



**T.C.  
NİĞDE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE:  
MARDİN ADALET SARAYINDA BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan**

**Fatih AY**

**Niğde - 2015**

**T.C.**  
**NİĞDE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE: MARDİN ADALET**  
**SARAYINDA BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

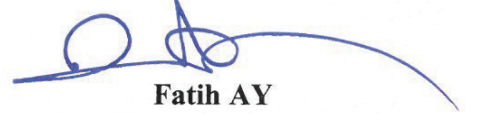
**Hazırlayan**  
**Fatih AY**

**Danışman : Yrd. Doç. Dr. Arzum BÜYÜKKEKLİK**  
**Üye : Yrd. Doç. Dr. Ömür DEMİRER**  
**Üye : Yrd. Doç. Dr. Murat TOKSARI**

**Niğde**  
**Ağustos, 2015**

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum 'Kamu Hizmetlerinde Kalite: Mardin Adalet Sarayında Bir Uygulama' Başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ve akademik kurallar çerçevesinde tez yazım kılavuzuna uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiği ve çalışmanın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 05/08/2015



**Fatih AY**

## ONAY SAYFASI

Yrd.Doç.Dr. Arzum BÜYÜKKEKLİK danışmanlığında Fatih AY tarafından hazırlanan "*Kamu Hizmetlerinde Kalite: Mardin Adalet Sarayında Bir Araştırma*" adlı bu çalışma jürimiz tarafından Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tarih: 05/08/2015

### JÜRİ :

Danışman : Yrd.Doç.Dr. Arzum BÜYÜKKEKLİK

Üye : Yrd.Doç.Dr. Ömür DEMİRER

Üye : Yrd.Doç.Dr. Murat TOKSARI



### ONAY :

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulu'nun ..... Tarih ve ..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Doç. Dr. Ömer İSKENDEROĞLU  
Enstitü Müdürü

**ÖZET**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE: MARDİN ADALET SARAYINDA BİR  
ARAŞTIRMA**

**AY, Fatih**

**İşletmeAnabilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Arzum BÜYÜKKEKLİK**

**Ağustos 2015, 100 sayfa**

Özel sektörde hayati öneme sahip olan hizmet kalitesi kavramı, son yıllarda kamusal alanlarda da kendisinden söz ettirmeye başlamıştır. Vatandaşların kamu kurumlarından beklentilerinin karşılanması ve kamusal alandaki hizmet kalitesinin artırılması, özellikle halk-devlet bütünleşmesine katkısı göz önüne alındığında oldukça önemlidir.

Bu tez çalışmasında Mardin Adalet Sarayı'nda SERVQUAL Ölçeği kullanılarak hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hizmet kalitesinin boyutlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik önce keşifsel faktör analizi ile hizmet kalitesi boyutları belirlenmiş, daha sonra hizmet kalitesi skorları hesaplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda hizmet kalitesi literatüre benzer olarak beş boyutlu bir yapıda çıkmıştır. Vatandaşların hizmet kalitesine ilişkin beklentilerinin yüksek olduğu bununla birlikte verilen adli hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algıların vatandaşların demografik özelliklerine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Hizmet Kalitesi, Beklenen Kalite, Algılanan Kalite, SERVQUAL Ölçeği, Faktör Analizi, t-testi, ANOVA.

## **ABSTRACT**

### **MASTER THESIS**

#### **SERVICE QUALITY IN PUBLIC SERVICES: A RESEARCH IN MARDİN COURTHOUSE**

**AY, Fatih**

**Department of Business Administration**

**Supervisor: Assit. Prof. Arzum BÜYÜKKEKLİK**

**Agust 2015, Pages 100**

The concept of service quality in the private sector is vital, as it began to be talked about in the public square in recent years. To meet the expectations of citizens and increase the service quality of public institutions in the public square is particularly important together with the contribution to the people-state integration.

The aim of this study is to measure the quality of service using SERVQUAL scale and to determine the service quality dimensions in Mardin courthouse. For this purpose, first of all the service quality dimensions were determined with factor analysis, than service quality scores are calculated. Like literature, the result of the analysis service quality has a type of five-dimensional structure. Citizens have high expectations regarding the service quality. However, the perceptions of the quality of the legal services have been found to be medium-level. Also citizens' expectations and perceptions of the services received from Mardin courthouse was determined that there isn't any different according to demographic characteristics.

**Key Words:** Service Quality, Expected Quality, Perceptonal Quality, ServqualScale, Factoranalysis, t-test, ANOVA

## ÖNSÖZ

Çalışmanın her aşamasında bilgisinin yanısıra insancıl tavırlarıyla da manevi desteğini gördüğüm danışmanım değerli Hocam Yrd. Doç. Dr. Arzum BÜYÜKKEKLİK'e teşekkür ederim.

Halkımızda uyandırdığı ve hatta deyimlerde dahi kullanılan (mahkeme suratlı...) olumsuz imajına, çalışma şartlarının zorluğuna, stresine, işinin yoğunluğuna ve bütün olumsuzluklarına rağmen ekmeğini yediğim bir tüzel kişilik olarak ADLİYEM'e teşekkür ediyorum.

Oğullarımdan çaldığım her dakika için özür dileyerek; bu dakikaları dolduran ve bütün eksikliklerimi güzel yüreğiyle ve gayretiyle kapatan **Y-Eşim**'e teşekkür ederim.

**Fatih AY**

# İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT .....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	x
GİRİŞ.....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ

1.1. HİZMET.....	3
1.1.1. Hizmetin Özellikleri.....	5
1.1.1.1. Soyut Olma Özelliği.....	6
1.1.1.2. Ayrılmazlık Özelliği.....	8
1.1.1.3. Değişkenlik Özelliği.....	8
1.1.1.4. Dayanaksızlık Özelliği.....	9
1.1.2. Hizmetlerin Sınıflandırılması .....	11
1.2. KALİTE.....	12
1.3. HİZMET KALİTESİ.....	14
1.3.1. Hizmet Kalitesinin Ölçümü.....	16
1.3.2. Hizmet Kalitesi Ölçümünde Modeller.....	17

1.3.2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli.....	18
1.3.2.2. Boşluk Modeli ve SERVQUAL.....	18
1.3.2.3. SEVPERF Modeli .....	21
1.4. KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE .....	22
1.4.1. Kamu Hizmeti.....	22
1.4.2. Kamu ve Özel Sektör Ayrımı.....	23
1.4.3. Kamu Hizmetinin Özellikleri.....	24
1.4.3.1. Eşitlik ve Genellik İlkesi.....	25
1.4.3.2. Süreklilik ve Düzenlilik İlkesi.....	25
1.4.3.3. Değişkenlik İlkesi.....	25
1.4.4. Kamu Hizmetlerinde Kalite.....	26
1.5. KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE ÖLÇÜMÜ.....	27

## İKİNCİ BÖLÜM

### TÜRK ADALET SİSTEMİ VE İŞLEYİŞİ

2.1. TÜRK ADALET SİSTEMİ.....	30
2.1.1. Adli Yargı.....	32
2.1.1.1. Hukuk Mahkemeleri.....	32
2.1.1.2. Ceza Mahkemeleri .....	32
2.1.1.3. Cumhuriyet Başsavcılığı.....	33
2.1.2. İdari Yargı.....	33

2.1.3. Askeri Yargı.....	34
2.1.4. Türk Adalet Sistemi İçinde Yer Alan Diğer Unsurlar.....	35
2.2. TÜRK ADALET SİSTEMİNDE HİZMET KALİTESİ.....	35
2.2.1. Adli Hizmetlerde Kalite Zorunluluğu.....	36
2.2.2. Adalet Saraylarında Hizmet Kalitesine İlişkin Mevcut Durum Analizi.....	38
2.2.2.1. Yargı Üzerindeki İş Yükü Ve Personel İhtiyacı.....	39
2.2.2.2. Bilgi ve İletişim Teknolojisi İhtiyacı.....	39
2.2.2.3. Fiziksel Yapı İhtiyacı.....	40
2.2.2.4. Personel Eğitimi İhtiyacı.....	40
2.3. ADALET SARAYLARINDA HİZMET KALİTESİNE KATKI SAĞLAYAN PROJELER.....	41
2.3.1. Türkiye'de Mahkeme Yönetim Sisteminin Desteklenmesi Projesi.....	41
2.3.2. Kitleli Medya ve Yargı Arasındaki İlişkilerin Güçlendirilmesi Projesi.....	42
2.3.3. Saturn – Adli Zaman Yönetim Projesi.....	43
2.3.4. Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi ( UYAP ).....	44
2.4. TÜRK ADALET SİSTEMİNDE HİZMET KALİTESİ İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	44

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### MARDİN ADALET SARAYI'NDA SERVQUAL ÖLÇEĞİ KULLANILARAK HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	46
3.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLARI .....	47
3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	47

3.3.1. Araştırmada Veri Toplama Yöntemi ve Aracı .....	48
3.3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	48
3.3.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	49
3.3.4. Veri Analizi.....	50
<b>3.4. BULGULAR.....</b>	<b>51</b>
3.4.1. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Demografik Özellikleri.....	51
3.4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi.....	53
3.4.3. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'na Yönelik Beklentileri ile Algıladıkları Hizmet Kalitesine İlişkin Bilgiler.....	54
3.4.4. Keşifsel Faktör Analizi.....	57
3.4.5. Vatandaşların Mardin Adalet Sarayından Aldıkları Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Algılarının Demografik Özelliklere Göre Farklılığına İlişkin Analizler ve Sonuçları.....	59
3.4.5.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Değerlendirme.....	59
3.4.5.2. Yaş Değişkenine İlişkin Değerlendirme.....	60
3.4.5.3. Eğitim Değişkenine İlişkin Değerlendirme.....	61
3.4.5.4. Meslek Değişkenine İlişkin Değerlendirme.....	62
3.4.6. Hizmet Kalitesine İlişkin SERVQUAL Skorlarının Belirlenmesi ve Fark Analizi.....	63
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>67</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>71</b>
<b>EKLER</b>	
EK 1. ANKET FORMU.....	84
EK 2. ÖZGEÇMİŞ.....	87

## TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Mallar ile Hizmetler Arasındaki Farklar.....	10
Tablo 1.2. SERVQUAL Ölçeğinin Boyutları.....	20
Tablo 2.1. Türk Adalet Sistemi.....	31
Tablo 3.1. Vatandaşların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	52
Tablo 3.2. Vatandaşların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı.....	52
Tablo 3.3. Vatandaşların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	53
Tablo 3.4. Vatandaşların Mesleğe Göre Dağılımı.....	53
Tablo 3.5. Ölçeklerin Güvenilirliği.....	54
Tablo 3.6. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Beklentileri ve Algıları İle İlgili Bulgular.....	55
Tablo 3.7. Keşifsel Faktör Analiz Tablosu.....	58
Tablo 3.8. Cinsiyetin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıklar ( T- testi) .....	60
Tablo 3.9. Yaş Değişkeninin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıklar (ANOVA ).....	61
Tablo 3.10. Eğitim Düzeyi Değişkeninin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıkları (ANOVA ).....	62
Tablo 3.11. Meslek Değişkeninin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıkları (ANOVA ) .....	63
Tablo 3.12. SERVQUAL Boyutları.....	64
Tablo 3.13. SERVQUAL Boyutlarına İlişkin Skor.....	64

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Hizmetlerin Karakteristik Özellikleri.....	6
Şekil1.2. Çeşitli Ürünlerin Dokunulabilirlik-Dokunulmazlık Özelliğine Göre Sıralanışı.....	7
Şekil 1.3. Parasuraman, Zeithaml ve Berry Hizmet Kalitesi Modeli.....	21
Şekil 2.1. Türk Adalet Sisteminde Adliye Teşkilatının Genel Yapısı .....	34

## KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Adalet Bakanlığı
CEPEJ	: Avrupa Adaletin Etkinliği Komisyonu
EOQC	: Avrupa Kalite Denetim Birliği
TDK	: Türk Dil Kurumu
TSO	: Türk Standartları Enstitüsü
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi

## GİRİŞ

Hizmetler sektörü gerek sağladığı istihdam ve gerekse ekonomik büyüklüğü açısından tüm dünyada önemli bir alandır. Hizmetler sektörünün diğer sektörlerle ve ekonomiye doğrudan ve dolaylı etkileri giderek daha çok dikkate alınmaya başlanmıştır. Hizmetler alanında yaşanan gelişmeler sadece özel sektörde değil kamu alanında da kendini göstermiştir.

Toplumsal gereksinimlere yanıt vermek esasına göre oluşturulan kamu yönetimi, toplumun yaşadığı değişimleri gözlemleyerek, bunlara ayak uydurup, hizmetlerin kalitesini artırarak toplumsal talepleri karşılamak yönünde çaba göstermelidir. Günümüzde yaşanan değişim ve dönüşümler vatandaşların kamudan beklentilerini de etkilemiş, vatandaşların kamu kurumlarından daha kaliteli ve nitelikli hizmete yönelik beklentileri yükselmiştir. Buna göre halkın gereksinim duyduğu kamu hizmetlerinin kaliteli bir şekilde karşılanması devletin en önemli görevlerinden birisi olarak görülmektedir. Devletler kamu hizmetlerini daha etkin planlamak ve daha iyi koşullarda sunmak için yeni arayışlar içine girmektedir. Bu kapsamda kamu hizmetleri hem daha modern hem de daha vatandaşa yönelik hizmetlerin verildiği, vatandaş odaklı bir yapıya bürünmektedir. Vatandaş odaklı yapıda kamu kurum ve kuruluşlarının verdikleri hizmetlerle ilgili vatandaşların memnuniyet düzeylerinin bilinmesi, vatandaşların verilen hizmetlerin kalitesini sorgulayabilmesi hizmetlerin geliştirilmesi açısından oldukça önemlidir. Bu sayede gereken müdahaleler ve düzenlemeler yapılarak sunulan hizmetlerin kalitesi yükseltilebilir.

Bu tez çalışması kamu hizmetlerinin önemli bir ayağı olan adli hizmetlerin yürütülmesini sağlayan adalet saraylarının sundukları hizmetlere ve bunların kalitesine odaklanmıştır. Adalet Saraylarının sunduğu kamusal hizmetin hedeflenen düzeyde olup olmadığının belirlenmesi için verilen hizmetlerin kalite düzeylerinin ölçülmesi gerekmektedir. Ölçüm ile birlikte vatandaşların verilen hizmetlerden ne ölçüde memnun olduğu ortaya çıkacaktır. Ancak kamu hizmetlerinde kalitenin ölçülmesine yönelik çalışmalar (Oymak, 1999; Kuzu, 2011; Özker, 2010; Oğlakçioğlu, 2008; Özdemir, 2010) oldukça az sayıdadır ve adli hizmetlerin kalitesinin ölçülmesine yönelik de herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Literatürde, birçok hizmet kalitesi ölçüm modeli yer almakla birlikte en çok kabul görülen ve çok sık kullanılan ölçüm modeli SERVQUAL modelidir. SERVQUAL modeli hizmet kalitesini boyutlar bazında ölçerek, hangi boyut ya da boyutlarda kalite iyileştirmesi gerektiğine dair rehberlik etmektedir.

Çalışmanın temel amacı, Mardin Adalet Sarayı'nda SERVQUAL Ölçeği kullanılarak hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesidir. Diğer yandan, Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algıların vatandaşların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi de amaçlanmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde öncelikle hizmet, kalite ve hizmet kalitesi kavramları açıklanmış, daha sonra da kamu hizmetlerinde kalite ve kalitenin ölçümü konuları işlenmiştir. İkinci bölümde Türkiye'deki adalet saraylarının işleyişini anlayabilmek adına önce Türk Adalet Sistemi incelenmiştir. Bu bölümde Türk Adalet Sisteminde hizmet kalitesinin mevcut durumu da yansıtılmış, buna yönelik yürütülen projelerden ve literatürde yapılmış olan bilimsel çalışmalardan bahsedilmiştir. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise Mardin Adalet Sarayı'nın sunduğu hizmet kalitesine yönelik araştırmaya ve bulgularına yer verilmiştir. Çalışma bulguların yorumlandığı ve önerilerin geliştirildiği sonuç bölümü ile tamamlanmıştır.

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **HİZMET KALİTESİ**

Hizmetler sektörü, gerek sağladığı istihdam ve gerekse ekonomik büyüklüğü açısından tüm dünyada giderek artan bir önem kazanmaktadır. Dünyada hizmetler sektöründe görülen büyüme ve gelişmeler hizmetin kalitesine yönelik taleplerin de aynı doğrultuda artmasını sağlamış ve bu haliyle bütün hizmet işletmelerinin yanı sıra kamu hizmeti veren kamu kurumlarının hizmet kalitesinde de bir değişim talebi oluşmuştur. Bu bölümde hizmet kalitesini daha iyi analiz edebilmek adına önce hizmet ve kalite kavramları tanımlanmış ve sonra hizmetin özellikleri ile hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik modeller açıklanmıştır.

#### **1.1. HİZMET**

Yirminci yüzyılın ikinci yarısından başlayarak hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde, hizmet sektörü tarım ve sanayi sektörlerini geride bırakmaya başlamıştır (Sayım ve Aydın, 2011: 245). İnsanın olduğu her yerde hizmet sektörünün bir ya da birkaç temsilcisinden söz edilebilir. Bu bağlamda hizmetler sektörü insan hayatının vazgeçilmez bir parçasıdır.

Hizmet kavramını tek bir ifade veya tek bir tanımla anlatmak hizmet kavramının kullanıldığı alanların çokluğu ve farklılığı nedeniyle imkansızdır. Literatürde de birçok tanımının bulunması bunu göstermektedir.

Hizmet kavramı Türk Dil Kurumu (TDK) (2015) tarafından birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma olarak tanımlanmaktadır. Ekonomideki yeri itibarıyla fiziksel özelliğe sahip malların tersine, elle tutulamayan ve saklanması mümkün olmayan, insan ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik olarak üretilen veya organize edilen, turizm, haberleşme, danışmanlık gibi faaliyetler hizmet olarak kabul edilmektedir (Göl, 2011: 13). Avrupa Birliği açısından hizmet, Roma Antlaşmasınının 60. maddesinde ifade edildiği gibi, normal olarak ücret karşılığında yapılan ve malların, sermayenin ve kişilerin serbest dolaşımı kapsamına girmeyen işler olarak tanımlanmaktadır (Bektaş, 2005: 3).

Hizmetler insanların ya da toplulukların ihtiyaçlarını gidermek amacıyla belirli bir fiyattan satışa sunulan, elle tutulamayan, koklanamayan, kolay heba olabilen, standartlaşamayan ya da standartlaşması zor olan, yarar veya doyum oluşturan soyut faaliyetler bütünüdür (Sevimli, 2006: 28). Hizmetler, tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır (Mucuk, 2000: 323). Yine hizmet kişilerin, makinelerin veya araçların çabalarıyla yarattığı, müşterilere doğrudan fayda sağlayan fiziksel varlığı olmayan ürünlerdir (Üzerem, 1997: 34). Bir gruptan diğerine sunulan herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan bir faaliyet ya da fayda olarak da tanımlanabilir (Altan ve Atan, 2004: 18). Bir başka insanın ihtiyacını gidermek için belirli bir fiyattan satışa arz edilen ve herhangi fiziki bir malın mülkiyetini gerektirmeyen faaliyet ve yararlarıdır. Hizmet, fayda sağlayan faaliyettir ve bir üretim sürecinin çıktısıdır (Şakrak, 1998: 20). Daha kapsamlı olarak da insan gücü, hammadde, finansman, ekipman ve en önemlisi bilgi şeklinde temel girdilerin etkin ve yetkin bir şekilde kullanılarak, müşteri/kullanıcı beklentilerinin yerine getirilmesi amacıyla, müşteri/kullanıcı ile hizmet çalışanı arasındaki olumlu ve/veya olumsuz etkileşimin gerçekleştiği ve bunun sonucunda da müşteri/kullanıcı tatmini, memnuniyeti, sadakati veya tatminsizliği ve memnuniyetsizliğinin ortaya çıktığı soyut bir süreçtir (Şentürk, 2010: 14).

Hizmet kavramının bu denli farklı tanımlara sahip olması hizmetlerin turizm, ekonomi, siyaset, savunma, eğitim, bankacılık, sağlık gibi birçok sektörün temelini oluşturmasından kaynaklanmaktadır. Örneğin, özel ve kamusal ayrımının bulunması; bankacılık sektörü ile sağlık sektörü gibi birbirinden oldukça uzak sektörlerin her ikisinin de hizmet sağlıyor olması gibi sebeplerle hizmet kavramını tek bir tanımla ifade edebilmek mümkün değildir.

Diğer yandan bazı faaliyetlerin aynı sektörde faaliyet yer alması dahi hizmet kavramının benzer olmasını sağlamamaktadır. Buna örnek olarak kamu bankacılığındaki hizmet ile özel

sektör bankacılığındaki hizmet yaklaşımlarının hem tanımını hem de hizmetin özellikleri açısından farklılık göstermesi verilebilir. Yine bilimsel çalışmalarda akademisyenlerin branşlarına göre farklı tanımlar yaptıkları görülmektedir. Örneğin, ekonomistler hizmetleri sınıflandırarak ya da listeleyerek tanımlarken; pazarlamacılar hizmeti; dokunulmazlık, dayanıksızlık, sahipsizlik, değişkenlik ve eşzamanlılık gibi temel özelliklerine göre tanımlamışlardır (Uyguç, 1998: 9).

