özellikler	İlköğretim	Lise	,27813	,12547	,299
		Önlisans	,07930	,12832	,984
		Lisans	,04322	,12055	,998
		Lisansüstü	,52455	,14832	,016
	Lise	İlköğretim	-,27813	,12542	,299
		Önlisans	-,19882	,10805	,497
		Lisans	-,23490	,09870	,229
		Lisansüstü	,24643	,13118	,478
	Ön Lisans	İlköğretim	-,07930	,12832	,984
		Lise	,19882	,10805	,497
		Lisans	-,03608	,10230	,998
		Lisansüstü	,44525	,13391	,028
	Lisans	İlköğretim	-,04322	,12055	,998
		Lise	,23490	,09870	,229
		Önlisans	,03608	,10230	,998
		Lisansüstü	,48133	,12649	,007
	Lisansüstü	İlköğretim	-,52455	,14832	,016
		Lise	-,24643	,13118	,475
		Önlisans	-,44525	,13391	,028
		Lisans	-,48133	,12649	,007

Fiziksel özellikler boyutu açısından algılama farklılığının hangi eğitim grupları arasında olduğuna bakıldığında, lisansüstü eğitime sahip olanların, ilköğretim, ön lisans ve lisans düzeyinde eğitime sahip olanlar ile farklılaştığı görülmektedir. Buna göre, lisansüstü eğitime sahip olanlar, fiziksel özellikler boyutunu diğerlerine göre daha yüksek bir seviyede algılamaktadırlar.

Tablo 3.19: Scheffe Testi Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu (Güvenilirlik)

Bağımlı Değişken	Eğitim Durumu	Eğitim Durumu	Ortalama Fark	Standart Hata	Anlamlılık
Güvenilirlik	İlköğretim	Lise	,49333	,21340	,257
		Önlisans	,32830	,21825	,688
		Lisans	,37143	,20504	,513
		Lisansüstü	,87857	,25228	,018
	Lise	İlköğretim	-,49333	,21340	,257
		Önlisans	-,16503	,18377	,937
		Lisans	-,12190	,16788	,971
		Lisansüstü	,38524	,22312	,562
	Ön Lisans	İlköğretim	-,32830	,21825	,688
		Lise	,16503	,18377	,937
		Lisans	,04313	,17400	1,000
		Lisansüstü	,55027	,22776	,215
	Lisans	İlköğretim	-,37143	,20504	,513
		Lise	,12190	,16788	,971
		Önlisans	-,04313	,17400	1,000
		Lisansüstü	,50714	,21514	,238
	Lisansüstü	İlköğretim	-,87857	,25228	,018
		Lise	-,38524	,22312	,562
		Önlisans	-,55027	,22776	,215
		Lisans	-,50714	,21514	,238

Güvenilirlik boyutu açısından algılama farklılığının hangi eğitim grupları arasında olduğuna bakıldığında ise, farklılığın lisansüstü eğitime sahip olanlar ile ilköğretim mezunları arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 3.20: Scheffe Testi Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu (Heveslilik)

Bağımlı Değişken	Eğitim Durumu	Eğitim Durumu	Ortalama Fark	Standart Hata	Anlamlılık
Heveslilik	İlköğretim	Lise	,32031	,22193	,721
		Önlisans	,35451	,22697	,656
		Lisans	,38931	,21323	,505
		Lisansüstü	,90960	,26235	,019
	Lise	İlköğretim	-,32031	,22193	,721
		Önlisans	,03420	,19111	1,000
		Lisans	,06899	,17458	,997
		Lisansüstü	,58929	,23203	,172
	Ön Lisans	İlköğretim	-,35451	,22697	,656
		Lise	-,03420	,19111	1,000
		Lisans	,03480	,18095	1,000
		Lisansüstü	,55509	,23686	,244
	Lisans	İlköğretim	-,38931	,21323	,505
		Lise	-,06899	,17458	,997
		Önlisans	-,03480	,18095	1,000
		Lisansüstü	,52029	,22374	,251
	Lisansüstü	İlköğretim	-,90960	,26235	,019
		Lise	-,58929	,23203	,172
		Önlisans	-,55509	,23686	,244
		Lisans	-,52029	,22374	,251

Heveslilik boyutu açısından algılama farklılığının hangi eğitim grupları arasında olduğuna bakıldığında ise, güvenilirlik boyutunda olduğu gibi, farklılığın lisansüstü eğitime sahip olanlar ile ilköğretim mezunları arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 3.21: Scheffe Testi Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu (Güven)

