

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ*SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**VERİ ZARFLAMA ANALİZİ İLE HİZMET SEKTÖRÜNDE PERFORMANS
DEĞERLENDİRME: TİCARET İL MÜDÜRLÜKLERİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hülya GÜNER ERTEMOĞLU

OCAK - 2019

GÜMÜŞHANE



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ*SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**VERİ ZARFLAMA ANALİZİ İLE HİZMET SEKTÖRÜNDE PERFORMANS
DEĞERLENDİRME: TİCARET İL MÜDÜRLÜKLERİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hülya GÜNER ERTEMOĞLU

Tez Danışmanı: Doç. Dr. İskender PEKER

OCAK - 2019

GÜMÜŞHANE

KABUL VE ONAY

Doç. Dr. İskender PEKER danışmanlığında, Hülya GÜNER ERTEMOĞLU tarafından hazırlanan “Veri Zarflama Analizi İle Hizmet Sektöründe Performans Değerlendirme: Ticaret İl Müdürlükleri Örneği” isimli bu çalışma, 14/12/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

[İmza]

Unvanı Adı SOYADI (Başkan)

[İmza]

Unvanı Adı SOYADI (Danışman)

[İmza]

Unvanı Adı SOYADI (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.../.../....

[imza]

Prof. Dr. Ekrem CENGİZ

Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “Veri Zarflama Analizi İle Hizmet Sektöründe Performans Değerlendirme: Ticaret İl Müdürlükleri Örneği” isimli bu çalışmanın, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve alıntı yaptığım tüm çalışmaların kaynakçada yer aldığını taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

☐	Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
☐	Tezim sadece Gümüşhane Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir
☐	Tezimin yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

14/12/2018

imza

Hülya GÜNER ERTEMOĞLU

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın tamamlanma sürecinde değerli görüşleri ve bilgi birikimiyle beni yönlendiren, cesaretlendirici sözleriyle daima bana destek olan ve tecrübelerini benimle paylaşan çok kıymetli hocam ve tez danışmanım Sayın Doç. Dr. İskender PEKER'e teşekkürü bir borç bilirim.

Değerli hocalarım Prof. Dr. Birdoğan BAKİ, Prof. Dr. Ekrem CENGİZ ve Doç. Dr. Dilşad GÜZEL'e katkılarından dolayı teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmamın anlam kazanması için verilere ulaşmamda bana destek olan ve her türlü imkanı sağlayan Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdür Yardımcısı Sayın Bayram UZUNOĞLAN'a çok teşekkür ederim.

Tez çalışmamda gerekli imkanı sağlayan ve benden desteğini esirgemeyen başta Erzincan Ticaret İl Müdürü Sayın Recai PALABIYIK olmak üzere mesai arkadaşlarıma teşekkür ederim. Ayrıca verilere ulaşmamda özel çaba sarf eden değerli arkadaşım Hava ARAT'a teşekkürlerimi sunarım.

Bugünlere gelmemde büyük emekleri olan, destekleriyle bana güç veren canım annem Ayşe GÜNER ve canım babam Atilla GÜNER'e, ablalarım Çiğdem ADANUR, Saliha DERSULU, Zeynep GÜNER KASAP ve canım kardeşim Tuğçe GÜNER'e her zaman yanımda oldukları için teşekkürü bir borç bilirim.

Tez sürecinde bıkmadan usanmadan sabırla her an yanımda olan, beni daima cesaretlendiren, destekleyen ve bu zorlu süreci benim için kolaylaştıran sevgili eşim Süleyman ERTEMOĞLU'na hayatımda olduğu için sonsuz teşekkür ederim.

Gümüşhane-2019

Hülya GÜNER ERTEMOĞLU

ÖZET

[GÜNER ERTEMOĞLU Hülya]. Veri Zarflama Analizi İle Hizmet Sektöründe Performans Değerlendirme: Ticaret İl Müdürlükleri Örneği, Yüksek Lisans Tezi, 2019, (XII+60).

Günümüzde işletmelerin varlığını verimli bir şekilde devam ettirebilmeleri müşteri memnuniyetini sağlamaktan geçmektedir. Bu anlayış hizmet sektörüne de hâkim olmaya başlamış olup; müşterilere daha iyi hizmet vermek, şikâyetlere daha basit ve hızlı çözümler üretmek ve müşterilerin memnuniyetini sağlamaya yönelik planlanmaktadır.

Bu tez çalışmasında 81 İlde faaliyet gösteren Tüketici Hakem Heyetleri (THH) tarafından yürütülen iş ve işlemlerin daha kaliteli olmasını sağlamak amacıyla 2017 yılına ait veriler kullanılarak Tüketici Hakem Heyetlerinin görelî etkinlikleri Veri Zarflama Analizi tekniklerinden çıktıya yönelik ölçeğe göre sabit getiri (CCR) yöntemiyle tespit edilmiş ve performans değerlendirmesi yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda 23 İl THH'nin (Ankara, Antalya, Aydın, Gümüşhane, İstanbul, Konya, Sinop vs.) etkin, 58 İl THH'nin (Adana, Çanakkale, Erzincan, Erzurum, Gaziantep, Giresun, İzmir, Kayseri, Samsun, Trabzon vs.) görelî etkin olmadığı sonucuna varılmıştır. Etkin olmayan İl Tüketici Hakem Heyetlerinin etkin olabilmeleri için önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Veri Zarflama Analizi, Tüketici Hakem Heyeti, Performans, Performans Değerlendirmesi, Hizmet, Müşteri Memnuniyeti.

ABSTRACT

[GÜNER ERTEMOĞLU Hülya]. Performance in Seervice Sector with Data Envelopment Analysis: Example of Trade Provincial Directorates, Thesis of Master Degree, 2019, (XII+60).

Today, businesses should meet the customer satisfaction to continue their existence productively. This comprehension starts to dominate also service industry; it plans towards providing better service to customers, finding more quick and easy solutions for complaints and meeting the customer satisfaction.

In order to increase the quality of the works and processes governed by the Arbitration Committee for Consumer that is active in 81 provinces, within the scope of this thesis, the relative events of the Arbitration Committee for Consumer(ACC) are detected and the assessment of performance is done through the output of Constant Returns to Scale(CCR), which is one of the techniques of Data Envelopment Analysis by using the data from 2017. The study concludes that 23 proviencies of ACC (Ankara, Antalya, Aydın, Gümüşhane, İstanbul, Konya, Sinop etc.) are not active, 58 proviencies of ACC (Adana, Çanakkale, Erzincan, Erzurum, Gaziantep, Giresun, İzmir, Kayseri, Samsun, Trabzon etc.) are not comparatively active. The country Arbitration Committees for consumers which are not active are made a suggestion to make them active.

Keywords: Data Envelopment Analysis, Consumer Arbitration Committee, Performance, Performance Evaluation, Service, Customer Satisfaction,

İÇİNDEKİLER

DIŞ KAPAK

İÇ KAPAK

KABUL VE ONAY II

BİLDİRİM III

ÖNSÖZ IV

ÖZET V

ABSTRACT VI

İÇİNDEKİLER VII

TABLolar LİSTESİ X

ŞEKİLLER LİSTESİ..... XI

KISALTMALAR LİSTESİ..... XII

GİRİŞ 1-2

BİRİNCİ BÖLÜM

1. HİZMET, MÜŞTERİ, ŞİKÂYET VE PERFORMANS

KAVRAMLARI..... 3-22

1.1. Hizmet Kavramı 3

1.1.1. Hizmet Sektörü 4

1.1.2. Hizmetlerin Özellikleri 5

1.2. Müşteri Kavramı 7

1.2.1. Müşteri Türleri 7

1.3. Müşteri Memnuniyeti Kavramı 8

1.3.1. Müşteri Memnuniyetinin Önemi 9

1.3.2. Müşteri Memnuniyetinin Unsurları 9

1.4. Şikâyet Kavramı ve Önemi 10

1.4.1. Müşteri Şikâyetleri	11
1.4.2. Şikâyet Eden Müşteri Özellikleri ve Türleri	11
1.4.3. Müşteri Şikâyet Kanalları	13
1.4.4. Şikâyet Yönetimi Tanımı	14
1.4.5. Şikâyet Yönetiminin Gelişim Süreci	15
1.5. Performans Kavramı ve Kamu Kurumlarında Performans Yönetimi	16
1.5.1. Performans Tanımı	16
1.5.2. Kamu Kurumlarında Performans Yönetimi	17
1.6. Ticaret İl Müdürlüğü	18
1.6.1. Tüketici Hakem Heyetleri ve 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun	20

İKİNCİ BÖLÜM

2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI	23-40
2.1. Kamu Sektöründe VZA Yöntemi Kullanılarak Yapılan Performans Çalışmaları	23
2.2. Kamu Sektöründe Farklı Yöntemler Kullanılarak Yapılan Performans Çalışmaları	35

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. VERİ ZARFLAMA ANALİZİ	41-46
3.1. Veri Zarflama Analizi Tanımı	41
3.2. Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Endeksi	44
3.3. Veri Zarflama Analizi Uygulama Aşamaları	45
3.3.1. Karar Verme Birimlerinin Seçilmesi	45
3.3.2. Girdi ve Çıktıların Belirlenmesi	45
3.3.3. Verilerin Elde Edilebilirliği ve Güvenilirliği	45

3.3.4. Girdi ve Çıktıların Görelî Etkinliklerinin Ölçümü	45
3.3.5. Etkinlik Değerleri	45
3.3.6. Referans Kümelerinin Belirlenmesi	46
3.3.7. Etkin Olmayan Karar Verme Birimleri İçin Hedef Belirlenmesi	46
3.3.8. Sonuçların Değerlendirilmesi	46

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. UYGULAMA	47-57
4.1.Çalışmanın Amacı	47
4.2. Çalışmanın Yöntemi	47
4.3. VZA Uygulaması	47
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	58-60
KAYNAKÇA	61-78
ÖZGEÇMİŞ	79
EKLER	80-90

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 4.1.	Karar Verme Birimleri ve Sayısal Gösterimleri.....	48
Tablo 4.2.	Girdilerin Açıklaması ve Sembolleri	49
Tablo 4.3.	Çıktıların Açıklaması ve Sembolleri	49
Tablo 4.4.	Etkinlik Değerleri	50
Tablo 4.5.	Referans Kümesi	52
Tablo 4.6.	Çıktı Değerleri Hedef Tablosu	54
Tablo 4.7.	Girdi Değerleri Hedef Tablosu	56

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1.	Hizmet Özellikleri	6
Şekil 1.2.	Tatmin Olmamış Müşteri Davranışı	12



KISALTMALAR LİSTESİ

BCC	: Banker, Charnes, Cooper
CCR	: Charnes, Cooper, Rhades
GTB	: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
KVB	: Karar Verme Birimleri
THH	: Tüketici Hakem Heyetleri
TİM	: Ticaret İl Müdürlüğü
TÜBİS	: Tüketici Bilgi Sistemi
VZA	: Veri Zarflama Analizi

GİRİŞ

Teknoloji ve küreselleşme çağı olan günümüz dünyasında insan ihtiyaçlarının artması ve kaynakların kıt olması, sunulan hizmetlerde müşteri odaklı bir anlayışı hâkim kılmıştır. Günümüzde yaşanan bu gelişmeler gerek özel sektörü gerekse kamu sektörünü zorunlu bir değişime doğru yönlendirmiştir.

Özel sektörde olduğu gibi kamu sektöründe de rekabet edebilme ve varlığını sürdürebilme düşüncesi önem arz etmektedir. Bu düşüncenin temelini minimum maliyetle maksimum performans, üretim ve kazanç elde etmek oluşturmaktadır. İşletmelerin varlığını sürdürebilmeleri bu düşüncenin gerçekleşmesiyle doğru orantılıdır. Dolayısıyla işletmelerin piyasadaki konumlarını görebilmeleri için rakip işletmelerin performansıyla kendi performansını görelî olarak değerlendirmeleri, etkin olup olmadıklarını tespit etmeleri ve etkin olmamaları durumunda referans almaları gereken işletmeleri belirlemeleri gerekmektedir.

Etkinlik, kullanılan girdilerle olması gereken yani en ideal olan çıktının elde edilmesi; verimlilik, kıt kaynaklarla en akılcı şekilde üretim yapmaktır. Performans için hayati olan bu iki kavram üretim sürecinde işletmelerin amaçlarına ulaşmalarında en kritik öneme sahiptir. Etkinlik ve verimlilik kavramları, yöneticilerin mevcut performanslarını değerlendirmelerini, ayrıca üretimi olumlu veya olumsuz etkileyen faktörleri tespit etmelerini sağlamaktadır.

İşletmelerin başarısında önemli bir boşluğu dolduran işletme çalışanlarının daha faydalı hizmet verebilmeleri için işverenler tarafından tatmin edilmeleri gerekmektedir. Performans yönetimi bu noktada önemli bir süreç olmaktadır. Çalışanlara yeteneklerini sergileyebilecekleri çalışma ortamı sunmak performans yönetiminin temelidir.

Bu tez çalışmasında Veri Zarflama Analizi uygulanmıştır. Yapılan literatür araştırması sonucunda hizmet sektöründe Ticaret Bakanlığına bağlı Tüketici Hakem Heyetlerinde VZA uygulamasına rastlanılmaması nedeniyle bu konudaki literatür boşluğu doldurulmaya çalışılmıştır.

Tez çalışmasının birinci bölümünde hizmet, müşteri, şikâyet ve performans kavramları açıklanmaya çalışılmış, böylece Tüketici Hakem Heyetlerinin iş ve

işlemlerinin anlaşılmasına ışık tutulmuştur. Ticaret İl Müdürlüklerinin birimleri kısaca anlatılarak THH'nin temel taşı olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki kanundan kısaca bahsedilmiştir.

İkinci bölümde hem kamu sektöründe VZA yöntemi kullanılarak yapılan performans çalışmalarıyla ilgili hem de kamu sektöründe farklı yöntemler kullanılarak yapılan performans çalışmalarıyla ilgili literatür araştırması yapılmıştır. Performans değerlendirmesiyle ilgili yapılan çalışmalarda en yaygın şekilde kullanılan yöntemin VZA olduğu görülmüş ve çalışmada yöntem olarak VZA tercih edilmiştir.

Üçüncü bölümde VZA tanımı yapılmış ve VZA'nın uygulama aşamaları açıklanmaya çalışılmıştır.

Son bölüm olan dördüncü bölümde ise Tüketici Hakem Heyetlerinde VZA uygulaması yapılarak karar verme birimlerinin göreceli etkinlikleri ölçülmüş, etkin olmayan birimler belirlenmiş ve etkinliğe nasıl ulaşılacaklarına dair değerlendirme yapılmıştır. Sonuç ve tartışma bölümüyle tez çalışması sonlandırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. HİZMET, MÜŞTERİ VE ŞİKÂyet KAVRAMLARI

Çalışmanın amacı, müşteri şikâyetlerini dikkate alarak tüketicilere hizmet sunmayı amaç edinen Ticaret İl Müdürlüklerinin performanslarının değerlendirilmesidir. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın bu bölümünde sırasıyla hizmet, müşteri, şikâyet ve performans kavramları üzerinde durulacaktır. Takip eden aşamada ise Ticaret İl Müdürlüklerinin işleyişi hakkında bilgi verilerek birinci bölüm sonlandırılacaktır.

1.1. Hizmet Kavramı

Birden fazla anlam içeren hizmet kavramı, geçmişten günümüze kadar çok farklı şekilde tanımlanmış ve yorumlanmıştır (Türkmenoğlu, 2015: 8). Bu durumun sebebi, her araştırmacının mensup olduğu bilim dalı ve benimsediği yaklaşıma göre bir tanım geliştirmesi (Barutçu, 2002: 2) olarak gösterilebilir. Bu tanımlamalardan bazıları aşağıda özetlenmiştir:

Kavramsal olarak çok değişik ve karmaşık bir yapıya sahip olan hizmet, hizmet alanlar ve verenler için farklı anlamlar taşısa da; genel olarak hizmetin tanımı yapılacak olursa; “maddi varlıkların dışında insanların faydasına sunulan faaliyetlerin tümüdür.” denilebilir (Yıldız, 2011: 4).

Hizmet; insan gücü ve makineler vasıtasıyla üretilen ve tüketicilere fayda sağlayan, fiziksel olmayan ürünlerdir (Akın, 2012: 40). Tüketici gereksinimlerinin karşılanması amacıyla üretilen maddi olmayan nitelikteki ürüne ve ekonomik bir değer barındıran, yer, zaman ve psikolojik olarak bir fayda sağlayan işleme hizmet denilmektedir (Çeliker, 2004: 40).

Hizmet genelde soyut bir yapıya sahip olan, müşteri ile hizmet sağlayan veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynakları, malları ve sistemleri arasındaki etkileşim anında ortaya çıkan ve müşteri problemlerine çözüm olarak sağlanan bir faaliyet dizisidir (Oğuz, 2010: 7). Başka bir deyişle hizmet; çıktısı fiziksel bir ürün olmayan, üretildiği

zamanda tüketilen ve uygunluk, zaman ve kolaylık gibi artı değerler sunan ekonomik faaliyetlerin tümüdür (Biçki, 2016: 18).

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 3. Maddesinde ise “Hizmet, bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusu” olarak tanımlanmaktadır (T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, 2017: 5).

Bir başka tanımlamada hizmet; tüketici açısından elde edilmek istenen bir fayda ya da giderilmesi gereken bir ihtiyaç, pazarlayan açısından ise tüketicinin elde etmek istediği faydayı sağlayacak veya ihtiyacını giderecek soyut unsurların bileşimidir (Göksoy, 2010: 2).

Bu bilgiler ışığında hizmet; insan ya da insan topluluklarının ihtiyaçlarını sağlamak amacıyla belirli bir fiyattan satışa koyulan, soyut olan, anında tüketilen, standartlaştırılamayan, fayda ve kanaat oluşturan faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir (Sevimli, 2006: 2).

1.1.1. Hizmet Sektörü

Günümüzde üretimin temel unsurlarından biri olan hizmet sektörü, ülkelerin refah seviyesini belirleyen bir nitelik kazanmıştır (Horasan, 2013: 10). Dünya çapındaki ekonomik gelişmeler, hizmet sektörünün büyümesine katkı sağlarken, artan refah seviyesi; firmaların, kuruluşların ve bireylerin daha çok hizmet satın almasına sebep olmaktadır (Ekici, 2012: 22).

Dünya ekonomisinde hizmet sektörünün bu denli büyümesinin başlıca sebeplerinden biri olan teknolojik gelişmelerle birlikte artan rekabet ve teknolojinin insanlar arasında ortaya çıkardığı sosyal uzaklık ve bu uzaklık sonucunda oluşan sosyal problemlerdir (Onan, 2006: 17). İşletmelerin artan rekabetle başa çıkabilmeleri için çözüm, müşteri memnuniyeti olmakta ve müşteri memnuniyeti de gelişen hizmet imkanlarıyla sağlanmaktadır (Onan, 2006: 17).

İnsan ihtiyaçları doğrultusunda ortaya çıkan ve zamanla daha büyük önem arz eden hizmet sektörü; günümüz insanının her geçen gün yeni hizmetlere ihtiyaç duyması nedeniyle özel girişimci için cazip bir yatırım alanı durumuna gelirken, kamu yöneticileri için ise artan yükümlülükler anlamına gelmektedir (Başer, 2008: 5).

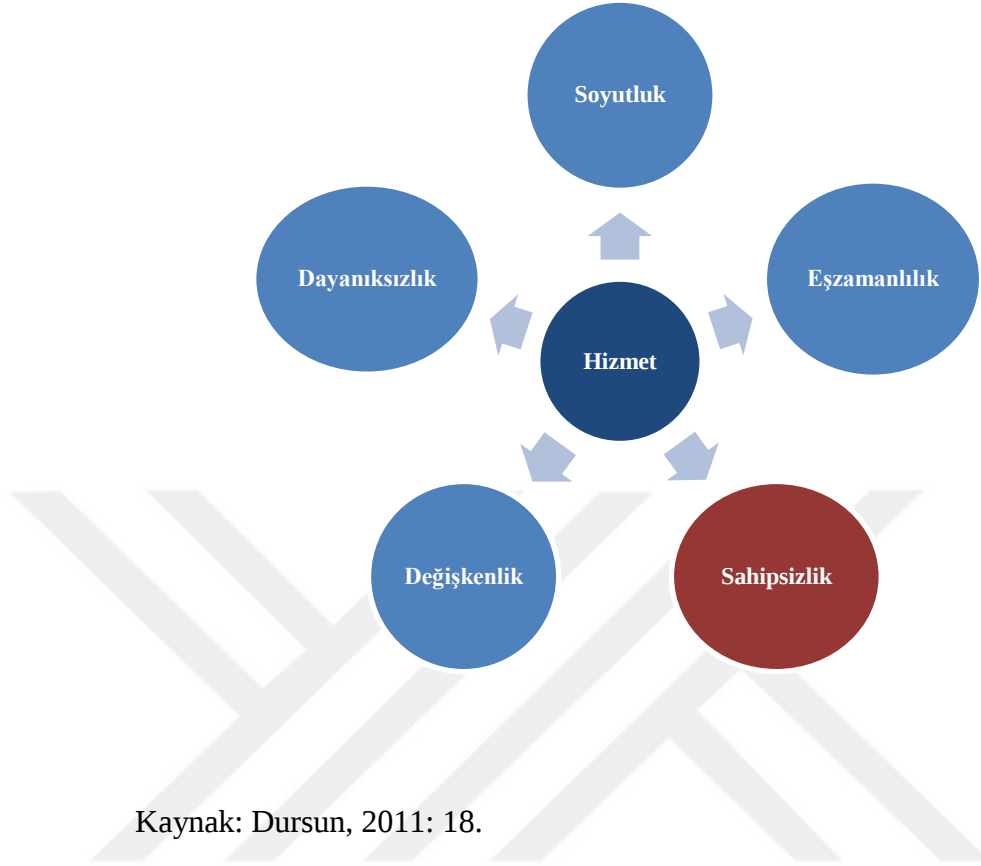
Ekonomide elle tutulur ürünler dışında; mühendislik, bankacılık, iletişim, perakende mağazacılık, toptan ve perakende ticaret, hekimlik gibi meslekler, kar amacı gütmeyen iktisadi faaliyetler, tüketiciye dönük hizmetler, savunma, adalet vb. tüm devlet etkinlikleri gibi her türlü yararlı çalışma ve etkinliğin üretildiği sektörler hizmet sektörünün kapsamına girmektedir (Çatak Oylum, 2011: 70).

Hizmet sektörünün önceliği, hizmet üretimi sonucunda müşteriye tatmin ve fayda sağlayarak, müşteri ihtiyaçları doğrultusunda müşteriye doyuma ulaştırmayı hedefleyen faaliyetler yaratmak; müşteri istek ve taleplerine odaklı olmak ve faaliyetlerini bu çerçevede düzenleyerek piyasada yer almak olmalıdır (Özbekler, 2016: 16-17).

1.1.2. Hizmetlerin Özellikleri

1985 yılında Zeithaml, Parasuraman ve Berry tarafından ortaya atılan dört ana hizmet özelliği olan soyutluk, eşzamanlılık, dayanıksızlık ve değişkenlik kavramları literatürde en çok atıf yapılan özelliklerdir (Gürel, 2010: 13). Bazı araştırmacılar bu dört özelliğe ek olarak sahipsizlik özelliğini de eklemişlerdir (Dursun, 2011: 17).

Şekil 1.1. Hizmet Özellikleri



Kaynak: Dursun, 2011: 18.

Hizmetlerin özellikleri aşağıda açıklanmıştır:

Soyutluluk: Hizmetler, fiziksel malı tanımlamada kullanılan renk, stil, tat, ambalaj, koku, dayanıklılık gibi mala bağlı nitelikler ile tanımlanamaz (Atılğan, 2001: 24). Hizmetin soyut olması; hizmetin elle tutulamayan, görülemeyen, duyulamayan, tartılamayan, sergilenemeyen, paketlenemeyen, taşınamayan, herhangi bir şekilde envanteri tutulamayan, saklanamayan, standartlaştırılamayan bir niteliğe sahip olması demektir (Terziu, 2016: 59).

Eşzamanlılık: Hizmetlerin üretimi ile tüketimi aynı anda meydana gelmektedir ve bu sebeple hizmetlerin karakteristik özelliklerinden biri olan ayrılmazlık özelliği verilen hizmetin ve hizmeti talep eden müşterinin, aynı zamanda ve aynı yerde birlikte bulunmasını gerektirmektedir (Midilli, 2011: 8-9).

Dayanıksızlık: Hizmetler stoklanamaması ve bu sebeple önceden çok sayıda üretilmemesi, saklanamaması, iadesinin mümkün olmaması ve yeniden satılamaması nedeniyle dayanıksız olarak nitelendirilmektedir (Yumuşak, 2006: 14).

Değişkenlik: Performans olarak tanımlanan hizmetler, aynı hizmetin değişik zamanlarda, aynı birimin farklı elemanlarınca, bir müşteriden diğer bir müşteriye aktarımı ve kalitesi gibi faktörlerde değişkenlik gösterebilmektedir (Özkan, 2010:9). Her bir tüketicinin kendine özgü taleplerinin olması, hizmeti kendilerine özgü bir şekilde tecrübe etmelerini sağlamakta (Karabay,2010: 13) ve hizmet üretiminin insanlar tarafından birebir gerçekleştirilmesi hizmetlerin standardizasyonun oluşturulmasını zorlaştırmaktadır (Kocaağa, 2010: 8).

