

Kitap Tanıtımı / Book Review

Dama Stratejik Hizmet Yönetimi Modeli

Dama Strategic Service Management Model

Dr. Burçak Şentürk

İstanbul: Beta Basım Yayım, 2010, 270s.

ISBN:978-605-377-329-0

Dama Strategic Service Management Model focuses on customer satisfaction and service excellence in organizations. Based on these concepts, 'Preparation-Modeling-Control' strategic service management model is explained in the book to better understand the subject. The book states that not only how an organization's missions can be accomplished perfectly by Dama Strategic Service Management Model, but also defines the role of the Information Management in the realm of the system.

21. yüzyılda hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler için ana amaç maksimum faydayı sağlamaktır. İşletmeler için maksimum fayda mükemmel hizmet ve müşteri memnuniyeti ile doğru orantılıdır. Hizmet sektöründe maksimum fayda, sektörünün verimli ve etkin bir şekilde yönetilmesine bağlıdır.

Bu bağlamda Dr. Şentürk, kitabında verilen hizmetlerin müşteri hayallerine girebilmesini sağlayacak bir yol haritası verilmesini, ayrıca bu yol haritası ile verilecek olan hizmetin yönetiminin "WOW Projesi"ne dönüştürülmesini amaçlayan bir sistem anlatmaktadır. Eserin içeriği toplam olarak üç ana bölümde ve bu ana bölümler altında toplam on iki alt başlık olarak verilmiştir. Ana bölüm ve alt başlıklar şu şekilde sıralanmıştır;

Hizmet kavramı, Müşteri kavramı, HMK Stratejik Hizmet Yönetimi Modeli-Kavramsal Analiz, HMK Stratejik Hizmet yönetim Süreci, HMK Stratejik Hizmet Yönetimi Süreci'nin Aşamaları, HMK Stratejik Hizmet Yönetimi Süreci'nin Amaçları ve Faydaları, HMK Stratejik Hizmet Yönetimi Süreci'ne Yönelik Başarı Unsurları, DAMA Stratejik Hizmet Yönetimi Modeli, DAMA Stratejik Hizmet Yönetimi Modeli'nin Uygulama Kılavuzu, DAMA Stratejik Hizmet Yönetimi Modeli'nin bileşenleri ve alt Bileşenleri, DAMA Hizmet Destek Sistemleri, DAMA Karar Verme Süreci ve modeli.

İlk bölümde hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin veya kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet yönetimi modelini daha iyi anlayabilmesi ve uygulayabilmesi açısından Hizmet kavramı ve Müşteri kavramı üzerine durulmuştur.

İkinci bölümde ise, Dama Stratejik Hizmet Yönetimi Modelinin daha iyi kavranabilmesi açısından HMK Stratejik Hizmet Yönetimi Modelinin (Hazırlık-Modelleme-Kültür) ne olduğu, yönetim süreci ve süreç aşamaları, strateji, stratejik yönetim, hizmet yönetimi kavramları odak noktası müşteri/kullanıcı merkezli yönetim olarak ele alınmış ve model tablolarla desteklenerek somutlaştırılmıştır.