### **1.1.1. Hizmetin Özellikleri**

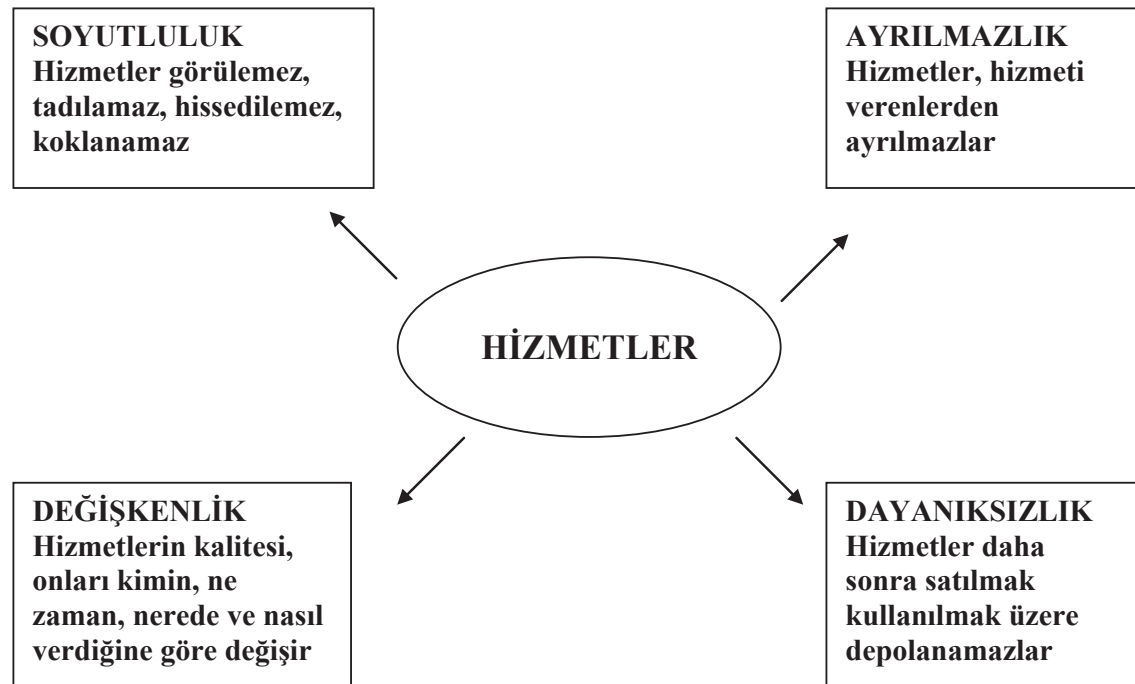
Hizmet ile ilgili yapılan bütün tanımlar bir arada değerlendirildiğinde, hizmetlerin ortak özelliğinin bir fayda sağlama amaçlı olduğu ve yine bütün hizmetlerin maddi bir varlığa sahip olmadığı sonucu çıkmaktadır. Mallar yapı itibariyle kısa ve uzun dönemli fiziki varlıklar olmalarına rağmen hizmetleri yapı olarak mamullerden ayıran en önemli özellik fiziki bir varlığa sahip olmamaları ve üretildikleri anda tüketilmeleridir (Hemedoğlu, 2012: 72).

Hizmetlerin çıktı olarak somut bir üründen ziyade bir performans olması sebebiyle hizmet firmaları için standart üretim özelliklerini belirleyip uygulayabilmek nadir rastlanılan bir durumdur (Akıncı vd., 2009: 64). Mallar için bir malı satın alan onun sahibi olurken, hizmet sektöründe ancak o hizmetten faydalanmak söz konusudur. Örneğin bir dinlenme tesisine gidildiğinde imkanlarından yararlanılırken tesisin mülkiyetine sahip olunmaz. Yararlanılan imkan karşılığında da bir ödeme yapılır. Hizmetler ister bireyler, isterse makineler aracılığı ile gerçekleştirilsin, sonuçta fiziksel bir varlığı olmayan ve insanların gereksinimlerini karşılamaya yönelik eylemlerin tümüdür (Atan vd, 2003: 14). Fiziksel varlığının olmaması, hizmeti mamülden ayıran temel unsurların başında gelmektedir.

Hizmet ile mallar arasındaki farklılığı dile getirebilmek için ikisinin sahip olduğu özellikleri kıyaslamak gerekmektedir. Hizmetleri mallardan ayıran özellikleri bulunmaktadır. Bunlar soyutluk, hizmetleri oluşturan unsurlarda sahiplik olmaması, üretimle birlikte tüketimin gerçekleşmesi (eşzamanlı olarak), tüketimin hizmetin oluşturulduğu yerde gerçekleşmesi, hizmetleri standardize (tekdüze) etmenin zorluğu ve emek yoğun olmaları olarak ifade edilebilir (Küçükaltan, 2007: 29).

Bu özelliklerinin yanı sıra hizmetler diğer somut ürünlerden farklıdır. Bu farklılıkları hizmetlerin karakteristik özellikleri olarak kabul etmek mümkündür (Gürbüz vd. 2008: 789). Bu özellikler soyut olma (elle dokunulamama), ayrılmazlık (eş zamanlılık), değişkenlik (heterojenlik) ve dayanıksızlık (depolanamama) olarak dört ana başlıkta ele alınabilir (Atılgan, 2001: 21; Gürbüz vd. 2008: 789; Filiz, Yılmaz ve Yağız, 2010: 61). Şekil 1.1.'de de hizmetlerin karakteristik özellikleri verilmiştir.

**Şekil 1.1.** Hizmetlerin Karakteristik Özellikleri



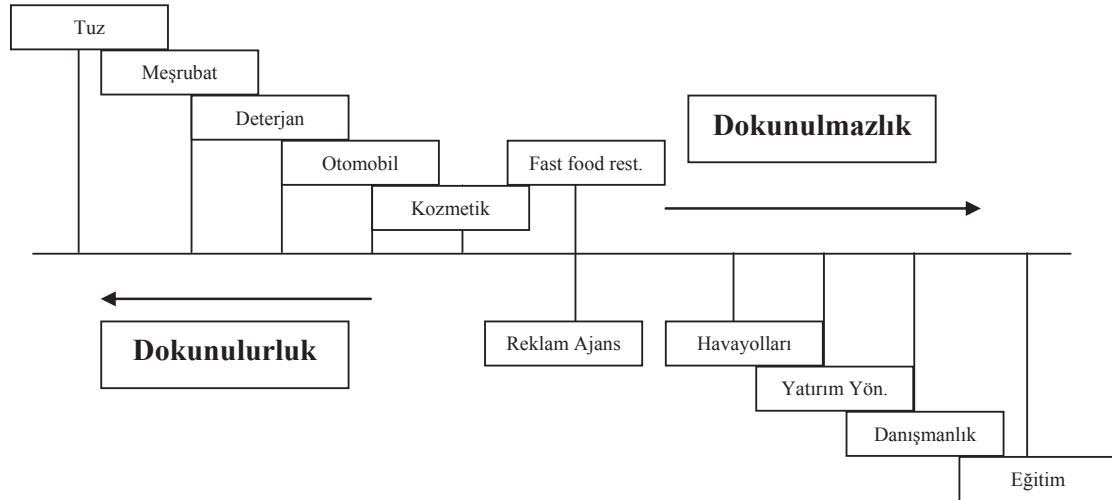
**Kaynak:** Mucuk, 2009: 307

#### 1.1.1.1. Soyut Olma Özelliği

Somut bir mal alındığında elimize fiziki bir nesne geçmekte ve bu nesne (mal) saklanabilmekte ve kendine özgü dayanıklılık süresi içerisinde kullanılabilir. Halbuki hizmette yapılan satın alma işleminde hizmetin somut olmayan bir varlık olması sebebiyle böylesi özellikler bulunmamaktadır. Fiziksel bir ürün (mal) satın alındığında somut bir nesne

elde edilmekte, saklanabilmektedir. Oysa hizmette satın alınması ile soyut bir nesne olmasından ötürü bu özellikler bulunmamaktadır (Değermen, 2006: 6). Hizmetler fiziksel varlığı olmayan, dolayısıyla elle tutulamayan, gözle görülemeyen, tatma, işitme ve koklama duyarları ile tüketicinin hakkında fikir edinemeyeceği türden, kısaca "soyut" mallardır (Mucuk, 2009: 307). Hizmetin bu özelliği ile hizmetlere ilişkin kalite ölçümünün somut ürünlerin kalite ölçümüne nazaran daha zor olduğu ortaya çıkmaktadır. Örneğin bir cep telefonu bütün varlığı ile özelliğini kavrayacak şekilde göz önündeyken, dokunulabilir, görülebilir durumdayken; kamusal bir hizmeti tekrar görmek, yaşayabilmek imkansızdır. Bu yüzden hizmet üreten işletmeler soyut ürünlerine mümkün olduğunca somutluk katmak için çaba sarf etmelidir ki bu sayede rekabet üstünlüğü sağlanabilir. Bir otelin şık görünüşü, müşterilerine "hatıra" hediye ikramı gibi hizmeti somutlaştırma çalışmaları yapılabilir (Mucuk, 2009: 307). Şekil 1.2.'de yer alan bilgiler ışığında hizmetin soyutluluğu Öztürk (2007) tarafından elle tutulur ürünler ile dokunulamayan hizmetler kıyaslanarak ifade edilmiştir.

**Şekil 1.2.** Çeşitli Ürünlerin Dokunulabilirlik-Dokunulmazlık Özelliğine Göre Sıralanışı



**Kaynak:** Öztürk, 2007: 6.

### **1.1.1.2. Ayrılmazlık Özelliği**

Hizmetin ayrılmazlık özelliği hizmetin yaratılması ile kullanılmasının aynı anda olması demektir (Odabaşı ve Oyman, 2008: 17). Fiziksel mallar önce üretilir, sonra saklanır veya depolanır, son olarak da satılır ve tüketilir. Hizmetler ise önce satılır sonra da üretimle tüketim aynı zaman diliminde gerçekleşir. Hizmetlerde üretim süreci ile tüketim süreci birbirinden ayrılamaz. Bu sebeple hizmetler, onu sağlayan veya hizmeti yapandan ayırt edilmez, adeta onun bir parçası olur (Mucuk, 2009: 308). Mal ve hizmet arasındaki en temel fark, hizmette üretim ve sunumun aynı anda yani eşzamanlı gerçekleşmesidir. Üretim ve sunumun eşzamanlılığı nedeniyle mamül geliştirmede sıkça kullanılan prototip uygulaması gibi tekniklerden hizmet sektöründe faydalanmak neredeyse olanaksızdır. Diğer yandan hizmetlerin sunumu sırasında müşterinin isteklerinin göz önünde bulundurulması ve uygun değişikliklerin yapılması gerekmektedir (Esin, 2002: 14).

Hizmetin, endüstriyel ürünlerden farklı olan yukarıda sayılan bu özellikleri hizmetin kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmaktadır. Örneğin kamusal hizmetler vatandaşın varlığı ile gerçekleşir, vatandaşın olmadığı yerde hizmet üretilemez ve tüketim süreci de başlamaz. Adli işlemlerde adli hizmetin yürütülebilmesi için yegane unsur tarafların varlığının bulunmasıdır. Davacı, davalı, müşteki, şüphelilerin varlığının olmaması durumunda adli hizmetin oluşması mümkün değildir. Duruşma anında davacı ve davalının hazır bulunması adli hizmetin başlamasını veya herhangi bir vatandaşın müracaatı üzerine adli işlemlere başlanılmaktadır.

### **1.1.1.3. Değişkenlik Özelliği**

Hizmetin değişken olması mallardaki standartlaşma gibi bir standartlaşmanın oluşmasını imkansız kılmaktadır. Değişken müşteri profilleri ve özellikleri hizmetin sunum aşamasındaki standartlaştırmayı sınırlamaktadır. Bu nedenle hizmetin “kişiselik” boyutu önemli bir kalite özelliği olarak değerlendirilmektedir. Kişiselik boyutu, farklı yorumlara açık olduğundan, kalitenin sürekliliği açısından sorunlar yaratmaktadır. Bu sorunların başında uygulama zorluğu ve kaliteyi sağlamayı denetleme güçlüğü gelmektedir (Esin, 2002: 13).

Hizmeti satın almadan önce bir tahminde bulunmak zordur (Öztürk, 2007: 20). Hizmetin kalitesi, nerede, nasıl ve ne zaman verildiğine ve özellikle de onu veren kimseye bağlıdır. İnsanlar da mamullerden çok daha fazla değişkenlik gösterirler. Aynı hizmeti yapan kişiden kişiye değişkenlik bir yana, aynı insan bile, farklı zamanlarda farklı kalitede hizmet verebilir; çoğu zaman nazik, kibar iken bazen sinirli ve kaba olabilir. Bu kişinin moral durumu, iş yükü, müşterinin hizmetle ilgili olarak işbirliği yapma derecesi ve kişilik özellikleri gibi çeşitli faktörlerden kaynaklanır (Mucuk, 2009: 308). Bu açıdan bakıldığında özellikle kamusal alanda verilen hizmetin kalitesinin kamuda çalışan personelin (memur) kişilik özelliğine, moral durumuna göre olumlu veya olumsuz olarak değişebilmektedir. Bir haftalık nöbeti başlayan bir savcının nöbetinin ilk günü ile son günü arasında aynı sabır, aynı moral ve fiziki kondüsyona sahip olması neredeyse imkansızdır. bir haftalık süre içerisinde yürütmüş olduğu bütün adli hizmetler, gece görevleri, otopsiler, ifadeler savcının performansı, moralini ve diğer bütün hizmet kalitesini etkileyecek özelliklerinde düşüşe sebebiyet verebilmektedir. Yine bir adli memurun iş dışında hayatında yaşamış olduğu olumsuz bir durum - ölüm, kavga, borç, hastalık- yine vatandaşa vermiş olduğu hizmet kalitesine etki edebilmektedir.

#### **1.1.1.4. Dayanıksızlık Özelliği**

Hizmetin saklanamaması ve stoklanamaması mallardan farklı olan en temel özelliklerindendir. Mallar, gerekli durumlarda üretim fazlası olarak saklanarak stoklanabilmektedir. Hizmet kapasitesinin istemden fazla olması durumunda kullanılmayan kapasite atıl olmakta ve saklanamamaktadır. İstem ve kapasite dengesini ayarlamak hizmetin en önemli sorunları arasında yer almaktadır (Esin, 2002: 13). Hizmetler alıcıya sunulduğunda hemen kullanılmazsa depo edilemeyeceği için boşa gider.

Bazı hizmetlerin talebinin düzensiz oluşu hizmetlerin dayanıksızlık özelliğini artırır (Peşkirioğlu, 1997: 144). Hizmet üretildiği anda tüketilmesi durumunda değer oluşturmaktadır. Örneğin kamu kuruluşuna gelen vatandaşın alabileceği hizmeti sahiplenme hakkı bulunmamakta ancak faydalanabilmektedir. Adliyelerde çalışan personelin birimler bazında dengeli olarak çalıştırılmaması durumunda A biriminde görevli memurların üzerinde

daha fazla yük oluşturacağı ve bu yükün hizmet kalitesine olumsuz etki edeceği gibi yine B birimde gereksiz personel çalıştırılması nedeniyle yaşanacak fazla personelin varlığı da hizmetin depolanamama, saklanamama özelliğinden dolayı ekonomik bir değer kaybı olarak sonuçlanacaktır. Tablo 1.1'de mallar ve hizmetler iki sütun oluşturularak zıt özellikleri aynı satırda yer alacak şekilde Karahan (2006) tarafından oluşturularak hizmet ve malların arasındaki farklar ayrıntılı bir biçimde özetlenmiştir.

**Tablo 1.1.** Mallar ile Hizmetler Arasındaki Farklar

<b>Mallar</b>	<b>Hizmetler</b>
- Somut niteliktedir	- Soyut niteliklidir
- Denenebilir	- Denenemez (Tecrübe edinilir)
- Sergilenebilir	- Sergilenemez
- Algılaması kolaydır	- Algılanması zordur
- Depolanabilir	- Depolanamaz
- Siparişi verilebilir	- Sipariş edilemez
- Standartlaştırmak mümkündür	- Standartlaştırmak mümkün değildir
- Teknoloji yoğun üretimlidir	- Genelde emek yoğun üretimlidir

**Kaynak:** Karahan, 2006:16.

Hizmetlerin bu özelliklerine ilave olarak aşağıdaki özelliklerinden de bahsetmek mümkündür (Eşer, 1999: 348):

Hizmetlerin belli bir saatte başlama ve bitme şekli zaman boyutu vardır.

Hizmetlerin yaşam süreleri yoktur, oluşturulması ve sunulması süresi vardır.

Hizmetler nesne değil performanstır.

Verilen hizmetin üretimi ve sunumunda insan unsuru çok fazladır.

Hizmet insan davranışları ile yönlendirilen bir dizi etkinlikten oluşur.

### 1.1.2. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmetlerin yukarıda dile getirilen özelliklerinin yanı sıra, salt hizmetlerin sahip oldukları kendilerine özgü özelliklerine göre ayrı ayrı ve başka başka kriterlere göre sınıflandırabilmek mümkündür. Hizmetlerin çeşit çeşit olması hizmetin sınıflandırmasındaki çeşitliliğe de doğru orantıda etki etmektedir. Bu hizmetlerin sahip oldukları farklı özellikler nedeniyle; bu farklı özelliklere göre çeşitli şekilde sınıflandırmaya tabi tutulmuşlardır. Bu sınıflandırmalardan biri şu şekildedir (Karahan, 2006: 28):

- İnsan gücüne dayalı olan hizmetler (avukat, doktor, aşçı v.b.)
- İnsan gücüne değil makineye, araç ve gerece dayalı olan hizmetler (ATM, çamaşır yıkama, oto yıkama v.b.)
- Müşterinin hazır bulunmasını gerektiren hizmetler (Lokanta v.b.)
- Müşterinin hazır bulunmasını gerektirmeyen hizmetler (Otomobil tamiri v.b.)
- Kişisel ihtiyaçları karşılayan hizmetler
- İşletme ihtiyaçlarını karşılayan hizmetler
- Kâr amaçlı ya da kâr amacı gütmeyen hizmetler

Adli hizmetleri Karahan'ın (2006) yukarıda sınıflandırdığı hizmetlerden sadece bir sınıfa dahil etmek mümkün değildir. Adli hizmetleri birden fazla sınıfla ilişkilendirmek mümkündür. Örneğin; Adli hizmetler Devletin tekelinde olan ve kesinlikle Kâr amacı gütmeyen hizmetler sınıfındadır. Yine adli hizmetler kısmen; müşterinin hazır bulunmasını gerektiren hizmetler sınıfında yer alıp kısmen de; müşterinin hazır bulunmasını gerektirmeyen hizmetler sınıfında yer alır. Bir talep ile başlatılan adli hizmet bazı durumlarda vatandaşın sürekli olarak hazır bulunmasını zorunlu kılmamaktadır ve adli hizmetler kamu tarafından takip edilmekte ve sonuçlandırılmaktadır. Bazı durumlarda ise adli hizmetler vatandaşın talebi ve takibi ile süreklilik kazanmakta ve ancak vatandaşın hazır bulunması ile neticelendirilebilmektedir. Son olarak yine adli hizmetler insan gücüne dayalı hizmetler sınıfında da yer alır. Memur aracılığıyla görülen kamu hizmetlerinden biri olan adli hizmetler de insan gücüne (memur, hakim-savcı) ihtiyaç duymaktadır. Bu açıdan adli hizmetleri tek bir sınıfa dahil etmek mümkün değildir.

## 1.2. KALİTE

Kalite günümüz dünyasının yeni bir kavramı olmayıp halk tarafından her hareket ve eylemde, her iş ve işleyişte, hayatın ekonomik, sosyal, kültürel bütün alanlarında kullanılan bir kavramdır. İnsan tarifinden (kaliteli insan), araç gereç tarifine (kaliteli boya, kaliteli ayakkabı, kaliteli kalem, kaliteli gözlük) ve hayatın her alanında her koşulda dile getirilen bir kavram olması tanımını tek ve sabit olmasını mümkün kılmamaktadır.

Tüketicilerin ihtiyaç ve beklentileri ile doğrudan doğruya ilgisi olan ve tüketicilerin bu ihtiyaç ve beklentilerinin değişkenliğinden dolayı kalitenin standart bir tanımını vermek oldukça güçtür (Merter, 2006: 15). Kalite kavramı yaygın olarak kullanılmasına ve önemine rağmen kalite, iş dünyasında çok açık ve net olarak tanımlanamamaktadır (Pınar, 2007: 78). Kalite ile ilgili olarak ilk tanımlamalar M.Ö 3000 yıllarında Babil’de Hammurabi Kanunlarında görülmektedir. Ünlü Hammurabi Kanunları’nın 229. maddesinde şu ifadeler yer alır (Terzibaş, 2006: 5): “Eğer bir inşaat ustası bir adama ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp ev sahibinin üstüne çökerek ölümüne sebep olursa o inşaat ustasının başı uçurulur” Yine 1502’de II. Beyazıd Han tarafından çıkartılan Kanunname-i İhtisabı bu günkü anlamda kalitenin esaslarını ve cezai hükümlerini içermektedir (Terzibaş, 2006: 6). Türk Dil Kurumu kaliteyi “Bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taşıması durumu” olarak tanımlamaktadır.” Bununla birlikte örgüt ve akademisyenler tarafından farklı tanımlarla ifade edilmiştir. Bunlardan bazıları; Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)’nun ISO 8402 standartlarında (TS 9005) yer alan ifadesi ile kalite, bir mamül veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır. Avrupa Kalite Denetim Birliği’ne (EOQC) göre kalite; bir mal veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeterliliklerini ortaya koyan özelliklerin tümüdür. Amerikan Kalite Derneği’ne göre kalite; bir mal ya da hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür (Acuner, 2003: 9). Bir başka tanıma göre kalite, bir şeyin belirlenmiş veya ima edilmiş gereksinimlerden derlenen özelliklere ve niteliklere ne ölçüde sahip olduğudur (Taner ve Kaya, 2005: 354).

Yukarıda bahsedilen kaliteyle ilgili bütün örnek ve tanımlar bir arada değerlendirildiğinde, kalitenin en eski çağlardan beri insan hayatında ne denli önemli bir yere sahip olduğunun, insan hayatına sebep olacak derecede önemsendiği sonucuna varılmaktadır. İnsan hayatı pahasına kaliteden ödün vermeyen M.Ö.'nin toplumlari ile kalitede küçük çaplı bir hatanın

kabul edilemez olduğu günümüz iş dünyasında, bu hatanın sonucunda firmaların büyük çapta zarar görmeleri ve bunun çalışanların hayatlarına yansması -işten çıkarılma vb.- arasında büyük bir benzerlik görülmektedir.

Mal veya hizmetlerin kalitesinin müşterilerin satın alma davranışına önemli etkisi olduğu günümüz pazarlarında, hizmetler de en az mallar kadar rekabet ortamı içindedirler. Hizmet sektöründeki işletme sayısında artış rekabeti de beraberinde getirmiştir. İşletmelerin bu rekabet ortamında hayatta kalabilmeleri için kalite unsurunu ön plana çıkaran bir strateji uygulamaları gerekmektedir (Gedikli, 1998: 34). Basit bir ifadeyle kalite, ilave maliyet değil amaca uygunluktur. Kalite yaklaşımı ile birlikte hatalardan arınılacağı ve sürekli iyileştirme sağlanacağı için maliyetin düşmesi beklenerek, kaynakların daha verimli bir şekilde tüketilmesi söz konusu olmaktadır (Aslan, 1999: 127)

Bunların yanında kalite kavramının aşağıdaki gibi birbirini tamamlayan çeşitli tanımları yapılabilir (Akgül, 1999: 37):

- Kalite, bir hayat felsefesidir.
- Kalite, bir yönetim tarzıdır.
- Kalite, mutlu müşteridir.
- Kalite, insanların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasıdır.
- Kalite, rekabet gücünün yükseltilmesidir.
- Kalite, israfın önlenmesidir.
- Kalite, maliyeti en fazla etkileyen fakat en az yatırım gerektiren bir yoldur.
- Kalite aynı zamanda verimliliği getirir.
- Kalite, müşteri ile hizmet veya ürün satıcısını birleştiren toplu bir sistemdir.
- Kalite, daimi bir iyileştirme sürecidir.

