

**Sınırsız İyileşme ile Hizmet Kalitesi İlişkisi: Bir Araştırma**

Ali M. Ali Saeid\*

**Özet**

Sınırsız iyileşme, TKY uygulamalarında karşılaşılan sorunlara, TKY'nin başarısını etkileyen veya sınırlayan faktörlere dikkat çeken ve sürekli iyileştirme çalışmalarında karşılaşılan tüm sınırlamaların elimine edilmesi üzerine kurulu, Küçük (2011) tarafından önerilen yeni bir iyileştirme aracıdır.

Hizmet kalitesi, belge merkezlerinin ve veri bankası merkezlerinin örgütsel başarısını etkileyen ana etkenlerden biri olarak bilinmektedir. Arşiv hizmetlerinin hizmet kalitesinin her düzeyde sınırsız olarak iyileştirilmesi kurumsal performansın iyileştirilmesine büyük katkı sağlayacaktır.

Bu çalışmanın amacı, devlet belgeleri arşivlerinin yönetiminde sınırsız iyileşme ile hizmet kalitesinin ilişkisini ortaya koymaktır.

Araştırma kapsamında Libya Ulusal Arşiv Merkezinde yararlanıcılar üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Elde edilen bulguların analizi sonucunda; sınırsız iyileşme ile hizmet kalitesi arasında bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulguların, arşiv merkezi ve benzer kuruluşların hizmet kalitesinin ve yararlanıcı anlamında müşteri memnuniyetinin iyileştirilmesine katkı sağlaması beklenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme, Libya Ulusal Arşiv Merkezi

---

\* Trablus Ulusal Arşiv ve Tarihsel Araştırmalar Merkezi, Libya, alisaeid82@yahoo.com  
(orcid: 00218-926197224)

**Jel Kodu:** M11

**The Relationship between Unlimited Improvement and Service Quality: A Research**

**Abstract**

Unlimited improvement, the problems encountered in implementing TQM, affecting TQM success or drawing attention to the factors limiting and continuous based on the elimination of all restrictions encountered in improvement work, Small (2011) by a proposed new healing tool.

Service quality is considered as one of the main factors affecting the organizational success of document centers and database centers. Unlimited improvement of the service quality of archive services at all levels will contribute greatly to the improvement of corporate performance.

The aim of this study is to reveal the relationship between unlimited improvement in the management of state documents archives and service quality.

Within the scope of the research, a research was conducted on beneficiaries in Libya National Archive Center. As a result of the analysis of the findings obtained; It has been determined that there is a relationship between unlimited improvement and service quality. The findings are expected to contribute to the improvement of the service quality and customer satisfaction of the archive center and similar organizations.

**Keywords:** Service quality, unlimited improvement, Libya National Archive Center

**Jel Code:** M11

**1. Giriş**

Günümüzde araştırmacılar, öğrenciler ve diğer okuma ya da araştırma eğilimi olan insanlar kütüphanelerden ve arşivlerden yararlanmakta, kütüphane ortamında karşılaştıkları hizmet sunumu, onların bu alanlardan yararlanma motivasyonlarını artırmaktadır. Oysa yerleşik eski uygulamalar, okuyucuyu anlama üzerine kurulu olmayan süreçler, asıl işinin okuyucuyu memnun etmek olduğunun bilincinden uzak işgörenler, sistematik olmayan bilgi paylaşımı ve hizmet sunumları, okuyucuyu olumsuz etkilemekte, bilimsel araştırmaların düzenli yürütülmesini olumsuz etkilemektedir.

Literatüre bakıldığında bu konuda yapılan çalışmaların yetersizliği göze çarpan bir gerçektir. Çalışma kapsamında ele alınan hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ölçeklerinin bir arada bulunduğu çalışmaların yapılması, kurum ve kuruluşların verimliliğini arttıracaktır.

Kütüphanelerin performansını artırmak üzere tasarlanmış olan bu araştırmanın



önemi bir kaç açıdan değerlendirilebilir:

\* Kamu belgelerinin saklanması, korunması ve arşivlenmesi, devlet düzeni, süreklilik ve toplum akli bakımından önem arz etmektedir.

\* Arşiv merkezlerinde hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için sınırsız iyileşmeden yararlanılabilir. Bunun sonucunda örgüt performansının artması beklenmektedir.

\* Ayrıca çalışma kapsamında kullanılan hizmet kalitesi ve sınırsız iyileşme değişkenlerinin bir arada bulunduğu çalışma sayısı sınırlıdır. Bu çalışmayla değişenlerin arasındaki ilişkilerin araştırılması sonucunda literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Yapılacak araştırma sonucunda Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların hizmet kalite algısı belirlenecek, hizmet kalitesi ölçeğindeki ifadelerin önem düzeyleri belirlenebilecek böylece araştırmacıların eğilimleri, memnuniyet faktörleri tespit edilmiş olacaktır. Bunun neticesinde kalite artırılmasına yönelik önerilerde bulunulacak, kalite artışına katkı sağlanacaktır

Yine araştırma ile sınırsız iyileştirme bakımından Libya ulusal arşivinde kalite iyileştirmeye yönelik uygulamaların geçerliliği sınanacak, belirtilen konularda iyileştirme yapılabilmesi bakımından yol gösterilecektir.

Bilimsel yöntem, bütün bilim dalları için geçerli olan bir problem çözme yaklaşımıdır (Küçük, 2016). Arşiv merkezine yönelik hizmet kalitesi ve sınırsız iyileşme arasındaki ilişkiyi belirlemede uygun bir başlangıç noktası olacaktır. Alan araştırması yürütülürken, araştırmacının genel görüşü bu bağlamda oluşturulmuştur. Bu araştırmanın literatür doğrultusundaki temel varsayımı, hizmet kalitesinin sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ile arasında pozitif bir ilişki olduğudur.

Genel olarak da çalışmaya katılan arşiv merkezi yararlanıcılarının içtenlikle cevap verdikleri, soruları doğru anladıkları ve böylece araştırma verilerinin daha başında gerçekçi olduğu varsayılmaktadır.

Bir alan araştırması yapılarak konu yerinde incelenmiş ve arşiv merkezindeki hizmet kalitesi ile örgüt performansı ilişkisi incelenmiştir. Fakat yine de araştırmanın bazı kısıtları olduğu söylenebilir.

\*Bu çalışmadaki sınırlamalardan (kısıtlamalardan) biri, Libya Ulusal Arşiv Merkezine gelen araştırmacılar üzerinde çalışma yapılması, yoğun işleri olan bu araştırmacıların zaman kısıtının bulunmasıdır. Bu nedenle arşiv merkezine gelen araştırmacılara ulaşılmasında bir takım zorluklar yaşanmıştır.