Sahipsizlik: Hizmet sunulduğunda satıcıdan alıcıya aktarılan bir sahiplikten bahsedilemez; yani hizmet verilirken satın alan taraf sadece hizmet sürecinin hakkını satın alacaktır veya gelecekte sunulacak bir hizmetin hakkını elde edecektir (Ermurat Güney, 2012:8). Müşterinin sahip olduğu şey hizmetin kendisi değil, hizmetten elde edilen faydadır (Talih, 2008: 10).

1.2. Müşteri Kavramı

Müşteri; nihai ürünü satın alan kişi olduğu gibi ayrıca, herhangi bir malı, hizmeti, bilgi ihtiyacını gidermek için tatmin edilmesi gereken kişi, departman ya da bir kuruluştur (Çelik, 2004: 14).

Başka bir ifadeyle müşteri; günümüzde işletmelerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri için ihtiyaç duydukları önemli kaynaklardan birisidir ve üretilen mal ve hizmetleri satın alma ihtimali bulunan ve satın almış olan herkestir (Can, 2010:2).

Diğer bir görüşe göre ise müşteri; firmaların ürettiği ürün veya hizmetleri satın alan, bu ürün ve hizmetlerin pazardaki konumunu belirleyen, firmalara hedeflerine yaklaşmalarında en hayati desteği veren kişilerdir (Aytekin, 2015: 36).

1.2.1. Müşteri Türleri

Müşteri türleri ikiye ayrılır:

- a) *İç Müşteri:* İşletme çalışanlarından oluşan iç müşteri kavramı, işletmelerde tedarikçilerden başlayarak ürünün veya hizmetin nihai kullanıcısına ulaşmasına kadar devam eden süreçlerde faaliyette bulunan çalışanların tümünden oluşur (Çınar, 2007: 4). Dolayısıyla bu kavram, müşterilerin yalnızca ürünü satın alan kişilerden değil; ürünün veya hizmetin üretimi, planlaması ve pazarlama dağıtım kanallarına dâhil olan çalışanlardan da

oluşturduğunu savunmaktadır (Ertekin, 2016: 31). Bir çok deneysel çalışma, çalışan memnuniyeti ile müşteri memnuniyeti arasında güçlü bir pozitif ilişki olduğunu göstermektedir (Ado, 2016: 20).

- b) *Dış Müşteri*: Kaliteli olması şartıyla bir ürün veya hizmetten maksimum faydayı sağlamak isteyen, iç müşterilerin ürettiklerini tüketenlerdir (Sezer, 2008: 152). İşletmelerin hizmet veya mal sundukları dış müşteriler işletmelerin yaşam kaynağı olması nedeniyle modern pazarlama anlayışının sacayağını oluşturan müşteri odaklı yaklaşım; işletmelerin müşteriye yoğunlaşmalarını, mal veya hizmetlerini müşterilerin beklenti ve gereksinimleri doğrultusunda üretmelerini zorunlu hale getirmiş ve müşterilerin taleplerine karşı duyarlı olmalarını sağlamıştır (Allahyarı Sanı, 2011: 48).

Kamunun memnun edeceği dış müşteri kitlesi ise vatandaşlar olup; kamunun varlık nedeni de vatandaşlara kaliteli hizmet veya ürün sunabilmektir (Sezer, 2008: 152).

1.3. Müşteri Memnuniyeti Kavramı

Rekabetin yoğun yaşandığı bu dönemde müşteri memnuniyeti, işletmeler açısından hayati bir değer olmaktadır ve müşteri memnuniyeti doğrultusunda kararlar alıp uygulamaya geçirmek ancak müşteri davranışları ve düşünceleri hakkında donanımlı bir bilgi sahibi olmayı gerektirmektedir (Yücel, 2011: 9).

İşletmelerin en önemli hedeflerinden olan hayatta kalmak ve kar maksimizasyonu sağlamak, memnun müşteriler yaratarak mümkün olmaktadır (Tütüncü ve İpekgil Doğan, 2003:132). Memnuniyet, müşterilerin mal veya hizmet ile ilgili beklentileri ile mal veya hizmetin gerçekleşen sonuçları arasındaki farktır (Mango, 2017: 24-25). Dolayısıyla müşteriler, bir ürünü satın alırken beklenti içerisinde hareket eder ve beklentileri karşılanan müşteri memnun edilmiş olur (Eroğlu, 2005: 9-10).

Müşteri memnuniyeti tipik olarak, bir kişinin beklentileri karşılandığında hissettiği duygu olarak tanımlanır yani müşteri beklentileri karşılandığında müşteri memnun edilmiş sayılır (Ado, 2016: 23).

Diğer bir deyişle müşteri memnuniyeti; müşterinin bir malı veya hizmeti almaya karar vermesiyle bunu araması, bulması, sahiplenmesi, ondan faydalanması, onun

bakımı ve onu tüketmesi aşamalarında kazanımları ile beklentilerini karşılaştırması sonucunda zihninde oluşan kanaattir (Büber ve Başer, 2012: 266).

1.3.1. Müşteri Memnuniyetinin Önemi

Hızla gelişen teknoloji, değişen pazarlar ve dinamik rekabet ortamı, günümüz modern işletmelerinin her geçen gün müşteri beklentilerine odaklanmasını zorunlu hale getirmektedir (Bapur, 2014: 56). Bu denli dinamik bir ortamda müşteri memnuniyeti firmaların kar oranlarını arttıran ve ömürlerini uzatan en önemli unsur olmaktadır (Çapar, 2016: 43).

Müşterinin satın almadan sonraki süreci üzerine yoğunlaşan müşteri davranışları üzerine yapılan çalışmalar nedeniyle pazarlamacılar gözüyle müşteri memnuniyeti önemli bir kavram olmuştur; çünkü müşteri memnuniyeti ağız yoluyla yapılan reklamlarla birlikte tekrarlanan satışları da beraberinde getirmektedir (Genç, 2014: 21-22). Memnun olan müşteriler sadece ürünü veya hizmeti satın almakla kalmaz, aynı zamanda özellikle internet ortamının gücü ile çevresine tavsiye eder (Skallı, 2016: 15). Yani, müşterilerin işletmelerden memnuniyeti arttıkça müşteriler olumlu yönde işletmelerin reklamını yapmaktadır ve müşteriler işletmelerden memnun oldukça, müşterilerin bağlılıkları, söz konusu işletmelerin mal ve hizmetlerini tekrar satın alma davranışları ve güven duyguları da artmaktadır (Kırmızıbiber, 2014: 60).

Müşteri memnuniyeti, müşterilerin mal veya hizmeti satın alma ve üçüncü şahıslara tavsiye etme davranışını etkilemesi nedeniyle hizmet sağlayıcılar açısından önemli bir faktördür (Mango, 2017: 26). Sonuç olarak; işletmelerin performansı ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki olması nedeniyle tüm işletmelerin müşteri memnuniyetini sağlamayı ana hedef olarak görmeleri zorunlu olmuştur (Gözütok, 2014: 60).

1.3.2. Müşteri Memnuniyetinin Unsurları

Müşteri memnuniyetini arttırmak için işletmeler bazı önemli unsurlara dikkat etmek zorundadır. Bunlar:

Beklentiler; geçmişte yaşanan deneyimler (ürün satın almak gibi), reklam, referans ve medya gibi dış kaynaklardan toplanan bilgilerle ortaya çıkar (Ermurat Güney, 2012: 34). Müşterilerin istekleri, memnuniyetin temel taşıdır ve

memnuniyet, bir müşterinin beklediği ile ulaştığı hizmet kalitesi arasındaki uyum ya da uyumsuzluktur (Burucuoğlu, 2011: 16-17).

İstekler; beklentilerden farkı geleceğe yönelik değil, şimdiki zamana yönelik olması ve beklentilere göre daha durağan olmasıdır (Iskhakova, 2010: 36). Yine beklentiler, ürünün belli başlı özelliklerini ve faydalarını gösterme olasılığı; istekler ise bu özelliklerin ve faydaların müşterilerin beklentilerini gerçekleştirme seviyesi hakkındaki görüşleri olarak ifade edilmektedir (Iskhakova, 2010: 36).

Algılanan Performans; müşterinin satın alıp kullandığı ürünün kalitesini değerlendirmesi olarak tanımlanır ve bu değerlendirme olumlu yönde olduğu takdirde müşteri memnuniyeti de artacaktır (Külahlı, 2016: 39).

1.4. Şikâyet Kavramı ve Önemi

Şikâyet; ihtiyaç ve gereksinimlerin, isteklerin, beklentilerin karşılanmaması sonucunda ortaya çıkacak olan memnuniyetsizliğin sözlü veya yazılı olarak ifade edilmesidir (Taştan, 2008: 32). Yani şikâyet, müşterinin ürün hakkındaki negatif düşüncelerini üretici firmaya, üçüncü bir şahsa, gruba veya ilgili kurumlara iletilmesi olarak tanımlanabilir (Erer, 2010: 60). En yalın tanımıyla şikâyet, müşteri açısından beklentilerinin karşılanmamış olduğunu ifade ederken; işletme açısından ise ürünündeki ya da sunulan hizmetindeki kusuru düzelterek memnun olmayan müşterinin hoşnutsuzluğunu gidermek için ele geçen bir fırsattır (Barlow ve Moller, 1996: 19).

Diğer bir deyişle şikâyet; müşterinin olumsuz geribildirimini olarak tanımlanır ve ifade edilen şikâyetler işletmeler açısından önemli bir sinyaldir (Alper, 2010: 45). Şikâyetler işletmeye iletilmezse veya işletmeye iletilen şikâyetler göz ardı edilirse başlangıçta önemsiz gibi görülen problemler, aksilikler, performans düşüklükleri daha önemli problemlere dönüşmeden tespit edilip çözülemezler (Alper, 2010: 45). Şikâyet eden müşteriler genellikle işletmelerin sorunlarını iyileştirmelerine yardımcı olurlar ve müşteri tarafından işletmeye iletilen her şikâyet müşteri ile işletmenin bozulan ilişkisini düzeltmek için iyi bir fırsattır (Aykut, 2013: 28).

Müşteri şikâyetleri, işletme açısından doğrudan veya dolaylı maliyet kaynağı olmasına rağmen şikâyetler aracılığıyla paha biçilemez doğrudan müşteri bilgisi sağlayabilmektedir (Bozacı, 2011: 36).

1.4.1. Müşteri Şikâyetleri

Yeni müşteriler kazanmanın sadık müşteriyi elde tutmaktan çok daha fazla maliyeti olduğu günümüz şartlarında, sadık müşterinin tekrar satın alma davranışını ve firmaya sadakatini arttırmak için müşterinin firmanın kendisi, ürünü ve hizmeti hakkındaki görüşlerini almak son derece hayati öneme sahiptir (Oruç, 2008: 47).

Müşteri şikâyeti, müşterinin olumsuz geri bildirimi olarak tanımlanmakta olup; kelimelere dökülmüş problemleri belirten şikâyetler işletmeler açısından sorunları çözme noktasında önemli birer sinyaldir (Alper, 2010: 45). Şikâyet alınır alınmaz sisteme dahil edilmelidir ve konunun üzerinde çalışmaya başlanıldığı tüketiciye bildirilmelidir (Güven Arslan, 2014: 41-42).

Müşteri şikâyetlerinin azalması, müşteri memnuniyetinin artması sonucunu vermektedir (Oruç, 2008: 47). Bu nedenle memnuniyetle negatif ilişki içerisinde olan müşteri şikâyetleri, belirli bir zaman diliminde işletmelerin ürün veya hizmetleriyle ilgili sorun yaşayan kişilerin durum değerlendirmesidir (Karakaya, 2016: 18). Müşterinin tatmin edilememesi şikâyetin başlangıç noktasını oluşturmaktadır (Ünver, 2010: 86).

1.4.2. Şikâyet Eden Müşteri Özellikleri ve Türleri

Yapılan çalışmalarda şikâyet eden müşterilerin şikâyet etmeyen müşterilerden farklı özellikler barındırdığı ortaya koyulmuştur ve bu nedenle farklı profillere sahip olan müşteriler yaşadıkları memnuniyetsizliklere farklı şekilde tepki vermektedir (Taştan, 2008: 45). Şikâyet eden müşterileri farklı kılan özellikler aşağıdaki gibi özetlenebilir:

a) *Demografik özellikler*: Cinsiyet, gelir, yaş, eğitim düzeyi ve medeni durum gibi özellikleri barındırmaktadır.

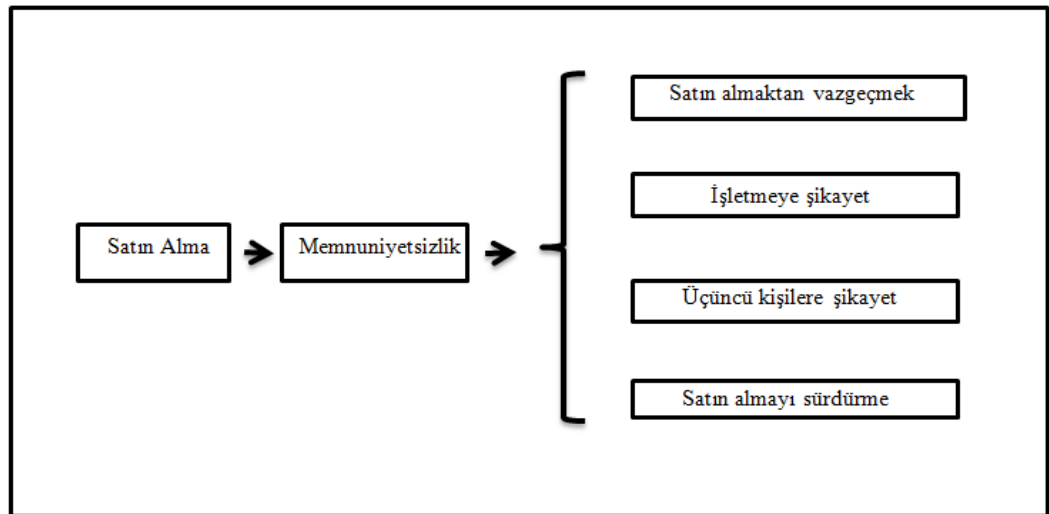
Cinsiyet: Çalışmalara bakıldığında şikâyet edenlerin veya şikâyet edeceğini belirtenlerin çoğunun kadın olduğu görülmüştür; bu da demektir ki, kadın olma ile şikâyet etme arasında pozitif ilişki vardır (Ok, 2011: 11). Bazı araştırmalarda ise erkeklerin şikâyetinde daha etkin olduğu savunulduğundan bu konuda net bir genelleme yapmak mümkün olmayacaktır (Demiray, 2010: 57).

Gelir: Gelir düzeyleri yüksek olan müşteriler daha fazla şikâyet eğiliminde olurken, gelir düzeyi düşük olan müşteriler daha fazla memnun olmakta ve daha az şikâyettedir (Mutlu, 2011: 29).

Yaş, Medeni Durum, Eğitim ve diğerleri: Bireylerin hayatları boyunca satın aldıkları mal ve hizmetler farklılık gösterebileceği gibi olaylara verilen tepkileri de farklı olacaktır (Taştan, 2008: 45). Evli olan kişilerin eşleriyle diyalog kurarak sakinleşmesi nedeniyle daha az şikâyettedir bulundukları görülmüştür (Demiray, 2010: 58). Eğitimli bireyler, şikâyet eylemine değer verir ve bu bağlamda satın aldıkları ürün veya hizmetten tatmin olmadıklarında şikâyet yolunu seçerler (Demiray, 2010: 58).

- b) *Psikolojik-sosyolojik özellikler:* Müşterilerin şikâyet yöneltme tutumu, şikâyet edip etmeyeceğini belirleyen faktörlerden biridir; yani kişinin nesne, fikir veya ortamlara yönelik olumlu ya da olumsuz bir biçimde tepki gösterme eğilimi tutum olarak tanımlanabilir (Aykut, 2013: 35). Birçok müşterinin şikâyet etmenin doğru olup olmayacağı hususunda kaygılı olduğu, bu doğrultuda şikâyet eğilimlerinin çevresel olgulardan etkilendiği görülmektedir (Mutlu, 2011: 32).
- c) *Kültürel özellikler:* Bireysellik kavramının aktif olduğu kültürlerde müşterilerin şikâyetinde bulunma eğilimine rastlanırken, toplumsallık kavramının yerleştiği kültürlerde ise müşteriler kendilerinden önce toplumu düşünmektedir (Demiray, 2010: 58-59).

Şekil 1.2. Tatmin Olmamış Müşteri Davranışı



Kaynak: Keskin, 2016: 97.

Şikâyet eden müşteri türleri aşağıdaki gibi gruplandırılabilir:

Konuşanlar: Bu grupta yer alan müşteriler söz konusu şikâyetlerini işletmeye bizzat ileten, üçüncü kişilerle paylaşmayan, işletmeye ikinci bir şans daha tanıyan ve işletmenin en iyi dostu olan gruptur (Mutlu, 2011: 39-40).

Pasifler: Bu gruba ait olan müşteriler kısa bir süre için işletmeden alışveriş yapmaya devam eden, aynı işletmenin aynı ürün ve hizmetleriyle ilgili sorunun tekrar etmesi durumunda harekete geçen, işletmeye en fazla üç kez hak tanıyan, memnuniyetsizliklerinin artması sonucunda firmaya zarar veren ve alışveriş yapmaktan vazgeçen gruptur (Mutlu, 2011: 39).

Öfkeliler: İşletme açısından tehlike oluşturan, işletmeye şikâyetlerini bildirmeyen, üçüncü kişilere işletmeyi kötüleyen müşteri grubudur (Aykut, 2013: 47).

Aktivistler: Dört grubun içerisinde potansiyel en tehlikeli grup olan, tazminattan daha fazlasını isteyen, intikam duygusu besleyen müşteri grubudur (Aykut, 2013: 47).

1.4.3. Müşteri Şikâyet Kanalları

Satın aldığı ürün veya hizmetten tatmin olmayan müşteriler şikâyetlerini işletmeye çeşitli kanallar aracılığıyla ulaştırabilir (Demiray, 2010: 59). Şikâyet kanalları aşağıdaki gibi açıklanabilir:

Şikâyet kutuları: Dilek kutusu, istek kutusu gibi çeşitli isimlerle adlandırılan şikâyet kutuları; müşterilerin kendileri yazarak veya işletmelerin hazırladıkları formları doldurarak şikâyetlerini iletebildikleri araçtır (Ok, 2011: 18). Şikâyet kutuları yalnızca şikâyetleri iletme aracı değil, aynı zamanda öneri, farklı fikirler, yenilikler ve işletme açısından önemli olabilecek pek çok bilgiyi de öğrenme olasılığı sağlamaktadır (Ok, 2011: 18).

Şikâyet kutuları, işletmeler açısından şikâyetlerin toplanmasında en ucuz ve en kolay yöntemlerden birisidir ve müşterilerin bu yöntemi tercih etmelerinin farklı nedenleri vardır (Aydın Pekacar, 2017: 37):

- Şikâyetin kime iletileceğinin bilinmemesi,
- Zaman sorunu,
- Sorunların yüz yüze dile getirilmesinden duyulan rahatsızlık,
- Alınan cevaplardan tatmin olunmaması,
- Karmaşık ve uzun şikâyet prosedürleriyle uğraşmak istenilmemesi.

Ücretsiz telefon hatları: Müşteriler genellikle reklamlar veya ürünlerin üzerinde bulunan numaraları arayarak şikâyetlerini işletmelere iletme imkanı bulurlar (Bozacı, 2011:64). Yapılan çalışmalar işletme ve müşteri arasında doğrudan iletişim sağlayan ücretsiz telefon hatlarının, geri bildirim sağlaması bakımından firmaların bu yöntemi giderek daha fazla tercih ettiğini göstermektedir (Bozacı, 2011:64).

Müşteri anketleri: Müşteri veri tabanının oluşturulabilmesi için ihtiyaç duyulan anketler, müşterilerden geri bildirim alınması konusunda en geçerli yöntemlerden birisidir (Sarı, 2008:75). Ayrıca işletmeler oluşturdukları anket formları ile müşterilerden mal veya hizmet, marka, fiyat ve işletme gibi konularda geribildirim elde etmektedirler (Ok, 2011:19).

Personel aracılığıyla yüz yüze görüşme: Müşterinin bu şikâyet kanalında şikâyetini iletebilmek için işletmeye gitmesi gerekmektedir ve böylelikle işletme personeliyle görüşerek sorununu yüz yüze anlatabilme imkanı bulacaktır (Karadağ, 2015:56-57). Bu yüzden müşteri memnuniyetini sağlamak ve pozitif izlenim yaratmak amacıyla her işletme, kendi personeline hizmet içi eğitim vermelidir (Aydın Pekacar, 2017:37).

Müşteri destek masaları: Şikâyet etmeyi sevmeyen müşterilerin sorunlarını dile getirmeleri amacıyla kurulmuştur (Timur ve Sarıyer, 2004:12). Özellikle sessiz müşterilerin şikâyetlerinin ortaya çıkmasında önemli bir şikâyet kanalıdır (Sarı, 2008:75).

1.4.4. Şikâyet Yönetimi Tanımı

Günümüz rekabet ortamında müşterilerde memnuniyetsizliğe sebep olan etkenlerin tespit edilerek sebepleriyle birlikte incelenmesi olan şikâyet yönetimi, mal ve hizmetlerdeki eksikliğin giderilmesi yoluyla müşteriyi memnun ederek onu kaybetmemenin en önemli unsurudur (Metin, 2012:8).

Tatmin edilmeyen müşterilerin yakın çevresine işletmeyi kötüleyen eleştirilerde bulunması ihtimali nedeniyle, etkin müşteri şikâyet yönetimi günden güne önem kazanmaktadır (Sarı, 2008:5). Etkin müşteri şikâyet yönetimi ise şikâyetlerin değerlendirilerek uygun çözümlere varılması ile gerçekleşmektedir (Sarı, 2008:5). Müşteri şikâyetlerinin müşteri gözüyle bakılarak çözümlenmesi işletme açısından hayati bir öneme sahiptir ve şikâyetin etkin olarak çözümlenmesi memnun olmayan

müşterilerin sadakatının kazanılması açısından bir zorunluluktur (Kılınç, 2011:16). Rekabet üstünlüğünü elde etmek isteyen işletmeler, tüketiciyi koruyan kanunlarla müşterilere verilen hakların dışında şikâyetle konu olabilecek sorunlarla ilgili etkili bir şikâyet yönetimi uygulamalıdır (Köse, 2007: 45).

Kayda değer bir şikâyet yönetimi süreci, başarılı işletmeler açısından müşterilerin ihtiyaçlarını önemsemek, yönlendirmek, markalarını muhafaza etmek, markalarına katma değer yaratmak ve müşteri güveni açısından önemli gerekliliklerden biridir (Metin, 2017: 7).

Şikâyetini işletmeye bildiren müşteri, bildirmiş olduğu şikâyetinin işletmenin ilgili birimleri tarafından değerlendirmeye alınıp alınmadığı hususunda beklenti içerisine girer ve bu nedenle işletmeler, hizmetin ifasında ortaya çıkan aksiliklere müşterilerin anlayış göstermesini beklemeden önce iletilen şikâyetlerin etkin ve doğru bir şekilde ele alınarak yönetildiğini müşterilere hissettirmelidirler (Görmüş ve diğerleri, 2013: 169).

Barlow ve Moller (1996)'ın "A Complaint is a Gift" isimli kitabında şikâyeti işletme açısından armağan olarak tanımlamış ve şikâyetler karşısında işletmenin birbirini izleyen aşamalardan geçmesinin faydalı olacağını belirtmişlerdir. Bu aşamalar aşağıdaki gibidir (Barlow ve Moller, 1996: 132):

- Müşteriye teşekkür edin, şikâyetin sizi niçin sevindirdiğini açıklayın ve özür dileyin.
- Müşteriye ne yaptığınızı açıklayın.
- Müşterinin haklı olduğunu kabul edin.
- Yanıtınızı bireyselleştirin.
- Sade fakat açık bir dil kullanın.
- Müşterinin beklentilerinin üzerine çıkın.
- Müşterinin memnun olup olmadığını kontrol edin.

1.4.5. Şikâyet Yönetiminin Gelişim Süreci

1970'li yıllarda ABD'de başlayan müşteri tatmini ve şikâyet davranışı ile ilgili çalışmaların ilk konferansı ABD'de 1980 yılında yapılmıştır; ayrıca konferansa katılım gösteren araştırmacılar, müşteri memnuniyetini kavramanın ve memnuniyetsizliğini

yönetmenin etkili pazarlama stratejilerinin geliştirilmesinde hayati öneme sahip olduğunu belirtmişlerdir (Usta, 2006: 122).

Müşteri tatmini, tatminsizliği ve şikâyet davranışlarının bilinmesi işletmelere zayıf yönlerini görmelerine ve buna göre pazarlama stratejisi geliştirmelerine imkan sağlar, böylece işletmeler eksik taraflarını geliştirerek müşterilerin memnuniyet seviyesini arttırabilirler (Demiray, 2010: 52).