## 1.2. HİZMET KALİTESİ

Kalite günümüzde öncelikli bir rekabet aracı olup, hem mal hem de hizmet üreten kuruluşlar için stratejik önem taşımaktadır. Kaliteyle ilgili çalışmalar her ne kadar somut ürünler üreten firmalar ve sektörlerle yoğunlaşmış olsa da hizmet alanındaki büyüme ve sosyal, ekonomik, teknolojik gelişmelerin de katkısıyla kalite hizmet sektörü için de önemli bir kavram haline gelmiştir.

İmalat sektöründe kalitenin ölçülmesi nispeten kolaydır. Mamülün fiziksel özellikleri, dayanıklılığı ve kendisinden beklenen işlevi yerine getirip getirmediği gibi değerlendirme ipucu olarak kullanılabilir özellikler çeşitli şekillerde kolaylıkla ölçülebilmektedir. Ne var ki, hizmetlerin kendilerine özgü bir takım özellikleri olması nedeniyle bu ölçüm zorlaşmaktadır (Altan vd., 2003: 17). Dolayısıyla kişiye, duruma ve olaya göre değişebilen bu olguyu tek bir bakış açısıyla izah etmek güçtür (Yapraklı, 2006: 43). Bu nedenle hizmet kalitesi ile ilgili birçok tanım ve ifadeler mevcuttur. Bunlardan bazıları (Varinli, 1995: 94):

- Hizmet Kalitesi, sistemlerin performanslarını hatasız ve tekili olarak gerçekleştirmeleridir.
- Hizmet Kalitesi, insanların performanslarını hatasız olarak gerçekleştirmeleridir.
- Hizmet Kalitesi, kusursuz ürünlerin satın alınmasıdır.
- Hizmet Kalitesi, sorunların ortadan kaldırılmasıdır.
- Hizmet Kalitesi, güvenilir olmaktır.
- Hizmet Kalitesi, nazik davranmaktır.
- Hizmet Kalitesi, güvenli performans göstermektir.
- Hizmet Kalitesi, zamana uygunluktur.
- Hizmet Kalitesi, müşterinin parasının değerini almasıdır.
- Hizmet Kalitesi, her türlü hatanın ortadan kaldırılmasıdır.
- Hizmet Kalitesi, güvenli olmayan koşullara karşı korunmaktır.
- Hizmet kalitesi, verilen hizmetin tüketici beklentileri tatmin düzeyinin bir ölçüsüdür.

Bu tanımlamaların dışında hizmet kalitesi ile ilgili başkaca tanım ve ifadeler de şunlardır (Seyran, 2004: 38-39):

- Hizmet kalitesi, işletmeler tarafından müşteri ihtiyaçlarının tam olarak belirlenerek karşılanması esasına dayalıdır.
- Hizmet kalitesi, hizmetlerin diğer hizmetlere göre üstünlüğü ile belirlenir.
- Hizmet kalitesi, hizmetlerin hatasız olarak yapılmasının bir sonucudur.
- Hizmet kalitesinin yüksek oluşu ile hem müşteri, hem çalışanlar, hem de işyeri sahibi kazançlı çıkar.
- Hizmet kalitesinin ölçümünde müşterinin hizmete ait beklentileri ve gerçek hizmet deneyimi karşılaştırılır. Beklentiler algılamalardan büyük ise düşük kalite, beklentilerle algılamalar eşitse doyurucu kalite, algılamalar beklentilerden yüksekse ideal kaliteden söz edilir.

Hizmet kalitesine yönelik birbirinden farklı tanımlamaların bulunması, hizmetin soyutluluk ve değişkenlik özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte aşağıda belirtilen tanımlar incelendiğinde yine hizmet kalitesinin her bir müşteri için farklılık oluşturabilecek bir kavram olduğu görülecektir.

Hizmet kalitesi bir örgütün müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da geçme yeteneğidir ve hizmet kalitesinde önemli olan müşteri tarafından algılanan kalitedir. Dolayısıyla hizmet kalitesi konusunda kalitenin tüketici tarafından algılanan performans düzeyi ya da hizmetin tüketiciyi tatmin etme düzeyi olduğu söylenebilir (Torlak, 2008: 289). Alıcının gereksinimi ve beklentileri doğrultusunda, hizmette olması gereken özellikler, hizmetin bu özellikler ve niteliklere sahip olma derecesi olarak ifade etmek mümkündür (Esin, 2000: 24). Hizmet üreten kuruluşların farklı olabilmeleri, pazarda güçlenmesi, rakiplerine karşı avantaj sağlayabilmesi ancak hizmet kalitesi seviyesini arttırmaları ile mümkündür. Hizmet kalitesi genel olarak, müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri ile hizmet sunma sisteminin performansı arasındaki karşılaştırmadan elde edilen sonuç olarak tanımlanabilir (Saat, 1995: 28). Bu amaçla hizmet amaçla hizmet kalitesinin ve hizmet performansının sürekli olarak firmalar tarafından ölçülmesi ve değerlendirilmesini gerektirmektedir (Ustasüleyman, 2009:

69). Hizmet işletmesi saygınlık ve imajını yaptığı hizmetin tür ve kalitesiyle sağlar. Hizmetlerde saygınlığın geliştirilmesi için daha fazla çaba ve birikim gerekir (Erkut, 1995: 5).

### **1.3.1. Hizmet Kalitesinin Ölçümü**

Hizmet kalitesinin ölçümüyle ilgili yapılan çalışmaların çok büyük bölümünde iki temel kavramla karşılaşılmaktadır. Bunlar “algılanan kalite” ile “beklenen kalite”dir. Adı geçen kavramlar aslında yalnızca hizmet kalitesinin veya hizmetten sağlanan tatminin ölçümünde değil, mamülden sağlanan tatminin ölçümünde kullanılmaktadır. Çünkü bir müşteri için mamül ya da hizmetin kalitesinin temel göstergesi, ihtiyaçlarını veya beklentilerini ne ölçüde karşıladığıdır (Yapraklı, 2006: 47). Parasuraman vd. (1985)’ne göre müşteri kendisine sunulan hizmetin kalitesini teknik ve fonksiyonel olmak üzere iki boyutta algılamaktadır. Teknik kalite müşterinin hizmetten ne elde ettiği, fonksiyonel kalite ise hizmetin müşteriye nasıl ulaştırıldığıdır (Kekeç, 2008: 41). Diğer bir ifade ile teknik kalite hizmet üretiminde kullanılan makine-teçhizat, dekor ve diğer girdilerin kalite boyutunu ifade etmektedir. Yani hizmet üretilirken kullanılan somut unsurları ele almaktadır. Fonksiyonel kalite ise hizmetlerin tüketicilere nasıl ulaştırıldığı sorusunu cevaplayan kalite boyutudur (Merter, 2006: 22).

Algılanan hizmet kalitesi, beklentilerle algıların karşılaştırılmasına yöneliktir ve kişilere göre değişebilen göreceli bir ölçüdür. Beklenen kalite ise tüketicinin kendisine sunulacak mevcut hizmet sürecinden neler beklediğini ifade etmektedir (Şekeraya, 1997: 30). Hizmet sektörü ve tüketiciye göre farklılık gösterebilen beklenen kalite kavramı dört faktörün etkileşimi sonucunda oluşmaktadır. Bu faktörler firmanın pazarlama iletişimi, imajı, tüketicilerin kulaktan kulağa haberleşmeleri ve tüketici ihtiyaçlarıdır. Hizmet kalitesi literatüründe müşteri beklentileri önemli bir yere sahiptir ve bu beklentilerin yönetimi, müşteriye kaliteli hizmet sunumunda önemli rol oynamaktadır. Hizmetlerin özelliklerine göre değişiklik gösterebilen beklentiler, aynı zamanda müşterinin kimliğinin, psikolojik özelliklerinin, hedeflerinin, toplumsal ve fiziksel durumunun etkisi altındadır (İslamoğlu, 2006: 142).

En basit ve yalın haliyle hizmet kalitesini müşterilerin beklentilerini karşılayabilme yeteneği olarak tanımlayabiliriz. Yine yukarıdaki bütün tanımlamalardan ve tespitlerden hareketle müşterinin, hizmet kalitesinde tek belirleyici olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Hizmet kalitesini ölçmede en çok kullanılan modeller SERVQUAL ve SERVPERF modelleridir. Bu modellerin dışında hizmet kalitesini ölçmeye yönelik aşağıdaki gibi farklı pek çok yöntem kullanılmaktadır (Eleren vd., 2007: 77):

- Kritik Olay Yöntemi,
- Hizmet Barometresi (Linjefly)
- İstatistiksel Yöntemler
- 4 Kalite Modeli
- Kano Modeli
- Lehtinen ve Lehtinen Modeli

### **1.3.2. Hizmet Kalitesi Ölçümünde Modeller**

Hizmetin daha iyi verilebilmesi ve verilen hizmetlerin geliştirilebilmesinin sağlanması için yapılması gereken varolan hizmetin kalitesinin ölçülmesidir. Özel sektör veya kamusal alanda faaliyet gösteren kurumlar mevcut hizmet kalitelerini arttırabilmeleri için öncelikle vermiş oldukları hizmetin durumunu bilmeleri gerekmektedir. Bu da hizmetin kalitesinin ölçülmesi ile mümkün olabilir.

Hizmet kalitesinin ölçülmesinde birçok yöntem kullanılmaktadır. Hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin olarak ilk model Grönroos (1984) tarafından önerilmiştir. Daha sonra Parasuraman vd. (1988) tarafından SERVQUAL, ve Cronin ve Taylor (1992) tarafından SERVPERF modeli geliştirilmiş ve bunlar literatürde yaygın kabul görmüştür (Güler, 2010: 21).

### 1.3.2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli

Bir firmanın başarılı bir şekilde rekabet edebilmesi için, müşterilerinin kalite algılamalarını ve hizmet kalitesinin nelerden etkilendiğini anlaması gerekmektedir. Algılanan hizmet kalitesini yönetmek, firmanın beklenen hizmet ile algılanan hizmeti birbiriyle karşılaştırması ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyetini sağlaması demektir (Durukan ve İkiz, 2007: 46). Grönroos (1984) bir hizmetin toplam kalitesini etkileyen teknik kalite, fonksiyonel kalite ve firma imajı olmak üzere üç önemli boyutu olduğunu belirtmiştir. Bu boyutlar çerçevesinde verilen bir hizmetin kalitesi, tüketicinin beklentisi ile algısının karşılaştırıldığı bir değerlendirme işleminin sonucunda ortaya çıkar (Savaş, 2012: 13). Tüketicinin pazarda gerçekten ne aradığının ve hizmet işletmesi ile ilişkilerinde neyi değerlendirmeye tabi tuttuğunun açık bir şekilde ortaya konulması gerekliliğinin zorunluluğunu belirtmektedir (Göl, 2011: 16). Bu modele göre beklenen kalite, müşterinin mevcut hizmet sürecinden beklentilerini, algılanan kalite ise müşterinin kendisine hizmetin nasıl sunulduğuna ilişkin algılamalarını içermektedir (Durukan ve İkiz, 2007: 47). Hizmetin sunum şekli kaliteyi yansıtmakta ve müşteri memnuniyetine direk olarak etki etmektedir.

### 1.3.2.2. Boşluk Modeli ve SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml ve Berry temel hizmet kalitesi modelini kavramlaştırırken işletme ve müşteri tarafından algılandığı biçimiyle hizmet kalitesinin on belirleyicisini somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, güvenlik, erişim, iletişim ve empati olarak tanımlamışlardır (Ardıç ve Baş, 2001: 71). Hizmet kalitesi ile ilgili olarak müşteri ve işletme algılamaları arasındaki farklılıklara dikkat çeken Parasuraman, Zeithaml ve Berry, müşterinin ne aldığı yönündeki algılamaları ile müşterinin ne beklediği arasındaki farklılıkları (boşlukları) ölçerek hizmet kalitesinin belirlenebileceğini iddia etmişlerdir. Bu sebeple önerdikleri modele boşluk modeli (Gaps Model) adı da verilmiştir. Bu boşluklar şunlardan oluşmaktadır (Parasuraman ve diğerleri (1985)'ten aktaran Yıldız, 2008):

- Boşluk 1: Müşteri beklentileri ile yöneticilerin bu beklentileri algılamaları arasındaki farklılık.
- Boşluk 2: Yöneticilerin müşteri beklentileri algılamaları ve bu beklentilerin hizmet kalitesinin teknik tanımlamalarına uyarlaması arasındaki farklılık.

- Boşluk 3: Hizmet kalitesi spesifikasyonu ve operasyonel olarak hizmetin verilme biçimi arasındaki farklılık.
- Boşluk 4: Hizmetin operasyonel olarak nasıl algılandığı ile nasıl pazarlandığı arasındaki farklılık.
- Boşluk 5: Müşterilerin beklediği hizmet ile müşterinin algıladığı hizmet arasındaki farklılık.

Parasuman, Zeithaml ve Berry, hizmet kalitesinin soyut ve anlaşılması güç bir kavram olduğunu, bunun da hizmetin üç eşsiz özelliği olan üretim ve tüketiminin soyut olması, heterojenliği ve ayrılmazlığına bağlı olduğunu belirlemişlerdir. Bu kapsamda da hizmet kalitesini ölçmek üzere çoklu ölçek geliştirmek ve ölçeğin özelliklerini ve potansiyel uygulamalarını araştırmak üzere SERVQUAL Analizi adını verdikleri bir çalışmada bulunmuşlardır (Salman, 2008: 53)

SERVQUAL, müşterilerin hizmet beklentilerini ve algılamalarını anlamada ve bu doğrultuda hizmetlerini geliştirmede firmalara güvenilir ve geçerli bir yol sunan çoklu birim ölçeğidir ve geniş hizmet alanlarında kullanılabilir bir şekilde hazırlanmıştır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, (1988)'den aktaran Kekeç, 2008: 61). SERVQUAL ölçeği hizmet ile ilgili müşteri beklentileri ile hizmeti aldıktan sonra oluşan algılamalar arasındaki fark skoruna dayanmaktadır. SERVQUAL'de hizmet kalitesi değerlendirmesi müşterilerin *algı- beklenti* ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Bu durumda elde edilen faktörler üzerinden SERVQUAL skoru aşağıdaki gibi hesaplanmaktadır (Çiçek ve Doğan, 2009: 203).

$$SERVQUAL \text{ skoru (SS)} = \text{Algı Skoru (A)} - \text{Beklenti Skoru (B)}$$

Bu hesaplamada aradaki fark yani SERVQUAL skoru hizmet kalitesini belirlemektedir. Müşterinin algıladığı hizmet kalitesi, beklediği hizmet kalitesinden fazlaysa kaliteli hizmet verildiği sonucuna ulaşılmaktadır. Diğer haliyle beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden yüksek olması istenilen hizmet kalitesine ulaşamadığını göstermektedir. Müşterinin memnun olmadığı sonucu çıkmaktadır.

Hizmet kalitesi beklenen ile gerçekleşen performans arasındaki farktan yola çıkılarak belirlendiğinden SERVQUAL ölçeği kullanımı hem daha detaylı bilgi almada hem de güncellenmesinin daha kolay olması bakımından hizmet kalitesini belirleyen araştırmalarda oldukça yaygın olarak kullanılmaktadır (Gökdere, 2001: 78).

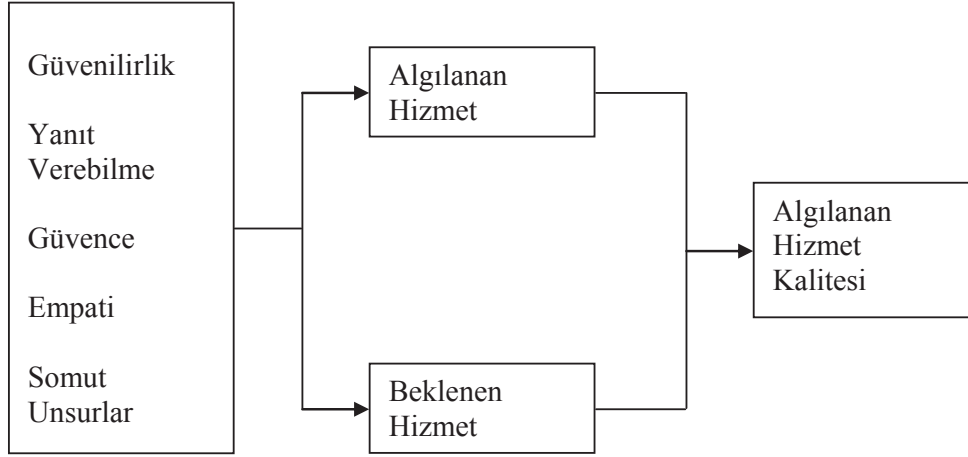
**Tablo 1.2.** SERVQUAL Ölçeğinin Boyutları

<b>Boyutlar</b>	<b>Tanımlamalar</b>
<b>Fiziksel Varlıklar</b>	Fiziksel ortamlar, hizmeti sunmak için kullanılan araç ve donanım, personelin fiziki görünümü
<b>Güvenilirlik</b>	Performansın tutarlılığını içerir. Firmanın hizmeti ilk defada doğru yapması ve verdiği sözü tutması anlamına gelir. Taahhüt edilen hizmetin kusursuz, güvenilir biçimde yerine getirme becerisi
<b>Heveslilik</b>	Hizmetin sağlanmasında çalışanların istekli oluşu ile ilgilidir. Müşterilere karşı hevesli ve yardımsever olma, hizmeti zamanında ve çabuk yerine getirme
<b>Güvence</b>	Şüpheli, risk ve tehlikeden uzak olma anlamına gelir. Çalışanların bilgili, nazik olması ve güven duygusu uyandırma becerileri
<b>Empati</b>	Müşterilerin ihtiyaçlarını anlama çaba sarf etmeyi içerir. Müşterilerin özellikli ihtiyaçlarını öğrenmeyi, firmanın müşterilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı

**Kaynak:** Parasuraman vd., 1988: 23.

Başlangıçta, hizmet kalitesinin on belirleyicisine odaklanan Parasuraman ve diğerleri, daha sonra belirleyicileri beş boyuta indirgemişlerdir. Bu boyutlar fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empatidir (Parasuraman vd.'den (1988) aktaran Savaş, 2012:16). SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinde 22 soru ve beş temel boyut yer almaktadır ve SERVQUAL ölçüm modeli, beklenen kalite ile algılanan kalite arasında oluşan farklılığa dayanır. Hizmet kalitesi yöntemi SERVQUAL, müşterilerin istek veya beklentileri ile algılamaları arasındaki farklılık ölçüsüdür (Bozdağ vd., 2003: 4). Yukarıda yer alan Tablo 1.2.'de SERVQUAL Ölçeğinin boyutları kapsamlı olarak tablolaştırılarak ifade edilmiştir.

**Şekil 1.3.** Parasuraman, Zeithaml ve Berry Hizmet Kalitesi Modeli



**Kaynak:** Paylan, 2007: 13

Şekil 1.3. ile Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Hizmet Kalitesi Modelinin boyutları ile bu beş boyutu; beklenen hizmet ile algılanan hizmetin karşılaştırılması neticesinde oluşan algılanan hizmet kalitesine ulaşıldığı gözlenmektedir.

### 1.3.1.3. SEVPERF Modeli

Hizmet Performans Modeli (SERVPERF) olarak adlandırılan başka bir ölçme aracı Cronin ve Taylor (1992) tarafından ortaya atılmış ve bu araştırmacılar SERVPERF'in SERVQUAL'dan daha iyi performans gösterdiğini iddia etmişlerdir (Güler, 2010: 25). Cronin ve Taylor (1992) boşluk modelinin çok az kanıt tarafından desteklenmiş olduğunu ve hizmet kalitesini değerlendirecek müşterinin yapacağı performans değerlendirmesinin zaten beklentisinin içerisinde yer aldığını ileri sürmektedir (Savaş, 2012: 18). Bu model performansa dayalı ölçüm modeli olarak adlandırılır.

SERVPERF Ölçeğinde SERVQUAL Ölçeğinde kullanılan fark değerleri yerine beklenti skorları değerlendirmeye katılmaz. Tek taraflı ölçek kullanılarak algılanan hizmet kalitesinin belirleyicisi olarak sadece algılanan hizmet performansı dikkate alınır (Değermen, 2006: 62). Bu ölçekte SERVQUAL Ölçeğindeki boyutlar temel alınmakla birlikte, SERVQUAL Ölçeğinin sadece performans bölümü dikkate alınmaktadır. Her iki ölçeği kıyaslama amaçlı yapılan araştırmaların sonucunda, Cronin ve Taylor (1992) SERVPERF Ölçeğinin

SERVQUAL Ölçeğinden daha etkili ve iyi sonuçlar veren bir ölçek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Aynı zamanda hizmetle birlikte somut ürünün de sunulduğu durumlarda SERVPERF Ölçeği daha geçerli bir ölçek olduğunu ve bir firmanın performansına ilişkin deneyimler mevcut değilken beklentiler yoluyla geliştirildiğini ve bu beklentilerin söz konusu firmanın hizmetlerinden yararlanma ve bu hizmeti satın alma eğilimlerini etkilediğini savunmuşlardır (Vatansever, 2005: 150).

#### **1.4. KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE**

Kamu hizmetleri ile özel sektördeki hizmetler arasında çalışma prensibi ve hedefler yönünden farklar mevcuttur. Kamu hizmetleri genelde vatandaş odaklıdır ve bu hizmetlerde kamu yararı ön plandayken, özel sektör kar hedeflidir. Bu farklılık verdikleri hizmetlerin kalitesine de yansımaktadır. İzleyen kısımlarda kamu hizmetlerinden ve özel sektör ayrımından, kamu hizmetlerinin özelliklerinden ve kamu hizmetlerinde kaliteden bahsedilmiştir.

##### **1.4.1. Kamu Hizmeti**

Kamu hizmeti, Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 128. Maddesinde:

“Devletin kamu iktisadi teşebbüsleri ve diğer kamu tüzel kişilerinin genel idare esaslarına göre yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği asli ve sürekli görevler, memurlar ve diğer kamu görevlileri eliyle görülür”

kamu hizmeti “faaliyet, iş, uğraş” anlamında kullanılırken, Anayasanın 70. maddesinde “Her Türk kamu hizmetlerine girme hakkına sahiptir” ifadesinde ise “kamu kuruluşları” anlamında kullanılmaktadır. Faaliyet, iş ve uğraş anlamları esas alındığında kamu hizmeti bir kamu kurumunun, ya kendisi tarafından ya da yakın gözetimi altında özel girişim eliyle kamuya sağlanan hizmet olarak tanımlanabilecektir (Gözübüyük, 1994: 221). Yine kamu hizmeti “devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimleri altında genel, kollektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş devamlı ve muntazam faaliyetlerdir şeklinde ifade edilebilir (Toprak, 1990: 157).

