

Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikayetlerinin ve Şikayet Yönetiminin Değerlendirilmesi

Alparslan Şahin GÖRMÜŞ*

Serdar AYDIN**

Müfit AYDIN***

Özet

Bu araştırmada, üniversitedeki şikayet yönetimi mekanizmasının incelenmesi ve öğrenci bakış açısıyla değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın örneklemi, 'öneri/şikayet formu' ile üniversiteye şikayette bulunmuş 61 öğrenciden oluşmaktadır. Bu çalışmada, veriler Ekiz vd. (2008), Kılıç ve Ok (2012), Sarıdaldı ve Sevim (2009)' in çalışmalarındaki önermeler ve hazırladıkları örnek sorulardan yararlanılarak şikayet yönetim mekanizmasını ve bu mekanizmaya yönelik öğrencilerin tutumlarını öğrenmeye yönelik olarak hazırlanan 34 maddelik şikayet değerlendirme formu ve katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak araştırmacılar tarafından hazırlanan 7 maddelik kişisel bilgi formu ile toplanmıştır.

Elde edilen bulguların analizi sonucunda üniversitedeki mevcut şikayet yönetimi mekanizmasındaki eksiklikler, değiştirilmesi ve geliştirilmesi gereken hususlar belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Şikayet yönetimi, Öğrenci şikayetleri, Öğrenci şikayetlerinin değerlendirilmesi, Yükseköğretim Kurumları, Şikayet yönetimi mekanizması

Assessment of Student Complaints and Complaint Management in Higher Education Institutions

Abstract

In this study, it is aimed to review and evaluate the university's complaint handling mechanism from the perspective of students. The sample of the study consists of 61 students who had filed a complaint to the university via 'complaint/suggestion form'. All data were gathered by questionnaires that consist of two parts. First part prepared to evaluate the

* Doç. Dr., Uşak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

** Yrd. Doç. Dr., Uşak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

*** Arş. Gör., Uşak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

complaint management process and students' attitudes towards this process with 34 questions which were used in researches and studies by Ekiz et. all (2008), Kılıç and Ok (2012), Sarıaldı and Sevim (2009). Second part consist of 7 questions which are prepared by researchers to determine the demographic characteristics of the participants' personal information.

As a result of analyzing the findings, the deficiencies of the current complaint handling mechanism and the issues that need to be changed and improved are identified.

Keywords: Complaint management, Student complaints, Assessment of student complaints, Higher Education Institutions, Complaint handling mechanism

Giriş:

Küreselleşmenin etkisiyle bütünleşik hale gelen dünyada, insanlar arasındaki etkileşim büyük ölçüde artmıştır. Artan etkileşim sonucu oluşan karşılıklı iç içe geçmişlik, bilgiye ulaşmayı ve bunların paylaşımını kolaylaştırmıştır. Bu sebeple organizasyonların müşterilerine sağladıkları ürün ve hizmet sonucu müşterilerde oluşan olumlu veya olumsuz değerlendirmelere diğer bir deyişle geri bildirimlere kulak vermesi gerekmektedir. Bu geri bildirimlerin büyük bir kısmını organizasyonlar için hayati önem taşıyan şikayetler oluşturmaktadır.

Tüketicinin şikayetine kulak tıkayan organizasyonlar farkında olmadan müşteri ile aralarındaki mesafeyi açmaktadır (Kaya, 2000: 40). Bunun önüne geçebilmek için öncelikle müşterilerden gelen şikayetlerden korkulmaması, aksine onlarla daha etkili iletişim kurulması gerekmektedir. Ramsey (2003)'e göre müşterileri, sunulan ürün ve hizmet ile ilgili yapılabilecek düzenleme ve yeniliklerin öğrenilebileceği birer kaynak olarak değerlendirmek mümkündür (akt. Alabay, 2012: 7).

Organizasyonlar için hayati önem taşıyan şikayet olgusu, sadece yönetim kademesini değil tüm birimleri ilgilendirmektedir. Bu nedenle müşteri, şikayetini organizasyona ilettikten sonra şikayet yönetimi tamamen organizasyonun kontrolünde işleyen bir süreç olarak ortaya çıkmaktadır. Müşteri şikayetlerine yönelik çalışmalar ilk olarak 1970'lerde Hirschman başlamış (Fornell ve Wernerfelt, 1987; Akan ve Kaynak, 2008) ve günümüzde ise konuyla ilgili çok sayıda çalışma bulunmaktadır (Day ve Landon, 1977; Singh ve Widing, 1991; Barlow ve Moller, 1998; Heung ve Lam, 2003; Yüksel ve Kılıç, 2003; Kılıç ve Ok, 2012).

İlgili literatürde müşterilerin şikayet bildirimlerine yönelik tutumları başta olmak üzere; çeşitli sektörlerdeki şikayet nedenleri (Yüksel

ve Kılınç, 2003; DeFranco vd., 2005), cinsiyet değişkenine göre şikayet bildiriminde farklılık olup olmadığı (Blodget ve Anderson, 2000; Harrison-Walker, 2001; Kitapçı, 2008), gelir ve eğitim durumlarına göre bireylerarası farklılıkların olup olmadığı (Morganosky ve Buckley, 1987; Lam ve Tang, 2003), şikayetlerini bildirim methodları (Mattila ve Wirtz, 2004), algılanılan adalet yönünden şikayet yönetimi (McCollough, 2000; Ekiz vd., 2008; vd.) gibi farklı konularda çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Üniversitelerde öğrenci şikayetlerinin değerlendirilmesi ve bu şikayetlerin üniversite yönetimi tarafından nasıl yönetildiğine ilişkin yerli literatürde çalışma olmamasından dolayı bu çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1. Şikayet Kavramı

Şikayet kavramını açıklayabilmek için öncelikle şikayetin başlama noktası olarak kabul edilen tatminsizliğin tanımlanması gerekmektedir. Müşteri tatminsizliği genel olarak, satın alma sonrasındaki performansın, satın alma öncesi beklenen ürün ve hizmet performansının altında gerçekleşmesi olarak tanımlanmaktadır (Parasuraman vd., 1988:16-17; Woodruff, 1997:142). Ürün veya hizmetten beklediği performansı göremeyen müşterinin memnuniyetsizliğini kelimelerle ifade etmesiyle şikayet meydana gelmektedir (Barış, 2008: 23)

Mal üreten işletmelerde müşteri şikayetleri çoğunlukla ürün temellidir. Bu durum hizmet işletmelerinde farklılık göstermektedir. Hizmet işletmelerinde şikayetler personel, müşteri ve çeşitli çevresel etmenlerden kaynaklanmaktadır (Sujithamrak ve Lam, 2005: 289-307). Şikayete neden olan kaynaklar net bir şekilde tespit edildikten sonra işletmelere düşen en önemli görev bu şikayetlerin iyi bir şekilde ele alınması ve yönetilmesidir.

2. Şikayet Yönetimi

Müşterilerin tatminsizliğini dile getirerek şikayetini işletmeye ileten müşteri tekrar bir beklenti içerisine girer. Bu beklenti iletilmiş olduğu şikayetin işletme yönetimi tarafından nasıl ele alındığı ile ilgilidir. Şikayetlerin ele alınması (complaint handling), müşteriye ait problemlerin çözüme ulaştırılabilmesi için işletme tarafından uygulanan operasyonel faaliyetler olarak tanımlanabilir (Vos ve Huitema, 2008; 8-17).

İşletmeler, hizmet sunumunda ortaya çıkan sorunlara müşterilerinin anlayış göstermesini beklemeden önce, iletilen şikâyetlerin doğru ve etkin bir şekilde ele alınıp yönetildiğini müşterilerine hissettirmelidir (Bitner vd., 1990: 83; Hart vd., 1990: 156).

Yapılan araştırmalara göre şikayetlerinin işletme tarafından doğru bir şekilde ele alındığına inanan müşteriler; şikayet ettikleri konularda işletmenin iyileştirme ve düzenleme yaptığını gördüğünde daha önce hiç

hizmet hatası ile karşılaşmamış müşterilere oranla daha fazla memnun olmaktadır (Gilly ve Hansen, 1992: 5-16; McCollough vd., 2000: 122). Bu nedenle işletmelerin karşılaştıkları tüm bu şikayetleri, işletmeye fayda sağlayacak şekile dönüştürebilmeleri için iyi bir şikayet yönetim mekanizmasına sahip olması gerekmektedir.

