

Hizmet Kalitesi Kriterleri Yardımıyla Hizmet Kalitesi Ölçümü

“Hizmet kalite göstergeleri” olarak adlandırabileceğimiz bu belirleyiciler, aşağıda listelenmekte ve tanımlanmaktadır:

Hizmetin soyut, elle tutulamayan, gözle görülemeyen niteliklerde olması, hizmetin kalitesinin tanımlanmasında bazı güçlükler doğurmaktadır. Tanımlanabilse dahi ölçümlenmesinde bir dizi olanaksızlığın varlığından hep kuşku duyulmuştur. Bu kuşuklara karşılık, hizmetin türü ne olursa olsun, hizmetin kalitesini açıklayan ve “hizmet kalite göstergeleri” olarak adlandırabileceğimiz evrensel kriterlerin tanımlanabilmesi mümkün olmuştur:

1)Erişebilirlik: Müşterinin satıcı ile temas kurabilme derecesini belirler. Bu kriter müşteri ile ilişki kurma kolaylığını ve yaklaşılabirlik ölçüsünü içerir. Bunun anlamı örneklerle şu şekilde açıklanabilir:

*Hizmet, telefonla kolaylıkla erişebilir olmalıdır (Hatlar meşgul olmamalı ve müşteri beklemeye alınmamalı).

*Hizmeti almak için bekleme süresi fazla olmamalıdır (Örneğin, bankalarda).

*Uygun çalışma saatleri tasarlanmalıdır.

*Hizmet noktası için uygun yer oluşturulmalıdır.

2)Tepkisellik: Satıcının müşteriye tepki gösterme derecesini belirler. Çalışanların hizmeti vermeye istekli ve hazır olmalarının ölçüsünü açıklar. Buna örnek vermek gerekirse:

*İş / Sözleşme belgelerini hemen postalamak.

*Müşteriyi hemen geri çağırmak .

*Anında hizmet verme (Örneğin, randevuları hemen ayarlama).

3)Zamanlılık: İşin, müşterinin tanımladığı, beklediği zaman çerçevesinde tamamlanma derecesini göstermektedir.

4)Tamlık: İşin / Hizmetin bütününün tamamlanma derecesini açıklar. Örneğin, bir belge ile ilgili olarak tüm işlemlerin hızla tamamlanmış olmasına karşılık tek bir imzanın eksikliği, bu kalite kriterinin sağlanmadığının göstergesidir.

5) Doğruluk: Hizmetin iş gereklerine uygun olarak gerçekleştirilme derecesini açıklar. Hesaplama hatası yapılmaması, banka mevduatlarında doğru faiz oranlarının

kullanılması, lokantalarda, hesap ödemede toplama hatasının yapılmaması vb. faaliyetler buna örnek olarak verilebilir. Yönetmeliklere uygunluk da bu kriterin bir diğer örneğidir. Hizmetin ilk seferde doğru olarak yapılması, hizmet kalitesinin bu kriteri kapsamında ele alınabilir.

6)Profesyonellik: Satıcının müşteri ile çalışırken gösterdiği davranışın profesyonellik derecesini açıklar. Kibarlık, saygı, güler yüz, müşteriye dikkate alma, içten davranma, kolaylık gösterme, işine sahip olma, işine saygı gösterme ve benzeri tutum ve davranışlar profesyonellik olarak tanımlanabilir.

7)Güvenilirlik: İnanılrlık ve dürüstlük özelliklerini açıklamaktadır. Bu kriter, müşterinin en çok ilgilendiği şeylere içtenlikle sahip olmayı içerir. Şirketin imajıyla eylemlerinin uyumlu olması, şirketin söyledikleri ile yaptıklarının uyumu bu kriter çerçevesinde değerlendirilir.