Kamu hizmetleri toplumsal yaşamın sürdürülebilmesi için gerekli olan toplumsal ihtiyaçların karşılanmasına ilişkin faaliyetlerin devlet tarafından, üretim ilişkileri alanının kurallarına bağlı kalınarak üstlenilmesini de ifade eder (Karahanoğulları, 2004: 6). Bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için aşağıdaki üç temel ölçütün olması gerektiği kabul edilmektedir (Ökmen ve Dönmez, 2004: 41):

- 1- Kamu hizmeti, devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya devletin gözetimi ve denetimi altında yapılmış olması gerekir. Hizmet, kamu görevlileri eliyle doğrudan veya kamunun çok yakın gözetimi altında özel kişi veya teşebbüse yaptırılmalıdır.
- 2- Kamu hizmeti kamuya yöneltilmiş ve kamu yararı olmalıdır. Kamunun kolektif ihtiyaçlarını karşılamak ve tatmin etmek, kamu menfaati sağlamak için kurulmuş bulunmalı ve genele arz edilmiş olmalıdır.
- 3- Kamu hizmetlerinin devamlı ve düzenli olarak yürütülmesi gerekir. Hizmetin sürekli ve düzenli olması, piyasanın kar etme, dönemsel etkiler gibi etmenleri dikkate almadan, kamu yararı dikkate alınarak hizmetlerin devam ettirilmesidir.

#### **1.4.2. Kamu ve Özel Sektör Ayrımı**

Kısa bir zaman öncesine kadar acımasız rekabet, hırs, kalite, üretim, müşteri memnuniyeti gibi kavramlar dile getirilince sadece özel sektörü çağırıştırıyor idi ise de, yine hantal, yavaş, tekel gibi kavramlar da kamu sektörüyle özdeşleşmiş ise de, teknolojik ve sosyolojik birçok gelişme kamu ve özel sektör ayrımını gitgide daraltmıştır. Bununla birlikte hala süregelen farklılıklar bulunmaktadır. Kamu hizmetleri özellikleri itibariyle özel sektör tarafından üretilen hizmetlerle aşağıdaki yönleri ile farklılık gösterir (Gözlü, 1996: 48):

- Kamu hizmetleri, özel sektörde olduğu gibi kar amacıyla değil, vatandaşların ortak toplumsal ihtiyaçlarını karşılamak üzere üretilir ve sunulur. Sağlık, emniyet, adli birçok kamu hizmetinde devletin maddi bir karı bulunmamaktadır.

- Özel sektörde mal ve hizmet üretimi rekabet ortamında yapılır. Oysa kamu kuruluşlarınca sunulan hizmetler çoğunlukla tekel niteliklidir.
- Özel sektörde firmalar, üretim alanlarını ve ürün niteliğini belirlerken, belli bir müşteri grubunu esas almak suretiyle uzmanlaşmaya gidebilirler. Kamuda ise bir hizmeti verirken birden çok hedef grubunu göz önünde bulundurmaları zorundadırlar. Bu da uzmanlaşma ve müşteri memnuniyeti açısından zorluklar oluşturmaktadır.
- Özel sektörde yer alan firmalar, genellikle insanların maddi ihtiyaçlarıyla ilgili olan ve çeşitli yönleriyle ölçülebilir somut nitelikli mal ve hizmetler ürettikleri halde, devletin yerine getirmek zorunda olduğu kamu hizmetlerinin somut mamullere dönüştürülebilmesi, diğerleri gibi niteliksel ve niceliksel ölçümlere konu olabilmesi ve sonuçlarının değerlendirilebilmesi güçtür. Adli hizmetlerle ilgili işlemlerde verilen hizmetin maddi değerinin varlığı ve bu varlığının somutlaştırılarak ölçülmesi mümkün görünmemektedir.
- Özel sektör mal ve hizmet üretimini müşterilerin istekte bulunması halinde ve onların ihtiyaçlarını dikkate alarak yapabilirken, kamu hizmetlerinin kullanımı ve tüketimi kamu hizmetlerinin özellikleri dolayısıyla vatandaşların istek ve beklentilerine aynı oranda uygun düşmeyebilir. Örneğin, adli işlemlerde bir tarafın davacı diğer tarafın davalı olduğu bir adli hizmette, her iki tarafın istek ve beklentilerinin karşılanması mümkün olamayacaktır.

### **1.4.3. Kamu Hizmetlerinin Özellikleri**

Kamu hizmetlerinin özel sektörde olduğu gibi birbirinden farklı, bağımsız iş ve işleyişleri vardır. Bu farklılık kamu hizmetlerinin kurallarına da yansımaktadır. Yine özel sektörde olduğu gibi kamu hizmetlerinin de ortak yanları, ortak kuralları vardır. Bunlar eşitlik ve

genellik ilkesi, devamlılık ve düzenlilik ilkesi ve değişkenlik ilkesi olarak belirtilebilir (Şahin, 2011: 37).

#### **1.4.3.1 Eşitlik ve Genellik İlkesi**

İster gerçek olsun ister tüzel bütün kişiler kamu hizmetleri karşısında eşit olmalıdırlar. Eşitlik ilkesi idari kamu hizmetleri bakımından olduğu kadar, sınai ve ticari kamu hizmetleri bakımından da geçerli bir ilkedir (Gözler, 2002: 206). Özellikle adalet gibi kanun önünde her ferdin eşit olması gerektiği yerlerde bu ilke çok daha dikkat çekici ve önemli olmaktadır. Anayasal bir hak olan kanun önünde herkesin eşit olması hakkı adalet dağıtan merciler olan adalet kurumlarının işleyişinde temel ilkelerden birini oluşturmaktadır. İnsanların hak arama yeri olarak bilinen adalet kurumlarına bakış açıları bu ilke çerçevesinde gelişmektedir.

#### **1.4.3.2. Süreklilik ve Düzenlilik İlkesi**

Süreklilik ilkesi kamu hizmetlerinin sürekliliğini ifade eder. Süreklilik ilkesi aynı zamanda “düzenlilik” kavramını da içermektedir (Keskin, 2006: 20). Kamu hizmetlerinden beklenen yararın sağlanması için değişen teknolojiye ve maddi olanaklara bağlı olarak hizmetlerin tamamını ve niteliklerini sürekli olarak düzenlemektedir. Kamu hizmetlerinde devamlılık esastır. Adalet hizmeti bir dönemi değil yaşam boyu ihtiyaç duyulan bir hizmettir. Hak arama her an ortaya çıkabilecek bir niteliği olduğundan yaşam boyunca ihtiyaç duyulacak hizmetlerdendir.

#### **1.4.3.3.Değişkenlik İlkesi**

Kamu hizmetleri ülkesel, evrensel çapta meydana gelen değişim ve gelişimlere ayak uydurmak zorundadır. Kamu hizmetlerinin değişimin, gelişimin gerisinde kalması kamu hizmet kalitesine doğrudan olumsuz manada etki edecektir. Bu nedenle; kamu hizmetlerinin örgütlenme ve işleyişinde yeni yöntemlere, araç – gereç ve düzenlemelere derhal yer verilmelidir (Günday, 2004: 164). Daha önceki yıllarda hukuki olarak niteliği bulunmayan bir

durumun zaman içinde hukuksal bir konu olması mümkün olmaktadır. Yine teknolojiye gelişmeler sebebiyle daha evvel var olmayan ancak günümüzde suç unsuru olarak kabul edilen ve cezai müeyyidelere tabi tutulan hukuksal kavramların varlığı göze çarpmaktadır. Örneğin özellikle internetin varlığı ve gelişmesiyle ortaya çıkan “Bilişim Suçları” gibi kavramlar hukukumuzda yer almıştır. Bu nedenle Adalet Bakanlığının (AB) ilgili birimlerince buna ilişkin olarak çeşitli çalışmalar yapılarak bu gelişmelerin hukuksal boyutları düzenlenmektedir. Değişkenlik ilkesi sayesinde kamu hizmetleri günümüz şartlarına ayak uydurmakta ve vatandaş mağduriyetinin oluşması bu sayede engellenmiş olmaktadır.

#### **1.4.4. Kamu Hizmetlerinde Kalite**

Yakın tarihe kadar kamu kurumlarında öncelikli amaç görevlerin yürütülmesiydi. Vatandaşların hizmetlerden memnun olup olmaması ikinci planda kalmaktaydı. Küreselleşme süreci ve onun tetiklediği bilgiye erişimin kolaylaşması halkın devletten beklentilerini de hem değiştirmiş hem de arttırmıştır. Bu beklentilerden biri de devletin verdiği hizmetlerden de kalitenin beklenmesidir.

Kamu sektörünün bilgi teknolojilerinin getirdiği hızlı ve etkin hizmet sunma imkanlarından kendisini alıkoymasına, bu gelişmelerin ışığında kendisini tutması mümkün değildir. Kamu hizmetlerinde kalitenin yükseltilmesi, hizmetlerin etkinlik ve verimlilik ilkeleri doğrultusunda daha hızlı, ucuz ve amaca uygun bir şekilde yerine getirilmesi hem merkezi yönetimin hem de yerel yönetimlerin en önemli işlevlerinden birisidir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile ulaşım imkanlarındaki gelişmeler kamu hizmetlerinin sayısını arttırmış ve çeşitlendirmiştir (Sezer, 2008:1). Kaliteli kamu hizmeti halkın en önemli beklentilerinden biridir. Kar amaçsız örgütler arasında yer alan kamu kuruluşlarının müşterileri, vatandaşlardır.

Son dönemde etkisini hissettiren liberal politikalarla “vatandaşlar, devlet içindir” anlayışı yerini “devlet, vatandaşlar içindir” anlayışına terk etmiştir. Bu anlayışın ardında, devletin topladığı vergiler ve yine vatandaşın gösterdiği yasal bağlılık karşısında onlara yüksek kalitede hizmet sunması gerektiği fikri yatmaktadır. Yüksek kalite anlayışı akla hiç kuşkusuz toplam kalite anlayışını getirmektedir. Müşteri/vatandaş odaklılık uzun dönemlidir ve ilişki

halindeki çalışanların bazı davranışları ile ortaya çıkmaktadır ki, bunlar (Koç ve Torlak, 2003: 37):

- Müşterinin tatmin olacaklarını satın alma davranışı göstermesine yardımcı olma,
- Müşterilerin kendi ihtiyaçlarına değer biçmelerinde yardımcı olma,
- Bu ihtiyaçları karşılayacak hizmet sunma,
- Hizmetleri tam olarak açıklama,
- Yanıltıcı etkileme taktiklerinden kaçınma,
- Müşterilerin üzerinde baskı oluşturacak taktiklerden kaçınmadır.

Adalet hizmetlerinden memnun olan vatandaşın diğer kamu hizmetlerinden memnun olan vatandaş gibi vergi ödeme isteğinin oluşmasına yine devlete olan güvenin artmasına ve vatandaşın daha mutlu yaşamasına katkı sağlayacaktır.

## **1.5. KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE ÖLÇÜMÜ**

Türk kamu hizmetlerinde hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik yapılan literatür incelemesinde akademik çalışmaların çoğunluğunda SERVQUAL Ölçeğinin kullanıldığı gözlenmiştir. Hizmetler sektöründeki müşterilerin yerini sağlık alanındaki çalışmalarda hastalar; eğitim alanındaki çalışmalarda öğrenciler; bankacılık, adli hizmetler ve diğer kamu sektörlerindeki çalışmalarda da vatandaşlar almıştır. Bu çalışmalardan bazıları izleyen kısımlarda verilmiştir. Adli hizmetler ile ilgili akademik çalışmalara ise ikinci bölümde yer verilecektir.

Eğitim alanındaki çalışmalardan Yılmaz (2007) SERVQUAL Ölçeğini yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçümünde kullanmıştır. Bu çalışmada Eskişehir'de bulunan iki farklı üniversitenin öğrencilerinin, üniversitelerin kendilerine sunduğu hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkın belirlenmesi ve iki üniversitenin birbiri ile karşılaştırılması amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda iki üniversitenin hizmet kalitesi boyutlarının farklı olduğu tespit edilmiştir. Soğancı (2012) Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nin hizmet kalitesini SERVQUAL Ölçeğini kullanarak ölçmüştür. Benzer olarak Çakmak (2013), Karabük Üniversitesi uzaktan eğitim hizmetinin kalitesini yine

SERVQUAL Ölçeği ile ölçmüş ve öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Sağlık alanındaki çalışmalardan Torun (2009), Dr. Sami Ulus Kadın Doğum Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin, çocuk sağlığı ve hastalıklarına yönelik hizmet veren yataklı bölümlerinde SERVQUAL Ölçeği ile hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlamış ve araştırmada 156 hasta refakatçisinden toplanan verileri kullanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, verilen hizmetlere yönelik en yüksek beklenti ve algının “Güvenilirlik”, en düşük beklenti ve algının “Fiziksel Özellikler” boyutuna ait olduğu, araştırma grubu açısından en önemli hizmet kalitesi boyutunun “Güven”, ikinci önemli hizmet kalitesi boyutunun “Güvenilirlik”, en az önemli hizmet kalitesi boyutunun ise “Fiziksel Özellikler” boyutu olduğu görülmüştür. Ayrıca, hastanenin çocuk sağlığı ve hastalıklarına yönelik hizmet veren yataklı bölümlerinde sunulan hizmetin kalitesine ilişkin SERVQUAL skorlarının tamamının negatif olduğu tespit edilmiştir. Yine benzer bir çalışma Mirza (2010) tarafından Eskişehir Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesindeki hastalar (dış müşteriler) ve çalışanlara (iç müşteriler) yönelik yapılmıştır. Genel olarak iç ve dış müşterilerin hastanenin vermiş olduğu hizmetlerin hepsinde beklentilerinin altında hizmet algıladıkları ortaya çıkmıştır. Sağlık sektöründe SERVQUAL Ölçeği kullanılarak yapılan bir diğer çalışmada, Gürsoy (2013) kamu hastanesinin hizmet kalitesinin, tüm hastane personeli (iç müşteriler) ve yatan hastalar (dış müşteriler) tarafından değerlendirilmesi, hizmet kalitesinin müşterilerin sosyo-demografik özellikleriyle olan ilişkisinin incelenmesini amaçlanmıştır. Araştırma İstanbul İli'nde, bir kamu hastanesi olan Metin Sabancı Baltalimanı Kemik Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Harput (2014) tarafından yapılan çalışmada, Yeditepe Üniversitesi Hastanesinde yatan hastalarda beklenen ve algılanan hizmet kalitesi SERVQUAL ölçeği ile değerlendirilmiştir.

Eğitim ve sağlık gibi kamu hizmetlerinin dışında kar amacı gütmeyen kuruluşlardan Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na bağlı huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde de hizmet kalitesi ölçümüne yönelik çalışma yapılmıştır. Bu kapsamda Kuzu (2010) tarafından yapılan çalışmada, bu kurumlardan hizmet alan sakinlerin beklentilerini karşılama düzeyi SERVQUAL Ölçeği kullanılarak ölçülmüş, bu beklentiler

içerisinde hizmet kalitesi boyutlarından hangilerinin sakinler için daha önemli ve öncelikli olduğunu ortaya konmuştur.

Yapılan literatür incelenmesinde yukarıdakilerden farklı bir kamu hizmeti olan İl Özel İdaresine yönelik çalışmaya da rastlanmıştır. Bostanoğlu (2012), Samsun İl Özel İdaresi'nin SERVQUAL Ölçeğini kullanarak hizmet kalitesini ölçmüştür. Samsun İl Özel İdaresi Atakum yerleşkesine başvuran vatandaşlardan toplanan verilerin analizleri sonucunda Samsun İl Özel İdaresi'nin fiziksel özellikler, heveslilik ve güven boyutları için beklentileri karşılayabildiği, geriye kalan iki boyut ile ilgili iyileştirmeler yapması gerektiği belirlenmiştir.

Kamu hizmetleri devletlerin kuruluşundan itibaren süre gelmesine rağmen, kamu hizmetlerinde kalite ölçümü ile ilgili akademik çalışmaların sınırlı sayıda olduğu söylenebilir.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **TÜRK ADALET SİSTEMİ VE İŞLEYİŞİ**

Bu bölümde öncelikle Türk Adalet Sisteminin temel yapılarından olan adalet saraylarını daha iyi izah edebilmek adına Türk Adalet Sisteminin genel yapısı ve sistemin unsurları hakkında bilgi verilecek, Türk Adalet Sisteminin hizmet kalitesine değinilecektir. Bunun yanı sıra adli hizmetlerdeki kaliteyi zorunlu kılan hususlar ile adalet saraylarının mevcut hizmet kalitesi incelenecektir. Sonrasında adli hizmetlerde kaliteyi arttırmak amacıyla uygulanan ve yürütülen projelerden bahsedilecektir. Son olarak da Türk Adalet Sisteminde hizmet kalitesini araştıran akademik çalışmalara yer verilecektir.

#### **2.1. TÜRK ADALET SİSTEMİ**

Ekonomi içerisindeki her sektör hizmet ya da mal olarak üretim yapar. Yargı sistemleri de hizmet üretir. Ancak üretilen bu hizmetin özgün bir adı vardır: “Adalet”. Adalet, herkese kendi hakkının verilmesi, haklılığının gerçekleştirilmesidir. Adalet toplumsal düzenin, barış ve güvenliğin temel koşuludur. Topluluk yaşamı ancak adalet sayesinde varlık ve süreklilik kazanabilir. Adaletsiz bir toplumsal yaşam, her türlü değerini ve anlamını yitirir (Öztürk, 2008: 140). Bu nedendir ki devletin en önemli hukuki belgesi olan anayasada adalet kavramına en öncelikli olarak ifade edilir.

Türk Adalet Sisteminin temel ilkeleri 1982 Anayasası'nda yer alır. 1982 Anayasası'nda Cumhuriyetin niteliklerinin yazılı olduğu "Türkiye Cumhuriyeti, toplumun huzuru, millî dayanışma ve adalet anlayışı içinde, insan haklarına saygılı, Atatürk milliyetçiliğine bağlı, başlangıçta belirtilen temel ilkelere dayanan, demokratik, lâik ve sosyal bir hukuk devletidir." şeklindeki madde adaletin önemini göstermektedir.

Kamusal hizmetlerin bir parçası olan adalet hizmetinin yürütülmesi ile ilgili olarak 1982 Anayasası'nda çeşitli hükümler bulunmaktadır. Bunlardan "Davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması yargının görevidir (1982 Anayasası, 141. madde)" hükmü adli işlemlerdeki hizmetin kalitesine ilişkin temel bir prensip olarak düşünülebilir. Hakim ve savcılarla ilgili yer alan "Hâkimler, mahkemelerin bağımsızlığı ve hâkimlik teminatı esaslarına göre görev ifa ederler (1982 Anayasası, 140. madde)" hükmü de adalet sisteminin temel noktasını oluşturan hakim-savcılarının görevlerinde bağımsız olmaları sağlanarak adalet hizmetinin tarafsız, adil şekilde verilmesini amaçlamaktadır. Anayasada yer alan bu ve benzeri maddeler adli işleyiş sürecinin kalitesinin de belirleyicileri olmaktadır.

**Tablo 2.1.** Türk Adalet Sistemi

Yargı Kolu	Anayasa Yargısı	Adli Yargı		İdari Yargı		Askeri Ceza Yargısı	Askeri İdari Yargı	Uyuşmazlık Yargısı
Üst Derece Mahkeme	Anayasa Mahkemesi	Yargıtay		Danıştay		Yargıtay	Askeri Yüksek İdare Mahkeme	Uyuşmazlık Mahkemesi
		İstinaf Mahkemeleri		Bölge İdare Mahkemeleri				
İlk Derece Mahkeme		Hukuk Mahkemeler	Ceza Mahkemeler	İdare Mahkemesi	Vergi Mahkeme	Disiplin Mahkeme	Askeri Mahkeme	

**Kaynak:** Gözler, 2008: 36

Tablo 2.1.'de Türk Adalet Sistemi'nin yargı koluna göre ayrımı yer almaktadır. Çalışmanın araştırmasının adalet sarayında yapılacak olması sebebiyle aşağıdaki bölümlerde kısaca Türk Adalet Sistemi içindeki mahkemelerden bahsedilecektir.

### **2.1.1. Adli Yargı**

Adli yargının içinde Yargıtay, İstinaf Mahkemeleri gibi üst derece mahkemeler de yer almasına karşın çalışmanın uygulama alanın adalet sarayı olması nedeniyle, izleyen kısımlarda adalet sarayları içerisinde yer alan hukuk mahkemeleri, ceza mahkemeleri ile cumhuriyet başsavcılığına ilişkin tanımlamalara yer verilmiştir.

#### **2.1.1.1. Hukuk Mahkemeleri**

Hukuk mahkemeleri vatandaşın hukuki problemlerini çözmek için kurulmuştur. Türk Adalet Sisteminde hukuk mahkemeleri sulh hukuk mahkemeleri ve asliye hukuk mahkemeleri olmak üzere ikiye ayrılır. Asliye hukuk mahkemeleri, başka mahkemelerin görev alanına girdiği kanunla gösterilmeyen tüm davalara bakma yetkisine sahiptir. Ancak yargının etkin çalışmasının temini amacıyla ihtisas mahkemeleri kurulması yoluna gidilmekte, ihtisas mahkemelerinin kurulmadığı yerlerde bu mahkemelerin görev alanına giren konular asliye hukuk mahkemelerinde görülmektedir (Adliye Personeli El Kitabı, 2009: 29). Son yıllarda iş yoğunluğu dikkate alınarak vatandaşların hukuk mahkemelerinden daha verimli faydalanabilmeleri ve daha kaliteli hizmet alabilmeleri adına ihtisas mahkemeleri yaygınlaştırılmaktadır. Örneğin, Mardin Adalet Sarayında boşanma davalarına 2013 yılına kadar asliye hukuk mahkemesi bakarken, sonrasında ihtisas mahkemesi olarak Aile Mahkemesi kurulmuştur. Aile mahkemesi sadece boşanma, nafaka, ailenin korunması gibi ailevi olaylara bakan bir mahkeme olduğundan, sadece bu işe bakan ve dolayısıyla bu alanda uzmanlaşan hakim ve personel tarafından bu yargı hizmetinin yürütülmesi vatandaşa çok büyük faydalar sağlamıştır.