Bağımlı Değişken	Eğitim Durumu	Eğitim Durumu	Ortalama Fark	Standart Hata	Anlamlılık
Güven	İlköğretim	Lise	,53125	,22696	,245
		Önlisans	,45932	,23212	,420
		Lisans	,43953	,21807	,400
		Lisansüstü	1,0044	,26830	,008
	Lise	İlköğretim	-,53125	,22696	,245
		Önlisans	-,07193	,19545	,998
		Lisans	-,09172	,17854	,992
		Lisansüstü	,47321	,23730	,411
	Ön Lisans	İlköğretim	-,45932	,23212	,420
		Lise	,07193	,19545	,998
		Lisans	-,01979	,18505	1,000
		Lisansüstü	,54515	,24223	,284
	Lisans	İlköğretim	-,43953	,21807	,400
		Lise	,09171	,17854	,992
		Önlisans	,01979	,18505	1,000
		Lisansüstü	,56494	,22881	,196
	Lisansüstü	İlköğretim	-1,0044	,26830	,008
		Lise	-,47321	,23730	,411
		Önlisans	-,54515	,24223	,284
		Lisans	-,56494	,22881	,196

Güven boyutu açısından algılama farklılığının hangi eğitim grupları arasında olduğuna bakıldığında ise, güvenilirlik ve heveslilik boyutuna benzer şekilde, farklılığın lisansüstü eğitime sahip olanlar ile ilköğretim mezunları arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 3.22: Scheffe Testi Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu (Empati)

Bağımlı Değişken	Eğitim Durumu	Eğitim Durumu	Ortalama Fark	Standart Hata	Anlamlılık
Empati	İlköğretim	Lise	,56458	,23298	,212
		Önlisans	,41710	,23827	,548
		Lisans	,38255	,22386	,572
		Lisansüstü	,90982	,27542	,030
	Lise	İlköğretim	-,56458	,23298	,212
		Önlisans	-,14748	,20063	,969
		Lisans	-,18203	,18328	,912
		Lisansüstü	,34524	,24359	,734
	Ön Lisans	İlköğretim	-,41710	,23827	,548
		Lise	,14748	,20063	,969
		Lisans	-,03455	,18996	1,000
		Lisansüstü	,49272	,24866	,418
	Lisans	İlköğretim	-,38255	,22386	,572
		Lise	,18203	,18328	,912
		Önlisans	,03455	,18996	1,000
		Lisansüstü	,52727	,23488	,286
	Lisansüstü	İlköğretim	-,90982	,27542	,030
		Lise	-,34524	,24359	,734
		Önlisans	-,49272	,24866	,418
		Lisans	-,52727	,23488	,286

Empati boyutu açısından algılama farklılığının hangi eğitim grupları arasında olduğuna bakıldığında ise, farklılığın yine lisansüstü eğitime sahip olanlar ile ilköğretim mezunları arasında olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak lisansüstü eğitime sahip olanlar fiziksel özellikler boyutunda lise mezunları hariç diğer tüm gruplarla, algılanan hizmet kalitesinin diğer boyutları bazında ise sadece ilköğretim mezunları ile hizmet kalitesi boyutlarını ayrı olarak algılamaktadırlar.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet sektörü, son yıllarda ülkemizde ve dünyada ekonomik hayatın içindeki payını her geçen gün arttıran bir sektör haline gelmektedir. Bu nedenle işletmeler pazardaki paylarını korumak ve büyütmek için değişen rekabet koşullarını da dikkate alarak sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesini arttırmak durumundadır. Hizmet kavramı somut bir kavram olmadığından ölçülmesi ve değerlendirilmesi zordur. Ancak hizmet kalitesinin değerlendirilmesi yönünde çeşitli yöntemler geliştirilmiştir. Bu yöntemlerden birisi de araştırmanın konusunu da teşkil eden SERVQUAL yöntemidir.

Servqual analizinde temel amaç müşterilerin beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerini karşılaştırarak hizmet kalitesi hakkında çıkarımlar yapılmasını sağlamaktır. Beklenti düzeyi algı düzeyinden yüksekse sunulan hizmetin kalitesi düşük olarak, beklenti düzeyi algı düzeyine eşitse ya da algı düzeyi beklenti düzeyinden yüksekse sunulan hizmetler kaliteli olarak değerlendirilmektedir.

Bu araştırma, Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nden hizmet alan müşterilerin almış oldukları hizmetlerin kalite düzeyini ölçmek amacıyla yapılmış olup müşterilere almış oldukları hizmetlere ilişkin değerlendirme yapmalarını teminen anket yöntemi uygulanmıştır. SERVQUAL analizi ile müşterilerin beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı ya da ne kadarının karşılandığı araştırılmıştır.

