



T.C.

GAZİ ÜNİVERSİTESİ

BANKACILIK VE FİNANSAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ (BAFAD)

JOURNAL OF BANKING AND FINANCIAL RESEARCH (JOBAF)

An International Journal of all Subjects of Banking and Finance

Cilt /Volume:1

Sayı /Number:2

Yıl/Year :2015

ISSN:2148-4090

Sahibi/Owner

Gazi Üniversitesi Adına

On Behalf of Gazi University

Prof.Dr. Süleyman BÜYÜKBERBER
Rektör/Rektor

Editörler Kurulu/Editorial Board

Başkan/Editor in Chief

Doç.Dr. Haşim ÖZÜDOĞRU

Bankacılık ve Sigortacılık Yüksek Okulu

School Of Banking and Insurance

ozudogru@gazi.edu.tr

Yrd.Doç.Dr. Orhan ÜNAL

orunal@gazi.edu.tr

Yrd.Doç.Dr. Abbas KETİZMEN

kabbas@gazi.edu.tr

Yrd.Doç.Dr. Emine ÖNER KAYA

onerkaya@gmail.com

Araş.Gör. M. Burak ÜNLÜÖNEN

burakunluonen@gazi.edu.tr

Danışma Kurulu/Advisory Boards

Prof.Dr. Mehmet ARSLAN (Gazi Üniversitesi)

Prof.Dr. Ganite KURT (Gazi Üniversitesi)

Prof.Dr. Ahmet AKSOY (Gazi Üniversitesi)

Prof.Dr. Kürşat YALÇINER (Gazi Üniversitesi)

Prof.Dr. Burhan AYKAÇ (Gelişim Üniversitesi)

Prof.Dr. Ahmet BATTAL (Turgut Özal Üniversitesi)

Prof.Dr. Ercan BEYAZITLI (Ankara Üniversitesi)

Prof.Dr. Güven SAYILGAN (Ankara Üniversitesi)

Prof.Dr. Ufuk Kamil BİLGİN (TOBB Üniversitesi)

Prof.Dr.Cengiz SAYIN (Akdeniz Üniversitesi)

Prof.Dr. Ahmet BAYANER (Akdeniz Üniversitesi)

Prof.Dr. Orhan ÇELİK (Ankara Üniversitesi)

Prof.Dr. Erişah ARICAN (Marmara Üniversitesi)

Prof.Dr. Selahattin TOGAY (Gazi Üniversitesi)

Prof.Dr. İlkey DELLAL (Ankara Üniversitesi)

Doç.Dr. Levent ÇİNKO (Marmara Üniversitesi)

Doç.Dr. Afşin ŞAHİN (Gazi Üniversitesi)

Doç.Dr. Haşim ÖZÜDOĞRU (Gazi Üniversitesi)

Doç.Dr.Murat ÇETİNKAYA (Gazi Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr. Aburrahman Okur (Gazi Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr. Sibel BİLGİN (Gazi Üniversitesi)

Yazışma Adresi/Corresponding Address

Gazi Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Yüksek Okulu 06500 Beşevler/Ankara

E-posta: jobaf@gazi.edu.tr

Web adresi: <http://jobaf.gazi.edu.tr>

Tel: + 90 312 2162116

SERVQUAL YÖNTEMİ İLE ÖZELLEŞTİRME ALGISINA YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Hakan UZUN¹

¹Uzman Yardımcısı, Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı, huzun@oib.gov.tr

ÖZET:

Bretton Woods sisteminin çökmesi ve ardından yaşanan petrol şoklarının neden olduğu ekonomik krizlere Büyük Buhran sonrası revaçta olan Keynesyen İktisat politikaları tarafından çözüm bulunamamıştır. Keynesyen politikalar uygulandığı süreçte devletin ekonomi üzerindeki ağırlığının artması bu dönemde yaşanan krizlerin en önemli sebebi olarak algılanmıştır. Bu şok ve kriz dalgasından sonra yeniden Klasik İktisada dönüş olarak nitelendirilebilecek adımlar devlet tarafından atılmaya başlanmış ve devletin ekonomi üzerindeki ağırlığını azaltmak için büyük çaplı özelleştirmelere başlanmıştır. Özelleştirmenin planlı olarak başladığı ilk ülkelerden birisi İngiltere olmasına rağmen özelleştirme dalgası kısa zamanda dünyanın diğer ülkelerine de yayılmıştır. Bu dalgadan nasibin alan ülkemizde özelleştirme kavramı özellikle 1980'lerden sonra gündeme gelmiş ve tartışmaları günümüze kadar artarak devam etmiştir.

Özelleştirme genel itibarıyla, kamu mülkiyetinde olan bir varlığın özel sektöre aktarılmasıdır. Dünyada bugüne kadar 3 trilyon ve ülkemizde ise 1985-2015 yılları arasında 66 milyar dolara yakın özelleştirme uygulaması yapılmıştır. Bu özelleştirme uygulamaları ile devlet bütçesi üzerindeki yüklerden kurtulmak, serbest piyasa ekonomisinin genişlemesine olanak sağlamak ve ayrıca sermayeyi tabana yaymak amaçlanmaktadır.

Bu çalışma ile dünyada ve ülkemizde özelleştirme tarihi hakkında bilgiler verilmiş, özelleştirmenin yararlarından ve sakıncalarından bahsedilmiş ve son olarak özelleştirme uygulamalarının algısına yönelik bir alan araştırma yapılmıştır. Araştırma Özelleştirme İdaresi Başkanlığında çalışan 184 kişiye yönelik bir anket çalışması şeklindedir. Anket çalışması sonuçlarına göre, özelleştirme uygulamalarına verilen önemin beş üzerinden 4,5 gibi yüksek bir değer aldığı ve Özelleştirme İdaresinin performansının ise aynı şekilde beş üzerinden 3,7 gibi ortalamanın biraz üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Özelleştirme, Hizmet Kalitesi, Servqual Yöntemi, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı.

A FIELD SURVEY FOR THE PERCEPTION OF PRIVATIZATION WITH SERVQUAL METHOD: THE CASE OF PRIVATIZATION ADMINISTRATION

ABSTRACT:

Keynesian economy policies, that was highly popular after the great depression era, could not find a solution to economic crises which caused by oil shocks after the collapsing of Bretton Wood System. During the practicing Keynesian policies, states increasing effect on economy perceived as the most important reason behind the economic crises in that period of time. Right after end of economic crises and shocks era, state has took concrete steps on economy, which could be define as step back to Classical Economics and with large scale privatizations it is aimed to minimize states role on the economy. Although the privatization of state owned investments initially began in United Kingdom, it has spread all over the world in time. Turkey has been affected from this spillover and privatization became one of the main topics of Turkey's agenda from 1980s and it is still a controversial issue in modern times.

In general terms privatization is the process of transferring an enterprise or industry from the public sector to the private sector. From the beginning of first privatization implementations, the worth of privatized investments is about 3 trillion dollar in the world and approximately 66 billion dollar in Turkey between the period of 1985-2015. The main purposes of these privatization implementations are to deliver state budget from extra expanses, free market transition and enable peoples capitalism.

In this study it is examined global and Turkish cases of privatization, argued the pros and cons of privatization and finally a field study is done which is about perception on privatization. The methodology of the field study is a survey on 184 people work in Privatization Administration of Turkey. According to survey results the importance of privatization implementations got 4,5 on a five point scale, which is noteworthy a high point. In addition the performance of Privatization Administration got 3,7 on a five point scale, could be define as above the average.

Keywords: Privatization, Service Quality, Servqual Method, Privatization Administration.

1. GİRİŞ

Adam Smith ile başlayan Klasik İktisadi görüşte ekonomik sistemde devlete yer verilmemektedir. Bunun sebebi ise devletin ekonomik sistemin işleyişine zarar vereceği ve devlet müdahalesinin ekonomik sorunları çözüme yetersiz kalacağı düşüncesidir. Ancak, 1929 tarihinde ABD’de patlak veren Büyük Buhran ile devletin ekonomik sistemdeki rolü sorgulanmaya başlanmış ve ağır ekonomik bunalımdan çıkılmasında devletin aktif rol almasını savunan Keynesyen politikalar taraftar toplamıştır. Kalkınmacı devlet, refah devleti veya müdahaleci devlet adı altında sistematize edilen yeni anlayış 1971’de Bretton Woods sisteminin çökmesi ve 1973-1979 yıllarında meydana gelen petrol şokları ile meydana gelen enflasyon ve işsizlik sarmalına çözüm bulamayınca yerini yeniden Klasik İktisada yakın yaklaşımlara bırakmıştır. Devletin aşırı büyümesi sorununa çözüm bulmak için öncelikle 1970’li yılların sonlarına doğru İngiltere’de başlayan özelleştirme uygulamaları artan bir hızda dünyaya yayılmıştır. 1980’li yıllarda Türkiye gündemine gire özelleştirme kavramı yıllar itibariyle önem kazanmış ve serbestleşme politikalarıyla eşgüdüm içinde 1985 yılında ilk özelleştirme uygulamalarına başlanmıştır.

Zamanla mevcut yapının yetersiz gelmesinden dolayı 24.11.1994’de 4046 sayılı Özelleştirme Uygulamaları Hakkında Kanun ile özelleştirme uygulamalarının yapacak kurum ve özelleştirmenin alt yapısı oluşturulmaya başlanmıştır. Ancak bu yıllarda sıklıkla dünyada görülen mali krizler ile birlikte Türkiye’de yaşanan mali-politik krizler zaman zaman özelleştirme çalışmalarını durma noktasına getirmiştir. 1980-1990 yılları arasında ciddi bir özelleştirme geliri elde edilememiş ve daha çok özelleştirmeler kamunun sahip olduğu varlıkların elden çıkarılmasına yönelik olmuştur. 1990-2000 yılları arasında ise banka özelleştirmeleri yoğunluklu olarak gerçekleştirilmiş ve devletin mali piyasalar üzerindeki etkisi azaltılmaya çalışılmıştır. 2000 yılında 4046 sayılı Kanunda yapılan değişiklik ile özelleştirme fonunun nakit fazlası, iç ve dış borç ödemelerinde kullanılmak üzere hazineye devredilmesine karar verilmiştir. Böylece borç ödemeleri için yeni bir kaynak oluşturulmuş ve akabinde 2000’li yıllardan sonra özelleştirme uygulamalarında artan bir ivme kazanılmıştır. Türk Telekom’un %55 oranındaki hissesi 6 milyar 550 milyon ve Tüpraş-Erdemir özelleştirmelerinden yaklaşık olarak toplam 7 milyar dolar gelir elde edilmiştir. Türkiye’nin 30 yıllık özelleştirme sürecinde, 2000’den sonra yapılan özelleştirmelerden elde edilen gelir, toplam özelleştirme gelirin yüzde 85’inden fazlasını oluşturmaktadır. Özelleştirme uygulamaları 2008 yılının son çeyreğinde etkisini göstermeye başlayan Küresel Kriz dolayısıyla önceki yıllara göre yavaşlama sürecine girmiş olsa da son yıllarda tekrar ivme kazanmıştır.

İster özel sektörde faaliyet gösteren bir firma için isterse kamu hizmeti sunun bir kurum olsun yoğun rekabet ortamında hayatta kalmak için “yüksek hizmet kalitesine sahip olmak” bir gerekliliktir. Ancak her ne kadar kamu sektöründe yoğun bir rekabet olmasa da süreklilik için hizmet kalitesi büyük önem taşımaktadır. Kamu sektörü özünde hizmet sağlayan bir yapıya sahiptir. Hizmet, fiziksel bir unsur olmadığından kalitenin belirlenmesinde bir takım sorunlar ortaya yaşanmaktadır. Kamu hizmetinin sunumunda yaşanan gelişmeler göz önünde bulundurulduğunda, hizmet kalitesinin sağlıklı bir biçimde ölçülmesini sağlayacak teknikler önem kazanmaktadır.

