

İç Anadolu Bölgesinde Bulunan Çimento Fabrikalarının Ürün Arzı ve Müşteri Memnuniyeti Süreçlerinin İrdelenmesi

Celalettin Başyigit^{1*}, Yunus Emre Karabulut², Mutlu İrem Kartlı³

¹Süleyman Demirel Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, İnşaat Mühendisliği Bölümü, Isparta, Türkiye

²Süleyman Demirel Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yapı Eğitimi ABD, Isparta, Türkiye

³ Süleyman Demirel Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İnşaat Mühendisliği ABD, Isparta, Türkiye

*celalettinbasyigit@sdu.edu.tr

Özet

Gelişen inşaat sektörü içerisinde temel yapı malzemelerinden biri olan çimento geçmişten günümüze en yaygın kullanılan malzemeler arasında yer almaktadır. Zaman içerisinde farklı yöntem ve katkı maddeler ile çeşitlendirilen çimento bir dizi üretim sürecinden geçmektedir. Bunlar hammaddenin temini, depolanması ve saklanması, klinkerin pişirilmesi, depolanması ve saklanması ve son olarak ambalaj ve sevk kısımlarından oluşur. İnşaat sektöründe büyük paya sahip olan çimento bir yandan ülke gelirine katkı sağlarken, bir yandan da çevresel etkileri, ekonomik rekabet oluşturmaları ve üretim sürecinde meydana gelen problemlerden dolayı üreticileri ve piyasayı sıkıntıya düşürmektedir. Çalışma, İç Anadolu bölgesinde yer alan çimento fabrikaları göz önünde bulundurularak fabrikalarının hammadde temininden satış aşamasına kadar geçen işlem basamaklarının yapılan anket çalışması ile değerlendirilmesini kapsamaktadır. 29 adet sorudan oluşan anket çalışması, fabrikaların üretim, satış, planlama, kontrol ve kalite bölümlerindeki yetkililer tarafından yanıtlanmıştır. Elde edilen sonuçlar bilgisayar destekli istatistiksel bir program olan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programı ile değerlendirmiş ve elde edilen sayısal verilere göre her bir soru için memnuniyet düzeyi belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Çimento, İç Anadolu Bölgesi, Çimento Üretimi

The Examining of Process of Cement Factory's Product Offer and Customer Satisfaction in Central Anatolia Region

Abstract

Cement, as one of the most important structure material, is in the most common structures from past to present. Cement which is diversified by different ways and admixtures pass through a number of manufacturing process. These are procurement and storage of raw material; cooking, procurement and storage of clinker; and last package and shipping. Cement which has a big place in building trade, contributes to incomes of country; on the other hand it distress producers and market because of environmental effects, economic competition and problems in manufacturing process. The study contains survey working which evaluates factory's process steps from supplying raw material to sales phase about factories in Central Anatolia Region. The survey working which consists of 29 questions carried out with authorities who works in factory departments of manufactures,

sales, plannig, control and quality. Obtained results are evaluated with SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) which is a computer supported statistical programme. According to obtained numeric datas, for every question, satisfaction level is determined.

Keywords: Cement, Central Anatolian Region, Cement Produce

GİRİŞ

Çimento, hava ile su da sertleşen ve sertleştikten sonra da su da çözünmeyen hidrolik bir bağlayıcıdır. İnşaat yapımında kullanılan beton içerisinde çimento hacimce en az yeri kaplayan madde olmasına karşın betonu oluşturan bileşenler arasında en önemlisidir. Çimentonun tarihi gelişimine bakıldığında araştırma bulguları, kalsine haldeki saf olmayan jipsten oluşan çimentonun ilk olarak M.Ö. 2000 yılında Eski Mısırlılarca kullanıldığını göstermektedir. Yine aynı dönemde magneziyen kireç ile karışık haldeki puzolanik doğal malzemenin eski Hitit şehirlerinde kullanıldığı görülmektedir (Kuşçu ve Selçuk, 1993).