Araştırmanın son bölümünde yer alan anket formu, katılımcıların yaş, cinsiyet ve eğitim durumları sorularak 250 farklı kişiye uygulanmıştır. Anket sonuçları SPSS programı yardımıyla analiz edilmiştir. Müşterilere uygulanan ankette beklentilere ve algılara ilişkin 22 adet soru yöneltilmiş, söz konusu ankette sorulan sorular fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutları olarak kendi içinde 5 boyutta toplanmıştır.

Ankete ilişkin yapılan analizde kurumdan hizmet alanların cinsiyetlerine göre tüm algılanan hizmet kalitesi boyutlarında bir farklılık olmadığı görülmektedir. Yine yaş değişkenine göre algılanan hizmet kalitesinin tüm boyutlarında gruplar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Ancak eğitim değişkenine göre algılanan hizmet kalitesinin tüm boyutlarında gruplar arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. Söz konusu farklılığa ilişkin yapılan araştırmada fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik,

güven ve empati boyutlarına Scheffe Testi uygulanmıştır. Lisansüstü eğitime sahip olanlar fiziksel özellikler boyutunda lise mezunları hariç diğer tüm gruplarla, algılanan hizmet kalitesinin diğer boyutları bazında ise sadece ilköğretim mezunları ile hizmet kalitesi boyutlarını ayrı olarak algılandığı tespit edilmiştir. Yani genel olarak eğitim seviyesi yükseldikçe beklenti seviyesi yükselmekte, algılama seviyesi ise düşmektedir.

Ankete katılan müşterilerden hizmet kalitesinin boyutlarını önem derecesine göre sıralamaları istenmiş buna göre kurumdan hizmet alanlar için en önemli ifadenin 117 kişi ve % 46,8’lik oranla empati boyutu olduğu tespit edilmiştir.

İkinci önem sırasında güven boyutunun 122 kişi tarafından % 48,8’lik oranla seçildiği tespit edilmiştir. 114 kişi ve % 45,6’lık oranla üçüncü önem sırasında heveslilik boyutunun olduğu tespit edilmiştir. Yani bu sonuçlardan ankete katılan müşterilerin, öncelikle Kurum çalışanlarının hizmet alanlara kişisel ilgi göstermesini, duyarlılığı ve hizmet alanları gözetken tavrını önemsendiği, ikinci olarak Kurum çalışanlarının bilgisi, saygısı, hizmet alanlarda güven duygusu uyandırma becerisini, üçüncü olarak ta Kurumun hizmet alanlara yardım etme ve çabuk hizmet verme konusundaki gönüllülüğünü önemsendiği tespit edilmiştir.

Kurumdan hizmet alanlardan, hizmet kalitesi boyutlarını 0-100 arasında puanlandırmaları istenmiş, beklenti servqual skorları içerisinde en yüksek skoru, empati boyutunun aldığı görülmektedir. Empati boyutu, kurum çalışanlarının kurumdan hizmet alanlara kişisel ilgi ve duyarlılık göstermesi ve onları gözetken tavrı olarak tanımlanmaktadır. Hem eşit ağırlıklı hesaplamada, hem de ağırlıklandırılmış hesaplamada empati boyutu, kurumdan hizmet alanların en yüksek beklentiye sahip oldukları boyut olarak ön plana çıkmaktadır. Bu boyutu sırasıyla güven, heveslilik, güvenilirlik ve fiziksel özellikler boyutu izlemiştir.

Sosyal güvenlik alanında hizmet sunan Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı’na bağlı olarak Kütahya ilinde faaliyet gösteren Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nde yapılan anketlerin değerlendirilmesi sonucunda ilgili Kurumca paydaşlara sunulan hizmet kalitesinin beklenen düzeyin altında olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu durumun nedenlerinin personelden kaynaklanan faktörler, mevzuattan kaynaklanan sorunlar, E-Devlet uygulamalarından kaynaklanan sorunlar, politik

nedenlerden kaynaklanan sorunlar ve kayıt dışı istihdam ve aktüerya'dan kaynaklanan sorunlar olduğunu söylemek mümkündür.

Hizmet kalitesinin değerlendirmesi yapılırken en büyük değerlendirme ölçütü olarak hizmet sunumunu gerçekleştiren personelin hizmeti alan kişilere göstermiş olduğu ilgi, alaka, empati kurma yeteneği olduğu söylenebilir. Müşteriler hizmet işletmelerine geldiklerinde kendilerini güler yüzle karşılayabilecek, hatta bazen taleplerini tam olarak izah edemeseler de ne istediklerini anlayıp çözüm önerileri sunabilecek, kendisini güvende hissettirecek işletme personellerinden hizmet aldıklarında memnuniyet dereceleri yüksek seviyelerde olacaktır.