Şikayet yönetimi; işletmelerin müşterilerden gelen şikayetleri analiz etme, planlama, uygulama ve denetleme faaliyetlerinin tamamından oluşmaktadır (Vos ve Huiteme, 2008;8-17). Tüm bu faaliyetler bütünü olarak kabul edilen şikayet yönetimi mekanizmasının iyi olarak nitelendirilebilmesi için taşıması gereken özellikler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Stone, M., 2011: 116):

- Açık bir prosedüre sahip olma,
- Hızlı cevap verebilme,
- Verilen cevapların güvenilir ve tutarlı olması,
- İletişimde bulunulan tek bir birimin olması,
- Kolay şikayette bulunulabilmesi,
- Şikayet eden kişinin bilgilendirilmesi,
- Şikayetlerin ciddi bir şekilde ele alınması,
- Şikayeti ele alan personelin, problemi çözüme ulaştırabilecek yetkiye sahip olması,
- Şikayete konu olan problem çözüme ulaştıktan sonra da müşteriyle iletişim halinde olma,
- Şikayetlerin sayısını azaltmak yerine şikayete sebep olan konuların azaltılmasının amaçlanması.

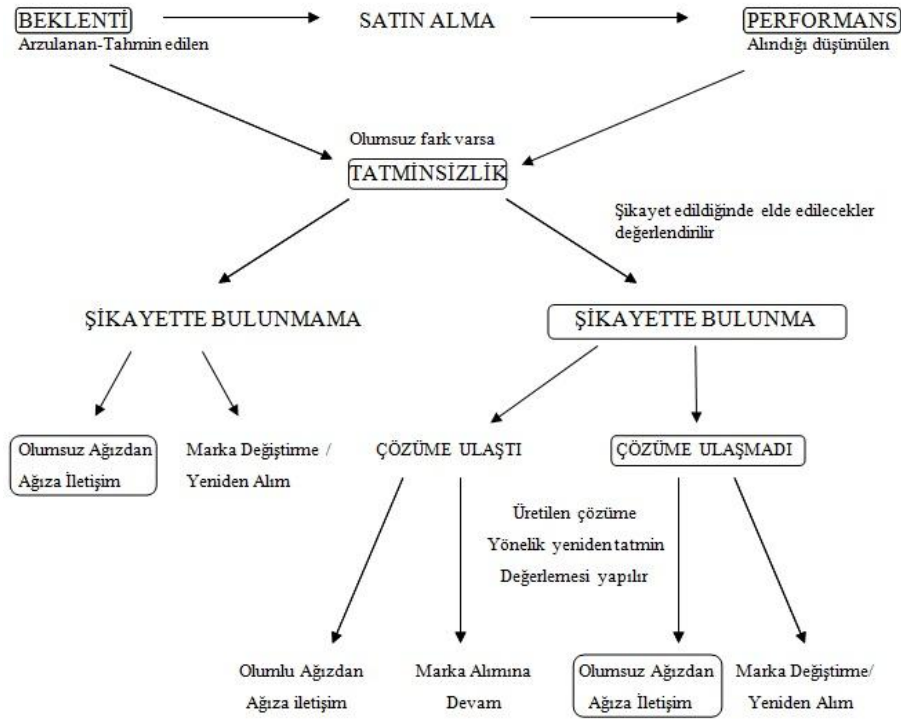
Yukarıdaki özelliklere sahip şikayet yönetim mekanizmasına sahip olan işletmeler, kendisine iletilen şikayetlere sadece çözüm bulmakla kalmayıp, sorunların temeline inip gerekli düzenlemeleri yaparak, toplam kalite anlayışının öğelerinden birisi olan müşteri odaklı sürekli gelişim düşüncesini de uygulayabilmektedir (Odabaşı, 2000:44-58; Naylor, 2003: 241-248).

Şikayet yönetimi kavramı müşteri penceresinden ve işletme penceresinden olmak üzere iki farklı bakış açısıyla incelenebilir.

2.1. Müşteri Penceresinden Şikayet Süreci

Ürün ve hizmete dair beklentisiyle, işletmenin performansı arasında negatif farkı gören ve bunu şikayet ederek dile getirmeye karar veren müşteri, öncelikle bu ürünü ve hizmeti sağlayan işletmeye başvurmaktadır (Şekil 1). Başvuru biçimi işletmelerin müşterilerine sunmuş oldukları şikayet mekanizmasındaki geri bildirimde bulunabilme yöntemlerinin çeşitliliğiyle doğrudan ilişkilidir. Bu geri bildirimler telefonla, yazılı olarak veya yüz yüze olduğu gibi dijital çağda daha çok elektronik yolla yapılmaktadır.

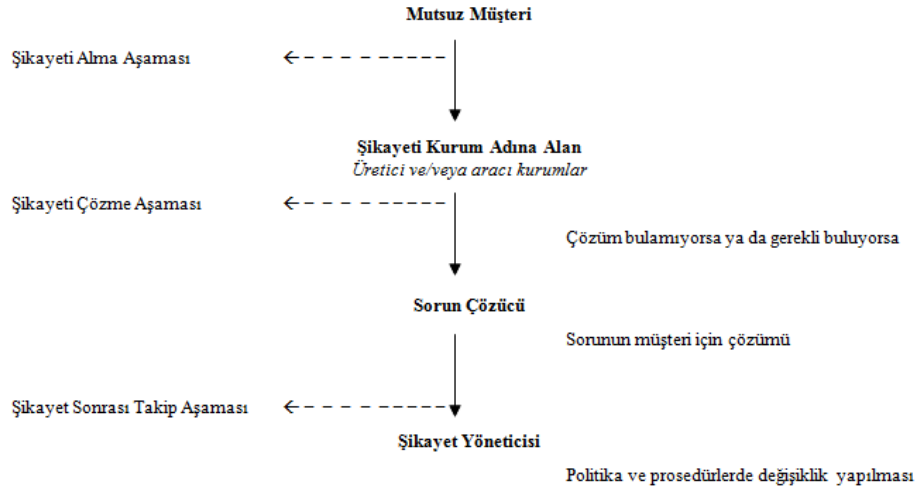
Şikayetler işletmeye iletildikten sonra yeni bir süreç başlamaktadır. Müşteri şikayetine tatminkar bir çözüm bulunduğuna inanıyorsa, işletmeye olan bağlılığı eskisine nazaran artabilir. Bu süreçte müşteri ürün ve hizmet satın almaya devam edebileceği gibi çevresine işletme ile ilgili olumlu mesajlar yayabilir. Ancak müşteri şikayetine tatminkar bir çözüm üretilmediğine inanıyorsa, satın alımlarını tamamen durdurabilir. Müşteri her ne kadar ürün ve hizmet satın almaya devam etse de memnuniyetsizliğini çevresine yaymaya devam edebilir (Barış, 2008; 61-68). Müşterinin burada çevresiyle kurduğu olumlu yada olumsuz iletişim, ağızdan ağıza iletişim kavramı ile açıklanmaktadır. Müşteriler, işletmelere yönelik şikâyetlerini, doğrudan, hizmet sunan işletmelere ya da sivil toplum kuruluşlarına aktarabildikleri gibi, ağızdan ağıza iletiler ile mevcut ve potansiyel müşterilere de aktarabilmektedir (Litvin vd., 2008: 458).



Şekil 1: Müşteri Penceresinden Şikayet Süreci ve Olumsuz Ağızdan Ağıza İletişim Döngüsü (Barış, 2008: 25)'ten uyarlanmıştır.

2.2. İşletme penceresinden Şikayet Süreci ve Yönetimi

İşletmelerin, müşterilerinin şikayetlerini rahatlıkla ve güvenle iletebilecekleri şikayet yönetim mekanizmasına sahip olması beklenmektedir (Doğan ve Erdoğan, 2010: 32). Bu mekanizma kapsamında, şikayetin müşteri tarafından işletmeye iletilmesiyle şikayet yönetimi süreci başlar (Şekil 2). Şikayetler işletme penceresinden incelendiğinde, ilk olarak alınan şikayete ilgili tüm birimler bilgilendirilmektedir. Yapılan bilgilendirmenin ardından, şikayeti çözüme aşaması başlar. Şikayete konu olan problem çözüldükten sonra da şikayet sonrası takip aşaması ile süreç devam etmektedir. Bu aşama şikayet yöneticisinin sorumluluğunda yürütülmektedir (Barış, 2008: 26).