\*Ayrıca, anket formlarının dağıtılması ve toplanmasının uzun zaman alması nedeniyle, kağıt anketler yapılmış, e postayla göndermek yerine elden dağıtılmıştır. Tüm bunlara rağmen, bütün soruları cevaplamayan veya anketi cevaplamadan boş bırakanlar olmuştur. Bazıları ise anketi kaybetmiş ve geri vermemiştir.

\* Yine çalışma bir arşiv merkezi ile kısıtlı tutulmuştur. Belki başka benzer hizmet merkezlerinin uygulamalarında birlikte ele alınsa daha kapsamlı bulgular elde edilebilir, farklı sonuçlar çıkması mümkün olabilirdi.

Araştırma, arşiv ve kütüphanelerdeki hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, bu konuda tüm süreç ve görevlilerin iyileştirmeye dahil edilmeleri ve bunun sonucunda kalitenin ve örgüt performansının iyileştirilmesine odaklanmaktadır.

## **2. Teorik Çerçeve**

Sınırsız iyileşme, TKY uygulamalarında karşılaşılan sorunlara, TKY'nin başarısını etkileyen veya sınırlayan faktörlere dikkat çeken ve sürekli iyileştirme çalışmalarında karşılaşılan tüm sınırlamaların elimine edilmesi üzerine kurulu, Küçük (2011) tarafından önerilen yeni bir iyileştirme aracıdır.

Yapılan alan araştırması ile reel sektördeki karşılığı da ortaya konmaya çalışılan bu araç, yeni bir iyileşme aracı ve uygulaması olarak yararlanıldığında, örgütsel performansın iyileştirilmesine önemli katkı sağlayacaktır.

Sınırsız İyileşme; "Tüm örgütsel süreçlerde iyileştirmenin sürekli ve herhangi bir sınırlama olmaksızın gerçekleştirilmesi, kalite iyileştirme çalışmalarının tüm süreçler, kişiler, aşamalar ve diğer örgüt içi ve dışı faktörlere yaygınlaştırılması ve bunun için mevcut ve muhtemel tüm sınırlamaların ortadan kaldırılmasını esas alan bir kalite iyileştirme uygulamasıdır" (Küçük, 2016: 335).

Sınırsız iyileştirmede, tüm, kişi, aşama ve uygulamaların iyileşme kapsamına alınması, buna ilişkin tüm sınırlamaların kaldırılması, engellerin elimine edilmesi, böylece iyileşmenin kapsamının olabildiğince genişletilmesi hedeflenmektedir. Bunun sonucunda mümkün olan en iyi verimlilik, etkinlik ve kalite düzeyine erişmek sözkonusu olabilecektir (Küçük, 2016: 335).

Sınırsız iyileşmenin uygulanmadığı örgütlerde sürekli iyileşme, belli alanlarla sınırlandırılmakta, bunların dışında belli süreç, kişi veya alanlara yaygınlaştırılmamaktadır. Bu kişi veya süreçlerin ya dokunulmazlığı vardır veya bunların daha iyileştirilemeyeceği(?) düşünülmektedir. Bunun nedenleri, kişi veya sürece göre farklılık göstermektedir (Küçük, 2016: 336).



TKY uygulamalarında kapsam dışı bırakılabilen bu konu ve hususlar, Şekil 1.'de gösterilmiştir (Küçük, 2016: 338).



**Şekil 1.** Sürekli İyileşme Dışında Bırakılabilen Unsurlar ve Sınırsız İyileşme

Şekil 1.'den görüldüğü üzere, örgüt yapısı, bir kısım yönetici ve işgörenler, bazı tedarikçiler, makine ekipmanının bir kısmı iyileşme dışı bırakılabilmekte, diğer unsurlar üzerinden iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi istenebilmektedir.

Kalite, müşteri beklentilerine uygunluk veya müşterinin üründen beklediği tüm özelliklerin toplamı olarak tanımlanmaktadır. Hizmet kalitesi ise; hizmetin, müşterinin beklentilerini karşılayacak düzeyde ihtiyacını giderecek nitelik, uygun zaman, hız, maliyet ve teslimat gibi özelliklerinin toplamıdır (Küçük, 2019: 273).

Hizmet kalitesi, “müşterinin satın almak istediği beklentileri ile satın alma sonrası bu algıları arasındaki fark” olarak tanımlanmaktadır. Hoffmand ve Bateson hizmet kalitesini “uzun vadeli performans değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan bir tutum” olarak tanımladılar (Muhammad ve Amirrah, 2013).

“Hizmet kalitesi, bir hizmetin müşterinin ihtiyaçlarını veya beklentilerini karşıladığı alandır”. Edvardsson'nun hizmet kalitesine göre “hizmet, müşterinin beklentileri ile çalışmalı, ihtiyaç ve gereksinimlerini karşılamalıdır” (Mikhailov



ve Pefok, 2010).

Dehghan (2006) ve Gefan (2002) hizmet kalitesini, müşterilerin almak istedikleri hizmetin kalitesi ile gerçekte ne elde ettikleri arasında yaptıkları öznel karşılaştırma olarak aktarmaktadır. Asubonteny vd. (1996), hizmet kalitesini “müşterinin hizmetle karşılaşmadan önce hizmet performansı beklentileri ile alınan hizmet algıları arasındaki fark” olarak tanımlamıştır (Dehghan, 2006)

Servqual, müşteri odaklı hizmet kalitesi ölçeğidir (Parasuraman vd., 1985). Daha önce araştırmacılar hizmet kalitesinin, fiziksel kalite, kurumsal kalite ve etkileşimli (interaktif) kalite olarak üç ana bileşenden oluştuğunu savunmuştur.

**Fiziksel kalite:** Hizmetin tüm fiziksel yönlerine işaret eder.

**Kurumsal kalite:** Müşteri hizmet organizasyonunun genel algısına ilişkin imaj veya itibar ile ilgili kalite boyutu olan organizasyon imajını ifade eder.

**Etkileşimli (İnteraktif) kalite:** Çalışanlar ve müşteriler arasındaki temasları esas almaktadır (Mikhailov ve Pefok, 2010).

Servqual ile ilgili genel eleştiri, kalitenin, beklentilerden daha çok algılarla daha doğru ölçülen bir performans yapısı olduğundan ileri gelmektedir (Redmond, 2005).

Servqual, geniş bir servis yelpazesinde uygulanabilecek şekilde tasarlandı. Biçimi (formatı), özel ihtiyaçlara göre uyarlanabilir. Kalitedeki farkları ölçmek için Servqual modelinin genişletilmesi önerisi çok değerlidir.

Uzaklık değeri, beklenti ifadelerinden algıları çıkartarak hesaplanır. Boşluk değerleri pozitif ise, bu beklentilerin gerçekte aşıldığı anlamına gelir. Bu, servis yöneticilerinin kaynakları en iyi performans gösteren alanlarda uygulama yapmaları gerekip gerekmediğini kontrol etmelerini sağlar. Servequal aracı, hizmet kalitesi seviyesinin yanı sıra boşlukları ve kapsamını belirlemek için beş temel boyutu kullanmaktadır. (Ramseook-Munhurrin, Lukea-Bhiwajee ve Naidoo, 2010).