#### **2.1.1.2. Ceza Mahkemeleri**

Ceza mahkemeleri savcılar tarafından iddianame ile açılan davalara bakarak bu davaları sonuçlandırır (Devlet Yapısı ve Yargı, 2011: 19). Hakim ve hakimlerden oluşan heyet tarafından yerine getirilen ceza yargısı yine önemli bir yargı hizmetini yerine getirmektedir. Asliye Ceza, Sulh Ceza Hakimliği ve Ağır Ceza Mahkemeleri genel olarak neredeyse bütün merkez adalet saraylarında yer alan ceza mahkemeleridir. Ancak yine kaliteli yargı hizmeti

sunabilmek adına ceza mahkemeleri de ihtisaslaşmıştır. Örneğin Çocuk Ağır Ceza Mahkemesi, sadece suça sürüklenen çocukların dosyalarına bakarak daha iyi bir adli hizmet sunmaktadır.

### **2.1.1.3. Cumhuriyet Başsavcılığı**

Cumhuriyet Başsavcılığının görevleri genel olarak; kamu davasının açılmasına yer olup olmadığına karar vermek üzere soruşturma yapmak veya yaptırmak, kanun hükümlerine göre yargılama faaliyetini kamu adına izlemek, kesinleşen mahkeme kararlarının yerine getirilmesine ilişkin işlemleri yapmak ve izlemek, adliyelerin idari ve mali işlerini yürütmek, kanun ve ikincil mevzuatla verilen diğer görevleri yerine getirmektir (Adliye Personeli El Kitabı, 2009: 45). Savcılık makamı vatandaşın şikayetlerini neticelendirmek adına yargı faaliyeti yürüten birimdir. Savcılık makamı vatandaşın problemlerini çözmek için birçok birime ayrılmıştır. Bunların başında müracaat savcılığı gelmektedir. Müracaat savcılığı sayesinde vatandaş adliyeye geldiğinde vakit kaybetmeden en kısa sürede müracaatta bulunabilmektedir. Bu sayede hızlı ve etkili bir kamu hizmeti sağlanmış olmaktadır. Yine nöbetçi savcılık gibi birim ve uygulamalar mesai dışında (hafta sonu da dahil) vatandaşlara adli hizmet sunarak vatandaşın şikayeti, mağduriyeti ile ilgili hızlı bir işlem başlatılabilmektedir.

### **2.1.2. İdari Yargı**

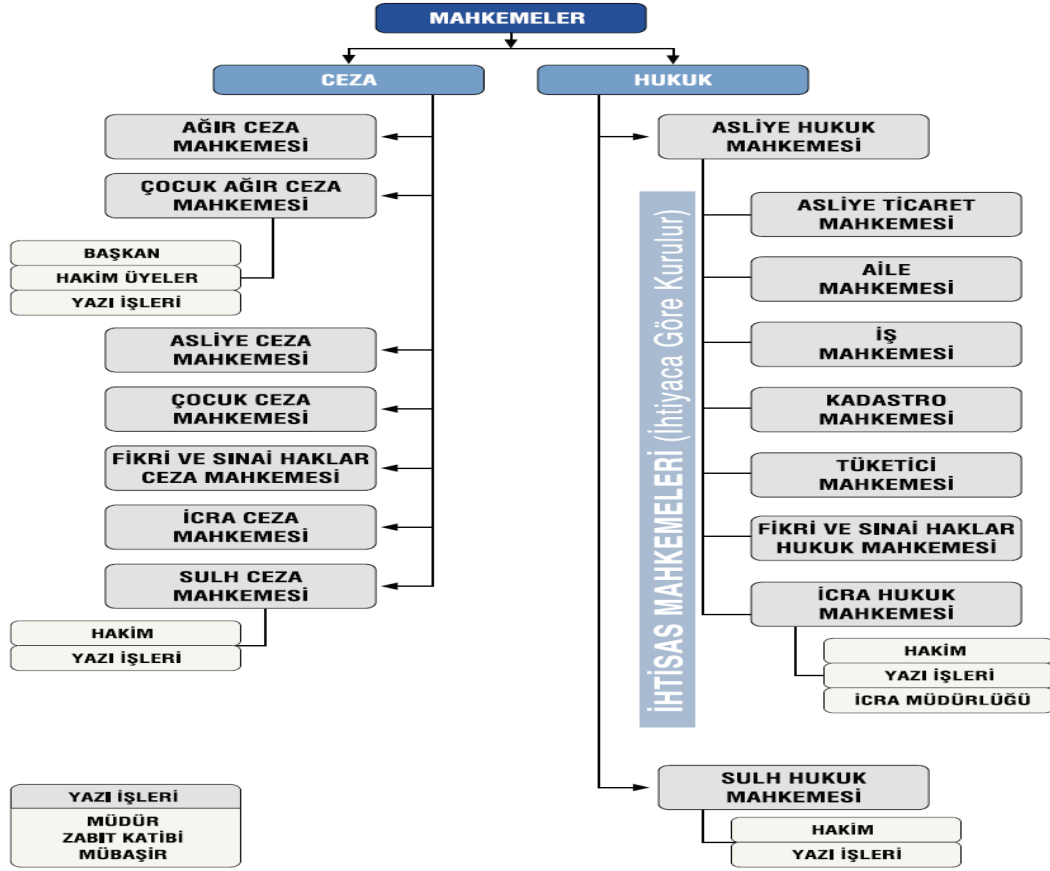
İdari yargının temel görevi kamu kurumlarının yapmış olduğu düzenleme, iş ve işlemlere karşı açılan davalara bakmaktır. İdari yargı, idari makamların idare hukuku alanındaki faaliyetlerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümlendiği yargı koludur. İdari yargı, idare ve vergi mahkemeleri ile bölge idare mahkemeleri ve Danıştay'dan oluşmaktadır. İdari yargıda en sık görülen dava konuları; memurların atama, nakil ve görevden alma kararları, disiplin hukukuna ilişkin davalar, vergi cezaları, yönetmeliklerin iptali istemleri, devlet kurumlarınca açılan sınavların sonuçlarına ilişkin itirazlar ile idareden istenecek tazminatlara ilişkin davalardır (wiki.hukuki.net).

### 2.1.3. Askeri Yargı

Askeri yargının varlığı ve gerekliliği silahlı kuvvetlerin varlığı ile açıklanabilir. Temel işlevi ülkeyi iç ve dış düşmanlara karşı korumak olan ordunun üstlenmiş olduğu bu misyonu, gereği gibi yerine getirebilmesi için ordudaki hiyerarşik yapılanmanın ve disiplinin korunması şarttır. Askeri yargı, askeri konularda yargısal faaliyet yürüten yargı birimidir ve askeri mahkemelerin ceza hukuku alanındaki yargısal faaliyetlerini konu alır (Devlet Yapısı ve Yargı, 2011: 21).

Şekil 2.1'de Türk Adalet Sisteminde adliye teşkilatının genel yapısı verilmiştir. Adalet saraylarına gelen vatandaşların adli hizmet aldıkları birimler temelde ceza ve hukuk olarak ayrılmakta ve ihtisas gerektiren mahkemeler olarak da detaylanmaktadır.

Şekil 2.1. Türk Adalet Sisteminde Adliye Teşkilatının Genel Yapısı



Kaynak: Adliye Personeli El Kitabı, Ankara, Ekim 2013.

#### **2.1.4. Türk Adalet Sistemi İçinde Yer Alan Diğer Unsurlar**

Adalet sarayında yer alan ve yukarıda kısaca görevleri anlatılan mahkemelerin dışında Türk Adalet Sistemi içinde yüksek mahkemeler olarak bilinen üst derece mahkemeleri bulunur (Tablo 2.1.). Anayasa Mahkemesi'nin temel görevi, yasama organının kimi işlemlerinin Anayasa'ya uygunluğunu denetlemek ve bireysel başvuruları karara bağlamaktır. Bunların dışında Anayasa Mahkemesi'nin Cumhurbaşkanı, Bakanlar Kurulu Üyelerini, Anayasa Mahkemesi, Yargıtay, Danıştay, Askerî Yargıtay, Askerî Yüksek İdare Mahkemesi Başkan ve Üyelerini, Cumhuriyet Başsavcılarını, Cumhuriyet Başsavcı Vekilini, Hâkimler ve Savcılar Yüksek Kurulu ve Sayıştay Başkan ve Üyelerini Genelkurmay Başkanı, Kara, Deniz ve Hava Kuvvetleri Komutanları ile Jandarma Genel Komutanını görevleriyle ilgili suçlardan dolayı Yüce Divan sıfatıyla yargılama görevi de bulunur ([anayasa.gov.tr/Hakkinda/KisaTarihce](http://anayasa.gov.tr/Hakkinda/KisaTarihce)).

Bir diğer yüksek yargı organı olan Danıştay, idari mahkemelerce verilen ve kanunun başka bir idari yargı merciine bırakmadığı karar ve hükümlerin son inceleme merciidir (Gözübüyük, 2001: 992). Adalet saraylarında yer alan taşra mahkemeleriyle bağlantısı en yüksek olan mahkeme Yargıtay da benzer olarak adliye mahkemelerince verilen ve kanunun başka bir adli yargı merciine bırakmadığı karar ve hükümlerin son inceleme mercii olan bağımsız bir yüksek mahkemedir ([yargitay.gov.tr/index3.php?pgid=8](http://yargitay.gov.tr/index3.php?pgid=8)). Bu yüksek mahkemelerle birlikte Türk Adalet Sistemi içinde Askeri Yargıtay, Uyuşmazlık Mahkemesi ve Askeri Yüksek İdare Mahkemeleri bulunur.

#### **2.2. TÜRK ADALET SİSTEMİNDE HİZMET KALİTESİ**

*"Adliye siyasetimizde izlenecek amaç, evvelâ halkı yormaksızın hızla, isabetle, güvenle adaleti dağıtmaktır."*

*M. Kemal ATATÜRK*

Ekonomik, teknolojik alanda yaşanan hızlı gelişme ve değişim nedeniyle özel sektörde daha bilinçli ve en iyisini arayan müşteri kitlesi oluşturmuştur. Bu müşteri kitlesi aynı zamanda kamu alanında karşımıza vatandaş olarak çıkmaktadır. Geçmişte vatandaşlar eleştirmeyen, sorgulamayan, daha iyiyi talep etmeyen bir yapıdaydı ancak gelişim ve değişim vatandaşın profilini de değiştirmiş ve öncelikle isteyebilen, daha iyiyi isteyebilen durumuna getirmiştir.

Günümüzde vatandaşlar devletten kamu hizmetini daha iyi ve daha kaliteli almak istemektedir. Bu nedenle öncelikle vatandaşların isteklerinin doğru olarak belirlenmesi kamu hizmetlerinde kalitenin başlangıç noktasıdır. Kaliteli kamu hizmetinin başlatılması ve sürdürülebilmesinde kamu kurumlarının vatandaş odaklı yönetim anlayışına sahip olmaları gerekmektedir. Bu anlayışın hayata geçirilmesi için de kamu hizmetlerinde kalitenin artırılması yönünde çabalar artırılmaktadır (Deyneli, 2005: 326).

Türk Devletinin kamu hizmetlerinde kalitenin artırılması yönündeki çabalarından yargı sisteminin bir parçası olan adalet sarayları da etkilenmektedir. Yönetim modeli Cumhuriyet olan Türkiye Cumhuriyeti'nin, cumhuriyetin nitelikleri arasında da yer alan "adalet" kavramının etkin ve verimli olarak vatandaşların hizmetinde kullanılabilmesi gerekmektedir. Toplumu oluşturan bireylerin birbirleriyle ve her birinin devletle olan ilişkilerini düzenlemek için var edilen hukuk olgusunun somut görünümü adalet mekanizmasıdır. Hukuk bireylerin yaşamları boyunca en temel güvenceleridir (Çeçen, 1981: 81).

Aşağıda adalet hizmetlerinde kaliteyi gerektiren zorunluluklara ve adalet sisteminde hizmet kalitesine ilişkin mevcut durumun analizine yer verilecektir.

### **2.2.1. Adli Hizmetlerdeki Kalite Zorunluluğu**

Türk Adalet Sistemi içinde davaların uzun sürdüğü, adalet mekanizmasının geç işlediğine dair toplumda bir kanaat mevcuttur. Adaletin geciktirilmemesi en az adaletin gerçekleştirilmesi kadar önemlidir. Çünkü geciken adalet adaletsizliği doğurur (Öztürk, 2008: 140). Bu nedenle vatandaşların memnun kalacağı bir adli hizmetin sunulması gerekmektedir. Vatandaşların memnun kalacağı yapıda etkin ve kaliteli hizmet sunumunun kamu kurumlarınca da benimsenmesi gerekmektedir (Sezer, 2008: 153). Bu gereklilik adli hizmetlerin vatandaş memnun edecek düzeyde yürütülmesi için bireysel olarak kamu kurumunda çalışanların takdirine, vicdanına bırakılacak bir olgu değildir. Bu nedenle adli hizmetlerin kaliteli yürütülmesi için yasal zorunluluklar düzenlenmiştir.

Bu zorunluluklara örnek olarak 1982 Anayasasında yer alan, "Davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması, yargının görevidir (1982 Anayasası, 141. Madde)." maddesi verilebilir. Kamu kurumlarının kaliteli hizmet üretmesi tek başına yeterli değildir. Vatandaşların taleplerini en hızlı şekilde karşılanması gereklidir (Günbatan, 2006: 11).

Birleşmiş Milletler tarafından 1985 yılında kabul edilen Birleşmiş Milletler Yargı Bağımsızlığı Prensipleri de adli sistemde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik öneri ve prensipler sunmuştur. Bu prensiplerde vatandaşlar arasında adil yargılama sağlayabilmek için yargı bağımsızlığı prensibi; yine kaliteli adli hizmetin verilebilmesi için yargıçların nitelikli olmaları ve eğitilmelerine ilişkin prensipler ile yine yargı hizmetlerinin yerine getirilebilmesi için yeterli maddi kaynakların sağlanması gibi adli hizmet kalitesini artırıcı hususlar kabul edilmiştir (Yargının Bağımsızlığı Konusunda BM Temel Prensipleri). Benzer olarak Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi "Adil Yargılanma Hakkı" maddesinde vatandaşların kaliteli yargılanmalarını mümkün kılacak yegane unsur olan adil yargılanmayı zorunluluk olarak kabul etmiştir. Adli hizmetlerin de içinde yer aldığı kamu hizmetlerinin vatandaşlar tarafından kaliteli olarak algılanabilmesi ya da vatandaş memnuniyetinin sağlanabilmesi için aşağıda verilen bazı öneriler sunulabilir (Parlak ve Sobacı, 2005: 281):

- Kamu hizmetleri vatandaşlar arasında ayırım gözetilmeden eşit ve zamanında sunulmalı,
- Kamu hizmetleri yeterli ve ihtiyacı karşılamada etkin olmalı,
- Kamu hizmetleri herkesin uygun şartlarla erişebileceği durumda olmalı,
- Kamu hizmetleri düzenli ve sürekli olmalı,
- Kamu hizmetleri doğru ve hassas olmalı,
- Kamu hizmetleri risklerden uzak ve güvenilir olmalı,
- Kamu hizmetleri amaca en uygun hizmet olmalıdır.

Sunulan önerilerin yerine getirilebilmesi ve sonucunda adli hizmetlerdeki kalitenin yeterli olması personel eğitimi, personel eksikliğinin giderilmesi, mali kaynaklarda artış, teknoloji kullanımı, araç gereç gibi unsurlardaki iyileştirme ile doğru orantılıdır. Dile getirilen kalite unsurlarında yapılan iyileştirmeler neticesinde tatmin eden bir hizmet kalitesi sağlandığında kamu vicdanını rahatlatan bir yargı hizmeti ortaya çıkar ve toplumsal huzur sağlanır. Diğer türlü devletin itibar kaybı meydana gelir ve güvensizlik hakim olur.

### 2.2.2. Adalet Saraylarında Hizmet Kalitesine İlişkin Mevcut Durum Analizi

Herhangi bir alanda sürekli gelişmenin temel şartlarından biri, mevcut durumun yetersiz bulunmasıdır. Buna göre hiçbir sistemin mükemmel olamayacağını ve her sistemin geliştirilebilecek yönleri bulunacağını kabul etmek gerekir (Şener, 1994: 308). Adalet sistemleri için de benzer durum geçerlidir ve bu alanda da kalitenin sağlanmasına yönelik iyileştirmeler ve geliştirmeler yapılması gerekir.

Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı tarafından Haziran 2014'de yayınlanan 2013 yılı Bakanlık Faaliyet Raporunda Türk Yargı Sisteminin gelişimi için mevzuat altyapısının modernizasyonu, insan kaynaklarının niteliği ve niceliğinin geliştirilmesi, fiziki ve teknik altyapının yenilenmesi, yargı süreçlerinin makul sürede sonuçlandırılmasının sağlanması, hak arama yollarının güçlendirilmesi ve insan hakları uygulamalarının geliştirilmesi gibi iyileştirme süreçlerinin Bakanlığın önceliği olduğu ve bu konuda çalışmalar yapıldığı belirtilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda Adalet Bakanlığı'nın hedefleri arasında iyileştirme sürecinin bulunduğu ve mevcut durumun yetersiz görüldüğü ve geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılması gerektiği söylenebilir.

Türk Adalet Sisteminde verilen adli hizmetlerde çeşitli iyileştirmelerin sağlanabilmesi için hem fiziksel ve teknik olanakların geliştirilmesi hem de iletişim, eğitim ve motivasyonla ilgili çalışmaların yapılması önerilebilir (Peşkircioğlu, 1995: 31). Örneğin adalet saraylarında bina olarak modern ve ferah çalışma mekanlarının oluşturulması, işlemlerin zamanında ve hızlı yapılabilmesi için ofis otomasyonu ile ofis cihazlarının yeterli ve günün teknolojisine uygun olmalarının sağlanması, çalışan personel sayısının iş yüküyle doğru orantılı olarak yeterliliğinin sağlanması, çalışan personelin (hakim, savcı ve diğer yardımcı personel) işinde uzman, vatandaşa karşı hoşgörülü, nazik, güler yüzlü olabilmesi için eğitimi olması ile moral motivasyonunun güçlendirilmesi gibi çok yönlü çalışmalar yapılabilir. Bu kapsamda Türkiye'de Adalet Bakanlığınca yapılan iyileştirme ve geliştirme işlemleri aşağıda yer alan dört başlık altında anlatılacaktır.

### **2.2.2.1. Yargı Üzerindeki İş Yükü ve Personel İhtiyacı**

Ekonomik ve sosyal gelişmeler, hızlı şehirleşme, nüfus artışı, kişiler ve kişilerle devlet arasındaki uyumsuzlukları çoğaltmış, bu değişim mahkemelerdeki iş ve davaların her yıl büyük hızla artmasına neden olmuştur (Oymak, 1997: 52). Yargıda artan aşırı iş yükü vatandaşlar için dayanılmaz bir eziyete dönüşmüştür (Kuzu, 2011: 28). Yargı hizmetleriyle ilgili en fazla eleştirilen hususların başında dava sürelerinin çok uzun olması gelmektedir. Bunun nedenleri arasında yer alan ve hizmet kalitesini etkileyen önemli maddelerden biri olan personel eksikliğini gidermek amacıyla Adalet Bakanlığı'nca her yıl hakim-savcı ile yardımcı personel alımı gerçekleştirilmektedir. Buna ilişkin olarak 2011 yılında Türkiye geneli çalışan hakim savcı sayısı 12.040 iken 2013 yılı sonunda bu rakam 13.603'e çıkarılmıştır.

Adalet hizmetlerinin aksamadan sürdürülmesinde hakim ve savcı dışındaki adalet personelinin sayısının da yeterli düzeyde olması önem taşımaktadır. Son yıllarda yapılan çalışmalarla bu alandaki açık büyük oranda kapatılmış ve toplam personel sayısı 98.777'ye çıkarılmıştır (Adalet Bakanlığı, 2014). Personel sayısındaki iyileştirmeler yargının iş yükünü hafifleterek adliyeye gelen vatandaşın hızlı ve kaliteli hizmet almasını sağlamaktadır.

### **2.2.2.2. Bilgi ve İletişim Teknolojisi Kullanımı**

Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin hâkimlerin bağımsızlığı, tarafsızlığı ve rolleri konusunda tavsiye kararı üye ülkelere hakimlerin etkili bir şekilde ve haksız gecikme olmaksızın yargılama yapabilmeleri için yeterli ekipmanı ve özellikle ofis otomasyonu ve bilgi değerlendirme olanaklarını sağlamayı tavsiye etmektedir (Kuzu, 2011: 29). Toplumun adalete güven duygusunun yitirmemesi için adalet saraylarının araç ve gereç donanımının yeterli düzeye getirilmesi gereklidir. Adli hizmetlerin sunulduğu yerlerde bilgisayar ağının ve bilgi bankalarının kurulması, yargı bağımsızlığı ve yargıda kalite için adeta zorunluluktur (Oymak, 1997: 58). Bu gerekliliklerin farkında olan Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından sadece 2013 yılında, merkez ve merkez dışı birimlerin ihtiyacını karşılamak üzere 17.000 adet masaüstü bilgisayar, 3.579 adet dizüstü bilgisayar, 16.500 adet lazer yazıcı, 13.000 adet tarayıcı, 1.175 adet masaüstü bilgisayar (iş istasyonu) gibi önemli

rakamlarda alım gerçekleştirilmiştir (AB, 2014). Bu alımların elbette verilen hizmetlerin kalitesini olumlu yönde etkilemesi beklenmektedir.

### **2.2.2.3. Fiziksel Yapı İhtiyacı**

Yargı hizmetlerindeki kaliteyi ölçmeye yarayan unsurlardan birisi hizmetlerin sunulduğu binalar ve bu binalar içindeki ekipmanların görünümüdür (Öztürk, 2008: 147). Adalet saraylarında sunulan hizmet, devletin başta gelen görevlerinden biri olup Türk Milleti adına bağımsız mahkemelerce verilen yargı işidir. Mahkemelerin kendilerine özgü bir saygınlığı olmalıdır. Burada hakim ve savcıların çalıştığı yer, duruşmaların yapıldığı salonun bulunduğu binanın donanımı önemli olmaktadır. Bu nedenle adalet binalarına adalet sarayı denilmiştir (Oymak, 1997: 59).

Adalet saraylarının dağınık, yetersiz olması, çalışma alanlarının ferah olmaması gibi sebepler adli hizmetlerde algılanan kalitenin düşük olması sonucunu getirebilmektedir. Türkiye’de halen bir kısım adalet sarayları hükümet konaklarının içinde hizmet vermektedir (Mardin Adalet Sarayı da halen Mardin Hükümet Konağında bir binada yer almaktadır. Kendine ait özel bir binası bulunmamaktadır). Yine bina içinde yer alan odaların niteliği ve sayıları da önemlidir. Modern ve kullanışlı binaların yapılması Adalet Saraylarına, dolaylı olarak devlete olan saygınlığı arttıracak, algılanan hizmet kalitesinin artışına sebebiyet verecektir.

