

TINI- SOS

The International New Issues In Social Sciences



Hizmet Kalitesinin Örgüt Performansına Etkisi: Libya Devlet Belge Arşiv İdaresinde Bir Araştırma

Ali Mohamed Saeid

Trablus Ulusal Arşiv ve Tarihsel Araştırmalar Merkezi

alisaeid82@yahoo.com

orcid: 00218-926197224

Year: 2022 Winter

Number: 10

Volume: 1

pp: 1-29

Makalenin Geliş Tarihi: 21/02/2020

Kabul Tarihi: 22/01/2022

Makalenin Türü: Araştırma makalesi

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş, telif devir belgesi ve intihal içermediğine ilişkin rapor ve gerekliyse Etik Kurulu Raporu sisteme yüklenmiştir. / This article was reviewed by at least two referees, a copyright transfer document and a report indicating that it does not contain plagiarism and, if necessary, the Ethics Committee Report were uploaded to the system.





Hizmet Kalitesinin Örgüt Performansına Etkisi: Libya Devlet Belge Arşiv İdaresinde Bir Araştırma

Ali Mohamed Saeid

Özet

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

Bu çalışmanın amacı, devlet belgeleri arşivlerinin yönetiminde hizmet kalitesinin örgütsel performansına etkisini incelemektir.

Tez kapsamında Libya Ulusal Arşiv Merkezinde yararlanıcılar üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Elde edilen bulguların analizi sonucunda; hizmet kalitesinin örgüt performansını etkilediği belirlenmiştir. Elde edilen bulguların, arşiv merkezi ve benzer kuruluşların performansının iyileştirilmesine katkı sağlaması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, örgüt performansı, Libya Ulusal Arşiv Merkezi

Jel Kodu: M11

The Effect of Service Quality on Organizational Performance: A Research in Libya State Document Archive Administration

Abstract

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 purpose of this study is to examine the effect of service quality on organizational performance in the management of state documents archives.

Within the scope of the thesis, a research has been conducted on the beneficiaries in the Libya National Archive Center. As a result of the analysis of the findings obtained; service quality has been determined to affect organizational





performance. The findings are expected to contribute to improving the performance of the archive center and similar organizations.

Keywords: Service quality, organizational performance, Libya National Archive Center

Jel Code: M11

1. Giriş

Araştırmacıların, arşiv merkezlerinden istek ve beklentilerini anlamak, yaşadıkları olumsuzlukların iyileştirilmesi, örgüt performansını arttırmada ve araştırmacı memnuniyetini sağlamada önemli bir faktördür.

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.

Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve böylece örgüt performansı anlamında kütüphanelerin performansının iyileştirilerek okuyucu memnuniyetinin artırılması, temel bir eksiklik olarak varlığını devam ettirmektedir.

Araştırma, arşiv ve kütüphanelerdeki hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve bunun sonucunda kalitenin ve örgüt performansının iyileştirilmesine odaklanmaktadır.

Kütüphanelerin performansını artırmak üzere tasarlanmış olan bu araştırmanın önemi birkaç açıdan değerlendirilebilir:

- * Kamu belgelerinin saklanması, korunması ve arşivlenmesi, devlet düzeni, süreklilik ve toplum aklı 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, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ölçeklerinin bir arada bulunduğu çalışma sayısı sınırlıdır. Bu çalışmayla değişenlerin arasındaki ilişkilerin araştırılması sonucunda literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

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 bönzer hizmet merkezlerinin uygulamalarında birlikte ele alınsa daha kapsamlı bulgular elde edilebilir, farklı sonuçlar çıkması mümkün olabilir.

2. Teorik Çerçeve

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’un 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).

Hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılamak için kalite, uygun zaman, hız, maliyet ve teslimatın toplamıdır (Küçük, 2016).