Şikâyet yönetimi sürecinde yer alan önemli unsurlardan biri de çalışanlardır ve şikâyetleri etkili bir şekilde değerlendirmek ve bunlara uygun çözümler geliştirmek, iç müşteri olan çalışanların memnun edilmesinden geçer (Taştan, 2008: 49).

Şikâyet yönetiminin etkin bir şekilde yürütülebilmesi için işletmenin tüm çalışanlarının müşteri şikâyetlerini dikkate alırken bireysel hislerinin kontrolüne, etkili önlemlerin belirlenmesine, uygulanacak eylemin planlamasına, müşteriden yansıyacak şikâyetlerin çözümüne özen göstermelidir (Bozacı, 2011: 60-61). İşletmedeki tüm personeller müşteriye karşı yapıcı, uzlaşmacı, yardımcı ve empati kurabilen bir tavır sergilemelidir (Bozacı, 2011: 61).

Yukarıdaki bilgiler müşteri şikâyetlerinin işletmeler açısından hayati önem taşıdığını göstermektedir. Müşteri şikâyetlerini dikkate alarak üretim ve hizmet sürecini söz konusu eksiklikleri çözümlemeye odaklamış işletmeler rekabet üstünlüğünü elde edebileceklerdir. Bu doğrultuda işletmelerin çözümledikleri müşteri şikâyet sayısı ve türlerinin performanslarının artmasına katkı sağlayacağı şüphesizdir. Ülkemizde Ticaret İl Müdürlükleri bünyesinde faaliyet gösteren Tüketici Hakem Heyetleri (THH) müşteri şikâyetlerinin varış noktası konumundadır. Tatmin olmayan müşteriler sorunlarına çözüm bulmak amacıyla bu birimlere başvuru yapmaktadır. Bu bağlamda bu bölümün takip eden aşamalarında performans, kamu kurumlarında performans yönetimi kavramları ve Ticaret İl Müdürlüklerinin (TİM) işleyişi üzerinde durulacaktır.

1.5. Performans Kavramı ve Kamu Kurumlarında Performans Yönetimi

1.5.1. Performans Tanımı

Performans, belirli bir görevi yerine getirmek amacıyla organizasyonda yer alan her kademedeki iş görenin yaptığı işi nicel ve nitel olarak tanımlayan; işin gereği olarak önceden belirlenen ölçütleri karşılayacak şekilde görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleşme oranı olarak tanımlanabilir (Altıntaş, 2016:3).

Diğer bir deyişle performans terimi; işi gerçekleştiren kişinin, topluluğun veya bir işletmenin, söz konusu iş ile hedeflenen ve planlanan amaca yönelik olarak, belli bir zamanda amaçlanan ve hedeflenen yere ne kadar varabildiğiyle ilgilidir (Kaba, 2009:8).

Başka bir ifadeyle performans, belirli bir amaç için yapılan planlar doğrultusunda ulaşılan hedefi; yani hedeflenene ulaşım seviyesinin ölçümünü ifade eder (Şen, 2014: 47). Performans bireyin görevini başarma derecesidir ve birey hedefine ne kadar ulaşırsa performansı o kadar yüksek olur (Şen, 2014: 48).

Performans ile ilgili kavramlara aşağıda değinilmiştir:

Verimlilik; kullanılan girdiler ile elde edilen çıktılar arasında rasyonel bir ilişki kurulmasını gerektirir, ayrıca kıt kaynakların üretim sürecinde akılcı bir şekilde kullanılmasını sağlar (Çolak, 2010:9).

Yeterlilik; işletmenin hedefine ulaşabilme sürecinde işbirliği yapmaya istekli ve yeterli sayıda bireyin sağlanmasıdır (Görgülü, 2005: 28).

Etkililik; belirlenen hedeflere en üst seviyede ulaşmayı ve bu hedefleri sürekli güncellemeyi ifade ettiği gibi aynı zamanda değerlendirme ve derecelendirme kriteridir (Demirbaş, 2013: 10).

Etkinlik; üretilen mal ve hizmetlerin müşterilerin beklentilerine uygunluğunu ifade eder (Erdem, 2007: 44).

Etkililik amaçlar ve elde edilen sonuçlar ile ilgiliyken; *etkinlik* mevcut kaynakların kullanımı ile ilgili bir kavramdır. Yani *etkinlik* kullanılan girdilerle en ideal çıktının elde edilmesi iken, *etkililik* eldeki girdilerle mümkün olan en ideal sonucun elde edilmesidir (Demirbaş, 2013: 10).

1.5.2. Kamu Kurumlarında Performans Yönetimi

Performans yönetimi; üzerinde hemfikir olunan performans amaçlarının tanımlanması ile kaynakların önceliklendirilmesine ve bölüştürülmesine destek olan, bu performans amaçlarını karşılamada var olan politika ve programların sürdürülmesi veya değiştirilmesi noktasında yöneticilere bilgi aktaran; performans sonuçlarını ilgili taraflarla paylaşan performans ölçüm sisteminin kurumsal kültür, sistem ve süreçlerde pozitif bir etki yaratmak üzere kullanılması sürecidir (Şahin, 2011: 17).

Diğer bir deyişle performans yönetimi, bireylerin yeteneklerini en iyi şekilde sergileyebileceği çalışma ortamı oluşturma çabasıdır ve bu süreç çalışanlar için ortak bir iş tanımlandığı zaman başlar (Doğmaz, 2016: 5).

Performans yönetimi döngüsünün başında hem yöneticiler hem de çalışanlar beklenen sonuçlara ve davranışlara karar vermek için bir araya gelirler ve performans döngüsü boyunca çalışanlar tarafından gerçekleştirilecek hedefler beklenen sonuçları oluşturmaktadır (Bushara Mohammed, 2016: 10).

Yeni kamu yönetimi anlayışı bütün ülkelerde faaliyet alanı bulmaya başlayan ve kamu yönetiminde son zamanlardaki gelişmeyi ifade eden yeni bakış açılarından biridir. Performansa dayalı sistem, çalışan ve çalışmayan arasındaki farkı ortaya çıkartarak ödüllendirme ve cezalandırma sistemi aracılığıyla kurumlardaki birimlerin ve çalışanların daha verimli çalışmalarını gaye edinmektedir. (Çevik ve diğerleri, 2008: 46).

1.6. Ticaret İl Müdürlüğü

İlk Türkiye Büyük Millet Meclisi Hükümetinde ticari faaliyetler “İktisat Vekaleti” tarafından yürütülürken, 1924-1928 yılları arasında Ticaret Vekaleti ve sonrasında 1931 yılına kadar İktisat Vekaleti bünyesinde verilmiştir (<https://www.gtb.gov.tr/kurumsal/hakkimizda/tarihce>). Kendisinden ayrılan birimlerden dolayı İktisat Vekaleti iyice küçülmüş, bu durum 1949 yılına dek sürmüştür (<https://www.gtb.gov.tr/kurumsal/hakkimizda/tarihce>).

Bakanlık, 1949 yılında Ekonomi ve Ticaret Vekaleti haline gelirken; 1971 yılı başında ilk kez Sanayi ve Ticaret Bakanlığı adını almıştır (<https://www.gtb.gov.tr/kurumsal/hakkimizda/tarihce>). Aynı senenin sonunda Ticaret kolu tekrar ayrılarak Dış Ekonomik İlişkiler Bakanlığı ile birleşmiş ve 1939 yılındaki Ticaret Bakanlığı haline dönmüş, bu durum 1983 yılına kadar devam etmiştir (<https://www.gtb.gov.tr/kurumsal/hakkimizda/tarihce>). 1983 yılında ise Sanayi kolu ile tekrar birleşilerek oluşturulan Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, 2011 yılında Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’nın kurulmasına kadar faaliyetlerine devam etmiş olup Türk kamu yönetiminde bugünkü anlamıyla “Ticaret Bakanlığı Kavramı” bazı dönemler hariç 1840 yılından itibaren günümüze kadar varlığını devam ettirmiştir (<https://www.gtb.gov.tr/kurumsal/hakkimizda/tarihce>).

Son olarak 09/07/2018 tarihli ve 703 sayılı Kanun Hükmünde Kararnameye göre Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın Gümrük ve Ticaret birimleri ayrılmış ve Ticaret birimiyle Ekonomi Bakanlığı birleştirilerek Ticaret Bakanlığı adını almıştır.

Ticaret Bakanlığına bağlı olarak faaliyet gösteren birimler aşağıda belirtilmiştir (<http://erzincan.gtb.gov.tr/birimlerimiz>):

Piyasa Gözetimi ve Denetimi: Bu birim; ürün ve hizmetlere yönelik teknik mevzuatı oluşturmaya ve uygulamaya yetkili kılınan kamu kuruluşları tarafından, ürünün piyasaya arzı veya dağıtımı aşamasında veya ürün piyasadayken söz konusu mevzuat kurallarına uygun üretilmesini sağlamak amacıyla denetime tabi tutulması ile kurallara uygun üretilmeyen ürünlerin mevzuatla uyumlu hale getirilmesi ve gerektiğinde yaptırım uygulanması faaliyetleri olarak tanımlanabilir.

Tüketici Hakem Heyeti: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (GTB), tüketiciyle ilgili işlemlerden doğabilecek uyuşmazlıkları çözümlmek amacıyla illerin merkezlerinde ve Bakanlıkça ihtiyaç duyulan ilçe merkezlerinde en az bir tane olmak üzere Tüketici Hakem Heyeti oluşturur (6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Uygulama Yönetmelikleri, 2017:252).

Personel ve Destek: Müdürlük personelinin maaş, tayin, terfi, ceza, özlük, emeklilik, kanuni izin, hastalık ve mazeret izinleriyle ilgili işlemler ve diğer ilgili işlemler yürütülmektedir.

Kooperatifçilik ve Esnaf İşleri: 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları genel kurul toplantılarına ve 1163 sayılı Kooperatifler Kanununa göre kooperatifler genel kurul toplantılarına bakanlık temsilcisi görevlendirmeye ilgili işler ve diğer işlemler yürütülmektedir.

İç Ticaret: Şirketlerin genel kurul toplantılarını yürütülmesini sağlamak amacıyla bakanlık temsilcisi görevlendirmesinin yapılması, organize perakende ticaret ve elektronik ticaret mevzuatlarıyla ilgili ve Bakanlıkça verilen görevler ve diğer ilgili işlemler yürütülmektedir.

Yukarıdaki bilgiler Ticaret İl Müdürlüğü (TİM)'nin müşteri şikâyetlerinin çözümünüyle müşteri memnuniyetinin sağlanabileceği düşüncesini benimseyen bir kurum olduğunu ve bu görevi bünyesinde faaliyet gösteren Tüketici Hakem Heyetleri birimine verdiğini göstermektedir. Bu nedenle takip eden aşamada Tüketici Hakem Heyetine ilişkin ayrıntılı bilgiler sunulmuştur.

1.6.1. Tüketici Hakem Heyeti ve 6502 Sayılı Kanun

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğine istinaden; Bakanlık, tüketiciyle ilgili işlemlerden doğabilecek uyuşmazlıkları çözümlmek amacıyla illerin merkezlerinde ve Bakanlıkça ihtiyaç duyulan ilçe merkezlerinde birden az olmamak üzere Tüketici Hakem Heyeti oluşturur. Bakanlık, hangi il ve ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken, başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alır (Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, Madde 5).

Başkanlığı illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen Tüketici Hakem Heyeti;

a) Belediye personellerinden bir üye,

b) Baro mensuplarından bir üye,

c) Satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odası; esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda ise esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin görevlendireceği bir üye,

ç) Tüketici örgütlerinden bir üye,

olmak üzere başkan dâhil toplam beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin yedekleri de ilgili kurum ve kuruluşlarca ayrıca belirlenir (Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, Madde 8).

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 8. Maddesine istinaden; Hakem Heyetine başvuru ilgili uyuşmazlık hakkındaki dilekçenin ve varsa delil niteliğindeki belgelerin heyete verilmesiyle yapılır.

“THH ayda en az iki defa olmak üzere ihtiyaç halinde ise başkanın çağrısı üzerine her zaman toplanabilir.” (Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, Madde 13). “THH, başkan dahil en az üç üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar verir.” (Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, Madde 15). “THH çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re’sen, bilirkişinin görüşünün alınmasına karar verebilir. THH üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulamaz.” (Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, Madde 19). “Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içerisinde görüşülür ve karar bağlanır.” (Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, Madde 23).

“2018 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerine yapılacak başvurularda değeri: 4.570 (dört bin beş yüz yetmiş) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri, Büyükşehir statüsünde olan illerde 4.570 (dört bin beş yüz yetmiş) Türk Lirası ile 6.860 (altı bin sekiz yüz altmış) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri, Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 6.860 (altı bin sekiz yüz altmış) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri, Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 4.570 (dört bin beş yüz yetmiş) Türk Lirası ile 6.860 (altı bin sekiz yüz altmış) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri görevlidir.” (<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/12/20171231-7.htm>).

“Raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilirler. İlçe tüketici hakem heyetlerinde raportör olarak görevlendirilenler, kaymakamlığa bağlı olarak çalışır. Raportör kadrosuna atananlara hakem heyetlerinin görevi ve yetkisinde olmayan işler verilemez.” (Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği, Madde 7).

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 1. Maddesine istinaden; “Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.”.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 5. Maddesine istinaden; “Haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartları” olarak tanımlanmaktadır. Aynı kanunun 8. Maddesine istinaden; “Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan mal” olarak tanımlanmıştır. Yine aynı kanunun 13. Maddesinde ayıplı hizmet; “Sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış

olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmet” olarak tanımlanmıştır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna istinaden; ayıplı mal veya ayıplı hizmet sunulması durumunda tüketici; satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, imkân varsa satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme gibi seçimlik haklarından birini tercih edebilir ve bu durumda satıcı tüketicinin bu talebini yerine getirmek zorundadır.

“Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmeler olarak tanımlanmıştır. Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeler şeklinde tanımlanmıştır. Tüketicie, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkı verilmiştir.” (6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Uygulama Yönetmelikleri,2017:11-21).

İKİNCİ BÖLÜM

2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Çalışmanın bu kısmında kamu sektöründeki performans değerlendirme çalışmaları Veri Zarflama Analizi (VZA) ve diğer yöntemlerin kullanılmasına odaklanılacak şekilde iki başlık altında toplanmıştır. Literatür araştırması “hizmet sektörü”, “veri zarflama analizi”, “hizmet sektöründe veri zarflama analizi”, “performans” ve “hizmet sektöründe performans” anahtar kelimeleri kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Ayrıca ULAKBİM, Google Scholar, Gümüşhane ve Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi bünyesinde yer alan Science Direct, Emerald Insight, Ebscohost ve ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanlarında taramalar gerçekleştirilmiştir.

2.1. Kamu Sektöründe VZA Yöntemi Kullanılarak Yapılan Performans Çalışmaları

Bu bölümde kamu sektöründe yapılan performans değerlendirmesi konulu çalışmalara odaklanılmıştır. Bu çalışmalara bakıldığında hizmet sektörünün ön plana çıkmaya başladığı 2000’li yılların başlarından itibaren literatürde yer edindiği görülmektedir. Ayrıca literatür araştırması gerçekleştirilirken işletmelerin performanslarının ölçümünde kullanılan ve birinci bölümde sözü geçen etkinlik, etkililik, verimlilik, yeterlilik gibi kavramlara da arama seçenekleri arasında yer verilmiştir. Söz konusu çalışmalar aşağıda özetlenmiştir:

Güçlü (1999) Kara, Deniz ve Hava Kuvvetlerine ait toplam 35 Türk Silahlı Kuvvetleri bünyesinde hizmet veren hastanelerde VZA yöntemini kullanarak performans değerlendirmesi yapmıştır. Uygulamada hekim sayısı, yatak sayısı ve diğer sağlık personel sayısı girdi; yatan hasta sayısı, poliklinik sayısı, ameliyat sayısı, tetkik sayısı ve sağlık kurul sayısı çıktı olarak belirlenmiştir. Uygulama sonucunda incelenen 35 askeri hastanenin, %48’inin verimsiz, %52’sinin verimli çalıştığı bulunmuştur.

Baysal ve diğerleri (2004), Türkiye’de hizmet veren Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yollarına bağlı 7 limanın etkinliklerini ölçmek için VZA yöntemini kullanmışlardır. Uygulamada yük elleçleme kapasitesi ve personel sayısı girdi; yıllık

gelir ve elleçlenen yük çıktı olarak belirlenmiştir. Analizler sonucunda İzmir, Mersin ve Haydarpaşa limanları etkin limanlar olarak bulunmuştur.

Bayar (2005), Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları patronajında beş limanın verimliliğini VZA tekniğini kullanarak ölçmüştür. Yapılan çalışmada elleçlenen konteyner ve konteynere ayrılan rıhtım uzunluğu çıktı; konteyner terminalindeki vinç sayısı ise girdi olarak belirlenmiştir. Uygulama sonucunda İzmir ve Mersin Limanlarının göreceli olarak verimli olduğu; Haydarpaşa, Derince ve İskenderun Limanlarının ise verimsiz olduğu sonucuna varılmıştır.

Görgülü (2005), 81 ilde bulunan mahkemelerin etkinliklerini belirlemek için VZA yönteminin Charnes, Cooper, Rhodes (CCR) oran modelini kullanmıştır. Uygulamada il bazında 2000 yılı içerisinde yeni açılan dava sayısı, il bazında 2000 yılından önce açılmış olan, ancak henüz karara bağlanmayan, önceki yıllardan devreden dava sayısı, il bazında Hakim-Savcı sayısı, il bazında adli personel sayısı, il bazında avukat sayısı ve il nüfusu girdi; il bazında 2000 yılı içerisinde karara bağlanan dava sayısı ve il bazında 2001 yılına devreden karara bağlanmayan dava sayısı çıktı olarak belirlenmiştir. Uygulama sonucunda 81 ilden 35 tanesi girdileri çıktılara dönüştürmede diğer illere göre verimli bulunmuştur.

Altun (2006), İstanbul'da 2 tane olmak üzere 82 adet İl Telekom Müdürlükleri'nde VZA tekniğini kullanarak etkinlik analizi yapmıştır. Yapılan çalışmada personel sayısı ve arıza sayısı girdi; telefon müşteri sayısı ve ADSL müşteri sayısı çıktı olarak belirlenmiştir. 61 İl Telekom Müdürlüğünün kaynaklarını verimsiz bir şekilde kullanarak israf ettikleri görülmüştür.

Aslankaraoğlu (2006), Avrupa Birliğine üye 25 ülke ile aday 3 ülkenin 2003 yılı içindeki göreceli etkinliklerini VZA modellemeleri olan CCR ve Banker, Charnes, Cooper (BCC) yardımıyla bulmuştur. Yapılan çalışmada eğitim harcaması, istihdam ve sabit sermaye girdi; Gayri Safi Yurtiçi Hasıla, ihracat/ithalat oranı ve öğrenci sayısı da çıktı olarak belirlenmiştir. Sonuç olarak, en yüksek toplam faktör verimliliği değişiminin %6,5 ile Lüksemburg, en yüksek düşüşün ise Bulgaristan'da gerçekleştiği tespit edilmiştir. Türkiye'nin de içerisinde bulunduğu 9 ülke etkin bulunmuştur.

Babacan (2006), Türkiye'deki kamu üniversitelerinin mevcut kaynaklarını ne ölçüde etkin kullandıklarını VZA yöntemi kullanarak 2000-2005 yılları arasında karşılaştırmalı olarak incelemiştir. Bütçe dışı harcama, genel bütçe, Profesör sayısı,

Doçent sayısı, Yardımcı Doçent (Doktor Öğretim Üyesi) sayısı, Öğretim Görevlisi sayısı, Yardımcı Öğretim Elemanı sayısı ve idari personel sayısı girdi; üniversite gelirleri, lisans öğrenci sayısı, mezun öğrenci sayısı, lisansüstü öğrenci sayısı, mezun lisansüstü öğrenci sayısı ve indekslere girmiş yayın sayısı çıktı olarak belirlenmiştir. Çalışmada, 53 kamu üniversitesinin birbirine göre etkinlik analizleri sonucunda, 2000-2001 öğretim yılında 33 etkin üniversite varken bu sayının gittikçe azaldığı 2004-2005 öğretim yılında 17 etkin üniversite sayısına düştüğü tespit edilmiştir.

Doğan (2006), Kapadokya Bölgesindeki belediyelerin performansını VZA ile ölçerek ne derece etkin olduklarını belirlemeyi amaçlamıştır. Transfer harcamaları, Cari harcamalar, yatırım harcamaları, kanalizasyon şebeke uzunluğu, toplam personel sayısı, imar personeli sayısı, çöp aracı sayısı, toplam araç sayısı, konteyner sayısı, çöp personeli sayısı, günlük su kapasitesi, günlük su depolama kapasitesi, toplam içme suyu şebeke uzunluğu ve içme suyu personel sayısı girdi; belediye nüfusu, belediye sınırları içindeki alan, yardım ve fonlar, vergi gelirleri, vergi dışı gelirler, toplam abone sayısı, toplanan çöp, toplam yapı ruhsatı sayısı ve toplam yıllık su tüketimi çıktı olarak belirlenmiştir. Uygulamada dört model üzerinden değerlendirme yapıldığı; birinci modelde 42 belediyeden 9, ikinci modelde 32 belediyeden 2, üçüncü modelde 24 belediyeden 4, dördüncü modelde 29 belediyeden 20 belediye etkin bulunmuştur.

Güzhan (2007), Mesleki Eğitimi Geliştirme Projesi kapsamındaki 7 pilot kurum ile Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde mesleki eğitim veren kurumların verimliliğini ölçmek amacıyla İzmir ilinde faaliyet gösteren 12 meslek lisesini örnekleme dahil etmiştir. Uygulamada şube başına düşen öğrenci sayısı, öğretmen başına düşen öğrenci sayısı ve mesleki uygulama birimi sayısı girdi; mezun sayısı Öğrenci Seçme Sınavı kazanan oranı ve Öğrenci Seçme Sınavı yerleşen oranı çıktı olarak belirlenmiştir. Uygulama sonucunda Mesleki Eğitimi Geliştirme Projesi'nin yürütüldüğü 7 pilot kurumdan 3'ünün, Milli Eğitim Bakanlığı kapsamında 12 okuldan ise 4'ünün etkin olduğu sonucuna varılmıştır.

Kıran (2008), 1995-2000 yılları arasındaki dönemde kalkınmada öncelikli yöreler kapsamında bulunan illerin ekonomilerinin etkinliği VZA yöntemini kullanarak incelemiştir. Uygulamada, teşvik belgeli yatırımların, iller bazında kamu yatırım gerçekleştirmelerinin ve toplam banka kredilerinin girdi; Gayri Safi Yurt İçi Hasıla, dış ticaret dengesi, açılan işyeri sayısı ve teşviklerle yaratılan istihdam çıktı olarak

belirlenmiştir. 1995 yılında Kalkınma Öncelikli Yörelere kapsamında bulunan 35 ilden 14'ü etkin diğerlerinin ise etkin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. 1996 yılında 37 olan il sayısının 18'i etkindir. 1997 yılına gelindiğinde 49 olan il sayısının 12'si etkindir. 1998, 1999, 2000 yıllarında 49 ilin yaklaşık olarak %70'inin etkin olmadığı belirlenmiştir.

Akyol (2009), Türkiye'de faaliyet gösteren 20 devlet üniversitesinin 2007-2008 yılları için etkinliklerinin belirlenmesinde ve karşılaştırmasında VZA uygulamasını kullanmıştır. Toplam mezun sayısı, Art&Humanities Citation Index, Social Science Citation Index, Social Citation Index, Bilimsel Araştırma Projeleri- Devlet Planlama Teşkilatı- Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu ve diğer proje sayısı, eğitsel-kültürel ve sosyal faaliyet sayısı ve toplam harcama girdi; toplam kapalı alan kapasitesi, toplam akademik personel sayısı, toplam idari personel sayısı, kütüphane kaynakları sayısı, bilgisayar sayısı, toplam öğrenci sayısı ve toplam ödenek çıktı olarak belirlenmiştir. VZA sonuçlarına göre eğitim açısından etkin olduğu halde fiziksel açıdan etkin olmayan bir üniversitenin bulunmadığı, fiziksel açıdan etkin olmayan üniversitelerin eğitim açısından da etkin olmadığı, fiziksel ve eğitim açısından etkin olmayan üniversitelerin ise araştırma açısından etkin olduğu gözlemlenmiştir.

Özdemir (2009), 1998-2000-2002 yıllarını kapsayan Karadeniz Ekonomik İşbirliği Teşkilatı üyesi ülkelerin sağlık hizmeti açısından VZA yöntemiyle etkinliklerini analiz etmiştir. Çalışmada kullanılan girdiler kişi başına yapılan sağlık harcaması, kişi başına düşen doktor sayısı ve kişi başına düşen hastane yatak sayısı iken; çıktı olarak nüfus ve sağlıklı beklenen yaş olarak belirlenmiştir. 11 ülkeden 5'inin etkin olduğu sonucuna varılmıştır.