Şekil 2: İşletme Penceresinden Şikayet Yönetim Süreci (Barış, 2008:26)

Şikayet yönetim sürecinde karşılaşılabilecek aynı problemlere aynı çözümün sunulabilmesi için şikayet yönetim mekanizmasında çeşitli prosedürlerin oluşturulması gerekmektedir. Böylece işletme içi tutarlılık olayca sağlanabilecektir (Barış, 2008: 27).

İşletme tutarlı bir şikayet yönetim mekanizmasına sahipse, müşterilerin çevreleriyle kurabileceği olumsuz ağızdan ağıza iletişimin önüne geçebilecektir. Yapılan araştırmalara göre; şikayet eden müşteri ortalama olarak 5 kişiyle ağızdan ağıza olumsuz iletişimde bulunmaktadır. Eğer müşterinin şikayetine konu olan problemlere çözüm bulunmaz ve müşterinin memnuniyetsizliği devam ederse olumsuz ileti yayılan birey sayısı ortalama olarak 8 kişiye çıkmaktadır (Plymire, 1991: 61-65; Walsh, 1996: 190-199; Johnston, 1998: 69-77). Bu bakımdan müşteri ister işletmeden

ürün ve hizmet alımını durdursun; ister ağızdan ağıza olumsuz iletişimde bulunsun, aslında her ikisinin sonucunda da kaybeden işletme olmaktadır. Hizmet verme amacıyla kurulmuş yükseköğretim kurumlarında da öğrenci şikayetlerinin nasıl ele alındığı ve yönetildiği, sürekli gelişme vizyonuna sahip olan üniversite yönetimleri açısından önem arz etmektedir.

3. Yükseköğretim Kurumlarında Şikayet Yönetiminin Önemi

Yükseköğretim kurumları bir toplumun ileri düzeyde beyin gücünün bulunduğu, toplumun ihtiyacı olan vasıflı insan gücünü yetiştiren, araştırmaya, bilime ve teknoloji üretimine ev sahipliği yapan kurumlardır. Bu bağlamda ülkelerin rekabet gücüne sahip olması beklenen kurumları olan üniversitelerde öğrencilerin görüşlerine verilmesi gereken önem bir kat daha artmaktadır. Üniversiteler, öğrencilerin iyi algılandığı ve öğrencilerin karşılaştıkları problemlerin dinlendiği ortamları bünyesinde barındırırlar. Bu ortamlarda karşılaşılan şikayetlerin dinlenmesi ve çözüme ulaştırılması üniversiteleri, sürekliliklerini ve gelişimlerini devam ettirebilmeleri açısından yakından ilgilendirmektedir.

Öğrenciler, üniversitelerin müşterileri olarak görülebilir. Bu bağlamda müşterilerin şikayet bildirme tutumları ve öğrencilerin şikayet bildirme tutumları benzerlik göstermektedir. Yine işletmeler de olduğu gibi bazen şikayet bildirimleri organizasyonların istediği kanallar vasıtasıyla gerçekleşmeyebilir (Day ve Landon, 1977:425-437). Söz konusu şikayetler, üniversiteye veya üniversitenin yöneticilerine bildirilmek yerine üniversite dışında bulunan tüketici derneklerine, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)'ne, medya organlarına, öğrencinin yakın çevresine ya da daha geniş kitlelere sanal ortamda bildirilebilir.

Her ne kadar öğrencilerin ve müşterilerin şikayet bildirme tutumları benzerlikler gözterse de üniversitelerdeki şikayetler diğer sektörlere göre farklılık gösterir. Bu farklılığın sebebi üretim sektöründe olduğu gibi bir malın söz konusu olmaması ve hizmet sektöründe olduğu gibi doğrudan servis sağlayıcıları yanı sıra "hizmet paylaşıcılarının" olmasıdır (Ekiz vd., 2008: 44) Hizmet paylaşıcılarını öğrencilerin üniversiteye ulaşımını sağladıkları toplu taşıma araçları, yemekhaneler ve sosyal ihtiyaçların karşılandığı tesisler olarak sıralanabilir.

Şikayet yönetimi kavramı hakkında yabancı literatürde pek çok araştırma olmasına rağmen yerli literatürde daha az sayıda araştırma bulunmaktadır. Bu az sayıdaki araştırmalar ise hizmet sektöründe faaliyet gösteren turizm ve restoran işletmeleri üzerinde yoğunlaşmaktadır (Hançer, 2003; Öztürk ve Seyhan, 2005; Kitapçı, 2008; Kılıç ve Ok, 2012). Bu konuda yazılmış tezler incelendiğinde şikayet yönetiminin memnuniyet boyutuyla ele alındığı görülmektedir (Riscinto-Kozub, 2008; Novikova, 2009; Kim,

2010). Ekiz vd. (2008)' lerinin yapmış oldukları çalışma yerli literatürde, üniversitelerdeki şikayet yönetimi ile ilgili tek çalışma olma özelliğine sahiptir ve bu çalışma KKTC'de şikayet yönetimi ve algılanan adalet üzerine yapılmıştır.

Bu çalışmada, Uşak Üniversitesi'nde eğitim gören öğrencilerin, eğitim gördükleri süre içerisinde karşılaştıkları problemlerden doğan şikayetler, şikayet bildirimleri ve şikayetlerinin üniversite yönetimi tarafından değerlendirilmeye alınıp alınmadığı araştırılacaktır.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmada Uşak Üniversitesi'ndeki şikayet mekanizmasının incelenmesi ve öğrenci bakış açısıyla değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Üniversitelerdeki şikayet yönetimiyle ilgili yapılan az sayıda çalışma olduğu için gelecekte yapılacak araştırmalara temel oluşturması ve literatüre katkı sağlanması açısından önem arz etmektedir. Araştırmanın amacına yönelik olarak aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır:

1. Şikayet mekanizması var mıdır? Var ise düzgün çalışmakta mıdır?
2. Şikayetlere konu olan birimler hangileridir?
3. Şikayetlere konu olan problemler çözüme ulaşmış mıdır?
4. Katılımcılar şikayet mekanizmasını nasıl değerlendirmektedir?

Araştırmanın Yöntemi

Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni 2011-2013 yılları arasında Uşak Üniversitesi "öneri/şikayet formu" ile şikayetlerini üniversite yönetimine bildiren Uşak Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerden oluşmaktadır (N=585). Veri toplama aşamasında evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmış ve bunun için Uşak Üniversitesi Basın Protokol Daire Başkanlığı idaresinde olan "öneri/şikayet formu" iletilerinin geldiği e-posta adresinden şikayette bulunmuş öğrencilere ait 585 adet e-posta adresi toplanmıştır. Tüm bu e-posta adreslerine anket soruları iletilmiş ancak e-posta adreslerinin aktif olmamasından dolayı 292 katılımcıya ulaşılamamış; anket soruları e-posta adreslerini aktif olarak kullanmakta olan 293 katılımcıya iletilmiştir. E-posta yoluyla ulaşılan katılımcılardan yalnızca 70 tanesinden geri dönüş alınmış; eksik bilgi nedeniyle 9 tanesi analiz dışında bırakılmıştır. Sonuç olarak 61 anket geçerli sayılmış ve bu katılımcılardan toplanan veriler analiz edilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm katılımcıların demografik özelliklerini; katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, üniversitede

eğitim gördüğü süre, gelir düzeyi ve haftalık üniversitede bulunduğu gün sayısını belirlemeye yönelik 7 maddeden oluşmaktadır.

Anket formunun ikinci bölümü dört alt bölümden oluşmaktadır. Katılımcıların ilettilikleri şikayetin özelliklerini, üniversitenin mevcut şikayet yönetimini, üniversite şikayet yönetimi sorumlusunu ve öğrencilerin gelecekte üniversite ile ilgili tutumlarını değerlendirmek için hazırlanan sorularda Ekiz vd. (2008), Kılıç ve Ok (2012) ve Sarıdaldı ve Sevim (2009)' in çalışmalarındaki ifadelerden ve çeşitli organizasyonların (OFTEL Report, 2003; Federal Reserve Survey, 2005) sahip oldukları mevcut soru formlarından yararlanılmıştır.