Güney Doğu Anadolu ve Kapadokya'da magnezyumlu kireç (dolomitik kireç), asit volkanik, volkanik kül, tuf, ignimbirit ve pomzaların puzolanik bileşiminden faydalanılarak muhtelif yapıların inşa edilmiş olması çimentonun Anadolu'da Batı uygarlığından çok daha önce keşfedilmiş olduğunun kanıtıdır (Ceylan ve Saraç, 2006). Ayrıca, Teos (İzmir), Efes (İzmir), Afrosdias (Aydın), Knidas (Muğla) gibi batı medeniyetine mensup şehirlerde çimento ve harcın Anadolu uygarlığıyla sağlanan temaslar sonucu kullanılması da çimentonun ilk olarak Anadolu'da kullanıldığı fikrini güçlendirmektedir (Özgür, 1996). Günümüzde ise dünyanın her tarafında insanların yaşam alanlarını oluşturmak için beton kullanılmakta ve muhakkak beton muhtevasının en önemli maddesini de çimento oluşturmaktadır.

Çimento üretim süreci; hammadde temini, hammaddeyi depolama ve hazırlama, yakıtı depolama ve hazırlama, klinker pişirme, öğütme ve depolama ve son olarak ambalajlama ve sevk olarak sıralanmaktadır. İstenilen kalitede ürün elde etmek adına tüm bu aşamaların kusursuz ve yerinde tamamlanması gerekmektedir.

Çimento, henüz teknolojik bir alternatifi bulunmadığı için özellikle gelişmekte olan ülkelerde ekonomik yapı içerisinde ayrı bir yere ve öneme sahiptir. İnşaat sektörünün birçok sektörle doğrudan veya dolaylı olarak ilişkisi bulunmaktadır. Dolayısıyla çimento sektöründeki gelişmeler yaratacağı etkiyle ulaşımdan enerjiye, giyimden gıdaya pek çok sektörü etkilemektedir.

Ülkemiz çimento sektöründe Avrupa'nın en büyük, dünyanın ise beşinci büyük üreticisi olarak ihracatta dünya pazarında altıncı sırada yer almaktadır. 2015 yılı dünya çimento sektörü ihracatı 9,7 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. Aynı yıl, Türkiye 550 milyon dolar değerinde ihracat ve toplam ihracattan aldığı % 5,7 oranındaki pay ile dünya çimento sektörü ihracatında altıncı sırada yer almaktadır. 2015 yılı verilerine göre; Çin, Tayland BAE, Türkiye ve Almanya dünya çimento ihracatından en fazla pay alan ülkeler arasındadır. Dünya çimento ithalatı ise 2015 yılında 10,3 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. Önemli çimento ithalatçısı ülkeler arasında ABD, Sri Lanka, Umman, Fransa, Singapur gibi ülkeler yer almaktadır (Türkiye Ekonomi Bakanlığı, 2017).

Çimento üreticileri yoğunluklu olarak Marmara, İç Anadolu ve Ege Bölgesi'nde olmakla birlikte ülkemizin geneline yayılmış durumdadır. Türk çimento sektöründe 49 adet entegre tesis, 18 adet öğütme-paketleme tesisi olmak üzere toplam 67 çimento fabrikasıyla 16.500 kişiye istihdam sağlamaktadır (Türkiye Ekonomi Bakanlığı, 2017). Ülkemizde faaliyet gösteren çimento fabrikalarının harita üzerinde gösterimi Şekil 1'de yer almaktadır.



Bu harita Türkiye Çimento Müstahsilileri Birliği (TÇMB) tarafından hazırlanmıştır.