Peker ve Baki (2009), Türkiye'de bulunan havalimanlarının etkinliğini 2007 yılına ait verilerle VZA yöntemini kullanarak ölçmüşlerdir. Yapılan çalışmada havalimanları büyük ve küçük olarak iki kümeye ayrılmıştır. Pist sayısı, otopark kapasitesi, çalışan sayısı ve havalimanı büyüklüğü girdi; kargo değeri ve yolcu sayısı çıktı olarak belirlenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre; büyük havalimanlarından Antalya, Ankara, Trabzon, Adana, Kayseri ve küçük havalimanlarından Çardak ve Malatya havalimanlarının etkin oldukları sonucuna varılmıştır.

Aydoğdu (2010), 2008-2009 yıllarına ait verileri kullanarak VZA yöntemi ile ilkokulların etkinliğini belirlemiştir. Uygulamada cari giderler (elektrik, yakacak, telefon, su giderleri), personel giderleri, Okul Aile Birliği gelirleri ve öğretmen sayısı

girdi; öğrenci sayısı, mezun sayısı, mezunlardan fen liselerine yerleşen öğrenci sayısı, mezunlardan Anadolu liselerine yerleşen öğrenci sayısı, mezunlardan diğer liselere yerleşen öğrenci sayısı, 6. sınıflarda Seviye Belirleme Sınavı puanı, Seviye Belirleme Sınavı İl ortalamasının üstünde olan öğrenci sayısı, 7. sınıflarda Seviye Belirleme Sınavı puanı, Seviye Belirleme Sınavı İl ortalamasının üstünde olan öğrenci sayısı, 8. sınıflarda Seviye Belirleme Sınavı puanı ve Seviye Belirleme Sınavı İl ortalamasının üstünde olan öğrenci sayısı ise çıktı olarak belirlenmiştir. Araştırma sonunda ilköğretim okullarının 2008-2009 yılları etkinlikleri değerlendirildiğinde; 2008 yılında etkin olmayan 24 okul ile 2009 yılında etkin olmayan 22 okul karşılaştırıldığında bunlardan 14 okulun aynı olduğu görülmüştür. Bunun yanında 33 okulun hem 2008 hem de 2009 yılında etkin olduğu görülmüştür.

Bal (2010), küçük ölçekli 41 ve büyük ölçekli 39 olmak üzere toplamda 80 adet hastanenin etkinlik düzeyini belirlemek için VZA yöntemini kullanmıştır. Çalışmada yatak, bilgi işlem hizmet alım gideri, pratisyen hekim, toplam gider, uzman hekim girdi; muayene, ameliyat ve gelir çıktı olarak belirlenmiştir. Çalışmanın sonucuna göre, Türkiye'deki devlet hastanelerinin tamamına yakınının etkin olarak çalıştığı, büyük ölçekli hastanelerin küçüklere göre daha da etkin olarak çalıştığı tespit edilmiştir.

Erin (2010), il özel idarelerinin 2007 yılı performansını VZA yöntemiyle ölçmüştür. 81 il verisi ile 3 ayrı analiz yapılmıştır. İl nüfusu/personel sayısı ve il özel idare geliri/il nüfusu girdi; kırsal yerleşmelerde yeterli içme suyu götürülen nüfus oranı, asfalt yol oranı ve il özel idare harcamaları/il nüfusu ise çıktı olarak belirlenmiştir. Çalışmada 14 büyükşehir il analizinde Konya, 64 standart il analizinde Erzincan, 78 büyükşehir ve standart il analizinde ise Afyon en başarılı il özel idaresi olarak tespit edilmiştir.

Karaca (2010), Antalya Bölge Başkanlığına bağlı 47 Ziraat Bankası şubelerinin performanslarını ilgili banka şubelerinin 2009 yılına ait Mart, Haziran ve Eylül aylarının son dönemlerinde açıklanan verileri kullanarak VZA yöntemi ile etkinlik düzeylerini ölçmüştür. Uygulamada personel sayısı, aktif toplam ve toplam mevduat girdi; toplam kredi, toplam kar ve takibe düşen kredi toplamı çıktı olarak belirlenmiştir. Analize konu 47 şube içerisinde Ağlansu, Altınyayla, Çeltikçi, Demre, Karamanlı, Kemer, Burdur, Kumluca, Serik, Tefenni ve Konyaaltı Şubeleri girdi ve çıktılarında fazlalık ya da azlık olmayan, kaynaklarını israf etmeden kullanan etkin şubelerdir. Bu

şubeler dışında kalan Akseki, Aksu, Isparta, Alanya, Antalya, Atabey, Bucak, Burdur, Çavdır, Eğirdir, Gündoğmuş, Finike, Gazipaşa, Gölhisar, Gönen, Elmalı, İbradı, Isparta, Manavgat, Keçiborlu, Kemer, Konaklı, Korkuteli, Kaş, Sanayi, Senirkent, Sütçüler, Şarampol, Şarkıkaraağaç, Turunçova, Uluborlu, Üçkapılar, Yalvaç, Döşemealtı, Yenişarbademli, Yeşilova ve Lara Şubelerinin kaynaklarında israf olduğu sonucuna varılmıştır.

Zerey (2010), İstanbul ili Bağcılar ilçesindeki özel liseler hariç Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı tüm liselerin etkinliklerini VZA tekniğiyle ölçmüştür. Uygulamaya konu olan okulların genel koşulları aynı sayılarak girdiler 1 olarak alınmıştır. Okulların sekiz temel derste (Kimya, Fizik, Matematik, Biyoloji, Türkçe, Felsefe, Tarih, Coğrafya) ve ÖSS-Söz1, ÖSS-Say1, ÖSS-EA1 alanlarındaki gösterdikleri başarı durumu çıktı olarak alınmıştır. Araştırmada kullanılan veriler 2006, 2007, 2008 ve 2009 yıllarına ait Öğrenci Seçme Sınavı bilgilerinden oluşmaktadır. Uygulama sonucunda 2006, 2007, 2008 ve 2009 yıllarının tamamında Bağcılardaki Liselerin tümü etkin olamamıştır. Sadece 2009'da Bağcılar İbni Sina Lisesi %90'ın üzerinde bir etkinlik skoruyla etkinliğe yakın okullardan biri olmuştur.

Çakır (2011), Türkiye Şeker Fabrikaları Anonim Şirketi bünyesinde hizmet veren 25 adet kamu şeker fabrikasının etkinliğini 2009 yılına ait verilerle VZA yöntemini kullanarak ölçmüştür. Şeker pancarı, makine kapasitesi, işgücü ve yakıt girdi; şeker miktarı ve melas miktarı çıktı olarak belirlenmiştir. Uygulama sonucunda ölçeğe göre değişken getiri varsayımı altında 16 fabrika etkin çıkarken, sabit getiri varsayımı altında 12 fabrika etkin çıkmıştır.

Karakış (2011), Türkiye'nin de içinde bulunduğu 25 Avrupa kıtası ülkesinde emniyet güçlerinin 2006 yılındaki performansını değerlendirmek için VZA yöntemini kullanmıştır. Uygulamada toplam suçlu sayısı, hırsız sayısı (kapkaç ve gasp) ve polis memuru sayısı girdi; toplam hükümlü suçlu sayısı ve hükümlü hırsız sayısı çıktı olarak belirlenmiştir. Uygulama sonucunda teknik ve ölçek etkinlik bakımından en etkin ülkeler Finlandiya, Litvanya, Polonya, Romanya ve Türkiye olarak bulunmuştur.

Ağayev ve Saklı (2012), çalışmalarında 2005-2010 yıllarına ait verilerini kullanarak Kamu İktisadi Teşebbüsü olan Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğüne bağlı yaş çay işleme fabrikalarının etkinliklerini VZA yöntemini kullanarak ölçmüşlerdir. Uygulama aşamasında direkt işçilik giderleri, genel imalat giderleri, üretim kapasitesi

ve üretime verilen yaş çay girdi; fabrikalar tarafından üretilen farklı kalitellerdeki 7 farklı siyah çay çeşitleri ise çıktı olarak belirlenmiştir. Çalışma sonucunda 2005 yılı ile 2010 yılı kıyaslandığında Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü bünyesinde faaliyet gösteren fabrikaların ortalama olarak etkinliklerinin düştüğü gözlemlenmiştir.

Arancı (2012), hastane faaliyetlerinin, performans yönetim anlayışı ile performansın ölçülmesi, değerlendirme yapılması ve hastane polikliniklerinin etkinlik düzeylerinin VZA yöntemi ile belirlenerek performanslarını arttırmaları için gerekli stratejilerin saptanmasını amaçlamıştır. Uzman doktor sayısı ve yatak sayıları girdi; büyük ameliyat sayısı, yatan hasta sayısı, orta ameliyat sayısı, ayakta muayene edilen hasta sayısı ve küçük ameliyat sayısı çıktı olarak belirlenmiştir. Kars Devlet Hastanesinde analizi yapılan 11 poliklinikten 8'inin etkin olduğu, 3'ünün etkin olmadığı tespit edilmiştir.

Buzkıran (2012), 57 organ nakli merkezleri arasında performans kıyaslamasını 2011 yılına ait verileri kullanarak VZA ile ölçmüştür. Koordinatör sayısı, böbrek nakli bekleyen hasta sayısı, beyin ölümü gerçekleşen hasta sayısı ve vantilatörlü yatak sayısı girdi; toplam böbrek nakil sayısı ise çıktı olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucunda 2 organ nakli merkezinin etkin çıktığı görülmüştür.

Yalçın (2012), 2009 yılındaki vergi verilerini kullanarak Türkiye'nin vergi denetimi etkinliğini VZA yöntemi ile ölçmüştür. Vergi denetmen sayısı ve faal mükellef sayısı girdi; incelenen mükellef sayısı, rapor sayısı ve bulunan matrah farkı/beyan edilen matrah çıktı olarak belirlenmiştir. Çalışma sonucunda 26 Vergi Dairesinde CCR sonuçlarına göre yalnızca 4, BCC sonuçlarına göre ise yalnızca 12 Vergi Dairesi etkin bulunmuştur.

Akdal (2013), Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenmiş İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması bölgelerinin etkinliklerini VZA yardımıyla analiz etmiştir. Girdiler toplam ebe sayısı, yatak sayısı, toplam hekim sayısı ve toplam hemşire sayısı iken; çıktılar ameliyat sayısı, yatan hasta sayısı ve poliklinik sayısı olarak belirlenmiştir. Uygulama sonucunda; Akdeniz, İstanbul ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinin teknik anlamda etkin olarak faaliyetlerini sürdürmelerinin yanı sıra bir ölçek dezavantajı da yaşadığını; Batı Anadolu, Orta Anadolu ve Doğu Karadeniz bölgelerinin etkinsizlik nedeninin dezavantajlı koşullar olduğu ortaya konulmuştur.

Ateş ve diğerleri (2013), Karadeniz çevresinde konteyner taşımacılığı açısından öneme sahip olan Avrupa Kafkasya Asya Ulaştırma Koridoru programı çerçevesinde Karadeniz’de faaliyet gösteren 5 ülke (Türkiye, Gürcistan, Ukrayna, Bulgaristan ve Romanya) ve program dışında bulunan Rusya’ya ait 9 konteyner terminalinin 2011 yılı verilerine göre VZA yöntemini kullanarak etkinlik ölçümü yapmışlardır. Uygulamada konteyner terminalindeki vinç sayısı, konteyner gemilerine ayrılan rıhtım uzunluğu, draft ve konteyner stok alanı girdi; elleçlenen konteyner miktarı çıktı olarak belirlenmiştir. Sonuçlar Poti ile Novorossisk konteyner terminalinin etkin olduğunu göstermektedir.

Baylı (2013), Türkiye’deki 31 devlet üniversitesinin etkinliğini ölçmek amacıyla 2010 yılına ait verileri kullanarak VZA yöntemini uygulamıştır. Uygulamada araştırma görevlisi sayısı, öğretim üyesi sayısı, mevcut önlisans öğrenci sayısı, mevcut yüksek lisans öğrenci sayısı, mevcut doktora öğrenci sayısı, veri tabanı sayısı ve eğitim gideri sayısı girdi; mezun önlisans ve lisans öğrenci sayısı, üniversitelerin indekslere girmiş yayın sayısı, mezun lisans üstü öğrenci sayısı ve 2010 yılı atıf sayıları çıktı olarak belirlenmiştir. Kaynaklarını hem eğitim hem de araştırma alanlarında etkin kullanması nedeniyle eğitim veya araştırma alanına yönlendirmesi yapılmayan Dumlupınar Üniversitesi dışındaki 30 üniversitenin etkinlik sonuçlarından 9 üniversitenin eğitim alanındaki kaynaklarını tam etkin kullandığı, 10 üniversitenin eğitim alanında çıkan etkinlik sonuçlarının araştırma alanındaki sonuçlarından daha yüksek olması nedeniyle eğitim alanına ağırlık vermesinin daha uygun olacağı sonucuna varılmıştır. 8 üniversitenin araştırma kaynaklarını tam etkin kullandığı, eğitim alanında tam etkinliğe ulaşarak eğitim alanına yönlendirilmesi gereken üniversite sayısının 30 üniversite arasından sadece 6 üniversite olduğu görülmüştür.

Erinç (2013), çalışmasında Sinop’ta 2008-2009 yılları arasında etkin olarak çalışan 56 aile hekiminin belli başlı alanlarda performans düzeyini değerlendirmiş, verdikleri hizmetlerde verimli ve verimsiz oldukları alanları saptamış, kazançlarına etki eden hizmetlerin performans düzeyleri ile ilişkisini incelemiş ve verdikleri hizmetlerde bağlı nüfusun yerleşim yerine göre performanslarını VZA yöntemini kullanarak değerlendirmiştir. Uygulamada 0-11 yaş nüfus yüzdesi, ortalama bebek izlem sayısı, kişi başı ortalama muayene sayısı ve kırsal nüfus yüzdesi girdi; hastanede doğum yüzdesi, Kızamık, Kızamıkçık, Kabakulak aşısı yüzdesi, kaba doğum hızı, gebe tetanos 2

aşı yüzdesi, postneonatal ölüm hızı, neonatal ölüm hızı, her 1000 canlı doğuma karşı yapılan düşük oranı, ölü doğum oranı ve düşük doğum ağırlıklı bebek yüzdesi çıktı olarak belirlenmiştir. Uygulama sonucunda aile hekimlerinden teknik verimlilik puanları düşük olan 9 aile hekiminin verimsiz çalıştığı tespit edilmiştir.

Said (2013), çalışmasında Ortadoğu ve Kuzey Afrika Bölgesinde faaliyet gösteren İslami bankaların verimliliğini VZA metodu kullanarak ölçmüştür. İş gücü, sermaye ve mevduat girdi; kredi ve yatırımlar ise çıktı olarak belirlenmiştir. Çalışma sonucunda, Ortadoğu ve Kuzey Afrika Bölgesi ülkelerindeki İslami bankaların ortalama olarak verimsiz olduğu sonucuna varılmıştır.

Thagunna ve Poudel (2013), çalışmalarında 2007-2008 ile 2010-2011 yılları arasında Nepal'deki 21 bankanın verimlilik düzeylerini VZA ile ölçmeyi ve analiz etmeyi amaçlamışlardır. Toplam mevduat, işletilen faiz dışı giderler ve faiz gideri girdi; toplam krediler, işletilen faiz dışı gelirler ve faiz geliri ise çıktı olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucunda 21 bankanın 9'u verimli bulunmuştur.

Akeem ve Moses (2014), çalışmalarında Nijerya'daki 2002-2011 yılları arasında 15 ticari bankanın verimliliğini ölçmek için VZA modelini kullanmışlardır. Mevduat, işletme giderleri ve varlıklar girdi; kredi ve avanslar, yatırım, faiz ve faiz dışı gelirler çıktı olarak belirlenmiştir. Sırasıyla 2003'te 4; 2004'te 3; 2005'te 5; 2006'da 4; 2007'de 5; 2008'de 5; 2009'da 3; 2010'da 5 ve son olarak 2011 yılında 4 bankanın mükemmel bir verimlilik performansı gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Çelik (2014), Bilişim Teknolojilerinin Avrupa Birliği üyesi 28 ülke, aday üye İzlanda ve Avrupa Birliği üyesi olmayan Norveç ile birlikte toplam 30 ülke tarafından ne kadar etkin kullanıldığını 2007, 2010 ve 2011 yıllarına ait verileri kullanarak VZA yöntemi ile araştırmıştır. Kişi başı Gayri Safi Yurt İçi Hasıla, istihdam oranı ve eğitim düzeyi oranı girdi; evde bireysel internet kullanım oranı, iş yerinde internet kullanım oranı, düşük düzeyde internet kullanma becerisi olanların oranı ve internet üzerinden hizmet veya ürün alışveriş yapan kullanıcı oranı çıktı olarak belirlenmiştir. Araştırmaya göre 10 ülkenin yapılan tüm analizlerde etkin olduğu, 8 ülkenin hiçbir analizde etkin olmadığı ve 12 ülkenin ise bazı analizlerde etkin olduğu bazı analizlerde ise etkin olmadığı sonucuna varılmıştır.

Emre (2014), Türkiye'de faaliyette bulunan Rüzgar Enerjisi Santrallerinin etkinliğini hesaplamak için VZA yöntemini kullanmıştır. Santral kurulum maliyeti,

rüzgar hızı ve rüzgar kapasite faktörü girdi; sayaç kapasite kullanım oranları ve yıllık kazanç ortalama ise çıktı olarak belirlenmiştir. Analiz sonucunda, kurulu gücü fazla olan santrallerin daha etkin olduğu veya maliyeti fazla olan santrallerin daha etkin olduğuna dair kanıya varılmasının doğru olmayacağı sonucuna varılmıştır.

Gürler (2015), Türkiye’de yer alan 41 adet havalimanının VZA yöntemiyle ne kadar etkin çalıştıklarını hesaplamıştır. Uygulamada kapı sayısı, çalışan sayısı, pist sayısı, personel giderleri, diğer operasyon giderleri, havalimanı büyüklüğü, terminal alanı büyüklüğü, pist uzunluğu ve operasyonel giderler girdi; yolcu sayısı, havacılık dışı gelirleri, yük miktarı, uçuş sayısı, havacılık gelirleri ve operasyon gelirleri çıktı olarak belirlenmiştir. Yapılan analizler sonucunda havalimanlarından 19 tanesi etkin bulunmuştur.

Alzahrani (2015), Amerika Birleşik Devletleri’nde 2000-2011 yılları arasında faaliyet gösteren 10 havayolu şirketinin verimliliğini VZA ile hesaplamaya çalışmıştır. Uygulamada operasyon giderleri, tüketilen toplam galon, çalışan sayısı, mevcut yük milleri, mevcut koltuk milleri, maaşlar ve toplam yakıt maliyeti girdi; yolcu sayısı ve gelir çıktı olarak belirlenmiştir. Çalışmanın sonucunda Continental Havayolları Şirketinin en verimli şirket olduğu sonucuna varılırken, Alaska Havayollarının ise en düşük verimli havayolu şirketi olduğu görülmüştür.

Yılmaz (2015), Türkiye Birinci Futbol Liginde 2013-2014 ve 2014-2015 yıllarında mücadele eden takımların performans kıyaslamasını VZA yöntemini kullanarak yapmıştır. Uygulamada kazanç (performans primi, şampiyonluk sayısı, pirimi, ayakbastı primi, ilk 6 prim), puan, izleyici sayısı ve stat doluluk oranı çıktı; şehir nüfusu, yaş, koç ve piyasa değeri girdi olarak belirlenmiştir. Uygulamada 4 model kullanılmıştır. Uygulama sonucunda incelenen 24 futbol takımından Fenerbahçe tam verimliliktedir.

Alabdulmenem (2016), Suudi Arabistan’daki 25 devlet üniversitesinin göreceli verimliliğini ölçmek için VZA tekniğini kullanmıştır. Fakülte ve yöneticiler girdi olarak seçilirken üniversiteye yeni girenlerin sayısı, kayıt sayısı ve mezun sayısı ise çıktı olarak seçilmiştir. Çalışmanın sonucunda 25 üniversiteden 15’inin mükemmel verimlilikle çalıştığı ortaya koyulmuştur.

Hassan ve Jireisat (2016), Mısır’daki 14 bankanın verimliliğini ölçmek amacıyla VZA modelini uygulamışlardır. Çalışmada işçi sayısı ve toplam mevduat girdi; toplam

krediler ve diğer yatırımlar ise çıktı olarak belirlenmiştir. Sonuç olarak büyük bankalar, küçük bankalardan daha az verimli gibi görünmektedir; aynı zamanda yerel bankalar, kullanılan ölçüm yaklaşımından bağımsız olarak, yabancı bankalardan daha az verimli görülmektedir.

Janes (2016), Amerika Birleşik Devletlerinde 2008-2014 yılları arasında bir üniversitenin akademik bölümlerinin etkinliğini belirlemek amacıyla VZA yöntemini kullanmıştır. Çalışmada toplam araştırma harcamaları, devlet bütçeleri ve işletme bütçeleri girdi; lisans ve lisans dereceleri, tam zamanlı eşdeğer, öğrenci kredi saatleri, bilimsel çalışmalar ve verilen hibeler çıktı olarak belirlenmiştir. Çalışma sonucunda 16 akademik bölümden yedi bölümün verimli olduğu, geri kalan dokuz bölümün ise dönem boyunca en az bir yıl boyunca verimli olmadığı tespit edilmiştir.

Ömürgönülşen ve diğerleri (2016), Türkiye Rüzgar Enerjisi Birliği tarafından hazırlanan atlasla istinaden 2013 yılı Temmuz ayı itibari ile faaliyette bulunan 61 adet Rüzgar Enerjisi Santrallerinin teknik etkinliklerini VZA yöntemi kullanarak ölçmüşlerdir. Analizlerde BCC ve CCR modelleri kullanmışlardır. Uygulamada santral kurulum maliyeti, rüzgar kapasitesi ve rüzgar hızı girdi; sayaç kapasite kullanım oranı ve yıllık kazanç çıktı olarak belirlenmiştir. BCC modeline göre 8 adet santral etkin, CCR modeline göre ise sadece bir santralin etkin olduğu sonucuna varılmıştır.

Güner ve diğerleri (2017), Sakarya şehir merkezinde hizmet veren özel ve kamu kurumları tarafından işletilen toplu taşıma hatlarının VZA yöntemiyle etkinliklerini ölçmüşlerdir. Yapılan çalışmada nüfus yoğunluğu, araç gelir saati, yolcu başına finansal destek, otomobil sahibi olmayan hane halkı oranı ve otobüs sayısı girdi; toplam yolcu sayısı ve bağlantısız yolcu sayısı çıktı olarak belirlenmiştir. Uygulama sonucunda özel kurum tarafından faaliyet gösteren şehir içi yolcu hatlarının hizmet etkinliğinin, kamu tarafından hizmeti verilen hatlara görece daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Sevgin ve Çağlar (2017), 2013 yılına ilişkin sosyodemografik ve ekonomik değişkenler kullanılarak İslam İşbirliği Teşkilatına üye ülkelerin göreceli etkinliklerini VZA'nın üç farklı modeliyle incelemişlerdir. Girdi olarak kişi başı sağlık harcaması, işsizlik oranı, enflasyon oranı, mal ithalat, ekilebilir alan, bağımlı nüfus ve doğrudan yabancı yatırımlar, kadın işsizlik oranı ve beş yaş altı bebek ölüm oranı; çıktı olarak bebek ölüm oranı tersi, kişi başı Gayri Safi Yurt İçi Hasıla, mal ihracatı, mobil telefon abone sayısı, insani gelişim endeksi, toplam okuryazar oranı, istihdam oranı, internet

kullanıcıları, doğumda beklenen yaşam süresi, makale yayın sayısı ve gıda üretim endeksi belirlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre 53 ülkeden 13 ülkenin üç modelde etkin olduğu görülürken; Türkiye'nin sosyoekonomik ve ekonomik modellerde teknik ve saf teknik etkin olmadığı, buna rağmen sosyodemografik modelde etkin olduğu görülmüştür.

Yukarıdaki literatür incelendiğinde performans değerlendirme çalışmalarının hastaneler, eğitim kurumları, devlet demiryolları, havalimanları gibi işletmelerde yapıldığı görülmektedir. Ticaret İl Müdürlüklerinin veya yurt dışındaki benzer kurumların performans değerlendirmesini konu edinen bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Mevcut çalışma Ticaret İl Müdürlüklerinin performanslarının değerlendirilmesiyle kamu kurumlarındaki performans değerlendirmesi literatürüne katkı sağlamaktadır.

