

KALDER TÜRKİYE MEMNUNİYETİ ENDEKSİ AÇIKLANDI

Hisarcıkloğlu: “Tüketiciyi etkilemek eskisi kadar kolay değil”

Günümüzde ABD başta olmak üzere, Avrupa ve Asya'da birçok ülkede Müşteri Memnuniyeti Endeksi çalışmalarının yapılmakta olduğuna dikkat çeken TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıkloğlu, KalDer'in girişimiyle Türkiye'de de bu çalışmaların, yaklaşık iki yıldır büyük bir özveriyle sürdürüldüğünü söyledi

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) çalışmasının sonuçları İstanbul'da düzenlenen bir basın toplantısıyla Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Başkanı M. Rifat Hisarcıkloğlu, KalDer Yönetim Kurulu Başkanı Çetin Nuhoglu ve TMM Üst Kurul Üyesi Hakan Kilitçioğlu tarafından açıklandı. TMME çalışmasının veri toplama aşamasına Türkiye çapında seksen bir ilden tam tesadüfi örnekleme yöntemi ile 7.225 görüşme yapıldı. Tüp gaz, cep telefonu, hızlı servis restoranları, GSM hizmetleri, banka kredi kartları ve kamuda eğitim kategorilerinde açıklanan sonuçlara göre, BP Gaz, Nokia, McDonalds, Turkcell ve Axess Card, sektörlerinde müşterilerini en fazla memnun etmeyi başararak birinci oldu.

MÜŞTERİ BİLİNÇLENDİ VE BEKLENTİ ÜZEYİ YÜKSELDİ

TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıkloğlu, kuruluşların temel varlık nedeninin, ürün ve hizmet sundukları müşteriler olduğunu belir-

terek, kuruluşların müşterilerini memnun edebildikleri sürece ayakta kalabildiklerine dikkat çekti. Teknolojinin ucuzladığı ve kitle iletişiminin yaygınlaştığı günümüzde müşterileri veya tüketicileri etkilemenin artık eskisi kadar kolay olmadığını ifade eden Hisarcıkloğlu, “Rekabet ortamında rakiplerden farklı olmak ve tercih edilebilirliği artırmak için sadece kaliteli mal ve hizmet üretmek yetmiyor. Satış sonrası süreçlerin de denetlenebilir olması gerekiyor” dedi.

TOBB Başkanı Hisarcıkloğlu, artık hedef kitleler içinde; sorgulayan, karşılaştıran, sadece gereksinim duyduğunu satın alan, lafa değil kaliteye önem veren bilinçli milyonlar var olduğunu vurgulayarak, artık tüketicilerin yani müşterilerin hakları koruyan kanunları olduğunu ifade ederek “Satılan mal geri alınmaz dönemi sona erdi” dedi.

TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıkloğlu, TMME'nin hem müşteri hem de yatırımcılar için ihtiyaç duyulan net veriler ortaya koyduğunu aktararak, bu çalışma sa-



▲ Soldan sağa: TMM Üst Kurul Üyesi Hakan Kilitçioğlu, TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıkloğlu ve Türkiye Kalite Derneği (KalDer) Başkanı Çetin Nuhoglu.

yesinde Türkiye'deki kuruluşların başarılarını yurt dışındaki benzerleri ile kıyaslayabildiğini, kamu ve özel sektör hizmetlerinin karşılaştırılabilir hale geldiğini söyledi.

ARAŞTIRMA REHBER OLACAK

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) Başkanı Çetin Nuhoglu, Türkiye Müşteri Memnuniyet Endeksi'nin (TMME), özel sektör ve kamu kurumlarına birer

rehber olmakla birlikte yapılacak yatırım ve bütçe planlamalarında da önemli bir göstere niteliği taşıdığını belirtti.

Nuhoglu, ABD, Avrupa ve Asya'da birçok ülkenin uyguladığı Ulusal Müşteri Memnuniyeti Endeksi çalışmasının TMME adıyla Türkiye'de de başlatıldığını hatırlattı. Ülkenin gelişimi ve değişimi adına büyük faydalar getireceğine inandıkları bu çalışmayla, sadece özel sektöre ilişkin değil,



Türk halkının kamu hizmetlerine ilişkin memnuniyet, beğeni ve algısının da ölçüldüğünü dile getiren Nuhoglu, “Bu yönü ile TMME, özel sektör ve kamu kurumlarına birer rehber olmakla birlikte yapılacak yatırım ve bütçe planlamalarında da önemli bir gösterge niteliği taşıyor” dedi.

Nuhoglu, TMME'nin, sadece özel sektöre değil vatandaşın kamu kurumlarına olan güvenini, hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti de açık şekilde ortaya koyduğunu belirterek, bu yönü ile çalışmanın ulusal ekonomiyi yeni bir kavram olan “vatandaş memnuniyeti” olgusuyla karşı karşıya bıraktığını söyledi. Vatandaşın kamu kurumlarına olan güveninin, kurumların

uygulamalarındaki verimlilik ve başarılı sonuçlar ile sağlanabileceğine değinen Nuhoglu, şöyle devam etti:

“Kamu yönetimi daha verimli ve başarılı olabilmek için uygulamadaki performansını ölçmek ihtiyacı içindedir. 5018 Sayılı Yasa ile tanımlanan Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol yaklaşımı, bu amaçla atılmış önemli bir adımdır. Yasa ile kamu kurumlarımızın stratejik planlamalarını yapmaları ve hedeflerini belirlemeleri istenmektedir. Kamu kaynaklarının dağıtımı da bu planlar ve hedefler doğrultusunda yapılacaktır. Bu değerlendirmeye vatandaş memnuniyetinin bir performansı olarak eklenmesi gerekmektedir. Vatandaşın kamu kurumlarına göre kamu kuruluşlarına

▲ Türkiye Kalite Derneği (KalDer) Başkanı Çetin Nuhoglu, Türkiye Tüketici Memnuniyet Endeksi'nin sonuçlarının açıklandığı toplantıda TOBB Başkanı M. Rifat Hisarciklioğlu'na katıldı.

kaynak ayrılması başarılı kurumların desteklenmesini sağlayacaktır.”

TMME Üst Kurul Üyesi Hakan Kilitçioğlu da çalışmanın sonuçlarını açıklayarak, değerlendirmelerde bulundu. Kilitçioğlu, TMME ulusal endeksinin geçen yılın aynı dönemine

göre binde birlik artışla 73,9 seviyesinde gerçekleştiğini, ancak bir önceki dönem olan 2006 son çeyreğine göre bir gerileme gözlemlendiğini dile getirerek, bunda mart-nisan aylarında yaşanan siyasi gelişmelerin etkisinin olabileceğini söyledi.

TMME SONUÇLARI

2006 ve 2007 yıllarının ilk çeyreğine ait, en yüksek müşteri memnuniyetini gösteren bazı sektör puanları şöyle:

SEKTÖREL SIRALAMA

SEKTÖR	TMME 2006	TMME 2007
1- Tüp Gaz	85	83
2- Cep Telefonu	75	75
3- Hızlı Servis Restoranları	76	74
4- GSM Hizmetleri	75	73
5- Banka Kredi Kartları	74	72
6- Eğitim	68	68