Beş genel boyut aşağıdaki gibidir:

**Fiziksel varlıklar:** Fiziki olanaklar, donanım ve personelin görünümü.

**Güvenilirlik:** Söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirme yeteneği.



**Heveslilik:** Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma istekliliği.

**Güvence (yetkinlik, nezaket, güvenilirlik ve güvenlik dâhil):** Çalışanların bilgisi ve nezaketi ve onların güvenini sağlama kabiliyeti.

**Empati (erişim, iletişim, müşterinin anlaşılması dâhil):** Şirketin müşterilerine sunduğu dikkat gerektiren bireysel ilgi (Şahin, 2004).

### 3. Çalışmanın Amacı

Bu çalışma; Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların yararlanacakları hizmetin kalitesi, kalitenin iyileştirilmesi ve kütüphanelerin performansının artırılması üzerine kuruludur.

Bu çalışmanın amacı; sınırsız iyileşme ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin belirlenmesidir.

Bu genel amaç çerçevesinde hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşmeye ilişkin ölçekler istatistiki olarak sınanacak, ölçeklerdeki ifadelerin ve alt boyutlarının önem düzeyleri belirlenecektir.

Yine araştırmaya katılan okuyucuların demografik özellikleri; yaş, cinsiyet vb. kontrol değişkenleri bakımından incelenmiş olacaktır.

265

### 4. Çalışmanın Yöntemi ve Kapsamı

Araştırma Libya’da 2019 yılı Eylül, Ekim ve Kasım aylarında yapılmıştır. Kayıtlı işlem yapanların sayısı net bilinmekle birlikte farklı hizmet alımları için arşiv merkezine gelenler olabilmektedir. Bu üç ay zarfında yaklaşık 3000 araştırmacı, okuyucunun Libya arşivine geldiği ve burada çalışma yaptığı değerlendirilmektedir.

Arşivden yararlanan veri kümesini ifade eden ana kütle homojen olmadığı ve aynı zamanda tam sayım yapılarak tamamı incelemeye tabi tutulamadığı durumlarda, ana kütle içerisinde ana kütlelerin nitel ve nicel özelliklerini temsil eden bir grubun seçilmesi gerekmektedir (Küçük, 2016).

Arşiv merkezine gelen araştırmacıların cevaplamaya istekli olanlarını kısa sürede tespit ederek görüşme yapabilmek amacıyla örnekleme yöntemi olarak tesadüfi örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi (Küçük, 2016: 98) esas alınmış ve ana kütle temsil edecek bir örnek kütle belirlenmiştir.

Arşiv merkezine gelen araştırmacıardan rastgele seçilen toplam 420 kişiye



anket uygulanmıştır. 18 tane anket geçersiz sayılmıştır. Örneklemenin ana kütleyi temsil ettiği düşünülen 402 anket değerlendirmeye alınarak analiz edilmiştir.

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yaygın olarak kullanılan anket tekniği uygulanmıştır. Veri toplama araçları olarak da soru formları uygulanmıştır. Hedefler çerçevesinde bir sonuç sunmak için elde edilen veriyi analiz edebilecek sonuçlara ulaşmak amacıyla veri aracı doğru bir şekilde tanımlanmalıdır (Küçük, 2016: 68).

Bu çalışmanın anketi dört kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, araştırmacı hakkında genel bilgiler ve demografik veriler hakkında sorular yer almaktadır.

İkinci kısımda yer alan sorular, hizmet kalitesi ile ilgilidir ve bu kısımda servqual ölçeği kullanılmıştır.

Üçüncü bölümde sınırsız iyileşme ölçeği Küçük'ün (2011) "Toplam Kalite Yönetiminde Yeni Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme" isimli çalışmasından alınmıştır.

Son kısımda yer alan sorular örgüt performansı ile ilgilidir. Bu kısımda kullanılan sorular Küçük vd. (2015) "Sağlık Sorunları Sebebiyle İşgücü Kaybının Örgüt Performansına Etkisi Üzerine Bir Çalışma" isimli çalışmasından alınmıştır.

266

Anket, Libya Ulusal Arşiv Merkezine gelen araştırmacılara uygulanmıştır. Bu ankette, kararların önem derecesini belirlemek için sıralanan seçeneklerin (1- Tamamen katılıyorum, 2- Katılıyorum, 3- Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4- Katılmıyorum, 5- Tamamen katılmıyorum) seçimine dayanan likert ölçeği kullanılmıştır (Küçük, 2016: 81-82).

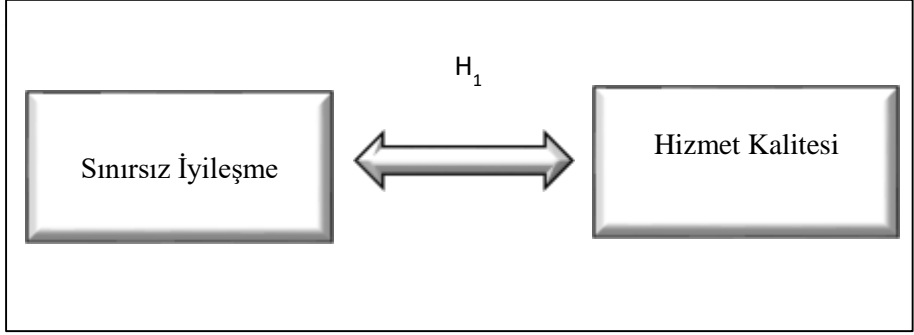
## **5. Araştırmanın Modeli**

Araştırma kapsamında anket çalışması ile hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Sınırsız iyileşme ve örgüt performansı çeşitli faktörlerden etkilenen bir değişken ve aynı zamanda araştırmacının kaliteli bir hizmet almasının en önemli göstergelerindedir.

Araştırma modeli Şekil 2.'de gösterilmiştir.







Şekil 2. Araştırmanın Modeli

Modeli kapsayan değişkenlerde yer alan bazı ifadeler aşağıda verilmiştir.

Sınırsız iyileşme ölçeği aşağıdakiler ve benzeri ifadelerden oluşmaktadır.

\* Kapsam dışı bırakılan, değiştirilemeyen kişi, araç, uygulama veya süreçler vardır.

\* Her kişi, araç, uygulama veya süreçler iyileştirilebilse hizmet kalitesinin başarısı artar.

\* Her kişi, araç, uygulama veya süreçler değiştirilebilse hizmet kalitesinin başarısı artar.

İkinci değişken olan Hizmet kalitesi ölçeği aşağıdaki ifadelerden oluşmaktadır.