Bu çalışmada amacı, kamuoyunda yıllardır tartışılan özelleştirme uygulamalarına yönelik beklentinin Servqual yöntemine uygun ortaya çıkarılması ve Özelleştirme İdaresi Başkanlığının (ÖİB/İdare) bu beklentiye ne kadar karşılıdığı tespit etmektir. Bu amaca ulaşmak için bir anket hazırlanarak katılımcılar tarafından ilgili yargılara verilen önem ile İdarenin performansı ölçülmüştür. Araştırma dört bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde, öncelikle özelleştirme kavramı, amacı ve uygulamaları hakkında bilgiler verilmiştir. Sonrasında dünyada ve ülkemizde gerçekleştirilen özelleştirme uygulamalarının tarihi hakkında genel bir değerlendirme yapılmıştır. İkinci bölümde, hizmet kavramı ve hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan Servqual yöntemi hakkında açıklamalar yer almaktadır. Üçüncü bölümde, araştırmanın metodolojisine yönelik açıklamalar ve araştırmanın modeli sistematize edilmiştir. Dördüncü bölümde ise bulgulara yer verilmiş ve son olarak sonuçlar ayrıntılı olarak değerlendirilmiştir.

1. ÖZELLEŞTİRME KAVRAMI VE UYGULAMALARI

1.1. Özelleştirme Kavramı

Özelleştirme kavramının tanımlanmasına yönelik teori ve uygulamada kabul gören iki yaklaşım vardır. Bunlar, dar ve geniş anlamda özelleştirme tanımlarıdır. Özelleştirme dar anlamıyla, “mülkiyeti ve yönetimi kamuya ait olan iktisadi üretim birimlerinin özel sektöre devri” olarak tanımlanmaktadır. Dar anlamda özelleştirmede mutlak olarak mülkiyetin devrinin (en az % 51’in devrinin) gerçekleşmesi ve yönetimin özel kesime geçmesi gerekmektedir (Yılmaz, 2002:41). Ancak bir başka görüşe göre daha az oranda bir hisse satışı da özelleştirme sayılmalıdır. Çünkü %51’in altında bir hisse yönetimi ele geçirmek için yeterli olabilir. Geniş anlamda özelleştirme, mülkiyet veya yönetim transferinden daha fazlasını ifade etmektedir ki, bir iktisadi organizasyonu serbest piyasa mekanizmasına göre işleyen yapıya kavuşturmayı ve bunun için gerekli uygulamaları yapmayı kapsamaktadır (Orkunoğlu,2010:2).

Geniş anlamda özelleştirme kavramının içine giren unsurlar (Akalin, 1990:286); devletin çeşitli şekillerde (yasal, doğal vb.) oluşturduğu mal ve hizmet üretimindeki kamusal tekellerin kaldırılması, kamu hizmetlerinden (sosyal mallardan) mümkün olanların fiyatlandırılması, kamu kesimi tarafından üretilen mal ve hizmetlerin finansmanının özel kesimce sağlanması, KİT’lerin mülkiyet devrinin yanı sıra, özel kesime kiralanması, yönetimin özel kesime devri, deregülasyon (Nankani, 1990:165) (kurumsal serbestleşme); yani özel firmaların faaliyetlerinin düzenlenmesi ile ilgili kamu tarafından konulan kurallara son verilmesini içermektedir. Bu çerçevede içinde özelleştirme bir bütün olarak devletin iktisadi faaliyetlerinin sınırlandırılmasını ve ekonomide piyasa güçlerinin etkili kılınmasına ilişkin bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kısaca, mülkiyetin devri dışındaki uygulamaların geniş anlamda özelleştirme tanımını oluşturduğu söylenebilir ki buna özelleştirme benzeri uygulamalar ya da diğer bir deyişle özelleştirme alternatifleri eklenebilir. Örneğin imtiyaz devri, yönetim devri, kiralama yöntemi, gelir ortaklığı yöntemi gibi yöntemler de geniş anlamda özelleştirme kapsamına dahil edilebilecektir (Orkunoğlu,2010:3).

1.2. Özelleştirme Amaçları

Özelleştirmenin amaçları, çeşitli yayınlarda ve bilimsel toplantılarda konunun uzmanları tarafından genel hatlarıyla ortaya konmuştur. Bu amaçlar ülkeden ülkeye değişmemektedir. Değişen; sadece bu amaçlar arasındaki öncelikler olmaktadır (Tan, 1992:28). İngiltere, bir anlamda, özelleştirmenin ana vatanı durumundadır. İngiltere’de özelleştirmenin beş hedefe hizmet etmesi amaçlanmıştır. Bu amaçlar (Kay and Thompson, 1986:18):

- İlgili sektörün etkinliğini artırmak,
- Hükümetle devletleştirilmiş şirket arasındaki sorunları çözmek,
- Gelir artışı sağlamak,
- Mülkiyeti hisse senetleri yoluyla tabana yayarak, liberalizmi teşvik etmektir,

1979 yılı itibariyle KİT borçlan ve zararları yılda 3 milyar sterlin dolayında olan İngiltere’de, Thatcher Hükümetinin yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda, yaptığı özelleştirme uygulamaları, 1989 yılından 1990 yılına kadarki bir yıllık dönemde devlete yaklaşık 2 milyar sterlinlik bir katkı sağlamıştır (Moore, 1992:115). Dahası; her ne kadar bu, şirketleri özel sektöre devretmekteki başlıca amaç değilse de; bu satışlar İngiltere’ye günümüze kadar 34 milyar sterlin’in üzerinde bir kaynak sağlamıştır (Moore 1992:115).

George Yarrow ise yaptığı kuramsal ve uygulamalı incelemede beş temel amaç sıralamaktadır (Cevizoğlu, 1989:27) :

- Rekabetin ve şirketlerin etkinliklerini artırılması,
- Kamu kesiminin borçlanma gereksinimini azaltma,
- Yatırım karar almada, hükümete bağlılığı azaltma,
- Ekonomik mülkiyeti yayma,
- Gelir dağılımını yemden düzenleme ve refahı yayma.

Genellikle bu amaçlar çerçevesinde yapılan özelleştirme uygulamaları sonucunda, 1980'lerin sonlarına doğru, bütün dünyada 185 milyar Dolar civarında bir kaynak yaratılmıştır (Goodman and Loveman, 1991:26). Sadece 1990 yılında bütün dünyada KİT satışlarında elde edilen gelir ise 25 milyar Dolar civarındadır ve bu rakamın 10 milyar Dolarlık kısmı yalnızca İngiltere'deki uygulamalardan elde edilmiştir (Goodman and Loveman, 1991:26-27).

Türkiye'de ise devletin temel görevleri yanında, hangi ekonomik alanlarda faaliyette bulunacağı açık şekilde ortaya konmadığından, özelleştirmede önceliklerin neler olduğu tam olarak bilinmemektedir (BBYDK, 1993:322). Ancak; özellikle finans, istihdam ve yatırım gibi faaliyetlerin başarı- sı açısından konunun gösterdiği hassasiyet, bir sıralama yapmayı zorunlu kılmaktadır, Buna göre, Türkiye'de özelleştirmenin amaçları öncelik sırasına göre şöyle sıralanmaktadır, (Tan, 1992:29-30):

- Piyasa güçlerinin ekonomiyi harekete geçirmelerine imkan verilmesi,
- Verimlilik ve üretkenliğin artırılması,
- Mal ve hizmetlerin nitelik, nicelik ve çeşitliliklerinin artırılması,
- Mülkiyetin tabana yayılması,
- Sermaye piyasasının gelişmesinin hızlandırılması,
- KİT'lere hazine tarafından sağlanan finansal desteğin minimize edilmesi,
- KİT'lerin tekelci fiyatlarının ve dolaylı vergilerin azaltılması,
- Bürokratların KİT'leri yönetmek yerine politika ve mevzuat üzerinde çalışmalarına imkan sağlanması,
- Modern teknoloji ve yönetim tekniklerinin cezbedilmesi,
- Çalışanlara pay senedi verilmek suretiyle işgücü verimliliğinin yükseltilmesi,
- Endüstrideki kamu ve özel mülkiyet arasındaki dengenin yönünün değiştirilmesi,
- Yabancı yatırımlar vasıtasıyla uluslararası ekonomik ve politik bağların kuvvetlendirilmesi,
- Sermaye yatırımları getiri oranlarının yükseltilmesi,
- Devlete gelir sağlanmasıdır.

Görüldüğü gibi Türkiye'de özelleştirme uygulamalarına gidilirken geniş bir amaçlar yelpazesi çizilmiştir. Bu amaçlar hem uzun vadeli hem de genel ekonomik ve sosyal politikalarla bağlantılıdır. Dolayısı ile özelleştirmenin genel amaçlarının gerçekleşmesi, yapılan programın makro ekonomik ve sosyal politikalar ile uyum içinde olmasına ve bu program kapsamında alınacak tedbirlerle denetlenmesine bağlıdır (BBYDK, 1993:321).

1.3. Özelleştirmenin Yararları ve Sakıncaları

Özelleştirmenin yararları; rasyonel ekonomik kararlar, serbest piyasa ekonomisi içinde verilecektir. KİT'ler daha verimli çalışacak, A.Ş.lere dönüşecek, ekonomiye katkıları artacaktır. Sermaye tabana yayılacak, gelir getirmeyen altın ya da taşınmaz mallara yapılan yatırımlar ekonomiye kanalize edilecek ve aktif yatırımlara dönüştürülecektir. Devletin sınırlı kaynakları, KİT yatırımları ve onların borçlarının ödenmesi yerine, halkın öncelikli gereksinimlerine yönelik altyapı yatırımlarına ayrılacaktır. Ekonomi canlılık kazanacak, durgunluk ve verimsizlik azaltılacak, tüketicilere daha kaliteli ürün ve hizmet sunulacaktır. Tasarruf araçları ile borç para veren ve yatırım gelirine ortak olan halk mülkiyete ortak olma şansına sahip olacaktır. Tüketici tercihlerine yönelen özel kuruluşlar kâra geçecek ve daha çabuk büyüyecekler, ekonomiye itici güç kazandırılacaktır (Cevizoğlu, 1989:36).

Özelleştirmenin sakıncaları; özelleştirme ile devlet işletmelerinin ürettiği mal, üretim kapasitesi, satış hacmi gibi büyüklükler göz önüne alınmayabilirken, bunların yerine, bu işletmelerin menkul ve gayrimenkulleri dikkate alınarak talepte bulunanlar ile karşılaşılabilir. Bu durumda işletmeyi alan özel sektör işletmesi işletmeyi bir süre sonra kapatarak gayrimenkullerini yüksek fiyattan satabilir ya da kiracıya verebilir. Devletin özelleştirdiği mal ve hizmet üretimlerini devralan özel sektör ekonomik açıdan karlı olmayan alanlara yatırım yapmayabilir. Örneğin, nüfusun az olduğu bölgelere posta, telefon, ulaşım vb. hizmetlerin götürülmemesi (Çetinkaya, 2001:180).