Üçüncü bölümde, hizmetin mükemmel yönetilmesini amaçlayan ve birçok adımı ve modelin bir araya gelmesinden oluşan DAMA Stratejik Hizmet Yönetim Modeli açıklanmıştır. Önerilen DAMA stratejik hizmet modeli, tıpkı dama oyununda olduğu gibi çok aşamalı ve iç içe geçmiş adımlar bütünüdür ve her bir adım diğerine bağlıdır. Bu nokta DAMA hizmet süreçlerinin kusursuz ve en üst düzeyde fayda sağlamasında ve uygulanan kurumda, kurumun vizyon, misyon, amaç ve hedeflerine rahatlıkla ulaşmasında ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasına yardımcı bir model olarak anlatılmaktadır. Şentürk, DAMA'nın çatısını oluşturan 12 bileşen ve 26 alt bileşeni detaylı biçimde ele almaktadır. DAMA ile ilgili olan bir nokta Arka Plan Hizmet Hazırlık Süreci'nin bulunmasıdır. Bu süreç sistem tasarım hizmeti, danışma sistemleri, bilgi yönetim sistemleri vb. olarak ele alınır. On iki alt başlıktan biri olan DAMA Stratejik Hizmet Yönetimi Modeli'nin uygulama kılavuzu başlığı altında Stratejik hizmet yönetimi modellerinde Bilgi/Belge Yönetimi Sistemi, Kurumsal Bilgi/Belge Yönetimi sistemi ve Müşteri/Kullanıcı Bilgi/Belge Yönetimi Sürecinin önemi üzerinde durulmakta, ayrıca sistem içinde "Bilgi/Belge Yönetimi Sistemi ve Müşteri/Kullanıcı Bilgi/Belge Yönetimi" modelin uygulanması ve uyarlanmasında bu iki sistemin önemine dikkat çekilmektedir.

Hizmet veren işletme, kurum veya kuruluşlar, hizmetlerin verilmesi ve hizmetlerin verilmesi aşamasında yaşananlar hakkında bilgiye ihtiyaç duyarlar. İhtiyaç duyulan bilgi, geri bildirimler ve raporlama sayesinde elde edilir. Hizmet sektöründe ana unsur müşteri olduğu için, müşterinin ihtiyaçları, istekleri ve bu doğrultuda memnuniyeti ön plana çıkmaktadır. Müşteri memnuniyetinin ne kadar sağlandığını, bunun yanı sıra modelin uygulandığı kuruluş için modelin uygulanmasındaki sorunların görülebilmesi açısından da geri bildirim söz konusudur. DAMA modelin uygulama süreciyle ilgili her türlü bilgiyi raporlama ile müşteriler/kullanıcılarla paylaşır. Bu açıdan diğer sistemlerden farklılık gösterir. Ayrıca bu iki ana bileşen açısından model içinde anket yönetiminin nasıl uygulandığı ele alınmıştır.

Yazar Eski Roma veya Mısır'dan dünyaya yayıldığı düşünülen dama oyununu esas alarak oluşturulduğu modelde, stratejik yolları adım adım izleyerek müşteri memnuniyetinin nasıl sağlandığını bizlere tablolarla sunmaktadır. Yazar değişen dünyada insanların değişen ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurularak hizmetin stratejik yönetimini büyük bir titizlikle okuyuculara aktarmaktadır.

Sonuç olarak hizmetlerini yönetmek isteyen işletme, kurum ve kuruluşlar, müşterilerinin/kullanıcılarının gerçek ihtiyaçlarını belirleme ve en üst düzeyde memnuniyet sağlama hedefi ile hizmet yönetim modelini belirlemelidir. Dr. Şentürk'ün

bu yapıtı bizlere bu unsurların nasıl belirleneceği ve model seçiminin nasıl yapılacağı konusunda fikir vermekte, bunun yanı sıra örnek modelleme ile hizmet yönetim modelinin nasıl uygulanacağını göstermektedir. Kâr amacı gütmeyen fakat yoğun bir kullanıcı kitlesine sahip olan bilgi merkezlerinin ve araştırma kütüphanelerinin stratejik yönetim teknikleri ile yönetilmeye ihtiyaçları vardır. Bu bağlamda kullanıcı beklentilerinin ve alışkanlıklarının, kullanıcının nasıl memnun edileceğinin, ayrıca daha fazla okuyucu ve araştırmacı kitlesine nasıl ulaşılacağı belirlenmesi ve daha kaliteli hizmetlerin nasıl ortaya konulacağı konusunda yönetsel modeller önemlidir. Şentürk'ün bu eseri kütüphane/bilgi merkezleri yöneticileri ve çalışanları açısından nasıl bir stratejik yönetim modeli belirleneceği konusunda önemli bir kılavuz niteliğindedir.

Ender ÜNLÜ
Muğla Üniversitesi Kütüphanesi