Şekil 1. Türkiye’de Faaliyet Gösteren Çimento Fabrikalarının Harita Üzerinde Dağılımı (TÇMB, 2017)

Çimento ihracatının 2014 ve 2015 yıllarında altılı GTİP (Gümrük Tarife İstatistik Pozisyonu) bazında çimento türleri sıralamasında, 1. sırayı Portland çimento alırken, 2. sırayı klinker, 3. sırayı ise beyaz çimento almıştır. Çimento ihracatı, 2015 yılında 550 milyon dolar değerinde gerçekleşmiştir. Altyapı ve inşaat faaliyetlerinin artarak devam etmesi dolaylı olarak çimento talebini de artıracığından 2023 yılında çimento üretiminin 99,8 milyon tona ulaşması beklenmektedir (Türkiye Cumhuriyeti Ekonomi Bakanlığı, 2017).

İnşaat sektöründe büyük paya sahip olan çimento bir yandan ülke gelirine katkı sağlarken, bir yandan da çevresel etkileri, ekonomik rekabet oluşturması ve üretim sürecinde meydana gelen problemlerden dolayı üreticileri ve piyasayı sıkıntıya düşürmektedir. Üretim sürecinin kusursuz bir şekilde tamamlanması adına, hammadde temininden paketlenme işlemine kadar çimento üretiminde bir dizi kontrol yapılmaktadır. Bu sayede var olan ya da olması muhtemel problemlere anında çözüm üretilebilmektedir.

Bu çalışmada, İç Anadolu bölgesinde yer alan çimento fabrikaları göz önüne alınarak, fabrikaların hammadde temininden satış aşamasına kadar geçen işlem basamakları yapılan anket çalışması ile değerlendirilmiştir.

MATERYAL ve YÖNTEM

Çalışmada öncelikle araştırmaya konu olan İç Anadolu Bölgesinde bulunan çimento fabrikaları tespit edilmiştir. Çalışma da, İç Anadolu bölgesinde yer alan çimento fabrikalarının hammadde temininden satış aşamasına kadar geçen işlem basamaklarını incelemek amacıyla bölgedeki toplam 10 çimento fabrikasına anket çalışması yapılmıştır. Bu amaçla hazırlanan anket 29 adet sorudan oluşmaktadır. Anket soruları Ek A’da yer almaktadır.

Anket soruları hazırlanırken çimento fabrikalarının üretim süreçleri ve bu fabrikaların hammadde temininden satış aşamasına kadar geçen süreçlerinin incelenmesine yönelik olmasına özen gösterilmiştir. Anket çalışması İç Anadolu Bölgesinde bulunan çimento fabrikalarının üretim, satış, planlama, kontrol ve kalite bölümlerindeki yetkililerine yüz-yüze görüşme yöntemi ile uygulanmıştır.

29 adet sorudan oluşan anket çalışması, fabrikaların ilgili bölümlerindeki yetkililere yönlendirilerek, elde edilen sonuçlar bilgisayar destekli istatistiksel bir program olan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programı ile değerlendirilmiştir. Son olarak, elde edilen sayısal verilere göre her bir soru değerlendirilerek konuya ilişkin memnuniyet düzeyi yorumlanmaya çalışılmıştır. Anket soruları için, Aşkale Çimento firmasından faydalanılmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde, çimento fabrikalarının üretim süreçleri ve hammadde temininden satış aşamasına kadar geçen işlem basamaklarının incelenmesi amacıyla uygulanan anket çalışmasının genel bir değerlendirilmesine yer verilmiştir. Anket çalışmasından elde edilen bulgulara dayalı olarak aşağıdaki açıklama ve yorumlar yapılmıştır. Değerlendirme aşamasında 10 adet fabrika baz alınmıştır. Anket çalışması sonucunda elde edilen istatistiksel verilere ait veriler Çizelge 1’de yer almaktadır.