Katılımcıların ilettilikleri şikayetlerin özelliklerini belirlemeye yönelik sorular: Bu bölüm; öneri/şikayet formunu hangi amaçlarla kullandıkları, hakkında şikayette buldukları birimleri, öneri/şikayet formu dışında şikayetin iletildiği birimleri, geri bildirim alınıp alınmadığı, genel olarak şikayet süresi boyunca nasıl bir intibaya sahip oldukları, aynı konu ile ilgili ikinci kez şikayette bulunulup bulunulmadığı, üniversite öneri/şikayet formu ve üniversite internet sitesine ilişkin düşünceleri, üniversite şikayet yönetimini diğer kurumlara göre nasıl değerlendirdiklerini tespit etmek için hazırlanan 12 adet açık ve kapalı uçlu sorudan oluşmaktadır.

Mevcut şikayet yönetimini değerlendirme soruları: Bu bölümünde 5'li Likert ölçeği tipinde 11 madde bulunmaktadır. Katılımcılardan ölçekteki her bir maddenin karşısında yer alan "hiç katılmıyorum, kısmen katılıyorum, emin değilim, kısmen katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum" ifadelerinden birini seçmeleri beklenmektedir. Bu bölümün Cronbach Alfa'sı 0.805 olarak bulunmuştur.

Üniversite şikayet yönetimi sorumlusunun değerlendirilmesine ilişkin sorular: Katılımcılara anketin bu bölümünde 5'li Likert ölçeği tipinde 8 madde sunulmuştur. Ölçekteki her bir maddenin karşısında yer alan maddeler şikayet yönetimi sorumlusunun değerlendirilmesine ilişkin olduğu için "çok kötü, kötü, orta, iyi ve çok iyi" ifadelerinden oluşmaktadır. Bu bölümün Cronbach Alfa'sı 0.911 olarak bulunmuştur.

Katılımcıların gelecekte üniversiteye yönelik tutumlarına ilişkin sorular: Katılımcılara anketin son bölümünde, diğer bölümlerde olduğu gibi 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Bu bölüm 3 maddeden oluşmaktadır. Bu bölümdeki her bir sorunun karşısında yer alan kesinlikle "yanlış, kısmen yanlış, şüpheli, kısmen doğru ve kesinlikle doğru" ifadelerinden birini seçmeleri istenmiştir. Bu bölümün Cronbach Alfa'sı ise 0.837 olarak bulunmuştur.

Yukarıdaki sorulara ek olarak Uşak Üniversitesi'nin mevcut şikayet yönetim mekanizmasının işlemesine yardımcı olan Basın Protokol Daire

Başkanlığı Müdürü ile yüzyüze görüşülmüş ve görüşme sonrasında Uşak Üniversitesi Rektörlüğü'ne düzenli olarak sundukları şikayet bildirimlerinden oluşan dosyalar incelenmiştir.

Veri Analizi ve Kullanılan İstatistiksel Teknikler

Toplanan verilerin değerlendirilmesi ve analizinde SPSS 19.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Sorulan sorulara ve önermelere verilen cevaplara ait frekans, yüzde dağılımları ve ortalama şeklinde sıralanan tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır.

Araştırma Bulguları ve Değerlendirilmesi

Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Örnekleme yer alan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin veriler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Sayı	Yüzde		Sayı	Yüzde
Cinsiyet			Mevcut Eğitim Durumu		
Erkek	41	67,2	Önlisans	9	14,8
Kadın	20	32,8	Lisans	46	75,4
Toplam	61	100,0	Yüksek lisans	4	6,6
Yaş			Doktora	2	3,3
19-21 yaş	17	27,9	Toplam	61	100,0
22-24 yaş	26	42,6	Eğitim Yılı		
25 yaş ve üstü	18	29,5	1 yıl	5	8,2
Toplam	61	100,0	2 yıl	12	19,7
Aylık Gelir Düzeyi (TL)			3 yıl	13	21,3
0-500	29	47,5	4 yıl ve üzeri	31	50,8
501-1000	20	32,8	Toplam	61	100,0
1001-1500	5	8,2	Üniversitede Bulunma Sıklığı (1 hafta)		
1501-2000	3	4,9	1 gün	7	11,5
2001 ve üstü	4	6,6	2 gün	2	3,3
Toplam	61	100,0	3 gün	7	11,5
Medeni Durum			4 gün	22	36,1
Bekar	55	88,1	5 gün	23	37,7
Evli	6	11,9	Toplam	61	100,0
Toplam	61	100,0			

Tablo 1'de görüldüğü gibi, şikayette bulunan öğrencilerin büyük çoğunluğunun erkek (% 67,2) ve % 42,6'sının 22-24 yaş grubu aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %88,1'i bekar olduğu gibi, katılımcıların %47,5'i 0-500 TL gelir düzeyine sahiptir. Lisans düzeyinde eğitim gören katılımcıların oranı % 75,4 iken katılımcıların %50,8'i

üniversitede dört yıl veya üzerinde eğitim almaktadır. Buna ek olarak katılımcıların %73,8'i bir hafta içerisinde 4 gün veya üzerinde üniversitede bulunmaktadır.

Şikayetlerin Özelliklerine İlişkin Bulgular

Uşak Üniversitesi yönetimi tarafından öneri ve şikayetleri toplamak için kullanılan tek araç üniversite internet sitesindeki "öneri/şikayet formu"dur. Katılımcıların öneri ve şikayet formunu kullanım yüzdeleri Tablo 2'de özetlenmiştir.

Tablo 2: *Katılımcıların Üniversite Öneri/Şikayet Formunu Kullanım Amaçlarına İlişkin Değerlendirme*

Kullanım Amacı	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde
Bilgi edinmek	11	18,0	18,0
Şikayet bildirmek	37	60,7	60,7
Öneri sunmak	13	21,3	21,3
Toplam	61	100,0	100,0

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun (% 60,7) bu formu şikayet sebebiyle kullanmaktadır. Formu öneri sunmak için kullanan katılımcı oranı % 21,3 iken bilgi edinme amacıyla kullanan katılımcı oranı %18 olduğu görülmektedir. Araştırmanın bu bölümündeki bir diğer önemli bulgu ise, bu formu memnuniyet bildirmek amacıyla hiçbir öğrencinin kullanmadığıdır.

Katılımcıların hakkında şikayette buldukları üniversite birimlerine ilişkin veriler Tablo 3'de görülmektedir. Katılımcılara anketin bu bölümünde birden fazla şikayeti işaretleyebilecekleri belirtilmiştir.

Tablo 3: *Katılımcıların Hakkında Şikayette Bulunduğu Birimler*

Hakkında Şikayette Bulunulan Birimler	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde
Öğrenci işleri	30	49,2	19,6
Üniversite-şehir ulaşım hattı	29	47,5	18,9
Eğitim alınan birim	24	39,3	15,6
Bilgi işlem	17	27,9	11,1
Yemekhane	17	27,9	11,1
SKS	10	16,4	6,5
Diğer	10	16,4	6,5
Güvenlik	9	14,8	5,8
Kütüphane	7	11,5	4,5
Muhasebe	0	,0	,0

Tablo 3 incelendiğinde; öğrencilerin % 49,2'si öğrenci işleri birimi ve vermiş olduğu hizmet hakkında şikayette bulunmaktadır. Öğrencilerin %

47,5'i üniversite ile şehir arasındaki ulaşım hizmeti ve % 39,3'ü eğitimlerini sürdürdükleri birim hakkında şikayette bulunduğu görülmektedir. Bunları % 27,9 ile aynı orana sahip olan yemekhane ve bilgi işlem birimleri ve % 16,4 oranı ile sahip olan SKS ve diğer birimler, % 14,8 ile güvenlik, % 11,5 ile kütüphane, son olarak ise hakkında hiçbir şikayette bulunulmayan muhasebe birimi takip etmektedir.

Katılımcıların şikayetlerini üniversite internet sayfasındaki öneri ve şikayet formu haricinde üçüncü bir kuruma iletip iletmediklerine ilişkin sonuçlar Tablo 4'te verilmiştir. Katılımcıların bu bölümde birden fazla seçenek işaretleyebilecekleri belirtilmiştir.