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

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, birçok yazar tarafından incelenmiş ve eleştirilmiştir. Hâli hazırda tartışılan soruların çoğu, beklenti ve kalitenin algı bileşenleri arasındaki ilişki ile ilgilidir. Bazı yazarlar, müşteri algısının ikisinin en önemli bileşeni olduğunu ve sadece birinin göreceli olarak kolaylıkla ölçülebilir olduğunu iddia ediyorlar. (Parasuraman vd., 1985), bu devam eden tartışmaya Servqual daha ileri düzeydeki karmaşıklıktan (sofistikeden) yararlanıyor tepkisini verdiler. Servqual ile ilgili genel eleştiri, kalitenin, beklentilerden daha çok algılarla daha doğru ölçülen bir performans yapısı olduğundan ileri gelmektedir (Redmond, 2005).

Müşteri beklentileri, sunulanlardan daha ziyade müşterilerin bir hizmet olarak düşünmesi gerektiği olgudur. Müşteri beklentilerini etkileyen dört faktör, ağızdan ağıza iletişim, kişisel ihtiyaçlar, deneyim ve dış iletişim olarak sıralanabilir. Teslim edilen performans algısı, müşterinin beklentilerini karşılamadığında bir boşluk ortaya çıkar. Bu boşluk, algıları veya beklentileri veya her ikisini etkileyen stratejileri belirleyerek ve uygulayarak giderilir (Sarioğlu, 2017: 80).

Müşteri beklentileri, sunulanlardan daha ziyade müşterilerin bir





hizmet olarak düşünmesi gerektiği olgudur. Müşteri beklentilerini etkileyen dört faktör, ağızdan ağıza iletişim, kişisel ihtiyaçlar, deneyim ve dış iletişim olarak sıralanabilir. Teslim edilen performans algısı, müşterinin beklentilerini karşılamadığında bir boşluk ortaya çıkar. Bu boşluk, algıları veya beklentileri veya her ikisini etkileyen stratejileri belirleyerek ve uygulayarak giderilir (Sarioğlu, 2017: 80).

Servqual, geniş bir servis yelpazesinde uygulanabilecek şekilde tasarlanmış olup, biçimi (formatı), özel ihtiyaçlara göre uyarlanabilir. Kalitedeki farkları ölçmek için Servqual modelinin genişletilmesi önerisi de 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 kullanır. (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee ve Naidoo, 2010).

Performans" en basit haliyle verimliliğin ölçülmesi olarak tanımlanır. Detaylandırarak olursak performans; bir işi gerçekleştirmeyi hedefleyen bireyin, bir grubun veya bir örgütün hedeflenen amaca ulaşip ulaşmadığı veya neleri başarabildiğinin nitel ve nicel olarak ifade edilmesidir. (Tinaç, 1999). İşletme açısından değerlendirildiğinde performans kavramı, örgütün elindeki kaynakların tümünü etkin kullanarak hedeflerini gerçekleştirebilmesi anlamına gelmektedir (Mowday, Porter ve Steers, 1982; Gibb Dyer, 2006).

Performans kavramı, genel olarak belirlenen düzeye ne ölçüde yakın sonuçlara ulaşıldığının bir göstergesi olarak tanımlanabilir. İşletme performansı ise, örgüt çalışma göstergelerinin amaçlarına, endüstri ortalamasına veya objektif olarak önceden belirlenmiş olan rasyo ya da değerlere ulaşma derecesine ilişkin bir veri sunmaktadır (Küçük, 2017).

Damanpour ve William (1984)'a göre sistemin perspektifiyle örgüt performansı, o örgütün girdileri, kazançları, çıktıları ve dönütlerinden oluşan dört sistematik süreçle ilgilenme kabiliyetidir (Biçkes, 2011). Benzer bir tanımla performans; genel anlamda bir hedefi olan ve bu hedef doğrultusunda planlanmış faaliyetler neticesinde elde edilenlerin nitel veya





nicel olarak ifade edilmesini sağlayan kavramdır (Williams, 1998; Aktaran, Öztürk, 2010).