Çizelge 1. Anket Çalışması Sonucunda Elde Edilen İstatistiksel Veriler

SORULAR	Çok Kötü		Kötü		Orta		İyi		Çok İyi	
	S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
Satış personelinin müşteri ile olan ilişkileri?	0	0	0	0	4	40	6	60	0	0
Satış personelinin fiyat, pazar, çimento bilgisi?	0	0	0	0	2	20	6	60	2	20
Müşteriye yapılan ziyaretlerin yeterliliği?	0	0	0	0	0	0	6	60	4	40
Siparişlerin hatasız alınması?	0	0	0	0	0	0	6	60	4	40
Siparişin bilgisayara doğru işlenmesi ve işlem süreci?	0	0	0	0	0	0	6	60	4	40
Taleplerin karşılanma hızı?	0	0	0	0	2	20	2	20	6	60
Çimento yükleme sisteminin yeterliliği?	0	0	0	0	2	20	4	40	4	40
Doğru çimentonun yüklenmesi?	0	0	0	0	0	0	4	40	6	60
Çimentonun talep edilen miktarda eksiksiz yüklenmesi?	0	0	0	0	0	0	2	20	8	80
Çimento yükleme saatlerinin uygunluğu?	0	0	0	0	0	0	8	80	2	20
Çimentonun araçlara yüklenme hızı?	0	0	0	0	0	0	4	40	6	60
Ambalajlı çimento için hasarsız teslimat düzeyi?	0	0	0	0	0	0	2	20	8	80
Çimentonun zamanında teslimatı?	0	0	0	0	0	0	4	40	6	60
Faturanın hatasız düzenlenmesi?	0	0	0	0	2	20	4	40	4	40
Faturaların zamanında müşteriye teslimatı?	0	0	0	0	6	60	0	0	4	40
Müşteriyi, çimento hesapları hakkında bilgilendirme?	0	0	0	0	8	80	2	20	0	0
Ödeme vadelerinin piyasa koşullarına uygunluğu?	0	0	0	0	6	60	4	40	0	0
Ödeme şekli alternatifleri? (çek, havale, nakit, kredi kartı)	0	0	0	0	4	40	2	20	4	40
Müşteri şikayetlerine yeterli çözüm üretme?	0	0	0	0	4	40	4	40	2	20
Müşteri şikayetlerine cevap verme süresi?	0	0	0	0	2	20	6	60	2	20
Ürün kalitesi?	0	0	0	0	0	0	6	60	4	40
Ürün çeşitliliği ve sürekliliği?	0	0	0	0	0	0	8	80	2	20
Kağıt torba kalitesi?	0	0	0	0	2	20	8	80	0	0
Görüşmek istenilen satış personeline kolayca ulaşılabilir mi?	0	0	0	0	4	40	6	60	0	0
Görüşmek istenilen muhasebe personeline kolayca ulaşılabilir mi?	0	0	0	0	4	40	6	60	0	0

Bu çalışma kapsamında İç Anadolu Bölgesinde bulunan çimento fabrikalarının bölüm sorumlularına uygulanan anket çalışmasından elde edilen sonuçların ışığı altında değerlendirmeler yapılmıştır.

- Anket sonuçlarına göre, İç Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren ve araştırmaya katılan çimento fabrikalarının, satış bölümündeki personellerin müşteri ile olan ilişkileri değerlendirilecek olursa, fabrika yetkilileri müşteri ile %60 oranında iyi ilişkiler kurulduğunu ve %40 oranında ise ilişkilerin orta düzeyde olduğunu vurgulanmaktadır. Bu

sonuç, müşteri ile satış personeli arasındaki iletişimin iyi olduğunu ancak geliştirilmesi gerektiğini, ayrıca yetkililerin satış personellerinden bu konuda çok iyi performans göremediklerini göstermektedir.