\* Libya ulusal arşivi güncel donanımlara sahiptir.

\* Libya ulusal arşivinin tesisleri görsel olarak çekicidir.

\* Libya ulusal arşivi çalışanları giyimlerine dikkat eder ve düzgün bir görünüşe sahiptir.

## 6. Araştırmanın Hipotezleri

Usta ve Memiş (2009) hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve marka bağımlılığı arasındaki anlamlı ilişkiyi GSM sektöründe incelemişlerdir.

Özer ve Günaydın (2010) Marmaris bölgesinde dört yıldızlı otellerde yaptıkları çalışmalarında misafirlerin otelin verdiği hizmet kalitesinden memnun kalmalarının tavsiye etme davranışlarını etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Araştırma; hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ilişkisini belirlemek üzere yapılmış olup ilgili literatür incelendiğinde özellikle Küçük



(2011) çalışmasında sınırsız iyileşme teorisini ortaya atmış ve böylece örgütlerde veya işletmelerde herhangi bir kör nokta kalmaksızın bütün birim veya aşamaların kalitesinin iyileştirilmesinin mümkün olacağını belirlemiştir.

Küçük (2011) Toplam Kalite Yönetiminde Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme isimli çalışmasında; sürekli iyileşme sınırlamalarını bir tarafa bırakarak, bütün unsurlara sınırsız iyileşme uygulandığında TKY'nin başarısı ve örgüt performansının başarısı artacağını belirtmiş ve bu durumun sürekli hale gelmesi halinde kalite iyileştirme konusunda daha başarılı olunacağı ifade edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen verilerden iyileştirme çabalarının amacına uygun olarak gerçekleştirdiğinin ve işletme performansına anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Abd Abdullah and Kotara (2019) çalışmalarında sınırsız iyileşmenin Toplam Kalite Yönetimi üzerine etkisini incelemişler ve sınırsız iyileşme çalışmalarının Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarını olumlu yönde etkilediğini belirlemişlerdir.

Sınırsız iyileşmeye literatür incelendiğinde özellikle Küçük (2011) çalışmasında sınırsız iyileşme teorisini ortaya attığı ve böylece işletmelerde bütün birim veya aşamaların kalitesinin iyileştirilmesinin mümkün olacağını belirlemiştir.

268

Arlı (2012) yat limanı işletmelerinde yaptığı çalışmada algılanan hizmet kalitesi boyutlarının müşteri memnuniyeti, tekrar tercih etme ve tavsiye etme davranışsal niyetleri üzerinde anlamlı pozitif etkisi olduğunu tespit etmiştir.

Küçük ve Küçük (2012) çalışmasında ise sınırsız iyileşmenin işletme performansına etkisi üzerinde durulmuş, sınırsız iyileşme uygulamasının işletme performansını olumlu yönde etkileyeceği tespit edilmiştir.

Benshina (2018) sınırsız iyileşme ile örgüt performansı ilişkisini incelemiş, iki değişken arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Ay (2018) sınırsız iyileşme ve inovasyonun KOBİ'lerin performansı ile ilişkisini incelediği Tr82 Bölgesinde yaptığı çalışmasında sınırsız iyileşme ile KOBİ performansı arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Yıldız ve Çiğdem (2018) tedarikçi yenilik odağının firma performansı üzerindeki etkisinde alıcı-tedarikçi ilişkisinin düzenleyici rolünü inceledikleri çalışmada da yine yenilik odağının firma performansını etkilediği tespit edilmiştir.

Korucuk, S., ve Küçük, O. (2018) gıda işletmelerinde süreç yönetimi



uygulamalarının işletme performansına etkisini çalışmıştır.

Bensalah (2019) Libya sanayi şirketler üzerinde yaptığı çalışmada kalite iyileştirme çalışmalarının firma performansını doğru yönlü olarak etkilediğini belirlemiştir.

Arıcı (2019) Sınırsız İyileşme ile Örgüt Performansı Arasındaki İlişkiyi incelediği çalışmada Kastamonu İlinde Bir Uygulama yapmış ve sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişki belirlenmiştir.

Bu literatür doğrultusunda araştırmanın hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

**H<sub>1</sub>: Sınırsız iyileşme ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.**

## **7. Araştırma Bulguları**

### **Demografik Bulgular**

Tablo 1. araştırmaya katılanların kontrol değişkenleri diyebileceğimiz demografik özelliklerine yönelik bulguları göstermektedir.

Tablo 1. İncelendiğinde cinsiyetleri bakımından araştırmaya katılan bireylerin % 34,6'sı kadın, %65,4'ü erkektir. 269

Yaşlar incelendiğinde cevaplayıcıların çoğunluğunun (%20,6) 18-24 yaş grubunda yer aldığı görülmektedir. Genel olarak bakıldığında; k83 kişi ile %20,6'sı 18-24, 65 kişi ile %16,2'si 25-31 yaş, 64 kişi ile % 15.9'u 38-42 yaş grubu aralığında yer almaktadır.

Araştırmaya katılanların eğitime yönelik bulgulara bakıldığında; %42'lik kesimin lisans mezunu, %24,6'lık kesimin yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu görülmektedir.



Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

<b>Cinsiyet</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Kadın	139	34,6
Erkek	263	65,4
Toplam	402	100
<b>Eğitim Durumu</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Lise	134	33,3
Lisans	169	42,0
Yüksek Lisans-Doktora	99	24,6
Toplam	402	100
<b>Yaş</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
18-24	83	20,6
25-31	65	16,2
32-37	55	13,7
38-42	64	15,9
43-47	58	14,4
48-53	46	11,4
54 ve üzeri	31	7,7
Toplam	402	100

### **Normallik Testi**

Tablo 2. normallik testini vermektedir.



*Tablo 2. Normal Dağılım Testi*

Faktörler		İstatistik
Somut Öğeler	Çapıklık	-,766
	Basıklık	,576
İsteklilik ve Empati	Çapıklık	-,067
	Basıklık	-1,145
Güvenilirlik ve Güvence	Çapıklık	-,768
	Basıklık	,110
Sınırsız İyileşme	Çapıklık	-,088
	Basıklık	-,216

İstatiksel bir çalışmada, bir çok testin yapılabilmesi için dağılımın normal veya normale yakın olması gerekmektedir. Park (2002) göre çarpıklık ve basıklık değerleri -3.0 ve +3.0 arasında ise veri normal dağılmıştır. Hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ölçeklerinin Tablo 2.'de görüldüğü gibi normal dağıldığı belirlenmiştir.

271

### **Sınırsız İyileşme Bulguları**

Tablo 3. sınırsız iyileşme faktör analizi sonuçlarını vermektedir.