### **2.2.2.4. Personel Eğitimi İhtiyacı**

Adalet saraylarından hizmet alan vatandaşların kaliteli hizmet almasını sağlayacak diğer bir unsur personel unsurudur. Personelin uzmanlaşmış olması, bunun yanı sıra vatandaşa karşı hoşgörülü, kibar olması da gerekmektedir. Son yıllarda yargı kararları hiç olmadığı kadar tartışılmakta ve verilen kararlar bazen kamu vicdanını rahatlatamamaktadır. Kamuoyu araştırmaları, bireylerin yargıya güven duygularının her geçen gün azaldığını göstermektedir (Aşçıoğlu, 2003: 27). Ancak nitelikli hakim ve savcıların yetiştirilmesi ile bu sorun büyük oranda giderilebilir. Bununla ilgili olarak hakim savcılara yönelik sürekli seminerler

düzenlenmektedir. Çeşitli hukuki konularda (terör, hırsızlık, yargılama problemleri) çalıştaylar yapılmaktadır. Ayrıca hakim ve savcılar dışındaki adalet personeline yönelik olarak çalıştıkları birimle (hukuk, ceza, savcılık) alakalı seminer ve eğitim çalışmaları da gerçekleştirilmektedir.

### **2.3. ADALET SARAYLARINDA HİZMET KALİTESİNE KATKI SAĞLAYAN PROJE VE FAALİYETLER**

Adalet Bakanlığınca özellikle son yıllarda adalet sistemini hızlandırmak ve vatandaş memnuniyeti sağlamak amacıyla çeşitli projeler geliştirilmekte ve denenmektedir. Türk Adalet Sistemi'nde üretilen projelerin temelinde yargı bağımsızlığının güçlendirilmesi, yargının verimliliği ve etkinliğinin artırılması, yargıda mesleki yetkinliğin artırılması, yargı örgütü yönetim sisteminin geliştirilmesi, yargıya güvenin artırılması, adalete erişimin kolaylaştırılması gibi hedef ve amaçlar yer almaktadır ([www.euractiv.com.tr](http://www.euractiv.com.tr)). Bu hedef ve amaçlara yönelik özellikle adalete erişim, yargı bütçesi ve mahkeme yönetimi, adaletin kalitesi ve adalet hizmetlerinde performans ölçümü, yargı etiği ve davranış kuralları gibi konularda sempozyum ve oturumlar yapılmaktadır. Yine adalet hizmetlerinin daha sağlıklı yürütülmesi amacıyla birçok proje oluşturulmuş ve uygulamaya konmuştur. Aşağıda bu projelerden bazıları kısaca anlatılacaktır.

#### **2.3.1. Türkiye'de Mahkeme Yönetim Sisteminin Desteklenmesi Projesi**

Avrupa Birliği'ndeki en iyi uygulamalar göz önünde bulundurularak oluşturulan bu projede yargının mevcut iş yükünü azaltacak, yargılama süreci içerisinde yer alan bürokratik işlemlerin tekrarlanmasını, iş yükünün artmasını, yargılama süresinin uzamasını önleyecek, kişilerin yargıya yaptıkları başvurularda daha etkin sonuçlar almalarını sağlayacak bir mahkeme yönetim sisteminin ve bu sisteminin işlemlerini sağlayacak teknik alt yapının kurulması amaçlanmıştır. Ayrıca konu ile ilgili personel kadrosunun eğitilmesi de hedeflenmiştir. 2009 yılında Konya, Rize, Manavgat, Aydın ve Mardin illeri pilot adliyeler olarak belirlenmiş olup proje faaliyete geçmiştir. Projenin pilot illerde alınan başarı sebebiyle 20 il daha proje kapsamına alınmış ve proje halen yürütülmektedir. Türkiye'de Mahkeme

Yönetim Sisteminin Desteklenmesi Projesi ile elde edilen kazanımlar aşağıdaki gibi açıklanabilir ([www.myd.adalet.gov.tr](http://www.myd.adalet.gov.tr)):

- Mevcut idari müdürler adliye müdürü olarak eğitilmiş ve başsavcılarının birçok idari görevi bu kişilere devredilerek başsavcılarının idari yüklerini azaltılmıştır.
- Mevzuatın izin verdiği ölçüde başsavcılık ve mahkemelerin bütçe ayrılmalarına yönelik çalışmalar yapılmıştır.
- Mahkeme ve savcılıklara stajyer hâkimlerden oluşan adli yardımcılar tahsis edilerek yargılama hazırlık çalışmalarında yargıçların hukuk eğitimi almış kişilerce desteklenmesini sağlanmıştır. Bu yöntemle hem karar kalitesi hem de göreve yeni başlayacak hakimlerin saha tecrübesi arttırılmıştır.
- Mevcut iş yüküne olumsuz tesir eden adliye koridor kalabalığının önlenmesi amacıyla ön büro ve danışma masaları kurulmuş duruşma dışındaki işlemlerin dava açmak dahil buralarda yapılması sağlanarak, hem yargıya başvuranların zaman kaybının önüne geçilmiş hem de hizmet verenlere daha etkin çalışabilecekleri bir çalışma ortamı tesis edilmiştir.
- Sıkça başvurulanan yargı yollarına ilişkin olarak, ağıdalı hukuk dilinden uzak ve vatandaşın rahatça anlayabileceği bilgi broşürleri hazırlanmış ve danışma masalarında adliyeye gelen herkesin ücretsiz olarak yararlanabileceği şekilde hizmete sunulmuştur.

Bu proje ile adliyeye gelen vatandaşların alacakları hizmet kalitesinde danışma masaları ve ön bürolar sayesinde zaman açısından tasarruf sağlayabilecekleri, yine uzak oldukları hukuksal terimler ve kavramlar nedeniyle mağduriyet oluşturması muhtemel iş ve işlemlerle ilgili personelden yardım almaları ve bu mağduriyetten kurtulmaları gibi hizmet kalitesi anlamında çok önemli kazanımları olmuştur.

### **2.3.2. Kitleli Medya ve Yargı Arasındaki İlişkilerin Güçlendirilmesi Projesi**

Bu proje Türkiye’de medya ile adalet kurumları arasındaki ilişkiyi kurumsal hale getirerek toplumun adalete sistemine olan güvenini güçlendirmeyi hedeflemiştir. Proje Uluslararası

Hukuki İşbirliği Alman Vakfı ve Uluslararası Hukuki İşbirliği Merkezi tarafından ortaklaşa yürütülmektedir. Çalışmalara 2013 yılı Mayıs ayında başlanmıştır ve 2015 yılında tamamlanması planlanmaktadır (<http://www.sgb.adalet.gov.tr/faaliyetler/yargi-medya.html>). Projeyle Türkiye’de adli hizmetlerinin yürütülmesi esnasında kamuoyunun bilgilendirilmesi ile kapalı kutu gibi algılanan adli işlemlere şeffaflık kazandırarak kamuoyunun adliyeye güveninin arttırılabileceği muhtemeldir.

### **2.3.3. Satürn – Adli Zaman Yönetimi Projesi**

Türkiye’nin Avrupa Konseyi İnsan Hakları Mahkemesinde (AIHM) ceza aldığı konuların başında makul süre içerisinde adil yargılanma hakkına ilişkin ihlaller gelmektedir. Bunların önüne geçilebilmesi için Türkiye’nin uluslararası kuruluşlarca cezalandırılmasını engellemek ve vatandaşların hak kaybına sebebiyet verecek ve adalete olan güveni sarsacak derecede gecikmelerin önüne geçecek çalışmaların yapılması gerekmektedir.

Satürn Projesi’nin temel fonksiyonu üye devletlerde yargının verimliliğini, etkinliğini ve işleyişini iyileştirmek amacıyla adli zaman yönetimini geliştirmek ve bu yolla Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi’nin 6’ncı maddesi ile korunan “makul süre içerisinde adil yargılanma hakkı”nı ihlal etmelerinin önüne geçmektir. Bunun için Adli Zaman Yönetimine İlişkin Satürn Rehber İlkeleri oluşturulmuştur. Bu rehber ilkelerin temel amacı yargılama faaliyetlerindeki sürelerin kısaltılarak makul sürede yargılamaların bitirilmesidir. Proje ile Türk Adalet Sistemi’nden beklenen hizmet kalitesine ilişkin beklentinin karşılanabileceği öngörülmektedir.

Türkiye 2013 yılı itibariyle Avrupa Konseyinin 'Satürn' adı altındaki bu çalışmasına katıldı. Tavsiyeler pilot adliyelerde uygulanmaya başlandı. Bu adliyelerdeki mahkemeler, ideal yargılama sürelerini belirleyip vatandaşlara taahhüt eder hale geldi. Bu mahkemelerdeki ortalama yargılama süreleri mahkeme duvarlarına asılmakta ve yine çeşitli iletişim vasıtalarıyla vatandaşlar bilgilendirilmektedir.

### **2.3.4. Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP)**

UYAP günümüzün gerekli tüm teknolojik gelişmelerini kullanarak Adalet Bakanlığı'nın adli ve idari tüm yargı birimlerinin, donanım ve yazılım olarak iç otomasyonunu ve bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş olan kamu kurum ve kuruluşları ile dış birim entegrasyonunu sağlayan, e-Devletin e-Adalet ayağını oluşturan bir bilişim sistemidir. Bu proje yargı birimlerinin iş süreçlerini hızlandırmayı, güvenilirliğini arttırmayı ve kurumu kağıtsız ortama taşımayı hedeflemektedir. Bu sayede vatandaşların bürokratik işlemlerden öte dikkatlerini asıl işlerine vermeleri, adaletin daha hızlı tecelli etmesi, dava masrafları ile yargı giderlerinin azaltılarak kadro açığından kaynaklanan yükün hafifletilmesi ve kaynakların etkin kullanılması sağlanabilecektir. Ayrıca sadece adalet alanında yer alan bilgilere erişim hızı ve kolaylığı değil, adalet işleriyle ilgili işlemlerin hızlı, kolay, ekonomik, güncel ve güvenilir bir şekilde yapılması da sağlanabilecektir.

Yukarıda anlatılan bütün projelerin ana amacı, vatandaşın mağduriyetinin giderilmesi ile istenen adli hizmet kalitesinin yakalanmasıdır. En kısa sürede ve adil yargılanma, iş ve işlemlerin doğru ve güvenilir bir şekilde yapılması, şeffaflık gibi bir çok hizmet unsurunda iyileştirme sağlayan bu projeler vatandaşın memnuniyetini arttıracaktır.

## **2.4. TÜRK ADALET SİSTEMİNDE HİZMET KALİTESİ İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR**

Türk Adalet Sistemi'nde kaliteye yönelik az sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bu çalışmaların da hizmet kalitesinden ziyade toplam kalite konusunda olduğu belirlenmiştir. Oymak (1997), Türk Yargı Sisteminde Yeniden Yapılanma Yargı ve Yargılamada Toplam Kalite adlı çalışmasında sistemin aksayan yönlerine değinmiş ve Türk Yargı Sisteminde toplam kalitenin sağlanamadığını belirtmiştir. Yine Oymak (1999), "2000'e 1 Kala Türk Yargı Sistemimiz, Yargıda ve Yargılamada Toplam Kalite" konulu çalışmasında, Türk adalet sisteminin aksayan yönlerini personel, iş yükü, bina, araç gereç, hukuksal metinler, bilirkişilik hususlarında tespit etmiş ve bunlara yönelik çözüm önerileri sunmuştur.

Doğrudan Türk Adalet Sistemi'nde hizmet kalitesine yönelik olmasa da adalet sistemindeki kaliteyi etkileyen sorunların tespit edilmesini amaçlayan çalışmalar literatürde yer almaktadır. Bunlardan Özdemir (2010) Medeni Yargılama Hukukunda Adalete Erişim konulu çalışmasında adalete erişime ilişkin sorunları tespit etmeyi amaçlamış ve üç ana engel tespit etmiştir. Adalete erişimdeki ilk engelin mahkemelerin konumu ve yapısal koşullarından kaynaklanan fiziki engeller, ikinci engeli masraf, gecikme ve karmaşıklık kaynaklı objektif engeller ve üçüncü engeli kişilerin kendilerinden kaynaklanan subjektif engeller olarak nitelendirmiştir. Oğlakçioğlu (2008) adalet sistemlerinin, bilgisayar teknolojileri imkanlarından nasıl yararlandığı, özellikle mahkemeler ve yargılamaya katılan diğer kişiler (tarafklar, avukatlar, bilirkişiler, devlet resmi kurumları vb.) arasında adli bağlayıcılığı bulunan "elektronik adli iletişim" kapsamında ele almıştır.

Karslı (2009) önceki bölümde anlatılan UYAP Projesi ile ilgili nitel bir araştırma yapmıştır. Bu kapsamda Sakarya ilinde UYAP Uygulama Yazılımı'nı kullanan 42 avukata UYAP Uygulama Yazılımı hakkında kullanıcı görüşleri belirleme anketi yapılmıştır. Nitel araştırma tekniklerinden içerik analizinin kullanıldığı araştırma sonucunda kullanımı günden güne yaygınlaşmakta olan UYAP Uygulama Yazılımı'nın olumsuz yönleri, güvenlik sorunu, UYAP Uygulama Yazılımı kullanıcılarının yazılım hakkındaki bilgi eksikliği, UYAP Uygulama Yazılımı için gereken teknik desteğin az olması vb. eksiklikler tespit edilmiştir. Benzer olarak Özker (2010) UYAP'ın Adalet Bakanlığı çalışanları üzerindeki etkisi üzerine bir çalışma yapmıştır. Çalışma sonucunda çalışanların özellikle etkili bilgi teknolojileri kullanarak verimliliğin arttırılabileceği görüşüne sahip olduklarını, UYAP'ın işlerin daha basit tekniklerle yapılmasını sağladığını ve performans arttırmada etkili olduğunu düşündüklerini belirlemiştir. Bununla birlikte çalışanların UYAP'ın yetersizliliği ile ilgili donanım ve yazılımının yetersiz olduğu, sistemden kaynaklı donma ve hız kayıplarının yoğun yaşandığı, kullanımın kolay olmadığı görüşünde olduklarını ortaya çıkarmıştır. Kuzu (2011) da UYAP sistemi hakkında kullanıcıların düşüncelerinin ve sistemin eksiklikleri ve geliştirilmesi gereken kısımlarının belirlenmesini amaçlayan çalışmasında kullanıcıların birçok işlemde UYAP sayesinde daha hızlı işlem yapıldığını ve kamu tasarrufu sağlandığını düşündüklerini tespit etmiştir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### MARDİN ADALET SARAYI'NDA SERVQUAL ÖLÇEĞİ KULLANILARAK HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

Çalışmanın bu bölümünde, Mardin Adalet Sarayı'na gelen vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesi ile beledikleri hizmet kalitesi arasındaki farkın ölçülmesi için yapılan araştırmaya ve elde edilen sonuçlara odaklanılmıştır. Bunun için öncelikle araştırmanın amacı, sınırları ve yöntemi anlatılmış, daha sonra da verilerin analizleri sonucu elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir.

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Adalet sarayları içlerinde ilk derece mahkemelerin bulunduğu ve vatandaşların adli hizmetleri aldıkları yerlerdir. Günümüzde vatandaş odaklı devlet yaklaşımında adalet saraylarının sunduğu kamusal hizmetin hedeflenen düzeyde olup olmadığının belirlenmesi için verilen hizmetlerin kalite düzeylerinin ölçülmesi oldukça önemlidir. Ölçüm ile birlikte vatandaşların verilen hizmetlerden ne ölçüde tatmin olduğu ortaya çıkacaktır.

Literatürde, birçok hizmet kalitesi ölçüm modeli yer almakla birlikte en çok kabul görülen ve çok sık kullanılan ölçüm modeli SERVQUAL modelidir. SERVQUAL modeli hizmet

kalitesini boyutlar bazında ölçerek, hangi boyut ya da boyutlarda kalite iyileştirmesi gerektiğine dair rehberlik etmektedir.

Bu araştırmanın temel amacı; SERVQUAL modeli kullanarak Mardin Adalet Sarayı'na gelen vatandaşlarca algılanan hizmet kalitesi skorlarının hesaplanmasıdır. Bu skorlara göre kalite düzeyini yükseltmek üzere hangi boyuta ya da boyutlara kalite iyileştirmesi yapılması gerektiğinin belirlenip, varılan sonuçlara göre öneriler getirmektir. Çalışmanın bir amacı da literatürde hizmet kalitesinin perakendecilik, bankacılık, kargo hizmetleri, sağlık gibi pek çok özel hizmet alanlarında ölçülmüş olmasına rağmen, kamu hizmetlerinde kalitenin ölçülmesine yönelik çalışmaların az olması sebebiyle bu boşluğun doldurulmak istenmesidir. Ayrıca yapılan literatür incelemesinde Türk Adalet Sistemi'nde hizmet kalitesi ve bununla bağlantılı olabilecek konularda yapılmış akademik çalışmaların (Oymak, 1997; Oymak 1999; Özdemir, 2010) sınırlı sayıda olduğu görülmüştür. Bu nedenle tezin bir amacı da adli hizmetlerin hizmet kalitesine ilişkin alana katkı sağlamaktır.

### **3.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLARI**

Araştırmanın önemli kısıtlarından biri zaman diğeri maliyet kısıtıdır. Adalet saraylarındaki kamusal hizmet kalitesinin tespiti amacıyla Mardin Adalet Sarayı'nın, Avrupa Birliği'nce desteklenen projelerde pilot adalet sarayı olarak tercih edilmesi nedeniyle yeterli örneklem büyüklüğüne ulaşabileceği düşünülmüştür. Bu nedenle örneklem Mardin Adalet Sarayı'yla sınırlı tutulmuştur.

### **3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Mardin Adalet Sarayı'nda yapılan araştırmanın yöntemini açıklayan bu kısımda öncelikle araştırmada veri toplama yöntemi ve aracı belirtilmiş sonra da araştırmanın evren ve örneklemeine değinilmiştir. Daha sonra da verilerin analizinde kullanılan yöntemler belirtilmiştir.

### 3.3.1. Araştırmada Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Bu araştırmada veriler yüzyüze anket yöntemi ile toplanmıştır. Mardin Adalet Sarayı tarafından sunulan kamu hizmet kalitesini ölçmek amacıyla Parasuraman vd. (1991) tarafından geliştirilen SERVQUAL Ölçeği kullanılmıştır. SERVQUAL Ölçeğinin seçilmesinde literatürde çok sayıda çalışmada geçerliliği ve güvenilirliğinin test edilmiş olması etkili olmuştur.

Ölçeğin Türkçe'ye çevrilmesi ve kamu kurumuna uyarlanmasında Gümüšoğlu vd. 2003; Aydođdu, 2005; Kurgun vd., 2008; Gedikli, 1998; Ekeril vd., 2010'dan faydalanılmıştır. Ayrıca adalet sarayında görev yapan hakimler, savcılar, avukatlar ve personellerin görüşleri de alınmıştır. Diğer yandan Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'nın mevcut proje ve programlarının içeriğinden, bu projelerde yer alan rehber ilkelerden, yine Avrupa Birliği'nce desteklenen; "Kaliteye Yönelik Mahkeme Yönetim Sisteminin Güçlendirilmesi", "Yargının ve Mahkemelerin Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Kontrol Listesi", "Mahkemelerde Saturn Zaman Yönetimi Araçlarının Uygulanması Rehberi" ve diğer rehber ve projelerden de faydalanılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum gibi demografik bilgiler sorulmuştur. İkinci bölümde SERVQUAL Ölçeğinden uyarlanan beklenen hizmet kalitesine yönelik 22 yargı ve son olarak üçüncü bölümde algılanan hizmet kalitesine yönelik 22 yargı yer almıştır. Anketin ikinci ve üçüncü bölümlerinde yer alan 44 yargı "1" kesinlikle katılmıyorum, "5" kesinlikle katılıyorum anlamına gelmek üzere 5 noktalı Likert Ölçeği ile sorulmuştur. Anket formu Ek-1'de verilmiştir. Anket formu doldurulmadan önce vatandaşlara araştırmanın amacı hakkında bilgilendirme yapıp katılımlarına dair izinleri alınmıştır.

### 3.3.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın evrenini Mardin Adalet Sarayı'ndan hizmet alan vatandaşlar oluşturmaktadır. Araştırmada tam sayı tespit etmek mümkün olmadığından örnekleme yoluna gidilmiştir. Araştırmaya katılacak vatandaşın belirlenmesinde bir kısım vatandaşın anketi doldurabilecek kapasiteye sahip olup olmadığının gözlem ve vatandaşla kurulan diyalog sonucu tespit

edilmesi tercih edilmiştir. Bu sebeple örnekleme yönteminin seçiminde tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden yargısal örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Özellikle kamuoyu araştırmalarında kullanılan yargısal örnekleme yönteminde araştırmacı kimlerin seçileceği konusunda kendi yargısını kullanır ve araştırmanın amacına en uygun olan bireyleri örnekleme alır (Balcı, 2005). Maddi olanaklar ve zaman kısıtları sebebiyle 17/11/2014 - 17/01/2015 tarihleri arasında 8 hafta, kırk iş günü içinde veriler toplanmıştır.

Mardin Adalet Sarayı'na gelen vatandaşların tam sayısına ulaşmak mümkün olmamıştır. Yine anketin üç bölümden oluşması ve dolayısıyla cevaplanmasının uzun sürmesi, vatandaşların anketi cevaplandırmasının güç olması nedeniyle anket sayısı 330 ile sınırlı tutulmuştur. Bu rakamın; Mardin Adalet Sarayı'nın birçok Avrupa Birliği projesinde pilot adliye olarak kullanılması yine Mardin Adalet Sarayı'nın Adalet Bakanlığınca birinci bölge adalet sarayı olarak belirlenmesi nedeniyle yapılan bu araştırmada araştırmacının evreninin tüm evreni temsil ettiği varsayılmıştır. Araştırmaya katılan müşterilerin tüm anket sorularını anlayarak yanıtladıkları, araştırmada kullanılan veri toplama yönteminin ve kullanılan istatistiksel yöntemlerin yeterli olduğu varsayılmıştır.