Tüm ülke sathında kamu hizmeti sunan kurumların sunulan hizmetlerin sağlıklı olarak işleyebilmesini teminen çeşitli yasal düzenlemeler yapması kaçınılmazdır. Sosyal Güvenlik Kurumu'nda da sunulan hizmetlerin aksamaması, daha sağlıklı ve etkin bir hizmet sunumunu sağlamak amacıyla sürekli yeni yasal düzenlemeler yapılmaktadır. Diğer kamu kurumları ile karşılaştırıldığında belki de en fazla yazılı mevzuat değişikliği yapılan kurumların başında gelmektedir. Söz konusu durum zaten yoğun bir iş temposunda çalışmak zorunda olan personelin işini daha da zorlaştırdığı gibi mezkur değişikliklerle ilgili yasal zorunlulukları müşterileri adına yerine getirmekle mükellef meslek mensuplarını yani muhasebeci ve mali müşavirleri de zor durumlara düşürebilmektedir. Sık sık ve gereksiz yapılan mevzuat değişiklikleri kurumun imajını olumsuz etkilemektedir. Ayrıca yasal zorunlulukların yerine getirilmemesi nedeniyle işveren ve sigortalılara uygulanan idari para cezaları da caydırıcılıktan uzak ve hatta bazı işletmelerin ticari faaliyetlerini sona erdirebilecek seviyelerdedir. Bu nedenle kurumun mevzuat yönünden sade, açık ve anlaşılabilir olduğu kadar suistimalleri ve sosyal adaletsizlikleri önleyici bir yasal çerçevede hizmet sunumunu gerçekleştirmesi gerekmektedir.

Hızla ilerleyen bilgisayar teknolojileri gündelik hayatı kolaylaştırdığı gibi yeterli bilgi teknolojisi alt yapılarına sahip olmayan işletmeler çağın gerisinde kalarak hitap ettiği müşteri portföyüne birçok olumsuzluklar yaşatabilmektedir. Sosyal Güvenlik Kurumunda da son yıllarda internet sigortacılığı alanında önemli uygulamalara imza atılmıştır. Daha önceden sigortalı veya işverenlerce kağıt ortamında ibraz edilen bilgi ve belgelerin çoğu artık internet ortamında ibraz edilebilmektedir.

Ancak söz konusu bilgi ve belgelerin yasal sürelerde ibraz edilmemesi nedeniyle uygulanan idari yaptırımların çok ağır olduğu kurumda internet hizmetlerinin işlem hızında yaşanan sorunlar, sistem açıkları ve özellikle sisteme aşırı yüklenmelerin olduğu belli dönemlerde yaşanan sorunlar nedeniyle kullanıcılar haksız yere zarara uğrayabilmektedir. Ayrıca kurumla on line bağlantılı olarak eczanelerde kullanılmak üzere tasarlanan ilaç takip sistemi olan medula adlı programda da sürekli yaşanan sorunlar nedeniyle hem hastalar, hem de eczacılar büyük mağduriyetler yaşayabilmektedir. Bu nedenle kurumun bilgisayar ağ ve hizmetlerini çağın gerektirdiği seviyelere taşıması gerekmektedir.

En önemli sosyal güvenlik hizmetlerinden birisi olan emeklilik işlemlerinde yakın geçmişe kadar erken yaşta emeklilik politikalarının benimsenmesi nedeniyle kurumun aktüeryal dengesi ciddi anlamda bozularak her yıl oluşan sosyal güvenlik açıkları genel bütçeye oldukça fazla yük teşkil etmektedir. Çalışan kesimden toplanan primlerin emekli vatandaşların maaş ve diğer giderlerini karşılama oranı düşmüştür. Ayrıca yine sürekli çıkartılan borç yapılandırma ve af uygulamaları nedeniyle işverenlerce primlerin ödenme oranı düşmektedir. Zira borç yapılandırmaları nedeniyle ödenmeyen primlerin gecikme zamları büyük oranda düşürülmektedir. Bu durum aynı zamanda prim borçlarını zamanında ödeyen işletmeler ile primlerini zamanında ödemeyen işletmeler arasında haksız rekabete yol açabilecektir.

Kayıt dışı istihdam nedeniyle kuruma ödenmesi gerektiği halde ödenmeyen primler ya da fiilen bir çalışması olmadığı halde art niyetli kişi veya kurumlara düşük ücretler ödenerek sahte sigortalı olup sosyal güvenlik sisteminden haksız yere yararlanan kişiler nedeniyle kurumun finansal yapısı ciddi zararlar görmektedir. Bu nedenle kurumun denetim mekanizmalarını geliştirmesi, denetim elemanı sayısını arttırması, özellikle prim ödemesi yapmayan işletmeleri sıkı takibe alması ve yeni açılan işyerlerinin fiilen çalışıp çalışmadığı hususlarını yerinde ve zamanında denetlemesi gerekmektedir.

