

**T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNDA HİZMET
KALİTESİ: YALOVA ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Şiyar GAZİOĞLU

**Enstitü Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Enstitü Bilim Dalı: Sosyal Politika**

Tez Danışmanı: Doç.Dr. Selami ÖZCAN

TEMMUZ-2013

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNDA HİZMET
KALİTESİ: YALOVA ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Şiyar GAZİOĞLU (117205020)

Enstitü Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Enstitü Bilim Dalı: Sosyal Politika

Bu tez 08/07/2013 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

Doç.Dr.Selami ÖZCAN

Yrd.Doç.Dr. H.Yunus TAŞ

Yrd.Doç.Dr. Cevdet KIZIL

Jüri Başkanı

- Kabul
 Red
 Düzeltme

Jüri Üyesi

- Kabul
 Red
 Düzeltme

Jüri Üyesi

- Kabul
 Red
 Düzeltme

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Şiyar GAZİOĞLU

01.07.2013

ÖNSÖZ

Öncelikle araştırmamın her aşamasında yardımını, desteğini esirgemeyen, bu tezi hazırlamamda büyük emeği bulunan danışmanım Doç. Dr. Selami ÖZCAN'a teşekkürü bir borç bilirim. Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsünün değerli çalışanlarına Araştırmada veri toplamama izin veren ve bana yardımcı olan Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürümüz Sayın Ali GENCER'e ve kıymetli çalışma arkadaşlarıma, gösterdikleri sabır ve verdikleri destek için aileme teşekkür ederim.

Şiyar GAZİOĞLU

01.07.2013

İÇİNDEKİLER

BEYAN	III
ÖNSÖZ	IV
İÇİNDEKİLER	VI
KISALTMALAR	VIII
TABLO LİSTESİ	IX
ŞEKİL LİSTESİ	XI
ÖZET	XII
SUMMARY	XIII
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: GENEL OLARAK HİZMET KALİTESİ	6
1.1. Hizmetin Tanımı	6
1.2. Hizmetin Özellikleri.....	7
1.2.1. Hizmetlerin Dokunulamaz Olması.....	7
1.2.2. Hizmetlerin Dayanıksız Olması	9
1.2.3. Hizmetlerin Değişken Olması	9
1.2.4. Hizmetin Ayrılmaz Olması	10
1.3. Kalite Kavramı	12
1.3.1. Kalite Kavramının Tarihsel Gelişimi	14
1.3.2. Kalitenin Boyutları.....	16
1.3.3. Kalitenin Unsurları.....	18
1.3.3.1.Tasarım Kalitesi	19
1.3.3.2.Uygunluk Kalitesi	19
1.3.3.3.Performans Kalitesi	19
1.3.4. Kalitenin Önemi	20
1.4. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	20
1.4.1. Beklenen Hizmet Kalitesi	23
1.4.2. Algılanan Hizmet Kalitesi.....	24
1.5. Hizmet Kalitesinin Boyutları	24
1.6. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Modeller	26
1.6.1. Servperf Hizmet Kalitesi Modeli	26
1.6.2. Grönroos'un Algılanan Toplam Kalite Modeli.....	27
1.6.3. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli.....	29
BÖLÜM 2: SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNDA HİZMET KALİTESİ	32
2.1. Sosyal Güvenlik Kavramı	32
2.1.1. Geniş Anlamda Sosyal Güvenlik	34
2.1.2. Dar Anlamda Sosyal Güvenlik	36
2.2. Sosyal Güvenliğin Amaçları	37
2.3. Sosyal Güvenliğin Araçları	38
2.3.1. Sosyal Sigortalar	38
2.3.2. Sosyal Yardım.....	40

2.3.3. Sosyal Hizmetler	41
2.4. Sosyal Güvenliğin Tarihsel Gelişimi	42
2.4.1. Sosyal Güvenliğin Dünyadaki Gelişimi	42
2.4.1.1. Sanayi İhtilaline Kadar Olan Dönem	42
2.4.1.2. Sanayi İhtilalinden Sonraki Dönem	43
2.4.2. Türkiye’de Sosyal Güvenlik Sisteminin Gelişimi	45
2.4.2.1. Osmanlı Dönemi	45
2.4.2.2. Cumhuriyet Dönemi	46
2.5. Sosyal Güvenlik Kurumunun Genel Yapısı ve İşleyişi	49
2.6. Sosyal Güvenlik Kurumunda Hizmet Kalitesi	53
2.6.1. Stratejik Amaçlar ve Hedefler	55
2.6.2. Hizmet ve Hizmet Kalitesini Artırmaya Yönelik Çalışmalar	58
BÖLÜM 3: SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNDA HİZMET KALİTESİ (YALOVA ÖRNEĞİ)	67
3.1. Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü	67
3.2. Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nde Hizmet Kalitesini ölçmeye Yönelik yapılan araştırma	69
3.2.1. Araştırmanın Amacı ve Konusu	69
3.2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları	69
3.2.3. Verilerin Toplama Yöntemi ve aracı	69
3.2.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	70
3.2.5. Verilerin Analiz Yöntemi	70
3.2.6. Araştırmanın Hipotezleri	70
3.2.7. Araştırmanın Bulguları	71
3.2.7.1. Demografik Özellikleri ve Verilen Yanıtların Dağılımı	71
3.2.7.2. Anket Sorularına Yönelik Değerlendirmeler ve Yapılan Analizler	74
3.2.7.3. Hipotezlere İlişkin Analizler	84
3.2.7.4. Çapraz Tablolar	90
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	106
KAYNAKÇA	109
EKLER	115
ÖZGEÇMİŞ	118

KISALTMALAR

BAĞ-KUR	: Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
İSMMMOM	: İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası
İTO	: İstanbul Ticaret Odası
SGD	: Sosyal Güvenlik Dergisi
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
SK	: Sayılı Kanun
SSGSSK	: Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
SSK	: Sosyal Sigortalar Kurumu
SYDTF	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu
TİSK	: Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
TMMOB	: Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği
TUİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRK-İŞ	: Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
vd	: Ve Diğerleri
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü
GATS	: Hizmet Ticareti Genel Anlaşması
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Yalova SGK İl Müdürlüğü İstatistikî bilgiler	68
Tablo 2: Cinsiyetlere Göre Dağılım	71
Tablo 3: Yaşa Göre Dağılım	71
Tablo 4: Eğitim Durumuna Göre Dağılım	72
Tablo 5: Kuruma Gelme Sıklığına Göre Dağılım	72
Tablo 6: Kurumumuzdan hangi ad altında hizmet alıyorsunuz	73
Tablo 7: Kurumumuzdan hangi hizmet aldınız	74
Tablo 8: Alpha Güvenirlilik Testi	74
Tablo 9: Total Variance Explained	75
Tablo 10: Faktör analizi tablosu	76
Tablo 11: Sosyal Güvenlik Kurumunda Beklenen Hizmet kalitesi	77
Tablo 12: Beklenen Kalitenin Kalite boyutlarına göre dağılımı	78
Tablo 13: Sosyal Güvenlik Kurumunda Algılanan Hizmet kalitesi	79
Tablo 14: Algılanan Kalitenin Kalite boyutlarına göre dağılımı	80
Tablo 15: Algılanan ve Beklenen hizmet kalitesi farkı	82
Tablo 16: Beklenen-Algılanan Kalite Farkının boyutlara göre dağılımı	83
Tablo 17: Genel görünüm beklenti-algı tablosu	83
Tablo 18: Beklenen Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Cinsiyet ilişkisi Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)	84
Tablo 19: Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Cinsiyet ilişkisi Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)	85
Tablo 20: Beklenen Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Yaş ilişkisi Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)	86
Tablo 21: Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Yaş ilişkisi Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)	87
Tablo 22: Beklenen Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Eğitim Durumu Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)	88
Tablo 23: Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Eğitim Durumu Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)	89
Tablo 24: Kurum Çalışanlarının iş Kabiliyetleri ve Problem çözme Konusunda Yeterlidir * Cinsiyet	91
Tablo 25: Kurum çalışanları ilgili ve Güleryüzlüdür * Cinsiyet	91
Tablo 26: Tablo 3.27: Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterlidir * Cinsiyet	92
Tablo 27: İş ve işlemler Hızlıdır * Cinsiyet Crosstabulation	92

Tablo 28: Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımı Yeterlidir Cinsiyet	93
Tablo 29: Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir * Cinsiyet	93
Tablo 30: Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterlidir * Cinsiyet	94
Tablo 31: Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı Altında Birleştirilmesi Doğrudur * Cinsiyet	94
Tablo 32: Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterlidir * Yaş	95
Tablo 33: Kurum Çalışanlarının İş Kabiliyetleri ve Problem Çözme Konusunda Yeterlidir * Yaş	96
Tablo 34: Kurum çalışanları ilgili ve Güteryüzlüdür * Yaş	96
Tablo 35: İş ve işlemler Hızlıdır * Yaş	97
Tablo 36: Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları Yeterlidir * Yaş.....	97
Tablo 37: Kurum Çalışanları Matbu Evrak (Nüfus Kayıt Örneği, Talep Dilekçesi vb.) temini sağlama konusunda yardımcı olurlar	98
Tablo 38: Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir * Yaş	98
Tablo 39: Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterlidir * Yaş	99
Tablo 40: Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı Altında Birleştirilmesi Doğrudur * Yaş	99
Tablo 41: Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterlidir * Eğitim Durumu	100
Tablo 42: Kurum Çalışanlarının İş Kabiliyetleri ve Problem Çözme Konusunda Yeterlidir * Eğitim Durumu	101
Tablo 43: Kurum çalışanları ilgili ve Güteryüzlüdür Eğitim Durumu	101
Tablo 44: İş ve işlemler Hızlıdır * Eğitim Durumu	102
Tablo 45: Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları Yeterlidir * Eğitim Durumu	102
Tablo 46: Kurum Çalışanları Matbu Evrak (Nüfus Kayıt Örneği, Talep Dilekçesi vb.) temini sağlama konusunda yardımcı olurlar * Eğitim Durumu	103
Tablo 47: Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir * Eğitim Durumu	103
Tablo 48: Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterlidir * Eğitim Durumu	104
Tablo 49: Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı Altında Birleştirilmesi Doğrudur * Eğitim Durumu	104

ŒEKİL LİSTESİ

Œekil 1: Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli	29
Œekil 2: SGK Organizasyon Yapısı.....	50
Œekil 3: Genel Memnuniyet Tablosu.....	90

Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı: Sosyal Güvenlik Kurumunda Hizmet Kalitesi-Yalova Örneği	
Tezin Yazarı: Şiyar GAZİOĞLU	Danışman: Doç. Dr. Selami ÖZCAN
Kabul Tarihi:	Sayfa Sayısı: XII (ön kısım) + 118 (tez)
Ana Bilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Bilim Dalı: Sosyal Politika Endüstri İlişkileri	
<p>“Kaliteli kamu hizmeti” yeni dönemde halkın en önemli beklentilerinden biridir. Kamu sektörünün de özel sektör gibi hizmet sunması beklenmektedir. Nüfusun tamamına hizmet veren Sosyal Güvenlik Kurumu da vatandaş odaklı hizmet anlayışı içinde etkin süratli ve kaliteli sosyal güvenlik hizmeti sunması artık bir tercihten çok zorunluluk halini almıştır.</p> <p>Bu çalışmada “Sosyal Güvenlik” Kurumunda “Hizmet Kalitesi” anlatılmaya çalışılmış, “Yalova” Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nde hizmet alanların bekledikleri ve algıladıkları kalite düzeylerinin ölçülmesi, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla anket çalışması yapılmış ve Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen Servqual Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli kullanılmıştır.</p> <p>Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nün sunduğu hizmetin genel olarak yüksek kalitede olduğu, beklentilerin yüksek olmasına karşın bu beklentilerin yeterince yerine getirildiği görülmektedir. Vatandaşlara fırsat eşitliğine dayanan, tümüyle memnuniyet odaklı, teknolojinin tüm imkanlarını kullanarak günlük hayatı kolaylaştırıcı tedbirleri almak, hizmeti daha kısa sürede ve en doğru şekilde sunmak zorunluluğu vardır. Bu çalışma ile bahse konu hizmetleri veren Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü Türkiye için bir model kabul edilip, yapılan bu araştırma Sosyal Güvenlik Kurumu içinde fikir vermesi açısından iyi bir örnek olabilir.</p>	
Anahtar Kelimeler: Kaliteli Kamu Hizmeti, Hizmet Kalitesi, Sosyal Güvenlik, Yalova	

Yalova University Institute of Social Sciences PhD Thesis Summary

Thesis Title: Quality of service at the Social Security - About Yalova	
Thesis Author: Şiyar GAZİOĞLU Advisor: Associate Professor. Selami ÖZCAN	
Date of Acceptance:	Total Number of Pages: XII (front page) + 118 (thesis)
Department: Departmen Of Labor Field of Study: Social Policy Economics and indusrial Relations	
<p>Quality of public service is one of the most important expectations for citizens at last term.Public sector is expected that serves as private sector .Nowadays, it is obligation that Social Security Institution which has understanding focused on citizen serves quick and high quality social security services.</p> <p>In This study,is tried to define quality of service at the Social Security Institution.On the purpose of measuring expectations and perceptions of the citizens whom get service from Social Security Institution is made survey.Moreover,in this study used Servqual:A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality developed in the mid-1980s by Zeithaml, Parasuraman & Berry</p> <p>According to the researches,Yalova Social Securiy Institution has high service quality in despite of high expectations. Social Security Institution has some duties which are equality of opportunity,pleasure,reliability,using technology,deliberation and etc.By means of this study;Yalova Social Security Institution providing mentioned services may be approved as role model for Turkey and may be a good example suggesting for Social Security Institution</p>	
Key Words: Quality of public service, quality of service, Social Security, Yalova	

GİRİŞ

İnsanların yaşamları boyunca kendi iradeleriyle ya da iradeleri dışında açığa çıkan çeşitli mesleki, fizyolojik ve sosyo-ekonomik risklerin ortadan kaldırılması, bireyler üzerindeki etkilerinin azaltılması veya sonuçlarının onarılması, insanların artan güvenlik ihtiyaçlarına cevap verilmesi ve onlara insan onuruna yaraşır huzurlu ve mutlu bir yaşam sunulması gereksinimlerinden doğan “Sosyal Güvenlik”, genel olarak, toplumun bütün bireylerinin, hiçbir ayırım ve ayrıcalık gözetilmeksizin, hem ekonomik hem de sosyal bakımdan bugünlerinin ve yarınlarının güvence altına alınmasını amaçlamaktadır. Söz konusu amaçların en iyi şekilde gerçekleştirilmesi, sürdürülebilir bir sosyal güvenlik sistemi oluşturulması ve sosyal güvenlik alanında bir norm birliğinin sağlanması hedefleriyle, Ülkemizde, 2006 yılında kapsamlı bir “Sosyal Güvenlik Reformu” gerçekleştirilmiştir (Hasbi, 2012:1).

Sosyal güvenliğin amacı, hastalık, analık, iş kazası, meslek hastalığı, malullük, yaşlılık, ölüm ve işsizlik gibi nedenlerden dolayı, çalışma gücünü sürekli veya geçici bir şekilde kaybeden kişilerle bunların geçindirmekle yükümlü olduğu kimselere, kazançlarının önemli derecede azalmış olmasından dolayı, yeterli bir geçim düzeyinin yanı sıra sağlık güvencesi de sağlamaktır. Eşlerin evlilik müessesesini kurarken birbirlerine verdiği sözü, sosyal güvenlik kurumları bireylere vermiştir; iyi günde (analık hali), kötü günde (kaza, ölüm...), hastalıkta ve sağlıkta, kurumumuz bu sözü, çağın yeniliklerine ayak uydurabilen yapısı ve vatandaş odaklı hizmeti ile yerine getirmektedir (Sosyal Güvenlik Eksen).

Sosyal güvenlik sistemi, toplumun bütün kesimlerini doğrudan ilgilendiren; sağlık, güvenlik ve sosyal barışın kalıcı hale gelmesini sağlayan, gücünü dayanışma bilinci ile uzlaşmacı sorumluluktan alan kurumsal bir yapıdır. Kaliteli ve sürdürülebilir bir sosyal güvenlik sistemi, ülkemizi geleceğe taşıyacak en önemli unsurlardan biridir. Toplumsal kaynakların verimli kullanılması ve sosyal devlet anlayışı temeline dayanan bir sosyal güvenlik sistemi toplumumuzun geleceğe daha güvenle bakabilmesini sağlayacaktır. Dünyadaki değişime ayak uydurabilmek ve 21. yüzyılın vatandaş memnuniyetine odaklı yeni yönetim anlayışını kamuda etkin kılabilmek amacıyla, ülkemizde de kapsamlı çalışmalar başlatılmıştır. (Acar, 2012:6-25)

Kamu hizmetleri, halkın genel ve ortak ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olup temel amaç, tüm hizmetlerin en yaygın şekilde en ekonomik, adil, kaliteli, hızlı şekilde halka sunulması ve beklentilerinin karşılanabilmesidir. Globalleşen dünyada, dolayısıyla ülkemizde iletişim araçlarının daha fazla kullanılabilir olması ve şikayet/öneri sistemlerinin kamu kurumlarında da işler hale gelmesinden dolayı insanların kamu kurumlarından beklentileri hem artmış hem de çeşitlenmiştir. Kamu hizmetlerine de asgari ihtiyaçları karşılama özelliğinin yanı sıra ekonomik, kaliteli, hızlı hizmet anlayışı ve müşteri memnuniyeti gibi çağımızın gereği misyonlar yüklenmiştir.

Bütün bu gelişmeler; kamu hizmetlerinin mevcut durumunun sorgulanmasına hatta ciddi bir zihniyet değişikliğiyle beklentileri karşılayacak şekilde yeniden tasarlanmasına yani “Kamuda Reform ihtiyacına” sevk etmiştir. Endüstri toplumundan bilgi toplumuna geçtiğimiz yeni dünya düzeninde bu değerler etik olmanın yanında şartlara ayak uydurabilmenin ve ayakta kalabilmenin de temel şartları haline gelmiştir. Özel sektör, yakın zamana kadar tekel niteliği taşıyan kamu hizmetlerine birçok alanda alternatif hizmetler sunmaya başlamış, hatta kamu kurumları ile rekabet edecek seviyeye gelmiştir. Yerinde bir tabirle; kamunun vermiş olduğu hizmetlere sektörel olarak da talep olmuştur. Yani değişmek ve gelişmek kamu kurumları çalışanları açısından keyfiyetten çıkmış, varlığının devamı için zorunluluk haline gelmiştir. Çünkü rekabet edebilmenin yolu, dünyadaki hızlı değişimi ve gelişimi sürekli olarak takip ederek bunlara yerinde zamanında tepkiler vermektir ve değişime doğru entegre olabilmekten geçmektedir.

Kabul etmek gerekir ki; dünün fikirleri bu günün sorunlarını çözmekte yetersiz kalmaktadır. Klasik yönetim anlayışının çağımızın beklentilerine (yönetim anlayışı) karşılık vermekte yetersiz kaldığı söylenebilir. Günümüzde tüm dünyada başarıyla uygulanabilen yönetim anlayışı: Toplam Kalite Yönetimidir. Ülkemizde uygulamaları ilk olarak üretim sektöründe (kurumsallaşmış şirketlerde) başlatılan Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi'nin ulusal düzeyde başarılı sonuçlar elde etmesi, yeniden yapılanma ihtiyacını belirgin olarak hisseden kamu sektörüne de önemli ölçüde referans olmuştur. TKY'nin üzerine kurgulandığı yönetim anlayışının hizmet sektöründe de rahatlıkla uygulanabilecek olması bu sistemi uygulama konusunda kamu kurumlarını kuruluşlarını

cesaretlendirmiş ve günümüzde bununla alakalı olarak önemli çalışmalar yapılmıştır (Polat, 2008:16).

Kamu kurumlarının TKY'ne verdikleri önem; hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, insan kaynakları vb. kavramları giderek daha da içselleştirmelerinden ve bu alanlara ayırdıkları bütçelerden anlaşılmaktadır. Yapılan yatırımlar; insan davranışlarının değişerek hizmet kalitesine pozitif etki etmesiyle de karşılığını bulmaktadır. Kamu kurumlarının kaliteye yatırım yapmaya başlamasıyla birlikte, yönü çalışanlara dönük olan “Hizmet Anlayışı” yerini; müşteriye odak alacak şekilde “Kaliteli Hizmet Anlayışına” bırakmıştır. Artık beklentilerin ve hizmetin yönü müşteriye doğrudur. Kaliteli hizmet verebilmenin ve müşteriye memnun edebilmenin olmazsa olmazı, çalışanların buna hazır/uygun hale getirilmesi yani insan kaynaklarına yatırım yapılması mümkündür Şöyle ki; kamu kurumları bina, makine vb. sadece altyapı harcamalarının/yatırımlarının dışında çalışanlarına da hatırı sayılır düzeyde harcamalar/yatırımlar yapmaya başlamış yani personel anlayışı yerini insan kaynakları yaklaşımına bırakmıştır. Üst yönetimlerin insan kaynaklarına yönelik politika belirlemesi çalışanların da hizmet anlayışına bakış açısını değiştirmiştir. Yani kamu çalışanları vermiş olduğu hizmetleri sınırlayan mevzuatın dışında bu hizmetleri daha kaliteli hale getirebilecek becerileri de kazanmak zorunda olduklarını anlamışlardır. Bu zorunluluk ise, insanların kamu kurumlarından olan beklentilerinin ölçülmeye başlanması ve alınan istatistikî verilerin değerlendirilmesi sonucunda doğmuştur. Zira son yıllarda yapılan müşteri memnuniyeti anketlerinde müşteri beklentilerinin ilk sıralarını; altyapı vb. ihtiyaçlardan ziyade çalışanların davranışlarına yönelik olan; gülyüz, daha fazla ilgi ve sağlıklı iletişim almıştır. Esasında bunlar haksız beklentiler de değildir. Tatlı bir gülcüğü ve hoş geldiniz, hoşça kalınız kelimelerini duymayı herkes ister (Polat, 2008:16).

Kabul etmek gerekir ki bunlar yazıldığı kadar kolay ve bir anda başarılabilir gibi değildir. Güzel tarafı ise; korkulduğu kadar zor da değildir. Etraflıca değişim, paralelinde de gelişim ister. Gelişim ise öncelikle hayata bakışımızı, devamında da alışkanlıklarımızı değiştirerek daha fazla okumaya, eğitime, çalışmaya, paylaşmaya, karşımıza çıkabilecek zorluklara göğüs germeye ve daha önemlisi kararlı ve tutarlı olmaya talip olmayı gerektirir. Çünkü kalite “ihtiyaçları karşılama seviyesidir”

tanımı gereği hiç de dışarısında kalamayacağımız kadar önemli hale gelmiştir.(Polat, 2008:16)

Bu tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm itibariyle, “ Hizmet Kalitesi” genel başlığı altında hizmetin tanımı, özellikleri, kalite kavramı, tarihsel gelişimi, boyutları, kalitenin unsurları ve önemi anlatılmış devamında hizmet kalitesinin kavramı, boyutları ve hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan modeller açıklanmıştır. İkinci bölüm de ise sosyal güvenlik kavramı, Sosyal güvenliğin amaçları, araçları ve tarihsel gelişimi anlatılmış, ayrıca sosyal güvenlik kurumunun genel yapısı ve işleyişi sosyal güvenlik kurumunda hizmet kalitesi anlatılmıştır. Üçüncü bölümde ise, uygulama kısmı yer almaktadır. Uygulama kısmında Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nde hizmet alanlar üzerinde memnuniyet düzeyleri SERVQUAL ölçeği kullanılarak ölçülmüş ve değerlendirilmiştir.

Çalışmanın son kısmında sonuç ve öneriler yer almaktadır. Bu bölümde tez çalışmasının ulaştığı sonuçlar ile ileride yapılacak çalışmalara ve sosyal güvenlik sistemi yöneticilerine yol gösterici nitelikteki değerlendirmelere yer verilmiştir

Çalışmanın Konusu

Sosyal Güvenlik Kurumunda Hizmet Kalitesi, Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü bazında incelenmiş olup hizmet alanların algıladıkları hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın Amacı

Bu araştırma, il düzeyinde sosyal güvenlik hizmetlerinin sunumundan birinci derecede sorumlu olan Sosyal Güvenlik İl Müdürlüklerinin bu hizmetleri yerine getirirken hizmet alanların, Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü hizmetleri için memnuniyet düzeylerini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

Çalışmanın Önemi

Müşteri ya da vatandaş odaklı kamu hizmetinin en önemli amacı vatandaşa ya da müşteriye kaliteli, etkin ve hızlı hizmet sunmaktır. Bir kamu ya da özel kuruluşun çevresinde meydana gelen değişimlere ayak uydurabilmesi, rekabet ortamında ayakta kalabilmesi için, “mal üreten bir şirketin müşterilerince, kamu hizmeti üreten bir

kuruluşun halk tarafından benimsenmesi, desteklenmesi ürettikleri mal ve hizmetin kalitesinin sürekli iyileştirilmesine bağlıdır” (Sezer, 2008:155) Ülkenin %99’una hizmet veren Sosyal Güvenlik Kurumunun “hizmet kalitesi” günümüzde artık bir tercihten çok zorunluluk halini almıştır. Bu bağlamda, hizmeti alanların bekledikleri ve algıladıkları kalite düzeylerinin ölçülmesi, sunulan hizmetin kalitesinin değerlendirilmesi ve günümüzün rekabetçi ortamında yerlerini koruyabilmeleri bakımından oldukça önemlidir.

Yöntem

Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü hakkında istatistiki bilgiler verilmiş, il Müdürlüğü’nden hizmet alanların bekledikleri ve algıladıkları hizmet kalitesi algılarının ölçümleri yapılmış ve analiz edilecek veriler anket yoluyla toplanmıştır. Son olarak Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’ne ait elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

BÖLÜM 1: GENEL OLARAK HİZMET KALİTESİ

1.1. Hizmetin Tanımı

Hizmet kavramı, yaşamımızın her aşamasında değişik biçimlerde karşımıza çıkmaktadır. İnsanların birlikte yaşamalarının doğal bir sonucu olan hizmet kavramının sistematik bir biçimde ve teknik boyutuyla ele alınışı 1700'lü yıllara rastlar (Zengin ve Erdal, 2000). Göstergelere göre hizmet sektörü 2000'li yılların endüstrisi olacaktır. Dolayısıyla hizmet kalitesi, giderek daha çok tartışılan ve üzerinde durulan bir konuma gelmektedir. Bunda, bir çok ürünün alıcı gözündeki kalitesinde, ürünle birlikte verilen hizmet kalitesine alıcının verdiği ağırlığın da önemli bir payı vardır. (Esin, 2004:11)

Türk Dil Kurumu'nda "Hizmet, birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma" olarak tanımlanmaktadır. GATS'da hizmet; "Hükümetlerin (kamu yönetiminin) ticari amaç dışında ve herhangi bir başka hizmet sunucusuyla rekabet etmeksizin sundukları hizmetler dışında kalan bütün sektörlerdeki hizmetler" olarak tanımlanmıştır. Quinn ve çalışma arkadaşları 1987'de hizmetleri "Çıktıları fiziksel olmayan, genellikle üretildiği anda tüketilen, tüketicisine rahatlık, eğlence, uygunluk, konfor ya da sağlık gibi aslında soyut değerler katan tüm ekonomik faaliyetleri içermektedirler" şeklinde yorumlamaktadır. Collir'e göre hizmet; Üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay ya da çaba'dır. Hizmet, istekleri tatmin eden ve gerçekte fiziksel olarak dokunulması mümkün olmayan faaliyettir. Hizmetler, hareketler, süreçler ve performanslardır. Amerikan Pazarlama Birliği'ne göre hizmet; satış amacıyla sunulan veya ürünlerin satışı ile bağlantılı olarak ortaya konulan eylemler, faydalar veya tatminlerdir (Yıldız, 2009:5)

Hizmet, birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma olarak tanımlanır. Her ürün birisinin işine yaraması amacıyla üretildiği ve üretim etkinliklerine hizmet demediğimize göre, arada farkların olması gerekir. Ürün tanımından yola çıkarak üretimin çıktıları fizikseldir (somuttur) gibi bir genelleme yapabilirsek de, hizmet olarak adlandırdığımız bir çok benzer durum vardır. Şöyle ki: Bir televizyon firmasının devre kartlarından birinin montajını yüklenmiş olan firma, üretim sektörünün kapsamına girer. Öte yandan, bozulan televizyonun bu kartını onaran veya değiştiren firma ise hizmet sektöründedir.

Örnekleri genişletecek olursak: lokantalar ve tez-aş evleri hizmet alanlarının en yaygın grubudur; ama bunların etkinlikleri yemek üretmeye (fiziksel çıktı) dönüktür. Buna karşılık, üretim sektörüne giren bir bilgisayar firmasının danışmanlık, bakım onarım gibi alıcıya dönük etkinlikleri ise hizmet olarak anılır.

Örneklerin gösterdiği gibi, konuya iki tanımın ışığında yaklaşmak gerekir. Bunlar, hizmet sektörü ve hizmet etkinliğidir. Hizmet sektörü, belirli ekonomik düşüncelerle yapılmış olan bir ayırmadır. Hizmet etkinliği ise, baştaki tanıma uygun olarak yapılan bir iştir. Dolayısıyla, hem üretim hem de hizmet sektörü içinde hizmet etkinliği vardır (Esin, 2004:11).

1.2. Hizmetin Özellikleri

Hizmeti, fiziksel mallardan ayıran birtakım temel özellikler vardır. Hizmetleri mamullerden ayıran bir takım özelliklerinin bulunması hizmetlerin pazarlamasında bazı değişiklikleri zorunlu kılmaktadır. Hizmet pazarlamasında oluşan problemleri çözmek için mamul pazarlamasına uyarlanan stratejiler, bilgi birikimi ve yaklaşım tarzları yeterli olmamaktadır. Başka deyişle hizmet sektöründe görülen pazarlama problemlerinin etkin çözümü için hizmet pazarlaması birikim ve yaklaşımını kullanma gereği bulunmaktadır (Işın, 2012:8).

Hizmetlerin somut mallardan farklı özellikleri geniş kapsamlı olarak ele alınmaktadır. Ancak, en fazla üzerinde durulan hizmet özellikleri ise dokunulmaz olması, dayanıksız olması, çeşitli olması, ayrılabilir olması ve sahipliğin olmasıdır. Bu ayırıcı özellikler; malların pazarlanmasında kullanılan farklı taktik ve stratejiler doğuran özel pazarlama çabaları ve fırsatları yaratmaktadırlar.

1.2.1. Hizmetlerin Dokunulamaz olması

Mallar ve hizmetler arasındaki en temel ve evrensel olarak kabul edilen farklılık, hizmetlerin dokunulmazlığıdır. Hizmetlerin dokunulmazlığı, fiziksel bir varlığa sahip olmamasının bir sonucudur. Hizmet işletmeleri belirli bir somut ürün üretmeksizin, ekonomik değer yaratırlar. Hizmetler, genelde fiziksel mal gibi satın alınmadan önce görülememekte, tadına bakılamamakta, hissedilememekte ve dolayısıyla satın almadan önce müşteri, hizmetin kendisine sağlayacağı faydayı ve sonucunu görememektedir. Hizmet belirli bir nesneden çok, performans olarak değerlendirilir. Bu açıdan hizmet

sunan işletmeler için, müşterilerin hizmeti nasıl tanımladığını, hizmet kalitesini nasıl değerlendirdiğini bilmek ve hatta kaliteyi garanti etmek oldukça güçtür (Günel, 2009:6)

Hizmetler, fiziksel varlığı olmayan, dolayısıyla elle tutulamayan, gözle görülemeyen, tatma, işitme ve koklama duyuları ile tüketicinin hakkında fikir edinemeyeceği türden, kısaca “soyut” mallardır. Tüketici bu soyutluk karşısında hizmetin kalitesi hakkında fikir edinmek için somut ipuçları bulmaya, hizmetin verileceği yerden, verecek insanlardan, teçhizat, sembol veya fiyattan yararlanmaya çalışır. Bu yüzden hizmet işletmesi soyut malını somuta dönüştürmek için çaba sarf etmelidir; zira bu yolla rekabet üstünlüğü sağlanabilir. Bir otelin şık görünüşü, müşterilerine “hatıra” hediyeye ikramı gibi.

Hizmetin soyut yönleri, hizmet sunum sisteminin tasarımı ve pazarlama açısından da güçlükler yaratmaktadır. Hizmetin pazarlanabilmesi için hizmeti alıcı gözünde somutlaştıracak noktalar aranmalıdır. Ayrıca hizmetlerin fiziksel olmamaları nedeniyle satın almadan önce sonuçları görülememektedir. Bu belirsizliğin şiddetini azaltmak için de alıcılar hizmet kalitesine ilişkin işaretlere bakmaktadırlar. Bundan dolayı hizmet sağlayıcılarının görevi, bir ya da daha fazla yolla hizmeti fiziksel hale getirmektir (Işın, 2012:10).

Hizmetten sağlanan yarar deneyime dayalıdır. Müşteri hizmetin değerini ve niteliğini ancak satın aldıktan sonra ya da hizmetin tüketilmesi veya satın alınması süresince değerlendirebilir. Tüketici bir hizmeti satın alırken daha çok geçmişteki deneyimlerinden yararlanmaktadır.

Hizmetlerin soyut olma özelliği nedeniyle ortaya çıkan bazı önemli noktalar şu şekilde sıralanabilir; (Işın, 2012:16)

a) Hizmetler, "patent" aracılığıyla korunmazlar. Dolayısıyla kolaylıkla taklit edilebilirler.

b) Hizmetler mallar gibi teşhir edilip, tanıtılamazlar. Örnek olarak raflarda ve vitrinlerde teşhir edilmesi ve sergilenmesi söz konusu değildir.

c) Hizmetlerin fiyatlandırılması zordur. Hizmetin bir biriminin fiili maliyetini belirlemek ve kalite-fiyat ilişkisini kurmak çok zor olmaktadır. Bu yüzden fiyat oluşturmada objektif kriterler oluşturmak neredeyse mümkün değildir.

d) Somut olmadıkları için kalitelerinin değerlendirilmesi müşteri açısından zordur.

1.2.2. Hizmetlerin Dayanıksız Olması

Hizmetin soyut olması demek, hizmetin elle tutulamaz, görülemez, duyulamaz, bir ölçü birimiyle ifade edilemez, sergilenemez, paketlenemez ve taşınamaz olması anlamına gelir. Herhangi bir şekilde envanteri tutulamamakta, saklanamamakta, standartlaştırılmamakta, üreticiden tüketiciye direkt geçmekte ve mülkiyet ilişkisi bulunmamaktadır. Bu nedenle hizmetler dayanıksız olarak nitelendirilirler. Hizmetler önceden çok sayıda üretilemez ve saklanamazlar. Bir konserde ya da bir uçakta boş kalan koltukların saklanıp da ertesi günü satılması mümkün değildir. Diğer bir deyişle bir hizmet sunulduktan sonra tüketilmemesi durumunda ortaya çıkacak ekonomik kayıplar sonradan giderilemez.

Hizmetten sağlanan yarar deneyime dayalıdır. Müşteri hizmetin değerini ve niteliğini ancak satın aldıktan sonra ya da hizmetin tüketilmesi veya satın alınması süresince değerlendirebilir. Tüketici bir hizmeti satın alırken daha çok geçmişteki deneyimlerinden yararlanmaktadır. (Sayım ve Aydın, 2011:246-247).