Daha genel bir tanımla örgüt faaliyetleriyle başarılı ve gerçekleştirilen sonuçlardır (Bolat, 2000). Porter (1991) 'a göre, örgüt yöntemleri aynı anda o örgütün performansını yansıtan bir durumdur. Hagedoorn ve Cloodt (2003) ise, örgüt performansını, bütün örgütlerin gerçekleştirmek istedikleri ekonomik çıkarlara ulaşma seviyesi, değişen ve gelişen çevresel faktörlere uyum kabiliyeti ve en önemlisi de örgütün sürdürülebilirliği için yenilikleri gerçekleştirebilmesiyle ilişkilendirilmiştir (Eren ve Kaplan, 2014).

İşletme performansı, gerek paydaşlar, yöneticiler ve iş görenler, gerekse örgüt dışındaki yatırımcılar, müşteriler ve toplum tüm kesimleri gibi iç ve dış hissedarların davranışlarını etkiliyor olması sebebiyle çok önemlidir (Kaplan ve Norton, 1996). İçerideki paydaşlar uygulamalara ve örgütün amaçlarına örgüt performansına göre bir yön tayin ederken, dış hissedarlar da örgütün yatırıma ve borç vermeye değer olup olmadığına, bahsi geçen örgütün ürünlerini veya örgüt ile ilişkilerini devam ettirip ettirmemeye örgüt performansına göre karar vermektedirler (Karabağ, 2008).

Örgütler açısından performans; çalışanların çalıştıkları örgütün hedefleri için göstermiş oldukları emekleri sonucunda oluşturulan mal, hizmet ve düşüncelerdir (Yılmaz, 2005). Akal (1992)'a göre bir örgütün performansı; o örgütün belirli bir zaman çerçevesindeki çıktısı ya da çalışmasının bir sonucudur.

Songur (1995)'a göre ise performans hedeflenenleri nitelik ve sayısal yönden belirleyen bir kavramdır.

İşletmenin amaçlarına ulaşılabilmesi için gösterilen tüm gayretlerin değerlendirilmesi ise "örgüt performansı" olarak açıklanmaktadır (Akal, 1992).

İşletme performansı; belirlenen tüm amaç ve hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi için uygulamaya konan tüm faaliyetler ve çabaların bütünüdür (Zerenler, 2005). İşletme performansı; örgüt biliminin birçok boyutunda uygulanan mali, operasyonel, ve örgütsel olarak üç ayrı perspektifte değerlendirilmektedir, örgüt performansı, müşteri memnuniyeti, firma çalışanı memnuniyeti gibi kişisel değerlendirmeler





yapılarak tarafsız ölçme araçlarıyla ölçülmekte ve analiz edilmektedir (Erdil ve Kitapçı, 2007).

(Neely, Filippini, Forza, Vinelli ve Hii, 2001), örgüt performansı ve yeniliğin; yöneticilerin, akademisyenlerin ve kamu politika yapımcılarının gündeminde yer alan önemli konulardan biri olduğunu belirtmişlerdir. Bu noktadan hareketle; örgüt performansı ile ilgili ve etkilediği düşünülen beş yenilik boyutuna yönelik incelemenin yapılması amaçlanmıştır. Bu beş yenilik boyutu (1) ürün yeniliği, (2) süreç yeniliği, (3) pazarlama yeniliği, (4) organizasyonel yenilik ve (5) teknolojik yenilik olarak belirlenmiştir.

3. Çalışmanın Amacı

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

Bu çalışmanın amacı; hizmet kalitesi algısı ile sınırsız iyileşme ve örgüt performansı arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

Bu genel amaç çerçevesinde hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme ve örgüt performansına 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.

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 değildi ve aynı zamanda tam sayım yapılarak tamamı incelemeye tabi tutulamadı. Bu gibi durumlarda, ana kütle içerisinden ana kütlelerin nitel ve nicel özelliklerini temsil eden bir grubun seçilmesi gerekmektedir.