Anket sonuçlarından da anlaşılabacağı üzere hizmet sektöründe faaliyette bulunan gerek kamu gerekse özel sektöre ait işletmelerin öncelikle hizmet sundukları hedef kitlenin kalite beklentilerini yakından takip etmesi, yani empati kurma becerilerini geliştirmesi gerekmektedir. Sunulan hizmetin basit, sade, kolay erişilebilir,

bürokrasiden uzak olarak sunulması ve hizmeti sunan personelin bilgili, karşısındaki müşteriye saygılı ve güler yüzlü olması son derece önem arz etmektedir.

Özellikle vatandaş odaklı olarak çalışan kamu kurumlarında çalışan personelin çalışma koşullarının ve özlük haklarının iyileştirilmesi de sunulacak hizmetin kalite düzeyini olumlu yönde etkileyecektir.





EKLER

Ek 1: Anket Formu

BÖLÜM 1

Bu bölümde sizin kişisel durumunuzla ilgili sorulara yer verilmiştir. Lütfen, her bir soru için size uygun olan seçeneği, parantez içine (x) işareti koyarak belirtiniz.

1) Cinsiyetiniz: a) Erkek () b) Kadın ()

2) Yaşınız:

a) 18-22 () b) 23- 30 () c) 31-35 ()

d) 36-40 () e) 41-45 () f) 45 yaş ve üzeri

3) Eğitim Durumunuz:

a) İlköğretim () b) Lise () c) Ön lisans ()

d) Lisans () e) Lisansüstü ()

BÖLÜM 2

Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün verdiği hizmetleri kullanan bir sigortalı olarak ve tecrübelerinize dayanarak, lütfen mükemmel kalitede hizmet veren bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nü ve bu Müdürlüğün aşağıda tarif edilen özellikleri ne derecede taşıması gerektiğini düşününüz. Belirtilen özelliğin mükemmel mağazalar için **“gerçekten gereksiz”** olduğunu düşünüyorsanız, **1** numarayı işaretleyiniz. Eğer belirtilen özelliğin **“gerçekten çok gerekli”** olduğunu düşünüyorsanız, **7** numarayı işaretleyiniz. Ara değerleri işaretlerken hangi fikre yakınlık hissediyorsanız o yöne yakın rakamlar seçiniz. Eğer söz konusu özelliğin mükemmel mağazalar için gerekliliği konusunda herhangi bir uca yakın hissetmiyor veya ifadenin doğruluğuna ne katılıyor ne de katılmıyorsanız **4** numarayı işaretleyiniz. Bu ankette doğru veya yanlış cevap yoktur. Bizim ilgilendiğimiz konu, sadece sizin mükemmel kalitede hizmet veren bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü hakkındaki düşüncelerinizi yansıtan puanlardır.

Hiç Katılmıyorum.....Tamamen Katılıyorum
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7

HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNDE BEKLENTİLERLE İLGİLİ ANKET SORULARI

Soru	İFADELER	1	2	3	4	5	6	7
1	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, modern görünümlü donanıma sahiptir.							
2	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün binaları ve iç ortamları, göze hoş görünür.							
3	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, temiz ve düzgün görünüşlüdür.							
4	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde hizmet verirken kullanılan malzemeler, göze hoş görünürler (broşür, kitapçık vs.).							
5	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, verdiği sözü zamanında yerine getirirler.							
6	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde, vatandaşın bir sorunu olduğu zaman ilgili personel bu sorunu çözmek için ilgilenir.							
7	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, hizmetlerini ilk seferde doğru olarak verirler.							
8	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, hizmetlerini daha önceden söyledikleri zaman içinde verirler.							
9	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, kayıtların hatasız tutulmasında çok titizdirler.							
10	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde çalışanlar, hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini vatandaşlara söylerler.							
11	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, hizmetleri mümkün olan en kısa sürede verirler.							
12	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, müşteriye yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllüdürler.							
13	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, hiç bir zaman müşteriye cevap veremeyecek kadar meşgul değildirler.							
14	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanların davranışları, müşterilerde güven duygusu uyandırır.							
15	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'ne giden vatandaşlar, Müdürlük ile ilgili olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederek.							
16	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, devamlı olarak müşterilere karşı saygılıdır.							
17	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde çalışanlar, müşterilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.							