1.2.3. Hizmetlerin Değişken Olması

Hizmetler genellikle insanlar tarafından üretilen performanslar olduğu için aynı hizmetin iki ayrı sunumunun aynı olması olanaksızdır. Hizmetlerin kalite ve içerikleri hizmeti yaratanın diğerine, müşteriden müşteriye hatta günden güne değişebilir. Hizmetin bir standardı yoktur ve yüksek değişkenliğe sahiptir. Hizmetlerde homojen olmama çoğunlukla insan etkileşimlerinin bir sonucudur. Bir hizmet tüm sağlayıcılar tarafından aynı şekilde sunulmadığı gibi her müşteri tarafından da aynı algılanmaz. Hatta aynı müşteri kendisine sunulan aynı nitelikteki hizmeti farklı zamanlarda farklı algılayabilir. Örneğin sağlık hizmeti içindeki iki doktorun hastaya verdiği hizmet aynı değildir. Bunun yanı sıra bir doktorun verdiği hizmet hastalar tarafından aynı olarak algılanmaz. Bunların sonucu olarak hizmet performansının kişilere, zaman ve mekana göre değişme olasılığının her zaman bulunduğu söylenebilir (Yumuşak, 2006:15).

Hizmet işletmeleri emek-yoğun işletmeler olduğundan insan faktörü çok önemlidir. Üretim sektöründe otomasyondan ne kadar çok faydalanılıyorsa, hizmet sektöründe de emek kullanımı o kadar çok olmaktadır. İnsan faktörünün çok etkin olarak kullanılması, hizmette bir standart oluşturulamamasına neden olmaktadır. Üretim sektörünün aksine verimlilik ölçümlerinde ve kalite standartlarında birtakım sıkıntılar yaşanmaktadır (Işın, 2012:11).

Ghobadian ve arkadaşları ise bu özelliği şu şekilde dile getirmişlerdir; Bir takım faktörler, sağlanan servislerin homojenlik boyutunu etkileyebilir. Öncelikle, hizmetin teslimatı hizmet sağlayıcı ve tüketici arasında bir şekilde etkileşim içerir. Hizmet sağlayıcısının davranışı tüketicinin kalite konusundaki algılamalarını etkiler. Davranışın tutarlılığını ve tek düzeliğini sağlamak zordur. Bunun yanı sıra teslimatın bu yüzünü standartlaştırmak ve kontrol etmek kolay değildir. Firmanın teslim etmeyi istediği, gerçekte tüketicinin eline geçenden tamamen farklı olabilir. İkinci olarak, hizmet operasyonları tüketicinin ihtiyaçlarını tanımlamasına ve bilgi sağlamasına bağlıdır. Bilginin doğruluğu ve hizmet sağlayıcının bu bilgiyi yorumlama yeteneği tüketicini hizmet kalitesi algılaması üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Üçüncü olarak, tüketicinin öncelikleri ve beklentileri tüketici hizmeti her kullandığında değişebilir. Dahası, öncelikler ve beklentiler teslimat sürecinde de değişebilir. Hizmetin dönemden döneme ve müşteriden müşteriye olan değişkenliği kalitenin sağlanmasını ve kontrolünü zorlaştırır. Hizmet sağlayıcılar büyük ölçüde personellerin tüketicinin isteklerini anlamak ve uygun bir şekilde cevap vermek konusundaki yetkinliklerine ve yeteneklerine bel bağlamak zorundadırlar (Yumuşak, 2006:16).

1.2.4. Hizmetin Ayrılmaz Olması

Genellikle fiziksel mallar üretilir, satılır ve tüketilirler. Diğer taraftan hizmetler genellikle önce satılır, sonra üretilir ve aynı zamanda da tüketilirler. Fiziksel malların üretimi, pazarlanması ve tüketiciler tarafından tüketimi arasında belirli bir zaman geçmektedir. Oysa hizmetlerin, genellikle üretim ve tüketimleri aynı zamanda olmaktadır. Örneğin, bir doktorun hastasını muayene ederken ürettiği hizmet aynı zamanda hastası tarafından tüketilmektedir. Bu özellik bir işletme tarafından sunulan hizmetlerin hacmini de kısıtlamaktadır. Örneğin, bir tamircinin belli bir zaman

diliminde tamir edebileceği araba miktarı veya bir doktorun muayene edebileceği hasta sayısı kısıtlıdır (Erem, 2003:56).

Hizmetler genel olarak performans içeriğinde ortaya çıktıkları ve genellikle insanlar tarafından üretildikleri ve tüketildikleri için, birbirlerinden ayrılabilir olmaları olanaklı olmamaktadır. Örneğin müşteri açısından hizmeti sağlayan insandır, yani insanın hizmetin kendisini oluşturması, performansın zamana ve döneme bağlı olarak değişmesine ve dalgalanmasına neden olabilmektedir. Öte yandan değişiklik müşteriden de kaynaklanmaktadır. Zira herhangi bir hizmeti tüketen müşterilerin her an değişmesi, ürün ve çalışanlardan kaynaklanan performans sürekli aynı kalsa bile, müşterilerin tatminini ve hizmetin kalitesinin değerlendirilmesini etkilemektedir.

Hizmetlerin istenildiği anda üretilmesi, yani üretimde düzenliliğin olmaması dolayısıyla standardizasyonun sağlanmasında sıkıntılar yaşanabilmektedir. Örneğin, bir otel işletmesinde konaklayan bütün müşteriler aynı tür odalarda konaklama yapsalar bile kendilerine sunulan hizmetten aynı düzeyde tatmin olmaları her zaman mümkün olmamaktadır

Ayrılmazlık özelliğinin bir istisnası şudur. Hizmet, hizmetin yaratıcısını ve satıcısını temsil eden bir kişi tarafından satılabilir. Örneğin, seyahat şirketlerinin, araba kiralama servislerinin sigorta şirketlerinin acenteleri bu hizmetleri üreten kurumu temsil ederler. Hizmetlerin ayrılmazlık özelliği aşağıdaki pazarlama boyutlarını gündeme getirmektedir: (Işın, 2012:13)

- a) Hizmetin müşterisi alıcısı olduğu hizmetin üretim sürecinde bulunur, bunu bir tanık olarak yaşar.
- b) Hizmet edilen müşteriden başka hizmetten yararlanacak diğer müşteriler(kuyruktaki müşteriler) de üretim sürecini bir tanık olarak yaşarlar.
- c) Hizmetlerin merkezi bir biçimde, kitlesel olarak üretilmeleri çoğu zaman zor hatta olanaksızdır. Fiziksel mamul üretiminde olduğu gibi fabrikasyona gidilemez (Işın, 2012:13).

1.3. Kalite Kavramı

Kalite kavramına insanlık tarihi boyunca ele alınmış olup günümüzde de asla vazgeçilmeyecek bir konu olarak önemini sürdürmektedir. Kalite veya iyi hakkındaki önemli tartışmaların Socrates, Plato, Aristotle ve diğer Yunan filozofları tarafından başlatıldığını öğrenmekteyiz. Yunanlılar için ideal arete yani mükemmelliktir. Bu arete (mükemmellik) tanımı; yarış atları, iki tekerlekli at arabalarının sürati ve dayanıklılığı, erkeklerin moral, entelektüel, fiziki ve pratik olarak mükemmelliği anlamında kullanılmıştır. Hatta Plato için arete mutlaktır. Bu kavramın, iyi, en yüksek yapı, her şeyin en iyisi gibi çeşitli olaylarda kullanıldığı görülmektedir. Bu bilgiler ışığında kalite mükemmelliktir (Öztürk, 2009:5).

“Kalite” kavramını mal ve hizmet üreten işletmelerde, çeşitli mesleki yayınlarda ve günlük hayatta çoğu kez eksik ya da dar kapsamlı olarak, hatta zaman zaman hatalı da kullanılmaktadır. Acaba böyle durumlarda kullanılan kalite kavramı gerçekten kaliteyi ifade etmekte midir? Bu soruya cevap vermeden önce günlük hayatta kaliteyi ifade etmek için kullanılan bazı ifadelere bakmak yerinde olacaktır: (Özcan ve Çiçek:2011).

- X mağazasından aldığım ayakkabı çok kaliteli çıktı. Uzun zamandır giyiyorum hala eskimedi. Hem fiyatı diğerlerine göre daha ucuz.
- Alırken biraz fazla para verdim ama iki yıldan beri kullanıyorum, hiç problem çıkarmadı.
- Herhangi bir malı alırken önce kalitesine bakarım.
- Ucuz mal alacak kadar zengin değilim.
- Ucuz etin yahnisi yavan olur.
- Ucuzdur vardır bir illeti; pahalıdır vardır bir hikmeti.

Bu ifadeleri çoğaltmak mümkündür. Günlük hayatta tüketicilerin, mamulün kalitesini ifade etmek için kullandıkları kalite tarifleri böyle olduğu gibi mal hizmet üreten işletmelerde çalışanların kullandığı ifadeler de pek farklı değildir. Örneğin; (Özcan ve Çiçek:2011).

- Bir fabrikanın laboratuvarında elindeki malzemeye dayanıklılık testi uygulayan bir teknisyen, yaptığı işin kalite kontrol olduğunu söyler.
- Montaj bandı sonunda sağlam-arızalı ayrımını yapan bir muayene memuru, düşük kaliteli mamulleri tespit ettiğini düşünür.
- Çok duyarlı bir tezgahta makine parçaları işleyen bir operatör, boyut ölçülerinde en fazla 0,002 mm. Hata payı olduğunu ve dolayısıyla parça kalitesinin çok yüksek olduğunu ifade eder.
- Bir yönetici, firmasının mamullerini en düşük maliyette ve hatta tüketicinin ihtiyaçlarını ve alım gücünü hiç dikkate almadan en yüksek kalite seviyesinde olduğunu gururla belirtir.

Yukarıdaki örnekleri daha da çoğaltmak mümkündür. Bütün bu ifadelerde ortaya çıkan bir nokta vardır: Günlük konuşmalarda açık veya üstü kapalı bir şekilde kaliteden bahsedilmektedir (Özcan ve Çiçek:2011). Şu ya da bu şekilde bir kalite tarifi yapılmakta veya kalitenin bir çok özelliği dile getirilmektedir. Örneğin bir kimse kaliteli mal deyimiyle mamulün fiyatının yüksekliğini, başka bir kimse ise sağlamlığını ifade etmeye çalışmaktadır. Bundan da anlaşılacağı üzere kalite mutlak manada en iyi demek değildir. Yani kalitenin, mamulün fonksiyonuna veya hizmet ettiği amaca göre bir anlam taşıyabileceği söylenebilir. Ayrıca kalitenin, kişiden kişiye değişen duyguya bağlı subjektif bir kavram olduğu gibi deneye dayalı objektif bir kavram olduğu da söylenebilir. Temel olgu, her zaman müşteriler tarafından, istenilen ve beğenilen ürünler ortaya koymaktır (Ege, 2009:12)

Genel anlamda kalite ise; bir ürünün öngörülen kullanma şartlarına ve bildirilen ihtiyaçlara ne derece elverişli olduğunu gösteren bir kavramdır. Buna göre kalite hiç bir zaman arzuya göre ayarlanabilecek bir ölçek değil, ürünün öngörülen görevi yerine getirilmesi için gereklidir (Efil, 1999:127)

Bütün bu açıklamalardan sonra kalitenin çeşitli tanımları aşağıda yapılmıştır:

“Kalite, istenen özelliklere uygunluktur.”(P.B.Crosby)

“Kalite, kullanıma uygunluktur.”(J.M.Juran)

“Kalite, şirket çapında bir prosestir; müşterilerin dediğidir; kalite ve maliyet birbirinin tamamlayıcısıdır, birbirinden ayrılamaz; yönetim şeklidir; dürüstlük ve ahlaktır; sürekli gelişim gerektirir: tüm personelin katılımını gerektirir; verimliliğe giden en ekonomik yoldur; kalite müşteri ve tedarikçileri de ihtiva eden topyekün bir sistem olarak uygulanır

“Kalite, müşterilerin gelecekteki beklentilerinin doğru tahminine göre yapılan yeniliklerdir..” .”(W.E.Deming)

“Kalite, mal veya hizmetin müşteriye ulaştıktan sonra toplumda meydana getirdiği en az zarardır.”(G.Taguchi)

“Kalite, müşteri beklentilerinden sapmanın olmayışıdır.”(R.A.Dipetro)

“Kalite, insan ihtiyaçlarının karşılanması hatta aşılmasıdır.”(N.Kano)

“Kalite, müşteri tatminidir, verimlilik, tedbirdir, esnekliktir, etkili olmaktır, bir programa uymaktır, bir yatırımdır, bitmeyen bir süreçtir, gelecektir.”(H.Komili)

ISO 9000:2000 versiyonunda ise kalite, “yapısal özellikler kümesinin şartları yerine getirme derecesi” şeklinde tanımlanmaktadır.

1.3.1. Kalite Kavramının Tarihsel Gelişimi

Kalite ile ilgili yazın incelendiğinde, kalite ile ilgili kayıtların milattan öncesine kadar uzandığı görülmektedir. Örneğin eski Mısır'da piramitlerin yapımında ustaların kalite konusunda sorumluluk aldığı, yonttukları taş bloklarının yüzey ve kenarlarının ölçütsel kontrolünü yaptıkları bilinmektedir. Eski Mısır'da muayene elemanları taş blokların yüzeylerinin dikliğini bir tel ile kontrol ettiği yazılmıştır. Aynı şekilde tarihin bilinen ilk yazılı kalite güvence belgesi niteliğinde olan Hammurabi Yasaları'nın 229. maddesinde "eğer bir inşaat ustası bir ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp sahibinin üstüne çöker ve ev sahibinin ölümüne neden olursa, o inşaat ustasının başı vurulur" denilmekte ve böylece kalitesizlik cezalandırılmaya çalışılmaktadır. Ancak kalitenin bugün kullandığımız anlamıyla bilimsel bir kavram olarak ortaya çıkması 19. Yüzyıla rastlamaktadır (Koraşlı, 2008:13-16).

Modern endüstriyel sistemlerin ortaya çıktığı 19. yüzyılda, ABD’ de Frederic Taylor bilimsel yönetimin öncülüğünü yapmış, planlama ve yönetim fonksiyonunu yöneticilere ve uzman kadrolara devrederek, işçi ve ustaları bu fonksiyonların dışında “kol gücü” olarak tanımlanmıştır. Taylor, işgücü performansının zaman-hareket etütleri ile oluşturulacak randıman standartları ve kuralları ile belirlenebileceğini söyleyerek, işlerin küçük ve basit adımlara bölünerek, üretimin ve verimliliğin arttırılabileceğini savunmuştur.

20. yüzyıl, önemli teknolojik gelişmelerin yaşandığı ve bunun yarattığı zenginlik ve refahın geniş toplum kesimlerine yayıldığı bir dönemi başlatmıştır. Bu yüzyılın başında, endüstriyel sistemlere önemli yenilikler getirmiş olan Henry Ford’la, kalite kayıplarının önlenmesi amacı ile ürün kalitesinden üretim nezaretçilerinin sorumlu olması uygulamasına geçilmiştir. Kontrol sonucunda “iyiler” ve “kötüler” birbirinden ayıklanarak, belirli bir kabul edilebilir kalite düzeyine ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak üzere tahmin edileceği bu uygulama ile yüzde yüz kalitenin sağlanması mümkün olmamaktadır. Kalitenin ekonomik bir şekilde kontrolünün sağlanması bir gereklilik haline gelmiştir (Koraşlı, 2008:13-16).

Kalite kontrol kavramı ilk kez 1947 yılında Japonya’da Kaoru Ishikawa tarafından ortaya atılmıştır. Ishikawa, özel bir organizasyon olan Japon Bilim Adamları ve Mühendisler Birliği’nin (JUSE) Kalite Kontrol Araştırma Grubu’nda yer alarak kalite kontrol çalışmalarına başlamıştır. 1950’de JUSE, bir diğer uzman olan Deming’i ABD’den Japonya’ya davet edip bir dizi konferanslar vermesini sağlamıştır (Koraşlı, 2008:13-16). 24 Haziran 1980’de NBC televizyonu programında “Eğer Japonlar yapabiliyorlarsa neden biz yapmayalım?” sözlerini açığa vurmadan önce ABD’de kimse Deming’in farkında değildi (Parlak, 2004:6). Deming ile birlikte modern kalite kontrol ve istatistiksel yöntemler Japonya’da uygulanmaya başlandığı görülmektedir (Koraşlı, 2008:13-16).

Deming, Juran ve Feigenbaum’dan etkilenen Ishikawa’nin (1985) kalite yönetimi alanına getirdiği en anlamlı katkılardan birisi de, kalite kontrol çemberlerini geliştirip nasıl kullanılacaklarını belirlemesidir. Modern yönetim tekniklerinden olan kalite kontrol çemberleri; aynı çalışma biriminde bulunan yönetici ve personelin iş yerinde

karşılaşılan problemlerin analizi, tanımlanması ve çözülmesi amacıyla gönüllü olarak belirli periyotlarla bir araya gelerek gruplar kurmasıyla meydana gelmektedir.

Toplam Kalite Kontrol kavramını ilk kez ortaya koyan kişi Dr. V. Feigenbaum olmuştur. Feigenbaum Toplam Kalite Kontrolü'nü; "en ekonomik seviyede, tam olarak müşteri tatmini sağlamaya yönelik olarak, bir işletme içindeki üretim, pazarlama, insan kaynakları, finansman, mühendislik vb. birimlerdeki çeşitli grupların çabalarını entegre eden bir sistem olarak" tanımlanmıştır. Feigenbaum, kalite yönetimine parasal bir yaklaşım getirmiştir. Kalite programlarının etkili bir şekilde uygulanması, kurulması ve yönetiminin bu alanda yapılacak hızını yatırımların geri dönüş belirleyeceğine inanan Feigenbaum, kalitesizliğin maliyetinin belirlenmesinin kalite yönetimi için gerekli olduğunu öne sürmüştür, kalitesizliğin maliyetini; değerlendirme maliyetleri, önleme ve başarısızlık maliyetleri olarak üç kategoride tanımlamıştır. Bu üç maliyet çeşidi ise kalitesizliğin toplam maliyetini oluşturmuştur.

Japonya'da Toplam Kalite Kontrol yaklaşımı Feigenbaum'un Toplam Kalite Kontrol yaklaşımından farklı olarak ele alınmış, kalite kontrolü faaliyetlerine tüm çalışanların aktif katılımı sağlanmıştır. Ishikawa'ya göre kalite kontrolü faaliyetlerinde genellikle sadece ciddi problemlere yanıt veren kalite kontrol uzmanlarının çalışması yetmemekte, tüm çalışanların katılımı gerekmektedir. ABD'de yaygın olarak kullanılan parti üretildikten sonra örnekleme ile muayene faaliyetini Kalite Kontrol bölümünden muayeneciler yaparken, Japon yaklaşımında kalitenin sorumluluğu nezaretçi ve işçilerde olup, bu görev Kalite Kontrol departmanına bırakılmamıştır. Japon Toplam Kalite Kontrol yaklaşımının temel bakış açılarından birisi de; hata ve eksikliklerin kaynağında bulunması ve mümkünse düzeltilmesidir. Üretim süreçlerinde hatanın doğrudan olduğu yerde tespit edilip düzeltilmesi anlamına gelen "kaynağında kalite" sloganı Japon yaklaşımında hakim olmuş, bu sayede kusurlara ilişkin hızlı bir geri besleme sağlanarak, yeniden işleme için daha az zaman ve materyal kaybı sağlanmıştır (Koraşlı, 2008:13-16).

1.3.2. Kalitenin Boyutları

Kalitenin her boyutu birbirinden bağımsız ve belirgindir. Bir hizmet ya da üründe kalitenin bir boyutu düşük düzeyde olabilmektedir. Bu değerlendirme üründen ürüne ve hizmetten hizmete değişmektedir

Kalitenin çeşitli açılardan incelenmesinde en kapsamlı çalışmalardan birini yapan Garvin, tüketicinin algıladığı kaliteyi sekiz boyutta incelemektedir (Şarbak, 2009:26-28)

✓ Performans: Ürünün işlem yetenekleri ile ilgili özelliklerdir. Örneğin; bir televizyon için ses ve görüntü netliği, renk ve uzak istasyonları alabilme yeteneği gibi özellikler. Kalitenin bu boyutu ölçülebilir olduğundan, markalar, nesnel olarak, performans ölçütlerine göre sıralanabilirler (Şimşek ve Nursoy 2002:17)

✓ Özellikler: "Özellik" kelimesi bir ürünün temel fonksiyonunu tamamlayan kavram olarak nitelendirilebilir. Kalitenin bu boyutu için, havayolu şirketinin uçuşlarda verdiği ücretsiz ikramlar; çamaşır makinesinin pamuklu ya da yünlü programı örnek olarak sayılabilir.

✓ Güvenilirlik: Ürünün kullanım ömrü içerisinde performans özellikleri içinde sürekliliği (Tekin, 2006:56)

✓ Uygunluk: Uygunluk ürünün tasarımının ve işleyiş özelliklerinin önceden belirlenmiş standartlara uyup uymama derecesidir. Uygunluk, kalitenin teknik boyutu hakkında tüketici veya kullanıcıya fikir vermektedir.

✓ Dayanıklılık: Bir ürün veya hizmetin kullanım ömrünün uzunluğudur. Genellikle alıcılar ürün dayanıklılığının belli koşullarda test edilerek yazılı olarak onaylanmasını istemektedirler. Teknolojik açıdan dayanıklılık, bir ürünün deformasyona uğrayıncaya kadar olan kullanım süresini ifade etmektedir.

✓ Hizmet Görme Yeteneği: Kalitenin altıncı boyutu hizmet görme yeteneği, yani hız, çabukluk, nezaket, yeterlilik, ehliyet ve tamir edebilme kolaylığı olarak ifade edilmektedir.

✓ Estetik: Estetik, tüketicilerin beş duyusuna hitap eden ürün özellikleridir. Başka bir deyişle, ürünün kullanıcının beklentilerine uygun bir estetik yapıyı sağlayabilmesidir. Görünüş, biçim koku, tat ve hissetme gibi özellikler ürünün performansını doğrudan etkilememekle beraber, tüketici beğenilerine yönelik estetik özellikler olarak nitelendirilebilir.

✓ Algılanan Kalite (İmaj): Tüketiciler her zaman ürünün tüm özellikleri ile ilgili ayrıntılı bilgi sahibi değildirler ve böyle durumlarda dolaylı bir takım ölçütler karar

vermelerinde önemli rol oynamaktadır. Reklam faaliyetlerinde yaratılan ürün imajı, marka imajı gibi faktörler ürün kalitesinin tüketici tarafından olumlu veya olumsuz algılanmasında oldukça önemlidir.

Kalitenin çok boyutluluğu, kaliteyi bir bileşim olarak ortaya çıkarmaktadır. Kalite bir mal ya da hizmet hakkında müşteri veya kullanıcıların bir değer yargısıdır. Buna göre, müşteri veya kullanıcılar mal veya hizmetin ihtiyaç veya beklentilerini karşılaması ölçüsünde kaliteli veya kalitesiz kavramını kullanacaklardır (Şarbak, 2009:26-28).

1.3.3. Kalitenin Unsurları

Üretilen bir ürüne ait kalite özelliklerinin belirlenmesinde, tüketicinin istekleri, oluşturulan pazarlama imkânları, ürünün kullanım amacı, özellikleri ve fiyatı gibi birçok faktörün az da olsa etkili olduğu bilinmektedir.

Kalite iyileştirme çabası içinde olan işletmelerin özellikle üstünde durması gereken üç önemli kalite unsuru bulunmaktadır. Bu önemli unsurlar sırasıyla, Tasarım Kalitesi, Uygunluk Kalitesi, Performans Kalitesidir (Albayrak, 2011:12-16).

1.3.3.1. Tasarım Kalitesi (Dizayn Kalitesi)

Üretim başlamadan önce, tüketici istekleri doğrultusunda ürünü tanımlayan ve belirleyen spesifikasyonların tespiti ile oluşur. Tüketici doyumunun sağlanması amacıyla teknik dokümanlarla kalite karakteristikleri belirlenir. Bu da teknolojik durumun kalitesiyle, dizayn, imalat ve kontrol işlemlerine son derece bağlıdır. Dizayn kalitesi belirlenen amaçları sağlamak üzere ürünün ne derece iyi tasarlandığının bir ölçüsüdür. Mesela bir otomobilin otomatik veya düz vitesli olması bir dizayn meselesidir. Aynı otomobilinin döşemesinin deri yada plastik olması da yine dizaynı ilgilendiren bir meseledir. Aynı şekilde bir kol saatinin kayışı plastik, deri, çelik veya altın olabilir (Özcan ve Bircan, 2003:7).

Bir mamulün kalitesinde aktif rol oynayan noktaların kaynağı dizayn safhasında tespit edilir. Çünkü hiçbir üretim, dizaynda var olmayan kalite unsurları temin edemez. Bir mamulün kalitesi ve maliyeti dizayn safhasında tespit edilir. Dizayn kalitesi ise tasarımcının şahsi bilgi ve kabiliyetleri ile de direkt olarak bağlantılıdır. Yüksek tasarım

kalitesi piyasaya arz edilen bir malın yüksek kalitede olması için şart, fakat tek başına yeterli değildir (Özcan ve Bircan, 2003:7).

1.3.3.2. Uygunluk Kalitesi (Üretim Kalitesi)

Teknik dokümanlarda belirlenen özelliklere göre üretimi tamamlanmış olan mamulün gerçek kalite karakteristiklerine olan uygunluğunu gösterir. Üretim kalitesi, mamulün dizaynına uyumundaki hassasiyetini ifade eder. Yukarıda sözü edilen otomatik vitesli otomobilin diyelim ki 30 60 90 ve 120 km/saat seviyesindeki hızlarda kendiliğinden vites değiştirmesi tasarlanmış olsun. Eğer üretilen otomobiller gerçekten bu hızlarda vites değiştiriyorsa, imalat kalitesi mükemmeldir değilse imalat kalitesi düşük demektir (Özcan ve Bircan, 2003:7).

Uygunluk kalitesini değerlendirmede 2 gösterge söz konusudur; hedef değerler ve tolerans değerler. “Hedef değerler ürünün belli bir özelliğinin hedeflenen değeridir. Örneğin bir sabun kalıbı 100 gr. olmalıdır dendiği zaman bu hedef değerdir. Ancak süreç içerisinde her zaman sabun kalıbı 100 gr. olmayabilir. Bunun için kabul edilebilir bir sapma yüzdesi de tolerans değer olarak belirlenir. Örneğin 97 gr’la 103 gr arası kabul edilebilir denmişse,(+,-) 3 tolerans değeri vardır. Bunlar standart sapmalarla ifade edilir.” Uygunluk kalitesi ile üretim esnasında, kuruluşların belirlenen speklere uyup uymadığını kontrol ederek, ürünlerin tasarlandığı şekle uygun olarak amacına hizmet edip uzun süre kullanımda olması sağlanmaya çalışılır. (Albayrak, 2011:12-16)

1.3.3.3. Performans Kalitesi (Kullanım Kalitesi)

Ürün kalitesini etkileyen ambalajlama, taşıma, kurma ve bakım onarım gibi işlemlerde ürünün kalite özelliklerine olan uygunluğunu gösterir. Diğer iki kalite yeterli olsa bile, kullanım kalitesinin yetersizliği düşük kaliteli bir ürünün ortaya çıkmasına sebep olur.

Günümüz ekonomik şartları “en iyi kalite” yerine “hedeflenen kalite” kavramının kullanılmasının zorunlu hale getirmiştir. Çünkü kalite seviyesi ile üretim maliyeti arasında doğrudan bir ilişki vardır. Yani kalite seviyesi yükseldikçe üretim maliyeti de yükselmektedir (Özcan ve Bircan, 2003:7).

1.3.4. Kalitenin Önemi

Bir ürünün kalitesini yalnızca onun özellikleri değil, aynı zamanda tüketicilerin ihtiyaçlarını da belirlemektedir. Aynı özelliklere sahip bir ürün iki farklı tüketici gözünde farklı kalite değerlerine sahip olabilir. Bunun nedeni ihtiyaçların çeşitli kültürel, maddi ve toplumsal özelliklerden dolayı insandan insana farklılık göstermesidir (Gedik, 2007:14-15).

Kalite fonksiyonun diğer bileşenleri ise, teknolojik imkanlar, kullanılan hammadde ve yardımcı maddelerin nitelikleri ve mevcut piyasa koşullarında üreticinin kârıdır. Günümüzde kârlılık, verimlilik ve kalite sorunlarına başarılı çözümler getirip modern işletme yöntemlerini uygulayan firmalarda; kalite kontrolü, yalnızca belirli kalite hedeflerine ulaşılmasında değil, aynı zamanda verimliliğin artışı, maliyetlerin azalması gibi konularda da işletmecinin elindeki en etkili araçlardan biri olmuştur.

Kaliteli üretimle birlikte, üretimde kalitesizliği önlemek hedeflenir. Çünkü işletmeler, geri alamayacakları bir gidere yol açan kalitesiz ürünler elde etmek amacı için kurulmamıştır. İşletme bu konuda hiçbir önlem almaz ve bozuk ürünleri piyasaya sürerse prestij kaybı ve satışlarının azalmasından dolayı yine bir kayıpla karşılaşabilecektir. Kalitenin önemi iki ana başlık halinde toplanabilir.

- Hurda - fire -atık oranının azaltılmasından, ürünler üzerinde yeniden düzeltme işlemleri yapılması gereğinin ortadan kaldırılmasından, üretimde daha az duraklama olmasından, daha yüksek bir üretim hızına erişilmesinden, çalışanların işlerini daha çok sevmelerinden ileri gelen dolaysız üretim giderleri azalmaları
- Alıcılara istediklerinin tam olarak verilmesinden, daha az ürünün geri getirilmesinden, alıcı sayısının ve satışlarının artmasından kaynaklanan direkt ve dolaylı yararlar (Gedik, 2007:14-15).

1.4. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesi hem gittikçe artan önemi hem de kapsamı itibariyle malın kalitesinden bazı farklılıklar göstermektedir. Hizmet kalitesinin daha iyi anlaşılabilmesi için bu kalite çeşidinin ayrıntılı olarak açıklanmasına ihtiyaç vardır.

Hizmet; bir işletme veya kişi tarafından müşteriye sunulduğunda, fayda ve tatmin sağlayan ürün dışındaki işlem ve süreçlere denir. Örneğin; turizm, sağlık, bankacılık, pazarlama, eğitim ve ulaştırma gibi süreçler hizmet kapsamında değerlendirilmektedir (Tekin, 2011:27-30).

Kalitenin kabul edilen tanımlarından birisi de “bir ürün veya hizmetin amaca ve isteklere uygun olmasıdır.” Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi kalite sadece ürünler-mallar için değil, hizmetler içinde kullanılmaktadır. Hizmet sektörü içine otel, banka, lokanta, hastahane vb. girmektedir. Hizmet sektöründe kaliteye verilen önem sonucu, müşteriye sunulan kaliteli hizmet, kuruluş açısından maliyetleri ve müşteri şikayetlerini azaltır. Hizmet üretimi yapısı bakımından mal üretiminden farklıdır. Hizmetin geri kazanılması mümkün değildir. Arzı doğrudan müşteriye yapılır ve anında tüketilmiş olur. Hizmet fiziksel olarak tanımlanamaz ve bu şekilde ölçülemez (Dereli ve Baykasoğlu, 2003:14)

Hizmet tek başına bir süreç olabileceği gibi ürünü tamamlayıcı bir işlemde olabilir. Örneğin; bankacılık işlemleri tek başına bir hizmet türüdür. Lokantada üretilen yemek bir ürün ve yemeğin servisi ise hizmet işlemi olmaktadır. (Tekin, 2011:27-30)

- Müşterinin hizmet kalitesini değerlendirmesi, mal kalitesini değerlendirmesine göre daha zordur. Örneğin; bir otelde sunulan hizmet kalitesini değerlendirmek, bir cep telefonunun kalitesini değerlendirmekten daha zordur.
- Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi algılanan hizmet kalitesiyle müşteri beklentileri ile gerçekleşen hizmet kalitesinin performansının karşılaştırılması sonucu olmaktadır. Örneğin; bir hastanede tedavi hizmetlerinden beklenen hizmet kalitesiyle sunulan tedavi hizmeti sonucu oluşan algılanan hizmet kalitesi karşılaştırılarak yapılır. Sözelimi, personelin zamanında hizmet vermesi ve güler yüzlü olarak sevgiyle hizmet vermesi gibi.
- Hizmet kalitesi değerlendirilmesi, hizmetin sonuçlarını etkileyen hizmetin üretimi kadar hizmetin sunulma şekline göre de yapılır. Örneğin; bir lokantada üretilen yemeğin kalite özellikleri kadar, saygıyla sunulması hizmet kalitesini etkiler.

Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ile sunulan hizmet performansının karşılaştırılması sonucu ölçülebilir. Hizmet kalitesi, verilen hizmet seviyesinin müşteri beklentileri ile ne

kadar karşılanabildiğinin bir ölçüsüdür. Kaliteli hizmet, müşteri beklentilerine uygun hizmet anlamı taşımaktadır. Hizmet kalitesinin yeterliliği aşağıdaki sorular cevaplandırılarak ölçülebilir (Tekin, 2011:27-30)

- Hizmet sektöründe çalışan işletme yöneticileri neleri hizmet kalitesinin temel özellikleri olarak kabul ediyorlar?
- Yüksek kalitedeki hizmet üretimindeki sorunlar ve yapılması gereken işlemler nelerdir?
- Tüketiciler tarafından kabul edilen hizmet kalitesinin temel özellikleri nelerdir?
- Hizmeti pazarlayanlar ile tüketiciler arasında hizmeti algılama bakımından farklılıklar var mı?
- Üretici ve tüketicinin algılama şekillerine göre oluşan hizmet kalitesi genel bir çerçevede uzlaşarak birleştirilebilir mi?

Ayrıca hizmet kalitesinin yeterliliği konusunda hizmetle ilgili olarak müşterinin memnurluk ve memnunsuzluk nedenleri, ideal bir hizmetin tanımı, hizmet kalitesinin anlamı, hizmet kalitesinin değerlendirilmesindeki önemli faktörler, hizmetle ilgili performans beklentileri ve hizmet bedeli, hizmet kalitesini belirleyici olmaktadır (Tekin, 2011:27-30).

Genellikle hizmeti üreten ve sunan insan kaynaklarıdır. Örneğin; lokantada yemeği pişiren ve sunan insandır. İnsanın davranışları hizmet kalitesini etkiler. Kaliteli olarak üretilen bir yemeğin sunumu sıradaki hizmetin yetersizliği, eksikliği veya yanlış sunulması, kalitesizlik olarak algılanır. Örneğin, yemeği servis yapan kişinin hatası sonucu yemeğin müşterinin üzerine dökülmesi kalitesizlik olarak kabul edilir. Yemeğin lezzeti tadı ve kalite özellikleri yüksek olsa bile, servisin hatalı olması müşteri tarafından kalitesiz olarak algılanır.

Hizmet kalitesinin tanımlanması ve standardize edilmesindeki güçlükler karşın hizmet kalitesi geliştirilen hizmet kalitesi standartlarıyla ölçülebilmektedir. Son yıllarda özellikle hizmet sektöründeki melekler için çeşitli meslek standartları geliştirilmiştir. Örneğin; hipermarketlerde çalışanlar, hastane personeli, banka çalışanları ve turizm sektörü çalışanlarının meslek standartları vardır. Hizmetin kalitesinin belirlenmesinde

genellikle, hizmetin türünden bağımsız standartlar kullanılmaktadır. Bu standartlara göre hizmet kalitesinin performans düzeyi ölçülerek değerlendirilebilmektedir.(Tekin, 2011:27-30)

1.4.1. Beklenen Hizmet Kalitesi

Beklenen hizmet kalitesi, müşterilerin hizmete ilişkin beklentilerini ve memnun kalmaları için hizmette bulunmasını istedikleri özellikleri ifade etmektedir. Dolayısıyla, müşterilerin kendilerine sunulan hizmetten memnun kalıp kalmayacakları beklentilerinin gerçekleşip gerçekleşmeyeceği ile çok yakından ilişkilidir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988: 17)'e göre algılanan kalite, tatminle ilişkilidir fakat aynı değildir ve performansa İlişkin beklentiler ve algıların kıyaslanması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Hizmet kalitesi literatüründeki "beklenti" kavramı, müşteri tatmini açısından kullanılan kavramdan farklılaşmaktadır. Müşteri tatmini açısından beklentiler; müşteri tarafından, gerçekleşecek bir işlem ya da alışveriş sırasında olması muhtemel şeylere ilişkin yapılan tahminler olarak ele alınır. Öte yandan hizmet kalitesi literatürü açısından beklentiler, müşterinin istek ya da ihtiyaçları olarak ele alınmaktadır yani hizmet sağlayıcının ne sunabileceği değil ne sunması gerektiğidir.