Tablo 3.'deki ortalama değerleri incelendiğinde ortalamaların 3,66'dan büyük genel olarak önem düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Yani cevaplayıcılar sınırsız iyileşme ölçeğinde yer alan ifadelerle genel olarak olumlu yaklaşmış, pozitif değerlendirmelerde bulunmuşlardır.



Tablo 3. Sınırsız İyileşme Ölçeği için Faktör Analizi

Sınırsız İyileşme Ölçeği Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s1-Kapsam dış bırakılan, değiştirilemeyen kişi, araç, uygulama veya süreçler vardır.	,812	4,290	71,505	,920	3,87	,882
s2-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler iyileştirilebilir hizmet kalitesinin başarısı artar.	,824				3,04	
s3-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler değiştirilebilir hizmet kalitesinin başarısı artar.	,886				3,84	
s4-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler iyileştirilebilir örgüt performansı daha da artar.	,834				3,93	
s5-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler değiştirilebilir örgüt performansı daha da artar.	,887				3,78	
s6-Sınırsız (sürekli iyileşmenin tüm unsurları kapsamayı) iyileştirme önemlidir.	,828				3,61	

Tablo 3.'de Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,882 olarak belirlenmiştir. Tabloya göre 0,05 önem düzeyinde, ölçeğe ilişkin tüm değerlere bakıldığında; faktör yükünün 0,5'in üzerinde ve öz değerin 1'den büyük olduğu görölmektedir. Yine araştırma örneklemine ilişkin KMO katsayısı 0,5'in üzerinde hatta 0,8'den büyük ve 0,882 ile örnekleme yeterliliğini göstermektedir. Bu sonuçlardan ölçeğin geçerli olduğu ve veri setinin analize uygun olduğu

anlaşılmaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri sınırsız iyileşme ölçeği için 0,920 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir (Küçük, 2016: 227-232).

### Hizmet Kalitesi Bulguları

Tablo 4.'de hizmet kalitesi ölçeği için faktör analizi bulguları yer almaktadır.

Tablo 4. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi

Hizmet Kalitesi Faktörleri Somut Öğeler	Faktör Yükü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s2-Libya ulusal arşivinin tesisleri görsel olarak çekicidir.	,867	1,358	6,173	,853	3,96	,918
s1-Libya ulusal arşivi güncel donanımlara sahiptir.	,860				3,69	
s3-Libya ulusal arşivi çalışanları giyimlerine dikkat eder ve düzgün bir görünüşe sahiptir.	,839				3,80	
s4-Libya ulusal arşivi tesislerinin görünüşü verdikleri hizmetle uyumludur.	,594				3,87	

Tablo 4.'ün ilk kısmında hizmet kalitesi ölçeği somut öğeler alt boyutu yer almaktadır.

Somut öğeler incelendiğinde ortalamalar bakımından önem düzeylerinin 3,66'dan büyük ve yüksek olduğu tesislerin görsel çekiciliğinin en yüksek ortalamaya (3,96) sahip olduğu görülmektedir.



**Tablo 4. Ölçeği için Faktör Analizi (Devam)**

Hizmet Kalitesi Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz değęer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s11-Libya ulusal arşivi çalışanlarından anında hizmet alabilirim.	,842	8,430	38,318	,892	4,02	,918
s10-Libya ulusal arşivi istediğim hizmeti tam olarak ne zaman vereceğini belirtir.	,821				3,67	
s12-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacılaraya yardım etmeye her zaman isteklidir.	,747				3,42	
s9-Libya ulusal arşivi kayıtlarını doğru tutmaktadır.	,694				3,49	
s14-Libya ulusal arşivi çalışanlarıyla gerçekteştirdiğiniz işlemlerde kendimi güvende hissedirim.	,669				3,87	
s13-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacı taleplerini anında yanıtlamak için gayret göstermektedir.	,640				3,60	

Güvenirlik ve güvence alt boyutu faktörleri incelendiğinde de yine faktörlerin önem düzeylerinin yüksekliği, Libya ulusal arşivi çalışanlarından anında hizmet alırım faktörünün en yüksek (4,02) ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Bu sonuçlar, hizmet kalitesi ölçeğinde belirtilen ifadeler itibariyle Libya Ulusal Arşivinın hizmet kalitesinin güvenirlik ve güvence bakımından, hizmetten yararlananlar tarafından kalite düzeyinin olumlu değerlendirildiği





anlaşılmaktadır.

*Tablo 4. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi (Devam)*

<b>Faktörler ve değişkenler</b>	<b>Faktör Yüğü</b>	<b>Öz değer</b>	<b>Varyans Beklenen Oranı (%)</b>	<b>Cronbach Alfa Değeri</b>	<b>Ortalama</b>	<b>KMO</b>
s7-Libya ulusal arşivi güvenilir bir kurumdur.	,493	8,430	38,318	,892	3,82	,918
s8-Libya ulusal arşivi hizmetlerini vaat ettiği sürede yerine getirir.	,451				3,75	
s5-Libya ulusal arşivi bir işi yapmak için bir zaman verdiğinde, o işi o zaman yapar.	,427				4,02	
s6-Bir sorun yaşadığımda, Libya ulusal arşivi, anlayışlı ve güven verici şekilde hareket eder.	,426				3,59	

Tablo 4.'ün devamında yer alan isteklilik ve empati alt boyutuna ilişkin ortalamalara bakıldığında da özellikle; "araştırmacıların çıkarlarını samimi şekilde gözetmektedir." ifadesinin önem düzeyi bakımından öne çıktığı görülmektedir.

Genel olarak bütün ifadelerin önem düzeyleri yüksek çıkmış, yani arşiv hizmetinden yararlanan araştırmacılar isteklilik ve empati bakımından da Libya Ulusal Arşivinin hizmet kalitesi düzeyini olumlu değerlendirdikleri anlaşılmaktadır.



Tablo 4. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi (Devam)

Hizmet Kalitesi Ölçeği	Faktör Yüğü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
<b>İsteklilik ve Empati</b>						
s19-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacıların ihtiyaçları hakkında bilgi sahibidir.	,888				3,87	
s17-Libya ulusal arşivinde araştırmacılara bireysel ilgi gösterilmektedir.	,880				3,04	
s20-Libya ulusal arşivi araştırmacıların çıkarlarını samimi şekilde gözetmektedir.	,851				3,84	
s18-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacılara kişisel ayırım yapmaz.	,841	3,798	17,262	,932	3,93	,918
s16-Libya ulusal arşivi çalışanları işlerini iyi yapabilmek için kurumdaki gerekli desteği almaktadır.	,778				3,78	
s-22-Libya ulusal arşivi çalışma saati tüm araştırmacılara uygundur.	,778				3,61	
s15-Libya ulusal arşivi çalışanları naziktir.	,755				3,01	
s21-Libya ulusal arşivi, araştırmacılara gönülden en iyi şekilde ilgi göstermektedir.	,753				3,06	



Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerlilik düzeylerinin tespiti için faktör analizi sonuçları incelenmiştir. Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,918 olarak belirlenmiştir. Yine Tablo 4. incelendiğinde özdeğerin 1'in üzerinde (3,798) ve faktör yükünün 0,5'den büyük olduğu görülmektedir. Tabloya göre 0,05 önem düzeyinde, ölçeğe ilişkin tüm değerler dikkate alındığında ölçeğin geçerli ve örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu anlaşılmaktadır. Beraberinde Güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri hizmet kalitesi ölçeğinde 0,923 (isteklilik ve empati 0,932, somut öğeler 0,853, güvenilirlik ve güvence 0,892) olarak belirlenmiştir. Böylece ölçeğin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu belirlenmiştir. Bunun sonucunda veri setinin geçerli güvenilir, örneklem bakımından yeterli ve analize uygun olduğu anlaşılmaktadır (Küçük, 2016: 227-232).