2.2. Kamu Sektöründe Farklı Yöntemler Kullanılarak Yapılan Performans Çalışmaları

Ertaş (2006), hemşirelik müdürlük sistemiyle çalışmayan Gülhane Askeri Tıp Akademisi Haydarpaşa Eğitim Hastanesi'nde görev yapan 156 hemşire ile hemşirelik müdürlük sistemiyle çalışan Marmara Üniversitesi Hastanesi'nde görev yapan 44 hemşire arasındaki hemşirelik uygulamaları açısından performanslarının karşılaştırılması ve Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü'nün etkinliği saptanması amaçlanmıştır. Çalışmada hemşirelere anket uygulaması yapılmış; anket sonucunda elde edilen verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistikler, sayı-yüzde dağılımları, güvenilirlik analizleri, madde analizleri, Anova ve farklı gruplar için t-testi uygulanmıştır. Çalışma sonucunda hemşirelik müdürlük sisteminin çalışan hemşire performansı üzerinde önemli bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

Erdem (2007), Antalya İlindeki beş yıldızlı otel işletmeleri ve birinci sınıf tatil köylerinden 92'sinde 15 sorudan oluşan anket çalışması yapmıştır. Araştırmada 5'li Likert Ölçeğini kullanarak kat hizmetleri yönetimi süreçlerinde kıyaslamanın nasıl yapılabileceğine değinmiştir. Çalışmada kat hizmetleri yönetimi süreçlerinde kıyaslama yapan işletmelerle yapmayan işletmeler arasındaki performans farklılıklarının tespiti amaçlanmıştır. Ayrıca konaklama işletmelerinde kat hizmetleri departmanına yönelik performans yönetimi sürecinin nasıl yürütüldüğünü ve hangi performans boyutlarının ölçüme tabi tutulduğunu, gerek performans yönetimi süreci gerekse ölçülen performans

boyutları ile kat hizmetleri performansı arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışma sonucunda, kat hizmetleri biriminde performans yönetimi sürecinin etkinliği ve uygulanan performans boyutları ile kat hizmetleri birimi performansı arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Tural (2007), 500 Türk Silahlı Kuvvetleri'nin ülkenin değişik yerlerinde konuşlanmış ve farklı görevleri icra eden birliklerinde görevli çeşitli rütbelerdeki 500 askeri personele anket uygulaması yapmıştır. Uygulamada Ki-kare yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın amacı, ülkemizin en büyük kamu kurumlarından biri olan Türk Silahlı Kuvvetleri'nin performans değerlendirme sisteminin incelenerek mevcut sistem hakkında çalışanların görüş ve düşüncelerini tespit etmek ve bu düşünceler ışığında sistemdeki aksaklıkları ortaya koymak ve daha iyi bir sistemin oluşturulmasına yönelik öneriler sunmaktır.

Akdoğan (2008), 241 belediyede anket yoluyla belediyelerin mali ve hizmet performansı arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Bu araştırmada istatistiksel yöntem olarak çapraz tablo, korelasyon ve regresyon analizini kullanmıştır. Çalışma sonucunda 241 belediyenin tümünün mali ve hizmet performansı arasındaki ilişkisinde bir paralellik olduğunu ortaya koymuştur.

Çolak (2010), Balıkesir Emniyet Teşkilatı'nın suçla mücadele birimi Yıldırım Ekipler Amirliği'ndeki 23 personelin daha etkin ve verimli kullanılması amacıyla performans yönetimi sisteminin uygulanması ile ilgili araştırma yapmıştır. Uygulamada performans değerlendirme yöntemi olarak kişiler arası karşılaştırmalara dayalı basit sıralama yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın sonucunda ekipler amirliğinde çalışanların büyük kısmının performans değerlendirmenin olumlu sonuçları olduğuna inandıkları ortaya koyulmuştur.

Demir (2010), finansal olmayan İstanbul Menkul Kıymetler Borsası 100 endeksine dahil 2005-2008 yılları arasında işlem gören 236 şirketin performansını Panel Veri Analizi ile ölçmüştür. Bağımlı değişkenler toplam varlık getirisi, Tobin's Q ve özsermaye getirisi iken; bağımsız değişkenler ise halka açıklık oranı yabancı hissedarın oranı, yönetim kurulu üye sayısı, en büyük beş hissedarın oranı olarak belirlenmiştir. Firma yaşı ve firma büyüklüğü kontrol değişkeni olarak belirlenmiştir. Araştırmanın sonucunda, toplam varlık getirisi - yönetim kurulu üye sayısı ve özsermaye getirisi; özsermaye getirisi ve firma büyüklüğü; varlık getirisi-özsermaye getirisi ile Tobin's Q

değişkenleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Buna rağmen Tobin's Q ile hem yönetim kurulu üye sayısı arasında hem de yabancı hissedarın oranı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur.

Kakan (2010), sağlık sektöründe çalışan 99 kişiyle yaptığı anket sonucunda elde edilen bilgilere Ki-kare testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlarla performansa dayalı ücret sisteminin ne derece etkin çalıştığı belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonucunda, sağlık sisteminde oldukça sorun olduğu sonucuna varılmıştır.

Yıldırım (2010), farklı araştırma geliştirme faaliyetlerinin imalat sektörlerinin ihracat performansına etkisini Türkiye ve ilgili veriyi barındıran yedi adet karşılaştırmalı gelişmekte olan ülkeler üzerinde araştırmıştır. Çalışmada panel veri analizi altında Sabit Etkiler Modeli kullanılmıştır. Çalışma sonucunda, araştırma geliştirme aktivitelerinin kimya, makine ve materyale göre sınıflandırılmış imalat ürünleri sektörlerini desteklediği görülmüştür.

Alptekin (2011), 2010-2011 yılları arasında Tuzla'da görev yapan 100 askeri personele anket uygulamıştır. Uygulamada korelasyon analizi, t-testi, tek yönlü Anova testi ve Tukey testlerinden faydalanılmıştır. Çalışmanın amacı, Kara Kuvvetlerinde uygulanan performans değerlendirme sistemine ilişkin askeri personelin görüşlerini ve beklentilerini belirlemek ve bu görüş ve beklentilerin askeri personelin tanımlayıcı özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemektir. Çalışma sonucunda, askeri personelin mevcut Kara Kuvvetlerinde uygulanan performans değerlendirme sistemine ilişkin önemli derecede olumlu görüşlerinin olmadığı, beklentilerinin ise oldukça yüksek olduğu görülmüştür.

Başaran (2011), Ankara ilinde 7 ayrı eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan uzman hekimlere yönelik anket çalışması yapmıştır. Çalışmanın amacı, uzman hekimlerin faaliyet tabanlı performans yönetimi kavramı ile ilgili algılarının ortaya koyulmasıdır. Çalışmanın sonucunda, uzman hekim algılarının faaliyet tabanlı performans yönetim sistemlerine karşı olarak olumlu yönde olduğu görülmüştür.

Şahin (2011), büyükşehir belediyelerinde performansa dayalı bütçeleme sisteminin performans yönetim aracı olma kriterine etki eden etkenleri açığa çıkarmayı amaçlamıştır. 16 büyükşehir belediyesinde anket çalışması yaparak elde ettiği sonuçları Regresyon analizine tabi tutmuştur. Çalışma sonucunda, bütçenin nihai işlevleri

üzerinde kurumsal analitik kapasite ve performans göstergeleri niteliklerinin etkisinin açıklanmasında iletişimsel görevinin aracı değişken olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Demir (2013), Türkiye genelinde devlet üniversitelerine bağlı sağlık uygulama ve araştırma merkezleri ve diş hekimliği fakülteleri ile İstanbul ilinde faaliyet gösteren üç kamu hastaneleri birliğine bağlı dört devlet hastanesi ve yedi eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan hekimlere anket uygulaması yapmıştır. Çalışmanın amacı Performansa Dayalı Ek Ödeme Sistemine yönelik tutumların ve sağlık sektöründe performansın değerlendirilmesi ve ücretle ilişkilendirilmesine yönelik düşünce ve önerilerin belirlenmesidir. Çalışma sonucunda katılımcıların mevcut durumda uygulanan performansa dayalı ek ödeme sistemine yönelik tutumlarının olumsuz olduğu tespit edilmiştir.

Işık (2013), Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'ne bağlı Tapu Kadastro Hatay 12. Bölge Müdürlüğü ve söz konusu kuruma bağlı olan Adana, Hatay, Osmaniye ve Mersin illerinde toplam 47 Tapu Müdürlüğünde performans değerlendirme sistemine tabi olan çalışanlar üzerinde anket uygulaması yapmıştır. Uygulamada, Anova testi, t-testi ve LSD testlerinden faydalanılmıştır. Çalışmanın amacı, performans değerlendirme sistemi ile ilgili örgütsel adalet algısının düzeyinin çalışan personelin bireysel performanslarını ne doğrultuda etkilediği Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nde uygulanan performans değerlendirme sistemi incelenerek ortaya koyulmasıdır. Çalışma sonucunda performans değerlendirme sistemi ile çalışanların örgütsel adalet algısı ile bu algının alt boyutları olan; dağıtım, etkileşim ve prosedür adaleti algıları arasında anlamlı bir bağlantının olduğu ortaya koyulmuştur.

Uysal (2014), Manisa'da birbirinden farklı kamu kurumlarında idarecilik yapan 6 müdüre odak grup görüşmesi tekniğini kullanarak 16 soru sormuştur. Çalışmanın amacı; performans yönetimi sistemlerinin kamu kurumlarındaki uygulamalarını incelemek, çalışanların performans değerlendirmesi için yeni bir model önerisi geliştirmek, kamu kurumlarında uygulanan performans yönetimine ilişkin sorunları açığa çıkararak çözüm için alınacak gerekli önlemleri belirlemektir. Çalışma sonucunda, Türkiye'de bazı kamu kurumlarında performans yönetimi sistemi uygulamalarının yerini bireysel performansın değerlendirilmesine yönelik çalışmaların aldığı belirlenmiştir.

Pirlibeylioğlu (2015), Ege Bölgesi'nde yer alan üniversitelerin eğitim fakültelerinin 2014 ve 2015 eğitim-öğretim döneminde okuyan üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinden 155 kişiye anket çalışması yapmıştır. Uygulamada betimsel, bağımsız t-testi ve tek yönlü varyans analizi yöntemleri kullanılmıştır. Çalışmanın amacı, Ege Bölgesinde bulunan üniversitelerin müzik eğitimi anabilim dallarında üçüncü ile dördüncü sınıftaki öğrencilerin piyano performansı özyeterlik algılarını ortaya koymak ve aynı zamanda piyano dersi öğretim elemanlarından öğrencilerin piyano performansına yönelik bilgi almaktır. Çalışma sonucunda, öğrencilerin piyano performansı özyeterlilik algılarının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Özmercan (2016), Ankara ili Çankaya İlçesi'ndeki ortaokullarda derse giren 152 öğretmene anket çalışması yapmıştır. Çalışmanın amacı, Ankara ili Çankaya İlçesinde Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı ortaokullarda derse giren öğretmenlerin performans değerlendirmesi yapılmasıdır. Çalışma sonucunda ankete katılanların ideal yaş ortalamasında olduğu genç yaştaki çalışanların performans değerlendirmesiyle ilgili eğitimlere açık ve değerlendirenler iletişimi kuvvetli olduğu ortaya koyulmuştur. Katılımcıların cinsiyetleri ne olursa olsun farklı düşünmediği anlaşılmıştır.

Gürkaynak (2017), Ankara ilinde havacılık sektöründe faaliyet gösteren 240 çalışanla anket uygulaması yapmıştır. Çalışmanın amacı; İnsan Kaynakları Yönetimi uygulamalarının etkinliğinin ve çalışanların kişilik özelliklerinin, çalışanların iş performansına etkilerinin tespit edilmesidir. Uygulamada Varimax rotasyon yöntemi kullanılmıştır. Çalışma sonucunda İnsan Kaynakları Uygulamalarından iş gücü seçme yerleştirme, performans değerlendirme, eğitim, ücretlendirme, iş güvenliğinin algılanan iş performansı ile anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Akkaya (2018), Türkiye Cumhuriyeti Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ve faaliyet benzerliği gösteren Türkiye Cumhuriyeti Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına bağlı olarak faaliyetlerini yürüten 2011 ve daha önceki yıllarda kurulmuş 39 kadın kooperatifi üzerinde anket çalışması yapmıştır. Uygulamada Ki-kare analizi ve Anova analizi kullanılmıştır. Çalışmanın amacı, sürdürülebilir kırsal turizmin gelişiminde kadın kooperatifçiliğin öneminin değerlendirilmesi ve kadın kooperatiflerinin sermaye yapıları ile finansal performanslarının analizinin yapılarak finansal yeterliliklerinin değerlendirilmesidir. Çalışma sonucunda, Türkiye'de kadın kooperatiflerinin en önemli finansal probleminin özsermaye yetersizliği olduğu ortaya koyulmuştur.

Kamu sektöründe VZA ve farklı yöntemler kullanılarak yapılan performans çalışmaları literatürü incelendiğinde, VZA yönteminin performans ölçümünde en çok tercih edilen yöntem olduğu görülmüş ve Tüketici Hakem Heyetleri performansının ölçülmesiyle ilgili bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu yönüyle mevcut çalışmanın ele aldığı konu ve kullandığı yöntem bakımından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. VERİ ZARFLAMA ANALİZİ

3.1. Veri Zarflama Analizi Tanımı

Veri Zarflama Analizi (VZA), ilk olarak 1957’de Farrel tarafından geliştirilen (Othman ve diğerleri, 2016:912); 1978 yılında ise Charnes, Cooper ve Rhodes (CCR) tarafından daha da zenginleştirilen örnek verilere dayanan parametrik olmayan bir yaklaşımdır (Ayadi ve Ellouze, 2013:347).

VZA, homojen karar birimlerinin nispi etkinliklerini karmaşık performans ölçümleriyle değerlendiren matematiksel programlama yöntemidir ve analizde değerlendirilen birimlere Karar Verme Birimleri (KVB) adı verilmektedir (Aslan, 2007:384).

VZA, birden çok çıktı ve girdiler arasındaki ilişkiye dayalı olarak KVB’lerin üretken verimliliğinin tahmin edilmesi için kullanılan doğrusal olmayan bir programlama modelidir (Flegl ve diğerleri, 2013:3). VZA, genellikle ağırlıklı çıktıların ağırlıklı girdilere oranı olarak tanımlanan bir verimlilik ölçüsüdür fakat, ağırlıklı bir oranın hesaplanması tanımlanacak bir ağırlık seti gerektirir ve bu da kolay olmayabilir (Jahanshahloo ve diğerleri, 2004:299). Charnes ve diğerleri, her bir birime en uygun ağırlıkları atayarak verimlilik ölçüsünü tanımlamıştır (Jahanshahloo ve diğerleri, 2004:299).

Başka bir deyişle doğrusal programlama tabanlı bir teknik olan VZA, birbirinden farklı ve birden fazla ölçeklerle ölçülmüş ya da farklı ölçü birimlerine sahip girdi ve çıktıyı karşılaştırmanın zor olduğu durumlarda, karar birimlerinin göreceli performansını ölçmeyi hedeflemektedir (Atan ve diğerleri, 2002:1).

VZA, bir KVB’nin verimliliği bakımından ağırlıklandırılmış çıktılar toplamının ağırlıklandırılmış girdiler toplamına oranının en iyi performansı belirlediği noktaya göre durumudur (Karahana ve Özgür, 2009:98).

Başka bir tanıma göre, benzer üretim aşamalarından geçen KVB’lerin etkinliklerini göreceli olarak hesaplayabilmek amacıyla geliştirilen VZA; birden fazla

girdi ve çıktıyla analiz edilebilen, önceden belirlenmiş herhangi bir fonksiyonel ilişkiye dayanmaksızın KVB'nin her birine ait etkinsizliği miktar ve kaynağı itibariyle açıklayabilen ve bu özellikleriyle iyileştirici ve performans artırıcı politikaların türemesine yardımcı olan bir modeldir (Bakırcı ve diğerleri, 2014:289).

Yöntemin temel kavram ve prensipleriyle birlikte model çeşitlenmesi özelliğini kazanması VZA'nın yaygınlaşması sayesinde olmuştur ve CCR (Charnes, Cooper, Rhodes) oran, BCC (Banker, Charnes, Cooper) ölçeğe göre getiri ve toplamsal gibi farklı modeller geliştirilmiştir (Baysal ve diğerleri, 2005:68).

Ölçeğe göre sabit getiri varsayımına dayanan CCR modeli; eğer j. karar biriminin etkinliği h_j ise amaç bu değerin maksimizasyonu olmalıdır. Bu durumda girdi odaklılık varsayımı altında amaç fonksiyonu aşağıdaki gibi formüle edilir (Duman; 2012:27-29):

$$Enb h_j = \frac{\sum_{r=1}^n u_r y_{rj}}{\sum_{i=1}^m v_i x_{ij}}$$

Kısıtlar;

$$\frac{\sum_{r=1}^n u_r y_{rj}}{\sum_{i=1}^m v_i x_{ij}} \leq 1$$

$$u_r \geq 0$$

$$v_i \geq 0$$

biçimindedir.

Doğrusal Programlama mantığıyla ifade edersek;

$$Enb h_j = \sum_{r=1}^n u_r y_{rj}$$

$$\sum_{i=1}^m v_i x_{ij} = 1$$

$$\sum_{r=1}^n u_r y_{rj} - \sum_{i=1}^m v_i x_{ij} \geq 0$$

$$u_r, v_i \geq 0$$

Şayet çıktı odaklılık için CCR modeli uygulanacaksa doğrusal programlama modeli;

$$\text{Enk } g_j = \sum_{i=1}^m v_i x_{ij}$$

$$\sum_{r=1}^n u_r y_{rj} = 1$$

$$-\sum_{r=1}^n u_r y_{rj} + \sum_{i=1}^m v_i x_{ij} \geq 0$$

$$u_r, v_i \geq 0$$

biçiminde olur.

Modelde kullanılan semboller;

x_{ij} : j'inci KVB için i'inci girdi miktarı,

y_{rj} : j'inci KVB için r'inci çıktı miktarı,

u_r : KVB tarafından r'inci çıktıya verilen faktör ağırlığı,

v_i : KVB tarafından i'inci girdiye verilen faktör ağırlığı,

şeklinde tanımlanır.

BCC Modeli; CCR modeline alternatif olarak Banker, Charnes, Cooper tarafından geliştirilmiş olup, CCR'den tek farkı modele konveksliği kazandırmak için serbest işaretli olarak, girdi yönlü modelde u_k , çıktı yönlü modelde v_k değişkeninin yerleştirilmesidir (Mecit, 2012:9). Bu değişkenler sayesinde BCC modeli, ölçeğe göre değişken getiri varsayımını esas almaktadır (Mecit, 2012:9).

Amaç Fonksiyonu

$$\text{Enk } Q_k$$

Kısıtlar;

$$\sum_{j=1}^N y_{rj} \delta_{jk} \geq y_{rk}$$

$$Q_k x_{ik} - \sum_{j=1}^N x_{ij} \delta_{jk} \geq 0$$

$$\sum_{j=1}^N \delta_j = 1$$

biçimindedir.

Toplamsal model; CCR ve BCC modelleri ya girdiye ya da çıktıya dayalı olarak etkinlik ölçümü yaparken, toplamsal model hem girdi hem de çıktı yönelimli olarak iki tür durumu birlikte değerlendirebilmektedir (Yücel, 2010:73). Diğer bir adıyla yönelimsiz model olarak da adlandırılan bu model, üretim birimlerinin etkinliklerinin girdiye mi yoksa çıktıya göre mi ölçüleceğine karar verilemediği durumlarda CCR ve BCC modellerine göre daha uygun bir model olarak öne çıkmaktadır (Yücel, 2010:73).

3.2. Malmquist Toplam Faktör Verimliliği Endeksi

Malmquist Toplam Faktör Verimliliği (Malmquist TFV) Endeksi bir karar biriminin iki zaman dilimi arasında verimliliğindeki artış veya azalışı ölçen VZA'ya dayalı olarak kullanılan bir tekniktir (Karataş, 2014:26-27). Malmquist TFV Endeksinin değerinin 1'den büyük olması TFV'nin arttığını, değer 1'den az olması ise azaldığının göstergesidir (Karataş, 2014:27).

VZA yöntemiyle yapılan etkinlik analizlerinde dönemler için yalnızca etkinlik değeri hesaplandığından, karar verme birimleri arasında incelenen dönem içerisinde zaman boyutu dahil edilerek karşılaştırma yapma olanağı bulunmamaktadır. Bu duruma çözüm bulmak amacıyla; etkinliği etkileyen bazı unsurlardaki değişimi karşılaştırabilmek ve zaman unsurunu çözümlmek için Malmquist TFV kullanılmaktadır (Gök, 2010:15).

VZA'nın statik bir analiz olması nedeniyle belli zamandaki KVB arasında kesit analizi yapar, dolayısıyla VZA ile etkinliği saptanmış bir KVB ilerleyen dönemlerde etkinliğini yitirerek referans olma özelliğini de kaybedebilmektedir (Karaoğlu, 2015:36). Bu nedenle etkinlikleri değerlendirme sürecinde, zaman içerisinde etkinliğin nasıl bir gelişme gösterdiğinin ortaya koyulması oldukça hayatidir, bu sebeple zaman boyutunu da barındıran Malmquist TFV geliştirilmiştir (Irmak, 2014:54).

Malmquist TFV verimlilik değişimleri iki nedene dayandırılmakta olup; teknik etkinlikteki değişme üretim sınırına yetişme etkisi iken, teknolojik değişme ise üretim sınırının konum değiştirmesi olarak tanımlanmaktadır (Lorcu, 2008:150). Diğer bir deyişle teknik etkinlik değişimi, karar biriminin etkin sınıra yaklaşma sürecinin bir

değerlendirmesi iken; teknolojik değişme, etkin sınırın zaman içerisinde değişiminin belirlenmesidir (Şener, 2013:74).

3.3. VZA Uygulama Aşamaları

3.3.1. Karar Verme Birimlerinin Seçilmesi

Birbirleriyle karşılaştırmalı performans değerlendirmesi yapılacak olan homojen KVB'nin seçilmesi VZA'nın birinci adımıdır (Aktaş, 2014:33). Karşılaştırmalı bir analiz olan VZA, herhangi bir KVB'nin etkinliğini diğer bir KVB ile karşılaştırarak ortaya koymaktadır; bu nedenle yanlış seçilen KVB'ler tüm analiz sonuçlarını olumsuz etkileyecektir (Ark, 2009:34-35).

3.3.2. Girdi ve Çıktıların Belirlenmesi

Üretim sürecini tanımlayacak nitelikte girdi ve çıktıların seçilmesi önemlidir, ayrıca uygulamada çok fazla sayıda girdi ve çıktının yer alması durumunda VZA'nın ayrıştırma kabiliyeti düşeceğinden bu sayı sınırlandırılmalıdır (Yağcı, 2012:70).

3.3.3. Verilerin Elde Edilebilirliği ve Güvenilirliği

Girdi ve çıktılara karar verildikten sonra herhangi bir karar verme birimi için ulaşılamayan veya doğruluğundan kuşku duyulan değer varsa o birim analizden çıkarılmalıdır; analizden çıkarılan her birim diğer birimlerin etkinlik değerini değiştireceğinden doğruluğu ve ulaşılabilirliği en yüksek olan girdi ve çıktı kombinasyonları belirlenmelidir (Çınar, 2012:13).

3.3.4. Girdi ve Çıktıların Görelî Etkinliklerinin Ölçümü

Karşılaştırmalı analizi yapılan Karar Verme Birimleri, girdi ve çıktılar belirlendikten sonra var olan üretim oranı için en ideal VZA modeli seçilmelidir (Özcan, 2007:7). Her bir KVB için ilgili doğrusal programlama çözümlenerek çözüm kümelerine varılır (Özcan, 2007:7).

3.3.5. Etkinlik Değerleri

Tüm Karar Verme Birimlerinin etkinlik puanları 0-1 arasında bir değer alır (Savaş, 2009:35). En iyi gözlem kümesini karar verme birimlerinden etkinlik değeri 1

olanlar oluştururken, 1'den küçük etkinlik değeri alan karar verme birimleri göreli olarak etkinsizdirler (Savaş, 2009:35).

3.3.6. Referans Kümelerinin Belirlenmesi

Etkin KVB'ler tarafından oluşturulan kümeye denilen referans kümesi denir ve etkin olamayan KVB'ler referans kümesindeki etkin birimleri kullanarak etkin hale gelirler (Tabak, 2014: 66-67). Etkinsizliğin kaynağı hakkında bilgiler, etkin olmayan KVB'ler için referans kümesinde yer alan etkin KVB'lere bakılarak elde edilebilir ve etkin olmayan KVB'lerin etkinleştirilebilmesi için yapılması gerekenler konusunda yol gösterici bulgular elde edilebilir (Tabak, 2014: 67).

3.3.7. Etkin Olmayan Karar Verme Birimleri İçin Hedef Belirlenmesi

Bu aşamada, göreli etkinlikleri belirlenen KVB'lerin etkin olmayan birimleri için girdi ve çıktı değişkenlerinde etkinsizliğin nedenleri belirlenir, ayrıca etkin olmayan KVB'ler etkin olan KVB'lere göre girdi ve çıktı değişkenlerinde yapılacak değişimler sonucunda iyileştirmeler yapılarak etkin hale getirilir (Gülsevin, 2014:28).