### **3.3.3. Araştırmanın Hipotezleri**

Araştırmanın hipotezleri, Mardin Adalet Sarayı'na gelen vatandaşların beklenti ve algılarının demografik değişkenlere göre farklılaşması üzerine kurulmuştur. Konuyla ilgili belirlenen hipotezler aşağıda verilmiştir:

**H1:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

**H2:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin algıları cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

**H3:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri yaşlarına göre farklılık gösterir.

**H4:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin algıları yaşlarına göre farklılık gösterir.

**H5:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri eğitim durumlarına göre farklılık gösterir.

**H6:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin algıları eğitim durumlarına göre farklılık gösterir.

**H7:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri mesleklerine göre farklılık gösterir.

**H8:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin algıları mesleklerine göre farklılık gösterir.

### **3.3.4. Veri Analizi**

Vatandaşlar tarafından doldurulan anket formlarındaki cevaplar SPSS 22.0 paket programı ile %95'lik güvenilirlik düzeyinde kullanılmıştır. Bazı özellikli hesaplamalarda Microsoft Office Excel Programından da faydalanılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için Cronbach alfa katsayısı hesaplanmış, boyutların tespitinde keşifsel faktör analizi kullanılmıştır. Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılarının cinsiyet, yaş, eğitim ve meslek demografik değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin test edilmesi amacıyla t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Son olarak çalışmanın temelini oluşturan SERVQUAL analizi yapılmıştır.

SERVQUAL analizi ile beklenen ve algılanan puanlar arasındaki fark ölçülmüştür. SERVQUAL Skoru = Algılama Skoru – Beklenti Skoru olarak belirlendiğinden, SERVQUAL Skoru -4 ile +4 arasında değişmektedir. SERVQUAL skorunun pozitif bulunması ile vatandaşların beklentilerinin karşılandığı sonucu çıkmakta; skorların negatifliği halinde ise kalitenin istenen seviyede olmadığı ve vatandaşlar tarafından beğenilmediği sonucu çıkmaktadır. Yine skorun sıfır olması halinde beklentilerin karşılandığı sonucu ortaya çıkar.

### 3.4. BULGULAR

Bu bölümde ilk olarak hatalı anketler taranmış ve bunların çıkarılması SPSS programı ile sağlanmış olup bunlara ilişkin yapılan işlemler belirtilmiştir. Sonrasında ankete katılan vatandaşların demografik bilgilerine ilişkin bilgiler tablolar aracılığıyla açıklanmıştır. Daha sonra vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan beklenti ve algıları tespit edilmiş ve bu bilgiler tablolaştırılarak açıklanmıştır. Sonrasında veri toplama aracının geçerliliği ve güvenilirliği değerlendirilmiştir. Daha sonra demografik özelliklerin beklentiler ve algılanan hizmet (hizmet performansı) üzerinde yarattığı farklılıklara ilişkin ANOVA ve t-testi analizleri yapılmıştır. Son olarak hizmet kalitesine ilişkin SERVQUAL analizi yapılmıştır ve bulgular değerlendirilmiştir.

Ankete katılan 330 kişiye ait anketlerden 12 tanesi anket doldurmada yapılan bariz hatalar nedeniyle değerlendirme dışı bırakılmıştır. Yine anketlerin güvenilirliği amacıyla "Yaş" ve "Eğitim durumu" ile "Meslek ve Eğitim Durumu" na ilişkin yapılan karşılaştırma neticesinde; "19 yaş ve altı"nda olup "Lisans" ve "Lisans Üstü" eğitim durumunu seçen (7+5) 12 kişi ile Eğitim durumu "İlköğretim" ve "Lise" olanlardan (1+2) toplam 3 kişinin meslek bilgisi olarak "Öğretmen" kısmını işaretledikleri anlaşıldığından bu kişilere ait anket formları SPSS programının "Data Editor" kısmı taranmış anket formları tespit edilmiştir. Bu formlar değerlendirme dışı bırakılmıştır. Bunun sonucunda 318 olan anket sayısı 303'e düşmüştür.

#### 3.4.1. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Demografik Özellikleri

Ankete katılan vatandaşların demografik özellikleri ile ilgili bilgiler aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Tablo 3.1'te ankete cevap veren vatandaşların % 38,3'ü kadınlardan, % 61,7'si erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Erkek sayısının kadın sayısından bariz olarak fazla olmasını; adli vakalardaki erkek-kadın oranıyla; yine ceza infaz kurumlarında yatan kadın-erkek hükümlü oranı ile açıklamak mümkündür. Adli olaylara erkeklerin daha fazla karıştığı bilinen bir gerçektir. Bu durum Mardin Adalet Sarayı'nda yapılan bu çalışmada da ortaya çıkmıştır.

**Tablo 3.1.** Vatandaşların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

<b>Cinsiyet</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Bayan	116	38,3
Bay	187	61,7
<b>Toplam</b>	<b>303</b>	<b>100,0</b>

Vatandaşların yaşları konusunda alınan bilgiler Tablo 3.2'te yer almaktadır. Ankete cevap veren 303 kişinin %13,5'i 19 yaş ve altı, %35,6'sı 20-29 yaş aralığında, %30,4'ü 30-39 yaş aralığında, %12,9'u 40-49 yaş aralığında, %5,9'u 50-59 yaş aralığında, %1,7'si 60 yaş ve üstü olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.2.** Vatandaşların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

<b>Yaş</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>
19 ve altı	41	13,5
20 -29	108	35,6
30-39	92	30,4
40-49	39	12,9
50-59	18	5,9
60 ve üstü	5	1,7
<b>Toplam</b>	<b>303</b>	<b>100</b>

Tablo 3.3'te ankete cevap veren kişilerin eğitim durumlarına göre dağılımları verilmiştir. Buna göre 303 kişinin %10,2'si ilköğretim mezunu, %39,3'ünün lise mezunu, %18,8'inin ön lisans mezunu, %24,4'ünün lisans mezunu, %6,3'ünün yüksek lisans mezunu, %1'inin farklı eğitim durumlarının olduğu görülmüştür. Ankete katılanların eğitim durumları incelendiğinde; eğitim seviyesi yükseldikçe adalet sarayına gelen vatandaşlarda bir azalış meydana geldiği görülmektedir. %10,2'sinin ilköğretim mezunu olmasını ise Türk eğitim yapısındaki zorunlu eğitimle açıklamak mümkündür.

**Tablo 3.3.** Vatandaşların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

<b>Eğitim</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>
İlköğretim	31	10,2
Lise	119	39,3
Ön lisans	57	18,8
Lisans	74	24,4
Lisans üstü	19	6,3
Diğer	3	1,0
<b>Toplam</b>	<b>303</b>	<b>100</b>

Anketi cevaplandıranların mesleklerine göre dağılımı Tablo 3.4'te verilmiştir. Buna göre, %10,9'unu ev hanımları, %5,9'unu öğretmenler, %27,7'sini serbest meslek çalışanları, %21,5'ini memurlar, %9,9'unu işçiler, %11,2'sini öğrenciler, %12,9'unu başkaca meslek mensupları oluşturmaktadır. Meslek dağılımına bakıldığında; ankette yer alan her meslek grubundan da orantılı bir dağılım gerçekleştiği görülmektedir. %21,5 ve %5,9'luk memur kesimin özellikle hukuk mahkemelerine (icra, boşanma, alacak) müracaat ettikleri gözlenmiştir. Yine öğrenci kesiminin %12,9'luk bir orana sahip olması sosyolojik açıdan "Türkiye'nin genç nüfusunun adli vakalardaki artarak yer alması" dikkate ve incelenmeye değer görülmektedir.

**Tablo 3.4.** Vatandaşların Mesleğe Göre Dağılımı

<b>Meslek</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Ev Hanımı	33	10,9
Öğretmen	18	5,9
Serbest Meslek	84	27,7
Memur	65	21,5
İşçi	30	9,9
Öğrenci	34	11,2
Diğer	39	12,9
<b>Toplam</b>	<b>303</b>	<b>100</b>

### 3.4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Analiz edilen veri grubunda ölçme hatası yok ise, güvenilirlik katsayısı 1'e eşit olmakta ve gözlenmiş skordaki değişkenliğin tamamı ölçüm hatasından kaynaklanıyorsa güvenilirlik

katsayısı sıfıra eşit olmaktadır. Bu nedenle güvenilirlik katsayısı daima 0 ile 1 arasında yer almaktadır. Soru grupları için en yaygın kullanılan içsel güvenilirlik indeksi Cronbach Alpha' dır (Bayram, 2004: 127). Cronbach's Alpha katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme ölçütü;  $0.00 < \text{Alpha} < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir.  $0.40 < \text{Alpha} < 0.60$  ölçek düşük güvenilirliktedir.  $0.60 < \text{Alpha} < 0.80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.  $0.80 < \text{Alpha} < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir (Özdamar,1999: 522).

Tablo 3.5'te görüldüğü gibi beklentilere ilişkin ölçeğin Cronbach' s Alpha katsayısı 0,965 ve hizmet performansına (alınan hizmete) ilişkin ölçeğin Cronbach' s Alpha katsayısı da 0,958 bulunmuştur. Bu skordardan ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğu sonucu çıkmaktadır. Hiçbir değişkenin analizin dışında bırakılmasına gerek yoktur

**Tablo 3.5.** Ölçeklerin Güvenilirliği

	Örnek Sayısı	Değişken Sayısı	Alpha Katsayısı
<b>Beklentilere İlişkin Ölçeğin Güvenilirliği</b>	303	22	0,965
<b>Algılamalara İlişkin Ölçeğin Güvenilirliği</b>	303	22	0,958
	303	44	<b>0,945</b>

### 3.4.3. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'na Yönelik Beklentileri ile Algıladıkları Hizmet Kalitesine İlişkin Bilgiler

Araştırmaya katılan vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'nın hizmet kalitesine yönelik beklenti düzeyleri 4,35 ortalama ve 0,92 standart sapma olarak ölçülmüştür. Buradan Mardin Adalet Sarayı'na gelen vatandaşların çoğunlukla çok yüksek hizmet beklentisi içerisinde oldukları söylenebilir. Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmet ile ilgili değerlendirmelerine ilişkin, yani algılarına yönelik cevaplarının, ortalaması ise 3,342 ve standart sapması 1,09 olarak ölçülmüştür. Buradan Mardin Adalet Sarayı'na gelen vatandaşların verilen hizmetlerin kalitesine yönelik algılamalarının orta düzeyde olduğu söylenebilir. Aşağıdaki Tablo 3.6'da vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'na ilişkin beklenti ve algıladıklarının değişkenler itibarıyla ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır.

**Tablo 3.6. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Beklentileri ve Algıları İle İlgili Bulgular**

<b>Beklenti Değişkenleri</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Algı (Performans) Değişkenleri</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>
<b>B1</b> (Adalet Sarayları modern görünümlü binaya ve çalışma mekanlarına sahip olmalıdır)	4,07	1,11	<b>P1</b> (Mardin Adalet Sarayı modern görünümlü binaya ve çalışma mekanlarına sahiptir)	2,92	1,14
<b>B2</b> (Bekleme salonları, duruşma salonları, ifade odaları kullanışlı ve görsel olarak ferah olmalıdır)	4,21	1,01	<b>P2</b> (Mardin Adalet Sarayında bekleme salonları, duruşma salonları, ifade odaları kullanışlı ve görsel olarak ferahtır)	3,03	1,09
<b>B3</b> (Adliye personeli bakımlı ve iyi giyimli olmalıdır)	4,24	0,93	<b>P3</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli bakımlıdır ve giyinir)	3,44	1,05
<b>B4</b> (Adalet Saraylarına ulaşım kolay olmalıdır)	4,29	0,96	<b>P4</b> (Mardin Adalet Sarayına ulaşım kolaydır)	3,71	1,05
<b>B5</b> (Adalet Saraylarında uyarı ve yönlendirici levhalar yeterli olmalıdır)	4,32	0,94	<b>P5</b> (Mardin Adalet Sarayının uyarı ve yönlendirici levhalar yeterlidir)	3,35	1,08
<b>B6</b> Mardin Adalet Sarayı personeli, adliyeye gelen vatandaşın adli sıfatına (mağdur, şüpheli, sanık, vb) göre ayırım yapmadan hizmet vermektedir)	4,5	0,89	<b>P6</b> (Mardin Adalet Sarayında adli işlemler (ifade, duruşma ve benzeri) vatandaşa bildirilen tarih ve saatte gerçekleştirilmektedir)	3,29	1,12
<b>B7</b> (Adliye personeli (zabıt katibi, hizmetli, mübaşir ve diğerleri) vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermelidir)	4,43	0,83	<b>P7</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli (zabıt katibi, hizmetli, mübaşir ve diğerleri) vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermektedir)	3,33	1,09
<b>B8</b> (Hakim ve savcılar vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermelidir)	4,47	0,85	<b>P8</b> (Mardin Adalet Sarayında görevli hakim ve savcılar vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermektedir)	3,23	1,09
<b>B9</b> (Adliye personeli vatandaşlara yardımcı olmak için her zaman istekli olmalıdır)	4,37	0,85	<b>P9</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşlara yardımcı olmak için her zaman isteklidir)	3,29	1,12
<b>B10</b> (Adliye Saraylarında işlemler eksiksiz ve doğru yapılmalıdır)	4,55	0,82	<b>P10</b> (Mardin Adalet Sarayında işlemler eksiksiz ve doğru yapılmaktadır)	3,3	1,07
<b>B11</b> (Adli işlemlerin hangi tarih ve saatte yapılacağı konusunda vatandaş bilgilendirilmelidir)	4,49	0,8	<b>P11</b> (Mardin Adalet Sarayında adli işlemlerin hangi tarih ve saatte yapılacağı konusunda vatandaş bilgilendirilmektedir)	3,39	1,1
<b>B12</b> (Adliye personeli, vatandaşlara hızlı ve yeterli hizmet sunmalıdır)	4,49	0,83	<b>P12</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşlara hızlı ve yeterli hizmet sunmaktadır)	3,32	1,1
<b>B13</b> (Adliye personeli vatandaşın kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet etmelidir)	4,52	0,81	<b>P13</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşın kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet etmektedir)	3,35	1,11
<b>B14</b> (Adliye personeli, hal ve hareketleri ile adalet ve güven uyandırmalıdır)	4,5	0,8	<b>P14</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli hal ve hareketleri ile adalet ve güven uyandırmaktadır)	3,47	1,09
<b>B15</b> (Hakim ve savcılar verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırmalıdır)	4,54	0,79	<b>P15</b> (Mardin Adalet Sarayında görevli hakim ve savcılar verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırmaktadır)	3,48	1,08
<b>B16</b> (Adliye personeli nazik, saygılı olmalıdır)	4,44	0,82	<b>P16</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli, nazik ve saygılıdır)	3,46	1,04
<b>B17</b> (Adliye personeli vatandaşların sorularına karşılık verecek şekilde yeterli bilgi ve donanıma sahip olmalıdır)	4,44	0,84	<b>P17</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşların her türlü sorusuna karşılık yeterli bilgi ve donanıma sahiptir)	3,4	1,05
<b>B18</b> (Adliye personelinin vatandaşı karşılamada sıcaklık, güler yüz, samimiyetleri önemlidir)	4,35	0,88	<b>P18</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşı karşılamada sıcak, güler yüzlü ve samimidir)	3,37	1,07
<b>B19</b> (Adliye personeli vatandaşın beklentisinin ne olduğunu bilmelidir)	4,13	1,06	<b>P19</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşın beklentisinin ne olduğunu bilmektedir)	3,24	1,06
<b>B20</b> (Adliye personeli vatandaşlara daha faydalı olmak adına sürekli iyiyi yapmaya çalışmalıdır)	4,18	1	<b>P20</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli, vatandaşlara daha faydalı olmak adına sürekli iyiyi yapmaya çalışmaktadır)	3,35	1,12
<b>B21</b> (Adliye personelinin mesaisi, vatandaşın işlerinin ertelenmemesi adına esnek olmalıdır)	3,98	1,19	<b>P21</b> (Mardin Adalet Sarayı personelinin mesaisi, vatandaşın işlerinin ertelenmemesi adına esnekdir)	3,24	1,18
<b>B22</b> (Adliye personeli, adliyeye gelen vatandaşın adli sıfatına (mağdur, şüpheli, müşteki, sanık, katılan ve benzeri) göre hizmet vermemelidir)	4,26	1,11	<b>P22</b> (Mardin Adalet Sarayı personeli, adliyeye gelen vatandaşın adli sıfatına (mağdur, şüpheli, sanık, vb) göre ayırım yapmadan hizmet vermektedir)	3,41	1,2
<b>Ortalamaların Ortalaması</b>	<b>4,35</b>	<b>0,92</b>	<b>Ortalamaların Ortalaması</b>	<b>3,34</b>	<b>1,09</b>

Tablo 3.6'daki beklenti değişkenini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür. Ankete katılan vatandaşların beklenti değişkenlerine bakıldığında beklentilere ilişkin yargıların çoğunluğuna 4 ve üzerinde cevap verilerek yüksek beklentiye sahip oldukları gözlenmiştir. Vatandaşların ayrıca; “Mardin Adalet Sarayı personelinin, adliyeye gelen vatandaşın adli sıfatına (mağdur, şüpheli, sanık, vb) göre ayırım yapmadan hizmet vermelidir,” “Adalet saraylarında işlemler eksiksiz ve doğru yapılmalıdır”, “Adalet personeli vatandaşın kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet etmelidir”, “Adalet personeli, hal ve hareketleri ile adalet ve güven uyandırmalıdır” ve “Hakim ve savcılar verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırmalıdır” hususlarında çok yüksek beklenti üzerinde oldukları görülmektedir. Bunun yanı sıra vatandaşların; “Adliye personelinin mesaisi, vatandaşın işlerinin ertelenmemesi adına esnek olmalıdır” maddesine ilişkin beklentisi diğer maddelere nazaran en düşük beklenti düzeyine sahip olduğu gözlenmiştir.

Ankete katılan vatandaşların Tablo 3.6'daki algı değişkenlerine bakıldığında; Mardin Adalet Sarayı'nın modern görünüşlü binaya ve çalışma mekanlarına sahip olduğuna, Mardin Adalet Sarayı'nda bekleme salonları, duruşma salonları, ifade odaları kullanışlı ve görsel olarak ferah olduğuna, Mardin Adalet Sarayı personeli bakımlıdır ve iyi giyindiklerine, Mardin Adalet Sarayının uyarı ve yönlendirici levhalarının yeterli olduğuna, Mardin Adalet Sarayında adli işlemler (ifade, duruşma ve benzeri) kendilerine bildirilen tarih ve saatte gerçekleştirildiğine, Mardin Adalet Sarayı personelinin (zabıt katibi, hizmetli, mübaşir ve diğerleri) kendilerinin sorununu ozmek için içten ilgi gösterdiklerine, Mardin Adalet Sarayı'nda görevli hakim ve savcılarının kendilerinin sorununu ozmek için içten ilgi gösterdiklerine, Mardin Adalet Sarayı personelinin kendilerine yardımcı olmak için her zaman istekli olduklarına, Mardin Adalet Sarayı'nda işlemlerin eksiksiz ve doğru, Mardin Adalet Sarayı'nda adli işlemlerin hangi tarih ve saatte yapılacağı konusunda kendilerinin bilgilendirildiğine, Mardin Adalet Sarayı personelinin kendilerine hızlı ve yeterli hizmet sunduklarına, Mardin Adalet Sarayı personelinin kendilerinin kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet ettiklerine, Mardin Adalet Sarayı personelinin hal ve hareketleri ile adalet ve güven uyandırdığına, Mardin Adalet Sarayı'nda görevli hakim ve savcılarının verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırdıklarına, Mardin Adalet Sarayı personelinin, nazik ve saygılı olduklarına, Mardin Adalet Sarayı personelinin kendilerinin her türlü sorusuna karşılık yeterli bilgi ve donanıma

sahip olduklarına, Mardin Adalet Sarayı personelinin kendilerini karşılamada sıcak, güler yüzlü ve samimi olduklarına, Mardin Adalet Sarayı personelinin mesaisi, kendilerinin işlerinin ertelenmemesi adına esnek olduğuna, Mardin Adalet Sarayı personelinin, kendilerinin adli sıfatlarına (mağdur, şüpheli, sanık, vb) göre ayırım yapmadan hizmet verdiklerine dair algıları orta düzeydedir. Yine; Mardin Adalet Sarayı'na ulaşımın kolay olduğuna dair, Mardin Adalet Sarayı personelinin kendilerinin beklentisinin ne olduğunu bildiklerine, Mardin Adalet Sarayı personelinin, kendilerine daha faydalı olmak adına sürekli iyiyi yapmaya çalıştıklarına dair algıları yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

#### **3.4.4. Keşifsel Faktör Analizi**

Araştırmada hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesi için keşifsel faktör analizi yürütülmüştür. Bunun için öncelikle örneklem büyüklüğünün analiz için yeterliliğini belirleyen Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri hesaplanmış ve 0.50'den büyük olması istenen KMO değeri 0.951 olarak bulunmuştur. Ayrıca verilerin keşifsel faktör analizine uygunluğunu gösteren Bartlett's Sphericity Test değeri  $\chi^2= 5675.23$  ve  $p<0.000$  olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar verilerin keşifsel faktör analizine uygun olduğunu göstermiştir

Yapılan analizde faktör yüklerinin hesaplanmasında temel bileşenler tahmin yöntemi ve varimax döndürme yöntemi uygulanmıştır. Analizde faktörlerin 1'den büyük öz değere sahip olması ve maddelerin faktör yüklerinin 0.50'den büyük olması koşulu aranmıştır. Faktör analizi, gözlemlenen çok sayıdaki değişken içerisinde gruplandırılmış temel değişkenler yada faktörler tanımlayarak değişken sayısını azaltmak için yapılır. Öz değer, hem faktörlerce açıklanan varyansı hesaplamada, hem de önemli faktör sayısına karar vermede dikkate alınan bir katsayıdır. Faktör analizinde, başlangıçta, genel olarak öz değeri 1 ya da 1'den daha büyük olan faktörler önemli faktörler olarak alınır. Ancak araştırmacı, analiz sonuçlarına göre bu eşik değeri arttırabilir. Bir faktörde yüksek düzeyde ilişki veren maddelerin birlikte bir kavramı faktörü ölçtüğü anlamına gelir. Faktör yük değerlerinin, 0,50 ya da daha yüksek olması seçim için iyi bir ölçüdür. Ancak uygulamada az sayıda madde için bu sınır değer 0,30'a kadar inebilir (Tavşancıl, 2006)

**Tablo.3.7.** Keşifsel Faktör Analiz Tablosu

Madde No	Boyutlar	Faktör Yükleri
<b>Fiziksel Varlıklar (<math>\alpha=0.875</math>; <math>VE=\%63.294</math>)</b>		
D1	Adalet Sarayları modern görünümlü binaya ve çalışma mekanlarına sahiptirler	0.782
D2	Bekleme salonları, duruşma salonları, ifade odaları kullanışlı ve görsel olarak ferahdır	0.790
D3	Adliye personeli bakımlı ve iyi giyimlidir	0.725
D4	Adalet Saraylarına ulaşım kolaydır	0.763
D5	Adalet Saraylarında uyarı ve yönlendirici levhalar yeterlidir	0.689
<b>Güvenilirlik (<math>\alpha=0.883</math>; <math>VE=\%6.536</math>)</b>		
D6	Adli işlemler (ifade, duruşma ve benzeri) vatandaşa bildirilen tarih ve saatte gerçekleştirir	0.689
D7	Adliye personeli (zabit katibi, hizmetli, mübaşir ve diğerleri) vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi gösterir	0.660
D8	Hakim ve savcılar vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi gösterir	0.637
D9	Adliye personeli vatandaşlara yardımcı olmak için her zaman isteklidir	0.685
<b>Heveslilik (<math>\alpha=0.903</math>; <math>VE=\%5.415</math>)</b>		
D10	Adli işlemlerin hangi saatte yapılacağı konusunda vatandaş bilgilendirilir	0.778
D11	Adliye personeli, vatandaşlara hızlı ve yeterli hizmet sunulur	0.796
D12	Adliye personeli vatandaşın kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet edilir	0.802
<b>Güvence (<math>\alpha=0.905</math>; <math>VE=\%4.064</math>)</b>		
D13	Adliye personeli, hal ve hareketleri ile adalet ve güven uyandırır	0.792
D14	Hakim ve savcılar verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırır	0.782
D15	Adliye personeli nazik ve saygılıdır	0.738
D16	Adliye personeli vatandaşların sorularına karşılık verecek şekilde yeterli bilgi ve donanıma sahiptir	0.712
<b>Empati (<math>\alpha=0.872</math>; <math>VE=\%3.108</math>)</b>		
D17	Adliye personelinin vatandaşı karşılamada sıcaklık, samimiyetleri önemlidir	0.711
D18	Adliye personeli vatandaşın beklentisini ne olduğunu bilir	0.758
D19	Adliye personeli vatandaşlara daha faydalı olmak adına sürekli iyiyi yapmaya çalışır	0.799
N=231; KMO=0.951 Bartlett's Sph. $\chi^2=5675.23$ ; $p=0.000$ Toplam Açıklanan Varyans= $\%82,418$		

Yürütülen keşifsel faktör analizi sonuçları Tablo 3.7'de görülmektedir. Bu sonuçlara göre çalışmada hizmet kalitesini ölçümü için kullanılan SERVQUAL ölçeği fiziksel varlıklar, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati olmak üzere 5 boyutlu bir yapıdan oluşmaktadır.