### **Kolerasyon Analizi**

Tablo 4.6. hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı değişkenleri arasındaki ilişkileri ortaya koymak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen korelasyon katsayılarını göstermektedir.

277

*Tablo 4.6. Sınırsız İyileşme ve Hizmet Kalitesi Korelasyon Katsayıları (pearson)*

		Hizmet Kalitesi	Sınırsız İyileşme
Hizmet Kalitesi	Somut	Pearson Korelasyon	<b>,698</b>
	İsteklilik	P	,000
	Süreklilik	N	402
Sınırsız İyileşme		<b>,698</b>	Pearson Korelasyon
		,000	p
		402	N

Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.



Korelasyon katsayısı +1 ile -1 arasında değişmektedir. r değeri ilişkinin düzeyini göstermekte olup  $0,60 < r < 0,80$  ise değişkenler arasında güçlü ilişki olduğu ifade edilmiştir (Küçük, 2016: 249-250).

Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında korelasyon katsayısı ( $r=0,698$ ) bulunmuş yani pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Böylece;

**H<sub>1</sub>: sınırsız iyileşme ile Hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.**

Biçiminde kurulmuş olan araştırma hipotezi kabul edilmiştir.

## 8. Sonuç

Bu çalışmada Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların arşiv merkezine yönelik hizmet kalitesi algılarının sınırsız iyileşme ve çalışan performansı üzerinde etkisi incelenmiştir. İlgili yazın incelendikten sonra araştırma için en uygun anket formu belirlenmiş ve Libya ulusal arşivine gelen araştırmacılar içerisinde kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 402 kişiye yüz yüze anket uygulanmıştır.

Çalışma kapsamında elde edilen veriler incelendiğinde ankete katılan bireylerin % 34,6'sı kadın, %65,4'ünün erkek olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların %62,2'si evli, katılımcıların 83 kişi ile %20,6'sı 18-24, 65 kişi ile %16,2'si 25-31 yaş, 64 kişi ile % 15,9'u 38-42 yaş grubu aralığında yer almaktadır.

Eğitim seviyeleri incelendiğinde %42'lik kesimin lisans mezunu, %24,6'lık kesimin yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu görülmektedir. Gelir durumları incelendiğinde %30,6'sı 2000 TL altı, %19,2'si 2000-3000 TL aralığında, %21,4'ü 3001-4000 TL aralığında, gelir elde etmektedir.

Daha önce Libya ulusal arşivinde bulunma durumlarına bakıldığında %62.2'si daha önce bulunmuşken, % 35,8'i ise daha önce Libya ulusal arşivinde bulunmamıştır. Daha önce Libya ulusal arşivinde kaç kez bulunma durumlarına bakıldığında %39.1'i daha önce 5 kez ve üzeri Libya ulusal arşivinde bulunmuşken, % 35,8'i ise daha önce Libya ulusal arşivinde bulunmamıştır.

Son olarak katılımcıların %55'inin tarihi belgelerin yönetimi için mevcut yöntemler hakkında bilgisinin olduğu, %45'inin ise bu konuda bilgisinin olmadığı belirlenmiştir.



Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi incelendiğinde hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve çalışan performansı arasındaki korelasyon katsayılarının  $p=0,001$  düzeyinde pozitif ve anlamlı olduğu görülmektedir.

Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında korelasyon katsayısı ( $r=0,698$ ) bulunmuş yani iki değişken arasında pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Hizmet kalitesi ile örgüt performansı arasında korelasyon katsayısı ( $r=0,715$ ) bulunmuş yani pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında korelasyon katsayısı ( $r=0,517$ ) bulunmuş yani pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Böylece;

$H_1$ : Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koyan araştırma hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmada Hizmet kalitesi boyutlarının sınırsız iyileşme üzerine etkisine yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 9,061 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin (güvenilirlik ve güvence) p değeri de (0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Bağımlı değişkenin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösteren uyarlanmış  $R^2$  değerine bakıldığında; hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence boyutu sınırsız iyileşmeyi % 5,7 (Uyarlanmış  $R^2 = 0,057$ ) seviyesinde açıklamaktadır. Buna göre hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvencenin sınırsız iyileşme üzerinde zayıf düzeyde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir

Araştırmada Hizmet kalitesi boyutlarının örgüt performansı üzerine etkisine yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 179,962 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin (güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati) p değeri de (0,00 ve 0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Uyarlanmış  $R^2$  değeri bağımlı değişkenin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Yani hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati boyutları sınırsız iyileşmeyi % 57,2 (Uyarlanmış  $R^2 = 0,572$ ) seviyesinde açıklamaktadır. Buna



göre hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empatinin sınırsız iyileşme üzerinde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir

Son olarak sınırsız iyileşmenin örgüt performansına etkisine yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 29,054 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin p değeri de (0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Uyarlanmış  $R^2$  değerine bakıldığında; hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati boyutları sınırsız iyileşmeyi % 6,5 (Uyarlanmış  $R^2 = 0,065$ ) seviyesinde açıklamaktadır. Buna göre sınırsız iyileşmenin örgüt performansı üzerinde zayıf düzeyde bir etkisinin olduğu belirlenmiştir.

## **9. Tartışma**

Bu araştırmada Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların hizmet kalitesi algıları ile sınırsız iyileşme ilişkisi incelenmiştir. Literatüre bakıldığında hizmet kalitesinin birçok farklı değişkenle beraber ele alındığı görülmektedir.

Araştırmada Libya ulusal arşivindeki hizmet kalitesi ile ilgili olarak, arşiv merkezinin çekiciliği, araştırmacılara gösterilen özen ve çalışanların araştırmacılara yardım etmeye istekli olduğu konusunda anket deneklerinin çoğunun memnun olduğu belirlenmiştir.