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 araştırmacılardan rastgele seçilen toplam 420 kişiye anket uygulanmıştır. 18 tane anket geçersiz sayılmıştır. Örneklemin ana kütleyi temsil ettiği düşünülen 402 anket değerlendirmeye alınarak analiz edilmiştir.

Bu araştırmada 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 (2020) ve Küçük vd. (2015) "Sağlık Sorunları Sebebiyle İşgücü Kaybının Örgüt Performansına Etkisi Üzerine Bir Çalışma" isimli çalışmasından alınmıştır.

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).

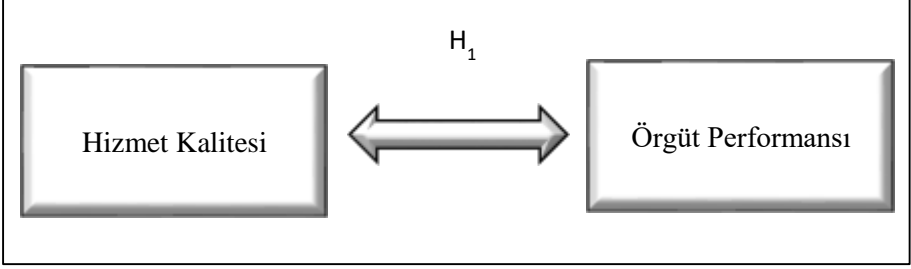
5. Araştırmanın Modeli

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 önemli göstergelerindedir.





Araştırma modeli Şekil 1.'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Modeli kapsayan bazı değişkenler aşağıda verilmiştir.

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 görünüme sahiptir.

İkinci değişken olan

örgüt performansı ölçeğinde yar alan bazı ifadeler de aşağıda paylaşılmıştır.

* Örgütünüzün yeni ürün/hizmet geliştirme başarısı

* Örgütünüzün müşteri memnuniyeti sağlama durumu

* Örgütünüzün çalışanların (iş görenlerin) iş memnuniyeti düzeyi.

6. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma; hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ilişkisini belirlemek üzere yapılmış olup ilgili literatür incelendiğinde; Özer ve Günaydın (2010) Marmaris bölgesinde dört yıldızlı otellerde yaptıkları çalışmalarında misafirlerin otelin verdiği hizmet kalitesinden memnun kalmalarının tavsiye etme davranışlarını etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.





Arılı (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. Çabuk vd. (2013) yaptıkları çalışmada otelin sunduğu hizmetin kalitesinin ve erişilirliğinin tekrar satın alma niyetlerini etkilediği belirlemiştir. 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. Sadıkoğlu ve Olcay (2014) çalışmasında TKY uygulamalarının performans etkisini incelenmiştir. Müşterilerin memnun edilmesi ve performansın ve sürdürülebilirliğin geliştirilmesi için tüm paydaşları içeren ürün veya hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi için firmaların bütünsel ve etik bir yaklaşım içerisine girmesinin gerektiğinin vurgusu yapılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre TKY uygulamalarının performans ölçümlerini iyileştirdiği tespit edilmiştir.

Altunel ve Günlü (2015) çalışmasında Topkapı Sarayını ziyaret eden yabancı ziyaretçilerin deneyimleme kalitesi, algılanan değer, memnuniyet ve tavsiye etme eğilimi değişkenleri arasındaki ilişkileri incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre deneyimleme kalitesinin memnuniyet, algılanan değer ve tavsiye etme eğilimi üzerinde ve memnuniyetin tavsiye etme eğilimi üzerinde istatistiksel olarak olumlu etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

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. 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.

Bu literatür doğrultusunda araştırmanın ikinci hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H₁: Hizmet kalitesi örgüt performansını istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde etkilemektedir.





7. Araştırma Bulguları

Demografik Bulgular

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

Cinsiyet	F	%
Kadın	139	34,6
Erkek	263	65,4
Toplam	402	100
Eğitim Durumu	F	%
Lise	134	33,3
Lisans	169	42,0
Yüksek Lisans-Doktora	99	24,6
Toplam	402	100
Yaş	F	%
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





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.