1985 yılında Parasuraman ve arkadaşları tarafından beklenen kalite kavramı “müşterilerin mevcut hizmet sürecinde beklentileri” şeklinde ifade edilmiştir. Hizmet sektöründe, müşteriye ve zamana bağlı olarak farklılık gösterebilen beklenen kalite kavramı, değişik faktörlerin etkileşimi sonucunda oluşmaktadır. Bahsedilen faktörler beş başlık halinde ifade edilmektedir. Bunlar; (Günel, 2009:26)

- İşletmenin müşteriyle olan dışsal iletişimi,
- İşletmenin imajı,
- Müşterilerin kulaktan kulağa haberleşmeleri,
- Müşteri ihtiyaçları ya da kişisel gereksinimler,
- Müşterilerin geçmiş tecrübeleri.

Müşterilerle olan dışsal iletişim, işletmenin kontrolü altında sürdürülen halkla ilişkiler, satış kampanyaları ve reklam şeklinde olabilirken, kulaktan kulağa haberleşme ve imaj

ise, işletmenin dolaylı olarak kontrol edebildiği, başka bir deyişle firmanın göstermiş olduğu performansın fonksiyonu olarak ortaya çıkan faktörlerdir (Günel, 2009:26)

1.4.2. Algılanan Hizmet Kalitesi

Algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmete ilişkin beklentileriyle gerçekleşen hizmet arasındaki farkın derecesi ve yönü olarak tanımlanmaktadır. Hizmet kalitesini müşterilerin, işletmelerin ne sunmaları gerektiğine ilişkin beklentileri/inançları ile işletmelerin performanslarına ilişkin algılamalarının karşılaştırılması belirler. Dolayısıyla algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin algılamaları ile beklentileri arasındaki farkın derecesi ve yönü ile ilgilidir. Bir tüketicinin hizmet kalitesini değerlendirmesi, bir ürünün kalitesini değerlendirmesine göre çok daha zordur. Hizmetlerin soyut olması hizmet kalitesinin de soyut olmasını beraberinde getirmektedir. Bu yüzden hizmet kalitesi ile ilgili literatürde hizmet kalitesi kavramı yerine çoğunlukla "Algılanan Hizmet Kalitesi" kavramı kullanılmaktadır (Bekir, 2010:24)

Algılanan kalite, müşterinin, bir varlığın genel üstünlüğü ve mükemmeliyeti hakkındaki yargısıdır. Algılanan kalite süreci, bir davranış biçimi olup, içerik itibarıyla tatminle ilgili olmakla birlikte, tatmine eşit değildir ve algılanan performans ile beklentilerin karşılaştırılması sonucu meydana gelmiştir. Aynı zamanda, algılanan kaliteyi basit bir şekilde, hizmet işletmesinin elemanları ile müşteri arasında bir kavram olarak tanımlayabiliriz. Kalitenin tanımlanmasında ürün ve üretime dayalı yaklaşımlar nesnel kaliteyi, kullanıcıya dayalı yaklaşımların ise algılanan kaliteyi yansıtmaktadır (Günel, 2009:25)

1.5. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesi kavramını tam olarak anlayabilmek ve ne olduğunu açıklayabilmek için onu daha detaylı şekilde incelemek gerekir. Bu şekilde, hizmet kalitesinin soyut olmasından kaynaklanan sorunlar ortadan kalkacaktır. Hizmet kalitesinin boyutları, müşterilerin sunulan hizmetten memnun olmasını sağlayan tüm fiziksel ve fiziksel olmayan unsurları kapsamaktadır. Literatürde, farklı isimlerden ve farklı hizmet kalitesi boyutundan bahsedilmektedir. Bu çalışmalar içinde özellikle Parasuraman vd. tarafından ortaya atılan boyutlar ile Gronroos'un kalite boyutları önemli yer tutmaktadır. Parasuraman vd. göre, "güvenilirlik, tepki verebilirlik, yeterlilik,

ulaşabilirlik, nezaket, iletişim, itibar, güvenlik, müşteriyi anlama becerisi ve fiziksel unsurlar” hizmet kalitesinin önemli bileşenleridir. Parasuraman vd. tarafından geliştirilen bu boyutlar daha sonra genelleştirilmiş ve “fiziksel unsurlar, güvenilirlik, tepki verebilirlik, güven, empati” olmak üzere hizmet sağlayan tüm örgütlerde geçerli beş boyutla özetlenmiştir (Avcı ve Sayılır, 2006:124).

- Fiziksel zellikler (Tangibles): Şirketin hizmet sunmadaki fiziksel olanakları, araç gereç ve personelin görünüşü.
- Güvenilirlik (Reliability): Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir Şekilde yerine getirebilme yeteneği
- Heveslilik (Responsiveness): Müşterilere yardım etme ve hizmetin hızlı bir Şekilde verilmesi.
- Güven ((Assurance): Çalışanların bilgili ve nazik olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırabilme becerisi.
- Empati (Empathy): Şirketin kendisini müşterinin yerine koyması, müşterilere kişisel ilgi gösterilmesi (Devebakan ve Aksaraylı, 2003:41)

Gronroos’a göre, hizmet kalitesinin *teknik, fonksiyonel ve imaj* olarak üç boyutta değerlendirilmesini önermektedir.

Hizmet sunum sürecinin teknik sonuçları tüketicinin hizmet işletmesi ile etkileşimleri sonucunda ne aldığı ile ilgilidir ve teknik kalite boyutu olarak açıklanır. Ancak tüketicisi sadece hizmet sunumunun sonucunda ne aldığı ile ilgilenmemekte, hizmet süreci ile de ilgilenmektedir. Fonksiyonel kalite yani tüketicinin teknik kaliteyi nasıl aldığı, tüketicinin aldığı hizmeti değerlendirilmesinde oldukça önemlidir. Fonksiyonel kalite bir hizmetin izlenimsel performansına benzemektedir. Teknik kalite tüketicinin ne aldığı fonksiyonel kalite ise tüketicinin hizmeti nasıl aldığı sorusunun cevabıdır. Fonksiyonel kalite boyutu teknik kalite kadar objektif olarak değerlendirilemez, oldukça subjektif olarak algılanır.

1.6. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Modeller

Hizmet kalitesinin ölçümünde 1980'li yıllardan itibaren pek çok yaklaşım ve model önerilmiştir. Bu yaklaşımlar içerikleri itibarıyla iki grupta toplanmışlardır. Birinci grupta yer alan yaklaşımlar hizmet kalitesinin, müşterilerin hizmete ilişkin beklentileri ile algılarının karşılaştırılması suretiyle ölçülebileceğini öne sürmektedir. Bu grupta yer alan kalite ölçüm yaklaşımlarının başlıcaları; Grönroos'un Nordik Modeli, Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Servqual Modeli, Rust ve Oliver'in Üç Bileşenli Hizmet Kalitesi Modeli ve Teas'in Performans Değerlendirme Modeli'dir (Yalkın, 2010:56).

Hizmet kalitesi ölçümüne ilişkin yaklaşımların ikinci grubunda yer alan modellerde, hizmet kalitesi ölçümünde müşteri beklentilerini dikkate almanın gereksiz olduğu ve etkin olmadığı, buna karşın ölçümde müşteri algılarına yoğunlaşılması gerektiği öne sürülmektedir. Bu grupta yer alan kalite ölçüm yaklaşımlarının başlıcaları; Cronin ve Taylor'ın Servperf Modeli, Dabholkar vd.'nin Perakendecilik Hizmetleri Kalite Ölçeği, Brady ve Cronin'in Hiyerarşik ve Çok Boyutlu Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli'dir (Yalkın, 2010:56).

Hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin olarak yapılan çalışmalar incelendiğinde, kalite ölçümünde hangi yaklaşımın kullanılması gerektiği konusunda bir uzlaşmanın olmadığı, sürekli yeni yaklaşımlar geliştirildiği veya önceden ileri sürülmüş yaklaşımların revize edildiği görülmektedir. Bununla birlikte çalışmalarda ele alınan hizmetlerin türlerinin ve özelliklerinin de kalite ölçümünde kullanılacak yaklaşıma etki ettiği gözlenmektedir. Ancak gözlenen bir başka gerçek ise; araştırmalarda en çok başvurulan kalite ölçüm modelinin Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş olan Servqual modeli olduğu, bunu Cronin ve Taylor'un Servperf modeli ile Grönroos'un Hizmet Kalitesi modelinin takip ettiği'dir (Yalkın, 2010:56).

1.6.1. Servperf Hizmet Kalitesi Modeli

Parasuraman ve diğerlerinin, işletmelerde algılanan hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirdiği SERVQUAL ölçeğine alternatif olarak Cronin ve Taylor 1992 yılında yayımladıkları çalışmalarında SERVPERF ölçeğini geliştirmişlerdir. SERVPERF, algılanan hizmet kalitesinin yalnızca algılanan performansla bağlı olarak ölçülmesi

esasına dayanır. SERVPERF ölçesinde, Parasuraman ve diğçerlerinin 1988 yılında SERVQUAL ölçeği için geliştirdikleri yirmi iki performans değişkeni ve beş boyut aynen yer almaktadır (Bekir, 2010:38)

Cronin ve Taylor geliştirdikleri SERVPERF modeli, SERVQUAL ölçeğinde yer alan boyutlar temel alınmakla birlikte, SERVQUAL ölçeğinde olduğu gibi beklentiler ile algılamalar ya da performans arasındaki farka bakılmamakta, sadece performansa bakılmaktadır. Cronin ve Taylor her iki modeli de kıyaslamışlar ve SERVPERF modelinin daha etkili ve iyi sonuçlar veren bir model olduğu sonucuna varmışlardır (Bekir, 2010:39)

Cronin ve Taylor'ın SERVPERF modelinde üzerinde durdukları nokta müşteri memnuniyeti olgusu olmuştur. SERVQUAL modelinde müşteri memnuniyeti olgusu ihmal edilmektedir. SERVPERF modelinde ise müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi kavramları farklı birer kavram olarak ele alınmaktadır. SERVQUAL modelinde öne sürülen, yeniden satın alma davranışının, hizmet kalitesinden etkilendiği tezine karşı çıkılarak, yeniden satın alma davranışı, hizmet kalitesinden daha çok müşteri memnuniyetinden etkilendiği savunulmaktadır (Bekir, 2010:39)

1.6.2. Grönroos'un Algılanan Toplam Kalite Modeli

Hizmet kalitesi konusunda ortaya atılan modellerin en önemlilerinden birisi Grönroos tarafından geliştirilmiştir. Bu model hizmet kalitesini müşterinin beklediği hizmet ile aldığı (algıladığı) hizmet arasındaki ilişkiye bağlamaktadır. Yani model, merkeze müşteri algısını yerleştirmekte ve tüketicinin hizmetten bekledikleri ile deneyimleri arasında olumlu bir ilişki olduğunu varsaymaktadır. Grönroos, bu noktada hizmet kalitesini üç unsur altında incelemiş ve algılanan hizmet kalitesi modeli olarak kavramsallaştırmıştır. Bu unsurlar; Teknik kalite, Fonksiyonel kalite ve imajdır (şarbak, 2009:36).

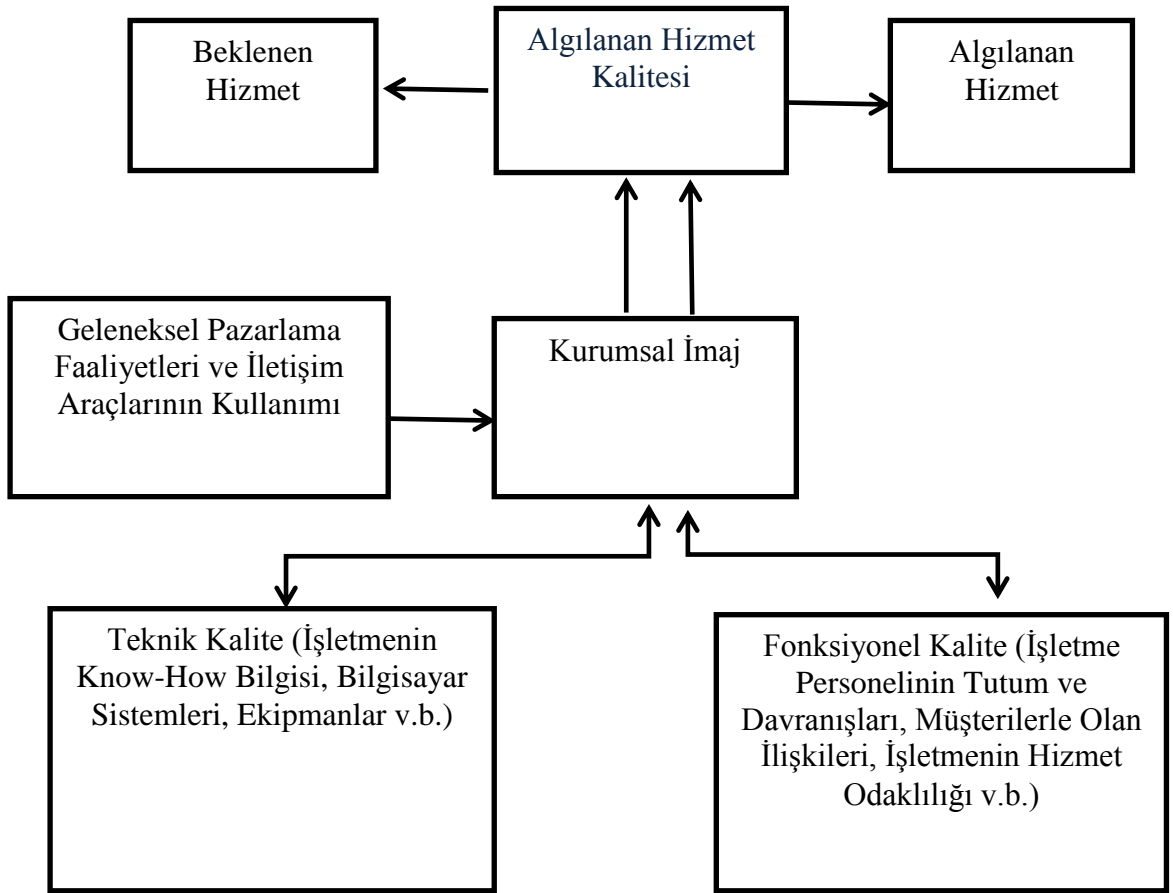
Teknik Kalite; müşterinin hizmetten ne elde ettiğidir, alınan hizmetin sonuçlarına bağlıdır. Teknik kalite, kaliteyi güvence altına alacak sistemlerin, prosedürlerin ve tekniklerin uygulanmasıdır. Müşterilerin, hizmet örgütüyle etkileşimleri sonucunda ne elde ettikleri müşteriler için ve onların kalite değerlendirmeleri için önemlidir. Ancak bu kalitenin sadece bir boyutudur ve üretim süreci bittiğinde ya da satıcı ile müşteri

etkileşimi sona erdikten sonra müşteriye ne kaldığı anlatılır. Genellikle kalitenin teknik boyutu müşteri tarafından daha objektif olarak ölçülebilir çünkü bu müşterinin problemine teknik bir çözümü ifade eder.

İşlevsel Kalite (Fonksiyonel Kalite) ise; hizmetin müşteriye nasıl ulaştırıldığıdır. Genellikle hizmeti sunan ve müşteri arasında bir dizi müşteri açısından tatmin edici ya da etmeyici etkileşimler yaşanır. Müşteri şüphesiz ki teknik kalitenin kendine nasıl ulaştırıldığından etkilenecektir. İşletme çalışanlarının davranışları, görünüşleri müşterinin hizmet hakkındaki görüşünü etkileyecektir. Müşterinin hizmeti nasıl elde ettiği ve eşzamanlı üretim ve tüketim sürecini nasıl yaşadığı kalitenin işlevsel boyutunu gösterir ve işlevsel kalite boyutu teknik kalite kadar objektif değerlendirilmez. İşlevsel kalitenin, yani müşteriye nasıl hizmet edildiğinin objektif olarak ölçülmesi, standartlaştırılması ve sistematikleştirilmesi daha zordur. İşlevsel kalite, müşterinin önyargılarından, algılamalarından daha çok etkilenir. Yapılan araştırmalar, işlevsel kalitenin yüksek olması, teknik kalitedeki performans düşüklüğünü telafi edebildiğini göstermektedir. Bir hizmetin teknik kalitesi uygun düzeyde, ancak işlevsel kalitesi yetersiz düzeyde iş, teknik performansın müşteriye tatmin etme düzeyinden bağımsız olarak genellikle tatminsizlik hakim olmaktadır. İşlevsel kalite, hizmette farklı olmak, değişik çözümler sunmak için daha fazla fırsat sağlar ve taklit edilmesi zordur. Dahası tanınır olma, özel hizmet markası kullanma gibi bir farklılık müşterinin algıladığı hizmeti daha olumlu yönde etkileyecektir. İmaj ise, teknik ve işlevsel kalite dışında kalan ve algılanan hizmet kalitesini etkileyen dış görünüş, ağızdan ağıza pazarlama, fiyat ve halkla ilişkiler gibi işletmenin imajını etkileyen faktörleri içermektedir. İmaj, hizmetler için çok önemlidir ve müşterilerin algılamasını etkileyebilmektedir. Müşterilerin kafasında hizmet sunucu olumlu imaja sahipse küçük hatalar affedilebilmekte, ancak; hatalar sık sık meydana gelirse imaj bozulabilmektedir. Örneğin bir otel işletmesinde, tatil sonunda müşterilerin kendilerini dinlenmiş hissetmeleri ve mutlu olmaları teknik kalite, tatil sürecinde otel personelinin tutum ve davranışları işlevsel kalite ve otel işletmesinin fiyatı, reklamları, gazete ve dergilerde çıkan haberlerin sonucunda müşterilerin zihninde oluşan ise otelin imajıdır (Şarbak, 2009:37).

Grönroos'a göre firma imajı, müşterilerin bir firmayı ya da işletmeyi nasıl algıladıklarını belirtmektedir. Firma, sunduğu hizmetlerle simgelandiğine göre, firma imajı söz konusu firmanın teknik ve işlevsel kalitesi sonucunda oluşmaktadır (Şarbak, 2009:37).

Şekil 1 : Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Şarbak, 2009

1.6.3. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli:

Servqual Parasuraman, Zeithmal ve Berry tarafından 1990 yılında Amerika' da geliştirilmiştir. Yaratıcıları Servqual' in bazı değişikliklerle her sektöre uygulanabilir olduğunu iddia etmektedirler. Bu tezlerini yapmış oldukları çalışmalara ve yapılan diğer uygulamalara dayandırmaktadırlar.

Servqual temelde müşteri beklentileri ile algılarının belirlenmesi ve iki faktör arasındaki farkın bulunması sonucuna dayanır. Parasuraman ve arkadaşlarının yaptığı geniş kapsamlı araştırmalar sonucunda hizmet kalitesi bu farkın büyüklüğü olarak tanımlanmaktadır. Parasuraman ve arkadaşları hizmet kalitesini ölçmek için ilk aşamada 10 kalite boyutu belirlemişlerdir. Yapılan istatistikî analizler sonucunda bu boyutların bazılarının birbiri ile bağlantılı olduğunu ve bu boyutların birleşiminden oluşan yeni boyutlara ihtiyaç olduğu ortaya çıkmıştır. Yapılan çalışmalardan yola çıkılarak bu 10 boyutun bazıları birleştirilerek ve 2 yeni boyut eklenerek 5 adet hizmet kalitesi boyutları elde edilmiştir.

Bütün geliştirilmiş modellerde olduğu gibi Servqual' in tasarımcıları da bu yöntem için belirli bir metodoloji belirlemişlerdir. Hizmet kalitesinin müşterinin hizmet algıları ile beklentileri arasındaki fark olduğunu savunan Parasuraman ve arkadaşları, Servqual için öncelikle müşterinin algı ve beklentilerini nasıl ölçecekleri üzerinde çalışmışlardır. Çalışmalar sonucunda 22 maddeden ve 5 boyuttan oluşan bir anket tasarımı elde etmişlerdir. Deneklere yedili likert ölçeklerinden oluşan (1 Kesinlikle Katılmıyorum, 7 Kesinlikle Katılıyorum) sorular sorulmuş ve bu maddelere puan vermeleri istenmiştir

Servqual puanı sırasıyla aşağıdaki gibi hesaplanır: (Ersöz vd., 2009)

$$“Servqual Puanı(SP) = Algı Puanı(A) – Beklenti Puanı(B)”$$

Her müşteri için her boyuta ait ortalama Servqual puanı hesaplanır ve ilgili boyutun ifade sayısına bölünür.

Tüm müşteriler için birinci adımda bulunan skorlar toplanır ve müşteri sayısına bölünerek ortalama Servqual skoru (OSS) hesaplanır.

Her bir boyut için hesaplanan skorlar toplanıp boyut sayısına bölünerek Ağırlıklandırılmamış Servqual skoru (ASS) hesaplanır.

Ağırlıklandırılmış Servqual skorunu hesaplamak için birinci adımda her boyut için bulunan skor müşterinin verdiği ağırlık ile çarpılır ve diğer adımlar tekrarlanır. Ankette kullanılan ve beklenti ile algı puanı ölçmeye yönelik önermeler genel itibari ile şöyle örnek verilebilir.

Beklenti İfadesi

Mükemmel işletmesinin binaları ve iç ortamı göze hoş görünür.

Kesinlikle

Kesinlikle

Katılmıyorum

Katılıyorum

1 2 3 4 5 6 7

Algı İfadesi

XYZ firmasının binaları ve iç ortamı göze hoş görünür.

Kesinlikle

Kesinlikle

Katılmıyorum

Katılıyorum

1 2 3 4 5 6 7

Parasuraman ve arkadaşları bir hizmet işletmesinde hizmet kalitesini etkileyecek 5 nokta belirlemişlerdir. Bu noktalar hizmet verenin hizmet kalite anlayışları ile uygulamaları veya müşterilerin hizmet beklentileri ile yararlandıkları esas hizmet arasındaki farklar şeklinde özetlenmiştir. Parasuraman ve arkadaşları bu farkları “Boşluk (GAP)” olarak tanımlamışlardır.

Boşluk 1: Müşteri beklentileri ile hizmet organizasyonu yönetiminin bu beklentileri algılaması arasında oluşan boşluktur.

Boşluk 2: Hizmet organizasyonu yöneticilerinin müşteri beklentilerini algılamaları ile hizmet kalitesi standartları arasındaki boşluktur.

Boşluk 3: Hizmet sunumu ile hizmet kalitesi standartları arasındaki boşluktur.

Boşluk 4: Müşteriye sunulan hizmet ile müşterinin henüz hizmeti almadan önce hizmet hakkında bildikleri ile ilgili boşluktur.

Boşluk 5: Beklenen hizmet ile algılanan hizmet kalitesi arasında oluşan boşluktur.

Beşinci boşluk diğer dört boşluğun sonucunda ortaya çıkar ki Servqual modeli bu beşinci boşluğun sayısal bir ifadesi olarak geliştirilmiştir (Ersöz vd., 2009).

BÖLÜM 2: SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNDA HİZMET KALİTESİ

2.1. Sosyal Güvenlik Kavramı

Sosyal güvenlik kavramı yeni bir kavramdır. 19. Yüzyıldan itibaren belirli alanlarda sosyal güvenliği ilgilendiren düzenlemeler yapılmıştır. Söz konusu kavramın ilk kullanıldığı kanuni düzenlemede 1935 tarihli Amerikan Sosyal Güvenlik Kanunudur (Social Security Act). Bu arada sosyal güvenlik kavramı aynı zamanda çok dinamik bir yapıya sahiptir. Ortaya çıkış nedeni olarak sosyal risklerin etkilerinin ortadan kaldırılması hedeflenirken zamanla sosyal güvenlik politikaları, ekonomik ve sosyal gelişmelere bağlı olarak yepyeni bir içerik ve görünüm de kazanmıştır (Uşan, 2009:28).

Sosyal Güvenlik, “sosyal” ve “güvenlik” kelimelerinden oluşmuş bir kavramdır. Bu sözcüklerin her biri kendi başlarına değişik manalarda kullanılabilir. Bundan dolayıdır ki, gerek teori gerekse uygulamada sosyal güvenlik teriminin anlamının farklı biçimlerde yorumlanmaktadır.

Latince “socius” kelimesinde türeyen “sosyal” kelimesi, “içtimai, toplumsal, topluma ait, topluma bağlı, toplumla ilgili” yani “insanların toplum içinde ve birlikte yaşamaları ile ilgili” anlamına gelmektedir. Terim, ayrıca toplumdaki çeşitli sınıfların ve grupların birbirleriyle entegre olmasını da ifade etmektedir. “Güvenlik” sözcüğü ise, “emniyet içinde olma” anlamındadır. Bu bağlamda, bir tehlike karşısında korunmayı, tehlikenin gerçekleşmesi durumunda bundan kurtulmayı ifade etmektedir.

Cansız enerji kaynaklarının fabrika örgütlenmesi aracılığıyla üretime transferi olarak tanımlanan endüstrileşme ile artmış olan sosyal güvenlik ihtiyacı, insanın kendi çabası dışında, toplumsal nitelikteki tedbir ve uygulamalarla karşılanma aşamasına ulaşmıştır. Böylece, düşünce, anlayış ve uygulamalar itibarıyla modern sosyal güvenlik kavramının temellerinin, 19. Yüzyılın sonlarında atılmış olduğu anlaşılmaktadır. Ancak, sosyal güvenlik alanında geniş ve yaygın tedbirlerin alınması yeni bir gelişmedir. 1880’lerde Almanya’da ilk sosyal sigorta kurulmuş olmakla birlikte, sosyal sigortalar, 19.yüzyıl boyunca “bırakınız yapınlar” doktrinin etkisinden dolayı geniş bir uygulama alanı bulamamıştır (Taşçı, 2010:16).

İnsan, hiç bir şeyini bilemediği hayata gözünü açmasıyla: fiziksel ve sosyal bir takım problemlerle karşı karşıya kalmaya başlar. Hastalıktan yürümeye, eğitiminden çevre

kirliliğine kadar bir takım problemler, doğuşundan itibaren insanoğlunu çepeçevre sarmaya başlar (Koç, 2005:4). Sosyal güvenlik kavramı, bireyin anne karnında oluşumundan itibaren başlayan ve ölümünden sonra da belli bir süre devam eden süreçte, bireyin asgari hayat kalitesinde yaşamını sürdürebilmesini sağlamak üzere geliştirilmiş, modern refah programı olarak nitelenebilir. Sosyal güvenlik kapsamında prim ya da vergiler ile finanse edilen ve çalışma yaşamında ortaya çıkan pek çok riskleri sosyal sigorta anlayışı ile sigortalarken, sosyal yardımlar ve sosyal hizmetler kapsamında prim ya da vergi ödenmeksizin toplumun bir üyesi olunmasından dolayı insanların bazı temel hak ve hizmetlerden yararlanmaları sağlanmaktadır. Bunlar yoksullukla mücadele, kimsesiz, bakıma muhtaç, bedensel ve zihinsel engelliler için devletin yürüttüğü faaliyetler demeti olup, sosyal refah devleti olmanın bir gereği olarak görülmektedir (Gümüş, 2010:5). Sistem tarafından toplanan mali kaynaklar zenginden yoksula, çalışandan çalışmayana, gençlerden yaşlılara aktarılır (Adanır, 2011:4).

Literatürde sosyal güvenliğin genel kabul görmüş bir tanımı yoktur (Erol,2004:26). Özellikleri göz önüne alınarak çok farklı şekillerde tanımlanabilir (Koç, 2005:6). Bununla birlikte müşterek bir anlayışa kavuşabilmek için önce sosyal güvenlik terimini gözden geçirmek, sonra da sosyal güvenliğe çeşitli açılardan bakarak, tarifine girmesi gereken unsurları araştırmak gerekmektedir (Yazgan, 1992:2). Sosyal güvenlik kavramına bazı yazarlar tarafından getirilmiş tanımlara aşağıda yer verilmiştir.

Genel olarak sosyal güvenlik, belirli sosyal risklerin iktisadi sonuçlarına, daha açık bir deyişle, yol açabilecekleri gelir kayıpları ve gider artışlarına karşı kişilerin güvenliklerinin sağlanmasıdır. Başka bir söyleyişle sosyal güvenlik, hastalık, kaza, analık, yaşlılık, sakatlık, işsizlik, ölüm ve çocuk yetiştirme gibi sosyal risklerin yol açabilecekleri gelir kayıplarına ve gider artışlarına karşı kişilerin güvenliklerinin sağlanmasıdır (Bilgili, 2006:33).

Başka bir tanımda Sosyal güvenlik, gelirleri ne olursa olsun, ülkede yaşayan herkesin, toplum huzurunu ve refahı bozan sosyal tehlikelerin verdiği zararlardan bir “insan hakkı” ve esas itibariyle bir “devlet görevi” olarak primli ve/veya primsiz rejimlerin kullanılması suretiyle kurtarılmasını amaçlayan bir sistemdir. Kısaca, sosyal güvenlik kişilerin sosyal tehlikelerin zararlarından kurtarılma güvencesidir (Şakar,2011:158).

Yine bir başka tanımda; Sosyal güvenlik sistemleri, bireyleri kazanç ve çalışma yeteneklerini etkileyen sosyal risklere karşı korumaya ve bu risklerin zararlarını telafi etmeye dönük çağdaş bir kolektif dayanışma sistemidir (Korkmaz, 2007:19).

Bir diğerin de; Bir ülke halkının bugünü ve yarınını güven altına almayı amaçlayan ve birbiri arasında sıkı bir birlik ve uyum kurulmuş olan bir kurumlar bütünü olduğu söylenebilir (Uralcan, 2005:8).

Sosyal Güvenlik tedbirleri, fiziki, mesleki Sosya-Ekonomik risklere maruz kalan ve bu yüzden gelir kaybına uğrayan insanların, bu günü ve geleceği güvence altına alan bir sistemdir (Ersan, 1987:1).

Sosyal güvenlik sistemi genellikle, fakir ve zaruret içinde bulunan kimselerle ilgilidir. Ancak, önlemekten daha fazla ve geniş araçlara sahip olan sosyal güvenlik, kişilere bir güvenlik duygusu sağlama fonksiyonu üstlenmektedir.

Bu arada belirtilmesi gereken bir başka önemli nokta da sosyal güvenliğin fiziki, ekonomik ve sosyolojik unsurlarla birlikte umut, güven duygusu, fırsat eşitliği gibi psikolojik unsurları da kapsadığı gerçeğidir. Aynı şekilde sosyal güvenlik, insanların bağımsız ve saygın bir hayat geçirmesini sağlamaya yönelik bir mekanizmadır.

Sosyal güvenliğe ilişkin yapılan bu tanımların hepsinde de haklı ve gerçek yönler bulunmaktadır. Ancak, sosyal güvenliğin herkesçe kabul edilen bir tanımı yapılmış değildir (Koç, 2005:8-9).

2.1.1. Geniş Anlamda Sosyal Güvenlik

Hukuk sistemleri, sosyal risklerin bireyler üzerindeki etkisini ortadan kaldırmaya çaba göstermekte ve sosyal riskle karşılaşan her kişiye ekonomik ve sosyal bir güvence sağlama amacı gütmektedir. Sosyal güvenliğin bireysel ekonomik ve sosyal güvence sağlama boyutu ön plana çıkarıldığında, bu alanda bir kapsam genişlemesi kaçınılmazdır. Toplumlarında, genellikle insanlar, yaşamlarını sürdürmek için gereksinim duydukları her şeyi, mesleki faaliyetlerinden elde etmektedir.

Mesleki faaliyetlerin çeşitli nedenlerle kesintiye uğraması veya sonlanması kaçınılmaz bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. İşte bu halde, mesleki faaliyet sona erdiğinde kazanç yerine geçecek bir gelirin kişiye sağlanması zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca

kişinin yeniden mesleki faaliyetine ve giderek normal yaşamına kavuşması için gerekli tüm önlemlerin alınması geniş anlamda sosyal güvenliğin kapsamı içinde yer almıştır (Güzel vd. 2010:5-8).

✓ Sosyal Güvenliğin Önleyici Fonksiyonu

Sosyal güvenlik, ilk başlarda, daha çok sosyal risklerin kişiler üzerindeki zararlı etkilerini ortadan kaldırma yönünde ön plana çıkmışken, daha sonraları kişilere ekonomik güvence sağlanmasının yanı sıra, sosyal sigorta yardımlarının yapılması temel hedef olarak belirlenmiştir. Zira, riskleri önlemenin, sonuçlarını gidermekten daha gerçekçi olacağı anlaşılmıştır. Ancak, bu iki alternatifin birbirini tamamlayıcı nitelikte olması gerekir.

✓ Sosyal Güvenlik ve Kişiliğin Geliştirilmesi

Sosyal güvenlik politikalarının, aslında kişilere ekonomik ve sosyal güvence sağlanmasının yanı sıra, esasen temel amaç kişileri mutlu etmektedir. Bu da sosyal güvenliğin insanların kişiliklerini geliştirmesi yönünü ortaya çıkarmaktadır. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesinde yer alan “Herkes toplumun bir ferdi olarak sosyal güvenlik hakkına sahiptir; sosyal güvenlik, bireyin onuru, kişiliğinin geliştirilmesi için kaçınılmaz ekonomik, sosyal ve kültürel hakların tatmin edilmesi temeline dayanır” hükmü sosyal güvenlik kavramından esinlenmiştir (Güzel vd. 2010:5-8).

✓ Sosyal Güvenlik Kavramının Evrensel Boyutları

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından 10 Aralık 1948 tarihinde kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Bildirisi “Her kişinin, toplumun üyesi olarak, sosyal güvenlik hakkına sahip olduğu” ilkesini koyduktan sonra, bu hakkın, insan onuru ve kişiliğinin özgün gelişimi için gerekli ekonomik, sosyal ve kültürel hakların, her ülkenin kaynakları göz önünde tutularak, ulusal çaba ve uluslararası işbirliği sayesinde, tatminini sağlamak için benimsendiği ayrıca vurgulanmıştır. Bu hüküm çok geniş kapsamlı olup, bildirinin; insanın sahip olduğu ekonomik, sosyal ve kültürel hakların neler olduğunu belirten maddeleri de dikkate alındığında, sosyal güvenlik kavramının en geniş boyutları içinde düşünüldüğü söylenebilir. Böylece, daha önceki bölümlerde belirtildiği üzere; sosyal güvenlik, kişiye yalnızca ekonomik güvence sağlamakla yetinmeyip, onun kişiliğini geliştirme işlevini de üstlenmiş bulunmaktadır (Güzel vd. 2010:5-8).

✓ Sosyal Güvenliğin Yaygınlaştırılması

Sosyal güvenliğin kapsamı, hem kişiler, hem de sosyal riskler açısından genişleme eğilimi içindedir. Tüm insanlık dönemlerinde sosyal güvenlik daima genişleme eğilimi içinde olmuş ve eğilim süreci devam etmektedir.

Kapsam genişlemesinin boyutları aşağıda açıklanmıştır.