- Satış personelinin performansı ile ilgili bilgi içeren bir diğer konu ise personelin fiyat, pazar, çimento bilgisidir. Bu konuda fabrika yetkililerinin %20'si personellerinden çok iyi performans görürken %60'ı iyi performans ve %20 gibi düşük bir bölümü ile orta düzeyde performans elde etmektedir.
- Müşteriye yapılan ziyaretlerin yeterliliği konusunda fabrika yetkililerinin %60'ının orta ve %40'ının iyi cevabı verdiği görülmektedir. Bu sonuç, müşteriye yapılan ziyaretlerin orta düzeyde olduğunu göstermektedir.
- Siparişlerin hatasız alınması hususunda yöneltilen anket sorusuna fabrika yetkilileri tarafından, %60 iyi ve %40 çok iyi cevabı verilmiştir. Dolayısıyla sipariş alma konusunda fabrikaların problem yaşamadığı açık bir şekilde görülmektedir.
- Siparişler ile ilgili diğer bir anket sorusu da siparişlerin sisteme ne derece doğru işlendiğidir. Bu konuda araştırmaya katılan çimento fabrikası yetkililerinin %60'ı iyi ve %40'ı çok iyi cevabını vermiştir. Sipariş alma ve sisteme işleme aşamalarında sorun teşkil edecek bir süreç yaşanmadığı görülmektedir.
- Yetkililer tarafından taleplerin hızlı değerlendirilmesi konusunda çimento fabrikası yetkililerinin %20'si orta, %20'si iyi ve %60'ının çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sonuçlar, taleplerin değerlendirilmesi konusunda verimliliğin üst seviyede olduğunu ortaya koymaktadır.
- Ürün sevkiyatı konusunda yönlendirilmiş olan çimento yükleme sisteminin yeterliliği sorusuna çimento fabrikası yetkililerinin %20'si orta, %40 iyi ve %40 çok iyi cevabını vermiştir. Elde edilen sonuçlardan yükleme sisteminin yeterliliğinin iyi düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.
- Sevkiyat konusuna ilişkin bir diğer soruda doğru çimentonun yüklenme durumudur. Bu soruya çimento fabrikası yetkililerinin %40'ı iyi cevabını verirken, %60 gibi yüksek bir oranda çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Fabrikaların doğru malzeme yükleme konusunda problem yaşamadıkları açıkça ortaya koyulmaktadır.
- Çimentonun talep edilen miktarda eksiksiz yüklenmesi sorusuna çimento fabrikası yetkililerinin %20'si iyi ve %80'i çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sevkiyata ilişkin olan bu soruda yetkililerden alınan cevaplar doğrultusunda bir sorun ile karşılaşmadığı ve verimliliğin üst düzeyde olduğu görülmektedir.
- Anket çalışmasına göre çimento yükleme saatlerinin uygunluğu değerlendirilecek olursa, fabrika yetkilileri %80'i gibi büyük bir oranda iyi cevabını verirken, %20'sinin çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Dolayısıyla yükleme saatlerinin genel olarak uygun olduğu elde edilen sayısal verilerden anlaşılmaktadır.
- Çimentonun araçlara yüklenme hızı sorusuna araştırmaya katılan çimento fabrikası yetkililerinin verdiği cevaplar değerlendirildiğinde %40'ının iyi ve %60 çok iyi cevabını

verdiği görülmektedir. Çimentonun araçlara yüklenme hızı konusunda memnuniyetin iyi düzeyde olduğu görülmektedir.