Özelleştirme ile devlet tekellerinin kırılması amaçlanıyorken, özel mülkiyetteki bir işletmenin maksimum karı hedeflemesi nedeniyle, tek olma avantajını kötüye kullanma ihtimali çok daha fazla büyüktür. Tekel durumunda, özelleştirme sonucu tüketici kitlelerin refahında ve yaşam standardında düşüşle karşılaşılabilir. Öncelikle kısa dönemde ortaya çıkacak yoğun bir işsizlik faktörü de özelleştirmenin sakıncalarındandır. Büyük oranda işgücü bulunduran KİT'ler özel sektörün mülkiyetine geçince, istihdam azaltılacaktır. Ekonomik olmayan istihdamın getireceği mali yükü taşımak istemeyecek olan özel sektör, çeşitli yollarla personel tasfiyesine gidecektir (Martin, 1995). Özelleştirme ile yabancı sermaye ve uluslararası kuruluşların ülkeye girmesi ekonomide etkinlik yaratması ve dolaylı, bazen de doğrudan siyasal iktidara etkide bulunması durumu söz konusu olabilir. Bu da siyasal bağımsızlık açısından tehlike yaratabilir (Çolak, 2000:16).

1.4. Türkiye'de Özelleştirme

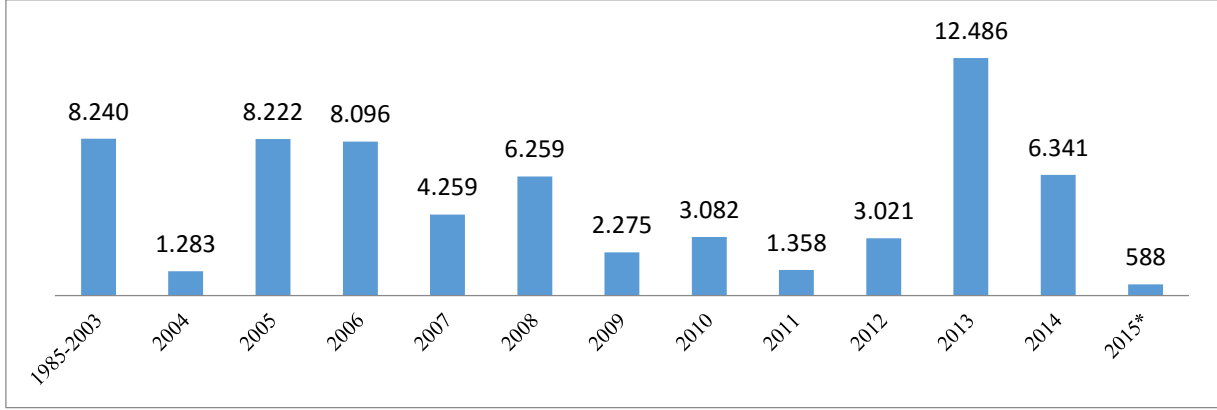
Ülkemizde 1980'lerde başlayan özelleştirme uygulamaları, değişik zamanlarda pek çok kez revize edilmiştir. Türkiye'de 1984'te çıkarılan 2983 sayılı Kanunla kamu iktisadi teşebbüsleri ile bunlara ait tesislere, hisse senedi ihracı yoluyla gerçek ve tüzel kişilerin ortak olabilmesine veya bu tesislerin işletme hakkının belli sürelerle devrine olanak tanınmıştır. Özelleştirme programının yürütülmesi konusunda "Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı İdaresi" görevlendirilmiş ve 1986'da çıkarılan 3291 sayılı kanunda, kamu kuruluşlarının özelleştirme kapsamına alınması ve uygulamaların yürütülmesine ilişkin esaslar belirlenmiştir. Özelleştirme uygulamaları konusundaki karar mercii, "Toplu Konut ve Kamu Ortaklığı Kurulu" olarak belirlenmiştir (Orkunoğlu,2010:13).

4046 sayılı Özelleştirme Yasası 27 Kasım 1994 tarihinde yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu yasayla getirilen yeni düzenlemeler ana başlıklar itibariyle şöyledir: "Özelleştirme Yüksek Kurulu" oluşturulmuş, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı kurulmuş ve Özelleştirme uygulamaları sırasında veya sonrasında işini kaybedenlere, yasa da belirtilen hükümler çerçevesinde, yasalardan veya toplu iş sözleşmelerinden doğan tazminatları dışında ek bir iş kaybı tazminatı ödenmesi öngörülmüştür. "Özelleştirme Fonu" oluşturulmuş, özelleştirmenin kapsamı genişletilmiş ve iktisadi devlet teşekkülleri ile bunlara ait kurum payların yanı sıra, diğer kamu kurum ve kuruluşlarının da özelleştirilebilmesine imkan tanıyan düzenlemeler yapılmıştır. Erken emekliliğin teşviki amacıyla, özelleştirme kapsamına alınan kuruluşlarda Emekli Sandığı'na tabi personelden hizmet süresi itibariyle emeklilik hakkı kazananlara, bu hakkı kazandıkları tarihten itibaren iki ay içinde emekli olmayı istemeleri halinde ikramiyelerinin %30 fazlası ile ödenmesi hükme bağlanmış, özelleştirme kapsamındaki kuruluşlarda çalışan personelin sosyal yardım zammı ödemelerinin özelleştirme fonundan karşılanması öngörülmüştür. Kapsamdaki kuruluşlarda uygulamalar sonucunda kadrosu iptal edilen memur ve sözleşmeli personelin diğer kamu kurum ve kuruluşlarındaki boş kadro ve pozisyonlara atanmalarına ilişkin düzenlemeler getirilmiş ve özelleştirme uygulamalarından elde edilecek gelirlerin, genel bütçe harcama ve yatırımlarında kullanılmaması hükme bağlanmış, stratejik nitelikteki kuruluşlarda imtiyazlı hisse bulundurulması öngörülmüştür. Türkiye'de 1985 yılından başlayarak 1996 yılı sonuna değin Özelleştirme kapsamına alınan kuruluşlar 157 kuruluş özelleştirme kapsamına alınmıştır. Bu kuruluşlardan bir bölümü, 233 sayılı KHK kapsamında tamamı kamuya ait KİT statüsündeki kuruluşlardır. Diğer bir bölümü ise, %50'nin üzerinde kamu payı bulunan bağlı ortaklık statüsündeki kuruluşlar ile kamu iştirakleridir (Çetinkaya, 2001:200-2008).

1985'dan itibaren tamamı kamuya ait veya kamu iştiraki olan kuruluşlardaki kamu paylarının özelleştirme kapsamına alınmasında, idare tarafından bugüne kadar çok sayıda kuruluşta hisse senedi veya varlık satış/devir işlemi yapılmış ve bu kuruluşlardan çoğunda hiç kamu payı kalmamıştır. 1985 yılından bugüne kadar gerçekleştirilen özelleştirme uygulamalarının toplam tutarı 66 Milyar \$ düzeyindedir. Özelleştirme uygulamaları sonucunda elde edilen kaynakların kullanımı ise üç ana başlık altında toplanmaktadır. Bunlardan ilki özelleştirme kapsamındaki kuruluşlara yapılan ödemelerdir. Bu tutar, toplam kaynakların %44'ünü kapsamaktadır. İkincisi; Hazineye ve Hazine bünyesinde bulunan Kamu Ortaklığı Fonu'na yapılan aktarmalardır. Bunların toplam kullanımındaki payı %26'dır. Üçüncüsü, özelleştirme uygulamaları için çıkarılan bono ve tahvil ödemeleri gibi tutarlardan oluşur ki toplam kullanımların %28'i

civarındadır. Özelleştirmeye bağlı olarak yapılan ve gider-masraf olarak tanımlanabilecek, uygulamalar için yapılan danışmanlık, ihale ilanları ile reklam ve tanıtım giderleri ise toplam kullanımların yalnızca % 1'ini oluşturmaktadır (Türkiye’de Özelleştirme, 2015:11).

Grafik 1: 1986-2014 Yılları Arasında Türkiye’de Özelleştirme Gelirleri



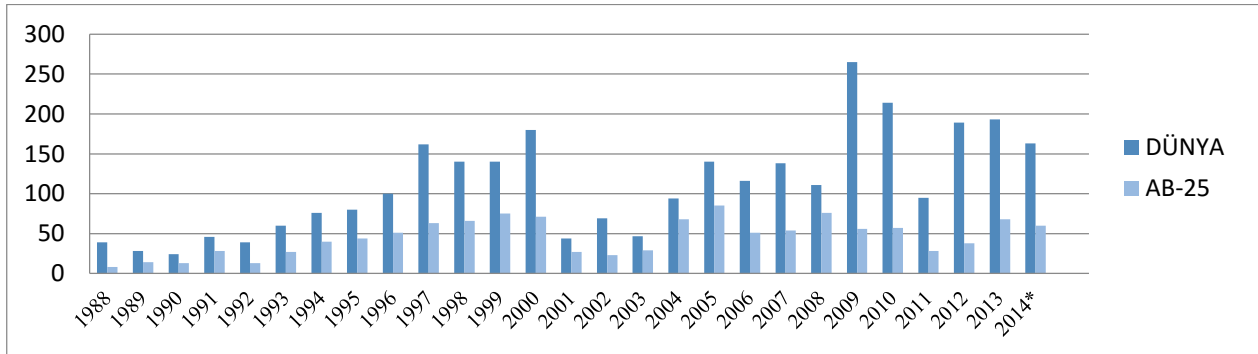
Kaynak: Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı (*İlk üç ay)

1.5. Dünyada Özelleştirme Uygulamaları

Dünyada modern manadaki ilk özelleştirme işlemleri, II. Dünya Savaşı sonrası 1961 yılında Federal Almanya Hükümeti tarafından Volkswagen firmasının çoğunluk hisselerinin halka arz edilmesi ile gerçekleştirilmiştir. 4 yıl sonra VEBA AG (Vereinigte Elektrizitäts und Bergwerks Aktiengesellschaft) şirketine ait daha büyük oranda hisse senetleri halka arz edilmiştir. Yine Avrupa dışındaki bazı ülkelerde de 1965-1979 yılları arasında benzer özelleştirme işlemleri gerçekleştirilmiştir. 1979 Yılında İngiltere’de Muhafazakâr Parti Hükümeti tarafından uygulamaya konulan özelleştirme programı kuşkusuz özelleştirme alanında milat sayılmakta olup, tarihi öneme sahiptir. Kasım 1984’te British Telecommunications’ın halka arzının ardından terim olarak “denationalisatio-gayri millileştirme” kavramı yerini “privatisation-özelleştirmeye” bırakmıştır (Doğan, 2012:9).

1997 yılına kadar yoğun olarak sürdürülen özelleştirmeler neticesinde İngiltere’de kamu işletmelerinin milli gelir içerisindeki payı önemli ölçüde düşmüştür. İngiltere’deki özelleştirme uygulamaları aynı dönemde birçok sanayileşmiş ülkeyi de önemli ölçüde etkilemiştir. 1986-1988 yıllarında Fransa’da Cumhuriyetçi Parti Hükümeti 2 yıl gibi kısa bir sürede 22 büyük kamu şirketini özelleştirmiş ve bu özelleştirmelerden 12 Milyar ABD Doları gelir elde etmiştir. Ardından gelen Sosyalist Yönetimler devletleştirme yapmamış, aksine Ekim 1997’de daha geniş bir özelleştirme programını uygulamaya koymuş, 7.1 Milyar ABD Doları karşılığı French Telecom şirketinin özelleştirilmesini gerçekleştirmişlerdir. Başta İtalya, İspanya, Hollanda ve İskandinav ülkeleri olmak üzere, birçok Avrupa ülkesinde 80,90 ve 2000’li yıllarda özelleştirme uygulamaları hayata geçirilmiştir (Doğan, 2012:10).