18	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde, her vatandaşla tek tek ilgilenilir.							
19	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde, çalışma saatleri, bütün vatandaşlara uygun olacak şekildedir.							
20	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, her vatandaşla kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.							
21	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, vatandaşların menfaatlerini her şeyin üstünde tutarlar.							
22	Mükemmel bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlarlar.							

BÖLÜM 3

Aşağıdaki önermeler sizin alışveriş yapmakta olduğunuz perakendeci mağazası hakkındaki düşüncelerinizle ilgilidir. Alışveriş yaptığınız perakendeci mağazasının bu önermelerde tanımlanan özellikleri taşıdığına katılıyorsanız, ne derece katıldığınızı belirtiniz. 1 numarayı işaretlemek, perakendeci mağazanızın bu özelliği taşıdığına “**hiç katılmıyorum**”, 7 numarayı işaretlemek ise bu özelliği taşıdığına “**tamamen katılıyorum**” demektir. (1- 7 arasındaki her numarayı düşüncelerinizin kuvvetiyle orantılı olarak işaretleyebilirsiniz.) Eğer söz konusu özelliğin mükemmel perakendeci mağazanız için gerekliliği konusunda herhangi bir uca yakın hissetmiyor, ifadenin doğruluğuna ne katılıyor ne de katılmıyorsanız 4 numarayı işaretleyiniz. Bu testte doğru veya yanlış cevap yoktur. Bizim ilgilendiğimiz, sadece sizin perakendeci mağazanız hakkındaki düşüncelerinizi yansıtan puanlardır.

Hiç Katılmıyorum.....Tamamen
Katılıyorum

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7

HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNDE ALGILANAN HİZMET İLE İLGİLİ
ANKET SORULARI

Soru	İFADELER	1	2	3	4	5	6	7
1	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, modern görünümlü donanımına sahiptir.							
2	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün binaları ve iç ortamları, göze hoş görünür.							
3	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, temiz ve düzgün görünümlüdür.							
4	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde hizmet verirken kullanılan malzemeler, göze hoş görünürler (broşür, kitapçık vs.).							
5	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, verdiği sözü zamanında yerine getirirler.							
6	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde, vatandaşın bir sorunu olduğu zaman ilgili personel bu sorunu çözmek için ilgilenir.							
7	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, hizmetlerini ilk seferde doğru olarak verirler.							
8	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, hizmetlerini daha önceden							

	söyledikleri zaman içinde verirler.							
9	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, kayıtların hatasız tutulmasında çok titizdirler.							
10	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde çalışanlar, hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini vatandaşlara söylerler.							
11	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, hizmetleri mümkün olan en kısa sürede verirler.							
12	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, müşteriye yardım etmeye her zaman hazır ve gönüllüdürler.							
13	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, hiç bir zaman müşteriye cevap veremeyecek kadar meşgul değildirler.							
14	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanlarının davranışları, müşterilerde güven duygusu uyandırır.							
15	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'ne giden vatandaşlar, Müdürlük ile ilgili olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.							
16	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, devamlı olarak vatandaşlara karşı saygılıdır.							

17	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde çalışanlar, vatandaşların sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.							
18	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde, her vatandaşla tek tek ilgilenilir.							
19	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışma saatleri, bütün vatandaşlara uygun olacak şekildedir.							
20	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, her vatandaşla kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.							
21	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, vatandaşların menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.							
22	Hizmet almakta olduğunuz Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün çalışanları, müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlarlar.							

BÖLÜM 4

Aşağıdaki 5 maddenin belirttiği özellikler, Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün verdiği hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz, bu özelliklerin bir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini değerlendirirken sizin için ne kadar önemli olduğudur. Lütfen toplam 100 puanı bu 5 özellik arasında paylaşınız. Eğer özellik sizin için diğerlerinden daha önemliyse daha çok puan veriniz.(Bütün özelliklere verilen puanların toplamının 100 olması gerekmektedir.)

Değerlendirilecek özellikler	
1) Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü personelinin müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilerde güven duygusu uyandırma becerisi, yardımseverliği, rahatlığı	
5) Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözetmen tavrı	
Toplam Puan	100

Aşağıdaki özellikleri önem sırasına göre 1. derece, 2. derece, 3.derece, 4.derece ve 5.derece önemli şeklinde sıralayınız.