Yaşlar incelendiğinde cevaplayıcıların çoğunluğunun (%20,6) 18-24 yaş grubunda yer aldığı görülmektedir. Genel olarak bakıldığında; 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.

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

Normallik Tesi

Tablo 2. normallik testini vermektedir.

Tablo 2. Normal Dağılım Testi

Faktörler		İstatistik
Somut Ögeler	Çapıklık	-,766
	Basıklık	,576
İsteklilik ve Empati	Çapıklık	-,067
	Basıklık	-1,145
Güvenilirlik ve Güvence	Çapıklık	-,768
	Basıklık	,110
Örgüt Performansı	Çapıklık	-,900
	Basıklık	,086

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 ve örgüt performansı ölçeklerinin Tablo 2.'de görüldüğü gibi normal dağıldığı belirlenmiştir.





Hizmet Kalitesi Bulguları

Tablo 3.'de hizmet kalitesi ölçeği için faktör analizi bulguları yer almaktadır.

Tablo 3. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi

Hizmet Kalitesi Faktörleri Somut Öğeler	Faktör Yüğü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortal ama	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 3.'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 olduğutesislerin görsel çekiciliğinin en yüksek ortalamaya (3,96) sahip olduğu görülmektedir.





Tablo 3. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi (Devam)

Hizmet Kalitesi Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortal ama	KMO
Güvenilirlik ve Güvence						
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 araştırmacılara yardım etmeye her zaman isteklidir.	,747				3,42	
s9-Libya ulusal arşivi kayıtlarını doğru tutmaktadır.	,694				3,49	
s14-Libya ulusal arşivi çalışanlarıyla gerçekleştirdiğiniz işlemlerde kendimi güvende hissederim.	,669				3,87	
s13-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacı taleplerini anında yanıtlamak için gayret göstermektedir.	,640				3,60	

Güvenilirlik 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 Arşivinin hizmet kalitesinin güvenilirlik ve güvence bakımından, hizmetten yararlananlar tarafından kalite düzeyinin olumlu değerlendirildiği anlaşılmaktadır.

Tablo 3. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi (Devam)

Faktörler ve değişkenler	Faktör Yüğü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
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 3.'ün devamında yer alan isteklilik ve empati alt boyutuna ilişkin ortalamalara bakıldığında da özellikle; "araştırmacıların çıkarlarını samimi şekilde gözetmektedir." İfadesinin 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 3. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi (Devam)

Hizmet Kalitesi Ölçeği İsteklilik ve Empati	Faktör Yükü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMC
s19-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacıların ihtiyaçları hakkında bilgi sahibidir.	,888	3,79 8	17,262	,932	3,87	,918
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				3,93	
s16-Libya ulusal arşivi çalışanları işlerini iyi yapabilmek için kurum dan gerekli desteği almaktadır.	,778				3,78	
s-22-Libya ulusal arşivi çalışma saati tüm araştırmacılar 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 4.3. 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).

Örgüt Performansı Bulguları

Bu başlıkta örgüt performansı bulguları yer almaktadır. Örgüt performansını ölçmek üzere yararlanılan ölçeğe ilişkin bulgular Tablo 4.'de verilmiştir.

Tablo 4.'den görüleceği üzere örgüt performansı ölçeğinde yer alan ifadelere cevaplayıcılar olumlu yaklaşmışlar ve faktörlerin önem düzeyleri yüksek çıkmıştır.

“Örgütün ürün/hizmet geliştirme başarısı” ifadesi en yüksek ortalamaya (4,02) ve “Örgütümüzün çalışanların (iş görenlerin) iş memnuniyeti düzeyi yüksektir” ifadesi de 3,42 ile en düşük skorlu ifade olmuştur.