8)Güvenlik: Riskten, tehlikeden ve kuşkudan uzak olma derecesini belirler. Bu kriteri şöyle örneklendirebiliriz:

- *Fiziksel güvenlik (otomatik para çekme makinelerinde soyulma tehlikesi var mı?)
- *Parasal güvenlik (firma benim hisse senetlerimin nerede olduğunu biliyor mu?)
- *Gizlilik (firmayla olan ilişkilerim bize özel mi?)

9)Anlaşılabilirlik: Üretilen hizmetin ve müşterinin anlaşılması ve algılanması için gösterilen çabanın derecesini açıklar. Bu kriter, müşterileri, anlayacakları bir dilden konuşarak bilgilendirmek ve onları dinlemek anlamına gelmektedir. Bu kurumun kullandığı dili değişik müşterilere göre ayarlaması anlamına da gelebilir. Karmaşıklık ve içerik derecesini iyi eğitilmiş bir müşteriye karşı artırmak veya yeni ve deneyimsiz bir müşteri için daha basit ifadeler kullanmak bu kriter kapsamında değerlendirilir. Bu kriter şunları içerebilir:

- *Hizmetin kendisini açıklamak
- *Hizmetin maliyetinin ne olacağını açıklamak
- *Maliyetle hizmet ödünleşmesini açıklamak
- *Müşteriye, herhangi bir problemin halledilmek üzere ele alınacağı konusunda güven vermek

Müşteriyi bilmek ve anlamak demek; müşterinin gereksinimlerini anlamak için çaba göstermek demektir. Bunu örneklendirirsek:

- *Müşterinin kendine özel gereksinimlerini öğrenmek

*Bireysel dikkat göstermek

*Devamlı müşterileri tanımak vb. faaliyetler bu kriter çerçevesinde değerlendirilir.

10)Süreklilik: Değişik nedenlerle oluşan yanlış algılamaların ve hataların bulunması, belirlenmesi ve ortadan kaldırılarak düzeltilmesi için harcanan çabanın derecesini açıklar. Hiç kuşkusuz bu kriter, müşterinin algılanması için gösterilen çalışmalar ile ilişkilidir. Ancak burada esas önemli nokta, müşterinin anlaşılabilmesi için tüm gerçekler yerine getirilse bile, oluşabilecek hatanın hızla algılanarak yok edilmesi, hatta bu hatadan olumlu yönde yararlanabilecek yaratıcılığın gösterilmesidir.

11)Esneklik: Müşteri beklentilerinin, işin / hizmetin özelliklerinin değişmesi durumunda yeni koşullara uyum göstermenin derecesini açıklar. Beklentiler müşteriden müşteriye farklı olacaktır. Ya da aynı müşterinin değişik zamanlardaki beklentileri farklılık gösterecektir. Bu değişiklikler çok hızlı ve çok kısa zaman aralıklarında ortaya çıkabilir. Tüm bu durumların algılanması ve müşteriye tatmin edecek tepkinin oluşturulması gerekecektir.

12)Ortam: Hizmetin oluşturulduğu ortamın psikolojik ve sosyal durumunu açıklamaktadır. Çalışanların birbirleriyle olan ilişkilerinin niteliği ve düzeyi, birbirlerine gösterdikleri davranışın özellikleri ile bunun sonucunda oluşan örgütsel kimlik, bu kriter çerçevesinde değerlendirilmektedir.

13)Görünüm: Hizmetin oluşturulduğu ortama ilişkin fiziksel görünüm durumunu açıklamaktadır. Fiziksel donanım, personelin görünümü, hizmeti vermede kullanılan araç ve gereçler, banka kartları veya teminat mektupları gibi hizmeti temsil eden fiziksel nesnelere, hizmet tesisindeki diğer müşterilerin görünümü, bu kriterler çerçevesinde değerlendirilmektedir.

Hizmet kalitesi göstergelerinin daha iyi açıklanabilmesi açısından, bu göstergeleri kavramsal ve sayısal olarak örneklendirebiliriz:

Örneğin, “erişebilirlik” göstergesini ele alalım. Bu gösterge için kaliteyi yani müşteri tatmin düzeyini aşağıdaki gibi derecelendirebiliriz.