3.3.8. Sonuçların Değerlendirilmesi

Son aşamada her bir KVB için tüm girdi ve çıktılar göz önünde bulundurularak geniş çaplı bir değerlendirme yapılır (Turęut, 2007:70). Diğer bir ifadeyle gözlem kümesine ait etkin olan ve etkin olmayan KVB'ler için ortak değerler araştırılır ve değerlendirmeler yapılır (Yurtseven, 2007:204).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. UYGULAMA

4.1. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, müşteri memnuniyetini amaçlayan Tüketici Hakem Heyetlerinin iş ve işlemlerinin daha kaliteli olmasını sağlamak suretiyle girdi ve çıktılar belirlenerek 81 İl Tüketici Hakem Heyetlerinin 2017 yılına ait performanslarını değerlendirmektir. 2016 ile 2017 yılı kıyaslanmak istenmiş fakat 2016 yılında Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS)'in etkin kullanılmaması nedeniyle verilerin tümüne ulaşmak mümkün olmamıştır. Her ne kadar TÜBİS 2010 yılında faaliyete geçmiş olsa da; 2017 yılı itibariyle TÜBİS yenilendiğinden ve kullanılması zorunlu hale geldiğinden bu yıla ait verilere ulaşılmış ve yalnızca 2017 verileri değerlendirilmeye alınmıştır.

4.2. Çalışmanın Yöntemi

Çalışmada Veri Zarflama Analizi tekniklerinden çıktıya yönelik ölçeğe göre sabit getiri (CCR) yöntemi tercih edilmiştir. Uygulamada çıktı odaklı CCR modelinin tercih edilmesinin sebebi; girdiler üzerinde kontrolün zor olmasından kaynaklanmaktadır. Ayrıca THH'nin amacının, daha çok müşteri şikâyeti çözerek kaynakları etkin kullanmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak olması çıktı odaklı yöntemin tercih edilmesindeki bir diğer etkidir.

4.3. VZA Uygulaması

Çalışmada 2017 yılında faaliyet gösteren İl THH'nin VZA yöntemi kullanılarak görelî etkinlik değerlerinin hesaplanması amaçlanmıştır. Analiz sonuçları Data Envelopment Analysis Program (DEAP) ile elde edilmiştir.

VZA aşamalarının ilki olan *Karar verme birimlerinin seçilmesini* oluşturan 81 İl THH Tablo 4.1.'de gösterilmiştir.

Tablo 4.1. Karar Verme Birimleri ve Sayısal Gösterimleri

KVB	SAYISAL GÖSTERİM	KVB	SAYISAL GÖSTERİM
ADANA	1	KAHRAMANMARAŞ	42
ADİYAMAN	2	KARABÜK	43
AFYONKARAHİSAR	3	KARAMAN	44
AĞRI	4	KARS	45
AKSARAY	5	KASTAMONU	46
AMASYA	6	KAYSERİ	47
ANKARA	7	KIRIKKALE	48
ANTALYA	8	KIRKLARELİ	49
ARDAHAN	9	KİRŞEHİR	50
ARTVİN	10	KİLİS	51
AYDIN	11	KOCAELİ	52
BALIKESİR	12	KONYA	53
BARTIN	13	KÜTAHYA	54
BATMAN	14	MALATYA	55
BAYBURT	15	MANİSA	56
BİLECİK	16	MARDİN	57
BİNGÖL	17	MERSİN	58
BİTLİS	18	MUĞLA	59
BOLU	19	MUŞ	60
BURDUR	20	NEVŞEHİR	61
BURSA	21	NİĞDE	62
ÇANAKKALE	22	ORDU	63
ÇANKIRI	23	OSMANİYE	64
ÇORUM	24	RİZE	65
DENİZLİ	25	SAKARYA	66
DIYARBAKIR	26	SAMSUN	67
DÜZCE	27	SİİRT	68
EDİRNE	28	SİNOP	69
ELAZIĞ	29	SİVAS	70
ERZİNCAN	30	ŞANLIURFA	71
ERZURUM	31	ŞIRNAK	72
ESKİŞEHİR	32	TEKİRDAĞ	73
GAZİANTEP	33	TOKAT	74
GİRESUN	34	TRABZON	75
GÜMÜŞHANE	35	TUNCELİ	76
HAKKARİ	36	UŞAK	77
HATAY	37	VAN	78
IĞDIR	38	YALOVA	79
ISPARTA	39	YOZGAT	80
İSTANBUL	40	ZONGULDAK	81
İZMİR	41		

İkinci aşama olan *Girdi ve çıktılar*ın belirlenmesi için Erzincan Ticaret İl Müdürlüğünde İl Müdürü, Şube Müdürü, Şef, Raportör, Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni ve Memur kadrosunda görev yapan personelle VZA Takımı oluşturulmuş ve THH'ye ait en önemli girdi ve çıktı kriterleri belirlenmiştir. Söz konusu girdiler Tablo 4.2. ve çıktılar Tablo 4.3.'de gösterilmiştir.

Tablo 4.2. Girdilerin Açıklaması ve Sembolleri

GİRDİLER	AÇIKLAMA	SEMBOLLERİ
Tüketici Şikâyeti Başvuru Sayısı	Yıl içerisinde oluşturulan şikâyet dosya sayısı	G1
Bilirkişi Görevlendirme Sayısı	Dosyaların sonuçlandırılması için görevlendirilen bilirkişi sayısı	G2
THH Toplantı Sayısı	Yıl içerisinde yapılan THH toplantı sayısı	G3
THH Üye Sayısı	Hakem Heyetlerinde görev yapan üye sayısı	G4
THH Raportör Sayısı	İllerde görevlendirilen toplam raportör sayısı (Sadece kadrolu raportörler değerlendirmeye alınmıştır.)	G5

Tablo 4.3. Çıktıların Açıklaması ve Sembolleri

ÇIKTILAR	AÇIKLAMA	SEMBOLLERİ
THH Toplam Alınan Karar Sayısı	Tüketici Hakem Heyeti toplantısında imzalanan karar sayısı	Ç1
Lehte Alınan Karar Sayısı	Tüketici talebinin kabulü yönünde alınan karar sayısı	Ç2
Aleyhte Alınan Karar Sayısı	Tüketici talebinin reddi yönünde alınan karar sayısı	Ç3
Görevsizlik İle Alınan Karar Sayısı	Tüketici Hakem Heyetinin yetkisi dışında olduğuna dair alınan karar sayısı	Ç4

Üçüncü aşama *Verilerin elde edilebilirliği ve güvenilirliği* açısından KVB'lerde ulaşılamayan veya doğruluğundan kuşku duyulan herhangi bir değer bulunmamaktadır.

Dördüncü aşama *Girdi ve çıktıların göreceli etkinliklerinin ölçümü* için en uygun olduğu düşünülen çıktı odaklı VZA yöntemi tercih edilmiştir.

Beşinci aşamada KVB'lerin *Etkinlik değerleri* çıktı yönlü CCR modeli belirlenmiş ve etkinlik değerleri Tablo 4.4.'te gösterilmiştir.

Tablo 4.4. Etkinlik Değerleri

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ			
KVB	CCR	KVB	CCR
ADANA	0,658	KAHRAMANMARAŞ	1,000
ADİYAMAN	0,903	KARABÜK	0,563
AFYONKARAHİSAR	0,817	KARAMAN	1,000
AĞRI	0,836	KARS	1,000
AKSARAY	0,700	KASTAMONU	0,723
AMASYA	1,000	KAYSERİ	0,513
ANKARA	1,000	KIRIKKALE	0,705
ANTALYA	1,000	KIRKLARELİ	0,971
ARDAHAN	0,937	KIRŞEHİR	0,779
ARTVİN	0,937	KİLİS	1,000
AYDIN	1,000	KOCAELİ	0,787
BALIKESİR	1,000	KONYA	1,000
BARTIN	0,992	KÜTAHYA	0,732
BATMAN	1,000	MALATYA	0,642
BAYBURT	0,927	MANİSA	0,736
BİLECİK	0,770	MARDİN	0,771
BİNGÖL	0,482	MERSİN	1,000
BİTLİS	0,794	MUĞLA	0,739
BOLU	1,000	MUŞ	0,866
BURDUR	0,876	NEVŞEHİR	0,807
BURSA	0,813	NİĞDE	1,000
ÇANAKKALE	0,909	ORDU	0,671
ÇANKIRI	0,886	OSMANİYE	0,868
ÇORUM	1,000	RİZE	1,000
DENİZLİ	0,677	SAKARYA	0,883
DİYARBAKIR	1,000	SAMSUN	0,933
DÜZCE	0,943	SİİRT	0,915
EDİRNE	1,000	SİNOP	1,000
ELAZIĞ	0,851	SİVAS	0,658
ERZİNCAN	0,775	ŞANLIURFA	0,827
ERZURUM	0,550	ŞIRNAK	0,851
ESKİŞEHİR	0,708	TEKİRDAĞ	1,000
GAZİANTEP	0,407	TOKAT	0,687
GİRESUN	0,936	TRABZON	0,563
GÜMÜŞHANE	1,000	TUNCELİ	0,489
HAKKARİ	0,553	UŞAK	0,976
HATAY	0,588	VAN	0,985
İĞDIR	1,000	YALOVA	0,843
ISPARTA	0,548	YOZGAT	0,880
İSTANBUL	1,000	ZONGULDAK	0,905
İZMİR	0,695		

Ölçeğe göre sabit getiri varsayımı altında çıktıya yönelik CCR modeli kullanılmış olup; analiz sonuçlarını veren Tablo 4.4.'e göre etkinlik skoru 1'e eşit olan (koyu renkle gösterilen) 23 İl THH'nin (Amasya, Ankara, Antalya, Aydın, Balıkesir, Batman, Bolu, Çorum, Diyarbakır, Edirne, Gümüşhane, Iğdır, İstanbul, Kahramanmaraş, Karaman, Kars, Kilis, Konya, Mersin, Niğde, Rize, Sinop, Tekirdağ) görelî etkin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 58 İl THH'nin (Adana, Adıyaman, Afyonkarahisar, Ağrı, Aksaray, Ardahan, Artvin, Bartın, Bayburt, Bilecik, Bingöl, Bitlis, Burdur, Bursa, Çanakkale, Çankırı, Denizli, Düzce, Elazığ, Erzincan, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, Giresun, Hakkari, Hatay, Isparta, İzmir, Karabük, Kastamonu, Kayseri, Kırıkkale, Kırklareli, Kırşehir, Kocaeli, Kütahya, Malatya, Manisa, Mardin, Muğla, Muş, Nevşehir, Ordu, Osmaniye, Sakarya, Samsun, Siirt, Sivas, Şanlıurfa, Şırnak, Tokat, Trabzon, Tunceli, Uşak, Van, Yalova, Yozgat, Zonguldak) ise görelî etkin olmadığı görülmüştür.

Altıncı aşama *Referans Kümelerinin Belirlenmesi* olup; etkin olmayan KVB'lerin referans aldıkları etkin KVB'ler Tablo 4.5.'te gösterilmiştir.

Tablo 4.5. Referans Kümesi

Karar Verme Birimleri	Referans Kümesi					Karar Verme Birimleri	Referans Kümesi				
ADANA	8	58	40	26	12	KAHRAMANMARAŞ					
ADİYAMAN	44	19				KARABÜK	38	45	12	8	
AFYONKARAHİSAR	14	11	45	38	12	KARAMAN					
AĞRI	45	12	28			KARS					
AKSARAY	8	44	38	12	45	KASTAMONU	38	11	12		
AMASYA						KAYSERİ	73	40	45	11	8
ANKARA						KIRIKKALE	12	8	38	45	
ANTALYA						KIRKLARELİ	62	14			
ARDAHAN	26	38	45			KİRŞEHİR	44	45	38		
ARTVİN	45	8				KİLİS					
AYDIN						KOCAELİ	73	12	40	8	
BALIKESİR						KONYA					
BARTIN	38	62				KÜTAHYA	8	38	45	44	12
BATMAN						MALATYA	8	58	12	44	
BAYBURT	51	73	69			MANİSA	73	8	12	40	
BİLECİK	38	45	12	8		MARDİN	44	26	45	38	8
BİNGÖL	38	11	12			MERSİN					
BİTLİS	14	62	6	69	38	MUĞLA	40	11	45	12	8
BOLU						MUŞ	51	45	62	38	
BURDUR	45	12	28			NEVŞEHİR	44	8	45	12	38
BURSA	40	73	12	8		NİĞDE					
ÇANAKKALE	38	11	8	12		ORDU	8	45	12	11	
ÇANKIRI	44	45	38			OSMANİYE	14	8	11	38	24
ÇORUM						RİZE					
DENİZLİ	14	26	11	8	12	SAKARYA	62	45	14	26	12
DIYARBAKIR						SAMSUN	45	40	26	12	
DÜZCE	28	45	62	42		SİİRT	38	62			
EDİRNE						SİNOP					
ELAZIĞ	26	58	8	44		SİVAS	38	11	12	8	
ERZİNCAN	45	12	28			ŞANLIURFA	44	58	45	19	26
ERZURUM	8	45	11			ŞIRNAK	28	45	38	12	
ESKİŞEHİR	8	26	11	12	40	TEKİRDAĞ					
GAZİANTEP	8	53	11	40		TOKAT	8	12	45	38	11
GİRESUN	45	62	28	42		TRABZON	8	73	11		
GÜMÜŞHANE						TUNCELİ	8	45	11		
HAKKARİ	11	73	45			UŞAK	45	12	28		
HATAY	8	11	45	73		VAN	62	14	69	35	
IĞDIR						YALOVA	45	12	28		
ISPARTA	11	12	38			YOZGAT	45	12	28		
İSTANBUL						ZONGULDAK	38	11	12	8	
İZMİR	40	7	45	73							

VZA etkin olan KVB'leri belirlerken, aynı zamanda etkin olmayan KVB'lerin etkin olmalarını sağlayacak örnek KVB'leri göstermektedir. Bu bağlamda, görel olarak etkin olmayan THH'nin %100 etkin olabilmeleri için kendilerine referans almaları gereken THH'lere Tablo 4.5.'te yer verilmiştir. İllerin sayısal gösterimine ise Tablo 4.1.'de yer verilmiştir. Örneğin; Erzincan THH'nin Kars (45), Balıkesir (12) ve Edirne (28) THH'ni kendisine referans alarak görel etkinliğe ulaşacağı sonucuna varılmıştır. Başka bir örnek vermek gerekirse; Trabzon THH'nin Antalya (8), Tekirdağ (73) ve Aydın (11) illerini referans alarak görel etkin olacağı sonucuna varılmıştır. Van THH'nin ise Niğde (62), Batman (14), Sinop (69) ve Gümüşhane (35) illerini referans alarak etkin olacağı görülmüştür.

Yedinci aşama *Etkin olmayan karar verme birimleri için hedef belirlenmesi* Tablo 4.6. ve Tablo 4.7'de gösterilmiştir.

Tablo 4.6. Çıktı Değerleri Hedef Tablosu

KVB	Ç1	Ç2	Ç3	Ç4	KVB	Ç1	Ç2	Ç3	Ç4
ADANA	15,862	0,000	0,000	19,283	KAHRAMANMARAŞ	0,000	0,000	0,000	0,000
ADİYAMAN	141,573	134,774	0,000	6,800	KARABÜK	0,000	0,874	0,000	0,000
AFYONKARAHİSAR	85,050	0,000	0,000	86,329	KARAMAN	0,000	0,000	0,000	0,000
AĞRI	2,946	0,000	0,000	2,946	KARS	0,000	0,000	0,000	0,000
AKSARAY	0,000	0,300	0,000	0,000	KASTAMONU	4,380	0,000	0,000	5,764
AMASYA	0,000	0,000	0,000	0,000	KAYSERİ	0,000	0,000	66,183	0,000
ANKARA	0,000	0,000	0,000	0,000	KIRIKKALE	0,000	1,772	0,000	0,000
ANTALYA	0,000	0,000	0,000	0,000	KIRKLARELİ	208,742	0,000	168,885	39,887
ARDAHAN	12,154	1,154	0,000	0,000	KIRŞEHİR	77,305	77,305	0,000	0,000
ARTVİN	56,879	60,718	0,000	0,000	KİLİS	0,000	0,000	0,000	0,000
AYDIN	0,000	0,000	0,000	0,000	KOCAELİ	7,999	0,000	0,000	13,962
BALIKESİR	0,000	0,000	0,000	0,000	KONYA	0,000	0,000	0,000	0,000
BARTIN	200,212	0,000	181,471	18,470	KÜTAHYA	0,000	0,805	0,000	0,000
BATMAN	0,000	0,000	0,000	0,000	MALATYA	19,440	0,000	0,000	19,798
BAYBURT	15,472	0,000	12,048	3,497	MANİSA	0,000	13,608	0,000	1,726
BİLECİK	0,000	0,461	0,000	0,000	MARDİN	0,000	0,229	0,000	0,000
BİNGÖL	6,119	0,000	0,000	6,637	MERSİN	0,000	0,000	0,000	0,000
BİTLİS	0,000	0,000	0,206	0,000	MUĞLA	0,000	2,347	0,000	0,000
BOLU	0,000	0,000	0,000	0,000	MUŞ	95,265	0,000	95,265	0,000
BURDUR	49,215	0,000	0,000	49,215	NEVŞEHİR	0,000	0,193	0,000	0,000
BURSA	30,549	0,000	0,000	41,754	NİĞDE	0,000	0,000	0,000	0,000
ÇANAKKALE	1,054	0,000	0,000	1,602	ORDU	0,000	5,914	0,000	0,000
ÇANKIRI	79,483	79,483	0,000	0,000	OSMANİYE	0,000	27,206	0,000	0,000
ÇORUM	0,000	0,000	0,000	0,000	RİZE	0,000	0,000	0,000	0,000
DENİZLİ	7,308	0,000	0,000	10,213	SAKARYA	231,940	0,000	0,000	232,057
DİYARBAKIR	0,000	0,000	0,000	0,000	SAMSUN	394,565	0,000	0,000	394,765
DÜZCE	156,123	0,000	0,000	156,123	SİİRT	84,526	66,404	0,000	18,122
EDİRNE	0,000	0,000	0,000	0,000	SİNOP	0,000	0,000	0,000	0,000
ELAZIĞ	7,696	0,000	0,000	7,845	SİVAS	1,254	0,000	0,000	3,986
ERZİNCAN	16,390	0,000	0,000	16,390	ŞANLIURFA	0,000	0,173	0,000	0,000
ERZURUM	0,000	64,666	0,000	0,000	ŞIRNAK	0,000	0,000	0,000	0,000
ESKİŞEHİR	84,483	0,000	0,000	90,902	TEKİRDAĞ	0,000	0,000	0,000	0,000
GAZİANTEP	0,000	80,909	0,000	16,538	TOKAT	0,000	2,816	0,000	0,000
GİRESUN	8,813	0,000	0,000	8,813	TRABZON	0,000	171,128	0,000	0,000
GÜMÜŞHANE	0,000	0,000	0,000	0,000	TUNCELİ	0,000	18,957	0,000	0,000
HAKKARİ	0,000	6,830	0,000	0,000	UŞAK	82,473	0,000	0,000	82,473
HATAY	0,000	444,416	0,000	0,000	VAN	181,353	0,000	181,398	0,000
IĞDIR	0,000	0,000	0,000	0,000	YALOVA	34,514	0,000	0,000	34,514
ISPARTA	11,267	0,000	0,000	18,503	YOZGAT	76,193	0,000	0,000	76,193
İSTANBUL	0,000	0,000	0,000	0,000	ZONGULDAK	21.218	0,000	0,000	21,891
İZMİR	0,000	0,000	1.241,594	0,000					

Tablo 4.6.'da tüm KVB'lerin etkin çalışabilmeleri için çıktı miktarlarında yapılması gereken artış miktarı gösterilmektedir. Etkin olan KVB'lerin çıktı değerlerinde artış yapılmasına ihtiyaç duyulmamaktadır. Örneğin Erzincan THH'nin etkinliğe ulaşabilmesi için Ç1 olan Alınan Toplam Karar Sayısında 16,390 birimlik artış yapması gerekirken Ç4 olan Görevsizlik İle Alınan Karar Sayısında yine aynı birimlik (16,390) artış yapması gerektiği görülmektedir. Bir başka örnek vermek gerekirse Trabzon THH'nin etkinliğe ulaşabilmesi için Ç3 olan Aleyhte Alınan Karar Sayısında 171,128 birimlik artış yapması gerektiği görülmüştür.



Tablo 4.7. Girdi Değerleri Hedef Tablosu

KVB	G1	G2	G3	G4	G5	KVB	G1	G2	G3	G4	G5
ADANA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	KAHRAMANMARAŞ	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
ADİYAMAN	0,000	0,000	0,000	0,000	0,875	KARABÜK	0,000	0,000	7,782	1,946	0,085
AFYONKARAHİSAR	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	KARAMAN	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
AĞRI	0,000	0,000	14,529	3,632	0,605	KARS	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
AKSARAY	0,000	0,000	0,000	0,000	0,354	KASTAMONU	0,000	0,000	4,473	1,118	0,456
AMASYA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	KAYSERİ	0,000	0,000	0,000	0,000	1,461
ANKARA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	KIRIKKALE	0,000	0,000	8,199	2,050	0,282
ANTALYA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	KIRKLARELİ	1.564,614	0,000	0,000	0,000	0,000
ARDAHAN	0,000	0,000	17,880	4,470	0,935	KİRŞEHİR	0,000	0,000	0,000	0,000	1,069
ARTVİN	0,000	3,401	20,214	5,053	0,715	KİLİS	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
AYDIN	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	KOCAELİ	0,000	0,000	0,000	0,000	1,416
BALIKESİR	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	KONYA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
BARTIN	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	KÜTAHYA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,405
BATMAN	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	MALATYA	0,000	0,000	0,000	0,000	1,006
BAYBURT	0,000	0,000	14,038	3,510	0,000	MANİSA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,154
BİLECİK	0,000	0,000	13,141	3,285	1,239	MARDİN	0,000	0,000	0,000	0,000	0,115
BİNGÖL	0,000	0,000	6,934	1,734	0,519	MERSİN	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
BİTLİS	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	MUĞLA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,819
BOLU	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	MUŞ	0,000	0,000	2,126	0,531	0,000
BURDUR	0,000	0,000	8,705	2,176	0,363	NEVŞEHİR	0,000	0,000	0,000	0,000	0,428
BURSA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,639	NİĞDE	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
ÇANAKKALE	0,000	0,000	0,000	0,000	0,123	ORDU	0,000	0,000	9,518	2,380	1,634
ÇANKIRI	0,000	0,000	0,000	0,000	1,636	OSMANİYE	0,000	20,333	0,000	0,000	0,000
ÇORUM	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	RİZE	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
DENİZLİ	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	SAKARYA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
DİYARBAKIR	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	SAMSUN	654,631	0,000	0,000	0,000	0,000
DÜZCE	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	SİİRT	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
EDİRNE	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	SİNOP	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
ELAZIĞ	0,000	0,000	0,000	0,000	0,350	SİVAS	0,000	0,000	0,000	0,000	1,138
ERZİNCAN	0,000	0,000	8,179	2,045	1,116	ŞANLIURFA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,115
ERZURUM	0,000	26,404	8,061	2,015	0,090	ŞIRNAK	0,000	0,000	10,516	2,629	0,713
ESKİŞEHİR	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	TEKİRDAĞ	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
GAZİANTEP	0,000	15,608	0,000	0,000	0,000	TOKAT	0,000	0,000	9,368	2,342	0,000
GİRESUN	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	TRABZON	0,000	67,646	1,250	0,312	0,096
GÜMÜŞHANE	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	TUNCELİ	0,000	7,707	11,067	2,767	0,427
HAKKARİ	0,000	2,365	12,405	3,101	0,516	UŞAK	0,000	0,000	7,979	1,995	0,332
HATAY	0,000	230,768	0,000	0,000	0,498	VAN	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
IĞDIR	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	YALOVA	0,000	0,000	3,999	1,000	1,010
ISPARTA	0,000	0,000	4,205	1,051	0,844	YOZGAT	0,000	0,000	10,216	2,554	0,426
İSTANBUL	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	ZONGULDAK	0,000	0,000	0,000	0,000	0,202
İZMİR	0,000	795,182	0,000	0,000	5,644						

Tablo 4.7.'de etkin olmayan her bir KVB'nin etkin olabilmesi için azaltılması gereken girdi miktarlarını göstermektedir. Örneğin; Trabzon THH'nin etkinliğe ulaşabilmesi için G2 Bilirkişi Görevlendirme Sayısı 67,646; G3 THH Toplantı Sayısı 1,250; G4 THH Üye Sayısı 0,312 ve G5 Raportör Sayısında 0,096 birimlik azaltma yapması gerekmektedir. Erzincan THH'nin ise G3 THH Toplantı Sayısı 8,179; G4 THH Üye Sayısı 2,045 ve G5 Raportör Sayısında 1,116 birimlik azaltma yapması gerektiği görülmüştür.



SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

İşletmeler, kısıtlı kaynakları en etkin şekilde kullanarak en yüksek faydayı sağlamayı ve çevresindeki diğer işletmelerle rekabet ederek varlığını sürdürmeyi amaç haline getirmişlerdir.

Kamu sektörü de özel sektörde olduğu gibi teknolojik gelişmelere ayak uydurarak varlığını sürdürmeyi, bunu yaparken de müşteri şikâyetlerine kulak vermeyi ilke edinmiştir. Çünkü kurumlar, müşterilerinin sesini dinleyerek verdikleri hizmetin ne ölçüde faydalı olduğunun muhasebesini yapma imkanı bulurlar. Bu nedenle müşteri memnuniyeti gibi müşteri memnuniyetsizliği de hizmeti sunana önemli geri mesajlar vermektedir.