Grafik 2: Dünyada Özelleştirme Uygulama Gelirleri



Kaynak: The Privatization Barometer Report, 2014, www.privatizationbarometer.net, Erişim Tarihi:Nisan 2015 (*9 aylık)

Batı Avrupa ve ABD dışında Japonya, Kanada, Çin, Hindistan, Şili, Meksika, Brezilya, Türkiye, Güney Afrika Cumhuriyeti ve Eski Sovyet Bloğu ülkeleri gibi hem gelişmiş hem de gelişmekte olan 100'ün üzerindeki ülkede özelleştirme uygulamaları icra edilmiştir. Bunun bir sonucu olarak, 1980'den itibaren çoğu ülkenin kamu sektörünün milli gelir içindeki payı sürekli olarak azalmıştır. Brezilya petrol şirketi Petrobras'ın 70 Milyar Dolar ile bugüne kadarki en yüksek ikincil halka arz işlemi Eylül 2010'da gerçekleşmiştir. Bunu 22.1 Milyar Dolar ile Temmuz 2010'da Çin Ziraat Bankası'nın halka arzı takip etmiş, son olarak da General Motors'un Kasım 2010'da 20.1 Milyar Dolarlık halka arz gerçekleştirilmiştir (Doğan, 2012:11).

Sonuç olarak, 1988-2014 yılları arasında bütün dünya ülkelerinde toplam 2 trilyon 991 Milyar Dolarlık özelleştirme uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bu tutarın 1 Trilyon 219 Milyar Dolarlık bölümü 25 Avrupa Birliği ülkesi tarafından yapılmıştır. Toplam özelleştirme uygulamalarının %44,6'sı AB ülkeleri, kalan %55,4'ü diğer ülkeler tarafından gerçekleştirilmiştir. 1988-2000 yılları arasında özelleştirme uygulamalarında bir artış görülmekte, 2000 yılında ciddi miktarda bir düşüşün ardından tekrar yükselme eğilimi görülmektedir. 2007 yılında yaşanan küresel ekonomik kriz sonrası özellikle 2011 yılında özelleştirme uygulamalarında ciddi bir yavaşlama meydana gelmiştir. 2012 yılında ise toparlanma göze çarpmaktadır. 2010 yılı özelleştirmeler açısından birçok rekorun kırıldığı bir yıl olmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Hizmet ve Kalite Kavramı

Hizmet, İktisat Terimleri Sözlüğü'nde (2004), "Gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik" olarak tanımlanırken, Ana Britannica'da (1986) "Ekonomide, elle tutulur maddi ürünler dışında her türlü yararlı çalışma ve etkinliğin üretildiği sektör" olarak tanımlanmaktadır. Tek (1999) hizmeti, "Satışa sunulan faaliyetler, fayda veya tatminlerdir." şeklinde tanımlarken, Kotler (2003) ise "Bir tarafın diğerine sunduğu mülkiyeti gerekli kılmayan soyut bir faaliyet veya hareket" olarak tanımlamaktadır.

Hizmet soyut bir kavramdır. Herhangi bir şekilde envanteri tutulamamakta, saklanamamakta, standartlaştırılmamakta, üreticiden tüketiciye direkt geçmekte ve görsellik nesnellik ve mülkiyet ilişkisi bulunmamaktadır. (Assael, 1992:368). Çünkü hizmetin kendine özgü birtakım özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler (Armstrong ve Kotler, 2003:306):

- **Hizmetler Soyuttur:** Hizmetler beş duyu organıyla algılanamayan ve fiziksel boyutları olmayan ürünlerdir. Hizmet bir performansla ortaya konulan faaliyettir.
- **Heterojenlik:** Mallarda üretimde bir standart sağlanmasına karşın, hizmetler üretim zamanına ve kişiye göre değişkenlikler göstermektedir. Çünkü tüketicilerin tecrübeleri hizmeti algılamalarını doğrudan etkilemektedir. Tüketici mevcut hizmeti aldığı daha önce aldığı benzer hizmetlerle karşılaştıracak ve karar verecektir. Sonuçta, hizmetin başarısı hizmeti sunanla hizmeti satın alan arasındaki etkileşimin türü ve gücüne bağlı olarak değişiklikler göstermektedir. (Palmer, 1997:5).
- **Eş Zamanlılık:** Ürün üretildiğinde tüketilmeyip depolanabildiği, başka bir yere aktarılabilirdiği halde, hizmet üretildiği anda tüketilir. (Blois, 2000:505).

Kalite, Juran'a göre, "kullanıma uygunluk", Deming'e göre "amaca uygunluk", Feigenbaum'a göre, "en düşük maliyetle müşteri tatminini sağlamak" olarak tanımlanmaktadır (Akın vd., 1998:117). Kalitenin verilen tanımlarına bağlı olarak, hizmet kalitesi ise; "uzun dönemli bir performans değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan bir tutum" şeklinde tanımlanmaktadır (Hoffman ve Bateson, 1997:298). Zeithaml da hizmet kalitesini, "müşterinin bir ürün ya da hizmetin üstünlüğü veya mükemmelliği ile ilgili genel bir yargısıdır" şeklinde tanımlamaktadır (Robledo, 2001:23). Ayrıca hizmet kalitesine yönelik şu sonuçlara ulaşılmıştır (Juran ve Gryna, 1998:336): Tüketiciler için hizmet kalitesini değerlendirmek, mal kalitesini değerlendirmekten daha zordur. Hizmet kalitesi, tüketicilerin hizmetten beklentileri ve algılamalarının bir sonucudur. Hizmet değerlendirilirken, müşteriler sadece hizmeti değil, hizmetin sunum sürecini de

değerlendirmektedirler. Bu nedenle, hizmet pazarlamasındaki başlıca sorunlardan birisi, hizmeti rakiplerinkinden farklılaştırmaktır, ancak bunu gerçekleştirmek oldukça zordur. Bu da, hizmete yeniliğin eklenmesiyle sağlanabilir (Mucuk, 1998:74).

2.2. Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Yöntemi

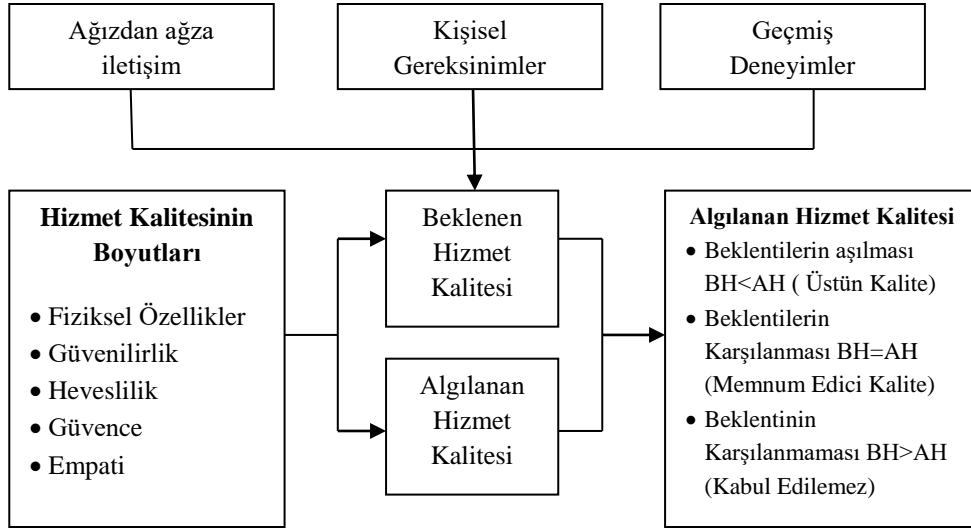
Hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet kalitesi iyileştirme veya geliştirme sürecinin de ilk aşamasını oluşturmaktadır. Eğer bir işletme mevcut hizmet kalite düzeyi hakkında doğru bilgilere ulaşabilirse, daha sonra yapılması gerekenler konusunda daha etkili adımlar atabilecektir. Hizmet kalitesi ölçülmesinde birçok yöntem kullanılmaktadır. Bunlar (Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007:78);

- Toplam Kalite Endeksi
- Servqual
- Servperf
- Kritik Olay Yöntemi
- Hizmet Barometresi (Linjefly)
- İstatistiksel Yöntemler
- Diğer Yöntemler olarak sıralanabilir.

Bu yöntemlerden en çok kullanılanı Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L.Berry tarafından geliştirilen Servqual yöntemidir. Ölçek genelde paydaşların hizmetten beklentileri ve algılama düzeyi olmak üzere iki grup ve 5'li Likert ölçeği şeklinde (1.Hiç Katılmıyorum 5. Tamamen Katılıyorum) oluşmaktadır. Bazı örnek çalışmalarda ölçeğe müşterinin demografik özellikleri de katılmakta ve sonuçlar demografik özelliklerle ilişkili değerlendirilmektedir. Parasuraman ve arkadaşları hazırladıkları ölçekte öncelikle hizmet kalitesini tanımlama, etkileyen unsurları belirleme ve buna dayalı hizmet kalitesinin ölçülebilir olması için genel bir model geliştirmeye çalışmışlardır. Araştırmalarının sonucunda, müşteriler açısından hizmet kalitesinin tanımı, hizmet beklentileri ve etkileyen unsurlar ve hizmet kalitesinin boyutları konusunda önemli bilgiler elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, kaliteli bir hizmetin sunulabilmesi için müşterilerin hizmet beklentilerinin karşılanması veya bu beklentilerin ötesinde hizmet verilmesi gerektiği düşüncesi ağırlık kazanmıştır. Sonuç olarak hizmet kalitesi yöntemi Servqual, müşterilerin istek veya beklentileri ile algılamaları arasındaki farklılık ölçüsüdür (Bozdağ vd., 2003:4).

Parasuraman ve arkadaşlarının araştırmalarında hizmet kalitesinin beş boyutunun bulunduğu belirtilmektedir. Bunlar;

- **Fiziksel Özellikler (Tangibles):** İşletmenin hizmet sunumundaki bina, araç-gereç ve personel görünümü,
- **Güvenirlilik (Reliability):** Söz verilen bir hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği,
- **Heveslilik (Responsiveness):** Paydaşlara yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
- **Güvence (Reassurance):** Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve paydaşlara güven duygusu uyandırabilme becerileri,
- **Empati (Empathy):** Çalışanların kendilerini paydaşların yerine koyması ve paydaşlara kişisel ilgi göstermesidir.



Şekil 1: Hizmet Kalitesinin Boyutları

2.2.1. Servqual Skorları

Servqual mantığında hizmet kalitesi değerlendirmesi müşterilerin algı-beklenti ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Bu durumda “i.”müşteri için ifade edilen faktörler üzerinden Servqual puanı (2.1) formülü ile hesaplanır (Parasuraman vd., 1985);

$$P_i = B_i - A_i \quad i=1, \dots, N \quad (2.1)$$

P_i : “i.”müşteri için Servqual Puanı

B_i : “i.”müşteri için Beklenti Puanı

A_i : “i.”müşteri için Algı Puanı

i : Değişken

N : Örneklem Sayısı

Servqual skorları kullanılarak her bir boyut için ortalama Servqual skoru hesaplanır. Ortalama Servqual skorları iki aşamada elde edilmektedir. Eşitlik 2.2’deki gibi her müşteri için her boyuta ait ifadelere verilen Servqual skorları toplanır ve ilgili boyutun ifade sayısına bölünür (Parasuraman vd., 1985);

$$SQ_{zi} = \frac{1}{X} \times \sum_{x=1}^X (B_{zx} - A_{zx}) \quad \begin{matrix} i = 1, \dots, N \\ z = 1, \dots, 5 \\ x = 1, \dots, X \end{matrix} \quad (2.2)$$

Burada;

SQ_{zi} : “i.” müşterinin, “z.”boyuttaki Servqual puanı

B_{zx} : Müşterinin, beklenen hizmet kalitesi ile ilgili “z.” boyuttaki her bir ifadeye (x) ait puanı.