Araştırmada kullanılan ölçeğin geçerlilik düzeylerinin tespiti için faktör analizi sonuçları incelenmiştir. Tablo 4.'de yer alan faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,899 olarak belirlenmiştir. Faktör yükleri 0,5'den büyük ve özdeğer 1'in üzerindedir. Tabloya göre 0,05 önem düzeyinde, ölçeğe ilişkin tüm değerler dikkate alındığında ölçeğin geçerli ve veri setinin analiz için yeterli büyüklükte olduğu anlaşılmaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri sınırsız iyileşme ölçeğinde 0,911 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu anlaşılmaktadır (Küçük, 2016: 227-232).

Dolayısıyla geçerli ve güvenilir olan bu ölçeğin bilimsel araştırmalarda analizlerde kullanılabilmesi, verilerin bilimsel ölçülere uygun olduğu ifade edilebilir.





Tablo 4. Örgüt Performansı Ölçeği için Faktör Analizi

Örgüt Performansı Ölçeği Faktörler	Faktör Yüğü	Öz değer	Varyans Açıklama Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Orta lama	KMC
öpö1-Örgütümüzün yeni ürün/hizmet geliştirme başarısı iyidir.	,665	8,430	65,692	,911	4,02	,899
öpö2-Örgütümüzün müşteri memnuniyeti sağlama durumu iyidir.	,779				3,67	
öpö3-Örgütümüzün çalışanların (iş görenlerin) iş memnuniyeti düzeyi yüksektir.	,817				3,42	
öpö4-Örgütümüzün itibarı ve imajı iyidir.	,850				3,49	
öpö5-Örgütümüzün yeni ürün hizmet kalitesi yüksektir.	,866				3,87	
öpö6-Örgütümüzün verimlilięi yüksektir.	,851				3,60	
öpö7-Örgütümüzün amaçlarına ulaşma düzeyi kabul edilebilir/iyi seviyededir.	,828				3,82	

Regresyon Analizi

Araştırma kapsamında ayrıca regresyon analizi de yapılmıştır.

Hizmet kalitesinin sınırsız iyileşme üzerine etkisini ortaya koyan Regresyon analizi bulguları Tablo 5.'de paylaşılmıştır.





Tablo 5. Hizmet Kalitesinin Örgüt Performansı Üzerine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken		Sınırsız İyileşme					
Değişkenler	Beta	Significant		R ²	Rüzeltilmiş R ²	F	p
		t	P				
Sabit	,193	1,229	,220	,576	,572	79,962	,000
Somut Öğeler	,030	,643	,521				
İsteklilik ve Empati	,245	7,732	,000				
Güvenilirlik ve Güvence	,685	12,815	,000				

Tablo 5. incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 79,962 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 R² 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 R²= 0,572) seviyesinde açıklamaktadır. Yani hizmet kalitesi örgüt performansını istatistiki olarak anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

Bu sonuç ışığında araştırmamızın;

H₁: Hizmet kalitesi örgüt performansını istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde etkilemektedir.

B biçiminde kurulmuş olan 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.

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 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.

Böylece araştırma kapsamında hizmet kalitesi boyutları ile örgüt performansı boyutlarının önem düzeyleri tespit edilmiş, hizmet kalitesinin örgüt performansını etkilediği belirlenmiştir.

9. Tartışma

Bu araştırmada Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların hizmet kalitesi algıları ile sınırsız iyileşme ve örgüt performansı 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.

Literatür incelendiğinde, kullanılan değişkenlerin bir arada kullanıldığı çalışmaların sayısının yetersiz olması, bu konuda yapılmış az sayıdaki doktora çalışmalarından biri olan bu çalışmanın bir diğer önemli noktasını oluşturmaktadır. Bununla beraber sınırlı sayıda yapılmış olan çalışma sonuçlarına bakıldığında araştırma sonuçlarını destekler niteikte





bulgular tespit edilmiştir.

Yapılan tez çalışmasında hizmet kalitesi ile örgüt performansı arasında pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Literatürdeki çalışma bulguları da bu sonuçları destekler niteliktedir.