Bu çalışmada, Ticaret Bakanlığına bağlı Ticaret İl Müdürlükleri bünyesinde yer alan İl Tüketici Hakem Heyetlerinin etkinliğini ölçmek amacıyla VZA tekniği kullanılmıştır. Bu tekniğin tercih edilmesinde, VZA'nın performans çalışmalarında yaygın olarak kullanılıyor olması önemli bir rol oynamıştır. Yapılan literatür araştırması sonucunda hizmet sektöründe Ticaret Bakanlığına bağlı Tüketici Hakem Heyetlerinde VZA uygulamasına rastlanılmaması nedeniyle bu konudaki literatür boşluğunun doldurulması amaçlanmıştır.

Uygulamada 2016-2017 yılı verilerinin karşılaştırılması amaçlanmış olsa da; 2016 yılında Tüketici Hakem Heyetlerinin TÜBİS'i etkin şekilde kullanmaması nedeniyle verilere kısıtlı ulaşılması ve TÜBİS'in 2017 yılında kullanımının zorunlu hale gelmiş olması nedeniyle sadece 2017 yılına ait veriler değerlendirmeye alınmıştır.

Bu çalışmada 81 İlde faaliyet gösteren Tüketici Hakem Heyetleri (THH) tarafından yürütülen iş ve işlemlerin daha kaliteli olmasını sağlamak amacıyla 2017 yılına ait veriler kullanılarak Tüketici Hakem Heyetlerinin göreceli etkinlikleri Veri Zarflama Analizi tekniklerinden çıktıya yönelik ölçeğe göre sabit getiri (CCR) yöntemiyle tespit edilmiş ve performans değerlendirmesi yapılmıştır. Uygulamada çıktı odaklı CCR modelin tercih edilmesinin sebebi; girdiler üzerinde kontrolün zor olmasından kaynaklanmaktadır. THH'nin amacı, daha çok müşteri şikâyeti çözerek kaynakları etkin

kullanmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak olduğundan çıktı odaklı yöntem tercih edilmiştir.

Uygulamada 81 İl THH karar verme birimlerini oluşturmuştur. THH iş ve işlemlerinin yürütülmesinde yer alan süreçlerden en sık kullanılanlar 6 kişilik VZA takımı tarafından belirlenmiş, 5 adet girdi ve 4 adet çıktı belirlenmiştir.

VZA sonuçlarına göre; etkinlik skoru 1'e eşit olan 23 İl THH'nin görece etkin, 58 İl THH'nin ise görece etkin olmadığı görülmüştür. Ankara ve İstanbul THH'nin görece etkin olmaları, başvuru sayılarının fazla olmasına rağmen raportör sayılarının görece yeterli ve karara bağlanan dosya sayısının görece fazla olmasından kaynaklanmaktadır. Kırklareli ve Karabük THH'nin görece etkin olamamaları ise, başvuru sayılarının fazla olması ve buna rağmen alınan karar sayılarının görece yeterli olmamasından kaynaklanmaktadır.

Etkin olmayan illerin etkinliğe ulaşabilmeleri için her bir KVB için referans kümesi oluşturulmuştur. Örneğin; Adana THH'nin Antalya, Mersin, İstanbul, Diyarbakır ve Balıkesir THH'yi kendisine referans alarak görece etkinliğe ulaşacağı sonucuna varılmıştır. Başka bir örnek vermek gerekirse; Bursa THH'nin İstanbul, Tekirdağ, Balıkesir ve Antalya illerini referans alarak görece etkin olacağı sonucuna varılmıştır. Van THH'nin ise Niğde, Batman, Sinop ve Gümüşhane illerini referans alarak etkin olacağı görülmüştür. Tüm KVB'nin etkin çalışabilmesi sağlamak amacıyla çıktı miktarlarında yapılması gereken artışlar için hedef değerler belirlenmiştir. Örneğin Giresun THH'nin etkinliğe ulaşabilmesi için Alınan Toplam Karar Sayısında 8,813 birimlik artış yapması gerekirken Görevsizlik İle Alınan Karar Sayısında yine aynı birimlik (8,813) artış yapması gerektiği görülmektedir. Bir başka örnek vermek gerekirse, Samsun THH'nin etkinliğe ulaşabilmesi için Alınan Toplam Karar Sayısında 394,565 birimlik artış yapması gerektiği görülmüştür. Yine tüm KVB'nin etkin çalışabilmesi sağlamak amacıyla girdi miktarlarında yapılması gereken azalışlar için hedef değerler belirlenmiştir. Örneğin; Gaziantep THH'nin etkinliğe ulaşabilmesi için Bilirkişi Görevlendirme Sayısında 15,608 birimlik azaltma yapması gerekmektedir. Sivas THH'nin ise THH Raportör Sayısında 1,138 birimlik azaltma yapması gerektiği görülmüştür.

Mevcut çalışmada VZA sonuçlarına göre Türkiye'nin tüm bölgelerinde etkin illerin yer aldığı ifade edilebilir. Bu yönüyle Yalçın (2012) Ticaret İl Müdürlüğü gibi bir

kamu hizmeti veren Vergi Dairesi Başkanlıklarının performansını VZA yöntemi kullanarak ölçtüğü çalışmanın sonuçları ile benzerlik taşımaktadır.

Analiz sonuçlarına göre; Görevsizlik İle Alınan Karar Sayısı THH'nin yetki alanına girmeyen başvurular hakkında alınacak bir karar içeriği olması ve ayrıca ayda en az iki toplantının yapılması kriterinin yönetmelikle belirlenmiş olması nedeniyle söz konusu kriterde artış veya azalışın yapılamaması çalışmanın kısıtlarından değerlendirilebilmektedir. Yine THH Yönetmeliğine istinaden kararların en geç altı ay içinde görüşülüp karara bağlanması nedeniyle, 2016 yılına ait sonuçlanmamış şikâyet dosyalarının 2017 yılına aktarılması ve bu sebeple 2017 yılında alınan karar sayısının aynı yıla ait başvuru sayısından fazla olması araştırmanın kısıtlarındandır. Tez çalışmasının diğer bir kısıtı ise, sadece 2017 yılına ait verilerin tümüne ulaşılmış olması nedeniyle tek yılın değerlendirilmesinin yapılmasıdır. Dolayısıyla Tüketici Hakem Heyetlerinin 2017 yılı itibarıyla TÜBİS'i kullanmaları zorunlu hale geldiğinden ileriki dönemlerde iki veya daha fazla yılın değerlendirilmeye alınarak Bulanık VZA yöntemiyle çalışmaların yapılması; ayrıca girdilerin ve çıktıların farklılaştırılarak farklı yöntemlerle ağırlıklandırılarak çözümlenmesi literatüre katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- ADO Yusuf Ahmed; (2016), **Employee Satisfaction and Customer Satisfaction with Their Role to Increase Company's Sales**, Yüzüncü Yıl University Social Sciences Institute Master Thesis, Van.
- AĞAYEV Seymur ve SAKLI Ali Rıza; (2012), Çaykur Fabrikalarının Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi ile Değerlendirilmesi, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 14, Sayı: 3, ss. 11-37.
- AKDOĞAN İbrahim; (2008), **Belediyelerin Mali Performansı ve Hizmet Performansı Arasındaki İlişki**, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Afyon.
- AKEEM Usman Owalabi and MOSES Fadipe; (2014), “An Empirical Analysis of Allocative Efficiency of Nigerian Commercial Banks: A DEA Approach”, **International Journal of Economics and Financial Issues**, Volume 4, Issue: 3, pp. 465-475.
- AKIN Aliye; (2012), **Hizmetler Sektörü Açısından Turizm**, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.
- AKTAŞ Ersen; (2014), **Veri Zarflama Analizi Yöntemiyle Hizmet, İnşaat ve İmalat Sektörlerinin Performanslarının İncelenmesi**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- AKYOL Meliha (2009), **Veri Zarflama Analizi ve Yükseköğretimde Bir Uygulama**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ALABAY Mehmet Nurettin; (2012), “Müşteri Şikâyetleri Yönetimi”, **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 16, ss. 137-158.
- ALABDULMENEM Fadah Mohammed; (2017), “Measuring the Efficiency of Public Universities: Using Data Envelopment Analysis (DEA) to Examine Public Universities in Saudi Arabia”, **International Education Studies**, Volume: 10, Issue: 1, pp. 137-143.

- ALDIRMAZ AKKAYA Fatma; (2018), **Türkiye’de Kadın Kooperatiflerinin Sürdürülebilir Kırsal Turizmdeki Önemi ve Finansal Performanslarının Analizi**, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, Malatya.
- ALLAHYARI SANI Rana; (2011), **Türkiye’deki Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Her Şey Dahil Sistemin Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkisinin Ölçülmesi: İranlı Turistler Örneği**, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ALP İhsan; (2016), “Another Way To Determine Weights Of Balanced Performance Evaluations”, **Sosyal Bilimler Dergisi ICEBSS Özel Sayısı**, pp. 151-161.
- ALPER Bilge; (2010), **Müşteri İlişkileri Yönetimi Açısından Şikâyetlerin Yönetilmesi: Otel İşletmesi Üzerine Bir Uygulama**, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- ALPTEKİN Ebru; (2011), **Performans Değerlendirme Sistemleri ve Kara Kuvvetlerinde Bir Araştırma**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ALTINTAŞ Handan; (2016), **Kamu Kurumlarında Çalışan Performansının Değerlendirilmesi ve Motivasyonuna Etkisi Üzerine Vergi Dairelerinde Bir Araştırma**, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ALTUN Didem; (2006), **Türk Telekomünikasyon A.Ş. İl Telekom Müdürlüklerinin Veri Zarflama Analizi ile Etkinlik Ölçümü**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ALZAHIRANI Jaber Saeed; (2015), **Measuring Efficiencies and Economic Impact of Air Transportation Sector in The U.S. Economy Using Data Envelopment Analysis and Leontief Analysis**, Lamar University Doctor of Engineering in Industrial Engineering, Beaumont.
- ARANCI Ali; (2012), **Veri Zarflama Analizi Yöntemi ile Kars Devlet Hastanesi Polikliniklerinin Performans Değerlendirmesi**, Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kars.

- ARK Orkun; (2009), **Bir Zincire Bağlı Sağlık Kuruluşlarının Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi ile Karşılaştırılması**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ASLAN Şebnem; (2007), “Performans Ölçümünde Kıyaslama Yöntemi Olarak Veri Zarflama Analizinin Kullanımı: Türkiye Şeker Fabrikaları Örneği”, **İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 21, Sayı: 1, ss. 383-396.
- ASLANKARAOĞLU Nesrin; (2006), **Veri Zarflama Analizi ve Temel Bileşenler Analizi ile Avrupa Birliği Ülkelerinin Sıralanması**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ATAN Murat, KARPAT Gaye ve GÖKSEL Aykut; (2002). “Ankara’daki Anadolu Liselerin Toplam Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi (VZA) ile Saptanması”, **XI. Eğitim Bilimleri Kongresi**, 23-26 Eylül, Lefkoşe.
- ATILGAN Eda; (2001), **Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Seyahat Sektörüne Yönelik Bir Uygulama**, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- ATEŞ Alpaslan, ESMER Soner, ÇAKIR Erkan ve BALCI Kenan; (2013), “Karadeniz Konteyner Terminallerinin Göreceli Etkinlik Analizi”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 1, ss. 1-22.
- AYADI Inés and ELLOUZE Abderrazak; (2013), “Market Structure and Performance of Tunisian Banks”, **International Journal of Economics and Financial Issues**, Volume: 3, Issue: 2, pp. 345-354.
- AYDIN PEKACAR Zerrin; (2017), **Şehir Otellerinde Müşteri Şikâyetleri ve Çözüm Yöntemleri Üzerine Görgül Bir Araştırma**, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- AYDOĞDU Hülya; (2010), **İlköğretimin Finansmanı ve Eğitimde Veri Zarflama Analizi ile Ölçülen Performansa Dayalı Bütçelemeye Yönelik Bir Çalışma**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- AYKUT Oğuz Han; (2013), **Kişilik Özellikleri ile Tüketici Şikâyet Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

- AYTEKİN Vahit; (2015), **Bankacılık Sektöründe Müşteri Memnuniyeti Oluşturulmasında Algılanan Hizmet Kalitesinin Rolü Üzerine Bir Araştırma**, Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Aksaray.
- BABACAN Adem; (2006), **Türkiye’deki Üniversitelerde VZA Yöntemiyle Verimlilik Analizi**, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, Sivas.
- BAKIRCI Fehim, EKİNCİ Emine Demet ve ŞAHİNOĞLU Tuba; (2014). “Bölgesel Kalkınma Politikalarının Etkinliği: Türkiye Alt Bölgeler Bazında Bir Uygulama”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 18, Sayı: 2, ss. 281-298.
- BAL Vedat; (2010), **Bilgi Sistemlerinin Sağlık İşletmeleri Performansına Etkilerinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçümü: Türkiye’deki Devlet Hastanelerinde Bir Araştırma**, Süleyman DEMİREL Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, Isparta.
- BAPUR Ömür; (2014), **İnternet Bankacılığında Müşteri Memnuniyeti**, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- BARUTÇU Süleyman; (2002), **Hizmet Sektöründe Müşteri Bağlılığının Önemi ve Müşteri Bağlılığının Sağlanmasında İlişki Pazarlamasının Rolü: Banka İşletmelerinde Bir Uygulama**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, İzmir.
- BAŞARAN İbrahim Müjdat; (2011), **Sağlık Hizmetlerinde Faaliyet Tabanlı Performans Yönetimi: Ankara İli Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Uzman Hekim Algıları**, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, Eskişehir.
- BAŞER Ayşegül; (2008), **Hizmet Konumlandırılması: Üniversite Markalarının Konumlandırılmasına Yönelik Bir Çalışma**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- BAYAR Sibel; (2005), **Veri Zarflama Analizi Kullanılarak Liman Verimliliğinin Ölçülmesi: Türk Limanlarında Bir Örnek**, İstanbul Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- BAYLI Didem; (2013), **Türkiye’deki Devlet Üniversitelerinin Etkinlik Analizleri (Veri Zarflama Analizi ile Bir Uygulama)**, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- BAYSAL Mehmet Emin, UYGUR Mehmet ve TOKLU Bilal; (2004), “Veri Zarflama Analizi ile TCDD Limanlarında Bir Etkinlik Ölçümü Çalışması”, **Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi**, Cilt: 19, Sayı: 4, ss. 437-442.
- BAYSAL Mehmet Emin, ALÇILAR Bahriye, ÇERÇİOĞLU ve TOKLU Bilal; (2005). “Türkiye’deki Devlet Üniversitelerinin 2004 Yılı Performanslarının, Veri Zarflama Analizi Yöntemiyle Belirlenip Buna Göre 2005 Yılı Bütçe Tahsislerinin Yapılması”, **SAÜ Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 9, Sayı:1, ss. 67-73.
- BİÇKİ Seda; (2016), **Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği**, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- BOZACI İbrahim; (2011), **Şikâyet Yönetim Sürecinde Müşterinin Firmaya Şikâyet Etme Eğilimini Etkileyen Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma**, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale.
- BURUCUOĞLU Murat; (2011), **Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikâyetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi**, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Karaman.
- BÜBER Recep ve BAŞER Hakan; (2012). “Sağlık İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti: Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt: 4, Sayı:1, ss. 265-274.
- CAN E. Eda; (2010), **Bankacılık Sektöründe Müşteri Memnuniyeti**, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- ÇAKIR Süleyman; (2011), **Kamu Şeker Fabrikalarında Etkinlik Ölçümü: VZA-Malmquist TFV Uygulaması**, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.

- ÇAPAR Ece; (2016), **Lojistik İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti ve Ölçülmesinde Bir Firma Örneği**, Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- ÇATAK OYLUM Nilüfer; (2011), **Marka İç Mekan İlişkisi: Türkiye Hizmet Sektörü Üzerinden Bir Araştırma**, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul.
- ÇELİK Alim; (2004), **Hizmet İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti ve TCDD İşletmesinde Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- ÇELİK Kamil; (2014), **Avrupa Birliği Ülkelerinin Bilişim Teknolojilerinin Kullanma Etkinliklerinin Araştırılması: Bir Veri Zarflama Analizi Uygulaması**, Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ÇELİKER Bayram; (2004), **Üretim ve Hizmet Sektörleri Arasında Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Karşılaştırılması**, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gebze.
- ÇINAR Selcan; (2012), **İnsani Gelişmenin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ÇINAR A. Tuncay; (2007), **İşletmelerde Müşteri Hizmeti ve Müşteri Memnuniyeti İle Farklı Bankalar ve Bölgeler İçin Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Uygulama**, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- ÇOLAK Cafer; (2010), **Performans Kavramı, Değerlendirilmesi ve Balıkesir İl Emniyet Müdürlüğü Yıldırım Ekipleri Amirliği'nde Performans Uygulaması Örneği**, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- DEMİR Emine Seda; (2010), **Corporate Governance, Ownersgip Structure and Firm Performance: Evidence from Istanbul Stock Exchange**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- DEMİR Rıza; (2013), **Performansla İlişkili Ücretlendirme ve Kamu Hastanelerinde Uygulanan Performansa Dayalı Ek Ödeme Sistemine Yönelik Hekim**

- Tutumlarına İlişkin Bir Araştırma**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul.
- DEMİRAY Öznur; (2010), **Sanal Alışveriş Mağazalarının Şikâyet Yönetiminin Müşteri Bağlılığına Etkisi**, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- DEMİRBAŞ Köksal; (2013), **Türk Kamu Yönetiminde Performans Yönetimi ve Performansa Dayalı Ücret Sistemlerinin Analizi**, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Yalova.
- DOĞAN N. Özgür; (2006), **Veri Zarflama Analizi ile Belediyelerde Performans Ölçümü: Kapadokya Bölgesi Örneği**, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.
- DOĞMAZ Alper; (2016), **Performans Yönetiminde; Pozisyon Esaslı Çalışma ve Performans Değerlendirme ETİ Maden Uygulama Örneği**, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- DUMAN Merve; (2012), **Kesirli Faktöriyel Düzen ve Taguchi Metot Kullanılarak Veri Zarflama Analizinde Girdi ve Çıktıların Seçimi**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- DURSUN Tolga; (2011), **Uzaktan Eğitimde Hizmet Kalitesinin Ölçülenmesi ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul.
- EKİCİ Semra; (2012), **Hizmet Sektöründe Eğitim Kurumlarının Markalaşması: Türkiye'deki Üniversitelere Yönelik Bir Araştırma**, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- EMRE Tamer; (2014), **Türkiye'deki Rüzgar Enerjisi Santrallerinin (RES) Görelî Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi (VZA) ile Ölçümü**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ERDEM Barış; (2007), **İşletmelerde Bir Performans Yönetimi Aracı Olarak Kıyaslama Tekniğinden Yararlanma: Konaklama İşletmelerinde Kat**

- Hizmetleri Yönetimine Yönelik Bir Araştırma**, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, Balıkesir.
- ERER Ahmet Savaş; (2010), **Tüketicilerin Sosyal Sorumlulukları Bağlamında Şikâyet Davranışları (Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Verilerine Dayalı Nitel Bir Araştırma)**, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ERİN Mehmet Zakir; (2010), **Veri Zarflama Analizi ile İl Özel İdarelerinin Etkinliğe Dayalı Performansının Ölçümü**, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Afyon.
- ERİNÇ Muzaffer Sinem; (2013), **Bir İlin Aile Hekimlerinin Veri Zarflama Analizi ile Performanslarını Değerlendirme Çalışması**, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ERMURAT GÜNEY Öznur; (2012), **Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyeti ve Telekomünikasyon Sektöründe Bir Uygulama**, Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- EROĞLU Ergün; (2005), “Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli”, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi**, Cilt: 34, Sayı:1, ss. 7-25.
- ERTAŞ Nilgün; (2006), **Hemşirelik Müdürlük Sisteminin Çalışan Hemşire Performansına Etkisi; GATA Haydarpaşa Eğitim Hastanesi İle Marmara Üniversitesi Hastanesinin Hemşire Performansı Açısından Karşılaştırılması**, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ERTEKİN Ezgi; (2016), **Seyahat Acentesi Çalışanlarının Örgütsel Yaratıcılık ve Müşteri Memnuniyeti Algılamalarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma**, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- ERTÜRK AKDAL Serpil; (2013), **Sağlık Kurumlarında Performans Yönetimi ve Veri Zarflama Analizi Tekniği ile Bölgesel Etkinlik Analizi Uygulaması**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ERZİNCAN TİCARET İL MÜDÜRLÜĞÜ, <http://erzincan.gtb.gov.tr/birimlerimiz>, Erişim Tarihi: 21/06/2018.

- FLEGL Martin and VLTAVSKA Kristyna; (2013), “Efficiency at Faculties of Economics in the Czech Public Higher Education Institutions: Two Different Approaches”, **International Education Studies**, Volume: 6, Issue:10, pp. 1-12.
- GENÇ Fahriye; (2014), **Personel Memnuniyeti İle Müşteri Memnuniyeti Arasındaki İlişki: Aydın’da Faaliyet Gösteren Yiyecek-İçecek İşletmeleri Örneği**, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- GÜNER Samet, TAŞKIN Kamil ve GÜRLER Gökhan; (2017), “Şehir İçi Toplum Taşıma Hatlarının Hizmet Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi: Özel ve Kamu İşletmelerinin Karşılaştırılması”, **Sakarya Üniversitesi İşletme Bilimi Dergisi**, Cilt: 5, Sayı:3, ss. 127-145.
- GÜRKAYNAK Burcu; (2017). **Çalışan İş Performansının Değerlendirilmesinde İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Etkililiği ve Kişilik Özelliklerinin Rolü Üzerine Bir Araştırma**, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- GÖK Anıl; (2010), **Türk Bankacılık Sektöründe Mevduat Bankalarının Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi**, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- GÖKSOY Ömer; (2010), **Hizmet Sektöründe Kalite Düzeyinin Ölçülmesi ve Bir Uygulama**, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- GÖRGÜLÜ H. Hatice; (2005), **Veri Zarflama Analizi ve Türk Yargı Sisteminin Etkinliğinin İncelenmesi**, Muğla Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Muğla.
- GÖRMÜŞ Alparslan Şahin, AYDIN Serdar ve AYDIN Müfit; (2013). “Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikâyetlerinin ve Şikâyet Yönetiminin Değerlendirilmesi”, **Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:6, Sayı:3, ss.167-190.
- GÖZÜTOK Esra; (2014), **Muhasebe Mesleğinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti: Sivas İli Örneği**, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Sivas.

GÜÇLÜ Abdulkadir; (1999), **Türk Silahlı Kuvvetleri Hastanelerinde Teknik Verimlilik Ölçümü: Veri Zarflama Analizi Uygulaması**, Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, Ankara.

GÜLSEVİN Gizem; (2014), **Türkiye’deki İllerin Eğitim Göstergelerine Göre Veri Zarflama Analizi İle İncelenmesi**, Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Afyon.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI,
<https://www.gtb.gov.tr/kurumsal/hakimizda/tarihce>, Erişim Tarihi: 21/06/2018.

GÜRLER Haktan; (2015), **Türkiye’deki Havalimanlarının Etkinlik Tahmini: Veri Zarflama Analizi ve Yapay Sinir Ağlarının Birlikte Kullanımı**, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

GÜVEN ARSLAN İkbâl; (2014), **Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerindeki Müşteri Memnuniyeti: Muğla-Menteşe Örneği**, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Muğla.

GÜZHAN Gülçin; (2007), **Mesleki Teknik Eğitim Sisteminin Performansının Değerlendirilmesinde Bir Veri Zarflama Analizi Uygulaması**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

HASSAN Hassan and JREISAT Ammar; (2016), “Does Bank Efficiency Matter? A Case of Egypt”, **International Journal of Economics and Financial Issues**, Issue: 6, Volume: 2, pp. 473-478.

HORASAN Hüseyin; (2013), **Hizmet Sektöründe İnovasyonun Müşteri Memnuniyeti Bakımından Önemi**, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/12/20171231-7.htm>, Erişim Tarihi: 21/06/2018.

IRMAK Emrah Davut; (2014), **Sivas İlindeki Devlet Hastanelerinin Veri Zarflama Analizi Yöntemi ile Teknik Etkinliğinin Belirlenmesi**, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Sivas.