A_{zx} :Müşterinin, algılanan hizmet kalitesi ile ilgili “z.” boyuttaki her bir ifadeye (x) ait puanı.

i : Değişken

N : Örneklem Sayısı

x : Her bir boyuta ait ifadelerin sayısı

Ardından her tüketici için her boyuta ait hesaplanan Servqual skorları o boyuta ait katsayı ile çarpılarak toplanır ve ilgili boyutun ifade sayısına bölünerek ağırlıklı eşitlik 2.3’deki gibi Servqual puanı hesaplanır;

$$SQA_i = \frac{1}{5} \times \sum_{z=1}^5 (k_{zi} \times SQ_{zi}) \quad \begin{matrix} i = 1, \dots, n \\ z = 1, \dots, 5 \end{matrix} \quad (2.3)$$

Burada;

SQA_{iz} : “i.” müşterinin, “z.”boyuttaki ağırlıklı Servqual puanı

k_{zi} : “i.” müşterinin, “z.”boyut için katsayısı

Her boyut için ortalama Servqual puanları hesaplanır. Bunun için eşitlik 2.2’de her bir müşteri için hesaplanan tüm Servqual puanları toplanır ve müşteri sayısına bölünerek ortalama Servqual puanları eşitlik 2.4’deki şekilde hesaplanır;

$$SQ_z = \frac{1}{N} \times \sum_{i=1}^N (SQ_{zi}) \quad \begin{matrix} i = 1, \dots, N \\ z = 1, \dots, 5 \end{matrix} \quad (2.4)$$

Burada;

SQ_z : “z.” boyuttaki ortalama Servqual puanı

Son olarak ağırlıklı genel Servqual puanları hesaplanır. Bunun için eşitlik 2.4’de hesaplanan puanlar toplanır ve genel ağırlıklı hizmet kalitesi ölçümü için boyut sayısına bölünür ve eşitlik 2.5’deki gibi hesaplanır.

$$SQA = \frac{1}{5} \times \sum_{z=1}^5 (SQ_z) \quad z = 1, \dots, 5 \quad (2.5)$$

Burada;

SQA :Ağırlıklı genel Servqual puanı

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, hizmet kalitesinin ölçümünde bir araç olarak kullanılan Servqual yöntemini özelleştirme uygulamalarına uygulamak, özelleştirme uygulamalarından beklenen hizmet kalitesini ve algılanan hizmet kalitesini beş boyutta tespit etmektir. Ayrıca, gerçekleştirilen özelleştirme uygulamalarının kalitesi ile beklentiler arasındaki farkların her boyut için belirlenerek karşılaştırmalı olarak değerlendirmektir.

3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın temel sınırlılığı, çalışmanın sadece Başbakanlık Özelleştirme İdaresi’nde yapılmış olmasıdır. Bunun yanı sıra bir diğer sınırlılık ise, özelleştirme uygulamalarına yönelik kamuoyunda yeteri kadar net bilginin yer almamasıdır.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada betimsel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Betimsel araştırmalar geçmişte veya hala var olan bir durumu ortaya çıkarmak için kullanılır. Gerekli olan verilere ulaşmak için özelleştirme uygulamalarından etkilenen ve bu uygulamalarının içinde yer alan kişilerle yüz yüze görüşmeler yapılmış ve bu görüşmelerden elde edilen bilgilerle Servqual yöntemine uygun anket hazırlanmıştır.

3.4. Evren ve Örneklem

Uygulanan Servqual yönteminde soruların aslına bağlı kalmak üzere, özelleştirme işlemleri dikkate alınarak ilaveler ve değişiklikler yapılmıştır. Araştırmanın evreni Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığıdır. İdarede toplam 318 personel görev yapmakta ve aşağıdaki formüle göre örneklem sayısı;

$$n = \frac{Nt^2 pq}{(N-1)d^2 + t^2 pq}$$

N: Evrendeki hane sayısı; 318,

n: Örneklem alınacak kişi sayısı; 46,

p: İncelenen olayın görülüş sıklığı; %50,

q: incelenen olayın görülmeyiş sıklığı; %50,

t: belirlenen serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer;

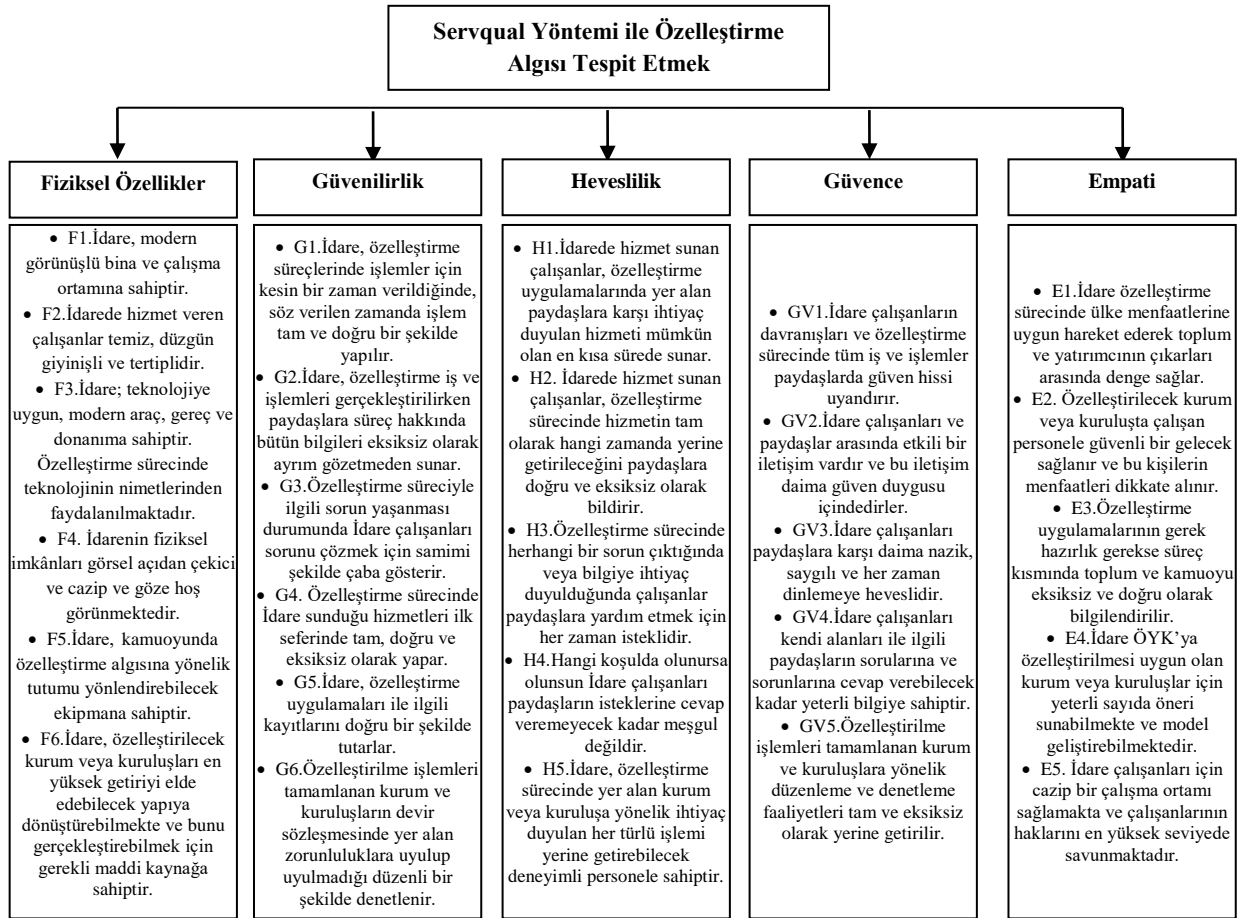
1.96, d: olayın görülüş sıklığına göre yapılmak istenen \pm sapma; 0.05, olarak belirlenmiştir.

Yukarıdaki formüle göre örneklem 174 kişi olarak hesaplanmıştır. Ancak araştırmannın güvenilirliğini arttırmak için 184 kişiye anket uygulanmıştır. Kişiler tesadüfi olarak seçilmiştir. Bunun yanı sıra analiz ve değerlendirme aşamasında;

- Anket verilerinin güvenilirliği test edilmiştir,
- Ankete katılan paydaşlara ait bilgiler frekans analizi ile değerlendirilmiştir,
- Her ifade için beklenti ve algılama ortalamaları hesaplanmıştır.
- Beş grupta (boyut) beklenti ve algılama ortalamaları hesaplanmıştır.
- Farklardan oluşan Servqual skorları hesaplanmıştır.
- Sonuçların anlamlılığı, demografik özelliklerin sonuçlara etkilerinin belirlenmesi için testler uygulanmıştır.

3.5. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli aşağıda şematize edilmiştir:



Şekil 2: Araştırmanın modeli

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

- H1: Tüm hizmet kalitesini etkileyen faktörlerde paydaşların beklentileri İdare tarafından karşılanmaktadır.
- H2: Paydaşların beklentilerinin karşılanma düzeyleri mesleklere göre farklılık göstermektedir.
- H3: Paydaşların beklentilerinin karşılanma düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

3.7. Verilerin Toplanması

Araştırmada veri toplama metodu olarak sosyal bilimlerde oldukça yaygın olarak kullanılan anket yöntemi kullanılmıştır. Ankette hizmet kalitesinin dört boyutunu (Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güvence ve Empati) tanımlayan 27 soru önermesi; özelleştirme uygulamaları beklentileri ve bireylerin gerçekleştirilen özelleştirme çalışmalarına algısı için ayrı ayrı, gönüllü katılımcıların tarafsız ve birbirlerinden etkilenmemeleri gerekli açıklamalar yapılarak teslim edilmiş ve anketlerin tamamı doldurulduktan sonra teslim alınmıştır.

3.8. Verilerin Analizi

Anket formu örneklem kümeye uygulandıktan sonra, elde edilen verilerin sağlıklı bir analizini gerçekleştirebilmek için, istatistik yöntemlerinden ve bilgisayar programlarından faydalanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS bilgisayar programında tablo haline getirilerek yorumlanmıştır.

4. BULGULAR

Özelleştirme uygulamalarına yönelik beklenti ve algı düzeylerini ölçmek için hazırlanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların sosyo-ekonomik özellikleri belirlemek için altı soruya yer verilmiştir. İkinci bölüm ise 27 yargıdan ve beş kalite boyutundan oluşmaktadır. Birinci grupta altı yargı vardır ve özelleştirme hizmetinin sağlandığı alanın bina, araç-gereç ve personel görünümü gibi fiziki koşullarını incelemektedir. İkinci grup ise, altı yargı yer almakta ve İdarenin özelleştirme uygulamalarının doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneğini yani güvenilirlik özelliği incelenmektedir.

Beş yargıdan oluşan üçüncü grup, hizmet sunumundaki yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliğini ele alınmaktadır. Dördüncü grup beş yargıdır ve özelleştirme uygulamalarını gerçekleştiren kişilerin bilgili-nazik olmaları ve paydaşlara güven duygusu uyandırabilme becerilerine yöneliktir. Beşinci grup hizmet sağlayanların kendilerini paydaşların yerine koyması ve paydaşlara kişisel ilgi göstermesine yönelik empati boyutunu içeren beş yargı yer almaktadır.