*Gereksinim duyduğum herhangi bir an satıcı ile temas kurabilirim.

*Satıcı, gereksinim anında yerindedir.

*Gereksinim duyduğum an satıcıyı bulabilirim.

*Gerek duyduğum an satıcıyı aramam gerekir.

“Tepkisellik” göstergesini ele alırsak derecelendirme şöyle olabilir:

- *Satıcılar,, eriştiğim anda hemen yanıt verirler.
- *Satıcılar, yardım istediğimde hızla yanıt verirler.
- *Satıcılardan yardım istediğimde, eriştikten bir süre sonra yanıt alırım.
- *Satıcılara eriştikten sonra, yardım almam için beklemem gerekir.

Hizmet kalitesi göstergeleri için bazı sayısal değerler aşağıdaki gibi örneklendirilebilir:

- *Telefona üçüncü çalışan önce yanıt verilmesi
- *Kuyrukta 3 müşteriden fazla müşterinin beklememesi
- *Kayıp kredi kartının 12 saatte yenilenmesi
- *Uçak kapılarının inişte, durduktan 70 saniye sonra açılması
- *Müşteri oturduktan 3 dakika sonra servisin başlaması
- *Yangın duyurulduktan en geç 7 dakika sonra yangın yerine ulaşılması

Hizmet İşletmelerinin Kalite Amaçları

Hizmet sektöründeki işletmelerin kalite amaçları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- 1)Müşterinin amaç ve isteklerinin en mükemmel şekilde karşılanması
- 2)Hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanması
- 3)Eldeki kaynakların en verimli şekilde kullanılması
- 4)Pozitif imaj ve güven kazanılması
- 5) Pazar payının ve kârlılığın artırılması

Hizmet Kalitesini İyileştirme ve Geliştirme

Hizmet kurumlarında kaliteyi belirleyen unsurların başında, hizmetten yararlananların beğenisi veya kararı gelmektedir. Hizmetten yararlananların beğenisini, sunulan hizmet kadar, sunucuların davranışları da etkilemektedir. Bu nedenle kurumun kalite başarısını yükseltmede, çalışanların motive edilmesine, yöneticilerin gerekli önemi vermesi gerekmektedir. Çalışanların motivasyonu ise onların yakından tanınması, anlaşılması, tatmini ve geliştirilmesiyle mümkün olacaktır.

Hizmet kalitesini iyileştirme veya geliştirme önerilerine, müşteriye birebir hizmet veren personelin katılması gerekmektedir. Böylece kişiler, yaptıkları işin kalitesiyle ilgili nihai karar vermeye teşvik edilme fırsatını sorumluluk duygularıyla özdeşleştirmiş olacaklardır. Fakat orta ve üst kademe yöneticilerinin planlama, stratejik hedefler belirleme, koordinasyon ve denetim görevleri, yine en etkin biçimde sürdürülmelidir. Hizmet kalitesini

artırmanın başlangıç noktası, verilen hizmet kalitesinin hangi noktada olduğunu tespitidir. Ölçülemeyen kalitenin geliştirilmesi mümkün değildir. Sanayi kuruluşlarında kalite ölçümü nispeten kolaydır. Fakat hizmet kuruluşlarında kalite ölçümü, ancak iç ve dış müşteri memnuniyetsizliğinin tespitiyle mümkündür.

Hizmet kurumları için standart, ayrıca TSE ve Kal Der gibi aracı kurumlar tarafından sağlanmaktadır. Bunun için kurumun uzun ve pahalı olan birçok adımı izlemesi gerekmektedir. Sanayi kuruluşları için geliştirilen standartlar zamanla değiştirilerek hizmet sektöründeki kuruluşlar için geçerli hale getirilmeye çalışılmıştır. Hizmet birimleri kalite sistemi kapsamında, yönetim, personel, pazarlama, tasarım, kalite kontrol ve performans ölçüm fonksiyonları yer almaktadır.