✓ Kişiler Açısından Kapsamın Genişletilmesi

Önceleri, sadece ücret geliri belirli bir düzeyin altında kalan işçiler sosyal güvenlikten yararlanmakta iken, özellikle sosyal sigorta tekniğine dayalı sosyal güvenlik, mesleki bir faaliyetin yürütümü şartıyla paralellik arz etmiş ve çalışanın karşılaştığı sosyal risk nedeniyle çalışmadığı dönemler için, ona kazancının yerine geçecek bir gelir sağlamayı hedeflemiştir.

Kişiler açısından genişlemede ikinci bir ilke ise sosyal güvenliğin toplumun tüm bireyelerine yaygınlaştırılması ilkesidir.

✓ Sosyal Riskler Açısından Kapsamın Genişletilmesi

Sosyal güvenliğin yaygınlaştırılması eğiliminin başka bir yansıması sosyal riskler alanında görülmektedir. İlk başlardaki, çalışanın, çalışma gücünü etkileyen olaylara karşı korunma yöntemine dayalı sosyal güvenlik anlayışı, yerini, toplumun tüm bireyelerini kapsayan bir anlayışa terk etmiştir.

“Doğumdan Ölüme Kadar” deyimi, sosyal güvenlik hakkının günümüzdeki boyutlarını öz bir biçimde ortaya koymaktadır (Güzel vd. 2010:5-8)

2.1.2. Dar Anlamda Sosyal Güvenlik

Hukuk normlarının belirli bir bölümünün “sosyal güvenlik sistemleri” biçiminde nitelendirildiği görülür. Bu durum, sosyal güvenliğin dar anlamını ihtiva etmektedir. Zira, dar anlamıyla, sosyal bir riskle karşılaşan her bireye ve onun ailesine sosyal koruma sağlamak, sosyal güvenliğin temel amacı haline gelmiştir. Bu noktada, sosyal güvenlik politikaları ile sosyal güvenlik sistemlerinin amaçları arasında bir kesişme söz konusudur. (www.isvesosyalguvenlik.com, 20.11.2012)

Bireyin ekonomik güvencesini sarsan riskler, yukarıda açıklandığı gibi, değişik görünümelerde ortaya çıkarlar. Bu risklerin sınırlarını belirlemek, aynı zamanda sosyal güvenliğin kapsamını belirleme anlamına gelir. Çağdaş sosyal güvenlik sistemleri, bireyin yaşamını olumsuz yönde etkileyen tüm riskleri değil, onun ekonomik güvencesini ilk anda sarsabilecek sosyal riskleri kapsamına almıştır. Fizyolojik (hastalık, sakatlık, yaşlılık), sosyo-ekonomik (işsizlik) ve mesleksi (iş kazaları ve meslek hastalıkları) nitelikli sosyal risklere karşı bir güvence sağlanmıştır. Sosyal güvenliğin kapsamı böylece daralmış olmaktadır. Çeşitli ülkelerin sosyal güvenlik sistemleri incelendiğinde bireye sağlanan ekonomik güvencenin, gelirin yeniden dağıtım yöntemiyle gerçekleştirildiği görülür. Başka bir ifadeyle, gelirler üzerindeki kesintilerin, biriken fonlar aracılığıyla, sosyal güvenlikten yararlananlar arasında yeniden dağıtım söz konusu olmaktadır. Böylece sosyal güvenlik sistemi kavramı, sosyal riskle karşılaşan bireylerin ekonomik güvencelerini sağlamaya yönelik yeniden dağıtım konusundaki organizasyonun tümünü ifade eder. Bu açıdan, Sosyal Güvenlik Hukuku, özgün kuralların oluşturulmasını amaçlayan bir yeniden dağıtım hukuku olarak tanımlanabilir. Söz konusu özgün kuralların tarihsel gelişim seyrini izlemek, sosyal güvenlik kavramının anlam ve boyutlarını daha da açıklığa kavuşturacaktır (Güzel vd., 2010:8).

2.2. Sosyal Güvenliğin Amaçları

Fakirliği önlemekten daha fazla amaçlara sahip olan sosyal güvenlik bireylere bir güvenlik duygusu sağlamak, toplumu oluşturan tüm bireyleri tehlikelere karşı korumak ve geleceklerini garanti altına almak fonksiyonunu da üstlenmektedir.

Bu bağlamda sosyal güvenlik, sosyal bir riskin varlığı nedeniyle çalışamayan ve çalışma gücünü kısmen kaybettiği için gelir kaybına uğrayan bireyin asgari geçimini temin edebilecek geliri sağlar. Bu şekilde gelir garantisinde olan bireyler muhtaçlık durumuna düşmez ve bu durumdan kısa bir süre içinde kurtulma imkanına kavuşur.

Ancak sosyal güvenlik sisteminin tek amacı uğranılan gelir kaybını ikame etmek değildir. Şöyle ki: sosyal güvenliğin, karşılaşılması muhtemel tehlikeleri, meydana gelmeden önleme veya yaşanabilecek kazalara karşı önlemler geliştirme, hastalıklara karşı koruyucu tedbirler alma gibi görevleri de vardır. Yine sosyal güvenlik sistemi sadece nakdi yardımlarla sınırlı değildir. Nakdi yardımların yanı sıra kapsamlı bir sağlık

ve sosyal hizmet ağına da kapsamaktadır. Yani sosyal güvenlik, işsiz kalanlara iş buluncaya kadar geçimlerini temin edecek yardımı yapmasının yanı sıra, iş kazası, yaşlılık ve malullük nedeniyle muhtaç duruma düşenlere de gelir garantisi sağlar.

Ayrıca, hastane ve yataklı kurumlarda bakım tedavi, ameliyat gibi tedavi masraflarının bedelsiz veya düşük bir bedelle karşılanması, bunlardan ihtiyacı olanların rehabilitasyonunun sağlanması, ölen sigortalıların hak sahiplerinin korunması da sosyal güvenliğin amaçları arasındadır (Göktaş, 2011:31-32).

Sosyal Güvenlik kısacası, toplumda yaşayan her kesimi hiç bir ayırım gözetmeksizin hayatın çeşitli sosyal risklere karşı ekonomik güvence altına alarak yarın endişesinden kurtarmaya, toplumda yoksul ve muhtaç insanlara yardım ederek onlara insan onuruna yaraşır en az yaşam düzeyi sağlamaya çalışır. (Tuncay,2009:5). Türkiye'nin 4. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda sosyal güvenliğin temel amacı şöyle açıklanmıştır: "Toplumsal güvenlik politikasının temel hedefi, kalkınmanın yüklerinin ve nimetlerinin topluma hakça ve dengeli bir biçimde yansımaları, toplumsal gelişme ve değişiminin, Anayasada öngörülen sosyal devlet ve sosyal adalet ilkesine uygun olarak gerçekleştirilmesidir. Toplumsal gelişme ile ekonomik büyümenin birlikte ve dengeli olarak yürütülmesi temel ilkedir" (Tuncay, 1994:6). Böylelikle bir ülkede, sosyal adaletin ve sosyal devlet ilkesinin gerçekleştirilmesine hizmet eder (Tuncay, 2009:5).

2.3. Sosyal Güvenliğin Araçları

Sosyal güvenliğin sağlanmasında esas olarak sigortalar, sosyal yardımlar ve de sosyal hizmetlerden yararlanılmaktadır. Sigortalar, prime dayalı olarak sosyal güvenlik hizmeti verirken, sosyal yardımlar ve sosyal hizmetler ise prime dayalı olmadan sosyal güvenlik hizmeti vermektedir (Uğur, 2004:183).

2.3.1. Sosyal Sigortalar

İnsanoğlu var olduğu günden bu yana canına ve malvarlığına karşı tehdit yönelten sayısız tehlikelerle karşılaşmış ve bu tehlikelere karşı tedbirler alarak hayatını ve ekonomik varlığını korumak ve sürdürmek amacıyla çeşitli çözüm yolları araştırmış ve üretmiştir. Başlangıçta varlıklarını korumak için bireysel olarak hareket eden insanlar; zaman içerisinde doğal afetlerin, sosyo-ekonomik gelişmeler ve özellikle endüstri devriminden sonra teknolojik değişikliklerin sebep olduğu tehlikelerin meydana

getirdiği zararların önüne geçebileceği etkin önlemlerin ancak topluluklar halinde yaşıyanların olanaklarının bir araya getirilmesiyle alınabileceği bilincine varmışlardır (Kayıhan, 2004:27).

İşçilerin veya çalışanların sosyal güvenliği, sosyal sigortalar vasıtasıyla sağlanabilmektedir. Bir işyerine bağlı olarak çalışanların işgücünü belirli sosyal risklere karşı korumak gayesiyle tesis edilen bir sosyal güvenlik kurumudur. Bir başka ifadeyle sosyal sigortalar, kamu tarafından düzenlenip uygulanan ve prim esasına göre milli ölçekte bütün çalışanları kapsayan sosyal güvenlik ağıdır.

Kişıyi ve geçindirmekle yükümlü olduğu kişileri, zorunlu olarak ödenen primlerle yasayla tanımlanan risklere karşı korumaya dayanan bir sistemdir. 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 (Seyyar, 2011:111-112).

Sigorta sisteminin kurulabilmesi için altı unsurun bir arada olması gerekir: (Çeker, 2010:2)

- Tehlikeye maruz kalan kişilerden oluşan bir topluluk(Tehlike iştiraki)
- İleride karşılaşıma ve zarar doğurma ihtimali olan bir olay(riziko)
- Topluluğu oluşturan kişilerin maruz buldukları rizikoların aynı veya benzer olması
- Rizikonun gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan ihtiyacın giderilmesi (sigorta teminatı)
- Sigorta korunmasının bir karşılığa bağlı olması(Prim)
- Sigorta ettirenin bu korumadan yararlanmak için bir talep hakkına sahip olması

Bu saptamaların ışığı altında sigortayı “aynı veya benzer tehlikelere maruz bulunan kişiler topluluğuunda tehlikenin gerçekleşmesi üzerine ortaya çıkan gereksinimin belirli bir para (prim) karşılığında giderilmesine yönelik bağımsız bir talep hakkına sahip olunması biçiminde tanımlayabiliriz (Ünan, 1998:7).

Sosyal sigortalar, kısa ve uzun vadeli sigorta kollarından teşekkül olup, kısa vadeli sigorta kolları; iş kazası ve meslek hastalığı, hastalık ve analık sigortası kollarını, içermektedir. Bu bağlamda sigortalı en geniş anlamı ile “kısa ve/veya uzun vadeli sigorta kolları bakımından adına prim ödenen kişi” olarak tanımlanmaktadır.

Sosyal güvenliğin, sosyal yardımlar ve sosyal hizmetler dallarına nazaran, sosyal sigortalar dalı, toplumda kapsamına aldığı kişilerin fazlalığı ve sağladığı hak ve çıkarların çeşitliliği, sürekliliği ve etkinliği açısından çok daha büyük önem arz etmekte ve çok geniş bir kitlenin koruyucu şemsiyesi olmaktadır. Nitekim, çoğu kez sosyal güvenlik deyince akla, sosyal sigortalar gelmekte ve yine çoğu kez, sosyal güvenlik ile sosyal sigorta ve emeklilik deyimleri, birbirleriyle özdeş terim ve sözcük dizileri olarak aynı anlama gelmek üzere bir arada kullanılmaktadır (sgk.gov.tr, 30.11.2012)

Sosyal sigorta, belirli koşullara taşıyan fertlere, sosyal ve fiziki risklere karşı sosyal güvence sağlayan, katılımı zorunlu olan ve sağladığı hizmetlerden yararlanılmak için prim ödenmesi gereken bir sosyal güvence sistemidir. Sosyal sigorta sistemi prim karşılığı sosyal güvence sağlaması nedeniyle öteki sosyal güvencelerden oldukça farklıdır (Kurt, 2004:7).

2.3.2. Sosyal Yardım

Sosyal sigortalardan sonra sosyal güvenliğin önemli diğer bir kolu sosyal yardımlar olup, ilk defa 19.yüzyılda yapılmaya başlanmıştır. Bu dönemde sosyal yardımlar, belirli bir gelir düzeyinin altındaki fertlere kamu kurumları, hayır kuruluşları ya da dini cemaatlerce yapılan mali desteklerden oluşmuştur (Uğur, 2004:55).

Türk Dil Kurumunun Türkçe Sözlüğü “sosyal yardımı”, “yoksul kimselere yiyecek, giyecek, yakacak, tedavi ve ilaç sağlanarak yapılan parasız yardım” olarak tanımlamaktadır. Ancak bugün sosyal yardımlar yaşlılık, malullük, sakatlık vb. Özellikleri bulunan kişilere para yardımlarını da kapsamaktadır (Denk, 2010:35). Bir başka tanımda; Bireyin kendi elinde olmayan nedenlerle yoksul ve muhtaç duruma düşmesi halinde, insanlık onuruna yaraşır bir hayat düzeyi sağlamak amacıyla, devlet tarafından yapılan parasal yardımlardır (Erdoğan, 2010:149).

Sosyal yardım, sosyal güvenlik sisteminin bir parçasıdır. Sosyal yardım, muhtaç durumdaki kişilere sosyal gelir sağlanması anlamını taşır; bu yardımı sağlayan

kuruluşlar başta kamu kuruluşları olmak üzere, yardım kurumları, vakıflar ve özel kuruluşlardır. Kamu kuruluşları tarafından yapılan sosyal yardımların finansman kaynağı, vergilerdir. Diğer kuruluşlarca dağıtılan sosyal yardımların da önemli bir bölümü devlet bütçesinden yapılan katkılarla; özel kuruluşların yardımları ise, kendi kaynaklarından karşılanır.

Sosyal yardımlar “muhtaç olma” koşuluna bağlı olarak yapılan yardımlardır. Muhtaçlık durumu ise, yardımı yapacak resmi merciler tarafından takdir edilir, değerlendirilir. Zira çok zaman sağlanacak gelir tutarı yasada gösterilmemiştir. Yapılacak yardımı ihtiyaç ve sıkıntının derecesine ve önemine göre değişeceğinden, muhtaçlık durumunun her kişi için araştırılması zorunluluğu vardır. Bu durumun kişilerin onuru ile bağdaştığını söyleyebilmek güçtür. Ancak buna rağmen bir çok ülkelerde uygulanan sosyal yardımın, kişilerin özel durumu ve ihtiyaçlarına göre ayarlanması esasının, yardımın etkinlik derecesini yükseltebilmesi için önemli bir yararı da vardır (Tunçomağ, 1988:7-8).

2.3.3. Sosyal Hizmetler

Primsiz rejim kapsamındaki diğer sosyal güvenlik yöntemi olan sosyal hizmete ilişkin bazı tanımlara yer verilip, gelişimi ve özellikleri üzerinde durulacaktır.

Sosyal hizmet kavramı, her ülkenin sosyo-ekonomik koşulları ve gelişim derecesiyle bağlantılı olarak farklı içerik ve anlam taşıyabilmektedir. Nitekim bir tanıma göre sosyal hizmet, toplumun kendi ellerinde olmayan nedenlerle yoksul ve muhtaç duruma düşen ya da bedenen veya ruhen bir eksikliğe uğrayan bireylerine ülkenin genel koşulları çerçevesinde insana yaraşır, çevreleri ile uyumlu bir yaşam sürdürebilmeleri için maddi ve manevi, ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik devlet ve özel kuruluşlar (gönüllü) tarafından sağlanan hizmetleri ifade etmektedir. Bir diğer tanımda sosyal hizmet; kişi, grup ve toplulukların yapı çevre koşullarından doğan veya kendi denetimleri dışında oluşan yoksulluk ve eşitsizlikleri gidermek, toplumun değişen koşullarından doğan sorunları çözümlenmek, insan kaynaklarını geliştirmek, kişi, aile ve toplum refahını sağlamak amacıyla düzenlenen hizmet programlarını kapsayan bir alan biçiminde nitelendirilmiştir. Bu alan sosyal yardımlar, çocuk ve aile refahı hizmetleri, aile planlaması, sağlık hizmetleri, konut sorunu, sosyal sigortalar ile toplum kalkınmasına ilişkin hizmetleri kapsamaktadır. Kapsadığı hizmetlerin genişliği

nedeniyle, “sosyal refah hizmetleri” adı ile de anılmaktadır. Kavramı geniş olarak yorumlayan bir diğer tanım ise, “bireylerin birbirleriyle ve çevreleri ile uyum sağlamasını kolaylaştırmak amacını taşıyan örgütlenmiş çalışmalar biçimidir (Demirbilek, 2005:40-41). Parasal yardımdan çok, belirli bir hizmet sunma veya mal yardımı biçiminde gerçekleşen sosyal hizmetlerin finansmanının, büyük bir kısmı devlet bütçesi ya da kamu kaynaklarından karşılanmakta; diğer kısmı ise, bazı özel kuruluşlar tarafından sağlanan ekonomik katkılardan oluşmaktadır (Erol, 2004:131).

2.4. Sosyal Güvenliğin Tarihsel Gelişimi

Sosyal güvenlik sistemlerinin gelişim süreci yüzyılları kapsar. Bu süre içinde her ülkede yaşayanların etkisiyle gerçekleşen olgular söz konusudur. Sosyal güvenlik açısından önem taşıyan gelişmeler, ülkelere göre farklı yıllarda farklı gelişmeler şeklinde gerçekleşmiştir. Dolayısıyla gelişim sürecini kronolojik bir süreç olarak sıralamak mümkün değildir (Uralcan, 2004:13).

2.4.1. Sosyal Güvenliğin Dünyadaki Gelişimi

Tarihi gelişim itibariyle sosyal güvenlik sisteminin doğuşu ve gelişmesini ele alırken sanayi inkılabından öncesi ile sonrasını ayrı iki grupta incelemek faydalı olacaktır.

2.4.1.2. Sanayi İhtilaline Kadar Olan Dönem

Sanayi ihtilaline kadar olan dönemde toplumlarda sosyal güvenlikte yardım müessesesi önemli bir yer tutmuştur. Yardım, her türlü insan toplulukları içinde mevcuttu. Ayrıca dini otoritelerin (mesela Batıda kilisenin) ve siyasi iktidarı elinde tutanların (Kral, Feodal bey vb.) da yardımları söz konusuydu. Bu yardımlar fakirlere fakir oldukları için yapılırdı. Çoğu kere de dini düşünce temeline dayanan yardımlar söz konusuydu. Henüz makinanın üretimde kullanılmadığı sanayi ihtilalinden önceki dönemde üretim küçük sanayi şeklindeydi (Çubuk, 1982:16-17). Tarımda ve ticarete kendi işinde çalışmayanların, yani ücretlilerin sosyal güvenliği, çalışmalarının mümkün olduğu kadar uzun yıllar devamına, bu arada bir kenara ayırabildikleri tasarruflarına ve aile üyelerinin yardımlarına dayanmaktadır. Çok yoksul olanlar ve yalnız yaşlılar, başkalarının hayırseverliğine, dini toplulukların veya devletin yardımına sığınmak durumundadırlar.

Sanayi Devrimi öncesi dönemde devletin sosyal güvenlik faaliyeti çok sınırlı ölçüdedir. İngiltere’de 1601 tarihli “Yoksulluk”(Elizabethan Poor Law) ve 1662 tarihli “İskan ve Nakil Yasası” (Law of Settlement o-and Removal) gibi yoksulluğa karşı mücadeleyi amaçlayan kanunlar buna örnek verilebilir.

Yoksullara yardım konusundaki İngiliz düşüncesi ABD’de de benimsenmiştir. 17. Yüzyılın başlarındaki koloniler Amerika’ya yeni göç etmiş Avrupalılardan oluşmaktaydı. Gençlerin yeni topraklar için batıya gitmeye başlaması, geride muhtaç yaşlılar bıraktı. Bu yüzden 1601 tarihli İngiliz Yoksulluk Yasası’nı örnek alan düzenlemeler yapılmıştır. 1650’ler de özellikle liman şehirlerinde düşkünevleri (almshouses) oluşturulmuş, çeşitli etnik gruplar karşılıklı yardım dernekleri (mutual aid societies) kurmuşlar, hatta, 1760’da bir Yahudi grubu (Shearith Israel) bir yaşlılık aylığı sistemi dahi geliştirmiştir.

Tarıma dayalı ekonominin ortaya çıkardığı yapı, nüfusun artması ve kıt kaynakların ihtiyacı karşılayamaması üzerine bozulmaya yüz tutmuş, hayatını sürdürebilmek için emeğini paraya çevirmekten başka çaresi bulunmayan ücretli kesim giderek büyümeye başlamıştır.

XVIII. yüzyılda İngiltere’de gerçekleşen ve daha sonra diğer batılı ülkelere yayılan Sanayi Devrimi, sosyal yapıyı büyük ölçüde değiştirmiştir (Şakar, 2009:16)

2.4.1.2. Sanayi İhtilalinden Sonraki Dönem

Sanayi Devriminin ortaya çıkması ile önceki dönemde küçük zanaatkarların oluşturduğu mesleki yardım sandıklarının yerini, işyeri ya da işletme düzeyindeki sandıklar almaya başlamış, aile ekonomisi düzeyindeki bir çok meslek ve sanatın eski özelliklerini yitirmesi ile işyerlerinde kurulan sandıklar özellikle İngiltere’de yaygın şekilde uygulanmaya başlanmıştır.

Sanayi Devriminin ileri aşamalarında devletler konuya el atmış ve bugünkü sosyal güvenlik sistemlerinin temelleri oluşturulmaya başlanmıştır. Bu anlamda ilk kez Almanya’da başlayan sosyal sigorta uygulamalarını İngiltere, Fransa, İsviçre ve İsveç gibi ülkeler izlenmiştir. Bu gelişme 1. Dünya savaşından sonra hızlanarak devam etmiştir (Kılıç, 2010:257).

Ekim 1929 Ekonomik Krizi ile Amerika’da işsizliğin büyük boyutlara ulaşması halkı sefaletle karşı karşıya bırakmış; önceki dönemlerde, sosyal sigorta uygulamaları ile halkın bir takım sosyal risklere karşı yeteri kadar korunamaması, 1932 yılında, dönemin Devlet Başkanı Roosevelt tarafından “Refah Devleti Doktrinin (Le Doctrine Du Welfare Stute) ileri sürülmesine neden olmuştur.

Roosevelt doktrinin de, sosyo-ekonomik sorunların çözümü ve refah devleti hedef alınmış ve bu düşünce “New Deal” planı ile gerçekleştirilmek istenmiştir. Bu amaçla 16 Haziran 1933 tarihli Ulusal Endüstri Düzeltme Kampı “National Industrial Recovery Act” ile 14 Ağustos 1935 tarihli Sosyal Güvenlik Kanunu (Social Security Act) yürürlüğe konmuştur. Böylece sosyal güvenlik, dünyada ilk kez yeni bir kavram olarak ortaya çıkmıştır ve pozitif hukuka girmesi sağlanmıştır

Daha sonra bu kavram, 1941 yılında İngiltere’de Lord Beveridge başkanlığında sosyal riskleri garanti altına almak amacıyla çalışan “Bakanlıklararası Komisyon” tarafından hazırlanan “Beveridge Planı” ile gerçek anlamını bulmuştur. Planın temel amacı; devletin bütün fertlerine asgari bir gelir sağlaması ve halkın eşit olmayan sosyo-ekonomik durumunun düzeltilmesidir. Bu ilke dünyada modern sosyal güvenlik anlayışını ortaya çıkartmış ve İngiliz sosyal güvenlik sisteminin temelini oluşturmuştur.

Sosyal güvenlik, 12 Ağustos 1941 tarihinde Roosevelt ve Churchill tarafından imzalanan “Atlantik Beyannamesi’ne de girmiş ve insanlığın derin ve en yaygın bir arzusunu anlatan parolası olmuştur. Bu durum, İkinci Dünya Harbinin sebep olduğu sosyo-ekonomik sorunları çözmek amacıyla Uluslararası Çalışma Örgütünün 10 Mayıs 1944 tarihinde Philadelphia’da yaptığı 26. dönem toplantısında, kavramın uygulama alanı ile ilgili olarak bazı tavsiye kararlarının alınmasına neden olmuştur.

Sosyal güvenlik kavramı dünya sosyal politika mevzuat ve uygulamasındaki gelişmeleri etkileyen 10 Aralık 1948 Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda kabul edilen “İnsan Hakları Evrensel Beynamesinde en geniş anlamıyla yer alarak evrensel boyutlara ulaşmıştır (SGD 2012:1)

2.4.2. Türkiye’de Sosyal Güvenlik Sisteminin Gelişimi

Sosyal güvenlik fikri, Türk tarihinin çok eski devirlerinde bile mevcuttu. Göktürk yazıtlarında, ikinci Göktürk Devletinin kuruluşunu anlatırken (681 yılı), “*Çıplak halkı giydirdim, yoksul halkı zengin ettim, milletimi kaygısızca yaşayacak bir hale getirdim*” diyen Bilge Kağan, eski Türklerdeki sosyal güvenlik ve “Devlet Baba” anlayışını çok güzel ifade etmektedir (Kurt, 2004:3)

2.4.2.1. Osmanlı Dönemi

Osmanlı İmparatorluğu’ndaki sosyal güvenlik uygulamaları ve gelişimi ‘doğal’ ve ‘geleneksel’ kurumlardan ‘modern’ sosyal güvenlik uygulamalarına doğru bir evrimleşme geçirmiştir. Avrupa’da bugünkü anlamıyla sosyal güvenlik sistemlerinin oluşabilmesi, ancak sanayi devriminin gerçekleşmesi ve işçi sınıfının oluşmasıyla mümkün olabilmektedir. Osmanlı İmparatorluğu ise sanayileşme sürecine girmemiş ve dolayısıyla sosyal korumayı talep edecek bir işçi sınıfı oluşmamıştır, aile yapısının da koruyucu bir birim olma işlevini sürdürmesiyle, Osmanlı İmparatorluğu’nda sınırlı ve dağınık sosyal koruma önlemleri, gerçek bir sosyal güvenlik sistemine dönüşmemiştir. İmparatorluktaki sosyal güvenlik uygulamaları üç kategoride toplanabilir: 1. Aile içi yardımlaşmalar 2. Dinsel yardımlar 3. Meslek kuruluşları içerisindeki yardımlardır. Tarıma dayalı, geniş aile yapısı olan Osmanlı toplumunda yaşlı, hasta ve sakatlara gerekli bakım ve destek ailenin diğer bireylerince verilmiştir. Bu her toplumda rastlanan, kendiliğinden ve doğal olarak verilen bakım, insani yardım kapsamında değerlendirildiği için sosyal güvenlik açısından fazla önem taşımamaktadır. Hatta koruyucu aile yapısının, “sosyal güvenliğin bir gereksinim olarak algılanmasını engellediği” bile ileri sürülmektedir (Güvercin, 2004:91-92).

Dinsel kural ve geleneklere dayanan ‘hayır kurumları’ Osmanlı’da yoksulların korunması açısından önemli rol üstlenmişlerdir. Zekat, fitre, sadaka ve bağışlar yoluyla yoksullara yardım yapılmıştır; ancak bunları da insani yardım çerçevesinde değerlendirmek daha doğru olacaktır. Vakıflar ise daha organize sosyal yardım kuruluşları olmuştur. İmparatorluğun son dönemlerinde Darülaceze, Darüleytam ve Kızılay gibi kurumlar sosyal yardım açısından önem kazanmıştır. Tezgah ve el sanatlarına dayalı tarım dışı alanlarda hastalık, kaza ve ölüm gibi risklere karşı güvence, Avrupa’da olduğu gibi, mevcut zorunlu esnaf birlikleri (loncalar) içerisinde oluşturulan

ve “orta sandığı” ya da “teavün sandığı” denilen dayanışma sandıkları tarafından sağlanmaya çalışılmıştır. Bu sandıkların gelir kaynaklarını usta ve kalfaların ödeme gücü ve geleneklere göre ödedikleri aidatlar ile bağışlar ve çıraklıktan kalfalığa, kalfalıktan ustalığa yükselenler için ustaların sandığa ödedikleri harçlar oluşturmaktaydı. Sandıklarca, yoksulluk koşuluna bağlı olarak, hastalanan üyelere tedavi için gerekli yardım yapılmakta, yaşlanan veya tedavisi olanaklı olmayan hastalığa yakalanan usta, kalfa ve çırakların geçimi sağlanmaktaydı. Loncaların yardımlaşma sandıkları 19. yüzyıldan başlayarak yıkılmaya yüz tutmakla birlikte, yine de yüzyılın sonuna kadar varlıklarını sürdürmüşlerdir. Loncaların sosyal yardımları, aile içi yardımlaşmalar ve dinsel yardımlara göre daha kurumsallaşmış bir nitelik taşımaktaydı. 1 Nisan 1866'da kurulan ilk işçi örgütü “Amelperver Cemiyeti” zanaat öğretme, araç gereç sağlama ve iş bulma gibi amaçları ile yetersiz de olsa bir sosyal güvenlik uygulaması kabul edilebilir. Yine 1866'da kurulan “Askeri Tekaüt Sandığı” ilk resmi sosyal güvenlik kurumudur. Bunu 1881'de sivil memurlar için kurulan bir emekli sandığı izlemiştir. 1890'da Seyrisefain Tekaüt Sandığı, 1909'da askeri ve mülki sandıklarla Tersane-i Amirenin işçi ve memurları için emeklilik ve malullük sandığı, 1910'da Hicaz Demiryolu Memur ve Müstahdemlerine hastalık, kaza halleri için yardım sandığı, 1917'de Şirket-i Hayriye Tekaüt Sandığı kurulmuştur. Avrupa'da olduğu gibi Osmanlı'da da ücretli emeğin geliştiği meslek ve bölgelerde modern anlamda sosyal güvenlik kurumları oluşmaya ve gelişmeye başlamıştır (Güvercin, 2004:91-92)

2.4.2.2. Cumhuriyet Dönemi

Cumhuriyet döneminin ilk yıllarında sosyal güvenlik alanında dar kapsamlı düzenlemelere yer verilmiştir. Bu kurulan yeni Cumhuriyetin, savaş sonrası kendisini toparlamasıyla açıklanabilecek bir durumdur. İlk sistemli düzenleme, 1936 tarihli 3008 sayılı Kanun kabul edilebilir. Bu kanunda sosyal sigortaların kurulmasına yer verilmiş ancak, örgütün kurulması ancak 1945 yılından sonra mümkün olmuştur.

İkinci Dünya Savaşından sonra ortaya çıkan sosyal ve ekonomik sefaletin etkilerini hafifletmek için bir çok ülkede olduğu gibi Türkiye’de de hızlı değişimler yaşanmış, nitekim 1946 yılında Çalışma Bakanlığı’nın kurulmasıyla Türkiye’de yeni oluşumun içinde yerini almıştır (Göktaş, 2011:60-61).

Bu süreçte, 16 Temmuz 1945 tarihinde 4792 sayılı Kanun ile “İşçi Sigortaları Kurumu” kurulmuş ve yasa 1 Ocak 1946 tarihinde yürürlüğe girmiştir. 1961 Anayasasına kadar ki devrede yapılan tüm düzenlemelere rağmen, işçi ve memur olarak çalışan 2,5 milyon nüfusun yalnızca %2’si sosyal güvenceye alınmış, kendi nam hesabına bağımsız çalışanlar için ise herhangi bir yasal düzenlemeye gidilmemiştir.

Türk Sosyal güvenlik sisteminde, sosyal güvenlik hakkının anayasal bir hak olduğu ancak 1961 Anayasası ile güvence altına alınmış; herkesin sosyal güvenlik hakkına sahip olduğu belirtilerek, gerekli sosyal güvenlik teşkilatlarını kurma ve kurdurma görevi devlete verilmiştir. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesindeki “her insan sosyal güvenlik hakkına sahiptir.” İlkesi ile uyum gösteren bu düzenleme 1982 Anayasasında da aynen devam etmiştir (Göktaş, 2011:60-61).

1961 Anayasası, herkesin sosyal güvenlik hakkına sahip olduğunu ifade etmişti. Bu dönemde sosyal güvenlik alanında çıkarılan en önemli kanun, kuşkusuz 17.07.1964’de kabul edilip 01.03.1965’te yürürlüğe giren 506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu’dur. Bu kanun o güne kadar değişik tarihlerde kurulan ve dağınık bir görünüm arzeden sosyal sigorta kollarını kapsamalarını genişleterek, bünyesinde birleştirmiştir (Tuncay, 1994:60).

1990’lı yıllara gelindiğinde Devlet SSK ve Bağ-Kur’un her yıl daha da büyüyen açıklarını kapatmak zorunda kalmıştır. Ancak sosyal güvenlik sorununa sırf bütçe açığı bakımından yaklaşamaz. Ünlü İngiliz iktisatçı Arthur Lewis’in dediği gibi, “*sosyal boyutu ihmal eden aceleci iktisatçıların sözlerine kulak verenler kendilerini ihtilal içinde bulurlar*” Sosyal güvenlik kurumları, özel şirketlerden farklı olarak ticari kuruluşlar değildir.

Ülkemizdeki sosyal güvenlik sisteminin sorunları 1999 reformuna rağmen çözülememiştir. Gittikçe artan mali açıklar devleti zorlarken, sigortalıların da durumlarında hoşnut olduğu söylenemez (Şakar, 2011:162).

Söz konusu norm birliğinin sağlanması ve sürdürülebilir bir sosyal güvenlik sistemi oluşturulması amacıyla sosyal güvenlik reformu yapılması gerekli görülmüştür. Bu doğrultuda, yukarıda tarihsel süreçleri özetlenen Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı, T.C. Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü ve Bağ-Kur Genel Müdürlüğünü aynı çatı

altında toplayan Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı, 20.05.2006 tarihli ve 26173 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5502 sayılı Kanunla kurulmuştur. Bu reformla sigorta hak ve yükümlülüklerinin eşitlendiği, mali olarak sürdürülebilir tek bir emeklilik ve sağlık sigortası sisteminin kurulması öngörülmüştür (sgk.gov.tr, 30.11.2012)

Reform ile aynı zamanda nüfusun tamamına eşit, kolay ulaşılabilir ve kaliteli sağlık hizmeti sunumunu amaçlayan genel sağlık sigortası sisteminin oluşturulması hedeflenmiştir. Bu itibarla, 31.05.2006 tarihinde 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu kabul edilmiş, 01.01.2007 tarihinde de yürürlüğe girmesi öngörülmüştür. Ancak 5510 sayılı Kanununun bazı maddelerinin Anayasa Mahkemesince iptal edilmesi, kanuna ek ve değişiklik getiren mevzuatın çıkarılması gibi nedenlerle yürürlük tarihi; önce 01.07.2007 tarihine, sonra 01.01.2008 tarihine ertelenmiş ve nihayet 5510 sayılı Kanun 01.10.2008 tarihinde tüm hükümleri ile yürürlüğe girmiştir. 5510 sayılı Kanun ile sosyal sigortalar alanında birçok konuda norm ve standart birliği sağlanmış ve uygulamaya geçirilmiştir. Son olarak, anılan reform, dağınık bir halde yürütülen sosyal yardımların merkezi olarak izlenebildiği ve objektif yararlanma ölçütlerine dayalı bir sosyal yardımlar sisteminin oluşturulmasını hedeflemektedir.