Tablo 4: Katılımcıların Sahip Oldukları Şikayetleri Üçüncü Birime Bildirme Tutumları

Şikayetlerin Bildirildiği Üçüncü Birimler	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde
İlgili bölüm müdürüne	8	13,1	11,6
Bölüm başkanına	8	13,1	11,6
Rektörlük	8	13,1	11,6
Dekanlık	7	11,5	10,1
Sosyal medya kanallarına	2	3,3	2,8
Ulusal medya kuruluşları	1	1,6	1,4
Başka birime bildirmedim	35	57,4	50,7

Veriler incelendiğinde; katılımcıların % 50,7'sinin şikayetlerini internet sayfasındaki forum dışında başka bir birime iletmedikleri görülmektedir. Öneri ve şikayet formunun yanı sıra şikayetlerini ilgili bölüm müdürüne, öğrencisi olduğu bölüm başkanına ve rektörlüğe bildirdiğini belirtenler % 11,6 ile aynı orana sahiptirler. Bunu % 10,1 oranı ile bağlı bulunduğu dekanlığa, %2,8 oranı ile sosyal medya kanallarına ve %1,4 oranı ile ulusal medya kuruluşlarına bildirenler takip etmektedir.

Katılımcıların üniversite yönetimine bildirmiş oldukları şikayete konu olan problemleri hakkında ikinci bir kez iletimde bulunup bulunmadıklarına ilişkin veriler Tablo 5'de yer almaktadır.

Tablo 5: Katılımcıların İkinci Defa Aynı Şikayet İle İlgili Bildirimde Bulunma Durumu

İkinci Defa Şikayette Bulunma Durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde
Evet	16	26,2	26,2
Hayır	45	73,8	73,8
Toplam	61	100,0	100,0

Katılımcıların % 26,2'si üniversite yönetimine bildirmiş oldukları şikayetlerini daha sonra bir kez daha aynı şekilde üniversite yönetimine bildirdiğini ifade ederken % 73,8'i tekrar bildirimde bulunmamıştır.

Katılımcılar öneri ve şikayet formuna sadece üniversite internet sayfasından ulaşabildikleri için üniversite internet sayfasının kullanım kolaylığına ilişkin görüşleri de anket formunda soru olarak yöneltilmiştir. Buna göre katılımcıların internet sayfasının kolaylığına ilişkin görüşlerine Tablo 6'da yer verilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Üniversite İnternet Sitesine Yönelik Değerlendirmeleri

Uşak Üniversitesi İnternet Sayfasının Kolaylık Derecesi			
Seçenekler	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde
Çok kolay	4	6,6	6,6
Kolay	9	14,8	14,8
Normal	29	47,5	47,5
Zor	6	9,8	9,8
Çok zor	13	21,3	21,3
Toplam	61	100,0	100,0

Tablo 6'ya göre katılımcıların % 68,9'unun üniversite internet sitesinde aradığı bilgiye zorlanmadan ulaşabildiği görülmektedir.

Katılımcıların üniversitedeki şikayet yönetimini diğer kurumlarla karşılaştırılmasına ilişkin veriler Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: Üniversite Şikayet Yönetiminin Diğer Kurumlarla Karşılaştırılması

Uşak Üniversitesi'nin Şikayet Yönetiminin Genel Olarak Diğer Kurumlarla Karşılaştırılması			
Seçenekler	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde
Çok daha kötü	14	23,0	23,0
Biraz daha kötü	10	16,4	16,4
Neredeyse aynı	19	31,3	31,1
Biraz daha iyi	3	4,9	4,9
Bilmiyorum	15	24,6	24,6
Toplam	61	100,0	100,0

Tablo 7'de üniversitedeki mevcut şikayet yönetimini diğer kurumlara ait şikayet yönetimleri ile genel olarak karşılaştırıldığında, konu hakkında fikri olmayanlar (% 24,6) dışarıda tutulduğunda katılımcıların sadece %4,9'u üniversitedeki mevcut şikayet yönetiminin diğer kurumlardan daha iyi olduğunu ifade ettiği görülmektedir.

Katılımcıların ilettikleri şikayetlerin üniversite şikayet yönetim mekanizması tarafından çözüme ulaştırılmasına ilişkin bulgulara Tablo 8'de yer verilmiştir.

Tablo 8: Katılımcı Şikayetlerinin Çözümüne Ulaşma Durumu

Çözümüne Ulaşma Durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde
Evet	7	11,5	11,5
Hayır	54	88,5	88,5
Toplam	61	100,0	100,0

Tablo 8 incelendiğinde; üniversite yönetimine iletilen şikayete konu olan problemlerin sadece %11,5'lik kısmının çözüme ulaştırıldığı görülmektedir.

Araştırmada katılımcıların ilettikleri şikayetlere yönelik geri bildirim alıp almadıklarına ilişkin veriler Tablo 9'da gösterilmektedir. Veri toplama aşamasında katılımcılar geri bildirim alıp almadıklarına ilişkin soruya cevap verdikten sonra verdikleri cevaba göre farklı sorularla karşılaşmıştır. Cevabı evet olanlara aldıkları geri bildirimden memnun olup olmadıkları, cevabı hayır olanlara ise geri bildirim almayı isteyip istemedikleri sorulmuştur. Tüm bu veriler Tablo 9'da yer almaktadır.

Tablo 9: Katılımcıların Şikayetlerine Yönelik Geri Bildirim Alma Durumu

Geri Bildirim Alma Oranları							
Geri Bildirim Alma Durumu		Frekans		Yüzde		Geçerli Yüzde	
Evet		13		21,3		21,3	
Hayır		48		78,7		78,7	
Toplam		61		100,0		100,0	
Geri Bildirim Alanların Memnuniyet Durumu				Geri Bildirim Almayanların Alma İstekleri			
Memnun Olma Durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Geri Bildirim Alımı İsteği Durumu	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde
Evet	3	4,9	23,1	Evet	47	77,0	97,9
Hayır	10	16,4	76,9	Hayır	1	1,6	2,1
Toplam	13	21,3	100,0	Toplam	48	78,7	100,0

Şikayet geri bildirimleri ile ilgili Uşak Üniversitesi Basın Protokol Birimi yetkilisiyle yapılan görüşme notlarına göre geri bildirimde kullanılan hazır bir mesaj olduğu fakat bu mesajın verimli bir şekilde kullanılmadığı aynı zamanda bu mesajın öğrenciler tarafından doğru algılanmadığı anlaşılmıştır. Tablo 9'da görüldüğü gibi şikayet yönetimi mekanizması

tarafından geri bildirimlerin %21,3'lük bir kesime iletiildiği ve bu geri bildirim alanların sadece %23,1'inin memnun kaldığı anlaşılmıştır. Geri bildirim almayanların (%78,7) büyük çoğunluğu (%97,9) şikayetlerine yönelik geri bildirim almak istediklerini ifade etmişlerdir.

Mevcut Şikayet Yönetim Mekanizmasına İlişkin Bulgular

Katılımcıların bildirmiş oldukları mevcut şikayet yönetim mekanizmasını değerlendirmelerine ilişkin her bir ifadenin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10: *Katılımcıların Üniversitenin Şikayet Yönetimi Mekanizmasına İlişkin Değerlemeleri*

Mevcut Şikayet Yönetimini Değerlendirme Soruları	Ort.	Std. Sapma
Üniversitede karşılaştığım problemlerle ilgili kendime muhatap buldum.	2,31	1,205
Karşılaştığım sorunları aktarırken şikayet yönetimi sorumlusunun sorunumla dikkatli bir şekilde ilgilendiğine inanıyorum.	2,21	1,266
Şikayetimin giderilmesi konusunda ilgili üniversite personeli uyum içinde çalışmaktadır.	2,00	1,049
Sorunlarıma etkin çözümler getirildi.	1,82	1,088
Karşılaştığım sorunlarla ilgili üniversite yönetiminin şikayet bildirimlerini teşvik ettiğini gördüm.	2,13	1,162
Şikayetime konu olan problem(ler) tam olarak ve zamanında giderildi.	1,70	,989
Üniversite yönetiminin şikayetime konu olan problemlerin çözümünü için uğraştığını gördüm.	2,11	1,156
Üniversite yönetiminin şikayetimle ilgilendiğini düşünüyorum.	2,26	1,223

Katılımcıların Tablo 10'da ki ifadelerle katılma düzeylerine ilişkin ortalamalarının 1,70 ile 2,31 arasında değiştiği görülmektedir. Buna göre şikayetlerin üniversite şikayet yönetimi mekanizması tarafından değerlendirilme biçimlerinin genel olarak olumsuz olduğu görülmektedir.