- Teslimat konusunu değerlendirmek adına yönlendirilmiş olan bir diğer soruda hasarsız teslimat düzeyi sorusudur. Bu soruya fabrika yetkililerinin %20'si iyi cevabını verirken, %80'inin çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sonuçlardan da anlaşıldığı gibi malzemelerin hasarsız teslimatı konusunda memnuniyet üst düzeydedir.
- Elde edilen verilere göre çimentonun zamanında teslimatı sorusuna yetkililer tarafından verilen cevapların %40'ının iyi ve %60'ı gibi büyük bir kısmının da çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Teslimat zamanı bakımından fabrikaların memnuniyet düzeyinin çok iyi olduğu görülmektedir.
- Anket sonuçlarına göre, faturanın hatasız düzenlenmesi sorusuna fabrika yetkililerin verdiği cevaplar değerlendirildiğinde, %20'si gibi düşük bir bölümünün orta, %40'ının iyi ve geriye kalan %40'ının çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sonuçlardan anlaşıldığı gibi fatura düzenleme konusunda memnuniyet iyi düzeydedir.
- Anket çalışmasında, faturalandırma konusunda yönlendirilen bir diğer soruda faturaların zamanında müşteriye teslimatı sorusudur. Çimento fabrikası yetkililerinin bu soruya verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde, %60'ının orta ve geriye kalan %40'ının çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sonuçlardan anlaşıldığı gibi faturaların zamanında müşteriye teslim edilmesi konusunda memnuniyetin orta düzeyde olduğu vurgulanmaktadır.
- Anket sonuçlarına göre müşteriyi, çimento hesapları hakkında bilgilendirme sorusuna yetkililerinin %80'inin orta ve geriye kalan %20'lik bölümün iyi cevabını verdiği görülmektedir. Bu konuda ki memnuniyetin orta düzeyde olduğu ve geliştirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır.
- Anket çalışmasında, finans bölümü adına yönlendirilmiş olan ödeme vadelerinin piyasa koşullarına uygunluğu sorusuna, yetkililerin %60'ının orta ve %40'ının iyi cevabını verdiği görülmektedir. Bu sonuçlara göre, ödeme vadeleri konusunda memnuniyetin orta düzeyde olduğu vurgulanmaktadır.
- Anket sonuçlarına göre finans adına değerlendirilen bir diğer soruda ödeme şekli alternatiflerinin değerlendirilmesi sorusudur. Bu soruya çimento fabrikası yetkililerinin %40'ının orta, %20'sinin iyi ve geriye kalan %40'lık bölümünün çok iyi cevabını verdiği görülmektedir.
- Anket çalışmasında müşteri memnuniyeti adına yönlendirilen, müşteri şikayetlerine yeterli çözüm üretme sorusuna çimento fabrikası yetkililerinin %40'ının orta, %40'ının iyi ve geriye kalan %20'lik bölümünün çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sonuçlara değerlendirildiğinde, müşteri memnuniyeti hususunda daha fazla çalışma yapılması ve memnuniyetin artırılması gerektiği vurgulanmaktadır.
- Çalışmada, müşteri memnuniyeti adına yönlendirilen bir diğer soruda müşteri şikayetlerine cevap verme süresi sorusudur. Bu soruya, yetkililerinin %20'sinin orta, %60 gibi büyük bir bölümünün iyi ve geriye kalan %20'lik bölümünün çok iyi cevabını verdiği

görülmektedir. Sonuçlara göre, müşteri şikâyetlerine cevap verme konusunda memnuniyet iyi düzeydedir.