Sosyal Güvenlik Kurumu, çalışmalarını tüm personelinin katılımıyla, bireysel ve kurumsal enerjisini ortaya koyarak vatandaşlarımıza daha kaliteli hizmet vermek amacıyla sürdürmektedir. Bu doğrultuda, vatandaşların kolay, hızlı ve kaliteli hizmet alabilmelerini sağlamak amacıyla e-devlet uygulamasına geçilmiştir. Bu doğrultuda, 2010-2014 Stratejik Planında da yer verildiği gibi, Sosyal Güvenlik Kurumu vizyon olarak vatandaş odaklı hizmet anlayışı içinde etkin, süratli ve kaliteli sosyal güvenlik hizmeti sunan, toplumun güvenine sahip ve aktüeryal dengelerini sağlamış, saygın bir kurum olmayı benimsemiştir (sgk.gov.tr, 30.11.2012)

2.5. Sosyal Güvenlik Kurumunun Genel Yapısı ve İşleyişi

Yönetim ve Organizasyon

5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanununun yürürlüğe girmesinden sonra 24/11/2006 tarihinde Kurumun ilk Genel Kurul toplantısı yapılmış, seçimle gelen Yönetim Kurulu üyelerinin 28/11/2006 tarihinde göreve başlamalarıyla birlikte Sosyal Sigortalar Kurumu, BAĞ-KUR ve T.C. Emekli Sandığının tüzel kişilikleri sona ermiştir. Sosyal Güvenlik Kurumu, 5502 sayılı Kanuna göre kamu tüzel kişiliğini haiz, idari ve mali açıdan özerk, bu Kanunda hüküm bulunmayan durumlarda özel hukuk hükümlerine tabi bir Kurumdur. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının ilgili kuruluşu olup, merkezi Ankara'dadır. Kurum Sayıştay denetimine tabidir. Kurum, aşağıdaki organlardan oluşur: (sgk.gov.tr, 30.11.2012)

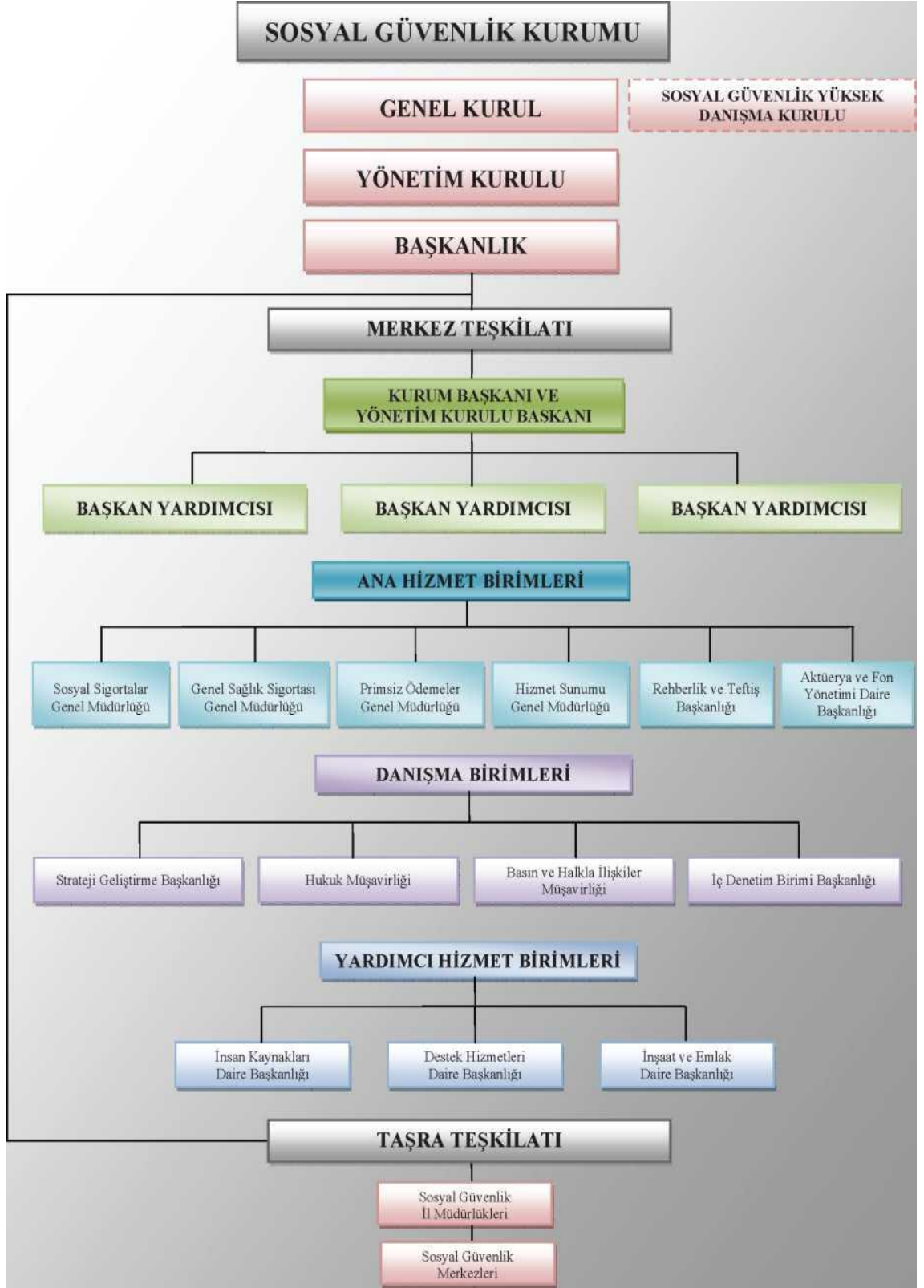
a) Genel Kurul

b) Yönetim Kurulu

c) Başkanlık

Kurumun bu organlarının yanı sıra, Sosyal Güvenlik Yüksek Danışma Kurulu bulunmaktadır. Bu Kurul, sosyal güvenlik politikaları ve uygulamaları konularında görüş bildirir ve yılda bir kez en geç Mart ayı sonuna kadar, Bakan tarafından tespit edilen gündeme göre toplanır. Başkanlık teşkilatı, merkez ve taşra teşkilatından meydana gelir. Merkez teşkilatı, ana hizmet, danışma ve yardımcı hizmet birimlerinden meydana gelir. Taşra teşkilatı ise; her ilde kurulan sosyal güvenlik il müdürlükleri ile bunlara bağlı sosyal güvenlik merkezleri ve sağlık sosyal güvenlik merkezlerinden oluşur. Sosyal Güvenlik Kurumunun organizasyon yapısı aşağıdaki gibidir.

Şekil 2: SGK Organizasyon Yapısı



Kaynak: sgk.gov.tr

Kurumun Görevleri

Sosyal Güvenlik Kurumu, sosyal sigortalar ile genel sağlık sigortası bakımından kişileri güvence altına alacak, sosyal sigortacılık ilkelerine dayalı, etkin, adil, kolay erişilebilir, aktüeryal ve mali açıdan sürdürülebilir, çağdaş standartlarda bir sosyal güvenlik sisteminin gerçekleştirilmesi amacıyla kurulmuştur. Kurumun başlıca görevleri şu şekilde sıralanabilir: Ulusal kalkınma strateji ve politikaları ile yıllık uygulama programlarını dikkate alarak sosyal güvenlik politikalarını uygulamak, bu politikaların geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak, hizmet sunduğu gerçek ve tüzel kişileri hak ve yükümlülükleri konusunda bilgilendirmek, haklarının kullanılmasını ve yükümlülüklerinin yerine getirilmesini kolaylaştırmak, sosyal güvenliğe ilişkin konularda; uluslararası gelişmeleri izlemek, Avrupa Birliği (AB) ve uluslararası kuruluşlar ile işbirliği yapmak, yabancı ülkelerle yapılacak sosyal güvenlik sözleşmelerine ilişkin gerekli çalışmaları yürütmek, usulüne göre yürürlüğe konulmuş uluslararası antlaşmaları uygulamak.

Kurumun Organları

Genel Kurul

Genel Kurulun görevleri kısaca şunlardır: Sosyal güvenlik politikaları ve bunların uygulamaları hakkında görüş ve önerilerde bulunmak, Kurumun bütçe ve bilançolarını, faaliyet raporlarını, performans programlarını, orta ve uzun vadeli gelir-gider dengesini, sigorta kolları itibarıyla yapılan en son aktüeryal hesap sonuçlarını değerlendirerek görüş oluşturmak ve Yönetim Kurulunun seçimle gelen asıl ve yedek üyelerini seçmektir (Stratejik Planlama 2010-2014)

Yönetim Kurulu

Kurumun en yüksek karar, yetki ve sorumluluğunu taşıyan Yönetim Kurulunun, Kurum bütçesini, bilançosunu, gelir-gider tablolarını, Kurum bütçesindeki bölümler içinde aktarmaları, bu bölümler arasındaki ek ve olağanüstü ödenek tekliflerini karara bağlamak, Genel Müdürlükler ile Strateji Geliştirme Başkanlığı bünyesindeki daire başkanlıklarının, taşrada ise sosyal güvenlik merkezlerinin kurulmasına veya kapatılmasına karar vererek Bakan onayına sunmak, Kurum tarafından çıkarılacak yönetmelikleri karara bağlamak, prim borcu kamuoyuna açıklanacak işverenlerin

belirlenmesine esas olmak üzere asgari borç tutarını her yıl için belirlemek ve bunlara benzer görevleri bulunmaktadır.

Başkanlık

Başkanlık merkez teşkilâtı, 6 ana hizmet ile 4 danışma ve 3 yardımcı hizmet biriminden meydana gelmektedir. Birimlerin isimleri aşağıda belirtilmektedir (sgk.gov.tr).

Ana Hizmet Birimleri

- a) Sigorta Primleri Genel Müdürlüğü
- b) Emeklilik Hizmetleri Genel Müdürlüğü
- c) Genel Sağlık Sigortası Genel Müdürlüğü
- ç) Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü
- d) Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı
- e) Aktüerya ve Fon Yönetimi Daire Başkanlığı

Danışma Birimleri

- a) Strateji Geliştirme Başkanlığı
- b) Hukuk Müşavirliği
- c) Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği
- ç) İç Denetim Birimi Başkanlığı

Yardımcı Hizmet Birimleri

- a) İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı
- b) Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı
- c) İnşaat ve Emlak Daire Başkanlığı

Taşra Teşkilatı

Kurumun taşra teşkilâtı her ilde kurulan sosyal güvenlik il müdürlükleri ile sosyal güvenlik il müdürlüklerine bağlı olarak kurulan sosyal güvenlik merkezlerinden oluşmaktadır. İl ve ilçelerde nüfus, sigortalı ve genel sağlık sigortalısı sayısı, işyeri sayısı, işlem yoğunluğu ve belirlenecek diğer kriterler doğrultusunda yeteri kadar sosyal güvenlik merkezi kurulabilir veya kaldırılabilir. Kurumun sigortalı, işveren ve sağlık hizmet sunucuları başta olmak üzere hizmet aldığı ve hizmet verdiği paydaşlarına yönelik yürüttüğü iş ve işlemlerde ana omurgası sosyal güvenlik il müdürlükleridir. Yeni kurumsal yapının yaygınlaşmasında ve hizmetlerin vatandaşa en yakın noktadan verilmesinde çok önemli yere sahip olacak olan sosyal güvenlik merkezlerinin kurulması noktasında hayati kararlar alınmış olup alınan kararların gerçekleştirilmesi için çalışmalar aralıksız devam etmektedir. Bu bağlamda, 565 adet sosyal güvenlik merkezi kurulmasına karar verilmiş olup 31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla 337 adet sosyal güvenlik merkezi faaliyete geçmiştir. Kurumun kurumsallaşmaya ve merkez-taşra ilişkilerine büyük önem vermektedir. Bu kapsamda “Koordinatör İl” uygulaması başlatılmış ve 13 il müdürlüğü koordinatör il olarak seçilmiştir. Kurumun taşra teşkilatının sorunlarının daha sistematik bir yaklaşımla çözülmesine yönelik olarak belirlenen “Koordinatör İl” uygulaması ile birçok sorun hızlı bir şekilde çözülmüştür (Stratejik planlama, 2010-2014)

2.6. Sosyal Güvenlik Kurumunda Hizmet Kalitesi

Sosyal güvenlik sistemi, toplumun bütün kesimlerini doğrudan ilgilendiren; sağlık, güvenlik ve sosyal barışın kalıcı hale gelmesini sağlayan, gücünü dayanışma bilinci ile uzlaşmacı sorumluluktan alan kurumsal bir yapıdır.

Kaliteli ve sürdürülebilir bir sosyal güvenlik sistemi, ülkemizi geleceğe taşıyacak en önemli unsurlardan biridir. Toplumsal kaynakların verimli kullanılması ve sosyal devlet anlayışı temeline dayanan bir sosyal güvenlik sistemi toplumumuzun geleceğe daha güvenle bakabilmesini sağlayacaktır (SGK stratejik planlama, 2010-2014).

Dünyadaki değişime ayak uydurabilmek ve 21. yüzyılın vatandaş memnuniyetine odaklı yeni yönetim anlayışını kamuda etkin kılabilmek amacıyla, ülkemizde başlatılan yeniden yapılanma çalışmaları kapsamında; kamu kuruluşlarının planlı hizmet üretme,

belirlenen politikaları somut iş programı ve bütçelerine dayandırma, uygulamayı etkin bir şekilde izlemelerinde “stratejik planlama” temel bir araç olarak kabul edilmektedir. Bu çerçevede Sosyal Güvenlik Kurumu Misyon Vizyon ve Temel Değerler belirlemiş 2010-2014 Stratejik planlamasında da iki adet amaç belirlemiş, bu amaçlardan biri “Sosyal Güvenlik Sisteminde gelir ve gider arasındaki farkı azalmak” bir diğeri ise konumuz olan “Hizmet Kalitesini sürekli geliştirmek” ilkesini kendisine amaç edinmiştir (SGK Stratejik Planlama).

Misyon

Kaliteli, adil, kolay erişilebilir, insan odaklı hizmet veren, aktüeryal ve mali açıdan sürdürülebilir bir sosyal güvenlik sistemini yürütmek ve geliştirmektir.

Vizyon

Vatandaş odaklı hizmet anlayışı içinde etkin, süratli ve kaliteli sosyal güvenlik hizmeti sunan, toplumun güvenine sahip ve aktüeryal dengelerini sağlamış, saygın bir kurum olmak.

Temel Değerler

- ✓ *Adalet*
- ✓ *İnsan Odaklılık*
- ✓ *Şeffaflık*
- ✓ *Kaliteli Hizmet*
- ✓ *Güvenilirlik*
- ✓ *Çözüm Odaklılık*
- ✓ *Sürekli Gelişim*
- ✓ *Verimlilik*

Kurumun misyon vizyon ve temel değerlerinden de anlaşılacağı üzere kurum kendine Kaliteli hizmeti ve Vatandaş odaklı hizmeti her taahhüdünde belirtmiştir.

Kritik Başarı Faktörleri

Kritik başarı faktörleri, belirli bir amaca ulaşabilmek için mutlaka gerçekleştirilmesi ya da sahip olunması gereken faktörlerdir. Bunlar stratejik yönetim sürecinde başarıyı sağlayacak ve uygulama sonucunun değerlendirilmesine esas teşkil edecek temel ilkelerdir. Bu ilkeler başarı açısından kritik öneme haizdir. Kurum Stratejik Planının uygulanmasında kritik başarı faktörleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

- Üst yönetimin sahiplenmesi
- Katılımcılık
- Sürecin iyi yönetilmesi
- Hizmet standardizasyonu
- Kalite anlayışı
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanma
- Yetkin personel
- İhtiyaçları karşılayan anlaşılabilir mevzuat

2.6.1. Stratejik Amaçlar ve Hedefler

Kurumun ulaşmayı planladığı sonuçların net olarak tanımlanabilmesi için amaç ve hedeflerin belirlenmesi gerekmektedir. Stratejik amaçlar belirli bir zaman diliminde Kurumun şimdiki durumundan, gelecekte arzu edilen durumuna dönüştürülmesini sağlayacak sonuçlardır. Hedefler ise amaçların yerine getirilmesi için neler yapılması gerektiğinin, belirlenen zaman dilimleri içinde nitelik ve nicelik olarak ifade edilmesidir. Bu nedenle, amaç ve hedeflerin gerçekleştirilme oranı, vizyona ne kadar yaklaşıldığını gösterecek tir (SGK Stratejik Planlama).

Amaç 1. Sosyal Güvenlik Sisteminde Gelir ve Gider arasındaki farkı azaltmak

Amaç 2. Hizmet Kalitesini Sürekli Geliştirmek

Hedef 1. Etkin bir insan kaynakları sistemi oluşturmak

Hedef 2. Bilgi teknolojilerinden en üst seviyede yararlanmak

Hedef 3. Hukuk hizmetlerini etkili hale getirmek

Hedef 4. İletişim sisteminin etkililiğini artırmak

Hedef 5. Hizmet süreçlerini etkin ve verimli hale getirmek

Hedef 1. Etkin bir insan kaynakları sistemi oluşturmak

Hizmet sunan kuruluşların en önemli üretim faktörü, sahip olduğu insan kaynağıdır. Diğer üretim faktörlerinde, özellikle de teknolojiye, hızlı gelişmeler olmaktadır. Ancak teknoloji ne kadar gelişirse gelişsin, onu geliştiren ve kullanan da insan olduğundan, insan kaynaklarının kapasitesi de artırılmadığında hizmet kalitesinde eşdeğer bir gelişme sağlanamamaktadır.

Daha çok soyut ürünlerin sunulduğu hizmet sektöründe ürünlerin kalitesini belirleyen faktörler arasında doğruluk, zamanlılık ve sunum tarzı yer almaktadır. Hizmet kalitesinin temel belirleyicisi olan faktörlerin tamamı insan ile ilgilidir. Etkin bir insan kaynakları yönetim sistemi ile Kurumumuzdaki değişim ve dönüşüm süreci, sağlıklı bir şekilde yönetilecektir (SGK Stratejik Planlama)

Hedef 2. Bilgi teknolojilerinden en üst seviyede yararlanmak

Bilgi teknolojilerine sağlanan uyum, hizmette kalitenin en önemli göstergelerinden birisidir. Çünkü bilgi teknolojilerinde meydana gelen gelişim, hizmet kalitesini artırma adına kurumlara birçok imkân sağlamaktadır. Kurumumuzun gerek hizmet sunduğu, gerekse hizmet alımında bulunduğu kişi veya kuruluşlara ilişkin işlemlerin sürekli ve kesintisiz olarak yerine getirilmesinde, bilgi teknolojileri ve otomasyon yapısı büyük önem taşımaktadır. Belirtilen nedenlerden dolayı bilgi teknolojilerinin kullanımı en üst düzeye çıkarılacaktır.

Bu kapsamda gerekli yazılım ve donanım alt yapıları güçlendirilerek devredilen kurum uygulamaları birleştirilecek, Kurum işlemlerinin daha hızlı ve sağlıklı yürütülebilmesi amacıyla doküman yönetim sistemi oluşturulacak, on-line kurumsal otomasyon uygulamaları geliştirilecek ve e-Devlet uygulamaları yaygınlaştırılacaktır.

Hedef 3. Hukuk hizmetlerini etkili hale getirmek

Hukuk hizmetleri, Kurumun amaçlarına ulaşmasına yardımcı olmada ve mevzuat, plan ve programlara uygun çalışmasını teminde önemli bir role sahiptir. Kurumun menfaatlerini koruyucu ve anlaşmazlıkları önleyici hukuki tedbirlerin zamanında alınması hizmetlerin kalitesini etkilemektedir. (SGK Stratejik Planlama)

Bu nedenle; dava ve mütalaa veri tabanı oluşturulacak, istenen görüş ve önerilerin daha kısa sürede hazırlanıp bildirilmesi sağlanacak, etkin bir izleme ve değerlendirme faaliyeti yürütülerek davaların kazanılması için gerekli çalışmalar yapılacaktır.

Hedef 4. İletişim sisteminin etkililiğini artırmak

Kurumun amaç ve hedeflerine ulaşması, değişen koşullara hızlı uyum sağlamasından ve paydaşlarla sağlıklı bir iletişim kurmasından geçmektedir. Kalitenin ve verimliliğin en önemli unsurlarından birisi olan iletişim, modern yönetim anlayışının vazgeçilmez aracıdır. Yönetimin temel işlevlerinin başarılı şekilde yerine getirilmesi, sürekli ve düzenli bir kurumsal iletişim sistemi oluşturulmasına bağlıdır.

Bu amaçla Kurum imajını olumlu yönde geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılacak, Çağrı Merkezinin ve Bilgi Edinme Birimlerinin işlevsellikleri artırılarak bilgiye kolay erişim sağlanacaktır.

Hedef 5. Hizmet süreçlerini etkin ve verimli hale getirmek

Kurum vizyonu doğrultusunda gelecekteki beklentilere uygun bir stratejik plan, ancak etkin bir süreç yönetimi ile anlam kazanır. İyi tanımlanmış, sahipleri ve sorumluları belirlenmiş süreçlerle hizmet veren kurumlar, en doğru teknolojiyi kullanarak vatandaş için değer yaratan sonuçlar üretirler. Kurumumuz artan iş yükünü karşılamak ve teknolojik gelişmelerden yararlanarak hedeflerine ulaşmak için organizasyonunu ve iş süreçlerini sürekli olarak iyileştirmek zorundadır.

Bu kapsamda mevzuat, yeterli, basit, anlaşılır ve kolay ulaşılabilir hale getirilecek, aylık bağlama ve diğer ödeme süreleri kısaltılacak, elektronik ortamda bilgi ve belge alışverişi sağlanarak geliştirilecek, Kurum faaliyetlerinin etkililiğini artıracak şekilde veri ambarı ve veri madenciliği oluşturularak kullanıma sunulacak, hizmet

verilen/çalışılan ortamların koşulları çalışanların ve hizmet alanların memnuniyetini sağlayacak şekilde iyileştirilecektir. (SGK stratejik planlama, 2010-2014)

2.6.2. Hizmet ve Hizmet Kalitesini artırmaya yönelik yapılan çalışmalar

Sosyal Güvenlik Kurumu, personel ve bütçe birleşmesinden sonra oluşan yapısıyla Türkiye'nin en önemli kurumlarının başında gelmektedir. Hatta nüfusun tamamına sürekli hizmet veriyor olması nedeniyle de en önemlisidir. Sosyal Güvenlik Kurumu olarak geçen kısa süre içerisinde reformun sağlıklı bir şekilde hayata geçirilebilmesi için çok önemli adımlar atılmıştır. Bu dönemde Merkez ve Taşra teşkilatları, değişim odaklı bir vizyonla büyük ölçüde oluşturulmuş, vatandaş odaklı bir hizmetin yaygınlaştırılması anlamında yeni kurulan Sosyal Güvenlik Merkezleri ile yeni bir döneme girilmiştir.

Mayıs 2008 tarihi sonrası çok yoğun bir çalışma gerçekleştirilmiş ve çok önemli çalışmaları tamamlanmıştır. Gerçekleştirilen önemli çalışmalar ana başlıklar itibariyle aşağıda sunulmuştur.

I-Merkez ve Taşra Teşkilatının yapılandırılması ile Kurumsal Kimlik oluşturulması çabaları

II- İkincil Mevzuat Çalışmaları

III – Kurumun Stratejik planı, Merkez-Taşra Kısa, Orta Uzun vadeli hedeflerin belirlenmesi

IV- Bürokrasinin kaldırılması ve e-devlet uygulamaları konusunda yapılan önemli çalışmalar

✓ Sağlık Karneleri kaldırıldı

Sağlık karnesi uygulaması kaldırılarak, bunun yerine emekliler için doğrudan kimlik belgeleri ile sağlık kuruluşlarına başvuru imkanı sağlandı. Aktif sigortalılar ve bakmakla yükümlü olunan kişiler içinde, yalnızca bir defa kurum ünitelerine müracaat etmek suretiyle aktivasyon işlemi yapılarak sağlık karnesi yerine kimlik belgeleri ile sağlık kuruluşlarında tedavi imkanı sağlandı (Acar, 2012:6-25).

✓ E-Rapor Uygulamasına geçildi

Önceki dönemde ilaç raporları kağıt ortamında düzenlenerek başhekim tarafından onaylanmak suretiyle geçerli hale gelmekte olup ilaç temininde ibrazı aranmakta ve eczacı tarafından MEDULA eczane sistemine kaydedilmekteydi. Bu durum uygulamada sahte rapor düzenlenmesi ve beraberinde ilaç suistimallerinin oluşmasına imkan tanıyordu. Bunu engellemek maksadıyla 1 Kasım 2010 tarihinden itibaren sağlık hizmet sunucuları tarafından düzenlenen ilaç raporlarının elektronik ortamda MEDULA sistemine kaydedilerek kuruma gönderilmesi sağlandı

✓ Yurt Dışında Yaşayan Vatandaşlarımıza Yönelik Yurt-Danış Birimi Kuruldu

Yurtdışında çalışan sigortalılarımızın Sosyal Güvenlik mevzuatı yönünden bilgilendirilmeleri ile iş ve işlemlerin takibinin kendilerince yapılabilmesi amacıyla; telefonla takibe imkan veren 8 personelden oluşan ve 444 32 01 no'lu telefona ile ulaşılan Yurt-Danış birimi açılmış olup, bu birimizce aylık ortalama 4500-5000 civarındaki başvuruya cevap verilmektedir. Ayrıca e-posta ile de iş takibinin aracısız kendileri tarafından yapılabilmesi sağlandı.

✓ TC kimlik no ile Gelir ve Aylık alma imkanı getirildi.

Sadece TC Kimlik numarası bulunan geçerli bir kimlik kartı dışındaki belgeler kaldırıldı, kırtasiye ve zaman israfı önemli ölçüde azaltıldı.

✓ Sağlık Kurulları Kaldırıldı

5797 sayılı Kanun'la 2022 sayılı Kanun'da değişiklik yapılarak ve Primsiz Ödemeler Genel Müdürlüğü bünyesinde daha önce oluşturulmuş olan Sağlık Kurulları kaldırılarak aylık bağlama işlemlerinde, il veya ilçe idare kurumlarının alacakları muhtaçlık kararları ile birlikte kanunun gerektirdiği hallerde yetkili hastanelerden alınan sağlık kurulu raporlarının esas alınması sağlandı.

✓ Bağımsız çalışanlarla ilgili On-Line tescil işlemi hayata geçti

Bağımsız çalışan sigortalının on-line tescil işlemi, 2 Haziran 2008 tarihinde uygulamaya geçti. Bu kapsamdaki sigortalıların Gelir İdaresine kayıt yaptırmalarıyla sigortalılık tescili de on-line olarak yapılmaya başlandı (Acar, 2012:6-25).

✓ Kurumun Web sayfasında "Bilgi Bankası" oluşturuldu

Sosyal Güvenlik Kurumu'nun hizmet verdiği kişi kurumların bilgi edinme ihtiyaçlarını karşılamak üzere hazırlanan, sistematik bir şekilde geliştirilen, mevzuat ve kurumsal işleyişlerdeki değişikliklere paralel olarak güncellenen ve kamuda ilk defa uygulanan bilgi bankası uygulaması 2009 yılı Mart ayında www.sgk.gov.tr web sayfamızdan kullanılmak üzere hayata geçirildi. İzleyen süreçte ise interaktif Alo 170 Kayıtdışı İstihdam ve Sosyal Güvenlik Bilgi hattının devreye girmesiyle on-line uygulama dönüşümü başarıyla gerçekleştirildi.

✓ Yaşlı, Kimsesiz ve Güçsüz Vatandaşlarımızın Maaş Kuyruklarına son verildi

65 yaşını doldurmuş, güçsüz ve kimsesiz vatandaşlarımıza ve özürllülere ödenen aylıkların en seri ve sağlıklı şekilde yapılmasını sağlayarak vatandaşlarımızın sıkıntılarını ortadan kaldırmak amacıyla PTT'nin 3.100'ü aşkın noktaya yayılmış otomasyona açık merkez, şube ve acenteliklerinden yararlanılmasını olanaklı kılan Protokol, Mayıs 2008 tarihinde imzalanarak bu konudaki sorun çözüldü

✓ 65 Yaş üzeri yaşlılar ile özürllülere maaşlarını evlerinde ödeme imkanı getirildi

65 yaş üzeri yaşlılar, malul ile %40 ve üzeri özür oranı bulunan vatandaşlardan talepte bulunan toplam 34.922 vatandaşımızın ikametinde Eylül 2008 ödeme döneminden itibaren ödeme yapılmasına devam edilmektedir.

✓ Ödemelerde PTT Şubeleri devreye koyularak oluşan kuyruklar önlendi

Geçici iş göremezlik ödeneği, emzirme yardımı, cenaze ödeneği, cenaze nakil gideri, yol gideri ve gündelik ödemelerinin PTT işyerlerinde ödenmesi hususunda ek protokol 14/11/2008 tarihinde imzalanarak, bu uygulama ile sigorta müdürlüklerimizde oluşan kuyruklar giderildi.

✓ 3 ayrı kuruma verilen işe giriş ve işten çıkış belgeleri tekleştirildi

Aynı bakanlık nezdinde işverenlerin 3 ayrı kuruma(Çalışma Bölge Müdürlüğü, Türkiye İş Kurumu SGK) verdikleri belgeleri tek kuruma (SGK) vermeleri için kanun düzenlenmesi, ikincil mevzuatı çalışmaları ve teknolojik alt yapı çalışmaları bitirildi (Acar, 2012:6-25).

✓ Bağ-Kur kaydı olmadığına ilişkin belgelerin internetten alınabilme imkanı sağlandı

Sosyal yardımlar, yeşil kart ve öğrenci kredileri başvurularında istenilen “kaydı yoktur” yazılarının devredilen SSK ve Emekli Sandığı’nda olduğu gibi ünitelere gitmeksizin internet ortamından barkodlu çıktı olarak alınmasını sağlandı

✓ Borcu Yoktur Yazılarının İnternette alınmasını sağlandı

Kurumumuzda tescilli işyeri bulunan ve e-bildirge uygulamasından yararlanan işverenlerimize, vergi kimlik numaraları anahtar olarak kullanılmak suretiyle internet üzerinden, Sigorta İl/Sigorta müdürlüklerine gidilmesine ve üniteler arası yazışma yapılmasına, fax çekilmesine gerek kalmadan 7 gün 24 saat “ borcu yoktur yazılarını” alabilmelerine imkan sağlayan e-borcu yoktur Uygulaması hayata geçirildi

✓ Bilgi Edinme Sistemi etkinleştirildi.

Demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usuller dahilinde gerçek ve tüzel kişilerin Sosyal Güvenlik Kurumu’ndan bilgi edinme talepleri zamanında karşılanarak, başvuru ile istenen bilgi ve belgeye ulaşımında kolaylıklar sağlayan altyapı çalışmaları tamamlandı

✓ Tarımsal Faaliyette bulunan kadınların sorunu çözüme ulaştırıldı

Tarımsal faaliyette (1 Nisan 1994 – 2 Ağustos 2003 döneminde) bulunup aile reisi olmayan bayanların tarım Bağ-Kur’luğu hususunda yaşanan sorunu çözüme kavuşturmak üzere düzenleme yapılmıştır. Bu konuda Kurum aleyhine toplam 50.568 Dava açılmıştır.

✓ Emekli noter ve serbest avukatlar arasında eşitlik sağlanmıştır.

✓ Depremlerde hayatını kaybedenlere aylık bağlanmasıyla ilgili yasal düzenleme yapılmıştır.

❖ Bilgi İşlem Alt Yapısının Güçlendirilmesi Çalışmaları

✓ Merkez ve Taşra Bilgi İşlem alt yapısı güçlendirildi

- ✓ Birden fazla sicil numarası bulunan sigortalıların sicil numaraları teke indirildi
- ✓ ISO 20000-27001 Servis Yönetimi ve Stratejik Bilgi Güvenliği Çalışmaları başlatıldı
- ✓ Kurumsal Raporlama ve istatistik sistemine ilişkin altyapı yatırımları tamamlandı
- ✓ Tek Evrak Uygulaması Başlatıldı
- ✓ Önemli Yazılımlar tamamlandı
- ✓ Kurumun İnternet Sayfası Güçlendirildi ve kurum içi iletişim için intranet sistemi hayata geçirildi
- ✓ “Akıllı Kart Uygulaması” Pilot Çalışmaları Başlatıldı
- ✓ Biyometrik Kimlik Doğrulama Sistemi
- ✓ Bilişim Uzman Sayısı Artırıldı
- ❖ Vatandaş Odaklı Hizmet İçin Gerekli Çalışmalar Hızlandırıldı.
- ✓ 354 Adet Sosyal Güvenlik Merkezi Hizmete Girdi

Hizmetin vatandaşın ayağına götürülmesi amacıyla Kurum Yönetim Kurulu'nca alınan karar gereği toplam 565 adet Sosyal Güvenlik Merkezi'nin kurulması kararlaştırılmış ve 01.10.2008 tarihinden günümüze 354 adet sosyal güvenlik merkezi faaliyete girmiştir.

- ✓ Hizmet Binalarının ve Fiziki Mekanların İyileştirilmesi Çalışmaları hızlandırıldı
 - a) *İnşaat ve Emlak Daire Başkanlığı Kuruldu*
 - b) *Tüm Hizmet Binalarının yenilenmesi amacıyla TOKİ ile Protokol İmzalandı*
- ❖ Eğitim ve İnsan Kaynakları ile ilgili önemli çalışmalar
- ✓ Mevzuat ve Toplam Kalite Eğitimleri yapıldı

2008-2009 yılları Sosyal Güvenlik Kurumu çalışanları açısından eğitim yılları olarak benimsendi ve bu kapsamda merkez ve taşra teşkilatında çalışan personelin tamamına ilgili yıllarda çok yoğun bir şekilde mevzuat ve toplam kalite konularında eğitim verildi.

Bu dönemde merkez teşkilatı personelinin mevzuat eğitimleri yanında 81 İl Müdürlüğünün tamamında mevzuat eğitimleri yoğun bir program dahilinde uygulanmıştır. Yine aynı dönemde bu eğitimlere ek olarak kurum kültürünün oluşması, motivasyonun sağlanması ve verimliliğin artırılması amacıyla etkili iletişim ve beden dili, etkili konuşma sanatı, takım çalışmaları ve karar verme teknikleri, zaman ve stres yönetimi ve düşüncelerin değişimi, halkla ilişkiler v.b. konularda toplam kalite eğitimleri verildi (Acar, 2012:6-25).

- ✓ Bilgilendirme Toplantıları Düzenlendi
- ✓ 2008-2011 yıllarında Kurumu toplam 5416 nitelikli Personel Alımı ile ilgili İşlemler tamamlandı
- ✓ Çok Sayıda Kitap Basımı ile Aylık İstatistik Bültenleri Yayımlanmaya Başladı
- ❖ VIII- Sağlık Alanında Yapılan Önemli Çalışmalar
- ✓ Genel Müdürlük Teşkilat Yapısı Oluşturuldu
- ✓ Geçmiş Dönem Kapatılmayan Avans Hesapları Kapatıldı
- ✓ Medula V3 işleme Açılarak hastane, Eczane ve optik işlemlerinde On-line Uygulama ve Elektronik SUT uygulaması hayata geçirildi.
- ✓ Komisyonların Oluşumu Tamamlandı
- ✓ Bölge Sağlık Kurulları Uygulaması Başlatıldı
- ✓ 16 İlde bulunan Sağlık Sosyal Güvenlik Merkezi'ne İlave olarak 19 İlde daha SSGM hayata geçti
- ✓ Sağlıkta denetim çalışmaları başlatıldı
- ✓ İlaçla İlgili Önemli Çalışmalar Başlatıldı
- a) İlaçta Karekod-Barkod Uygulaması ile ilgili çalışmalar tamamlandı
- b) Tıbbi Malzeme provizyon Sistemi çalışmaları başlatıldı
- c) İlaç Provizyon Sistemindeki düzenlemelerle İsrâf önemli ölçüde önlendi

d) Global Bütçe Kapsamında iskonto Oranları ile Ödeme Bandında değişiklik yapılarak önemli ölçüde tasarruf sağlandı

- ✓ Özel araçla sevk işlemlerinde hizmet satın alma yöntemine geçildi
- ✓ Yabancı uyruklu öğrenciler için alınacak GSS primi indirildi
- ✓ İlaç kullanımında farkındalığın artırılmasına çalışıldı
- ✓ Yeşil kart GSS kapsamına alındı
- ✓ Hastane, Eczane ve Hekim Bilgilendirme raporlanmasına başlandı
- ✓ Epikriz raporlarının elektronik ortamda alınmasına başlandı
- ✓ İlave ücret tavanlarının belirlenmesi ve özel hastanelerinin puanlamasına yönelik çalışmalar yapılmıştır.
- ✓ Bazı branşlar için tıbbi malzeme listeleri belirlendi
- ✓ Trafik Kazası tedavi harcamalarının kurumca karşılanması hayata geçirildi
- ✓ Yol gündelik ve refakatçi giderlerinin ödenmesine yönelik düzenlemeler yapıldı.
- ✓ Sağlık harcama bilgilendirme sistemi
- ✓ Optik sözleşmeleri
- ✓ Doktor tescil programı
- ❖ IX- Diğer Önemli Çalışmalar
- ✓ Banka protokolleri yenilenerek 2009 yılında yaklaşık 300 milyon TL Tasarruf sağlandı
- ✓ Halkbank ve Ziraat Bankası ile Yapılandırma İsteklileri için Kredi protokolü imzalandı: Bu kapsamda bu güne kadar emekli olma imkanına ulaşamamış 44.184 Bağ-Kur'lu esnaf ve sanatkar sağlanan kolaylık ile emekli olma imkanına kavuşmuştur.
- ✓ Sosyal Güvenlik Bilincinin Oluşturulması Amacıyla Milli Eğitim Bakanlığı ile Protokol imzalandı

- ✓ Dijital Arşiv
- ✓ Alo 170
- ✓ SPAS
- ✓ Batıkent Teknoloji Üssü
- ✓ SMS Bilgilendirme sistemi
- ❖ X- Hedeflenen değişiklikler
- ✓ iş ve işlemlerin Basitleştirilmesi
- ✓ Aylık bağlama Sürelerinin kısaltılması
- ✓ Genel Sağlık Sigortası ile ilgili çalışmalar
- ✓ Alt yapı ve Bilgi Teknolojileri çalışmaları
- ✓ Sosyal Güvenlik Entegrasyon Projesi(SGEP)
- ✓ E-Reçete v.b.