Her bir önermenin ortalamasına bakıldığında; katılımcıların şikayetine konu olan problemlerin tam olarak ve zamanında giderilmediği ($x=1,70$), problemlerine etkin çözümler getirilmediği ($x=1,82$), şikayetlerin giderilmesi için üniversite personelinin uyumlu bir şekilde çalışmadığını ($x=2,00$), üniversite yönetiminin problemlerin çözümünüyle uğraşmadığını ($x=2,11$), üniversite yönetiminin şikayet bildirimlerini teşvik etmediğini ($x=2,13$), şikayetlerin bildirildiği üniversite şikayet yönetimi sorumlusunun sorunlarla dikkatli bir şekilde ilgilenmediği ($x=2,21$) ve son olarak ise iletilen

şikayetlerle ilgili kendilerine muhatap bulamadıklarına inandıkları ($x=2,31$) görülmektedir.

Tablo 11’de katılımcıların şikayet yönetimi mekanizmasına ilişkin olumlu değerlendirmelerine ait ortalamalar yer almaktadır.

Tablo 11: Katılımcıların Üniversitenin Şikayet Yönetimi Mekanizmasına İlişkin Değerlemeleri (Devamı)

Karşılaştığım sorunları iletebilmek için üniversite internet sayfasındaki öneri/şikayet formunun ulaşılabilirliğinin kolay olduğunu gördüm.	3,38	1,368
Şikayetime uygulanacak değerlendirme süreci hakkında bilgilendirilmek isterdim.	4,08	1,269
Şikayetimin değerlendirilme sürecindeki aşamaları bilmem, çözüm sürecine güvenimi artırır.	3,84	1,416

Tablo 11’de gösterilen önermelere katılım düzeyine ait ortalama değerleri 3,38 ile 4,08 arasında değişmektedir. Buna göre bu önermeler bazında olumlu bir algının olduğunu söylemek mümkündür. Katılımcıların şikayetlerini iletmede kullandıkları internet sayfasındaki öneri ve şikayet formuna kolay ulaşabildikleri ($x=3,38$), şikayetlerine ilişkin değerlendirme işlemi hakkında bilgilendirilmek istedikleri ($x=4,08$) ve bu değerlendirme aşamalarını bilmesinin çözüm sürecine olan güvenini arttıracığını ($x=3,84$) gösteren bulgulara ulaşılmıştır.

Üniversite Şikayet Yönetimi Sorumlusunun Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Katılımcıların şikayetlerini iletmediği üniversite şikayet yönetimi sorumlusuna ilişkin değerlendirmelerine ait bulgular Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12: Katılımcıların Üniversite Şikayet Yönetimi Sorumlusunu Değerlendirmelerine İlişkin Cevaplar

Şikayet Yönetimi Sorumlusunu Değerlendirme Soruları	Ort.	Std. Sapma
Üniversite şikayet yönetimi sorumlusunun şikayetimin konusunu anlama	2,74	1,196
Organize bir şekilde hareket etme	2,30	,972
Doğru bilgi verme	2,48	1,026
Soruna çözüm getirme	2,21	,933
İnsiyatif alma	2,11	1,034
Olumlu ve samimi yaklaşma	2,48	1,206
Gelişmelerden haberdar etme	1,95	1,023
Şikayet(ler)inizi değerlendirmede profesyonelce yaklaşma	2,03	,930

Tablo 12’de yer alan veriler incelendiğinde, şikayet yönetimi sorumlusunun bir çok konuda yetersiz olduğu söylenebilir. Buna göre şikayet yönetimi sorumlusunun katılımcıları şikayet ile ilgili gelişmelerden haberdar etmediğine (x=1,95), değerlendirme sürecinde profesyonel bir yaklaşıma sahip olmadığına (x=2,03), inisiyatif alamadığına (x=2,11), çözüm getiremediğine (x=2,21), organize bir şekilde hareket edilemediğine (x=2,30), olumlu ve samimi yaklaşmadığına (x=2,48), doğru bilgi vermediğine (x=2,48) ve son olarak şikayete konu olan problemleri anlamadığına (x=2,74) ilişkin bulgular elde edilmiştir.

Katılımcıların Gelecekte Üniversiteye Yönelik Tutumları ve Olumsuz Ağızdan Ağıza İletişim Yayma Durumlarına İlişkin Bulgular

Katılımcıların üniversitede karşılaştıkları problemleri göz önünde bulundurarak, üniversiteye yönelik gelecekteki tutumlarına ilişkin değerlendirmeleri Tablo 13’de yer almaktadır.

Tablo 13: Katılımcıların Gelecekteki Tutumlarına İlişkin Değerlendirme

Gelecekteki Tutumlarını Değerlendirme Soruları	Ortalama	Std. Sapma
Üniversite ile ilgili diğer kişilere olumlu şeyler söylerim.	2,90	1,221
Gelecekte başkalarına bu üniversiteyi tavsiye ederim.	2,90	1,313
Bu üniversitede eğitim almaları için yakınlarımı teşvik ederim.	3,03	1,390

Tüm katılımcıların üniversiteye şikayette buldukları bilinmektedir. Tablo 13 incelendiğinde katılımcıların üniversiteye yönelik gelecekteki tutumlarının ortalama değerinin x=3,00’e yakın çıktığı görülmektedir. Buna göre katılımcıların; üniversite ile ilgili diğer kişilere olumlu şeyler söyleme (x=2,90), gelecekte başkalarına üniversiteyi tavsiye etme (x=2,90) ve son olarak bu üniversitede eğitim almayı yakınlarına tavsiye etme (x=3,03) konularında ne olumlu ne de olumsuz tutuma sahip oldukları görülmektedir.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Bir ülkenin gelişmişliğinin, eğitime verdiği önem ve doğru eğitim stratejilerinden geçtiği tartışılmaz bir gerçektir. Gelişen dünyada eğitim kalitesini artırmak için her geçen gün farklı eğitim stratejiler ve bilimsel metotlar kullanılmaktadır. Bu metotlar toplumun ihtiyacına göre sürekli yenilenmektedir.

Günümüzde eğitim sektörü; dünyadaki gelişmelere duyarsız kalmayıp toplumun taleplerine karşı duyarlı, katılımcılığa önem veren, hedef ve önceliklerini netleştirmiş, şeffaf ve etkin bir yapılanma içinde

hareket etmenin önemini kavramıştır (TR52 - 2023 Vizyon Raporu, 2011). Bu netleşen hedefler ve yapılanma doğrultusunda üniversiteler açısından öğrencilerinin memnuniyeti büyük önem arz etmekte, memnuniyetin sağlanabilmesi için şikayet yönetimi olgusunun üzerinde durulması gerekmektedir.

Araştırma kapsamında, öğrencilerin demografik özellikleri, üniversite öneri ve şikayet formunu kullanım amaçları, öğrencilerin hakkında şikayette bulunduğu birimler, üniversitede eğitimleri boyunca sahip oldukları şikayetleri üçüncü bir birime veya kuruma bildirme tutumları, öğrencilerin ikinci defa aynı şikayet konusuyla bildirimde bulunup bulunmadıkları, üniversite internet sitesindeki bilgilere ulaşmanın kolaylık derecesi hakkındaki görüşleri, öğrencilerin şikayetlerine konu olan problemlerin ne ölçüde çözüme ulaştırıldığı, öğrencilerin bildirmiş oldukları şikayetler hakkında geri bildirim alma durumları ve istekleri, öğrencilerin üniversite bünyesindeki mevcut şikayet değerlendirme mekanizmasına yönelik değerlendirmeleri, şikayetlerin iletildiği üniversite şikayet yönetimi sorumlusunun durumu, gelecekte üniversite hakkında çevresiyle olumlu bir bilgi paylaşımına sahip olup olmayacakları ve son olarak üniversitede ki mevcut şikayet yönetimi hakkında ki değerlendirmeleri araştırılmıştır.