ISKHAKOVA Lyaysan; (2010), **Sağlıklı Yaşam Tesislerinde (SPA) Müşteri Memnuniyeti: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama**,

- Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- İŞİK Murşit; (2013), **Performans Değerleme Sisteminin Örgütsel Adalet ve Bireysel Performans Algıları Üzerine Etkisi: Tapu ve Kadastro Hayat XII. Bölge'sinde Bir Örnek Olay İncelemesi**, Süleyman DEMİREL Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, Isparta.
- İŞBİLEN YÜCEL Leyla; (2010), **Portföy Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi İle Ölçülmesi ve Portföy Etkinleştirilmesine Yönelik Bir Uygulama**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul.
- JAHANSHALOO G. R. , LOTFI F. Hosseinzadeh and ZOHREHBANDIAN M. ; (2004), "Estimation of Efficiency and Infinitesimals in Data Envelopment Analysis", **Mathematical & Computational Applications**, Volume: 9, Issue: 2, pp. 299-302.
- JANES Brady Jo; (2016), **Using Data Envelopment Analysis to Transform Data Into Information Academic Department Efficiency at a Public University**, University of Nevada Doctor of Philosophy in Education, Reno.
- KABA Mehmet; (2009), **İşletmelerde Performans Ölçme ve Değerlendirme Aracı Olarak Dengeli Sonuç Kartı (Balanced Scorecard)**, Kahramanmaraş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.
- KAKAN Gamze; (2010), **Kamu Yönetiminde Performans Değerlendirmesi ve Sağlık Sektöründe Performansa Dayalı Ücretlendirme Sistemi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- KARABAY Ümit; (2010), **Hizmet İşletmelerinde Kalite Yönetimi Ve Değerlendirilmesi: Toplu Taşımacılık Sektöründe Bir Uygulama**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- KARACA Cihan; (2010), **Veri Zarflama Analizi ile Antalya Bölgesindeki Ziraat Bankası Şubelerinin Performans Değerlendirmesi**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

- KARADAĞ Ş. Önder; (2015), **Müşteri İlişkilerinde Şikâyet Yönetiminin Önemi ve Bir Araştırma**, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KARAKAYA Adem; (2016), **Kamu Sosyal Tesislerinde Çalışanların Davranışlarının Müşteri Memnuniyeti ve Beklentilerine Etkisi: İstanbul'da Bulunan Ordu Evlerinde Bir Alan Araştırması**, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KARAKIŞ Esra; (2011), **Emniyet Güçlerinin Performansı Veri Zarflama Analizi ile Değerlendirme**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- KARAOĞLU Merve; (2015), **Türkiye'deki Havalimanlarının Etkinliklerinin Malquist İndeks ve Çoklu Periyodlu İki Aşamalı Veri Zarflama Analizi ile İncelenmesi**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- KARATAŞ Sercan; (2014), **Bir Devlet Bankasının Şubelerinin Performanslarının Veri Zarflama Analizi ile İncelenmesi**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- KILINÇ Uğur; (2011), **Müşteri-İşgören Etkileşiminde Sözsüz İletişim**, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- KIRAN Berna; (2008), **Kalkınma Öncelikli İllerin Ekonomik Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi Yöntemi ile Değerlendirilmesi**, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- KIRMIZIBİBER Ahmet; (2014), **Yataklı Tedavi Hizmeti Veren Hastanelerde İşgören Tatmini İle Müşteri Memnuniyeti Arasındaki İlişki: Atatürk Üniversitesi Araştırma Hastanesi Üzerine Bir Alan Araştırması**, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- KOCAAĞA Ali; (2010), **Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite ve Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

- KÖSE Emel; (2007), **Müşteri Sadakati Sağlamada Araçsal Bir Yöntem Olarak Şikâyet Yönetimi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KÜLAHLI Aycan; (2016), **Tüketici İlgilenimi, Müşteri Memnuniyeti ve Marka Sadakati Arasındaki İlişkiler: Akıllı Telefon ve Parfüm Ürünleri Temelinde Bir Araştırma**, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- LORCU Fatma; (2008), **Veri Zarflama Analizi (DEA) ile Türkiye ile Avrupa Birliği Ülkelerinin Sağlık Alanındaki Etkinliklerinin Değerlendirilmesi**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul.
- MANGO Waleed; (2017), **Perceptions of Service Quality: An Investigation of Self-Service Technologies in Banking and Its Effect on Customer Satisfaction**, Gebze Technical University Social Sciences Institute Master Thesis, Gebze.
- MECİT Emine Demet; (2012), **Veri Zarflama Analizinde Homojen Ağırlıklandırma Üzerine Yeni Bir Yaklaşım**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, Ankara.
- METİN İrem; (2012), **Müşteri Şikâyet Yöntemi-Müşteri Şikâyetleri Hakkında GSM Sektöründe Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- MİDİLLİ Özlem; (2011), **Hizmet sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Pazarlamaya Etkisi**, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- MOHAMMED Bushara Musa Bushara; (2016); **Performance Management and Employee's Performance Improvement: The Moderating Role of Supervisors and the Perception of Employees**, Dokuz Eylül University Graduate School of Social Sciences Doctoral Thesis, İzmir.
- MUTLU Özge; (2011), **Şikâyet Yönetiminin Kurum İmajı Üzerindeki Etkisi**, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- OĞUZ Deniz; (2010), **Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yönetimiyle Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

- OK Serap; (2011), **Otel İşletmelerinde Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi, Hizmet Kalitesi Algısı ve Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi**, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Muğla.
- ONAN Gaye; (2006), **Hizmet Sektöründe Marka Sadakati ve TEB Üzerine Bir Uygulama**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- ORUÇ Sevgi; (2008), **Dünyadaki Müşteri Memnuniyet Endeksleri Bağlamında Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksinin Yeniden İncelenmesi**, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gebze.
- OTHMAN Filzah, MOHD-ZAMIL Nor Aiza, RASID Siti Zaleha Abdul, VAKILBASHI Amin and MOKHBER Mozhdeh; (2016), “Data Envelopment Analysis: A Tool of Measuring Efficiency in Banking Sector”, **International Journal of Economics and Financial Issues**, Volume: 6, Issue:3, pp. 911-916.
- ÖLÇEK BUZKIRAN Benan; (2012), **Veri Zarflama Analizi ile Türkiye’de Organ Nakli Merkezlerinin Performans Kıyaslaması**, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- ÖMÜRGÖNÜLŞEN Mine, EMRE Tamer ve ATICI Kazım Barış; (2016), “Türkiye’deki Rüzgar Enerjisi Santrallerinin Göreli Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçümü”, **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 34, Cilt:2, ss. 79-96.
- ÖZBEKLER Müge Türkan; (2016), **Hizmet Sektöründe Kalite Algısının Sürdürülebilir Rekabet Etkisi: 3. Parti Lojistik Hizmet Sağlayıcılarda Bir Uygulama**, Yaşar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- ÖZCAN Gözde; (2007), **Veri Zarflama Analizi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- ÖZDEMİR Ali İhsan; (2009), “Hizmet Sektörü Etkinliğinin Makro Düzeyde İncelenmesi: Karadeniz Ekonomik İşbirliği Teşkilatı Üyesi Ülkelerin Sağlık Sektörü Üzerine Bir Analiz”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 33, ss. 189-205.

- ÖZKAN Fatma; (2010), **Hizmet Sektöründe Müşteri Bağlılığının Önemi ve Halkla İlişkilerin Rolü**, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- ÖZMERCAN Cemile; (2016), **Performans Değerlendirme Sistemleri ve Sürdürülebilir Performans: Milli Eğitimde Bir Uygulama**, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Karabük.
- PEKER İskender ve BAKİ Birdoğan; (2009), “Veri Zarflama Analizi ile Türkiye Havalimanlarında Bir Etkinlik Ölçümü Uygulaması”, **Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 18, Sayı:2, ss. 72-88.
- PİRLİBEYOĞLU Bilge; (2015), **Müzik Eğitimi Anabilim Dalı 3. Ve 4. Sınıf Öğrencilerinin Piyano Performansı Özyeterlilik Algıları ile Piyano Öğretim Elemanlarının Öğrencilerin Piyano Performansı Hakkındaki Görüşleri (Ege Bölgesi Örneği)**, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- SAİD Ali; (2013), “Evaluating the Overall Technical Efficiency of Islamic Banks Operating in the MENA Region During the Financial Crisis”, **International Journal of Economics and Financial Issues**, Volume: 3, Issue: 2, pp. 426-434.
- SARI Evrim; (2008), **Müşteri Şikâyet Yönetiminin Müşteri Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi ve TCDD 3. Bölge Müdürlüğünde Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- SAVAŞ Filiz; (2009), **Veri Zarflama Analizi ve Bankacılık Sektöründe Etkinlik Ölçümü Uygulaması**, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- SEVGİN Hakan ve ÇAĞLAR Atalay; (2017), İslam İşbirliği Teşkilatı’na Üye Ülkelerinin Veri Zarflama Analizi ve TOPSIS Yöntemiyle Karşılaştırılması, **Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi**, Sayı: 7, Cilt: 2, ss. 221-244.
- SEVİMLİ Sedef; (2006), **Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

- SEZER Özcan; (2008), “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 4, Sayı:8, ss. 147-171.
- SKALLI Khalil; (2016), **Gender Difference in the Generation of Satisfaction and Wom in E-Commerce**, Bahçeşehir University Social Sciences Institute Master Thesis, İstanbul.
- ŞAHİN Elif Ayşe; (2011), **Kamu Kesiminde Performans Yönetim Aracı Olarak Performans Esaslı Bütçeleme Sistemi: Büyükşehir Belediyeleri Örneği**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, İzmir.
- ŞEN Nuray; (2014), **Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Performans Yönetimi Değerlendirmesi**, Hasan KALYONCU Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.
- ŞENER Cem; (2013), **Veri Zarflama Analizi ve Malmquist Endeksi ile Avrupa Birliği Ülkelerinin Sağlık Performanslarının İncelenmesi**, Gazi Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- TABAK Kıymet; (2014), **Türkiye’deki Mevcut Enerji Alternatiflerinin Veri Zarflama Metodu İle Etkinliğinin Analiz Edilmesi**, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- TALİH Duygu; (2008), **Hizmet Kalitesi Algılamalarına İlişkin Yabancı Dil Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama**, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- TAŞTAN Hülya; (2008), **Seyahat Acentalarının Düzenlediği Paket Turlardaki Müşteri Şikâyetleri Ve Çözüm Önerileri: İstanbul’daki Seyahat Acentalarının Şikâyet-Çözüm Sistemleri Üzerine Bir Araştırma**, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- T.C. GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI, TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENELMÜDÜRLÜĞÜ (2017), 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Uygulama Yönetmelikleri, Ankara.

- TERZİU Gazmend; (2016), **Hizmet Sektöründe Altı Sigma ve Bir Uygulama**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- THAGUNNA Karan S. And POUDEL Shashank; (2013), “Measuring Bank Performance of Nepali Banks: A Data Envelopment Analysis (DEA) Perspective”, **International Journal of Economics and Financial Issues**, Volume: 3, Issue: 1, pp. 54-65.
- TİMUR M. Necdet ve SARIYER Nilsun; (2004). “Kayseri’deki Otomobil Bayilerinde Müşteri Tatmin Aracı Olarak Şikâyet Toplama Yöntemlerine İlişkin Bir Uygulama”, **Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:2, Sayı:17, ss. 9-32, Kayseri.
- TURAL Mehmet; (2007), **Örgütlerde Performans Yönetimi: Bir Kamu Kuruluşundaki Performans Değerleme Sisteminin İncelenerek Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümüne Yönelik Bir Araştırma**, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, Adana.
- TURĞUT M. Ahmet; (2007), **İstanbul İli Hizmet İhtiyaçlarının Belirlenmesinde Veri Zarflama Analizi Uygulaması**, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- TÜRKMENOĞLU Gülbahar; (2015), **Hizmet Sektöründe Çalışan Büro Personelinin Sosyal Medya Kullanım Alanları ve Düzeylerinin İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi (Ankara İli Uygulama Örneği)**, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- TÜTÜNCÜ Özkan ve İPEKGİL DOĞAN Özlem; (2003). “Müşteri Tatmini Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 4, ss. 130-151.
- USTA Resul; (2006), “Mobilya Sektöründe Tüketici Tatmini ve Şikâyet Davranışı: Karabük İlinde Bir Araştırma”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 8(1), ss. 121-138.
- UYSAŞ Şener; (2014), **Performans Yönetimi Sistemi ve Kamu Kurumlarında Bireysel Performansın Değerlendirilmesine İlişkin Bir Model Önerisi**, Celal

- BAYAR Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, Manisa.
- ÜNVER Ahmet Emin; (2015), **Mobil Reklamcılıkta Bireysel Müşteri Hizmet Kalitesiyle Müşteri Memnuniyeti İlişkisine Dair Ampirik Bir Çalışma**, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Çorum.
- ÜNVER Ceyda; (2010), **Müşteri İlişkileri Yönetimi: Müşteri Şikâyetleri ve İnternet**, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- YAĞCI Hülya; (2012), **2008 Yılı Ekonomik Krizi Sonrasında Türk Bankacılık Sektörünün Veri Zarflama Analizi ile Etkinliğinin İncelenmesi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- YALÇIN Hasan; (2012), **Veri Zarflama Analizi ile Vergi Dairesi Başkanlıklarının Performansının Ölçülmesi**, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul.
- YILDIRIM İsmail; (2010), **The Impact of R&D Expenditures on the Manufacturing Sectors Export Performance in Turkey and Compaartive Emerging Markets**, Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- YILDIZ Murat; (2011), **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi**, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- YILMAZ Neşet; (2015), **Veri Zarflama Analizi ile Türkiye Birinci Futbol Ligi Takımlarının Performans Değerlendirmesi**, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- YUMUŞAK Naci Utku; (2006), **Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- YURTSEVEN Serpil Selen; (2007), **Türkiye’de Sermaye Piyasasında Kurumsal Yatırımcı Olarak Sigorta Şirketlerinin Faaliyet Etkinliğinin Veri Zarflama**

Analizi ile Ölçümü, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

YÜCEL Seher; (2011), **Medikal Sektörde Müşteri Memnuniyeti: Adana, G. Antep
ve K.Maraş İllerinde Yapılan Bir Alan Çalışması**, Kahramanmaraş Sütçü
İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi,
Kahramanmaraş.

ZEREY Gökçe; (2010), **Veri Zarflama Analizi Yardımıyla Etkinlik Ölçümü ve Bir
Uygulama**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış
Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Hülya GÜNER ERTEMOĞLU

Doğum Yeri ve Tarihi : Trabzon 03.07.1989

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : KTÜ İİBF Uluslararası İlişkiler

Yüksek Lisans Öğrenimi : Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar : PTT (2015-2016)

Ticaret Bakanlığı (2016-)

İletişim

E-posta Adresi : hulyaguner@windowslive.com

Tarih : 14.12.2018



EKLER

EK 1: ERZİNCAN TİCARET İL MÜDÜRLÜĞÜNE YAZILAN DİLEKÇE

T.C. TİCARET BAKANLIĞI ERZİNCAN TİCARET İL
MÜDÜRLÜĞÜ
Tarih: 07.08.2018
Sayı: -0-E-00036447810

TİCARET İL MÜDÜRLÜĞÜNE ERZİNCAN

12/05/2016 tarihinden itibaren Bakanlığımız bünyesinde Raportör olarak görev yapmaktayım. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında yaptığım yüksek lisans eğitimimi tamamlamak için Tüketici Hakem Heyetlerinin performansının değerlendirilmesi üzerine tez çalışması yapmaktayım. Bu bağlamda ekte sunduğum konulara ilişkin 2016-2017 yıllarına ait istatistiki bilgilere ihtiyaç duymuş olup; bahse konu bilgilerin tarafıma verilmesi hususunda;
Gereğini arz ederim. 06/08/2018

24775
Hülya GÜNER/ERTEMOĞLU
THH Raportörü



EK 2: TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE YAZILAN ÜST YAZISI

T.C. TİCARET BAKANLIĞI ERZİNCAN TİCARET İL
MÜDÜRLÜĞÜ
Tarih: 07.08.2018 09:39
Sayı: 41156622-401.99-E-00036448372

HİZMETE ÖZEL



T.C.
ERZİNCAN VALİLİĞİ
Ticaret İl Müdürlüğü

Sayı : 41156622-401.99
Konu : Bilgi Talebi

TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : Hülya GÜNER ERTEMOĞLU'nun 06.08.2018 tarihli dilekçesi.

Müdürlüğümüzde THH Raportörü olarak görev yapan Hülya GÜNER
ERTEMOĞLU'na ait dilekçe ekte sunulmuş olup;
Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır
Recai PALABIYIK
İl Müdürü

Ek:
1- Dilekçe
2- THH İl İstatistikleri

HİZMETE ÖZEL



ERZİNCAN TİCARET İL MÜDÜRLÜĞÜ
Tel:4462244942
Bilgi İçin: HÜLYA GÜNER ERTEMOĞLU Raportör
Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.gtb.gov.tr> adresinden 951395b6-ac49-426c-8c71-3b8deb18d0e2 kodu ile erişebilirsiniz.
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.

E-Posta:h.guner@gtb.gov.tr
Fax:04462244962

EK 3: TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDEN GELEN YAZI

T.C. TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN
KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL
MÜDÜRLÜĞÜ
Tarih: 08.08.2018 11:34
Sayı: 77002794-405-E-00036492482

HİZMETE ÖZEL



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

Sayı : 77002794-405
Konu : Yazınız Hk.

ERZİNCAN VALİLİĞİNE (Ticaret İl Müdürlüğü)

İlgi: 07.08.2018 tarihli ve 41156622-401.99 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazınız incelenmiş olup, yazınızla talep edilen istatistiki veriler ekte gönderilmektedir.

Bilgilerinizi rica ederim.

e-imzalıdır
Bayram UZUNOĞLAN
Bakan a.
Genel Müdür Yardımcısı

- EK 1: 2016 Yılı İstatistiki Verileri (1 adet-1 sayfa)
2: 2017 Yılı İl Bazında Değerlendirilen Başvuru Sayısı (1 adet- 2 sayfa)
3: 2017 Yılı İl Bazında Değerlendirilen Karar Sayıları (1 adet 2 sayfa)

HİZMETE ÖZEL



Eskişehir yolu 9. km Dumlupınar Bulvarı No: 151 Kat: 3 Çankaya/Ankara
Tel:03124494420
Bilgi İçin: CANSEL ŞAHİN Memur
Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.gtb.gov.tr> adresinden e63dfb14-ec8a-427e-bb73-cff7678a4bfe kodu ile erişebilirsiniz.
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.

E-Posta: c.sahin7@gtb.gov.tr
Fax:03124494505

EK 4: ÇIKTILARIN İSTATİSTİKİ VERİLERİ

İL	ÇIKTILAR			
	THH toplam alınan karar sayısı	Lehte alınan karar sayısı	Aleyhte alınan karar sayısı	Görevsizlik ile alınan karar sayısı
ADANA	9741	6997	2600	134
ADIYAMAN	2059	1331	709	19
AFYONKARAHİSAR	5296	4421	794	74
AĞRI	721	527	184	10
AKSARAY	1176	750	414	11
AMASYA	2561	1776	751	33
ANKARA	66510	44062	19743	1560
ANTALYA	34867	13248	21062	260
ARDAHAN	164	101	61	2
ARTVİN	1102	778	252	65
AYDIN	13448	10521	2669	169
BALIKESİR	11431	9774	1514	142
BARTIN	968	793	168	7
BATMAN	3263	2148	1097	16
BAYBURT	352	295	54	2
BİLECİK	1283	995	260	26
BİNGÖL	1760	1498	246	15
BİTLİS	861	605	243	12
BOLU	4538	3358	1102	78
BURDUR	1891	1491	384	16

BURSA	25381	20981	4069	271
ÇANAKKALE	3580	2717	821	36
ÇANKIRI	1142	782	326	34
ÇORUM	4088	2047	1834	198
DENİZLİ	6216	4918	1221	68
DİYARBAKIR	9038	4784	4028	222
DÜZCE	4002	3308	667	27
EDİRNE	3098	2246	800	52
ELAZIĞ	3447	2305	1100	41
ERZİNCAN	1400	1044	342	14
ERZURUM	3179	2167	870	57
ESKİŞEHİR	10856	8782	1996	56
GAZİANTEP	8912	7024	1651	99
GİRESUN	3001	2200	753	48
GÜMÜŞHANE	1691	1457	209	6
HAKKARİ	488	378	93	7
HATAY	9945	6492	2784	151
IĞDIR	833	512	318	3
ISPARTA	2078	1646	410	6
İSTANBUL	149075	125962	20884	2064
İZMİR	25055	19219	3676	696
KAHRAMANMARAŞ	4504	3284	1176	44
KARABÜK	1916	1570	313	31
KARAMAN	2370	1568	775	27
KARS	9330	8263	330	737
KASTAMONU	1749	1376	355	13
KAYSERİ	10221	7079	2882	124
KIRIKKALE	1689	1162	497	24
KIRKLARELİ	2451	1851	585	14
KİRŞEHİR	1403	914	467	22
KİLİS	798	666	109	22
KOCAELİ	14053	11184	2685	156

KONYA	13392	9948	3088	170
KÜTAHYA	3849	3032	768	46
MALATYA	3981	2915	1031	34
MANİSA	11732	9790	1774	110
MARDİN	1888	1275	574	38
MERSİN	14755	10775	3762	215
MUĞLA	8663	7295	1246	113
MUŞ	803	607	177	19
NEVŞEHİR	1816	1331	443	41
NİĞDE	2216	1665	456	95
ORDU	3902	2729	1077	78
OSMANİYE	4452	2496	1843	61
RİZE	2639	1748	852	39
SAKARYA	5977	4978	943	55
SAMSUN	9381	7314	2030	34
SİİRT	1029	695	326	8
SİNOP	1122	896	208	15
SİVAS	3761	3005	709	39
ŞANLIURFA	5901	4254	1546	100
ŞIRNAK	819	608	185	26
TEKİRDAĞ	16729	15139	1379	48
TOKAT	2772	2065	641	57
TRABZON	8851	5578	2945	91
TUNCELİ	433	280	126	5
UŞAK	2494	2008	471	15
VAN	2471	1833	603	32
YALOVA	2092	1549	539	4
YOZGAT	2009	1675	312	22
ZONGULDAK	6330	5148	1125	52

EK 5: GİRDİLERİN İSTATİSTİKİ VERİLERİ

İL	GİRDİLER				
	Tüketici şikâyeti başvuru sayısı	Bilirkişi görevlendirme sayısı	THH toplantı sayısı	THH üye sayısı	THH raportör sayısı
ADANA	12068	10	24	6	5
ADİYAMAN	1937	0	24	6	2
AFYONKARAHİSAR	5115	7	24	6	1
AĞRI	718	0	24	6	1
AKSARAY	1278	1	24	6	1
AMASYA	2416	1	24	6	0
ANKARA	55308	1145	24	6	32
ANTALYA	20377	297	24	6	13
ARDAHAN	145	0	24	6	1
ARTVİN	1056	7	24	6	1
AYDIN	6981	89	24	6	1
BALIKESİR	7925	1	24	6	3
BARTIN	1038	0	24	6	0
BATMAN	2972	2	24	6	0
BAYBURT	341	1	24	6	0
BİLECİK	1205	2	24	6	2
BİNGÖL	2527	1	24	6	2
BİTLİS	911	1	24	6	0
BOLU	4051	0	24	6	2
BURDUR	1924	0	24	6	1

BURSA	25477	60	24	6	10
ÇANAKKALE	2664	6	24	6	1
ÇANKIRI	1138	0	24	6	2
ÇORUM	3996	9	24	6	1
DENİZLİ	6575	9	24	6	2
DİYARBAKIR	8359	4	24	6	2
DÜZCE	4048	0	24	6	1
EDİRNE	2561	0	24	6	1
ELAZIĞ	3257	1	24	6	2
ERZİNCAN	1532	0	24	6	2
ERZURUM	3348	85	24	6	1
ESKİŞEHİR	11533	22	24	6	4
GAZİANTEP	15296	138	24	6	4
GİRESUN	2913	0	24	6	1
GÜMÜŞHANE	1708	19	24	6	0
HAKKARİ	468	10	24	6	1
HATAY	9518	518	24	6	4
IĞDIR	622	0	24	6	0
ISPARTA	2244	16	24	6	2
İSTANBUL	139024	165	24	6	48
İZMİR	31475	1464	24	6	21
KAHRAMANMARAŞ	4577	0	24	6	2
KARABÜK	2408	2	24	6	1
KARAMAN	1870	0	24	6	1
KARS	9154	0	24	6	1
KASTAMONU	1578	5	24	6	1
KAYSERİ	11812	136	24	6	7
KIRIKKALE	1648	6	24	6	1
KIRKLARELİ	4242	1	24	6	0
KIRŞEHİR	1511	0	24	6	2
KİLİS	742	1	24	6	0
KOCAELİ	13340	28	24	6	7

KONYA	13769	186	24	6	1
KÜTAHYA	3706	3	24	6	2
MALATYA	4818	1	24	6	4
MANİSA	10290	58	24	6	4
MARDİN	1968	1	24	6	1
MERSİN	11602	3	24	6	6
MUĞLA	7981	9	24	6	4
MUŞ	907	0	24	6	0
NEVŞEHİR	1753	1	24	6	1
NİĞDE	2289	0	24	6	0
ORDU	4012	18	24	6	4
OSMANİYE	3410	52	24	6	1
RİZE	3344	0	24	6	1
SAKARYA	6327	1	24	6	1
SAMSUN	10319	3	24	6	2
SİİRT	1085	0	24	6	0
SİNOP	956	3	24	6	0
SİVAS	3823	8	24	6	3
ŞANLIURFA	5888	1	24	6	3
ŞIRNAK	819	0	24	6	1
TEKİRDAĞ	7105	163	24	6	2
TOKAT	2837	9	24	6	1
TRABZON	8432	237	24	6	3
TUNCELİ	474	22	24	6	1
UŞAK	2320	0	24	6	1
VAN	2519	3	24	6	0
YALOVA	2093	0	24	6	2
YOZGAT	2138	0	24	6	1
ZONGULDAK	4818	5	24	6	2