Sonuç olarak; Kurumun temel amacı Kanun'un 3.maddesinde "Sosyal Sigortacılık ilkesine dayalı, etkin, adil, kolay erişilebilir, aktüeryal ve mali açıdan sürdürülebilir, çağdaş standartlarda sosyal güvenlik sistemini yürütmektir." Şeklinde ifade edilmiştir.

Kurum ülke genelinde tüm vatandaşlara hizmet götürmeyi yenilenen vizyonunun bir parçası olarak gördüğü için örgütlenmeyi de kuruluş amacına uygun şekilde gerçekleştirmiştir. Taşra teşkilatı sosyal güvenlik il müdürlükleri ile sosyal güvenlik merkezleri olarak vatandaşa yerinde hizmet vermeyi ilke edinmiştir (Acar, 2012:6-25).

SGK, Sosyal Sigortalar Genel Müdürlüğü bünyesindeki çalışanlarıyla işverene, sigortalılara ve emeklilere sunduğu hizmetlerde gelişen teknolojiyi kullanarak yeniliklere yönelmiştir. İşveren için bazı hizmetlerin (e-bildirge, e-borcu yoktur gibi) elektronik ortamda yapılması, sigortalıların TC Kimlik numaralarının güncellenmesi, emeklilerin aylık aldığı banka sayısının artırılması, yaşlılık, hastalık gibi mazeretlerde bankadan aylık alamayanlara konutta ödeme yapılması Kurumun yenilenen vizyonunun birer tezahürüdür.

Kurumsal açıdan yürütülen hizmetlere bakıldığında, işyeri hekimliği yetki devri işlemlerinin tamamlanması, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması yolunda Kimlik Paylaşım Sistemi esas alınarak işlem yapılması, Genel Sağlık Sigortası Genel Müdürlüğü bünyesinde yapılan çalışmalar neticesinde de hastane ve eczanelerle yapılan protokoller doğrultusunda vatandaşların muayene, tedavi ve ilaca erişiminde daha önce yaşanan engelleri giderici düzenlemelere yer verilmiştir. İlaç takip sistemi ile ilaçların üretim veya ithalinden son kullanıcıya ulaşana kadar sistem üzerinden takip edilmesi, Medula hastane uygulamaları ile vatandaşlar üzerinden yapılan hatalı işlemlere son verilmesi, Medula eczane uygulamaları ile suistimallerin önlenip “Akıllı İlaç kullanılması’nın” yaygınlaştırılması amaçlanmıştır (Acar, 2012:6-25).

Sosyal Güvenlik Kurumu, misyonuna uygun olarak çalışma hayatında sorunların giderilmesi, dengelerin yerine oturması amacıyla hazırlanan projeleri de devreye koymuştur. Kayıtlı istihdamın Teşviki Projesi, Esnek Güvence Projesi, Çalışma Hayatında Cinsiyet Eşitliğinin Sağlanması Projesi, Kurumun Kapasitesini Artırma projesi AB müktesebatına uyum konusunda idari ve kurumsal kapasitesinin artırılmasına yönelik olup, bu projeler oluşturulan yürütme ekipleriyle çalışmalarını sürdürmektedir. Ayrıca Kurum yaşlılar için Dinlenme ve bakım evleri sakinlerine yönelik adaptasyon çalışmalarını sürdürmekte, ülkemizin üyesi olduğu Avrupa konseyi, ILO, OECD gibi uluslararası kuruluşların Kurum mevzuatı uygulamalarına ilişkin olarak talep ettikleri çeşitli bilgi ve raporları hazırlayarak ilgili kuruluşlara göndermektedir (Özgen, 2011:44).

3.BÖLÜM SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNDA HİZMET KALİTESİ: YALOVA ÖRNEĞİ

3.1. Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü

20/05/2006 tarih, 26173 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu çerçevesinde kurulmuş bulunan Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü, organize ve yapılanmasını büyük ölçüde tamamlamış bir müdürlüktür. İl Müdürlüğünce hizmetlere ihtiyaç duyulan yerlere yeni teşkilat kurulması yoluyla vatandaş odaklı hizmetin gereği hizmeti vatandaşın ayağına götürme ilkesi esas alınmıştır.

5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu ile (Devredilen) Bağ-Kur, Emekli Sandığı ve Sosyal Sigortalar Kurumunun tek çatı altında birleştirilmesi kapsamında, yeni kurumun taşra teşkilatının bir parçası olarak oluşturulan Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü:

(Devredilen) Sosyal Sigortalar Kurumu Sigorta İşleri Genel Müdürlüğüne bağlı;

- Yalova Sigorta İl Müdürlüğü,

(Devredilen) Bağ-Kur Genel Müdürlüğü'ne bağlı;

- Bağ-Kur Yalova İl Müdürlüğünün devri ile Sosyal Güvenlik Kurumunun yeni bir birimi haline gelmiştir.

İl Müdürlüğüne bağlı 1 Sosyal Güvenlik Merkezi bulunmakta olup Sağlık Sosyal Güvenlik Merkezi işlemleri Bursa Sağlık Sosyal Güvenlik Merkezi aracılığı ile yapılmaktadır.

Müdürlükçe 20 Mayıs 2010 tarihinde tersane ve gemi imalat bakım ve onarım sanayisinin yoğun olarak faaliyette bulunduğu Altınova ilçemize Altınova Sosyal Güvenlik Merkez Müdürlüğü açılarak vatandaş odaklı kamu hizmeti ilkesi amaçlanmıştır.

Aşağıda SGK Yalova İl Müdürlüğü İle ilgili bazı istatistiki bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 3.1. Yalova SGK İl Müdürlüğü İstatistiki bilgiler

İl nüfusu	211.799
İş yeri sayısı	5.338
Toplam Sosyal Güvenlik Kapsamı (Aktif+Pasif+Gelir Testi Yaptıranlar)	201.883
Toplam Sosyal Güvenlik Kapsamı (Gelir Testi Yaptıranlar Hariç)	181.727
Sosyal Güvenlik Kapsamınının (Gelir Testi Yaptıranlar Hariç) Toplam il	85,80
Sosyal Güvenlik Kapsamı Dışında Kalan Nüfus	9.916
Sosyal Güvenlik Kapsamında Aktif Çalışan kişi sayısı	
Emekli Sandığı (4/c)	9.121
Bağ-Kur (4/b)	9.355
SSK (4/a)	38.316
Toplam	56.792
Sosyal Güvenlik Kapsamındaki Aktif Çalışanların Toplam il Nüfusuna	26,81
Sosyal Güvenlik Kapsamında Aylık Alan Kişi Sayısı	
Emekli Sandığı (4/c)	7.138
Bağ-Kur (4/b)	6.203
SSK (4/a)	23.773
Toplam	37.114
Sosyal Güvenlik Kapsamındaki Emeklilerin Toplam il Nüfusuna Oranı(%)	17,52
Sosyal Güvenlik Kapsamında Bakmakla Yükümlü Tutulanların	
Emekli Sandığı (4/c)	18.822
Bağ-Kur (4/b)	19.491
SSK (4/a)	49.508
Toplam	87.821
Sosyal Güvenlik Kapsamındaki bakımla yükümlü tutulanların oranı (%)	41,46
Gelir testi yapılan kişi sayısı	20.156

Kaynak.sgk.gov.tr

3.2. Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde Hizmet Kalitesini ölçmeye Yönelik yapılan araştırma

3.2.1. Araştırmanın Amacı ve Konusu

Sosyal güvenlik sistemi, toplumun bütün kesimlerini doğrudan ilgilendiren; sağlık, güvenlik ve sosyal barışın kalıcı hale gelmesini sağlayan, gücünü dayanışma bilinci ile uzlaşmacı sorumluluktan alan kurumsal bir yapıdır. Kaliteli ve sürdürülebilir bir sosyal güvenlik sistemi, ülkemizi geleceğe taşıyacak en önemli unsurlardan biridir. Toplumsal kaynakların verimli kullanılması ve sosyal devlet anlayışı temeline dayanan bir sosyal güvenlik sistemi toplumumuzun geleceğe daha güvenle bakabilmesini sağlayacaktır. Bu sebeple sosyal güvenlik hizmetlerinin sunumundan birinci derecede sorumlu olan Sosyal Güvenlik İl Müdürlüklerinin bu hizmetleri yerine getirirken hizmet alanların, Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü hizmetleri için memnuniyet düzeylerini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

3.2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları

Bu araştırmanın kapsamını Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı'na bağlı Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün beklenen ve algılanan hizmet kalitesi düzeyinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi oluşturmaktadır.

Araştırma bulguları, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı'na bağlı Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'ne hizmet almak için başvuranlar arasından anketi dolduran vatandaşlar ile sınırlıdır.

3.2.3. Verilerin Toplama yöntemi ve aracı

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak, yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Nihai anket formu hazırlanmadan önce kapsam geçerliliği yapılmıştır. Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü hizmetlerinden yararlanan bireylerin memnuniyetini tespit edebilmek için beklenen ve algılanan hizmet düzeylerini belirlemeye olanak veren SERVQUAL ölçeğinden yararlanılmış ve ölçek Sosyal Güvenlik hizmetleri için uyarlanmıştır. 22 ifade hizmet kalitesini ölçmek için kullanılmış ve bu ifadeler beşli ölçek (1= kesinlikle katılmıyorum,...,5= kesinlikle katılıyorum) ile ölçülmüştür. Parasuraman ve arkadaşları tarafından ortaya atılan ve geniş uygulama alanı bulan

'servqual' ölçeği, Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün hizmet düzeyinin ölçülmesinde kullanılmıştır. Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik geliştirilen anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, cevaplayıcının demografik özelliklerini (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kuruma gelme sıklığı vb.) belirlemek için 6 soru sorulmuştur. ikinci bölüm ise 22 ifadeden oluşmaktadır. ikinci bölümde yer alan sorular ile örneklemedeki kişinin konuya verdiği önemi belirlemek (beklenen hizmet kalitesini belirlemek) ve Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün şu an sunduğu hizmetin nasıl bulunduğunu ölçmek (algılanan hizmet kalitesini belirlemek) amaçlanmıştır.

3.2.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Sosyal Güvenlik Kurumunda müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi, örneklemini ise Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nden hizmet alan 300 paydaşımızla bire bir görüşme sureti ile uygulanmış 260'ndan tam dönüş sağlanmıştır.

3.2.5. Verilerin Analiz Yöntemi

Araştırmada verilerin değerlendirilmesinde SPSS for Windows 17.0 (Statiscal Program for Social Science) paket programı %95 güvenirlik düzeyinde kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenirliğini test etmek için güvenirlik analizi, ortalamalar arası farklılıkların anlamlılığı için t-testi ve gruplu olan değişkenlerin analizi için tek yönlü Varyanss analizi (ANOVA-oneway) testleri kullanılmıştır.

3.2.6. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Beklenen Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların cinsiyetlerine göre bir farklılık yoktur.

H2:Algılanan Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların cinsiyetlerine göre bir farklılık yoktur.

H3: Beklenen Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların yaşlarına göre bir farklılık yoktur.

H4: Algılanan Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların yaşlarına göre bir farklılık yoktur.

H₅: Beklenen Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların eğitim durumuna göre bir farklılık yoktur.

H₆: Algılanan Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların eğitim durumuna göre bir farklılık yoktur.

3.2.7. Araştırmanın Bulguları

3.2.7.1. Demografik Özellikleri ve Verilen Yanıtların Dağılımları

Tablo 3.2’de görüldüğü üzere; araştırmaya dahil olan 260 bireyin %34,4’ünün cinsiyeti bayan %65,6’sının cinsiyeti de baydır.

Tablo 3.2. Cinsiyetlere Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bayan	89	34,4	34,4
Bay	170	65,6	100,0
Boş	1		
Toplam	260	100,0	

Yukarıdaki tablo incelendiğinde Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’ne gelen her iki kişiden birinin bayan olduğu anlaşılmaktadır

Örneklem grubunun yaşlara göre dağılımı Tablo 3.3’de incelenmiştir.

Tablo 3.3. Yaşa Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
18-30	55	21,6	21,6
31-40	68	26,7	48,2
41-50	67	26,3	74,5
51-60	40	15,7	90,2
61+	25	9,8	100,0
Boş	5		
Toplam	260	100,0	

Yukarıdaki tabloya göre araştırmaya katılan Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nden hizmet alan bireylerin 55’i (%21,6) 18-30 yaş, 68’i (%26,7) 31-40 yaş, 67’si (%26,3) 41-50 yaş, 40’ı (%15,7) 51-60 yaş, 25’i (%9,8) 61 ve üzeri yaş aralığındadır. Kuruma gelenlerin çoğunluğunu 18-50 yaş arası oluşturmaktadır.

Tablodan da anlaşılacağı üzere kuruma gelenlerin büyük bir çoğunluğu 18-50 yaş arasındadır.

Örneklem grubunun eğitim durumlarına göre dağılımı tablo 3.4’de incelenmiştir.

Tablo 3.4. Eğitim Durumuna Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlköğretim	68	26,4	26,4
Lise	99	38,4	64,7
Önlisans	42	16,3	81,0
Lisans	42	16,3	97,3
Lisansüstü (Master/Doktora)	7	2,7	100,0
Boş	2		
Toplam	260	100,0	

Buna göre araştırmaya katılan bireylerin 68’i (%26,4) ilköğretim, 99’u (%38,4) Lise, 42’si (%16,3) Önlisans, 42’si (%16,3) Lisans, 7’si (%2,7) Yüksek lisans Master/Doktora mezunudur. İlk öğretim oranının biraz fazla çıkması kurumun nüfusun tamamına hizmet vermesinden kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Araştırmaya katılan bireylerin kuruma gelmek sıklığı Tablo 3.5’te incelenmiştir.

Tablo 3.5. Kuruma Gelme Sıklığına Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlkekez	30	11,8	11,8
Hergün	15	5,9	17,7
Haftada Bir	39	15,4	33,1
Ayda Bir	58	22,8	55,9
3 Ayda Bir	36	14,2	70,1
6 Ayda Bir	76	29,9	100,0
Boş	6		
Toplam	260	100,0	

Yukarıdaki tabloya göre araştırmaya katılan bireylerin, 30’u (%11,8) İlkekez, 15’i (%5,9) Hergün, 39’u (%15,4) haftada bir, 58’i (%22,8) ayda bir, 36’sı (%14,2) 3 ayda bir, 76’sı (%29,9) 6 ayda bir kuruma geldiği anlaşılmaktadır. En fazla oran 6 ayda bir gelenlerle görülmekle beraber bunu ayda bir gelenler takip etmektedir.

Araştırmaya katılan bireylerin kurumumuzdan hangi ad altında hizmet aldığı Tablo 3,6’te incelenmiştir.

Tablo 3.6. Kurumumuzdan hangi ad altında hizmet alıyorsunuz

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Sigortalı	96	37,1	37,1
Emekli	61	23,6	60,6
Hak sahibi	29	11,2	71,8
İşveren/Vekili	34	13,1	84,9
Sağlık Tesisi	13	5,0	90,0
Eczane Optik	3	1,2	91,1
Tıbbi Malzeme sağlayıcısı	7	2,7	93,8
Diğer	16	6,2	100,0
Boş	1		
Toplam	260	100,0	

Tablo 3.6.’ya göre araştırmaya katılan bireylerin 96’sı (%37,1) Sigortalı, 61’i (%23,6) Emekli, 29’u (%11,2) Hak sahibi, 34’ü (%13,1) İşveren/Vekili, 13’ü (%5,0) Sağlık tesisi, 3’ü (%1,2) Eczane optik, 7’si (%2,7) Tıbbi Malzeme Sağlayıcısı, 16’sı (%6,2) diğer grubu olarak kurumumuzdan hizmet aldığı anlaşılmaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere kuruma gelenlerin yarısı sigortalı ve emekli olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan bireylerin kurumumuzdan hangi hizmeti aldığı Tablo 3.7’de incelenmiştir.

Tablo 3.7. Kurumumuzdan hangi hizmet aldınız

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Rehberlik Hizmetleri	17	6,7	6,7
Tahsis İşlemleri	59	23,4	30,2
Sigortalama İşlemleri	72	28,6	58,7
Fatura İşlemleri	29	11,5	70,2
Prim Tahakkuk İşlemleri	13	5,2	75,4
İşveren İşlemleri	20	7,9	83,3
Sözleşme İşlemleri	3	1,2	85,5
Diğer	39	15,5	100,0
Boş	8		
Toplam	260	100,0	

Bu duruma göre araştırmaya katılan bireylerin 17’si (%6,7) Rehberlik Hizmetleri, 59’u (%23,4) Tahsis İşlemleri, 72’si (%28,6) Sigortalama İşlemleri, 29’u (%11,5) Fatura

İşlemleri, 13'ü (%5,2) Prim Tahakkuk işlemleri, 20'si (%7,9) İşveren İşlemleri, 3'ü (%1,2) Sözleşme İşlemleri, 39'u (%15,5) diğer grubu olarak kurumumuzdan hizmet aldığı anlaşılmaktadır.

3.2.7.2. Anket Sorularına Yönelik Değerlendirmeler ve Yapılan Analizler

Güvenirlilik Analizi

SERVQUAL modelinin güvenilirliğini test etmek üzere güvenilirlik analizi uygulanmıştır. 0 ile 1 arasında değişen alpha katsayısının 1'e yakın oluşu ölçeğin o ölçüde güvenilir bir ölçek olduğuna karar verebilmektedir.

Tablo 3.8: Alpha Güvenirlilik Testi

Cronbach's Alpha	N of Cases	N of Items
,964	260	51

Tablo 3.8. de görüldüğü üzere testin sonucunda belirlenen boyutlar için 0,964 olarak bulunan Alpha katsayısı verilerin rassal dağıldığı ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

Faktör Analizi

Araştırmada hizmet kalitesi algılamalarını belirlemeye yönelik beşli likert ölçeğinde hazırlanmış toplam 22 adet yargı bulunmaktadır. Tablo 3.9'da görüleceği üzere faktör yükleri 0,561-0,865 arasında değişiklik göstermektedir. Araştırmada 0,5'in altında olan faktör yükleri çıkarılmıştır. Ayrıca çıkan sonuçlar incelendiğinde bazı faktör ağırlıklarının birden fazla faktör altında yakın değerler aldığı gözlenmektedir. Faktör ağırlıklarının yakınlığı ve anlam bütünlüğünü bozan toplam 5 değişken çıkarılarak tekrar faktör analizi uygulanmıştır. Tabloda yer alan toplam 4 faktör elde edilmiştir.

Tablo 3.9. Faktör Analizi

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Multiple Correlations			Rotation Sums of Squared Multiple Correlations		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9,329	46,645	46,645	9,329	46,645	46,645	3,908	19,539	19,539
2	1,917	9,586	56,231	1,917	9,586	56,231	3,853	19,266	38,805
3	1,281	6,405	62,636	1,281	6,405	62,636	3,296	16,479	55,283
4	1,123	5,613	68,249	1,123	5,613	68,249	2,593	12,966	68,249
5	,984	4,920	73,169						
6	,736	3,682	76,851						
7	,665	3,327	80,178						
8	,605	3,024	83,203						
9	,466	2,330	85,533						
10	,445	2,225	87,758						
11	,427	2,134	89,892						
12	,350	1,748	91,640						
13	,342	1,711	93,351						
14	,294	1,469	94,820						
15	,231	1,153	95,973						
16	,212	1,058	97,031						
17	,168	,839	97,870						
18	,160	,802	98,673						
19	,147	,733	99,405						
20	,119	,595	100,000						

Araştırmada yer alan hizmet kalitesi algılaması ölçeğinde, faktör boyutlarının gruplandırılması Temel Bileşenler Analizi ve Varimax Rotasyonu kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda toplam açıklanan Varyans %68,249 olarak bulunmuştur. Tablodan görüleceği gibi ölçmeye çalıştığımız Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü hizmet kalitesi kavramının 4 alt boyuttan oluştuğu ve toplam Varyansın % 68,249'nun bu alt boyutlar tarafından açıklandığı görülmektedir. Bu değer istenilen %50 seviyesinin üzerindedir

Tablo 3.10. Faktör analizi tablosu

		Component			
		1	2	3	4
FİZİKSEL ÖZELLİKLER	Hizmet Aktarımı için Ayrılan Alanlar Yeterlidir	,243	,249	,761	-,030
	Hizmet Alımı İçin Ayrılan Bekleme ve Oturma Alanları Yeterlidir	,228	,313	,663	,156
	Hizmet Binasının Genel Temizliği Yeterlidir	,293	,239	,703	,298
	Tuvaletler Temizdir	,218	,126	,747	,281
GÜVENİRLİLİK YETERLİLİK	Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil	,201	,705	,437	,116
	Kurum Çalışanlarının İş Kabiliyetleri ve Problem	,220	,771	,330	,172
	Kurum çalışanları ilgili ve Güteryüzlüdür	,257	,748	,191	,185
	iş ve işlemler Hızlıdır	,255	,764	,159	,222
	Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik	,350	,591	,113	,481
	Kurum Çalışanları Matbu Evrak(Nüfus Kayıt	,069	,643	,173	,343
DOĞRU HİZMET DENETİM	Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir	,154	,343	,126	,780
	Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterlidir	,016	,202	,203	,818
	Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal	,278	,190	,201	,616
ALTYAPI	Personelin Sayısı Yeterlidir	,707	,163	,299	,073
	Kurum Mevzuatı Yeterlidir	,865	,172	,169	,104
	Yönetimin Yetkinliği Yeterlidir	,856	,219	,099	,157
	Birimler Arası Koordinasyon Yeterlidir	,797	,281	,218	,080
	Teknolojik alt yapı yeterlidir.	,696	,098	,344	,254

Tablo 3.10'da görüldüğü üzere Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü hizmet kalitesi kavramının 4 alt boyuttan oluştuğu bu kavramların Fiziksel Özellikler, Güvenirlilik/Yeterlik, Doğru hizmet ve denetim ve altyapı olarak oluştuğu görülmektedir.

Hizmet alanların Sosyal Güvenlik Kurumundan Beklentileri

Araştırmaya katılanların Sosyal Güvenlik hizmetlerinden beklentilerine ilişkin olarak katılımcılara yöneltilen öncüllere ilişkin verdikleri yanıtların aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları tablo 3.11'de verilmiştir. Katılımcıların Sosyal Güvenlik hizmetlerinden beklentilerine ilişkin değerler incelendiğinde, katılımcıların sosyal güvenlik hizmetlerinden beklentilerinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Tablodaki verilerden her bir öncüle katılımcıların verdikleri yanıtların ortalamalarının 4'ün üzerinde olduğu görülmektedir. 5'li likert tipi değerlendirme ölçeğine göre "katılıyorum" öncülü için 4, "Kesinlikle Katılıyorum" öncülü için 5 girilmiştir. Her bir öncülün de ortalama puanı "Katılıyorum" ile "Kesinlikle Katılıyorum" arasındadır.

Tablo 3.11. Sosyal Güvenlik Kurumunda Beklenen Hizmet kalitesi

	Kişi Sayısı	Minimum	Maximum	Ortalama	Standart Sapma
Hizmet Aktarımı için Ayrılan Alanlar Yeterlidir	259	2,00	5,00	4,4093	,59915
Hizmet Alımı İçin Ayrılan Bekleme ve Oturma Alanları Yeterlidir	258	1,00	5,00	4,3527	,60124
Hizmet Binasının Genel Temizliği Yeterlidir	254	2,00	5,00	4,2953	,61231
Tuvaletler Temizdir	255	1,00	5,00	4,2745	,64839
Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterlidir	257	2,00	5,00	4,3191	,59895
Kurum Çalışanlarının İş Kabiliyetleri ve Problem çözme Konusunda Yeterlidir	257	2,00	5,00	4,3658	,58503
Kurum çalışanları ilgili ve Güler yüzlüdür	251	3,00	5,00	4,3745	,58923
İş ve işlemler Hızlıdır	250	2,00	5,00	4,3600	,63246
Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları Yeterlidir	241	3,00	5,00	4,3610	,58307
Kurum Çalışanları Matbu Evrak(Nüfus Kayıt Örneği, Talep Dilekçesi vb.) temini sağlama	239	3,00	5,00	4,3808	,58104
Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir	235	1,00	5,00	4,2638	,71505
Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterlidir	232	1,00	5,00	4,2371	,69619
Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı Altında Birleştirilmesi	236	1,00	5,00	4,4449	,64671
Personelin Sayısı Yeterlidir	206	1,00	5,00	4,1553	,78096
Kurum Mevzuatı Yeterlidir	206	2,00	5,00	4,2573	,81858
Yönetimin Yetkinliği Yeterlidir	202	1,00	5,00	4,3218	,79827
Birimler Arası Koordinasyon Yeterlidir	202	2,00	5,00	4,3515	,74662
Teknolojik alt yapı yeterlidir.	204	2,00	5,00	4,1422	,79678
Valid N (listwise)	179				

Tablodaki veriler incelendiğinde en fazla beklentinin Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı altında birleştirilmesi, hizmet alanların yeterliliği ve matbu evrak temini ile ilgili olduğu görülmektedir. Kurum çalışanlarının ilgili ve güler yüzlü olması, Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları,

yapılan iş ve işlemlerin hızı ise sırasıyla takip eden beklentilerdir. Teknolojik alt yapı, Personel sayısı, Kurum mevzuatı beklentileri ise az puan alan sıralamada verilmiştir.

Beklenen kalitenin kalite boyutlarına göre dağılımı tablo 3.12’de görülmektedir.

Tablo 3.12 Beklenen Kalitenin Kalite boyutlarına göre dağılımı

Beklenen Servqual Boyutları	A.O.
Fiziksel Unsurlar	4,3330
Güvenirlilik / Yeterlilik	4,3602
Doğru Hizmet Denetim	4,3153
Altyapı	4,2456

Tablo 3.12. incelendiğinde görüldüğü gibi fiziksel unsurlar için ortalama 4,33 güvenirlilik/yeterlilik için 4,36, doğru hizmet denetim için 4,31 ve altyapı boyutu için 4,24 değerler elde edilmiştir. Katılımcıların sosyal güvenlik hizmetlerinden bekledikleri kalite boyutlarına göre sıralama incelendiğinde, Güvenlik/yeterlilik en önemli boyut olurken bunları sırasıyla, fiziksel unsurlar, doğru hizmet denetim ve Altyapı izlemektedir.

Hizmet alanların Sosyal Güvenlik Kurumundan Algıları

Araştırmaya katılanların Sosyal Güvenlik hizmetlerinden algılarına ilişkin olarak katılımcılara yöneltilen öncüllere ilişkin verdikleri yanıtların aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları tablo 3.13’de verilmiştir. Katılımcıların Sosyal Güvenlik hizmetlerinden algılarına ilişkin değerler incelendiğinde, katılımcıların sosyal güvenlik hizmetlerinden algılarının da oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 3.13. Sosyal Güvenlik Kurumunda Algılanan Hizmet kalitesi

	Kişi Sayı	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
Hizmet Aktarımı için Ayrılan Alanlar Yeterlidir	257	1,00	5,00	4,0973	1,01275
Hizmet Alımı İçin Ayrılan Bekleme ve Oturma Alanları Yeterlidir	251	1,00	5,00	4,0279	1,03306
Hizmet Binasının Genel Temizliği Yeterlidir	247	1,00	5,00	4,0121	,97314
Tuvaletler Temizdir	249	1,00	5,00	3,7229	1,16030
Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterlidir	253	1,00	5,00	4,0988	,89649
Kurum Çalışanlarının iş Kabiliyetleri ve Problem çözme Konusunda Yeterlidir	254	1,00	5,00	4,1024	,94375
Kurum çalışanları ilgili ve Gülyüzlüdür	247	1,00	5,00	4,1336	,93832
iş ve işlemler Hızlıdır	247	1,00	5,00	4,1660	,86999
Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları Yeterlidir	233	1,00	5,00	4,0901	,88840
Kurum Çalışanları Matbu Evrak(Nüfus Kayıt Örneği, Talep Dilekçesi vb.) temini sağlama	233	1,00	5,00	4,1931	,81555
Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir	229	1,00	5,00	3,7205	1,14730
Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterlidir	216	1,00	5,00	3,7870	1,01661
Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı Altında Birleştirilmesi	229	1,00	5,00	4,0699	1,11387
Personelin Sayısı Yeterlidir	206	1,00	5,00	3,9612	,90443
Kurum Mevzuatı Yeterlidir	203	1,00	5,00	3,8030	,95471
Yönetimin Yetkinliği Yeterlidir	200	1,00	5,00	3,8400	,96907
Birimler Arası Koordinasyon Yeterlidir	200	1,00	5,00	3,8000	,99748
Teknolojik alt yapı yeterlidir.	203	1,00	5,00	3,7241	1,11371
Valid N (listwise)	161				

Tablodaki verilerden her bir öncüle katılımcıların verdikleri yanıtların ortalamalarının 4'ün üzerinde olduğu görülmektedir. 5'li likert tipi değerlendirme ölçeğine göre "katılıyorum" öncülü için 4, "kesinlikle Katılıyorum" öncülü için 5 girilmiştir. Her bir öncülün de ortalama puanı "Katılıyorum" ile "Kesinlikle Katılıyorum" arasındadır. Tablodaki veriler incelendiğinde en fazla algının kurum çalışanlarının matbu evrak temini, iş ve işlemlerin hızı, Kurum çalışanlarının ilgili ve gülyüzlü olması, Kurum

çalışanlarının iş kabiliyetleri ve problem çözme konusunda yeterliliği izlemektedir. kurumumuzun web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler, Tuvaletlerin temizliği, teknolojik alt yapı soruları da algı konusunda en az puanları almıştır.

Algılanan kalitenin kalite boyutlara göre dağılımı. Tablo 3.14’de gösterilmiştir.

Tablo 3.14 Algılanan Kalitenin Kalite boyutlarına göre dağılımı

Algılanan Servqual Boyutları	A.O.
Fiziksel Unsurlar	3,9651
Güvenirlilik / Yeterlilik	4,1307
Doğru Hizmet Denetim	3,8591
Altyapı	3,8257

Tablo 3.14 incelendiğinde görüldüğü gibi fiziksel unsurlar için ortalama 3,96 güvenirlilik/yeterlilik için 4,13 doğru hizmet denetim için 3,85 ve altyapı boyutu için 3,82 değerler elde edilmiştir. Katılımcıların sosyal güvenlik hizmetlerinden algıladıkları kalite boyutlarına göre sıralama incelendiğinde, Güvenlik/yeterlilik en önemli boyut olurken bunları sırasıyla, fiziksel unsurlar, doğru hizmet denetim ve Altyapı izlemektedir.

Katılımcıların Beklenti ve Algılamaları Arasındaki Farkın Ölçümü

Servqual Skoru ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Ortaya çıkan Servqual Skorları (Algılanan Kalite) -4 ile +4 arasında değerler alacaktır. Çünkü araştırma anketimizde 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Servqual skorunun pozitif çıkması halinde, katılımcıların beklentilerinin karşılandığı, negatif çıkması halinde katılımcıların beklentilerinin karşılanamadığı anlamı çıkmaktadır. Pozitif veya negatif değerın sıfırdan uzaklaşma derecesi, katılımcılar tarafından algılanan hizmet kalitesinin derecesi hakkında bilgi vermektedir. Servqual skorunun -4’e yakınlığı veya uzaklığı müşteri beklentilerinin karşılanamama derecesi, +4’e yakınlığı veya uzaklığı ise müşteri beklentilerinin karşılanma derecesi olarak

değerlendirilmektedir. Elde edilen faktörler üzerinden Servqual skoru aşağıdaki gibi hesaplanmaktadır.

Servqual skoru = Algı Skoru - Beklenti Skoru Servqual skorları kullanılarak her bir boyut için ortalama servqual skoru hesaplanır. Ortalama servqual skorları iki aşamada elde edilmektedir.

1) Her bir algılama ile beklenti ifadesi arasındaki farklar bulunur. ifadelere verilen servqual skorları (ifade-ifade analiz) toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür (boyut-boyut analiz).

2) N sayıda müşteri için birinci adımda elde edilen boyut-boyut analiz değerleri toplanır ve N'ye bölünür.

Toplam hizmet kalitesi skorunu elde etmek için 5 faktör için hesaplanan skorlar toplanıp 5'e bölünür. Sonuçta bulunan ağırlıklandırılmamış servqual skorudur. Müşterilerin kalite boyutlarına atfettikleri önem dikkate alınmış değildir

Tablo 3.15. Algılanan ve Beklenen hizmet kalitesi farkı

	Algılanan	Beklenen	Fark
Hizmet Aktarımı için Ayrılan Alanlar Yeterlidir	4,0973	4,4093	-0,31
Hizmet Alımı İçin Ayrılan Bekleme ve Oturma Alanları Yeterlidir	4,0279	4,3527	-0,32
Hizmet Binasının Genel Temizliği Yeterlidir	4,0121	4,2953	-0,28
Tuvaletler Temizdir	3,7229	4,2745	-0,55
Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterlidir	4,0988	4,3191	-0,22
Kurum Çalışanlarının İş Kabiliyetleri ve Problem Çözme Konusunda Yeterlidir	4,1024	4,3658	-0,26
Kurum çalışanları ilgili ve Güler yüzlüdür	4,1336	4,3745	-0,24
İş ve işlemler Hızlıdır	4,1660	4,3600	-0,19
Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları Yeterlidir	4,0901	4,3610	-0,27
Kurum Çalışanları Matbu Evrak(Nüfus Kayıt Örneği, Talep Dilekçesi vb.) temini sağlama	4,1931	4,3808	-0,19
Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir	3,7205	4,2638	-0,54
Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterlidir	3,7870	4,2371	-0,45
Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı altında Birleştirilmesi	4,0699	4,4449	-0,38
Personelin Sayısı Yeterlidir	3,9612	4,1553	-0,19
Kurum Mevzuatı Yeterlidir	3,8030	4,2573	-0,45
Yönetimin Yetkinliği Yeterlidir	3,8400	4,3218	-0,48
Birimler Arası Koordinasyon Yeterlidir	3,8000	4,3515	-0,55
Teknolojik alt yapı yeterlidir.	3,7241	4,1422	-0,42

Katılımcıların beklenen ve algılanan puanları arasındaki farklar incelendiğinde, Tablo 3.15'te sonuçlar elde edilmiştir. Tablodaki veriler incelendiğinde beklenen-algılanan hizmet kalitesi arasındaki en büyük fark, Birimler arası koordinasyonun yetersizliği ve tuvaletlerin temizliği konusundadır. Bu konudaki beklentiler en az düzeyde karşılanmıştır. Kurumun web sayfasından vermiş olduğu hizmetler ve yönetimin yetkinliği yeterliliği soruları beklenti-algı farkı sonuçları izlemektedir. Beklenti ve algı arasındaki en az fark, İş ve işlemlerin hızı, personelin sayısı ve matbu evrakların karşılanması soruları beklentilerin en fazla karşılandığı konulardır.