Değerlendirilecek özellikler	
1) Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü personelinin müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde tüm çalışanların bilgisi, saygısı hastalarda güven duygusu uyandırma becerisi, yardımseverliği, rahatlığı	
5) Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözetmen tavrı	

KAYNAKÇA

- AKYILDIZ, Hüseyin, (2004), **Sosyal Güvenlik Hukuku**, Süleyman Demirel Üniversitesi Yayın No:43, Isparta.
- ALPER, Yusuf, (2003), **Türkiye’de Sosyal Güvenlik ve Sosyal Sigortalar**, 4.Baskı, Ekin Kitabevi, İstanbul.
- ARICI, Kadir ve ALPER, Yusuf, (2012), **Sosyal Güvenlik**, Anadolu Üniversitesi Yayını, Açıköğretim Fakültesi Yayını, No:1625.
- ARICI, Kadir, (1999), **Sosyal Güvenlik**, Ankara: TES-İş Sendikası Yayını.
- AYDIN, Mehmet Ali, (2009), “Sosyal Güvenlik Hakkı”, Yüksek Lisans Tezi, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi**, Konya.
- BABAKUŞ, Emin ve BOLLER, Gregory.W., (1992), “An Emprical Assesment of the Expectations of Service Quality”, **Journal of Service Marketing**. Vol.14, No:1.s.9
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı 2012 Yılı ALO 170 Değerlendirme Raporu** ss.1
- DEMİRBİLEK, Sevda, (2005), **Sosyal Güvenlik Sosyolojisi**, Birinci Baskı, Legal Yayıncılık, İzmir.
- DEVEBAKAN Nevzat ve AKSARAYLI Mehmet, (2003), “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Dergisi**, Cilt 5, Sayı 1, ss.40
- DURUKAN Banu ve İKİZ KAPUCUGİL Aysun, (2007), “Denetim Kalitesi, Kalite ve Hizmet Kalitesine İlişkin Modeller: Kavramsal Çerçeve”, **Mali Çözüm Dergisi**, Sayı:82,ss.53
- EKMEKÇİ, Ömer ve TUNCAY, A. Can, (2005), **Sosyal Güvenlik Hukuku Dersleri**, Güncelleştirilmiş 11.b.İstanbul: Beta Yayınevi.
- ERKUT, Haluk, (1995), **Hizmet Kalitesi**, İnterbank Yayınları, No.2, İstanbul.

- FİŞEK, Gürhan, TÜRCAN ÖZŞUCA, Şerife ve ŞUĞLE, Mehmet Ali, (1998), **Sosyal Sigortalar Kurumu Tarihi 1946-1996**, Sosyal Sigortalar Kurumu, Yayın No:598, Ankara.
- GÜZEL, Ali ve OKUR, Ali Rıza, (1988), **Sosyal Güvenlik Hukuku**, Beta Yayınları, İstanbul.
- GÜZEL, Ali ve OKUR, Ali Rıza, (2004), **Sosyal Güvenlik Hukuku**, Yenilenmiş 10.b.,Beta Yayınları, İstanbul
- KOÇEL, Tamer, (1999), **İşletme Yöneticiliği, Yönetim ve Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern- Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar**, 8. Basım, Beta Yayınları, İstanbul,
- KOTLER, Philip, (1997), **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**, NewJersey: Prentice Hall International, Inc.
- MUCUK, İsmet, (1998), **Pazarlama İlkeleri**, 6.Baskı, Der Yayınları, İstanbul.
- OKUMUŞ, Abdullah, DUYGUN, Adnan, (2008), “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki” **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 8/2, ss.17-38.
- ÖZDAMAR, Murat, (2007), “Sosyal Sigortalarda Asgari İşçilik Uygulaması”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- PALMER, Adrian, (1998), **Principles of Services Marketing, (Second Edition)**, Malta: Mc-Graw Hill Publishing Company.
- PARASURAMAN A., BERRY, L. L. ve ZEİTHAML, V., (1994), “Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Further Research”, **Journal of Marketing**, 58(1): 115.
- PARASURAMAN, A. ZEİTHAML, V.A. and BERRY, L.L. (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research”, **Journal of Marketing**, pp.45-49.