Ayrıca arşiv merkezinin dış görünümü, personelin iyileştirilmesi, vaatlerini karşılayabilecek tesislere sahip olan arşiv merkezinin uygun hizmetleri ve arşiv merkezinin dosyalarının doğru bir şekilde muhafaza edilmesiyle ilgili olarak da deneklerin eğilimlerinin tatmin olma yönünde olduğu tespit edilmiştir.

Eleren ve Kılıç (2007) yaptıkları çalışmada beş yıldızlı bir otel işletmesinde SERVQUAL ölçeği kullanarak misafirlerin algıladıkları hizmet kalitesini tespit etmeye çalışmışlardır. Misafirlerinin istek ve beklentilerini karşılayamayan otellerin personeli için geliştirici eğitimlerin yanısıra otelin fiziksel imkânlarının iyileştirilmesiyle hizmet kalitesinin artacağı vurgusu yapılmıştır.

Küçük (2009) tarihinde yaptığı araştırmada kalitenin yenilik ve işletme performansı üzerine etkisini incelemiştir. Yenilik ve işletme performansı ilişkisinin istatistiki olarak pozitif yönde olduğunu tespit etmiştir. Çalışma verileriyle karşılaştırıldığında elde edilen sonuçlara benzerlik gösterdiği belirlenmiştir.



Küçük (2011) Toplam Kalite Yönetiminde Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme isimli çalışmasında; sürekli iyileşme sınırlamalarını bir tarafa bırakarak, bütün unsurlara sınırsız iyileşme uygulandığında TKY'nin başarısı ve örgüt performansının başarısı artacağını belirtmiş ve bu durumun sürekli hale gelmesi halinde kalite iyileştirme konusunda daha başarılı olunacağı ifade edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen verilerden iyileştirme çabalarının amacına uygun olarak gerçekleştirdiğinin ve işletme performansına anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Arlı (2012) yat limanı işletmelerinde yaptığı çalışmada algılanan hizmet kalitesi boyutlarının müşteri memnuniyeti, tekrar tercih etme ve tavsiye etme davranışsal niyetleri üzerinde anlamlı pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Çabuk vd. (2013) yaptıkları çalışmada otelin sunduğu hizmetin kalitesinin ve erişilirliğinin tekrar satın alma niyetlerini etkilediği belirlenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre otellerde kurulum yerinin doğru seçilmesi ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi gibi çabaların, müşteriye kazanmak ve gelecekte aynı kurumu tercih etmesini sağlamak için önemli olduğu savunulmuştur.

Timur (2015) Balçova ve Gönen bölgelerindeki termal otellerde konaklayan 343 termal turiste anket uygulamış ve elde edilen bulgulara göre hizmet kalitesi algısının otele tekrar ziyareti olumlu anlamda etkilediği belirlenmiştir.

Memiş ve Cesur (2016) algılanan hizmet kalitesi ile marka bağlılığı arasındaki ilişkiyi gösteren çalışma yapmışlardır.

İlban vd. (2016) yaptıkları çalışmada Edremit ilçesinde bulunan termal otellerde konaklayan misafirlere anket uygulanmış ve analiz sonuçlarına göre termal tesislerde konaklayan misafirlerin algıladıkları hizmet kalitesinin, memnuniyetlerini ve davranışsal niyetlerini etkilediği sonucuna varmışlardır.

Yine yapılan çalışma kapsamında; hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında pozitif güçlü ilişki olduğu aynı zamanda sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında pozitif orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında da bu sonucu destekler tespitlerle karşılaşılmıştır.

Benshina (2018) sınırsız iyileşme ile örgüt performansı ilişkisini incelemiş, iki değişken arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Ay (2018) sınırsız iyileşme ve inovasyonun KOBİ'lerin performansı ile ilişkisini



incelediği TR82 Bölgesinde yaptığı çalışmasında sınırsız iyileşmem ile KOBİ performansı arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Bu sonuç da tez çalışmasında elde edilen sonuçla uyum arz etmektedir.

Korucuk, S., Akyurt, H. ve Turpcu, E. (2019) otel işletmelerinde hizmet kalitesini ölçmüşler, hizmet kalitesi faktörlerini, müşterilerin memnuniyetini etkileyecek hizmet kalitesi faktörlerini belirlemiştir.

Abd Abdullah and Kotara (2019) çalışmalarında sınırsız iyileşmenin Toplam Kalite Yönetimi üzerine etkisini incelemişler ve sınırsız iyileşme çalışmalarının Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarını olumlu yönde etkilediğini belirlemiştir. Beraberinde sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişkinin belirlendiği tez çalışması ile paralel sonuçların elde edildiği çalışmaların literatürde yer aldığı görülmüştür.

Bensalah (2019) Libya sanayi şirketler üzerinde yaptığı çalışmasında kalite iyileştirme çalışmalarının firma performansını doğru yönlü olarak etkilediğini belirlemiştir.

Arıcı (2019) Sınırsız İyileşme İle Örgüt Performansı Arasındaki İlişkiyi İncelediği çalışmasında Kastamonu İlinde Bir Uygulama yapmış ve sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişki belirlenmiştir.

İncelenen tüm sonuçlar çalışma bulguları ile örtüşmektedir.

## **10. Öneriler**

Günümüzde arşiv merkezlerinde kaliteli bir hizmet sunumu sağlanabilmesi ve kalitenin sürekli hale getirilebilmesi için nitelikli insan kaynağına ihtiyaç duyulmaktadır. Belirlenen hedef ve stratejiler doğrultusunda, kaliteli hizmet sunan ve sunduğu hizmetten zevk alan çalışanların varlığının yanı sıra fiziki imkânlarının geliştirilmesi arşiv merkezlerinin gelişim elde etmesine önemli katkı sağlamaktadır.

Arşiv merkezleri bazında değerlendirildiğinde araştırmacıların aldıkları hizmetten memnun ayrılmaları ve bu memnuniyetlerinin sınırsız iyileşme ile desteklenmesi çalışan performansında da olumlu etkiler oluşturacaktır. Bu sebeple arşiv merkezlerinde çalışanlar hizmet sürecinde önemli rol oynamaktadır.

Bu araştırmada Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların hizmet kalitesi algılarının sınırsız iyileşme ve örgüt performansı üzerine etkisi incelenmiştir.





Çalışma evreni olarak Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların seçildiği için örneklemin sınırlı sayıda olduğu dikkate alınarak değerlendirilmelidir. Bu nedenle, bu çalışmada kullanılan anket formunun yapılacak başka çalışmalarda Libya genelindeki farklı bölgelerde uygulanmasıyla çalışmaların sonuçları kıyaslama yapılarak bir takım çözüm önerileri sunulabilir.

\* Libya ulusal arşivinde yararlanıcıların önem verdikleri güvenilirlik, nezaket, yetkinlik ve ayırım yapmama gibi hizmet kalitesi unsurları dikkate alınarak hizmet kalitesi daha da iyileştirilebilir

\* Sınırsız iyileşme, önemli bir kalite iyileştirme aracı olarak kabul edilerek tüm aşamalarda ve bütün katılımcıların performansının iyileştirilmesine yönelik olarak iyileşme çalışmalarının yürütülmesi, hizmet kalitesini artıracaktır.