Tablo 3.16. Beklenen-Algılanan Kalite Farkının boyutlara göre dağılımı

Algılanan Servqual Boyutları	A.O.
Fiziksel Unsurlar	-0,3679
Güvenirlilik / Yeterlilik	-0,2295
Doğru Hizmet Denetim	-0,4562
Altyapı	-0,4199

Katılımcıların bekledikleri ve aldıkları hizmet kaliteleri arasındaki farkın boyutlara göre dağılımı Tablo 3.16’da verilmiştir. Tablo incelendiğinde, doğru hizmet ve denetim konusunda fark en fazladır. Dolayısıyla doğru hizmet ve denetim konusunda beklentiler en az karşılanmıştır. Bunu altyapı ile fiziksel unsurlar izlemektedir. Güvenirlilik/Yeterlilik boyutu dördüncü sırada gelerek beklentilerin en fazla karşılandığı boyuttur.

Tablo 3.17. Genel görünüm beklenti-algı tablosu

	Algılama	Beklenti	Fark	Boyut Farkı	Toplam fark
Fiziksel(1)	4,0973	4,4093	-0,31	-0,37	-0,37
Fiziksel(2)	4,0279	4,3527	-0,32		
Fiziksel(3)	4,0121	4,2953	-0,28		
Fiziksel(4)	3,7229	4,2745	-0,55		
Güv(1)	4,0988	4,3191	-0,22	-0,23	
Güv(2)	4,1024	4,3658	-0,26		
Güv(3)	4,1336	4,3745	-0,24		
Güv(4)	4,1660	4,3600	-0,19		
Güv(5)	4,0901	4,3610	-0,27		
Güv(6)	4,1931	4,3808	-0,19		
Hizmet(1)	3,7205	4,2638	-0,54	-0,46	
Hizmet(2)	3,7870	4,2371	-0,45		
Hizmet(3)	4,0699	4,4449	-0,38		
Altyapı(1)	3,9612	4,1553	-0,19	-0,42	
Altyapı(2)	3,8030	4,2573	-0,45		
Altyapı(3)	3,8400	4,3218	-0,48		
Altyapı(4)	3,8000	4,3515	-0,55		
Altyapı(5)	3,7241	4,1422	-0,42		

3.2.7.3. Hipotezlere İlişkin Analizler

Araştırmanın hipotezlerinin test edilmesi için $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde One Way ANOVA testi kullanılmıştır. ANOVA tablosunda, öncelikle Varyansların eşit olup olmadığı incelenmesi gerekmektedir.

Tablo 3.18. Beklenen Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Cinsiyet ilişkisi Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)

		Kareler top.	sd	Ortalama	F	Anlamlı
Fiziksel Özellikler	Gruplar arası	1,268	1	1,268	3,409	,320
	Grup içinde	95,328	254	,375	0	0
	Toplam	69,900	191	0	0	0
Güvenirlilik Yeterlilik	Gruplar arası	1,136	1	1,136	3,229	,165
	Grup içinde	86,614	246	,351	0	0
	Toplam	87,750	247	0	0	0
Doğru hizmet ve Denetim	Gruplar arası	,543	1	,543	1,149	,284
	Grup içinde	109,334	231	,472	0	0
	Toplam	109,877	232	0	0	0
Altyapı	Gruplar arası	,150	1	,150	,231	,705
	Grup içinde	126,129	202	,624	0	0
	Toplam	126,279	203	0	0	0

Araştırmanın birinci hipotezi olan “H₁: Beklenen Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların cinsiyetlerine göre bir farklılık yoktur.” Hipotezine ilişkin ANOVA testi sonuçları tablo 3.18’de verilmiştir. Tablo 3.18’de görüldüğü üzere, tüm boyutların anlamlılık değeri 0,05’ten büyük çıkmıştır. ($p<0,05$) Buna göre hizmet kalitesi boyutlarına verilen önemin cinsiyet gruplarına göre farklılık göstermediği kabul edilmiştir. Dolayısıyla beklenen hizmet kalitesi ile katılımcıların cinsiyeti arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 3.19. Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Cinsiyet ilişkisi Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)

		Kareler top.	sd	Ortalama	F	Anlamlı
Fiziksel Özellikler	Gruplar arası	2,248	1	2,248	1,845	,427
	Grup içinde	271,363	248	1,092	0	0
	Toplam	273,612	249	0	0	0
Güvenirlilik Yeterlilik	Gruplar arası	0,588	1	,588	,734	,421
	Grup içinde	193,739	242	,798	0	0
	Toplam	194,327	243	0	0	0
Doğru hizmet ve Denetim	Gruplar arası	0,732	1	,732	,610	,513
	Grup içinde	267,667	222	1,198	0	0
	Toplam	268,399	223	0	0	0
Altyapı	Gruplar arası	0,480	1	,480	0,407	,661
	Grup içinde	196,967	200	,983	0	0
	Toplam	197,447	201	0	0	0

Araştırmanın ikinci hipotezi olan “H₂: Algılanan Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların cinsiyetlerine göre bir farklılık yoktur.” Hipotezine ilişkin ANOVA testi sonuçları tablo 3.19’da verilmiştir. Tablo 3.19’da görüldüğü üzere, tüm boyutların anlamlılık değeri 0,05’ten büyük çıkmıştır. (p<0,05) Buna göre hizmet kalitesi boyutlarına verilen önemin cinsiyet gruplarına göre farklılık göstermediği kabul edilmiştir. Dolayısıyla algılanan hizmet kalitesi ile katılımcıların cinsiyeti arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir.

**Tablo 3.20. Beklenen Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Yaş ilişkisi
Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)**

		Kareler top.	sd	Ortalama	F	Anlamlı
Fiziksel Özellikler	Gruplar arası	1,612	4	,403	1,114	,407
	Grup içinde	91,434	246	,371	0	0
	Toplam	93,047	250	0	0	0
Güvenirlilik Yeterlilik	Gruplar arası	1,201	4	,300	,845	,529
	Grup içinde	84,384	240	,351	0	0
	Toplam	85,586	244	0	0	0
Doğru hizmet ve Denetim	Gruplar arası	1,262	4	,315	,652	,641
	Grup içinde	107,969	226	,477	0	0
	Toplam	109,231	230	0	0	0
Altyapı	Gruplar arası	3,599	4	,899	1,464	,398
	Grup içinde	120,771	196	,615	0	0
	Toplam	124,370	200	0	0	0

Araştırmanın üçüncü hipotezi olan “H₃: Beklenen Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların yaşlarına göre bir farklılık yoktur.” Hipotezine ilişkin ANOVA testi sonuçları tablo 3.20’de verilmiştir. Tablo 3.20’de görüldüğü üzere, tüm boyutların anlamlılık değeri 0,05’ten büyük çıkmıştır. (p<0,05) Buna göre hizmet kalitesi boyutlarına verilen önemin yaş gruplarına göre farklılık göstermediği kabul edilmiştir. Dolayısıyla beklenen hizmet kalitesi ile katılımcıların yaşları arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir.

**Tablo 3.21. Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Yaş ilişkisi
Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)**

		Kareler top.	sd	Ortalama kare	F	Anlamlı lık
Fiziksel Özellikler	Gruplar arası	4,733	4	1,183	1,132	,430
	Grup içinde	264,438	241	1,095	0	0
	Toplam	269,172	245	0	0	0
Güvenirlilik Yeterlilik	Gruplar arası	1,792	4	,448	,556	,697
	Grup içinde	186,815	235	,792	0	0
	Toplam	188,607	239	0	0	0
Doğru hizmet ve Denetim	Gruplar arası	3,882	4	,970	,832	,532
	Grup içinde	256,434	210	1,222	0	0
	Toplam	260,317	214	0	0	0
Altyapı	Gruplar arası	3,878	4	,969	1,074	,503
	Grup içinde	190,783	194,4	,981	0	0
	Toplam	194,661	198,4	0	0	0

Araştırmanın dördüncü hipotezi olan “H₄: Algılanan Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların yaşlarına göre bir farklılık yoktur.” Hipotezine ilişkin ANOVA testi sonuçları tablo 3.21’de verilmiştir. Tablo 3.21’de görüldüğü üzere, tüm boyutların anlamlılık değeri 0,05’ten büyük çıkmıştır. (p<0,05) Buna göre hizmet kalitesi boyutlarına verilen önemin yaş gruplarına göre farklılık göstermediği kabul edilmiştir. Dolayısıyla algılanan hizmet kalitesi ile katılımcıların yaşları arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir.

Tablo 3.22. Beklenen Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Eğitim Durumu Tek Yönlü Varvans Analizi (Anova)

		Kareler top.	sd	Ortalama	F	Anlamlı
Fiziksel Özellikler	Gruplar arası	0,585	4	,146	,380	,812
	Grup içinde	95,873	249	,384	0	0
	Toplam	96,458	253	0	0	0
Güvenirlilik Yeterlilik	Gruplar arası	1,204	4	,301	,838	,543
	Grup içinde	86,157	242	,355	0	0
	Toplam	87,362	246	0	0	0
Doğru hizmet ve Denetim	Gruplar arası	1,567	4	,391	,832	,513
	Grup içinde	108,068	227	,474	0	0
	Toplam	109,636	231	0	0	0
Altyapı	Gruplar arası	3,413	4	,853	1,383	,250
	Grup içinde	121,249	197	,614	0	0
	Toplam	124,663	201	0	0	0

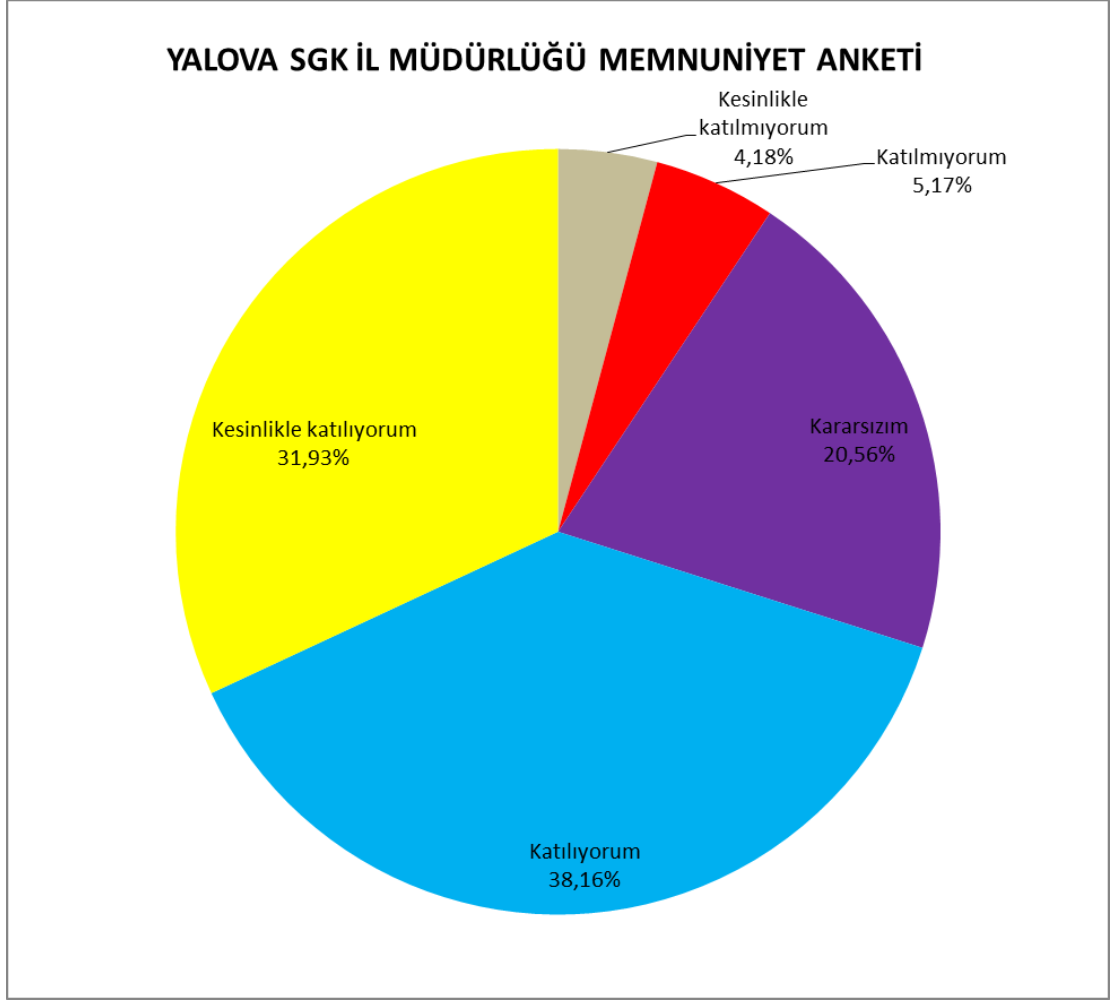
Araştırmanın beşinci hipotezi olan “H₅: Beklenen Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların eğitim durumlarına göre bir farklılık yoktur.” Hipotezine ilişkin ANOVA testi sonuçları tablo 3.22’de verilmiştir. Tablo 3.22’de görüldüğü üzere, tüm boyutların anlamlılık değeri 0,05’ten büyük çıkmıştır. (p<0,05) Buna göre hizmet kalitesi boyutlarına verilen önemin eğitim durumları gruplarına göre farklılık göstermediği kabul edilmiştir. Dolayısıyla beklenen hizmet kalitesi ile katılımcıların eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir.

Tablo 3.23. Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutlarına verilen önem ile Eğitim Durumu Tek Yönlü Varvans Analizi (Anova)

		Kareler top.	sd	Ortalama	F	Anlamlı
Fiziksel Özellikler	Gruplar arası	2,793	4	,698	,603	,672
	Grup içinde	267,934	244	1,098	0	0
	Toplam	270,727	248	0	0	0
Güvenirlilik Yeterlilik	Gruplar arası	2,601	4	,650	,836	,529
	Grup içinde	190,427	237	,799	0	0
	Toplam	193,029	241	0	0	0
Doğru hizmet ve Denetim	Gruplar arası	4,685	4	1,171	,950	,538
	Grup içinde	262,284	218	1,200	0	0
	Toplam	266,970	222	0	0	0
Altyapı	Gruplar arası	2,557	4	,639	,639	,664
	Grup içinde	193,742	195	,991	0	0
	Toplam	196,299	199	0	0	0

Araştırmanın altıncı hipotezi olan “H₆: Algılanan Hizmet Kalitesi konusunda hizmet alanların eğitim durumlarına göre bir farklılık yoktur.” Hipotezine ilişkin ANOVA testi sonuçları tablo 3.23’te verilmiştir. Tablo 3.23’da görüldüğü üzere, tüm boyutların anlamlılık değeri 0,05’ten büyük çıkmıştır. (p<0,05) Buna göre hizmet kalitesi boyutlarına verilen önemin eğitim durumları gruplarına göre farklılık göstermediği kabul edilmiştir. Dolayısıyla algılanan hizmet kalitesi ile katılımcıların eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir.

Şekil 3: Genel Memnuniyet Tablosu



Araştırmaya katılanların Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde almış oldukları hizmetin genel memnuniyet oranları Tablo 3.14'de gösterilmiştir. Bu Tabloya göre,

Katılıyorum ve Kesinlikle katılıyorum şıkları olumlu kabul edilerek bu oranın %70,09 olduğu Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum şıklarının olumsuz kabul edilerek toplam %9,35 olduğu ve kararsızların oranının da %20,56 olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuçlardan da anlaşılacağı üzere genel memnuniyet oranı %70 civarında olduğu bunun da kabul edilebilir bir memnuniyet oranı olduğu anlaşılmaktadır.

3.2.7.4. Çapraz tablolara İlişkin Analizler (Cinsiyet ile ilgili analizler)

Aşağıdaki Çapraz tablolardan Demografik özelliklerden Cinsiyet ile anketimizin hizmet sunumu ve bilgi ile ilgili kısımları çapraz analize tutulmuş ve sonuçlardan da anlaşılacağı üzere Kadın ve Erkek cinsiyetleri arasında anketimizin hizmet sunumu ve

bilgi ile ilgili kısımlarında büyük bir fark olmadığı anlaşılmış kadın ve erkek katılımcılarımız hizmet sunumu ile ilgili algılanan görüşleri oransal olarak birbirlerine yakın olduğu anlaşılmaktadır. Ancak az da olsa erkek katılımcıların “kesinlikle katılıyorum” şıkkı kadın katılımcılardan oransal olarak daha yüksektir.

Tablo 3.24:Cinsiyetin Kurum Çalışanlarının iş Kabiliyetleri ve Problem çözme Konusunda Yeterliliğine etkisi

			Cinsiyet		Total
			Kadın	Erkek	
Kurum Çalışanlarının iş Kabiliyetleri ve Problem çözme Konusunda Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count % within	1 1,1%	6 3,6%	7 2,8%
	Katılmıyorum	Count % within	5 5,7%	4 2,4%	9 3,5%
	Kararsızım	Count % within	14 16,1%	18 10,8%	32 12,6%
	Katılıyorum	Count % within	38 43,7%	71 42,5%	109 42,9%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count % within	29 33,3%	68 40,7%	97 38,2%
	Total	Count % within	87 100,0%	167 100,0%	254 100,0%

Tablo 3.24 görüldüğü üzere Cinsiyetin Kurum Çalışanlarının iş Kabiliyetleri ve Problem çözme Konusunda Yeterliliği bakımında bir fark olmadığı sadece “kesinlikle katılıyorum” oranının da erkek katılımcıların biraz daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 3.25: Cinsiyetin Kurum çalışanlarının ilgili ve Güler yüzlülüğe etkisi

			Cinsiyet		Total
			Kadın	Erkek	
Kurum çalışanları ilgili ve Kararsızdır	Kesinlikle Katılmıyorum	Count % within	1 1,2%	7 4,2%	8 3,3%
	Katılmıyorum	Count % within	3 3,7%	2 1,2%	5 2,0%
	Kararsızım	Count % within	11 13,6%	20 12,1%	31 12,6%
	Katılıyorum	Count % within	39 48,1%	66 40,0%	105 42,7%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count % within	27 33,3%	70 42,4%	97 39,4%
	Total	Count % within	81 100,0%	165 100,0%	246 100,0%

Tablo 3.25’da Cinsiyetin Kurum çalışanlarının ilgili ve güler yüzlülüğe etkisinde dengeli dağıldığı kadın ve erkek katılımcıların aynı düşündüğü söylenebilir.

Tablo 3.26: Cinsiyetin Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneğine

			Cinsiyet		Total
			Kadın	Erkek	
Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count % within	1 1,1%	6 3,6%	7 2,8%
	Katılmıyorum	Count % within	3 3,4%	1 ,6%	4 1,6%
	Kararsızım	Count % within	14 16,1%	22 13,3%	36 14,2%
	Katılıyorum	Count % within	43 49,4%	73 44,0%	116 45,8%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count % within	26 29,9%	64 38,6%	90 35,6%
	Total	Count % within	87 100,0%	166 100,0%	253 100,0%

Tablo 3.26’de Cinsiyetin Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneğine etkisi değerlendirildiğinde erkeklerin “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” oranlarının daha fazla olduğu bununda kadınlardan biraz daha farklı düşündükleri anlamına geldiği anlaşılabilir.

Tablo 3.27: Cinsiyetin iş ve işlemler Hızına etkisi

			Cinsiyet		Total
			Kadın	Erkek	
iş ve işlemler Hızlıdır	Kesinlikle Katılmıyorum	Count % within	0 ,0%	3 1,8%	3 1,2%
	Katılmıyorum	Count % within	5 6,1%	3 1,8%	8 3,3%
	Kararsızım	Count % within	15 18,3%	19 11,6%	34 13,8%
	Katılıyorum	Count % within	31 37,8%	71 43,3%	102 41,5%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count % within	31 37,8%	68 41,5%	99 40,2%
	Total	Count % within	82 100,0%	164 100,0%	246 100,0%

Tablo 3.27 de görüleceği üzere erkek katılımcılar iş ve işlemlerin kadın katılımcılara göre daha olumlu görmektedir.

Tablo 3.28: Cinsiyetin Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları Yeterliliğine etkisi

			Cinsiyet		Total
			Kadın	Erkek	
Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count % within	0 0,0%	3 2,0%	3 1,3%
	Katılmıyorum	Count % within	4 5,0%	5 3,3%	9 3,9%
	Kararsızım	Count % within	13 16,3%	24 15,7%	37 15,9%
	Katılıyorum	Count % within	41 51,3%	58 37,9%	99 42,5%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count % within	22 27,5%	63 41,2%	85 36,5%
	Total	Count % within	80 100,0%	153 100,0%	233 100,0%

Tablo 3.28 incelendiğinde bu soruda da kadın ve erkek katılımcılar dengeli bir düşüncesi varmış gibi gözükmektedir

Tablo 3.29 Cinsiyetin Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler

			Cinsiyet		Total
			Kadın	Erkek	
Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count % within	3 3,9%	12 7,9%	15 6,6%
	Katılmıyorum	Count % within	4 5,2%	8 5,3%	12 5,2%
	Kararsızım	Count % within	28 36,4%	37 24,3%	65 28,4%
	Katılıyorum	Count % within	21 27,3%	46 30,3%	67 29,3%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count % within	21 27,3%	49 32,2%	70 30,6%
	Total	Count % within	77 100,0%	152 100,0%	229 100,0%

Tablo 3.29 incelendiğinde erkek katılımcıların daha olumsuz düşündüğü kadın katılımcıların bu soru ile ilgili daha kararsız olduğu anlaşılmaktadır. Memnuniyet oranları her iki grup için de biraz düşük çıkmıştır.

Tablo 3.30.Cinsiyetin Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterliliği

			Cinsiyet		Total
			Kadın	Erkek	
Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count % within	3 4.1%	6 4.2%	9 4.2%
	Katılmıyorum	Count % within	4 5.5%	4 2.8%	8 3.7%
	Kararsızım	Count % within	21 28.8%	40 28.0%	61 28.2%
	Katılıyorum	Count % within	27 37.0%	53 37.1%	80 37.0%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count % within	18 24.7%	40 28.0%	58 26.9%
	Total	Count % within	73 100,0%	143 100,0%	216 100,0%

Tablo 3.30 incelendiğinde kadın katılımcıların erkek katılımcılara oranla daha olumsuz düşündüğü söylenebilir.

Tablo 3.31. Cinsiyetin Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı Altında Birleştirilmesi Doğrudur

			Cinsiyet		Total
			Kadın	Erkek	
Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı Altında Birleştirilmesi Doğrudur	Kesinlikle Katılmıyorum	Count % within	4 5.5%	9 5.8%	13 5.7%
	Katılmıyorum	Count % within	6 8.2%	3 1.9%	9 3.9%
	Kararsızım	Count % within	7 9.6%	22 14,1%	29 12.7%
	Katılıyorum	Count % within	29 39,7%	47 30,1%	76 33,2%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count % within	27 37,0%	75 48,1%	102 44,5%
	Total	Count % within	73 100,0%	156 100,0%	229 100,0%

Tablo 3.31 incelendiğinde bu soruya kadın katılımcılar erkek katılımcılara oranla daha olumsuz düşünmektedir.

- Yaş ile ilgili Analizler

Yaş ile ilgili çapraz tablolar incelendiğinde Hizmet sunumu ve bilgi sorularından ankete katılan genelde yaş gruplarının memnuniyet oranlarının birbirine yakın olduğu gözlemlenmiş ancak az bir farkla da olsa yaş gruplarından memnuniyet oranı az olan 18-30 yaş grubu olduğu memnuniyet oranı en fazla olan grubun ise 61+ yaş grubu olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.32. Yaş- Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterliliği

			Yaş					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	61+	
Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count	1	2	3	1	0	7
		% within	1,8%	3,0%	4,6%	2,6%	,0%	2,8%
	Katılmıyorum	Count	2	0	1	1	0	4
		% within	3,6%	,0%	1,5%	2,6%	,0%	1,6%
	Kararsızım	Count	9	9	6	7	4	35
		% within	16,4%	13,6%	9,2%	18,4%	16,7%	14,1%
	Katılıyorum	Count	27	27	32	15	12	113
		% within	49,1%	40,9%	49,2%	39,5%	50,0%	45,6%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count	16	28	23	14	8	89
		% within	29,1%	42,4%	35,4%	36,8%	33,3%	35,9%
Total	Count	55	66	65	38	24	248	
	% within	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Tablo 3.32’de Yaş- Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterliliği sorusunda en büyük olumsuz oranın 41-50 yaş aralığında verildiği en olumlu görüşün ise 31-40 yaş aralığında verildiği görülmektedir.,

Tablo 3.33.Yaş- Kurum Çalışanlarının iş Kabiliyetleri ve Problem çözme Konusunda Yeterlidir

			Yaş					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	61+	
Kurum Çalışanlarının iş Kabiliyetleri ve Problem çözme Konusunda Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count	0	1	4	1	0	6
		% within	.0%	1,5%	6,1%	2,6%	.0%	2,4%
	Katılmıyorum	Count	3	3	1	2	0	9
		% within	5,5%	4,5%	1,5%	5,3%	.0%	3,6%
	Kararsızım	Count	11	5	6	6	3	31
		% within	20,0%	7,6%	9,1%	15,8%	12,5%	12,4%
	Katılıyorum	Count	24	28	29	15	10	106
		% within	43,6%	42,4%	43,9%	39,5%	41,7%	42,6%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count	17	29	26	14	11	97
		% within	30,9%	43,9%	39,4%	36,8%	45,8%	39,0%
Total		Count	55	66	66	38	24	249
		% within	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tablo 3.33 incelendiğinde ilgili soruda kesinlikle katılıyorum oranı en fazla 61+ yaş'da görülmekle beraber kesinlikle katılmıyorum %0,00 olarak görülmektedir bu da yaşlı kesimin daha olumlu düşündüğünün bir göstergesi sayılabilir.

Tablo 3.34. Yaş- Kurum çalışanları ilgili ve Güler yüzlüdür.

			Yaş					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	61+	
Kurum çalışanları ilgili ve Güler yüzlüdür	Kesinlikle Katılmıyorum	Count	1	3	1	2	0	7
		% within	1,9%	4,6%	1,5%	5,6%	.0%	2,9%
	Katılmıyorum	Count	1	0	3	0	1	5
		% within	1,9%	.0%	4,5%	.0%	4,3%	2,1%
	Kararsızım	Count	7	11	9	3	1	31
		% within	13,5%	16,9%	13,4%	8,3%	4,3%	12,8%
	Katılıyorum	Count	27	18	34	13	11	103
		% within	51,9%	27,7%	50,7%	36,1%	47,8%	42,4%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count	16	33	20	18	10	97
		% within	30,8%	50,8%	29,9%	50,0%	43,5%	39,9%
Total		Count	52	65	67	36	23	243
		% within	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tablo 3.34'te Yaş'ın Kurum çalışanları ilgili ve Güler yüzlülüğe etkisi incelendiğinde kesinlikle katılıyorum oranı en yüksek 31-40 ve 51-60 yaş aralığında verildiği, en olumsuz oranında 41-50 yaş aralığındakilerin verdiği görülmüştür.

Tablo 3.35.Yaş- iş ve işlemler Hızlıdır.

			Yaş					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	61+	
iş ve işlemler Hızlıdır	Kesinlikle Katılmıyorum	Count	0	1	1	1	0	3
		% within	.0%	1,5%	1,5%	2,7%	.0%	1,2%
	Katılmıyorum	Count	2	1	2	1	1	7
		% within	3,8%	1,5%	3,0%	2,7%	4,3%	2,9%
	Kararsızım	Count	8	8	12	5	1	34
		% within	15,4%	12,3%	18,2%	13,5%	4,3%	14,0%
	Katılıyorum	Count	23	25	29	12	11	100
		% within	44,2%	38,5%	43,9%	32,4%	47,8%	41,2%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count	19	30	22	18	10	99
		% within	36,5%	46,2%	33,3%	48,6%	43,5%	40,7%
Total	Count	52	65	66	37	23	243	
	% within	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Tablo 3.35’da Yaş’ın iş ve işlemler Hızına etkisi tablosuna bakıldığında yine en olumlu düşünen kesimin 51-60 yaş aralığı olduğu, 61+ yaş’ın ise kesinlikle katılmıyorum oranı %0,00 çıkmıştır bu da yaş ilerledikçe olumlu düşünme oranının arttığını bize gösterebilir.

Tablo 3.36. Yaş- Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları Yeterlidir

			Yaş					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	61+	
Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count	0	1	2	0	0	3
		% within	.0%	1,6%	3,2%	.0%	.0%	1,3%
	Katılmıyorum	Count	2	1	1	2	2	8
		% within	4,0%	1,6%	1,6%	6,1%	10,5%	3,5%
	Kararsızım	Count	7	9	12	7	2	37
		% within	14,0%	14,1%	19,0%	21,2%	10,5%	16,2%
	Katılıyorum	Count	23	28	27	11	8	97
		% within	46,0%	43,8%	42,9%	33,3%	42,1%	42,4%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count	18	25	21	13	7	84
		% within	36,0%	39,1%	33,3%	39,4%	36,8%	36,7%
Total	Count	50	64	63	33	19	229	
	% within	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Tablo 3.36 incelendiğinde yaş gruplarının bu soru için düşüncelerinin birbirine yakın olduğu görülmüştür.

Tablo 3.37. Yaş- Kurum Çalışanları Matbu Evrak(Nüfus Kayıt Örneği, Talep Dilekçesi vb.) temini sağlama konusunda yardımcı olurlar

			Yaş					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	61+	
Kurum	Kesinlikle	Count	0	0	3	0	0	3
	Katılmıyorum	% within	.0%	.0%	4,8%	.0%	.0%	1,3%
Çalışanları Matbu Evrak(Nüfus Kayıt Örneği, Talep Dilekçesi vb.) temini	Katılmıyorum	Count	1	1	0	0	0	2
		% within	2,0%	1,6%	.0%	.0%	.0%	.9%
sağlama konusunda yardımcı olurlar	Kararsızım	Count	5	13	8	6	2	34
		% within	9,8%	21,0%	12,9%	17,6%	9,5%	14,8%
	Katılıyorum	Count	24	25	25	14	11	99
		% within	47,1%	40,3%	40,3%	41,2%	52,4%	43,0%
	Kesinlikle	Count	21	23	26	14	8	92
	Katılıyorum	% within	41,2%	37,1%	41,9%	41,2%	38,1%	40,0%
Total		Count	51	62	62	34	21	230
		% within	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tablo 3.37’de olumsuz olarak en fazla 41-50 yaş gurubunda görülmekle beraber yine en olumlu düşünme gruplardan biri de 41-50 yaş gurubu olduğu görülmektedir. Bu da bu grubun biraz kararsız olduğunu gösterebilir.

Tablo 3.38. Yaş- Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir

			Yaş					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	61+	
Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir	Kesinlikle	Count	3	3	7	1	1	15
	Katılmıyorum	% within	6,0%	4,8%	11,1%	3,1%	5,3%	6,6%
	Katılmıyorum	Count	2	5	2	2	0	11
		% within	4,0%	8,1%	3,2%	6,3%	.0%	4,9%
	Kararsızım	Count	17	14	18	10	6	65
		% within	34,0%	22,6%	28,6%	31,3%	31,6%	28,8%
	Katılıyorum	Count	12	23	15	11	5	66
		% within	24,0%	37,1%	23,8%	34,4%	26,3%	29,2%
	Kesinlikle	Count	16	17	21	8	7	69
	Katılıyorum	% within	32,0%	27,4%	33,3%	25,0%	36,8%	30,5%
Total		Count	50	62	63	32	19	226
		% within	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tablo 3.38 incelendiğinde Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir sorusunda katılımcıların yaş grubundakilerin genelde kararsız oldukları

görülmüştür. Bu da kurumun web sayfasını fazla kullanmadıkları anlamı taşıyor olabilir.

Tablo 3.39. Yaş- Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi

			Yaş					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	61+	
Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count	2	2	4	1	0	9
		% within	4.3%	3.3%	6.9%	3.4%	.0%	4.2%
	Katılmıyorum	Count	3	2	2	1	0	8
		% within	6.5%	3.3%	3.4%	3.4%	.0%	3.8%
	Kararsızım	Count	18	14	16	7	6	61
		% within	39.1%	23.0%	27.6%	24.1%	31.6%	28.6%
Katılıyorum	Count	15	23	18	12	10	78	
	% within	32.6%	37.7%	31.0%	41.4%	52.6%	36.6%	
	Kesinlikle Katılıyorum	Count	8	20	18	8	3	57
		% within	17.4%	32.8%	31.0%	27.6%	15.8%	26.8%
Total	Count		46	61	58	29	19	213
	% within		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tablo 3.39 en olumsuz düşünen yaş aralığının 18-30 yaş aralığı olduğu görülmekte bunun da gençlerin biraz daha sabırsız olan yapısından kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 3.40. Yaş - Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı

			Yaş					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	61+	
Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı Altında Birleştirilmesi Doğrudur	Kesinlikle Katılmıyorum	Count	3	3	6	1	0	13
		% within	6.1%	4.8%	9.7%	3.0%	.0%	5.8%
	Katılmıyorum	Count	4	0	2	3	0	9
		% within	8.2%	.0%	3.2%	9.1%	.0%	4.0%
	Kararsızım	Count	7	8	7	4	3	29
		% within	14.3%	12.9%	11.3%	12.1%	15.0%	12.8%
Katılıyorum	Count	16	22	18	13	6	75	
	% within	32.7%	35.5%	29.0%	39.4%	30.0%	33.2%	
	Kesinlikle Katılıyorum	Count	19	29	29	12	11	100
		% within	38.8%	46.8%	46.8%	36.4%	55.0%	44.2%
Total	Count		49	62	62	33	20	226
	% within		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tablo 3.40 incelendiğinde yine en olumsuz düşünen kesimin 18-30 yaş aralığı olduğu bu kesimi de 51-60 yaş grubu takip etmektedir.

- Eğitim durumu ile ilgili analizler

Eğitim durumu ile Hizmet sunumu ve bilgi, çapraz tabloları incelendiğinde genelde önlisans mezunlarının memnuniyet oranı yüksek çıkmıştır. En olumsuz kesiminde lise mezunları olduğu söylenebilir.

Tablo 3.41. Eğitim durumu - Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği

			Eğitim Durumu					Total
			İlköğr	Lise	Önlisa	Lisans	Lisansüst	
Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count %	2 3.2%	4 4.1%	0 .0%	0 .0%	1 14.3%	7 2.8%
	Katılmıyorum	Count %	0 .0%	1 1.0%	2 4.9%	1 2.4%	0 .0%	4 1.6%
	Kararsızım	Count %	12 19.0%	9 9.2%	3 7.3%	8 19.0%	3 42.9%	35 13.9%
	Katılıyorum	Count %	25 39.7%	48 49.0%	20 48.8%	21 50.0%	1 14.3%	115 45.8%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count %	24 38.1%	36 36.7%	16 39.0%	12 28.6%	2 28.6%	90 35.9%
Total	Count %	63 100,0	98 100,0	41 100,0	42 100,0	7 100,0%	251 100,0	

Tablo 3.41’de Eğitim durumunun Kurum Çalışanlarının Kurumumuzu Temsil Yeteneği sorusundaki ilişkisi incelendiğinde en olumlu düşünen kesimin önlisans olduğu en olumsuz kesiminde lise eğitilmişler görülmektedir.

