

# YÜKSEK LİSANS TEZİ ÖZETİ

## İç müşteri memnuniyetine dayanan kıyaslama uygulaması

Birçok şirket performanslarını sürekli iyileştirme çalışmalarına başladıklarında önemli zorluklarla karşılaşmaktadır. Bir işletmenin performansını artırmaya yardım edecek mevcut yöntemler içinde kıyaslama (*benchmarking*) en etkin ve etkili araçlardan biri olarak kabul edilmektedir. Bununla birlikte kıyaslama çoğu kez, yararlarını engelleyen ve gerçekleşen çalışmalardan faydalanıp tekrar kullanılmasını zorlaştıran bir modelleme ve teorik düşünceden yoksun olarak görünmektedir.

Bu tezin amacı, kıyaslama sürecini standartlaştırmak için süreç adımlarına eşlik edecek teknik ve metotlar önermektir.

Bu çalışma 5 aşama olarak tanımladığımız kıyaslama sürecinin ilk iki aşamasına yöneliktir:

- ✓ Bir işletmenin temel iş süreçlerinin iç performansını ölçme ve analiz (aşama 1),  
ve,
- ✓ Kıyaslama çalışmasının konu ve ortaklarını belirleme (aşama 2).

Bu amaçla, birinci aşamaya bağlı olarak, iç müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesine dayanan bir işletme analiz modeli kullanılmıştır. İşletme bilgileri toplandıktan sonra yapılan analizle işletmenin güçlü ve zayıf noktaları tesbit edilmektedir. İkinci aşamada, üç değişik veri analizi yöntemi (kelime analizi, ortak faktör analizi ve temel bileşenler analizi) kullanılmıştır. Bu aşamalar iç kıyaslama (şirket içinde farklı iş alanları arasında karşılaştırma) ve dış kıyaslama (farklı şirketler arasında karşılaştırma) çalışmaları amacına yöneliktir. Kıyaslama uygulaması için üç fabrika seçilmiştir. İlgili veriler toplanmış, analiz edilmiş ve sonuçları açıklanmıştır.