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 ve Kocaman (2014) tarihinde yaptığı araştırmada kalite ile yenilik ve işletme performansı ilişkisini incelemiştir. Yenilik ve işletme performansı ilişkisinin istatistiki olarak pozitif yönde olduğunu tespit etmiştir. Çalışma verileriyle karşılaştırıldığında elde edilen sonuçlara benzerlik gösterdiği belirlenmiştir.

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

Sadıkoglu ve Olcay (2014) çalışmasında TKY uygulamalarının performansa etkisini incelenmiştir. Müşterilerin memnun edilmesi ve performansın ve sürdürülebilirliğin geliştirilmesi için tüm paydaşları içeren ürün veya hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi için firmaların bütünsel ve etik bir yaklaşım içerisine girmesinin gerektiğinin vurgusu yapılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre TKY uygulamalarının performans ölçümlerini iyileştirdiği tespit edilmiştir. Burada da kalite çalışmalarıyla performans değişkenleri ele





alınmış ve tez çalışmasıyla benzer bulgulara ulaşılmıştır.

Altunel ve Günlü (2015) çalışmasında Topkapı Sarayını ziyaret eden yabancı ziyaretçilerin deneyimleme kalitesi, algılanan değer, memnuniyet ve tavsiye etme eğilimi değişkenleri arasındaki ilişkileri incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre deneyimleme kalitesinin memnuniyet, algılanan değer ve tavsiye etme eğilimi üzerinde ve memnuniyetin tavsiye etme eğilimi üzerinde istatistiksel olarak olumlu etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

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. 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 tez çalışması 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 karşılaşmıştır.

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 gerçekleştirilmesinin 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.

Berberinde sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişkinin belirlendiği tez çalışması ile paralel sonuçların elde edildiği çalışmaların literatürde yer aldığı görülmüştür.





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.

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. 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 incelediği çalışmasında Kastamonu İlinde Bir Uygulama yapmış ve sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişki belirlenmiştir.

İncelenen tüm sonuçlar tez çalışması 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

* 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 artırılabilirliği önerilebilir.

Nihayet araştırmacılara yönelik de bir öneri paylaşılabilir.

Bu tez çalışması yeni bir konu olan sınırsız iyileşmeyi yine yeni bir çalışma olan arşiv sisteminde 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.
- İlban, M. O., Bezirgan, M., & Çolakoğlu, F. (2016). Termal Otellerde Algılanan Hizmet Kalitesi, Memnuniyet ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Edremit Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27(2), 181-194
- Kalaycı, Ş. (2017). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 8. Bs., Ankara, Dinamik Akademi





- 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, O. (2020) (Editör ve Yazar) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, Sonçağ Yayıncılık, Ankara.
- Küçük, O., (2017).Toplam Kalite Yönetimi, 3. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Küçük, Orhan (2011) "Toplam Kalite Yönetiminde Yeni Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme", 11. Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul, 44-54.
- Küçük, O. ve G. Kocaman. "Müşteri Yönlülük, İnovasyon Yönlülük ve İşletme Performans İlişkisi: Bir Uygulama", The Journal of Academic Social Science Studies International Journal of Social Science, Doi number: <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS2575>, Number: 29, pp. 37-52, Autumn III (2014).
- 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.
- 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).
- 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.
- Sarıoğlu, C. (2017). Bilişsel Ve Duyuşsal Hizmet Kalitesinin Tüketicinin Değişirme Niyeti Üzerine Etkisi Ve Değişirme Maliyetinin İlimlaştırıcı Rolü: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 22. UPK Ahmet Hamdi İslamoğlu Özel Sayısı, 79-94. DOI: 10.18092/ulikidince.346012





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

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.



Hizmet Kalitesinin Örgüt Performansına Etkisi: Libya Devlet Belge Arşiv İdaresinde Bir Araştırma (pp. 1-29) Ali Mohamed Saeid