Anket belli bir şikayetini öneri ve şikayet formu ile üniversiteye (Basın Protokol Daire Başkanlığı) bildirmiş olan öğrencilerle yürütülmüştür. Şikayet konusunda yapılan araştırmalarda cinsiyet değişkenine göre şikayet eğilimleri farklılık göstermektedir (Slama ve Williams, 1991; Keng vd., 1995). Bu çalışmada erkeklerin kadınlardan daha çok şikayet ettiği ve bu sonucun Manikas & Shea (1997) ve Sujithamrak & Lam (2005)'in çalışmalarıyla benzerlik gösterdiği görülmüştür.

Araştırmanın amacına yönelik olarak cevabı aranan; öğrencilerin hakkında en çok şikayet ettikleri birimler incelendiğinde, ilk sırayı birbirine çok yakın değerlere sahip olan öğrenci işleri ve üniversite-şehir ulaşım hattı almaktadır. Şikayet yönetimi mekanizması sorumlusu ile yapılan görüşmeler sonucu; özellikle öğrenci işlerinin sorumluluğunda olan öğrenci belgeleri ve diplomaların zamanında hazırlanması, notların girilmesindeki aksaklıklar konusunda yoğun şikayetler olduğu görülmektedir. Görüşme sonucu üzerinde araştırma yapılması gerekli olan sıkıntılı konulardan diğeri ise üniversite-şehir ulaşım hattı ile ilgili olarak otobüs şoförlerinin öğrencilere karşı davranış biçimleri ve servislerin son duraklarından kalkış saatlerindeki düzensizliktir.

Hakkında aynı oranda şikayette bulunulmuş diğer birimler ise bilgi işlem ve yemekhanedir. Bilgi işlem biriminde şikayete konu problemlerin not açıklama sistemindeki aksaklıklar ve diğer internet tabanlı hizmetlerden

oluştugu görülürken; yemekhaneye ilgili olarak ise şikayetlerin hijyen ile ilgili eksiklikler ve yiyecek-içecek çeşitlerinin sınırlı olmasından kaynaklandığı görülmektedir. Aynı zamanda, mevcut sistemde üniversite yönetimine iletilen şikayete konu olan problemlerin sadece %11,5'lik kısmının çözüme ulaştırıldığı göz önünde bulundurulduğunda üniversite yönetiminin bu konularda düzenlemeye gitmesi gerekmektedir. Böylece gelen şikayetlerin hem çözülmesine hem de mevcut sistem düzeldiği için gelecekteki şikayetlerinde önüne geçmiş olarak öğrencilerin bu tür konularda memnuniyetini arttırmış olacaktır.

Araştırmada öğrenci şikayetlerinin üniversite yönetimi tarafından değerlendirilmesine yönelik önermelere göre; şikayetlerin tam olarak ve zamanında giderilmemesi, sorunlara etkin çözümler getirilememesi, şikayetin giderilmesi konusunda üniversite personelinin uyum içinde çalışmaması, karşılaşılan sorunlara ilişkin üniversite yönetiminin problemin çözümünü için uğraşmadığı, karşılaşılan sorunlarla ilgili üniversite yönetiminin şikayet bildirimlerini teşvik etmediği, üniversite şikayet yönetimi sorumlusunun sorunla dikkatli bir şekilde ilgilenmediği ve karşılaşılan problemlerle ilgili muhatap bulunulamadığı şeklinde sıralandığı görülmektedir. Üniversite yönetiminin bu konulara daha fazla önem göstermesi gerektiği anlaşılmaktadır.

Öğrencilerin şikayetlerini bildirmek için üçüncü bir kurum olarak ulusal medya kanallarını ve sosyal medya kanallarını kullanmadıkları görülmektedir. Halstead (2002)' in de araştırmasında belirtmiş olduğu gibi bu durum öğrencilerin eğitim aldıkları üniversiteye iletmis oldukları şikayetlerin, üniversite yönetimini onarıcı ve yapıcı nitelikte olduklarını göstermektedir.

Üniversite şikayet yönetimi sorumlusu ile yapılan yüzyüze görüşmede, yönetimin ilgili tüm birimleri ile iletilen şikayetlerin çözüme ulaştırılması konusunda çaba sarfettikleri görülmektedir. Ancak öğrencilerin üniversite şikayet yönetimi sorumlusuna ilişkin değerlendirmelerinde, şikayet yönetimi sorumlusunun göstermiş olduğu tüm çabalara rağmen şikayetleri yönetebilme düzeyinin ortalamasının (3,00) altında kaldığı görülmektedir. Öğrencilerin şikayetlerini güven içerisinde bildirmelerinde, öğrencilerin memnuniyetini ve üniversiteye olan sadakatlerini arttırmada önemli bir etken olduğu dikkate alındığında, üniversite şikayet yönetimi sorumlusunun sunduğu hizmet kalitesini arttırmaya ve öğrencilerdeki mevcut olumsuz algıyı değiştirme yönünde çalışmaya gitmesi gerektiği söylenebilir. Bu algının değiştirilmesi ile öğrencilerin şikayet yönetim mekanizmasına güvenlerinin artırılabilmesi için çaba gösterilmelidir.

Yukarıdaki sonuçlara bağlı olarak şu öneriler getirilebilir:

- Öncelikle öğrenci merkezli bir şikayet sistemi kurulabilir,
- Basit ve anlaşılır bir öğrenci şikayet prosedürü dosyası hazırlanabilir,
- Şikayetlere cevap verecek yeterli sayı ve nitelikte personel alınabilir,
- Üniversiteye iletilen şikayetin üniversite şikayet yönetimi mekanizması tarafından alındığına ilişkin şikayette bulunanlara cevap yazılabilir (Cevap teşekkürle başlayabilir, şikayetin üniversite için neden değerli olduğu açıklanabilir, cevapların mümkün olduğunca kişiye özel olmasına özen gösterilebilir ve en azından şikayette bulunanın adına yazılabilir),
- Şikayete konu olan problemin çözümü için üniversite yönetiminin atacağı adımlar hakkında şikayette bulunan öğrenciler bilgilendirilebilir,
- Şikayetin alındığı tarihten sonraki 7 gün içerisinde şikayete konu olan problemin ilgili birime iletilmiş olduğunu veya problem hakkında yapılan işlemleri anlatan tam bir cevap verilebilir, bunun problem çözümüne kadar belirli zaman aralıklarıyla tekrar yapılabilir,
- Şikayette bulunan öğrenciye iletilen tüm e-postalar kolay anlaşılabilir ama ayrıntılı yazılabilir,
- Şikayetlerin çözüme ulaştırılması için şikayet yönetimi sorumlusuna daha fazla yetki verilebilir,
- Şikayet yönetimi mekanizmasını kullananların doldurabileceği bir değerlendirme anketi sunulabilir (böylece öğrencinin memnun kalıp kalmadığı kontrol edilebilir),
- Şikayetin iletildiği dökümanlar güvenilir bir arşivde saklanabilir, e-posta ve görüşmelerdeki bilgiler gizli tutulacağına ilişkin bilgilendirme yapılabilir.

Üniversite yönetiminin bu köklü değişiklikler ve düzenlemelerin yanısıra bazı ufak düzenlemelerde de bulunması gerekmektedir. Bunların en başında üniversite yönetimi, üniversiteye ait öneri ve şikayet formunun adını değiştirmelidir. Yeni verilen isim öğrencilerin, memnuniyetlerini de buradan iletebileceklerini hissetmelerini sağlayan bir özelliğe sahip olmalı ve aynı zamandan her durum için farklı form kullanılan bir yapıya sahip olmalıdır.

Aynı zamanda öğrencilerin % 26,2'si aynı konu ile ikinci bir şikayetle üniversite yönetimiyle karşı karşıya geldiği görülmektedir. Şikayetini bildirenlerin dörtte birinin ilk kez ilettiklerinde çözüme ulaştırılmaması

üniversite yönetiminin bu problemin çözüme ulaşması için ekstra maliyet ve zaman israfı yapmasına neden olmaktadır.

Sonuç olarak; üniversite yönetimi, şikayetlerin çözümü konusunda çaba göstermeli, problemle karşılaşan öğrencilerin gönüllerini almalı ve şikayet ile bozulan öğrenci-üniversite ilişkisinin düzelterek bu durumu fırsata dönüştürmelidir.