Tablo 3.42. Eğitim Durumu- Kurum Çalışanlarının İş Kabiliyetleri ve Problem Çözme Konusunda Yeterlidir

			Eğitim Durumu					Total
			İlköğr	Lise	Önlisa	Lisan	Lisansüs	
Kurum Çalışanlarının İş Kabiliyetleri ve Problem Çözme Konusunda Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count %	2 3.2%	4 4.0%	0 .0%	1 2.4%	0 .0%	7 2.8%
	Katılmıyorum	Count %	1 1.6%	2 2.0%	3 7.3%	3 7.1%	0 .0%	9 3.6%
	Kararsızım	Count %	8 12.7%	9 9.1%	4 9.8%	6 14.3%	4 57.1%	31 12.3%
	Katılıyorum	Count %	25 39.7%	48 48.5%	16 39.0%	18 42.9%	1 14.3%	108 42.9%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count %	27 42.9%	36 36.4%	18 43.9%	14 33.3%	2 28.6%	97 38.5%
Total	Count %	63 100,0	99 100,0	41 100,0	42 100,0	7 100,0%	252 100,0	

Tablo 3.42 incelendiğinde yine önlisans eğitimlilerin en fazla kesinlikle katılıyorum şikkını işaretledikleri görülmektedir.

Tablo 3.43. Eğitim durumu - Kurum çalışanları ilgili ve Güler yüzlüdür.

			Eğitim Durumu					Total
			İlköğr	Lise	Önlisa	Lisans	Lisansüst	
Kurum çalışanları ilgili ve Güler yüzlüdür	Kesinlikle Katılmıyorum	Count within	2 3,2%	5 5,2%	0 .0%	1 2,5%	0 .0%	8 3,3%
	Katılmıyorum	Count within	1 1,6%	2 2,1%	1 2,5%	1 2,5%	0 .0%	5 2,0%
	Kararsızım	Count within	6 9,5%	9 9,4%	6 15,0%	8 20,0%	1 16,7%	30 12,2%
	Katılıyorum	Count within	26 41,3%	44 45,8%	14 35,0%	17 42,5%	3 50,0%	104 42,4%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count within	28 44,4%	36 37,5%	19 47,5%	13 32,5%	2 33,3%	98 40,0%
Total	Count within	63 100,0	96 100,0	40 100,0	40 100,0	6 100,0%	245 100,0	

Tablo 3.43 İncelendiğinde Eğitim durumu - Kurum çalışanları ilgili ve Güler yüzlüdür sorusunda yine en memnun kesimin önlisans en olumsuz kesiminde lise eğitim durumundakilerin olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.44. Eğitim durumu- iş ve işlemler Hızlıdır

			Eğitim Durumu					Total
			İlköğre	Lise	Önlisa	Lisans	Lisansüst	
iş ve işlemler Hızlıdır	Kesinlikle Katılmıyorum	Count within	1 1,6%	2 2,1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	3 1,2%
	Katılmıyorum	Count within	2 3,2%	2 2,1%	0 .0%	4 10,0%	0 .0%	8 3,3%
	Kararsızım	Count within	5 7,9%	16 16,7%	7 17,5%	3 7,5%	2 33,3%	33 13,5%
	Katılıyorum	Count within	26 41,3%	40 41,7%	13 32,5%	21 52,5%	2 33,3%	102 41,6%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count within	29 46,0%	36 37,5%	20 50,0%	12 30,0%	2 33,3%	99 40,4%
Total	Count within	63 100,0	96 100,0	40 100,0	40 100,0	6 100,0%	245 100,0	

Tablo 3.44. incelendiğinde önlisans mezunlarının olumlu düşünceleri bu soruda da görülmektedir.

Tablo 3.45. Eğitim Durumu Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları

			Eğitim Durumu					Total
			İlköğr	Lise	Önlisa	Lisans	Lisansüst	
Yetkililerin Sorunları Çözmeye Yönelik Yaklaşımları Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count % within	1 1.8%	2 2.1%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	3 1.3%
	Katılmıyorum	Count % within	3 5.3%	2 2.1%	1 2.8%	3 8.1%	0 .0%	9 3.9%
	Kararsızım	Count % within	9 15.8%	17 17.9%	4 11.1%	5 13.5%	1 16.7%	36 15.6%
	Katılıyorum	Count % within	22 38.6%	38 40.0%	18 50.0%	16 43.2%	4 66.7%	98 42.4%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count % within	22 38.6%	36 37.9%	13 36.1%	13 35.1%	1 16.7%	85 36.8%
Total	Count % within	57 100,0	95 100,0	36 100,0	37 100,0	6 100,0%	231 100,0	

Tablo 3.45 da görüldüğü üzere katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum şıkları toplandığında yine en olumlu düşünen kesimin önlisans mezunları olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.46. Eğitim Durumu-Kurum Çalışanları Matbu Evrak(Nüfus Kayıt Örneği,

			Eğitim Durumu					Total
			İlköğr	Lise	Önlisa	Lisans	Lisansüst	
Kurum Çalışanları Matbu Evrak(Nüfus Kayıt Örneği, Talep Dilekçesi vb.) temini sağlama konusunda yardımcı olurlar	Kesinlikle Katılmıyorum	Count % within	2 3,4%	0 .0%	0 .0%	1 2,6%	0 .0%	3 1,3%
	Katılmıyorum	Count % within	1 1,7%	0 .0%	1 2,7%	0 .0%	0 .0%	2 .9%
	Kararsızım	Count % within	10 16,9%	10 11,0%	6 16,2%	6 15,8%	1 16,7%	33 14,3%
	Katılıyorum	Count % within	25 42,4%	40 44,0%	14 37,8%	18 47,4%	3 50,0%	100 43,3%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count % within	21 35,6%	41 45,1%	16 43,2%	13 34,2%	2 33,3%	93 40,3%
Total	Count % within	59 100,0	91 100,0	37 100,0	38 100,0	6 100,0%	231 100,0	

Tablo 3.46'de lise mezunlarının soru ile ilgili düşünceleri, en olumlu olarak görülmektedir.

Tablo 3.47. Eğitim Durumu -Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler

			Eğitim Durumu					Total
			İlköğr	Lise	Önlisa	Lisan	Lisansüst	
Kurumumuzun Web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count %	3 5,8%	9 9,7%	1 2,7%	2 5,1%	0 .0%	15 6,6%
	Katılmıyorum	Count %	2 3,8%	4 4,3%	6 16,2%	0 .0%	0 .0%	12 5,3%
	Kararsızım	Count %	12 23,1%	26 28,0%	12 32,4%	11 28,2%	2 33,3%	63 27,8%
	Katılıyorum	Count %	21 40,4%	21 22,6%	9 24,3%	15 38,5%	1 16,7%	67 29,5%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count %	14 26,9%	33 35,5%	9 24,3%	11 28,2%	3 50,0%	70 30,8%
Total	Count %	52 100,0	93 100,0	37 100,0	39 100,0	6 100,0	227 100,0	

Tablo 3.47 incelendiğinde bu soru ile ilgili bütün eğitim durumlarında kararsızların oranlarının arttığı görülmekte bu da katılımcıların çoğunun web sayfasını fazla kullanmadığı sonucu çıkarılabilir.

Tablo 3.48. Eğitim Durumu Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme

			Eğitim Durumu					Total
			İlköğr	Lise	Önlisa	Lisans	Lisansüst	
Kurumumuza Yapılan İhbar ve Şikayetlerin Değerlendirme Süresi Yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	Count %	1 2,0%	5 5,9%	1 2,8%	2 5,4%	0 .0%	9 4,2%
	Katılmıyorum	Count %	0 .0%	2 2,4%	3 8,3%	3 8,1%	0 .0%	8 3,7%
	Kararsızım	Count %	18 35,3%	22 25,9%	12 33,3%	5 13,5%	3 60,0%	60 28,0%
	Katılıyorum	Count %	20 39,2%	33 38,8%	12 33,3%	15 40,5%	0 .0%	80 37,4%
	Kesinlikle Katılıyorum	Count %	12 23,5%	23 27,1%	8 22,2%	12 32,4%	2 40,0%	57 26,6%
Total	Count %	51 100,0	85 100,0	36 100,0	37 100,0	5 100,0	214 100,0	

Tablo 3.48 incelendiğinde yine kararsızım oranlarının fazlalığı göze çarpmakta bu da sorudan kaynaklanmaktadır çünkü katılımcıların ihbar ve şikayet sürelerini bilmemeleri normaldir. O yüzden kararsız kaldıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 3.49. Eğitim Durumu Emekli Sandığı Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik

			Eğitim Durumu					Total
			İlköğr	Lise	Önlisa	Lisan	Lisansüst	
Emekli Sandığı	Kesinlikle	Count	1	9	2	1	0	13
	Katılmıyorum	% within	1,8%	9,7%	5,6%	2,7%	,0%	5,7%
Bağ-Kur ve SSK'nın Sosyal	Katılmıyorum	Count	1	4	3	1	0	9
	Güvenlik Kurumu çatısı	% within	1,8%	4,3%	8,3%	2,7%	,0%	3,9%
Altında Birleştirilmesi Doğrudur	Kararsızım	Count	7	13	4	4	0	28
	Katılıyorum	% within	12,5%	14,0%	11,1%	10,8%	,0%	12,3%
	Katılıyorum	Count	20	29	13	12	2	76
	Kesinlikle	% within	35,7%	31,2%	36,1%	32,4%	33,3%	33,3%
Total	Katılıyorum	Count	27	38	14	19	4	102
	Katılmıyorum	% within	48,2%	40,9%	38,9%	51,4%	66,7%	44,7%
Total	Count		56	93	36	37	6	228
	% within		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0%	100,0

Tablo 3.49'de Yüksek Lisans mezunlarının en yüksek kesinlikle katılıyorum oranında olduğu görülmektedir.,

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sosyal güvenlik, bireyleri maruz kaldığı riskler karşısında korumayı ve bireylerin diğer insanların yardımına ihtiyaç duymadan, insan onuruna yaraşır asgari bir hayat standardına kavuşturulmalarını ifade eder. Sosyal devletin gereği olan sosyal güvenliğin amacı toplumdaki ekonomik eşitsizlikleri azaltmak, sosyal adaleti sağlamak ve böylece bireylere insan onuruna yaraşır bir hayat sürmeleri için gerekli olan altyapıyı hazırlamaktır.

Sosyal güvenlik bir insan hakkıdır. Bu husus 1982 anayasasında da teminat altına alınmıştır. Anayasanın 60. Maddesinde herkesin sosyal güvenlik hakkına sahip olduğu ifade edilmiştir. Vatandaşa anayasal bir hak olarak sunulan sosyal güvenliğı sağlama görevi de yine anayasa ile devlete verilmiştir. 60. Maddenin devamında devletin, sosyal güvenliğı sağlayacak gerekli tedbirleri alacağı ve teşkilatı kuracağı belirtilmiştir. Bu amaçla dağınık bir yapıda olan sosyal güvenlik kuruluşları (SSK, Bağ-Kur, Emekli Sandığı) tek çatı altında toplanması ve sürdürülebilir bir sosyal güvenliğin oluşturulması amacıyla 1 Ekim 2008 tarihinde 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu yürürlüğe girmiştir. Bu kanunla birlikte 2012 Aralık ayı verilerine göre 75.627.384 (Tük Adnks) olan Türkiye nüfusunun yeşil kartlılarla birlikte 74.256.349 kişisi Sosyal güvenlik kapsamına alınmıştır. Nüfusun %99'una hizmet veren böyle devasa bir kurumun bu hizmeti sunarken vatandaşlara fırsat eşitliğine dayanan, tümüyle memnuniyet odaklı, teknolojinin tüm imkanlarını kullanarak günlük hayatı kolaylaştırıcı tedbirleri almak, hizmeti daha kısa sürede ve en doğru şekilde sunmak zorunluluğı vardır. Bu çalışma ile bahse konu hizmetleri veren Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü Türkiye için bir model kabul edilip, yapılan bu araştırma Sosyal Güvenlik Kurumu içinde fikir vermesi açısından iyi bir örnek olabilir.

Bu çalışmada hizmet sektöründe faaliyet gösteren bir kamu işletmesinin hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla müşterilere SERVQUAL ölçeğine dayalı anket uygulanmıştır. Bu anket çalışmasıyla müşterilerin demografik bilgileriyle karşılaştırmalı olarak beklentilerinin ne düzeyde karşılanabildiğı araştırılmıştır. Demografik bilgilerden anlaşılacağı üzere Yalova SGİM'ne gelen her iki kişiden birinin bayan olduğu, kuruma gelenlerin çoğunlukla 18-50 yaş arası olduğu bu gruplarında kendi aralarında dengeli dağıldığı, en fazla lise mezunlarının kuruma geldiğı, onları ilköğretim mezunlarının

takip ettiği anlaşılmaktadır. Bunun dışında kuruma gelme sıklığı en fazla 6 ayda bir olarak görülmüş ve kuruma gelen her iki kişiden birinin sigortalı ve emekli olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların hizmet kalitesi algılamaları-beklentileri ile demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim durumu) arasındaki farklılıklarını tespit etmek amacıyla Anova testi sonuçlarında hizmet kalitesi algılamalarının demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır. Araştırmanın bir sonraki kısmında beklenen hizmet kalitesinin kalite boyutlarına (fiziksel özellikler, güvenilirlik/yeterlik, Doğru hizmet denetim, altyapı) göre incelendiğinde en yüksek beklenti Güvenirlik/Yeterlik boyutunda görülmüştür bu da sosyal güvenlik kurumunda aslında beklenen bir sonuçtur. Altyapının en az beklenti puanını alması da hizmet alanların altyapıya çok önem vermediklerini daha doğru bir ifade ile Güvenirlik/Yeterliğe göre daha az tercih ettiklerini ifade edebiliriz. Öte yandan geçmiş yıllarda sosyal güvenliğin aktüeryal dengesini bozacak siyasi müdahalelerden dolayı ve sosyal güvenliğin doğumdan ölüme kadar hatta öldükten sonra bile kurumla ilişkisi sebebiyle katılımcıların birincil beklentilerinin güven olması normaldir. Ancak Sosyal Güvenlik Kurumu'nun güvenilirlik konusunda herhangi bir girişimde bulunmasına gerek yoktur. Çünkü bu kurum zaten devletin garantisinde işlemlerine devam etmekte ve bu görevi sunan tek kurumdur.

Sosyal güvenlik hizmetlerinden yararlanan vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesi incelendiğinde, vatandaşların sosyal güvenlik hizmetlerinden algılarının oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesi öncüllerinden kurum çalışanları matbu evrak(Nüfus Kayıt Örneği, Talep Dilekçesi vb.) temini sağlama konusunda yardımcı olurlar algılamanın en fazla olduğu öncüdür. iş ve işlemlerin hızı, kurum çalışanlarının ilgili ve güleryüzlü olması, kurum çalışanlarının iş kabiliyetleri ve problem çözme konusunda yeterliliği .izlemektedir. Hizmet alanların algıladıkları hizmet kalitesinin boyutlarının sıralanması incelendiğinde, güven ve fiziksel unsurlar ilk sırada gelirken, doğru hizmet denetim ve altyapı izlemektedir. Bu durum, sosyal güvenlik kurumunun daha çok kurumsal imaja önem verdiğini, ancak güvenilirlik/yeterlik konularının da beklentilere göre üst sıralarda geldiğini göstermektedir.

Katılımcıların beklemedikleri ve algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farkın boyutlara göre sıralaması incelendiğinde, doğru hizmet denetim konusunda farkın en fazla olduğunu ve bu konuda beklentilerin en az karşılandığını görmekteyiz. Bunu altyapı ve fiziksel unsurlar izlemektedir. Güvenirlilik/Yeterlik boyutu dördüncü sırada gelirken beklentilerin en fazla karşılandığı boyuttur. Bu durum da hizmetin sunumu ve denetimi ile ilgili sorunlar olduğunu kurumun bu yönde çalışmalar yapması gerektiğini düşündürmektedir. Öte yandan her bir katılımcının algılarının da farklı olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nün sunduğu hizmetin genel olarak yüksek kalitede olduğu, beklentilerin yüksek olmasına karşın bu beklentilerin yeterince yerine getirildiği görülmektedir.

Öneriler

Araştırmada sosyal güvenlik alanında hizmet veren yöneticilere yönelik şu öneriler getirilebilir

- Sağlıklı bir personel yapısı oluşturmak ve personel sayısını vatandaş memnuniyetini sağlayacak ölçüde artırmak ve gerekli eğitimi sağlamak
- Denetimin güçlendirilmesi
- Mevzuatın daha basit anlaşılabilir hale getirilmesi
- Hizmet alanların kurumun hizmet kalitesini geliştirme amaçlı yapılacak olan çalışmalara ortak etmek
- Belli periyotlarla vatandaşların memnuniyetlerini ölçmeye yönelik anket uygulamaları yapmak

KAYNAKÇA

ACAR, Fatih (2012), “Sosyal Güvenlik Reformu Sonrası yapılan Önemli Çalışmalar ve Kurumun 2012 Yılı Hedefleri”, *Sosyal Güvenlik Dünyası*, Yıl: 2012 Mart-Nisan Sayı: 78 s.6-26

ALBAYRAK, Hasan Murat (2011), *Toplam Kalite Yönetimi ve Kıyaslamalı Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,

ATANIR, Hicran (2011), *Sosyal Güvenlik Sistemlerinde Finansman Krizinin Aşılması Noktasında izlenen politikalar (Avrupa ülkeleri ve Türkiye Arasında Karşılaştırma)*, SGK Yayınları, Ankara

AVCI Umut ve Ali SAYILIR; (2006), “Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişin Karşılaştırılmalı Bir İnceleme” *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Yıl: 2006, Sayı: 1 s. 124

AYHAN, Abdurrahman; (2012), “Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Güvenlik İlkeleri” *Sosyal Güvenlik Dergisi*, Yıl: 2012, Sayı: 01, s.41-56

BEKİR, Sevie Halil (2010), *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kırcaali Belediyesi'nde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

BİLGİLİ, Özkan (2006), *Sosyal Güvenlik Kılavuzu*, Başak Matbaacılık, Yalova

ÇEKER, Mustafa (2010), *Sigorta Hukuku*, 2.Baskı, Karahan Yayınları, Adana

ÇUBUK, Ali (1982), “Sosyal Güvenlik ve Sosyal Güvenlik Kurumları”, *Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayın No:175 Döner Sermaye İşletmesi Yayın no: 5* Ankara

DEMİRBİLEK, Sevda (2005), *Sosyal Güvenlik Sosyolojisi*, Birinci Baskı, Legal Yayıncılık, İstanbul

DENK, Nevzat (2010), *Türkiye’de Sosyal Güvenlik Sisteminin Antropolojik İncelemesi ve Emeklilik Sorunları Üzerine Bir Alan Araştırması*, Birinci Baskı, Beta Yayıncılık İstanbul

DERELİ Türkay ve Adil Baykasoğlu; (2003), *Kalite ve Hayata İzdüşümleri*, 1.Baskı, Nobel Yayıncılık, Ankara

DEVEBAKAN Nevzat ve Mehmet AKSARAYLI; (2003), “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması” *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl: 2003, Cilt: 5, Sayı:1, s. 41

EGE, Hakan (2009), *ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi*, 1.Baskı, Ekspres Grafik Baskı, Bursa

EFİL, İsmail (1999). *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi*, 4.Baskı, Alfa Yayıncılık, İstanbul

EREM, Nejat Gökhan (2003), *Toplam Kalite Yönetiminin Hizmet İşletmelerinde Uygulanması ve Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde Bir Örnek Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü

ERDOĞAN, Gürbüz (2010), *İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku*, 5.Baskı, Detay Yayıncılık Ankara

EROL, Ahmet ve Ercan Yıldırım; (2004), *Tüm Yönleriyle Bireysel Emeklilik Sistemi*, 2.Baskı, Yaklaşım Yayıncılık, Ankara

ERSAN, Gürbüz (1987), *Türkiye’de Sosyal Güvenlik*, Anadolu Matbaa, İstanbul

ERSÖZ S., M.Pınarbaşı, A.K.Türker ve M.Yüzükırmızı; (2009), “Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması, *International Journal Of .Engineering Research and Applications*, Sayı:1, Ocak 2009

ESEN, Gürbüz (2008), *Yüksek Öğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Ölçü ve Modelleri*, Detay Yayıncılık, Ankara

ESİN, Alp (2004), *ISO 9001:2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite*, 2.Baskı, Odtü Yayıncılık, Ankara

GEDİK, Perle (2007), *Kalite Maliyetleriyle Kalite Maliyet Sistemi: Adana’da Toplam Kalite Maliyetini Uygulayan Bir İşletmede Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

GÖKBAYRAK, Şenay (2010) *Refah Devletinin Dönüşümü ve Özel Emeklilik Programları*, Siyasal Yayıncılık Ankara

GÖKTAŞ, Murat, E.ÇAKAR, M.ÖZDAMAR; (2011) *Türk Sosyal Güvenlik Sisteminde Emeklilik ve Primsiz Rejim*, 1.Baskı, Yaklaşım Yayıncılık, Ankara

GÜMÜŞ, Erdal, (2010), “Türkiye’de Sosyal Güvenlik Sistemi: Mevcut Durum, Sorunlar ve Öneriler”, *SETA Analiz Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı*, Ağustos 2010, s.4-10

GÜNAL, Özgür (2009), *Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

GÜNAY, Cevdet İlhan (2008), *İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku Dersleri*, 2.Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara

GÜVERCİN, Cemal Hüseyin (2004), “Sosyal Güvenlik Kavramı ve Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi”, *Ankara Üniversitesi Tıp fakültesi Mecmuası*, Sayı: 2, Cilt 57, s.89-95

GÜZEL, A., A.Okur, N.Caniklioğlu; (2010), *Sosyal Güvenlik Hukuku* 13.Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul

HASBİ, Harun (2012), “Başlarken”, *Sosyal Güvenlik Ekseni*, Yıl: 2012 Nisan Sayı: 10 s.1

İŞİN, Alper (2012), *Yerli ve Yabancı Turistlerin Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesi Algulamalarının Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü

İTO(İstanbul Ticaret Odası); (2007), *Sosyal Güvenlikte Yeni Yaklaşım: Bireysel Emeklilik*, Yayın No: 2006-21 İstanbul

- KAYIHAN, Şaban (2004), *Sigorta Sözleşmesinde Prim Ödeme Borcu*, Birinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara
- KILIÇ, Levend (2010), *İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku*, 5.Baskı, Anadolu Üniversitesi Web-Ofset tesisleri, Eskişehir
- KOÇ, Muzaffer (2005), *Sosyal Güvenlik Sisteminin Tarihi Gelişimi ve Türk Sosyal Güvenlik Sistemi*, Ofis Matbaacılık, Malatya
- KORAŞLI, Deniz (2008), *Ağız dış sağlığı merkezinde beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü,
- KURT, Resul İSMMMO, (2004), *İş Hukuku ve Sosyal Sigorta Mevzuatında Usul ve Esaslar*, 3.Baskı Acar Matbaacılık, İstanbul
- LEVENT, Recep; (2012), “Dünyada ve Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Gelişimi” <http://www.isvesosyalguvenlik.com/anasayfa/makale23.htm>, 20.11.2012
- ÖZCAN Selami ve Mesut Çiçek; (2011), *Sosyal Hizmet Kurumlarında Yönetim*,1.Basım Nobel Yayıncılık, Ankara
- ÖZCAN Selami ve Hüdaverdi Bircan; (2003), *Excel Uygulamalı Kalite Kontrol*, Yargı Basım, Ankara
- ÖZGEN, Atıf; (2011), “Sosyal Güvenlik Kurumunun Yenilenen Vizyonu”, *Sosyal Güvenlik Kurumu Aylık Haber Bülteni*, Yıl: 2011, Sayı: 40 Mart-Nisan, s.44
- ÖZTÜRK, Ahmet (2009), *Kalite Yönetimi ve Planlaması*, Birinci Basım, Ekin Yayınevi, Bursa
- PARLAK, Sıdika (2004), *İşletmelerde Toplam Kalite Yönetimi*, Ekin Kitabevi, Bursa
- POLAT, İsmail (2008), “Kamuda Değişen Hizmet ve Kalite Anlayışı”, *Sosyal Güvenlik Dergisi*, Yıl: 2008 Kasım Sayı: 20 s.16
- SAYIM Ferhat ve Volkan Aydın; (2011), “Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistemik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma” *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Yıl: Nisan 2011, Sayı:29, s. 245-246

- SEYYAR, Ali (2011), *Sosyal Politika Bilimine Giriş*, 1.Baskı, Sakarya Yayıncılık İstanbul
- SEZER, Özcan; (2008), “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme” *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Yıl: 2008, Sayı:8, Cilt:4, s.147-171
- SGK(Sosyal Güvenlik Kurumu); (2009), *Bir Reformun Anatomisi*, SGK Yayınları, Ankara
- SGK (Sosyal Güvenlik Kurumu), “Kurumsal Tarihçe” <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/tr/kurumsal/tarihce/> 30.11.2012
- SGK (Sosyal Güvenlik Kurumu) (2010), “Sosyal Güvenlik kurumu 2010-2014 Stratejik planı”
- ŞAKAR, Müjdat (2011), *Sosyal Sigortalar Uygulaması*, 9.Baskı, Beta Yayınları, İstanbul
- ŞAKAR, Müjdat (2011), *Meslek Yüksekokulları İçin İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuku*, 3.Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul
- ŞARBAK, Murat (2009), *Sağlık Müdürlüklerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: İzmir İl Sağlık Müdürlüğü’nde Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- ŞİMŞEK Muhittin ve Mustafa Nursoy; (2002), *Toplam Kalite Yönetiminde Performans Ölçme (Örnek Uygulamalar)*, Birinci Baskı, Hayat Yayınları, İstanbul
- TAŞÇI, Faruk (2010), *Sosyal Politikalarda Can Simidi Sosyal Yardım*, 1.baskı, Nobel yayıncılık, Ankara
- TEKİN, Mahmut (2011), *Toplam Kalite Yönetimi*, 6.Baskı, Günay Ofset, Konya
- TEKİN, Mahmut (2006), *Kalite Güvence ve Standartlar Meslek Yüksek Okulları İçin...*, 1.Baskı, Günay Ofset, Konya
- TOKOL, Aysen (2000), *Sosyal Politika*, 2.Baskı, Vipaş yayınları, Bursa

- TUNCAY, Can ve Ömer Ekmekçi; (2009), *Yeni Mevzuat Açısından Sosyal Güvenlik Hukukunun Esasları*, İkinci Baskı, legal Yayıncılık, İstanbul
- TUNCAY, Can (1994), *Sosyal Güvenlik Hukuku Dersleri*, 6.Baskı, Beta Yayınları, İstanbul
- TUNÇOMAĞ, Kenan (1988), *Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Sigortalar*, Dördüncü Baskı, Beta Yayınları, İstanbul
- UĞUR, Suat (2004), *Sosyal Güvenlik Sistemlerinde özel Emeklilik Programlarının Yeri ve Gelişimi*, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu, Yayın No.244 Ankara
- URALCAN, Şebnem (2004), *Bireysel Emeklilik Sistemi ve Alt Yapısı*, Birinci Baskı, Beta Yayıncılık İstanbul
- UŞAN, M.Fatih (2009), *Türk Sosyal Güvenlik Hukukunun Temel Esasları*, Birinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara
- ÜNAN, Samim (1998), *İsteğe Bağlı Genel Sorumluluk Sigortasında Riziko*, 1.Baskı, Beta Yayınları, İstanbul
- YALKIN, Serkan (2010), *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi ve Kalitenin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- YAZGAN, Turan (1992), “İktisatçılar İçin Sosyal Güvenlik Ders Notları”, *Türk Dünyası Araştırmaları Vakfı Yayınları*, Kutuyay yayınları:12, Birinci Baskı, İstanbul
- YILDIZ, Gülseli (2009), *Hizmet Sektöründe Servqual Ölçeği ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Emniyet Genel Müdürlüğü’nde Bir Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü
- YUMUŞAK, Naci Utku (2006), *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü
- ZENGİN Eyüp ve Erdal Ayhan (2000), *Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetim*, *Journal of Qafqaz University*, III(I), s. 47.



YALOVA SOSYAL GÜVENLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMETALANLAR MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli katılımcı,

Bu anket, Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla yapılan bir çalışma için hazırlanmıştır. Çalışmanın amacına ulaşması ancak sizlerin değerli katkılarıyla mümkün olacaktır. Bu nedenle, birkaç dakikanızı ayırarak bu anketi doldurmanız son derece önemlidir. Verdiğiniz cevaplar yalnızca bilimsel amaçlı olarak kullanılacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır.

Göstermiş olduğunuz işbirliğine ve ilgiye şimdiden teşekkür ederiz.

BÖLÜM I

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

Cinsiyetiniz: 1 Kadın 2 Erkek

Yaşınız: 1 (18-30) 2 (31-40) 3 (41-50) 4 (51-60) 5 (60 üzeri)

Eğitim Durumunuz:

1 İlköğretim 2 Lise 3 Önlisans 4 Lisans 5 Lisansüstü
(*master/doktora*)

Kuruma Gelme Sıklığınız:

1 İlk Kez 2 Her Gün 3 Haftada Bir 4 Ayda Bir 5 3 Ayda Bir 6 6 Ayda Bir

Kurumumuzdan Hangi Ad Altında Hizmet Alıyorsunuz

1 Sigortalı 2 Emekli 3 Hak Sahibi 4 İşveren/Vekili 5 Sağlık Tesisi

6 Eczane/Optik 7 Tıbbi Malzeme Sağlayıcısı 8 Diğer

Kurumumuzdan Hangi Hizmeti aldınız

1 Rehberlik Hizmetleri 2 Tahsis İşlemleri 3 Sigortalama İşlemleri 4 Fatura İşlemleri

5 Prim Tahakkuk İşlemleri 6 İşveren İşlemleri 7 Sözleşme İşlemleri 8 Diğer

BÖLÜM II

Aşağıda Fiziki mekanlar ve Hizmet sunumu ile ilgili mevcut sistemin işleyişine yönelik görüşlerinizi değerlendirme amacı taşıyan sorular bulunmaktadır. Lütfen, soruların her birini aşağıda verilen 5'li ölçeğe göre değerlendiriniz ve size uyan seçeneği daire içine alınız.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	2	3	4	5

ANKET SORULARI	DEĞERLENDİRME İFADESİ									
	Algılanan					Beklenen				
FİZİKİ MEKANLARIN YETERLİLİĞİ										
1- Hizmet aktarımı için ayrılan alanlar yeterlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2- Hizmet alımı için ayrılan bekleme ve oturma alanları yeterlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3- Yönlendirme pano ve levhaları yeteri kadar açıklayıcıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4- Yaşlı ve engelliler için sağlanan kolaylıklar yeterlidir	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5- Hizmet binasının genel temizliği yeterlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6-Isıtma/Soğutma Sistemi yeterlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7-Tuvaletler temizdir	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8-Hizmet binasına ulaşım kolaylıkla sağlanır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
HİZMET SUNUMU VE BİLGİ										
9-Kurum çalışanlarının kurumumuzu temsil yeteneği yeterlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10-Kurum çalışanlarının iş kabiliyetleri ve problem çözme konusunda yeterlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11-Kurum çalışanları ilgili ve güler yüzlüdürler	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12-İş ve İşlemler hızlıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13-Yetkililerin sorunları çözmeye yönelik yaklaşımları yeterlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14-Kurum çalışanları matbu evrak(Nüfus Kayıt Örneği, Talep Dilekçesi vb.) temini sağlama konusunda yardımcı olurlar.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15-Kurumumuzun web sayfasının sağlamış olduğu hizmetler yeterlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16-Kurumumuza yapılan ihbar ve şikayetlerin değerlendirilme süresi yeterlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17-Emekli Sandığı Bağ-kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çatısı altında birleştirilmesi doğrudur.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17- İşlem Yaptırdığınız servisin hizmetlerinden memnunuz.										
17.1- Kısa Vadeli Sigortalar ve Fatura ödeme servisi	1	2	3	4	5					
17.2- Sağlık Karnesi ve Evrak servisi.	1	2	3	4	5					
17.3- Sigortalı Tescil ve Hizmet Servisi	1	2	3	4	5					
17.4- Emeklilik-1 Servisi(SSK Emeklilik	1	2	3	4	5					
17.5- Emeklilik-2 Servisi(Bağ kur ve Tarım Emeklilik)	1	2	3	4	5					

17.6- Prim Tahakkuk ve Tahsilat(İşverenler) servisi	1	2	3	4	5						
17.7- İcra Haciz Takip ve Satış Servisi	1	2	3	4	5						
17.8- E-Bildirge ve İşyeri Tescil Servisi	1	2	3	4	5						
17.9- Hukuk Servisi	1	2	3	4	5						
17.10- Yurt Dışı İşlemleri Servisi	1	2	3	4	5						
17.11- Ön masa Hizmetleri	1	2	3	4	5						
18- Aşağıdaki Sosyal Güvenlik Kurumunun Tanıtım ve Bilgilendirme de kullandığı araçlar yeterlidir											
18.1- Kurum Web Sayfası	1	2	3	4	5						
18.2- Yazılı ve Görsel Basın (Radyo, Tv, Gazete, Dergi vb)	1	2	3	4	5						
18.3- Bilgilendirme Toplantıları Seminerler vb.	1	2	3	4	5						
18.4- Sosyal Güvenlik Kurumu Yayınları	1	2	3	4	5						
18.5-Bilgilendirme Yazıları	1	2	3	4	5						
19- Sosyal Güvenlik Kurumunun web sitesi üzerinde verdiği hizmetlerden memnunuz											
19.1- E-Uygulamalar(E-Bildirge, E-Borcu Yoktur, E-Sağlık)	1	2	3	4	5						
19.2- İnteraktif Uygulamalar (Emeklilik/Hizmet Sigortalı Tescil sorgulama evrak takibi adres Banka değişikliği anlaşmalı sağlık tesisler)	1	2	3	4	5						
19.3- Form ve Dilekçeler (Talep Formları, belgeler, vb.)	1	2	3	4	5						
19.4- Mevzuat (Kanun, Yönetmelik, Genelge, talimat, vb)	1	2	3	4	5						
19.5-İletişim bilgileri (Adres Telefon Fax e-posta vb)	1	2	3	4	5						
19.6- Bilgilendirme ve duyurular	1	2	3	4	5						
20- Sosyal Güvenlik Kurumunun verdiği hizmetlerin yeterliliğini, aşağıdaki faktörler açısından değerlendiriniz.											
20.1- Personelin Yetkinliği	1	2	3	4	5						
20.2- Personelin Sayısı	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
20.3- Kurum Mevzuatı	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
20.4- Yönetimin Yetkinliği	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
20.5-Birimler Arası koordinasyon	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
20.6- Teknolojik alt yapı	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

Görüş ve Önerileriniz...

.....

.....

.....

.....

.....

ANKET BİTMİŞTİR.

TEŞEKKÜR EDERİZ.

ÖZGEÇMİŞ

1977 Yılında Batman'da doğdum. İlköğrenimimi Batman petrol İlkokulunda, orta öğrenimimi 60.Yıl Cumhuriyet Ortaokulunda ve Lise öğrenimimi de Batman Ticaret Meslek lisesinde yaptım. 2001 Yılında DMS sınavı ile Bilecik SSK İl Müdürlüğü'nde memuriyete başladım. 2007 yılında kurum içi yükselme sınavını kazanarak Yalova SGK İl Müdürlüğü'nde Muhasebeci kadrosuyla atandım. Halen Mali Hizmetler Müdürü olarak görev yapmaktayım. Evliyim ve 3 çocuğum var.

Şiyar GAZİOĞLU