4.1. Sosyo-Ekonomik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığında uygulanan anket çalışması sonucunda katılımcıların; %82,6'sı erkek, %17,4'ü ise kadındır. Katılımcıların; %38,6'sı 40-50 yaş, 28,3'ü 40-50 yaş arasında, %15,2'si 50 yaş ve üzeri, %9,2'si 25-30 yaş ve %8,7'si ise 25 yaşından küçüktür.

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde ise; %65,2'nin lisans, %26,1'nin yüksek lisans, %8,7'sinin ise lise mezunu olduğu hesaplanmıştır. Anketi cevaplayanların %40,8'si uzman, %23,9'u memur, %17,9'u uzman yardımcısı ve %17,4'ü ise diğer meslek gruplarına tabi olarak görev yapmaktadır. Medeni duruma göre değerlendirme yapıldığında ise; katılımcıların %56,5'nin evli ve %43,5'nin bekar olduğu görülmektedir.

Gelir düzeyine göre değerlendirme yapıldığında ise; katılımcıların %63'ünün 3000-5000, %23,9'unun 1000-3000 arasında, %10,9'unun 5000 ve üzeri gelir elde ederken sadece %2,2'sinin 1000 liranın altında gelir elde ettiği hesaplanmaktadır.

4.2. Özelleştirme Uygulamalarının Beklenti ve Algı Düzeyleri İle İlgili Bulgular

Çalışmada kullanılan özelleştirme uygulamalarının önemi ve performans göstergelerine göre uyumlaştırılmış Servqual yöntemine uygun olan ankette beş hizmet kalitesi boyutunda (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati) ilişkin 27 adet yargı yer almaktadır. Bu yargı önermeleri katılımcılar tarafından 5'li Likert tipi ölçek üzerinden yanıtlanmıştır.

Yargıların tamamı Servqual ölçeğine bağlı kalınarak 5'li Likert ölçeğinde değerlendirilmiştir. Dolayısıyla değerlendirmeler 1-5 arasında, Servqual Skorları -4 /+4 aralığında değişmesi beklenmektedir. Ayrıca her yargı örneklemdaki kişinin konuya verdiği önemi belirlemek (beklenen hizmet kalitesini

saptamak) ve Özelleştirme İdaresinin bu konudaki performansını nasıl bulduğunu ölçmek (algılanan hizmet kalitesini saptamak) amacıyla iki farklı alana odaklanarak katılımcılara yöneltilmiştir. Servqual skorunun pozitif bulunması, paydaşlarının beklentilerinin aşıldığı anlamına gelmekte dolayısıyla, paydaşların, özelleştirme uygulamalarına yönelik kalite algılarının yüksek olduğu yorumu yapılabilmektedir. Servqual skorlarının negatif olması durumunda, paydaşların beklentilerinin karşılanmadığı, dolayısıyla paydaşların özelleştirme uygulamalarına yönelik kalite algılarının düşük olduğu anlamına gelecektir. Servqual skorunun sıfır olması durumunda ise, paydaşların beklentilerinin en azından karşılandığı, bunun sonucu olarakta özelleştirme uygulamalarının kalitesinin “tatminkâr” olduğu sonucu çıkartılabilecektir. Diğer taraftan İdarenin algılanan hizmet kalitesini değerlendirmede hesaplanan negatif ve pozitif skorların derecesi de önem taşımaktadır. Servqual skorunun +4’e yaklaşması paydaş beklentilerinin yüksek düzeyde karşılandığı anlamına gelirken, -4’e yaklaşması durumunda ise paydaş beklentilerinin hiç karşılanmadığı sonucu çıkarılabilmektedir. Katılımcılardan alınan cevaplar “ 1: Çok Düşük’ten, “5: Çok yüksek’e doğru olduğu görüşünü yansıtabilecek biçimde değerlendirilmiştir. Anket güvenilirliği SPSS ortamında Cronbach Alpha ile ölçülmüş ve %95,8 güven düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 1: Paydaşların İdareden Beklenti, Algılama ve Servqual Skorları

| | | Özelleştirme İdaresinin Performansı (Algılama) | | | | | N | Konunun Önemi (Beklenti) | | | Servqual Skoru | | |
|---------------------|-----|--|------|------|--------|-----|-----|--------------------------|------|--------|----------------|---------|----------|
| | | N | Min. | Mak. | Ort. | | | Min. | Mak. | Ort. | Fark | Boyut | Toplam |
| Fiziksel Özellikler | F1 | 184 | 1 | 5 | 3,0435 | F1 | 184 | 1 | 5 | 3,8913 | -0,8478 | -0,9493 | -0,80204 |
| | F2 | 184 | 1 | 5 | 3,6957 | F2 | 184 | 2 | 5 | 4,2826 | -0,5870 | | |
| | F3 | 184 | 2 | 5 | 3,1522 | F3 | 184 | 1 | 5 | 4,2826 | -1,1304 | | |
| | F4 | 184 | 1 | 5 | 2,9348 | F4 | 184 | 1 | 5 | 3,9783 | -1,0435 | | |
| | F5 | 184 | 1 | 5 | 3,0217 | F5 | 184 | 1 | 5 | 4,3696 | -1,3478 | | |
| | F6 | 184 | 2 | 5 | 3,8043 | F6 | 184 | 1 | 5 | 4,5435 | -0,7391 | | |
| Güvenilirlik | G1 | 184 | 1 | 5 | 3,9783 | G1 | 184 | 2 | 5 | 4,5435 | -0,5652 | -0,5652 | |
| | G2 | 184 | 3 | 5 | 4,1957 | G2 | 184 | 1 | 5 | 4,6739 | -0,4783 | | |
| | G3 | 184 | 1 | 5 | 4,2609 | G3 | 184 | 1 | 5 | 4,6304 | -0,3696 | | |
| | G4 | 184 | 2 | 5 | 3,8696 | G4 | 184 | 1 | 5 | 4,5870 | -0,7174 | | |
| | G5 | 184 | 1 | 5 | 4,1739 | G5 | 184 | 1 | 5 | 4,6304 | -0,4565 | | |
| | G6 | 184 | 2 | 5 | 3,9565 | G6 | 184 | 1 | 5 | 4,7609 | -0,8043 | | |
| Heveslilik | H1 | 184 | 2 | 5 | 4,1304 | H1 | 184 | 1 | 5 | 4,5435 | -0,4130 | -0,4870 | |
| | H2 | 184 | 2 | 5 | 4,1304 | H2 | 184 | 1 | 5 | 4,5000 | -0,3696 | | |
| | H3 | 184 | 1 | 5 | 4,0435 | H3 | 184 | 1 | 5 | 4,5217 | -0,4783 | | |
| | H4 | 184 | 2 | 5 | 3,8696 | H4 | 184 | 1 | 5 | 4,1739 | -0,3043 | | |
| | H5 | 184 | 2 | 5 | 3,7609 | H5 | 184 | 1 | 5 | 4,6304 | -0,8696 | | |
| Güvence | GV1 | 184 | 1 | 5 | 3,9130 | GV1 | 184 | 1 | 5 | 4,5217 | -0,6087 | -0,7652 | |
| | GV2 | 184 | 1 | 5 | 3,6957 | GV2 | 184 | 1 | 5 | 4,5217 | -0,8261 | | |
| | GV3 | 184 | 1 | 5 | 4,0000 | GV3 | 184 | 2 | 5 | 4,4130 | -0,4130 | | |
| | GV4 | 184 | 2 | 5 | 3,6739 | GV4 | 184 | 1 | 5 | 4,5435 | -0,8696 | | |
| | GV5 | 184 | 2 | 5 | 3,5435 | GV5 | 184 | 1 | 5 | 4,6522 | -1,1087 | | |
| Empati | E1 | 184 | 1 | 5 | 3,6957 | E1 | 184 | 1 | 5 | 4,5652 | -0,8696 | -1,2435 | |
| | E2 | 184 | 2 | 5 | 2,9565 | E2 | 184 | 1 | 5 | 4,5652 | -1,6087 | | |
| | E3 | 184 | 1 | 5 | 3,4783 | E3 | 184 | 1 | 5 | 4,5217 | -1,0435 | | |
| | E4 | 184 | 2 | 5 | 3,5435 | E4 | 184 | 1 | 5 | 4,3913 | -0,8478 | | |
| | E5 | 184 | 1 | 5 | 2,5652 | E5 | 184 | 1 | 5 | 4,4130 | -1,8478 | | |

Tablo 2: Grup Ortalamaları Olarak Beklenti, Algılama, Ağırlık ve Servqual Skorları

| | Özelleştirme İdaresinin Performansı (Algılama) | | | | | % | N | Konunun Önemi (Beklenti) | | | | Servqual Skoru | |
|----------------------|--|------|------|---------|------------|-------|-----|--------------------------|------|---------|------------|----------------|---------|
| | N | Min. | Mak. | Ort. | Std. Sapma | | | Min. | Mak. | Ort. | Std. Sapma | % | SQ |
| Fiz. Özel. | 184 | 2,00 | 5 | 3,2754 | ,70579 | 17,85 | 184 | 1,33 | 4,67 | 4,2246 | 0,72447 | 18,89 | -0,9492 |
| Güvenilirlik | 184 | 2,33 | 5 | 4,0725 | ,81400 | 22,20 | 184 | 1,17 | 5,00 | 4,6377 | 0,64189 | 20,74 | -0,5652 |
| Heveslilik | 184 | 2,40 | 5 | 3,9870 | ,79386 | 21,73 | 184 | 1,60 | 5,00 | 4,4739 | 0,67603 | 20,02 | -0,4869 |
| Güvence | 184 | 2,00 | 5 | 3,7652 | ,78489 | 20,52 | 184 | 2,00 | 5,00 | 4,5304 | 0,70249 | 20,26 | -0,7652 |
| Empati | 184 | 1,80 | 5 | 3,2478 | ,86023 | 17,70 | 184 | 1,00 | 4,60 | 4,4913 | 0,80730 | 20,09 | -1,2435 |
| Ağırlıklı Serv Puanı | | 2,11 | 5 | 3,66958 | 0,791754 | | | 1,42 | 4,85 | 4,47158 | 0,710436 | | -0,802 |

Tablo 1 ve 2 incelendiğinde 5 grup beklenti ve algılama soruları değerlendirme dağılımı, ortalama ve Servqual skorları görülmektedir. Her sorunun beklenti ortalamaları algılama ortalamalarının üzerinde gerçekleşmiştir. Buradan, paydaşların özelleştirme uygulamalarına yönelik hizmet kalitesinin beklenen düzeyde olmadığı görülmektedir.

İfadeler beş gruba göre ayrı ayrı incelendiğinde;

Fiziksel Özellikler Grubu:

- Grup içerisinde altı ifadenin beklenti ve algılama sıralamasında en düşüğü dördüncü ifade “İdarenin fiziksel imkânları görsel açıdan çekici, cazip ve göze hoş görünmektedir.” almaktadır. Diğer ifadelerin beklenti ve algılama ortalamaları sıralamaları farklılık göstermektedir.
- Altı ifadenin Servqual Farkları incelendiğinde hepsinin negatif olduğu görülmektedir. Buradan beklentilerin karşılanmadığı söylenebilir. Beklentinin en çok karşılanmadığı ifade -1,3478 ile beşinci ifade “İdare, kamuoyunda özelleştirme algısına yönelik tutumları yönlendirebilecek personele ve ekipmana sahiptir.” olup, en az fark ise -0,5870 ile ikinci ifade “İdarede hizmet veren çalışanlar temiz, düzgün giyinişli ve tertiplidir.” olmaktadır. Buradan İdarenin kamuoyunda özelleştirme algısını değiştirmeye yönelik aktif olarak hareket etmesi gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Ancak, tüm değerlendirmelerde olduğu gibi beklentiler 4-5 arasında yoğunlaşmaktadır. Her ne kadar algılama 3-4 arasında ve orta olarak değerlendirilse de beklentilerin maksimum sınırlarda gezmesi, toleransı daraltmakta ve algılama beklenti farkını negatif yapmaktadır.
- Gruplar beklenti ortalamalarının ağırlığı, algılama ortalamalarının ağırlıklarıyla karşılaştırıldığında, fiziksel özellikler beklenti ağırlığı %18,89 iken, algılama ağırlığı %17,85’e düşmüştür.