Kaynakça

- Akan Y. ve Kaynak, S. (2008). "Tüketicilerin Şikâyet Düşüncesini Etkileyen Faktörler", *Ankara Üniversitesi S.B.F. Dergisi*, 63 (2), 1-19.
- Alabay, M. N., (2012). "Müşteri Şikayetleri Yönetimi", *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, cilt 8, sayı 16, 137-158
- Barış, G. (2008). *Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Şikayet Yönetimi*, İstanbul: Mediacat Yayınları.
- Barlow, J ve Moller, C. (1998). *Her Şikayet Bir Armağandır*, Günhan Günay (çev), İstanbul: Rota Yayınları.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *The Journal of Marketing*, 71-84.
- Blodgett, J. G. ve Anderson R. D. (2000). "A Bayesian Network Model of Consumer Complaint Process", *Journal of Service Research*, 2(4), 321-338.
- Day R.L. ve Landon E.L. (1977). "Toward a theory of consumer complaining behavior". 425-437. (İçinde Woodside A, Steht J ve Bennet P.), *Consumer and Industrial Buying Behaviour*. Amsterdam: North Holland Publishing Company.
- DeFranco, A., Wortman, J., Lam. T. ve Countryman, C. (2005). "A Crosscultural Comparison of Customer Complaint Behaviour in Restaurants in Hotels". *Asia Pacific Journal of Tourism Research* 10 (2), 173-190.
- Doğan, G., & Erdoğan, S. (2010). ISO 10002: Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Şikâyetleri Yönetimi. *Borusan Lojistik Örneği*.
- Ekiz, E. H., Araslı, H., Farıvarsadri, G., ve Bavik, A. (2008). "Algılanan Adalet Kavramı Perspektifinde Etkin Şikayet Yönetimi: KKTC Üniversiteleri Üzerine Bir Araştırma". *Sosyal Bilimler Dergisi*. 19.
- Federal Reserve Survey. (2005). "Federal Reserve Complaint Handling Process Report", <http://www.federalreserveconsumerhelp.gov/about/consumer-complaint.cfm> , erişim tarihi: 28.03.2013

- Fornell, C. ve Wernerfelt, B. (1987), "Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis," *Journal of Marketing Research*, 24, 337-346.
- Gilly, M. C. ve Hansen, R. W. (1985). "Consumer Complaint Handling As A Strategic Marketing Tool," *The Journal of Consumer Marketing*, 2, 4, 5-16.
- Halstead, D. (2002). Negative word of mouth: substitute for or supplement to consumer complaints?. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction & Complaining Behavior*, 15, 1.
- Hançer, M. (2003). Konaklama Endüstrisinde Müşteri Sadakati: Anlam, Önem, Etki Ve Sonuçlar. *Seyahat ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1-2), 39-45.
- Harrison-Walker, L.J. (2001). "E-Complaining: A Content Analysis of an Internet Complaint Forum". *Journal of Services Marketing*, 15 (5), 397-412.
- Hart, C. W., Heskett, J. L., ve Sasser Jr, W. E. (1990). The profitable art of service recovery. *Harvard business review*, 68(4), 148.
- Heung, C. S., ve Lam, T. (2003). Customer complaint behavior towards restaurant services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(4/5), 283-289.
- Hirschman, A. O. (1970). "Exit, Voice and Loyalty Responses to Decline in Firms, Organizations and States". Cambridge: Harvard University Press.
- Johnston, R. (1998). The effect of intensity of dissatisfaction on complaining behaviour. *Journal of Consumer Satisfaction Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 11, 69-77.
- Kaya, İ. (2000). Muhterem Müşterimiz, Babali Kültür Yayıncılığı, İstanbul, 40
- Keng, K. A., Richmond D. ve Han S. (1995). "Determinants of consumer complaint behaviour: A study of Singapore Consumers". *Journal of International Consumer Marketing* 8(2), 59-76.
- Kılıç, B., ve Ok, S. (2012). Otel işletmelerinde müşteri şikayetleri ve şikayetlerin değerlendirilmesi. *Journal of Yasar University*, 25(7), 4189-4202.
- Kim, M. R. (2010). The importance of customer satisfaction and delight on loyalty in the tourism and hospitality industry. (Order No. 3435204, Michigan State University). ProQuest Dissertations and Theses
- Kitapçı, O. (2008). "Restoran Hizmetlerinde Müşteri Şikayet Davranışları: Sivas İli'nde bir Uygulama". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 111-120.

- Lam, T. ve Tang, V. (2003). "Recognizing Customer Complaint Behaviour: The Case of Hong Kong Hotel Restaurants". *Journal of Travel and Tourism Marketing* 14(1), 69-86.
- Litvin, S. W., Goldsmith, R. E., ve Pan, B. (2008). Electronic word-of-mouth in hospitality and tourism management. *Tourism management*, 29(3), 458-468.
- Manikas, P. A. ve Shea, L. (1997), "Hotel Complaint Behavior and Resolution: A Content Analysis". *Journal of Travel Research*, 36(2), 68-73.
- Mattila, A. S., ve Wirtz, J. (2004). Consumer complaining to firms: the determinants of channel choice. *Journal of Services Marketing*, 18(2), 147-155.
- McCullough, M. A., Berry, L. L., ve Yadav, M. S. (2000). An empirical investigation of customer satisfaction after service failure and recovery. *Journal of service research*, 3(2), 121-137.
- Morganosky, M. ve Buckley H. (1987). "Complaint Behavior: Analysis By Demographics, Lifestyle, And Consumer Values". *Advances in Consumer Research* 14, 223-226.
- Naylor, G. (2003). The complaining customer: a service provider's best friend. *Journal Of Consumer Satisfaction Dissatisfaction And Complaining Behavior*, 16, 241-248.
- Novikova, K. (2009). A study of customer satisfaction factors and employee satisfaction in the hospitality industry. (Order No. 1464981, Southern Illinois University at Carbondale). ProQuest Dissertations and Theses
- Odabaşı, Yavuz .(2000). Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, 1.Basım İstanbul: Sistem Yayıncılık
- OFTEL Report. (2003). "Customer Satisfaction with Oftel's Complaint Handling", <http://stakeholders.ofcom.org.uk> , erişim tarihi: 22.03.2013
- Öztürk, Y., ve Seyhan, K. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi. *Journal of Commerce*, (1), 121.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-itemscale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Plymire, J. (1991). Complaints as opportunities. *Journal of Services Marketing*, 5(1), 61-65.

- Riscinto-Kozub, K. (2008). The effects of service recovery satisfaction on customer loyalty and future behavioral intentions: An exploratory study in the luxury hotel industry. (Order No. 3317342, Auburn University). ProQuest Dissertations and Theses
- Sarıdaldı, Evrim ve Sevim, Ş., (2009). Müşteri Şikayet Yönetimi Performansının Değerlendirilmesi: TCDD 3. Bölge Müdürlüğünde Bir uygulama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(22), 110-126.
- Singh, J. ve Widing, R. E. (1991), "What Occurs Once Consumers Complain? A Theoretical Model for Understanding Satisfaction/Dissatisfaction Outcomes of Complaint Responses", *European Journal of Marketing*, Vol 25(5), 30-46.
- Slama, M. E. ve Williams, T. G. (1991). "Consumer Interaction Styles and Purchase Complaint İntention". *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 4, 167-174.
- Stone, M. (2011). Literature review on complaints management. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 18(2), 108-122.
- Sujithamrak, S. ve Lam, T. (2005). "Relationship Between Customer Complaint Behaviour and Demographic Characteristics: A Study of Hotel Restaurants' Patrons". *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(3), 289-307.
- TR52 - 2023 Vizyonu. (2011).TR52 Düzey 2 Bölgesi (Konya-Karaman) 2023 Vizyon Raporu, <http://www.tr52.org> , erişim tarihi: 10.05.2013
- Vos, J. F. J., Huitema, G. B. ve de Lange-Ros, E. (2008). How organisations can learn from complaints. *The TQM Journal*, 20(1), 8-17.
- Walsh, A. (1996). Customer perception of quality of service and response to the complaint-handling process of a rental car company. *Journal Of Consumer Satisfaction Dissatisfaction And Complaining Behavior*, 9, 190-199.
- Woodruff, R. B. (1997). Customer value: the next source for competitive advantage. *Journal of the academy of marketing science*, 25(2), 139-153.
- Yüksel, A. ve Kılınç, U.K. (2003). "Müşterilerin Şikayet Çözümüne Yönelik Konaklama İşletmelerinden Beklentileri ve Değişik Müşteri Grupları Arasındaki Beklenti Farkları". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14 (1), 23-32.