TÜRKİYE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ENDEKSİ

Mevcut durum iyi analiz edilmeli...

Kalite Derneği, geçen yıla ait Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) sonuçlarını açıkladı. KALDER'in belirlemelerine göre Türkiye'de geçen yıl müşteri memnuniyeti endeksi iki puan artışla 74,5'e çıktı



TOBB Başkanı M.Rifat Hisarcıklıoğlu: "TMME, bilimsel temelli ve tarafsız bir çalışma olması itibarıyla, ciddi ve değerli bir kaynaktır" dedi.

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) 2006 yılı dördüncü çeyrek çalışmasının sonuçları, Ankara Sheraton Otel'de düzenlenen basın toplantısında açıklandı.

Toplantıya, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu ile Kalite Derneği (KALDER) Yönetim Kurulu Başkanı Çetin Nuhoğlu ve TMME Üst Kurulu Üyesi Hakan Kilitçioğlu katıldı. TMME ulusal endeks sonuçları ile beyaz eşya, televizyon, kargo-ulusal, zincir süpermarket, binek otomobil, indirimli marketler, bireysel bankacılık, aracı kurumlar gibi farklı sektördeki müşteri memnuniyeti sonuçlarının yanı sıra "Yerel Yönetimler ve Emniyet Teşkilatı" parametre sonuçları da paylaşıldı.

TMME çalışması, müşteri memnuniyetinin zaman içindeki eğilimlerinin izlenmesi, müşteri bağlılığı, buna bağlı olarak kârlılık ve rekabet edebilirlik hakkında önemli bilgiler içermekte. TMME çalışmasının veri toplama aşamasında, Türkiye'nin 81 ilinden, tam tesadüfi örnekleme ve telefon anketi yöntemi ile toplam 46 bin 925 kişi ile görüşüldü. 29 özel ve dört kamu sektöründe yapılan anket kapsamında, Türkiye'deki müşteri memnuniyeti geçen yıl 2005 yılına kıyasla iki puan artarak 72,5'ten 74,5'e çıktı.

Sektör bazında müşteri memnuniyeti ise beyaz eşyada 80, televizyonda 80 puanla ilk sırada yer aldı.

Müşteri memnuniyeti binek otomobilde ve zincir markette 76, zincir indirim marketlerinde ve bireysel bankacılıkta 74, aracı kurumlarda 70, ulusal kargo dağıtımında 77 ve emniyet teşkilatında ise 63 puan oldu.

Tüketicilerin en çok memnun kaldığı markalar arasında, Aras Kargo, Arçelik, Beko, BİM, Finansbank, Halk Bankası, Migros, Philips, Volkswagen yer aldı.

Türkiye'de vatandaşların emniyet teşkilatından memnuniyet derecesi 63 puan olarak ölçüldü. Vatandaşların memnuniyet derecesi kamu güvenliğinde 64 ve trafikte 57 puan oldu. İl bazında 68,3 puanla Kayseri ve 67,6 puanla Eskişehir belediyelerinden memnun olduğu belirlendi.

İlçelerde ise vatandaşın en çok 66,6 puanla İstanbul Fatih ve Ankara Keçiören belediyelerinden memnun olduğu saptandı.

REKABET TÜRKİYE'NİN BİR NUMARALI SORUNU

TOBB Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu, Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nin, ülke ekonomimize, özel sektör ve kamu kurumlarına sağladığı katma değerleri gözönüne alarak, TOBB olarak bu çalışmayı başından itibaren desteklediklerini söyledi.

"Türkiye'nin bir numaralı sorunu rekabettir" diyen Hisarcıklıoğlu, kuruluşların ancak, müşterilerini memnun edebildikleri sürece ayakta kalabildiklerini ifade ederek, "Bu nedenle bir kuruluşun başarısının ve başarısızlığının ölçümü, müşteriyi memnun etme sürecini ne kadar iyi yönetebildiği ile ölçülür" dedi.

TOBB Başkanı Hisarcıklıoğlu, rekabette öne çıkabilmek için, özel sektör ve kamu kurumlarının ihtiyaç duyduğu bilgilere ulaşmada TMME'nin, bilimsel temelli ve tarafsız bir çalışma olması itibarıyla, ciddi ve değerli bir kaynak olduğunu söyledi. Aynı zamanda TMME'nin vatandaşların, gerek kamu, gerekse özel sektörden duydukları memnuniyetini ortaya koyan, halen tek bilgi kaynağı olduğunu vurgulayan Hisarcıklıoğlu, şöyle konuştu:

"Teknolojinin ve kitle iletişiminin yaygınlaştığı günümüzde, müşterileri, yani tüketiciyi ve hedef kitleleri etkilemek, artık eskisi gibi çok kolay değil. TMME'nin üstlendiği misyon açıktır. Bu

TOBB'un cumhurbaşkanlığı seçiminde genel eğilim; Kesinlikle demokrasi...