- Anket çalışmasına göre, kalite ile ilgili değerlendirmeye alınan ürün kalitesi sorusuna çimento fabrikası yetkililerinin %60'ı gibi büyük bir bölümünün iyi ve geriye kalan %40'lık bölümünün çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Elde edilen sonuçlardan ürün kalitesi konusunda memnuniyetin iyi düzeyde olduğu ortaya koyulmaktadır.
- Anket çalışmasında üretim ve süreklilik adına fabrika yetkililerine yönlendirilen, ürün çeşitliliği ve sürekliliği sorusuna yetkililerin %80'i gibi büyük bir bölümünün iyi ve geriye kalan %20'lik bölümünün çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde, ürün çeşitliliği ve sürekliliği konusunda memnuniyetin iyi düzeyde olduğu ortaya koyulmuştur.
- Anket çalışmasında, kalite konusunda yönlendirilen kağıt torba kalitesi sorusuna yetkililerin verdiği cevapların %20'si gibi düşük bir bölümünün orta ve geriye kalan %80'inin iyi cevabını verdiği görülmektedir. Elde edilen sonuçlara göre, kağıt torba kalitesi açısından memnuniyet iyi düzeydedir.
- Müşteri memnuniyeti konusunda yönlendirilen bir soru da, görüşmek istenilen satış personeline kolayca ulaşabilme sorusudur. Bu konuda fabrika yetkililerinin %40'ının orta ve geriye kalan %60'ının iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde, bu konuda ki memnuniyetin iyi düzeyde olduğu ancak daha üst düzeyde memnuniyet elde etmek adına geliştirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır.
- Müşteri memnuniyeti konusunda yönlendirilen bir diğer soru da, görüşmek istenilen muhasebe personeline kolayca ulaşabilme sorusudur. Çimento fabrikası yetkililerinin %40'ının orta ve geriye kalan %60'ının iyi cevabını verdiği görülmektedir. Değerlendirme sonucuna göre, bu konuda ki memnuniyetin iyi düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.
- Anket çalışmasında, görüşmek istenilen teknik personele kolayca ulaşabilme sorusuna yetkililerin % 40'ının orta ve geriye kalan %60'ının iyi cevabını verdiği görülmektedir. Müşteri memnuniyeti adına yönlendirilen diğer sorularda olduğu gibi bu konuda da memnuniyetin iyi düzeyde olduğu ancak, geliştirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır.
- Anket sonuçlarına göre, görüşmek istenilen yönetici personele kolayca ulaşabilme sorusuna çimento fabrikası yetkililerinin %60'ının orta ve geriye kalan %40'ının iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde, bu konudaki memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi bakımından, istenilen yönetici personele kolayca ulaşabilme konusunda geliştirme yapılması vurgulanmaktadır.
- Anket çalışmasında yer verilen bir diğer soruda, istenilen bilgiye ulaşabilme sorudur. Yetkililerinin bu soruya verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde, %80'i gibi büyük bir bölümünün orta ve geriye kalan %20'lik bölümünün iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde, bu konuda ki memnuniyetin orta düzeyde olduğu ve konu ile ilgili geliştirme çalışmaları yapılarak memnuniyet düzeyinin artırılması gerektiği vurgulanmaktadır.
- Anket çalışmasında eğitim adına yönlendirilen bir soruda, seminer ve eğitimler sorusudur. Bu konuda, çimento fabrikası yetkilileri tarafından %60 gibi büyük bir bölümün orta,

%20'lik bölümün iyi ve geriye kalan %20'nin ise çok iyi cevabını verdiği görülmektedir. Sonuçlara bakıldığında, seminer ve eğitim konusunda memnuniyetin orta düzeyde olduğu ve bu konuda fabrika yetkilileri tarafından gerekli çalışmaların hazırlanarak uygulanması konusunda gereklilik vurgulanmaktadır.

TARTIŞMA VE ÖNERİLER

İnşaat sektöründe en çok kullanılan malzemelerden biri olan çimento, ülke ve dünya ekonomisine sağladığı katkılardan dolayı daima ön plandadır. Son yıllara ait çimento üretim raporları incelendiğinde, ülke ekonomisine sağlamış olduğu destek sayısal değerlerle de gözler önüne serilmektedir. Bu derece önem arz eden bir üretim kolunun işleyişinde hataya yer verilmeden ya da olası hataları önceden tespit edilerek çözüm odaklı çalışılması gerekmektedir.

Yapılan çalışmada fabrika yetkililerinin anket sorularına vermiş oldukları cevaplar dahilinde çimento üretim sürecinde müşterilerin; ürün kalitesi, ürün çeşitliliği ve sürekliliği, sipariş alma ve sisteme işleme, çimentonun araçlara yüklenme hızı, doğru malzeme ve miktarı belirleme, yükleme saatlerinin uygunluğu, malzemelerin hasarsız ve zamanında teslimatı, fatura düzenlenmesi, ödeme şekli alternatiflerinin çeşitliliği, kağıt torba kalitesi ve muhasebe personeli ile iletişime geçme konusunda problem yaşamadıkları açıkça ortaya koyulmaktadır.