Güvenirlilik Grubu:

- Grup içerisinde altı ifadenin beklenti ve algılama sıralamasında en düşüğü altıncı ifade “Özelleştirilme işlemleri tamamlanan kurum ve kuruluşların devir sözleşmesinde yer alan zorunluluklara uyulup uyulmadığı düzenli bir şekilde denetlenir.” almaktadır. Diğer ifadelerin beklenti ve algılama ortalamaları sıralaması değişiklik göstermektedir.
- Altı ifadenin Servqual Farkları (skorları) incelendiğinde hepsinin negatif olduğu görülmektedir. Buradan beklentilerin karşılanmadığı söylenebilir. Beklentinin en çok karşılanmadığı ifade -0,8043 ile altıncı ifade olup, en az skor ise -0,3696 ile üçüncü ifade “Özelleştirme süreciyle ilgili sorun yaşanması durumunda İdare çalışanları sorunu çözmek için samimi şekilde çaba gösterir.” olmaktadır. Buradan İdarenin karşılaşılan sorunların çözümünde hızlı ve yakın bir şekilde harekete geçtiği, paydaşlar arasında ayırım yapmadığı ve beklentileri karşılamaya yaklaştığı anlaşılmaktadır.
- Gruplar beklenti ortalamalarının ağırlığı, algılama ortalamalarının ağırlıklarıyla karşılaştırıldığında, güvenirlilik beklenti ağırlığı %20,74 iken, algılama ağırlığı %22,2’ye yükselmiştir. Bu sonuçlarla, tüm gruplar içerisinde ağırlığı en yüksek grup olmaktadır. Bu, katılımcıların bu gruba diğer gruplardan daha yüksek puan verdikleri anlamına gelmektedir.

Heveslilik Grubu:

- Grup içerisinde beş ifadenin beklenti ortalamaları yakın olmakla birlikte beklenti ortalamalarında dördüncü ifade “Hangi koşulda olunursa olunsun İdare çalışanları paydaşların isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.” ortalaması daha küçük çıkmıştır. Bu nedenle Servqual skoru da bu ifadede diğerlerinden daha düşük çıkmıştır.
- Bu grupta da tüm Servqual skorları negatif çıkmıştır.
- Gruplar beklenti ortalamalarının ağırlığı, algılama ortalamalarının ağırlıklarıyla karşılaştırıldığında, heveslilik beklenti ağırlığı %20,02 iken, algılamadaki ağırlığı %21,73’e yükselmiştir.

Güvence Grubu:

- Grup içerisinde beş ifadenin beklenti ve algılama ortalamaları aynı sırayı takip etmemektedirler. Bunun sebebi, beklentilerde bazı yüksek ifadelerin aynı yüksekliği algılamada göstermediği görülmektedir. Diğer bir deyişle, beklenti yükselirken algılama bazı ifadelerde düşük çıkmıştır. Bu durum Servqual skorlarını olumsuz olarak etkilemektedir.
- Bu grupta da tüm Servqual skorları negatif çıkmıştır.
- Gruplar beklenti ortalamalarının ağırlığı, algılama ortalamalarının ağırlıklarıyla karşılaştırıldığında, güvence beklenti ağırlığı %20,26 iken, algılamadaki ağırlığı %20,52’ye yükselmektedir.

Empati Grubu:

- Grup içerisinde beş ifadenin beklenti ve algılama ortalamaları aynı sırayı takip etmemektedirler.
- Bu grupta da tüm Servqual skorları negatif çıkmıştır.
- Gruplar beklenti ortalamalarının ağırlığı, algılama ortalamalarının ağırlıklarıyla karşılaştırıldığında, güvenilirlik beklenti ağırlığı %20,09 iken, algıdaki ağırlığı %17,7’ye düşmüştür.

Tüm Gruplar:

- Tüm gruplarda skorların negatif çıkması, paydaş beklentilerinin yeterince karşılanmadığı anlamına gelmektedir. Burada değerlendirme beklentilerin ne kadar az veya çok karşılanmadığı yönüyle karşılama düzeyindeki düşüş miktarı üzerinde olacaktır.
- Servqual skorlarının grup ortalamaları dikkate alındığında en düşük skor, -0,4870 ile heveslilik olup en yüksek skor ise -1,2435 ile empati grubunda gerçekleşmiştir. Buradan İdarenin gerek personelinin çabası, gerekse verdiği sözleri zamanında ve titizlikle yerine getirme isteği paydaşlar tarafından daha olumlu algılanmıştır. Bunun yanı sıra, İdare gerek gerçekleştirdiği özelleştirme uygulamalarını öncesinde ve sonrasında paydaşlara gerekse personeline karşı yeteri kadar etkileşim kuramamaktadır. Ayrıca İdare, yetki kullanımı açısından sorunlar yaşamakta ve özelleştirme sürecinde etkin olarak görev alamamaktadır.
- İdarenin ortalama Servqual skoru -0,80204’tür. Yıllar itibariyle bu çalışma tekrarlandığında bu skorun daha da düşürülmesi, İdarenin hizmet kalitesinin artışında bir gösterge olacaktır. Skorun iyileştirilmesi öncelikle pozitif değere dönüştürülmesiyle özelleştirme uygulamalarının kalitesini arttıracaktır.
- Değerlendirmede tüm ifadeler grup ayrımı olmaksızın sıralandığında en yüksek skor -1,8478 ile “İdare çalışanları için cazip bir çalışma ortamı sağlamak ve çalışanlarının haklarını en yüksek seviyede savunmaktadır.” olmaktadır. Bunu -1,6087 ile “Özelleştirilecek kurum veya kuruluşta çalışan personele güvenli bir gelecek sağlanır ve bu kişilerin menfaatleri dikkate alınır.” takip etmekte ve bunu da -1,3478 ile “İdare, kamuoyunda özelleştirme algısına yönelik tutumları yönlendirebilecek personele ve ekipmana sahiptir.” takip etmektedir. Buradan İdarede paydaşların kendilerine biraz daha farklı ve ayrıcalıklı davranılmasını arzu ettikleri, İdarenin özelleştirme uygulamalarında etkin görev alması gerektiği görülmektedir. Bu konuda hizmetin tam yapılması ve görevli personelin iş tatmininin yükseltilmesi gereği ortaya çıkmaktadır.

4.3. Diğer İstatistiksel Analizler

Bu bölümde, gruplar arası veya genel olmak üzere beklenti ve algılama ortalamaları arasındaki farklılık ile demografik bilgilere göre ortalamalar ve Servqual skorları arasında farklılıklar test edilmiş ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

- Her grup beklenti ve algılama ortalamaları karşılıklı olarak test edildiğinde (Paired Sample Test) tüm grupların beklenti ve algılama düzeyleri arasında farklılık bulunmaktadır.
- Beklenti ve algılama ortalamaları arasında yapılan Tek Yönlü T Testi sonuçlarına göre; %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($t=11,55525$, $df=183$, $p=0,00<0,005$). Dolayısıyla birinci hipotez kabul edilmektedir.
- Bunun yanı sıra Servqual skorları açısından 3. grup (güvence) faktöründe beklenti ve algı düzeyleri arasında bir fark yoktur. Bu yüzden karşılaştırma testinde sonuç çıkmamıştır.

Tablo 3: Grupların Beklenti ve Algılama Ortalamaları Karşılaştırması (Paired Sample Test)

| Grup | Eşli Karşılaştırma Farklılıkları | | | | | t | df | P (iki yönlü) |
|------|----------------------------------|------------|----------------------|-------------------------------|---------|--------|-----|---------------|
| | Ort. | Std. Sapma | Std. Hata Ortalaması | Farklılıklar (%5 Önem Düzeyi) | | | | |
| | | | | Yüksek | Düşük | | | |
| 1 | 0,94928 | 1,02125 | 0,07529 | 0,80073 | 1,09782 | 12,609 | 183 | ,000 |
| 2 | 0,56522 | 0,80185 | 0,05911 | 0,44859 | 0,68185 | 9,562 | 183 | ,000 |
| 3 | 0,48696 | 0,83597 | 0,06163 | 0,36536 | 0,60855 | 7,901 | 183 | ,000 |
| 4 | 0,76522 | 0,81655 | 0,06020 | 0,64645 | 0,88399 | 12,712 | 183 | ,000 |
| 5 | 1,24348 | 1,04451 | 0,07700 | 1,09155 | 1,39540 | 16,149 | 183 | ,000 |

Özelleştirme uygulamalarından etkilenen paydaşların algılarının cinsiyete göre dağılımının Servqual skorlarına etkisi Bağımsız T Testi ile incelendiğinde, toplamda anlamlı farklılıklar görülmektedir. Dolayısıyla ikinci hipotez kısmen kabul edilmektedir.

Tablo 4: Servqual Skorlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması (Bağımsız T Testi)

| | Cinsiyet | Ort. | Std. Sapma | t | df | P (iki yönlü) |
|-----|----------|---------|------------|--------|--------|---------------|
| SQ1 | Bay | -,10636 | ,13742 | -,774 | 182 | ,440 |
| | Bayan | -,10636 | ,13410 | -,793 | 46,171 | ,432 |
| SQ2 | Bay | -,26425 | ,15754 | -1,677 | 182 | ,095 |
| | Bayan | -,26425 | ,16738 | -1,579 | 42,530 | ,122 |
| SQ3 | Bay | -,19605 | ,15414 | -1,272 | 182 | ,205 |
| | Bayan | -,19605 | ,15867 | -1,236 | 43,767 | ,223 |
| SQ4 | Bay | ,10263 | ,15289 | ,671 | 182 | ,503 |
| | Bayan | ,10263 | ,17089 | ,601 | 40,786 | ,551 |
| SQ5 | Bay | -,36053 | ,16563 | -2,177 | 182 | ,031 |
| | Bayan | -,36053 | ,19514 | -1,848 | 39,241 | ,072 |

Özelleştirme uygulamalarından etkilenen paydaşların algılarının eğitim durumlarına göre dağılımının Servqual skorlarına etkisi ANOVA Testi ile incelendiğinde, Servqual skorları ile eğitim durumlarına göre dağılımları arasında kalite boyutlarında ve güvenilirlik, heveslilik ve güvence boyutları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Dolayısıyla üçüncü hipotez de kısmen kabul edilmektedir.