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Başkanı M. Rifat Hisarcıklıoğlu, cumhurbaşkanı seçimiyle ilgili, "TOBB'un isim bazında bir değerlendirme yapması mümkün değil. O hepimizi yaralar" dedi



Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) sonuçlarının açıklandığı basın toplantısı çıkışında TOBB Başkanı Hisarcıklıoğlu, basın mensuplarının sorularını yanıtladı. Gazetecilerin, Dışişleri Bakanı ve Başbakan Yardımcısı Abdullah Gül'ün de katıldığı TOBB Yönetim Kurulu toplantısında "Cumhurbaşkanı seçimi konusunda bir fikir teatisinde bulunup bulunulmadığı ve bir isim çıkıp çıkmadığını" sormaları üzerine Hisarcıklıoğlu, söz konusu toplantıda tamamen cumhurbaşkanı seçiminin



değerlendirilmediğini, gündemde bulunan birçok konunun görüşüldüğünü söyledi. Hisarcıklıoğlu, TOBB Konsey Başkanları toplantısında da cumhurbaşkanı seçiminin ele alınacağını, ondan sonra gerekli yerlere oluşan görüşün iletileceğini belirtti. Bir gazetecinin, "Cumhurbaşkanı ile ilgili yönetimden çıkan genel eğilim nedir" şeklindeki sorusu üzerine Hisarcıklıoğlu, "Kesinlikle demokrasi, genel eğilim bu" yanıtını verdi. Türk özel sektörünün demokrasiden vazgeçemeyeceğini belirten TOBB Başkanı, şöyle konuştu: "Biz diyoruz ki kurallar olsun. Kurallar yazılı olsun ve kurallara herkes uysun. TOBB'un isim bazında bir değerlendirme yapması mümkün değil. O, hepimizi yaralar. İsim bazında şu olsun, bu olmasın yetkisi zaten TBMM'nindir. Herkes görev ve sorumluluğunu bilmek durumunda. Kurallar çerçevesinde varsa itirazınız veya söyleyecek bir şeyiniz onları söyleyebilirsiniz. Bizim yapacağımız da budur".

da; müşteri sadakatini ve başarıyı hedefleyen, şirketlerinin vizyonunu, bu temel üzerinde yapılandıran kurumların yöneticilerine, işletmeleri için strateji geliştirmede ihtiyaç duydukları ve pazardaki konumlarını güçlendirecek veri tabanlı bilgilerin kazandırılmasıdır".

Türkiye'de istatistik biliminin öneminin yeni yeni kavrandığına dikkat çeken TOBB Başkanı Hisarcıklıoğlu, yarınları inşa etmenin mevcut ortamı iyi analiz etmekten geçtiğini ifade etti. Türkiye ekonomisi hakkında birçok sorunun yanıtlanması gerektiğini belirten Hisarcıklıoğlu, bu konuda en büyük görevin de TMME'ye düştüğünü söyledi.

Hisarcıklıoğlu, bundan sonra hem müşteri hem de yatırımcılar için ihtiyaç duyulan net verilerin, TMME'den sağlanacağını vurguladı.

Toplantıda konuşan KALDER Yönetim Kurulu Başkanı Çetin Nuhoğlu, bu çalışmaile birlikte çarpıcı sonuçlar ortaya çıktığını söyleyerek, "Bu çalışma ile Türk Halkı'nın kamu hizmetlerine ilişkin memnuniyeti, beğenisi ve algısının ilk kez bu kadar somut bilgi ve verilerle ölçülmüş oldu" dedi.

Nuhoğlu, kamu yönetiminin daha verimli ve başarılı olabilmek için uygulamadaki performansını ölçmek ihtiyacı içinde olduğunu belirterek, 5018 Sayılı Yasa ile tanımlanan Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Yaklaşımının bu amaçla atılmış önemli bir adım olduğunu ifade etti.

Nuhoğlu, bu çalışma ile sadece ekonominin röntgenini ya da MR'sini çekmiş olmadıklarını belirterek, ABD'de yapılan ölçümler kapsamında kurumlara verimlilikleri ölçüsünde bütçeden pay ayrıldığına dikkat çekerek, kamu kuruluşlarının hizmetlerinin verimlilik ve başarısı hakkında vatandaşların algılamalarını ölçmek zorunda olduğunu ifade etti.