- PARASURAMAN, A., BERRY, L.L. and ZEİTHAML, V.A., (1990), “Guidelines for Conducting Service Quality Research”, **Journal of Marketing Research**, vol.66/2, pp.34-44.
- PARASURAMAN, A., BERRY, L.L. ve ZEİTHAML, V.A., (1991), “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale”, **Journal of Retailing**, vol.67/4, pp.420-450.
- SAAT, Mesiha, (1999), “Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi”, **G.Ü, İ.İ.B.F. Dergisi**, Y., C.3 s.108-115.
- SEYYAR, Ali, (1999), “Sosyal Güvenlik Sistemimizin Tarihi Gelişimi ve Bugünkü Durumu”, **Sosyal Güvenlik Dünyası Dergisi**, Sayı: 4, s.11.
- SGK Strateji Geliştirme Başkanlığı, (2009), **Bir Reformun Anatomisi**, Ankara.
- SOĞANCI, Ezgi, (2012), “Servqual İle Beklenti ve Algının Birlikte Ölçümüne Yönelik Eğitim Sektöründe Bir Araştırma”, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, **Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- Sosyal Güvenlik Kurumu Genel Kurulunun Toplanması, Çalışması, Temsilcilerin Görevlendirilmesi ve Yönetim Kurulunun Seçilmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik**, 7. Madde
- Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Özel İhtisas Komisyonu Raporu, (2001), **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı**, Yayın No: DPT:2593, Ankara.
- ŞAKAR, Müjdat, (1998), **Sosyal Sigortalar Uygulaması**, Yenilenmiş 4. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.
- ŞAKAR, Müjdat, (2006), **Sosyal Sigortalar Uygulaması**, Yenilenmiş 8. Baskı, Der Yayınevi, İstanbul.
- ŞAKAR, Müjdat, (2007), “Anayasa Mahkemesinin İptal Kararı Üzerine Sosyal Güvenlikte Son Durum”, **Yaklaşım Dergisi**, Sayı: 170, s.21.
- ŞEKERKAYA, Ahmet K., (1997), **Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü**, (1. Baskı), Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu, No:87, 1.

- TABACHNICK, Barbara G. and FIDELL, Linda S., (2013), **Using Multivariate Statistics**, 6th ed. Boston: Pearson.s.97-98
- TAŞKIN, Ercan, (2005), **Öğrenen Pazarlama**, s. 32.
- TAŞKIN, Erdoğan, (2001), **Müşteri İlişkileri Eğitimi**, , s. 136.
- TEAS, Kenneth. T., (1993), “Expectations, Performance Evaluation, and Consumers’ Perceptions of Quality”, **Journal of Marketing**, 57.4, p.19
- TUNÇOMAĞ, Kenan, (1988), **Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Sigortalar**, Yenilenmiş 4. Baskı, Beta Yayınevi, İstanbul.
- UYGUÇ, Nermin, (1998), **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi: Stratejik Yaklaşım**, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir, .
- YELEKÇİ, Memduh, (2002), **Sosyal Güvenlik Hukuku**, Yargı Yayınevi, Ankara.
- YETİŞ Hacer, (2001) “Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üni. Fen Bilimleri Enstitüsü**, Ankara, ss. 61-62.
- YETİŞ, Hacer ve GÖKÇEN, Hadi, (2001) “Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Bir Uygulama”, **Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi**, Cilt 14, S. 4, Ankara, s. 1431.
- ZEİTHAML, V.A., BERRY, L.L. ve PARASURAMAN, A. (1988). “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”, **Journal of Marketing**, vol.52, pp. 36

5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu, 3.madde.

5510 sayılı kanun, madde 4.

Elektronik Kaynaklar

<http://www.sgk.gov.tr>, (02.03.2017)

<http://www.turcomoney.com>, (20.04.2017).

<http://www.csgeb.gov.tr>, (25.05.2017).

DİZİN

-A-	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 46, 51, 52, 53, 55, 56, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 79, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94
Aktüerya, vii, 28	
Algılama, x, 61, 65, 66, 68	
Algılanan Hizmet, 33, 42, 46, 51, 72, 73, 91, 92	
-B-	
Bağ-Kur, 19	
Beklenen Hizmet, 42, 51	
-D-	
Değişken, 74, 75, 76, 77, 78	
-E-	
E-Devlet, vii, 27, 80	
Empati, xi, 46, 47, 49, 51, 59, 60, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 78, 80	
-G-	
Güvenilirlik, x, 46, 47, 48, 50, 59, 60, 61, 62, 65, 66, 67, 68, 71, 72, 73, 75	
-H-	
Heveslilik, x, 35, 47, 48, 50, 59, 60, 62, 65, 66, 67, 68, 71, 72, 73, 76	
Hizmet, v, vii, viii, x, xi, 1, 6, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 24, 25, 26, 31,	
-K-	
Kalite, vii, 12, 31, 32, 35, 36, 52, 91, 93, 94	
-M-	
Müşteri, 3, 4, vii, 16, 32, 36, 46, 93	
-Ö-	
Ölüm Yardımı, 13	
-S-	
Servperf, viii, 52	
Servqual, 3, 4, v, vi, viii, x, 33, 34, 37, 38, 42, 45, 47, 51, 52, 53, 60, 61, 67, 68, 69, 79, 93, 94	
-T-	
Tutarlılık, 35, 36	
-Y-	
Yeşil Kart, 10	