Ancak, müşteri ile satış personeli arasındaki ilişki, satış personelinin fiyat, pazar ve çimento bilgisi, müşteriye yapılan ziyaretler, faturaların zamanında müşteriye teslim edilmesi, ödeme vadeleri, çimento hesapları hakkında bilgilendirme, görüşmek istenilen satış personeline, teknik personele ve yönetici personele kolayca ulaşabilme, seminer ve eğitim konularında tam manasıyla yeterlilik sağlanmadığı anlaşılmaktadır. Üretim sürecinden etkin verim alınabilmesi için yetersiz kalınan konularda fabrika yetkilileri tarafından gerekli çalışmaların hazırlanarak uygulanması gerekmektedir.

KAYNAKLAR

- Ceylan, H., Saraç, S. (2006). Farklı Pomza Agregası Türlerinden Elde Edilen Hafif Betonun Sıcaklık Etkisindeki Bazı Özellikleri Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 10(3) s.413-421.
- Kuşçu, M., Selçuk, G. (1993). Isparta Yöresi İgnimbiritlerinin Tras Olarak Kullanılabilirliğinin Araştırılması. Jeoloji Mühendisliği Dergisi, 43, 15-23s.
- Özgür, S. (1996). Türkiye Çimento Sanayi ve Üretilen Çimento Türleri. Balıkesir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 56s, Balıkesir.
- Türkiye Cumhuriyeti Ekonomi Bakanlığı (2017). Çimento Sektör Raporu. Erişim Tarihi:12.4.2017. <https://www.ekonomi.gov.tr/>
- Türkiye Çimento Müstahsilleri Birliği. (2017). Türkiye'de Faaliyet Gösteren Çimento Fabrikaları. Erişim Tarihi: 08.04.2017. <http://www.tcma.org.tr/>

EKLER

EK-A

Çalışmada Yer Alan Anket Soruları

- Satış personelinin müşteri ile olan ilişkileri?
- Satış personelinin fiyat, pazar, çimento bilgisi?
- Müşteriye yapılan ziyaretlerin yeterliliği?
- Siparişlerin hatasız alınması?
- Siparişin bilgisayara doğru işlenmesi ve işlem süreci?
- Taleplerin karşılanma hızı?
- Çimento yükleme sisteminin yeterliliği?
- Doğru çimentonun yüklenmesi?
- Çimentonun talep edilen miktarda eksiksiz yüklenmesi?
- Çimento yükleme saatlerinin uygunluğu?
- Çimentonun araçlara yüklenme hızı?
- Ambalajlı çimento için hasarsız teslimat düzeyi?
- Çimentonun zamanında teslimatı?
- Faturanın hatasız düzenlenmesi?
- Faturaların zamanında müşteriye teslimatı?
- Müşteriyi, çimento hesapları hakkında bilgilendirme?
- Ödeme vadelerinin piyasa koşullarına uygunluğu?
- Ödeme şekli alternatifleri? (çek, havale, nakit, kredi kartı)
- Müşteri şikayetlerine yeterli çözüm üretme?
- Müşteri şikayetlerine cevap verme süresi?
- Ürün kalitesi?
- Ürün çeşitliliği ve sürekliliği?
- Kağıt torba kalitesi?
- Görüşmek istenilen satış personeline kolayca ulaşabilme?
- Görüşmek istenilen muhasebe personeline kolayca ulaşabilme?
- Görüşmek istenilen teknik personele kolayca ulaşabilme?
- Görüşmek istenilen yönetici personele kolayca ulaşabilme?
- İstenilen bilgiye ulaşabilme?
- Seminer ve eğitimler?

TEŞEKKÜR

4213-YL1-14 No`lu Proje ile tezimi maddi olarak destekleyen Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Yönetim Birimi Başkanlığı'na ve anket soruları için fayda sağlanan Aşkale Çimento firmasına teşekkür ederim.