\* Kalite çalışmaları ve özellikle sınırsız iyileşme yoluyla kalitenin iyileştirilebileceği ve böylece örgüt performansının yani Libya Devlet Belge Arşiv İdaresi'nde hizmet kalitesi ile birlikte performansın artırılabilceği önerilebilir.

Nihayet araştırmacılara yönelik de bir öneri paylaşılabilir.

Bu çalışma yeni bir konu olan sınırsız iyileşmeyi yine yeni bir çalışma olan arşiv sisteminde hizmet kalitesine uygulaması son derece önemli olmakla birlikte gelecek çalışmalarda hizmet kalitesi algısının, farklı değişkenlerle ilişkisi araştırılabilir. Bu çalışma farklı kurumlarda veya farklı ülkelerde yürütülebilir. Farklı kurum ve ülkelerde yürütülen çalışmalar karşılaştırmalı olarak değerlendirilebilir.



## KAYNAKÇA

- Abd Abdullah, Najwa Sasi and Aedah Milood Said Kotara (2019) "The Effect of Unlimited Improvement (UI) on Total Quality Management (TQM): A Case Study of The Higher Education Institutions In Libya", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 7/2, pp. 105-124.
- Altunel, M., & Günlü, E. (2015). Deneyimleme Kalitesi, Algılanan Değer ve Memnuniyetin Müze Ziyaretçilerinin Tavsiye Etme Eğilimi Üzerindeki Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(2).
- Arıcı, Furkan (2019) "Sınırsız İyileşme İle Örgüt Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kastamonu İlinde Bir Uygulama", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 7/2, pp. 181-196.
- Arlı, E. (2012). Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Tekrar Tercih Etme Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti ve Genel Memnuniyet Düzeyi Üzerindeki Etkisi, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(1).
- Ay, Okan (2018) "Sınırsız İyileşme Ve İnovasyonun KOBİ'lerin Performansı İle İlişkisi: Tr82 Bölgesinde Bir Çalışma", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 6/2, pp. 51-68.
- Bensalah, Taher (2019) "Relationship Between Performance Improving and Unlimited Improvement in Libyan Industrial Companies", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 7/1, pp. 75-96.
- Benshina, Khled (2018) "The Relationship Between Unlimited Improvement and Business Performance", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 6/1, pp. 85-94.
- Çabuk, S., Nakıboğlu, B., & Canoğlu, M. (2013). Algılanan Otel İmajı ve Hizmet Kalitesi ile Tekrar Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişkiler, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1), 96-108.
- Damanpour, Fariborz, Evan, William M. 1984. Organizational Innovation and Performance: The Problem of "Organizational Lag", *Administrative Science Quarterly*, Volume 29, Issue 3, 392-409.
- Dehghan, Ali vd. (2016) An Investigation on the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: In the Case of CCG CO, January 2012, *Journal of Business Research* 5(1).
- İlban, M. O., Bezirgan, M., & Çolakoğlu, F. (2016). Termal Otellerde Algılanan Hizmet Kalitesi, Memnuniyet ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi:



*Sınırsız İyileşme ile Hizmet Kalitesi İlişkisi: Bir Araştırma*

(ss. 259-286) Ali M. Ali Saeid

Edremit Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27(2), 181-194

Kalaycı, Ş. (2017). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 8. Bs., Ankara, Dinamik Akademi.

Korucuk, S., ve Küçük, O. (2018). Gıda işletmelerinde Süreç Yönetimi Uygulamalarının İşletme Performansına Etkisi: Erzurum'da Bir Uygulama. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11(3), 2122-2136.

Korucuk, S., Akyurt, H. ve Turpcu, E. (2019). "Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Entropi Yöntemi ile Ölçülmesi: Giresun İlindeki Üç Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma", *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1): 697-709.

Kozak, M. (2017) *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*, 3. Baskı, (Detay Yayıncılık, Ankara).

Küçük, O. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Bursa: Ekin Yayınevi.

Küçük, Orhan (2020) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (İçinde: 1. Kısım 4. Bölüm, İşletme Performansının Belirlenmesi ve İşletme Performansı Ölçeği, ss. 36-43.), Sonçağ Yayıncılık, Ankara.

Küçük, Orhan (2020) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (İçinde: 4. Kısım 1. Bölüm, TKY Kapsamında Geliştirilen Kavramlar, Sınırsız İyileşme Uygulaması ve Sınırsız İyileşme Ölçeği, ss. 207-220.), Sonçağ Yayıncılık, Ankara.

Küçük, Orhan (2011) "Toplam Kalite Yönetiminde Yeni Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme", 11. Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul, 44-54.

Küçük, O., Özbek, A., & Küçük, N. (2015). Sağlık Sorunları Sebebiyle İşgücü Kaybının Örgüt Performansına Etkisi Üzerine Bir Çalışma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), 311-332.

Memiş, S, & Cesur, Z, (2016), "Algılanan Hizmet Kalitesi İle Marka Bağlılığı İlişkisi Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığı Yapan Otobüs Firmaları Üzerine Bir Araştırma", *Cbü Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:14, Sayı:2, 453-484.

Mikhailov, A., & Pefok, K. C. (2010). The effectiveness of SERVQUAL in Measuring service quality and the impact of technology on customer satisfaction.

Özer, Ö., & Günaydın, Y. Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteri Sadakati İlişkisi: Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 11(2).

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Percieved Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of



*Sınırsız İyileşme ile Hizmet Kalitesi İlişkisi: Bir Araştırma*

(ss. 259-286) Ali M. Ali Saeid

Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding Customer Expectations of Services. *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48.

Park, H. M. (2002) Univariate analysis and normality test using sas, stata, and SPSS Technical Working Paper. The University Information Technology Services (UITS) Center for Statistical and Mathematical Computing, Indiana University: 1-41.

Sadikoglu, E. & Hilal, O. (2014). The Effects of Total Quality Management Practices on Performance And The Reasons of and The Barriers to TQM practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*.

Timur, B. (2015). "Termal Turizmde Hizmet Kalitesi, Algılanan Destinasyon İmajı Ve Tekrar Ziyaret Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi" Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi

Usta, R, & Memiş, S, (2009), "Hizmet Kalitesi ve Marka Bağlılığı Arasındaki İlişki Üzerine Müşteri Tatmininin Aracılık Etkisi", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 4, 87-108.

Yıldız, Bülent ve Şemsettin Çiğdem (2018) "Tedarikçi Yenilik Odağının Firma Performansı Üzerindeki Etkisinde Alıcı-Tedarikçi İlişkisinin Düzenleyici Rolü", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 6/2, pp. 85-110.