Tablo 5: Servqual Skorlarının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması (ANOVA)

| | | Kareler Toplamı | Df | Ortalamaların Karesi | F | P |
|-----|---------------|-----------------|-----|----------------------|-------|------|
| SQ1 | Gruplar arası | 6,589 | 2 | 3,295 | 7,051 | ,001 |
| | Grup içi | 84,570 | 181 | ,467 | | |
| | Toplam | 91,159 | 183 | | | |
| SQ2 | Gruplar arası | 1,649 | 2 | ,824 | 1,247 | ,290 |
| | Grup içi | 119,607 | 181 | ,661 | | |
| | Toplam | 121,256 | 183 | | | |
| SQ3 | Gruplar arası | 2,310 | 2 | 1,155 | 1,850 | ,160 |
| | Grup içi | 113,019 | 181 | ,624 | | |
| | Toplam | 115,329 | 183 | | | |
| SQ4 | Gruplar arası | 2,996 | 2 | 1,498 | 2,471 | ,087 |
| | Grup içi | 109,741 | 181 | ,606 | | |
| | Toplam | 112,737 | 183 | | | |
| SQ5 | Gruplar arası | 7,478 | 2 | 3,739 | 5,289 | ,006 |
| | Grup içi | 127,941 | 181 | ,707 | | |
| | Toplam | 135,419 | 183 | | | |

SONUÇ VE ÖNERİLER

24 Ocak 1980 kararları ile Türkiye'nin yeni bir döneme girmiş ve bu dönem ile ülke kapalı ekonomi durumundan açık bir sisteme geçiş yapmıştır. Gündeme gelen bu serbestleşme ve liberalizasyon sürecinde kamunun sırtındaki yüklerden de kurtulması gündeme gelmiştir. Bütçeye ağır baskı uygulayan bu yüklerden kurtulmak amacıyla özelleştirme çalışmalarını 1985'li yıllarda başlanmıştır ve 2000 yılından sonra büyük ilerleme sağlanmıştır. Tüm bu sürecin başlangıcından günümüze kadar özelleştirme uygulamalarına yönelik olumsuz bir kamuoyu algısı oluşmuş. Ancak son yıllarda bu algı yavaş yavaş değişmeye başlamıştır.

Bu çalışma için Serqual yöntemine uygun beş adet ana kriter belirlenmiştir. Bu ana kriterler; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empatidir. Bu ana kriterlerin alt kriterleri yargı halinde düzenlenmiş ve özelleştirme uygulamalarının beklenti ve algısına ölçmeye yönelik uyarlanmıştır. Kalite boyutları açısından genel bir değerlendirilme yapıldığında katılımcıların en fazla önem verdiği kalite boyutları güvenilirlik ve güvencedir. Özelleştirme uygulamaları ülkenin milli menfaatleriyle yakından ilişkili olduğu için böyle bir sonucun çıkması olağandır. Kamuoyu her zaman için özelleştirme uygulamaların iş ve işlemlerin zamanında tam ve eksiksiz yapılmasını, denetleme faaliyetlerinin düzenli ve doğru yapılmasını ve tüm süreçlerin samimiyet ve güven esasına göre işlenmesini beklemektedir. Bu güvenlik ortamı sağlandıktan sonra empati, fiziksel özellikler ve heveslilik gibi diğer kalite boyutları önem kazanmaktadır. Ancak bütünsel bir hizmet kalitesi algısı için tüm kalite boyutlarını dikkate alan iyileştirme çalışmalarının yapılması algılanan hizmet kalitesini yükseltecektir.

Özelleştirme İdaresinin performansına yönelik değerlendirme yapıldığında kurumun beklentileri yeteri kadar karşılamadığı anlaşılmaktadır. Bunun telafisi için İdare sırasıyla empati, fiziksel özellikler, güvence, heveslilik ve güvenilirlik boyutları arasındaki beklentileri karşılamaya yönelik önlemler almalıdır. Kalite boyutlarının ortalamasına göre idarenin performansı ortalamanın biraz üstündedir. İdare gerek kendisini karşı tarafın yerine koyarak dengeli bir süreç izlemede gerekse sahip olduğu fiziksel özellikler açısından orta seviyelerde kalite göstergesine sahiptir. İş ve işlemlerin güvenilir bir şekilde yapılmasında ve verilen görevleri zamanında ve mümkün olan en kısa zamanda yapma konusunda iyi bir seviyededir. Bu sonuçlar üzerine İdare güvenilirlik boyutunu ihmal etmeden bina-teçhizat gibi fiziksel varlıklarını geliştirmeli ve özellikle personelinin haklarını geliştirmeye yönelik adımlar atmalıdır. Bunun yanı sıra İdarenin özelleştirme işlemleri sırasında toplumu daha fazla bilgilendirmesi ve denetim-gözetim faaliyetlerini daha yoğun gerçekleştirmesi gerekmektedir.

Algılanan hizmet kalitesi faktörlerinin Servqual skorları cinsiyete göre karşılaştırıldığında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmıştır. Böylece paydaşların kalite algılarının bay veya bayan olmalarına göre farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. Özelleştirme uygulamalarından dolayı veya doğrudan etkilenen kişilerin genel

olarak erkek olmasından dolayı böyle bir sonucun oluşması normaldir. Aynı şekilde eğitim durumlarına göre algılanan hizmet kalitesi arasında güvenilirlik, heveslilik ve güvence boyutlarında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Katılımcıların sosyo-ekonomik özellikleri homojenlik açısından doğru bir dağılıma sahiptir. Katılımcıların yüzdesel olarak çoğunluğu erkek, 25-40 yaşında, lisans mezunu, uzman yardımcısı ve evli ve 3000-5000 Lira arasında gelir elde etmektedir. Yoğunluk itibariyle sosyo-ekonomik göstergeler birbirlerine yakın değerler almıştır. Algı ve beklenti düzeyleri açısından sosyo-ekonomik değişkenlerin bir farkı olup olmadığına dair yapılan Anova analizine göre herhangi bir farklılık gözlemlenmemiştir.

Yapılan literatür araştırmalarına göre, Aslantürk, Altunöz, Çalık (2013) tarafından Serqual yöntemini kullanılarak turist rehberliğinde hizmet kalitesini ölçmeye yönelik araştırma en önemli kalite göstergesi güvenilirlik ve güvencedir. Gümüšoğlu, Erdem, Kavrukkoca, Özdağoğlu (2001) tarafından belediyelerin hizmet kalitesini ölçmek için yapılan araştırmada ise, en önemli kalite boyutları temizlik ve eşitliktir. Bu araştırmada kullanılan kalite boyutlarının yer aldığı araştırmalarda ise genelde en önemli kalite boyutları güvenilirlik ve güvence olarak ortaya çıkmaktadır. Özelleştirme alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde bugüne kadar beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tespit edilmesinde Servqual yöntemiyle yapılan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma özelleştirme uygulamaları hakkında yapılan ilk alan araştırması niteliğini taşımaktadır. İlerde yapılacak çalışmalarda örneklem sayısı artırılır, araştırma daha geniş alanlarda uygulanır ve farklı ölçüm yöntemleri uygulanırsa daha sağlam ve güvenilirliği yüksek sonuçlar elde edilebilir.

KAYNAKÇA

- AKALIN, Güneri, Kit Ekonomisi, Yeniçağ Yayınları, Ankara, 1990.
- AKIN Besim, ÇETİN Canan ve EROL Vedat, Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi, Beta Yayınları, No:805, İstanbul, 1998.
- ANABRITANNICA, Genel Kültür Ansiklopedisi, Ana Yayıncılık ve Sanat Ürünleri Pazarlama A.Ş., C.2, İstanbul, 1986.
- ARMSTRONG Garry and KOTLER, Philip, Marketing, International Edition, Prentice Hall, 2003.
- ASSAEL, Henry, Marketing, Second Edition, The Dryden Press, Orlando, s.362-429. BLOIS, K.; (2000), The Oxford Text Book of Marketing, Oxford University Press, 1993.
- BBYDK (Başbakanlık Yüksek Denetleme Kurulu), Kamu İktisadi Teşebbüsleri Genel Raporu, Ankara, 1993.
- BLOIS, Keith, The Oxford Text Book of Marketing, Oxford University Press, 2000.
- BOZDAĞ, Nihat; ATAN, Murat ve ATAN, Şenol, Hizmet Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. VI Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, Ankara, 32 45, 2003.
- CEVİZOĞLU, Hulki, Türkiye'nin Gündemindeki Özelleştirme, İlgı Yayıncılık, İstanbul, 1989.
- ÇETİNKAYA, Özhan, Türkiye'de Devlet İşletmeciliği ve Özelleştirme, Ekin Yayınları, Ankara, 2001.
- ÇOLAK, Halil, Özelleştirme ve Yap İşlet Devret Modeli, Gazi İİBF Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2000.
- DEVEBAKAN, Nevzat. ve AKSARAYLI, Mehmet, Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Altınordu Hastanesi Uygulaması, DEÜ S.B.E. Dergisi, 5(1), s.1, 2003.
- DOĞAN, Mustafa, Rakamlarla Özelleştirme, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı, Ankara, 2012.
- ELEREN, Ali; BEKTAŞ, Çetin ve GÖRMÜŞ, Şahin, Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama, Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi, Cilt: 44 Sayı:514, 2007.
- GOODMAN, John and LÖVEMAN, Garry, Does Privatization Serve the Public Interest ?, Harvard Business Review, November-December, 1991.

- HOFFMAN Douglas and BATESON John, Essential of Service Marketing, The Dryden Press, USA, 1997.
- JURAN, Joseph and GRANA, Frank, Juran's Quality Control Handbook, McGraw Hill Co.,USA, 1998.
- KAY, John and THOMPSON, David, Privatization. A Policy in Search of a Rationale, The Economic Journal Vol. 96, March, 1986.
- KOTLER Philip, Kotler ve Pazarlama, Sistem Yayıncılık, 3.Baskı, Yayın No:258, İstanbul, 2003.
- MARTİN, Brendan, The Social and Employment Consequences of Privatization in Transition Economies: Evidence and Guidelines", ILO Publication, Working paper number: IPPRED-4, <http://www.ilo.org/public/english/employment/ent/papers/ippred4.htm>, June, 1995.
- MOORE, John, British Privatization-Taking Capitalism to the People, Harvard Business Review, January-February, 1992.
- MUCUK İsmet, Pazarlama İlkeleri (ve Örnek Olaylar), Türkmen Kitabevi, 9. Basım, İstanbul, 1998.
- NANKANİ Gobind, Privatization and Deregulation: A Push Too Far?, Economic Growth in the 1990s Learning from a Decade of Reform, http://www1.worldbank.org/prem/lessons1990s/chaps/06-Ch06_kl.pdf, World Bank Publication, April, 2005.
- ORKUNOĞLU, Işıl Fulya, Özelleştirme ve Alternatifleri, Akademik Bakış Dergisi, Kırgızistan, Ekim-Kasım-Aralık, 2010.
- ÖİB (Özelleştirme İdaresi Başkanlığı), <http://www.oib.gov.tr/>, Erişim Tarihi:Nisan 2015.
- ÖİB, Türkiye'de Özelleştirme, http://www.oib.gov.tr/program/turkiyede_ozellestirme.htm,Nisan, 2015.
- PALMER, Adrian, Defining Relationship Marketing: An International Perspective, Management Decision, 35 (4), pp.319-321, 1997.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie ve BERRY Leonard, A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Further Research", Journal of Marketing, 49(1), pp.41-50, 1995.
- ROBLEDO Marco Antonio, Measuring and Managing Service Quality: Integrating Customer Expectations, Managing Service Quality, 11(1), pp.22-31, 2001.
- TAN, Turgut, KİT'lerin Özelleştirilmesi ve Sorunları, Âmme İdaresi Dergisi, Cilt: 25, Sayı: 1, 1992.
- TDK, İktisat Terimleri Sözlüğü, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bilimsanat&view=bilimsanat, Erişim Tarihi: 22.04.2015.
- TEK, Ömer Baybars, Pazarlama İlkeleri, Beta Basın Yayın, Yayın No:838, İstanbul, 1999.
- THE PRIVATIZATION BAROMETER REPORT, 2013-2014, www.privatizationbarometer.net, Erişim Tarihi:Nisan 2015.
- YILMAZ, Erol, Ekonomik Perspektiften KİT'ler, Özelleştirme ve Uygulama, Ankara, Ekim 2002.