Cronbach Alfa değerinin 0.70'den büyük olması ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Tablo 3.7'de her bir yapının içsel tutarlılıklarını gösteren Cronbach Alfa

katsayıları ( $\alpha$ ) ve açıkladığı varyanslar ( $VE$ ) sunulmuştur. Ölçekteki her bir boyutun güvenilirliğini tespit etmek için bakılan Cronbach Alfa değerleri ise sırasıyla 0.875, 0.883, 0.903, 0.905 ve 0.872'dir. Bu değerler, boyutların güvenilir olduğunu ve ölçmek istenilen özelliğin büyük olasılıkla doğru biçimde ölçüldüğünü ifade etmektedir. Boyutların açıkladığı varyanslar incelendiğinde ölçeğin adalet saraylarının toplam hizmet kalitesinin %82,4'ünü açıkladığı tespit edilmiştir. Her bir boyutun tek başına adalet sarayları hizmet kalitesini açıklama güçlerini gösteren varyans değerleri incelendiğinde diğer boyutlara göre en iyi açıklayan boyutun fiziksel varlıklar olduğu söylenebilir.

“Adliye personelinin mesaisi, vatandaşın işlerinin ertelenmemesi adına esnek”tir”, “Adalet sarayı personeli, adalet sarayına gelen vatandaşın adli sıfatına (mağdur, şüpheli, müşteki, sanık, katılan ve benzeri) göre hizmet vermez” ile “Adalet Saraylarında işlemler eksiksiz ve doğru yapılır” ifadeleri birden fazla boyuta yüklendiklerinden bu üç yargı değerlendirme dışında bırakılmıştır.

### **3.4.5. Vatandaşların Mardin Adalet Sarayından Aldıkları Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Algularının Demografik Özelliklere Göre Farklılığına İlişkin Analizler ve Sonuçları**

t-testi iki bağımsız grubun, ANOVA ise ikiden fazla bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel analiz yöntemleridir (Sipahi vd., 2008: 18). Bu kapsamda vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algularının demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için t-testi ve ANOVA uygulanmış ve elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır.

#### **3.4.5.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Değerlendirme**

Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algularının cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H1 ve H2 hipotezleri bağımsız t-testi ile test edilmiştir ve sonuçlar Tablo 3.8.'de gösterilmiştir.

**Tablo 3.8.** Cinsiyetin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıklar ( t- testi)

Cinsiyet	Sayı	Ortalama	T	P	
<b>Beklenti Ortalama</b>	Bayan	116	4,42	1,37	0,17
	Bay	187	4,31		
<b>Algı Ortalama</b>	Bayan	116	3,25	-1,51	0,13
	Bay	187	3,39		

Yapılan t-testi sonucunda Vatandaşların Mardin Adalet Sarayından aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılarının cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği belirlendiğinden H1 ve H2 hipotezleri red edilmiştir.

Yukarıdaki tablo 3.10'ye bakıldığında; bayanların hizmet kalitesi beklentilerinin erkeklerden daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Algılanan hizmet kalitesinde ise erkeklerin algılarının bayanlardan daha fazla olduğu sonucu ortadadır. Bu durum bayanların kaliteye dair yüksek beklentide oldukları ve bu sebeple algılarının beklentilerini daha az karşıladığı şeklinde yorumlanabilir.

#### **3.4.5.2. Yaş Değişkenine İlişkin Değerlendirme**

Yaş değişkenine göre algılanan hizmet kalitesi ortalaması ile beklenen hizmet kalitesi ortalamasına göre skorların değişip değişmediğini belirleyebilmek için ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar tablo 3.9'da gösterilmiştir.

**Tablo 3.9.** Yaş Değişkeninin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıklar (ANOVA )

	Yaş	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	P
<b>Beklenti ortalama</b>	19 ve altı	41	4,41	0,53	0,65
	20-29	108	4,33	0,76	
	30-39	92	4,35	0,72	
	40-49	39	4,42	0,68	
	50-59	18	4,26	0,74	
	60 ve üstü	5	4,23	0,17	
	Toplam	303	4,35	0,71	
<b>Algı ortalama</b>	19 ve altı	41	2,94	1,01	0,17
	20-29	108	3,33	0,76	
	30-39	92	3,45	0,71	
	40-49	39	3,36	0,77	
	50-59	18	3,67	0,92	
	60 ve üstü	5	3,61	0,32	
	Toplam	303	3,34	0,81	

Beklenen hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA testi sonucunda (p -0,05) olduğundan beklenen hizmet kalitesinin vatandaşların yaşları üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir.  $H_3$  hipotezi reddedilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA sonucunda (p -0,05) olduğundan algılanan hizmet kalitesinin vatandaşların yaşları üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir.  $H_4$  hipotezi reddedilmiştir.

Yukarıdaki tablo 3.11'e bakıldığında; 19 yaş ve altında bulunan vatandaşların Mardin Adalet Sarayından algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinin diğer yaş gruplarına göre düşük seviyede kaldığı tespit edilmiştir.

### 3.4.5.3. Eğitim Değişkenine İlişkin Değerlendirme

Eğitim düzeyi değişkenine göre algılanan hizmet kalitesi ortalaması ile beklenen hizmet kalitesi ortalamasına göre değerlerin değişip değişmediğini belirleyebilmek için "ANOVA" testi uygulanmış ve sonuçlar tablo 3.10'da gösterilmiştir.

**Tablo 3.10.** Eğitim Düzeyi Değişkeninin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıkları ( ANOVA )

	<b>Eğitim düzeyi</b>	<b>Sayı</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>P</b>
<b>Beklenti ortalama</b>	İlköğretim	31	4,29	0,56	0,87
	Lise	119	4,35	0,66	
	Ön lisans	57	4,35	0,68	
	Lisans	74	4,43	0,78	
	Lisans Üstü	19	4,22	0,91	
	Diğer	3	4,33	0,66	
	Toplam	303	4,35	0,69	
<b>Algı ortalama</b>	İlköğretim	31	3,32	0,73	0,22
	Lise	119	3,2	0,88	
	Ön lisans	57	3,46	0,71	
	Lisans	74	3,34	0,75	
	Lisans Üstü	19	3,71	0,78	
	Diğer	3	4,29	0,38	
	Toplam	303	3,34	0,91	

Beklenen hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA testi sonucunda (p -0,05) olduğundan beklenen hizmet kalitesinin vatandaşların eğitim düzeyleri üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir.  $H_5$  hipotezi reddedilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA sonucunda (p -0,05) olduğundan algılanan hizmet kalitesinin vatandaşların eğitim düzeyleri üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir.  $H_6$  hipotezi reddedilmiştir.

#### **3.4.5.4. Meslek Değişkenine İlişkin Değerlendirme**

Meslek değişkenine göre algılanan hizmet kalitesi ortalaması ile beklenen hizmet kalitesi ortalamasına göre skorların değişip değişmediğini belirleyebilmek için "ANOVA" testi uygulanmış ve sonuçlar tablo 3.11'te gösterilmiştir.

**Tablo 3.11.** Meslek Değişkeninin Beklenti ve Algı Ortalamasına İlişkin Farklılıkları (ANOVA )

	Meslek	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	P
<b>Beklenti Ortalama</b>	Ev Hanımı	33	4,27	0,78	0,89
	Öğretmen	18	4,47	0,71	
	Serbest Meslek	84	4,31	0,74	
	Memur	65	4,33	0,85	
	İşçi	30	4,38	0,59	
	Öğrenci	34	4,45	0,54	
	Diğer	39	4,41	0,44	
	Toplam	303	4,35	0,69	
<b>Algı Ortalama</b>	Ev Hanımı	33	3,33	0,63	0,08
	Öğretmen	18	3,41	0,94	
	Serbest Meslek	84	3,41	0,78	
	Memur	65	3,51	0,73	
	İşçi	30	3,52	0,63	
	Öğrenci	34	2,99	0,89	
	Diğer	39	3,06	0,94	
	Toplam	303	3,34	0,81	

Beklenen hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA testi sonucunda olduğundan beklenen hizmet kalitesinin vatandaşların meslekleri üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir.  $H_7$  hipotezi reddedilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi bakımından; yapılan ANOVA sonucunda ( $p < 0,05$ ) olduğundan algılanan hizmet kalitesinin vatandaşların meslekleri üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir.  $H_8$  hipotezi reddedilmiştir.

#### 3.4.6. Hizmet Kalitesine İlişkin SERVQUAL Skorlarının Belirlenmesi ve Fark Analizi

Tablo 3.12’de görüldüğü gibi orijinal ölçekteki hizmet kalitesi değişkenleri ile literatür taraması, Adalet Bakanlığının mevcut proje ve programlarının içeriğinden, bu projelerde yer alan rehber ilkelerden ve ayrıntılı mülakat görüşmeleri (hakim-savcı, avukat, adliye çalışanları, vatandaşlar) sonucunda elde edilen hizmet kalitesi değişkenleri, SERVQUAL analizini yapabilmek amacıyla hizmet kalitesinin beş boyutuna (fiziksel varlıklar, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati) göre ayrılmıştır. Bu ayrımda orijinal ölçekteki SERVQUAL

değişkenleri için literatürdeki bilgilerden yararlanılmış, diğer değişkenlerin ise uygun olan boyuta göre dağılımı sağlanmıştır.

**Tablo 3.12.** SERVQUAL Boyutları

<b>BOYUT 1 (Fiziksel Varlıklar)</b>	<b>BOYUT 2 (Güvenilirlik)</b>	<b>BOYUT 3 (Heveslilik)</b>	<b>BOYUT 4 (Güvence)</b>	<b>BOYUT 5 (Empati)</b>
D1	D6	D10	D14	D18
D2	D7	D11	D15	D19
D3	D8	D12	D16	D20
D4	D9	D13	D17	D21
D5				D22

Ankete katılan vatandaşların beklentileri ile algıları arasındaki fark hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 3.13'de gösterilmiştir.

**Tablo 3.13.** SERVQUAL Boyutlarına İlişkin Skor

<b>SERVQUAL Değişkeni</b>	<b>Algılama Ortalaması</b>	<b>Beklenti Ortalaması</b>	<b>SERVQUAL Skoru (P-B)</b>	<b>SERVQUAL Boyutu</b>	<b>SERVQUAL Boyutunun Skoru</b>
<b>D1</b>	2,92	4,07	-1,15	<b>Fiziksel Varlıklar</b>	<b>-0,94</b>
<b>D2</b>	3,03	4,21	-1,18		
<b>D3</b>	3,44	4,24	-0,8		
<b>D4</b>	3,71	4,29	-0,58		
<b>D5</b>	3,35	4,32	-0,97		
<b>D6</b>	3,29	4,50	-1,21	<b>Güvenilirlik</b>	<b>-1,16</b>
<b>D7</b>	3,33	4,44	-1,11		
<b>D8</b>	3,23	4,47	-1,24		
<b>D9</b>	3,29	4,37	-1,08		
<b>D10</b>	3,30	4,51	-1,21	<b>Heveslilik</b>	<b>-1,17</b>
<b>D11</b>	3,39	4,49	-1,1		
<b>D12</b>	3,32	4,50	-1,18		
<b>D13</b>	3,35	4,52	-1,17		
<b>D14</b>	3,48	4,50	-1,02	<b>Güvence</b>	<b>-1,03</b>
<b>D15</b>	3,48	4,54	-1,06		
<b>D16</b>	3,46	4,44	-0,98		
<b>D17</b>	3,40	4,44	-1,04		
<b>D18</b>	3,37	4,35	-0,98	<b>Empati</b>	<b>-0,86</b>
<b>D19</b>	3,24	4,13	-0,89		
<b>D20</b>	3,35	4,19	-0,84		
<b>D21</b>	3,24	3,98	-0,74		
<b>D22</b>	3,41	4,26	-0,85		

Ankete katılan vatandaşların adliyeden beklentileri yüksek düzeydedir ancak aldıkları hizmet ile ilgili algıları orta seviyededir. Hizmet kalitesinin beş boyutuna bakıldığında da her beş boyutun da negatif çıktığı görülmektedir. Fiziksel varlıklar (-0,94), güvenilirlik (-1,16), heveslilik (-1,17), güvence (-1,03) ve empati (-0,86) boyutlarının skorları göstermektedir ki hizmet kalitesi boyutları ile ilgili vatandaşların beklentileri, hizmet performansından yüksektir.

SERVQUAL boyutlarının skorlarına bakıldığında vatandaşların beklentileri ve hizmet performansı arasında farklar bulunmaktadır. Bununla birlikte en büyük farkın fiziksel varlıklar heveslilik boyutunda olduğu gözlenmektedir. Bu boyuta ait SERVQUAL skoruna bakıldığında D10 (işlemler eksiksiz ve doğru yapılmalıdır), D11 (Adli işlemlerin hangi tarih ve saatte yapılacağı konusunda vatandaş bilgilendirilmelidir), D12 (Adliye personeli, vatandaşlara hızlı ve yeterli hizmet sunmalıdır), D13 (Adliye personeli vatandaşın kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet etmelidir) hususlarına önemiyet verilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.

*Vatandaşların en yüksek beklenti düzeyine sahip oldukları değişken, D15 (Hakim ve savcıların verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırmalıdır) değişkenidir. En düşük beklenti düzeyine sahip oldukları değişken ise hizmet kalitesinin fiziksel varlıklar boyutundaki D1 (Adalet saraylarının modern görünüşlü binaya ve çalışma mekanlarına sahip olması) değişkenidir.*

Vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesi (performans) açısından yapılacak değerlendirmede, vatandaşların *en yüksek değerlendirme düzeyine sahip oldukları değişken* hizmet kalitesinin fiziksel varlıklar boyutundaki D4 (Adalet saraylarına ulaşımın kolay olması) değişkeni iken *en düşük değerlendirme düzeyine sahip oldukları değişken* hizmet kalitesinin fiziksel varlıklar boyutu ile ilgili olan D1 (Adalet saraylarının modern görünüşlü binaya ve çalışma alanlarına sahip olması) değişkenidir.

Analiz sonuçlarına göre; ankete katılan vatandaşların hakim ve savcıların verdikleri kararlarda güvencede olmak istedikleri, işlemlerin hızlı ve eksiksiz tamamlanmasını istedikleri, yine kişisel bilgilere riayet edilmesini istedikleri, adli işlemlerin kendilerine bildirilen tarih ve

saatte yapılmasını istedikleri, yargı çalışanlarının kendilerinin sorununu çözmek için istekli olmalarını istedikleri sonucu ortaya çıkmaktadır. Ankete katılan vatandaşların hizmet kalitesi boyutları ile ilgili algıları orta düzeyde çıkmış ise de Mardin Adalet Sarayı nezdinde adalet saraylarının ortada bulunan farkı (boşluk) kapatacak stratejiler geliştirmeleri gerektiğini söyleyebiliriz.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmetler sektörü, gerek sağladığı istihdam ve gerekse ekonomik büyüklüğü açısından tüm dünyada giderek artan bir önem kazanmaktadır. Dünyada hizmetler sektöründe görülen büyüme ve gelişmeler hizmetin kalitesine yönelik taleplerin de aynı doğrultuda artmasını sağlamış ve bu haliyle bütün hizmet işletmelerinin yanı sıra kamu hizmeti veren kamu kurumlarının hizmet kalitesinde de bir değişim talebi oluşmuştur.

Özel sektörde hayati öneme sahip olan hizmet kalitesi kavramı, son yıllarda kamusal alanlarda da kendisinden söz ettirmeye başlamıştır. Vatandaşların kamu kurumlarından beklentilerinin karşılanması ve kamusal alandaki hizmet kalitesinin artırılması, özellikle halk-devlet bütünleşmesine katkısı göz önüne alındığında oldukça önemlidir. Bu nedenle öncelikle vatandaşların isteklerinin doğru olarak belirlenmesi kamu hizmetlerinde kalitenin başlangıç noktasıdır.

Kamu hizmetlerinde kalitenin artırılması yönündeki çabalarından yargı sisteminin bir parçası olan adalet sarayları da etkilenmektedir. Adalet sarayları içlerinde ilk derece mahkemelerin bulunduğu ve vatandaşların adli hizmetleri aldıkları yerlerdir. Günümüzde vatandaş odaklı devlet yaklaşımında adalet saraylarının sunduğu kamusal hizmetin hedeflenen düzeyde olup olmadığının belirlenmesi için verilen hizmetlerin kalite düzeylerinin ölçülmesi oldukça önemlidir. Ölçüm ile birlikte vatandaşların verilen hizmetlerden ne ölçüde tatmin olduğu ortaya çıkacaktır.

Bu tez çalışmasında Mardin Adalet Sarayında SERVQUAL Ölçeği kullanılarak hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hizmet kalitesinin boyutlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik önce keşifsel faktör analizi ile hizmet kalitesi boyutları belirlenmiş, daha sonra hizmet kalitesi skorları hesaplanmıştır.

Yapılan keşifsel faktör analizi sonucunda hizmet kalitesi literatüre benzer olarak fiziksel varlıklar, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati olarak beş boyutlu bir yapıdan oluşmuştur. Boyutların açıkladığı varyanslara bakılarak ölçeğin adalet saraylarının toplam hizmet kalitesinin önemli bir kısmını (%82,4) açıkladığı tespit edilmiştir. Ayrıca en iyi açıklayan boyutun da fiziksel varlıklar olduğu görülmüştür. Elde edilen bu sonuç adli hizmetlerde hizmet kalitesini açıklayan en önemli unsurun güvence boyutu altında yer alan adalet ve güvenle ilgili konularda olması beklentisinin tersi yönde olmuştur. Buna göre diğer pek çok hizmet alanında olduğu gibi adli hizmetlerde de vatandaşlar görsel ve fiziksel unsurları kalite algısında ön planda tutmaktadır. Bu bilgiler ışığında hizmet kalitesinin yükseltilmesini sağlamak, kaliteyi yakalamak ve yakalanan kalitenin sürdürülebilirliğini sağlayabilmek için adalet saraylarının modern görünüşlü binaya ve çalışma mekanlarına sahip olmasının sağlanması gerekmektedir. Yine bekleme ve duruşma salonlarının, ifade odalarının kullanışlı ve ferah olmalarının sağlanması gereklidir. Bununla birlikte adalet saraylarında uyarı ve yönlendirici levhaların yeterli olmasına yönelik çalışmaların da yapılması gerekmektedir.

Hizmet kalitesine ilişkin SERVQUAL skorlarına bakıldığında vatandaşların hizmet kalitesine ilişkin tüm değişkenlerde beklentilerinin yüksek olduğu bununla birlikte verilen adli hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Her ne kadar algı orta düzeyde olsa da beklenen hizmet kalitesinin yüksek düzeyde olması, yine bütün hizmet kalitesi boyutlarının negatif olması, oluşan boşluğun önemli olduğu sonucunu göz önüne sermektedir. Hizmet kalitesi algısının beklentilerinin altında kalması nedeniyle algı ile beklenti arasında oluşan boşluğu kapatmak amacıyla hizmet kalitesi değişkenleri üzerinde ayrı ayrı durularak bu boşluğun kapatılmasına yönelik strateji ve çözümler geliştirilmelidir.

Vatandaşların en yüksek beklenti düzeyine sahip oldukları değişken “Hakim ve savcılarının verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırmalıdır” değişkenidir. Elbette bu sonuç adli hizmetlerin yapısı ile alakalıdır. Özelde Mardin Adalet Sarayı'ndan, genelde tüm adalet saraylarından yani "yargı" camiasından beklenen temel unsur adalet yani hakkaniyettir. Davacının, davalının, şüphelinin, mağdurun ortak istekleri adil yargılanmadır. Geriye kalan

hizmet kalitesi değişkenlerinin önemi ancak bu değişkenle ilgili algı istenilen düzeye geldiği zaman bir değer ifade edebilir. Vatandaşların adalete yönelik beklentilerinin yüksek olması öncelikle Türk Adalet Sistemine ve tabii olarak yargı görevini yerine getiren hakim-savcılara önemli sorumluluklar yüklemektedir. Bu kapsamda Mardin Adalet Sarayı özelinde bütün adalet saraylarında verilen yargı hizmeti ile ilgili olarak vatandaşların güvenini sağlayacak adil yargılanmanın önemi üzerine durulması, yine vatandaşla içtenlikle alakadar olan, vatandaşa yardımcı olmaktan hoşnut olan memurların seçimi ile bunların eğitim sürecinden geçirilmeleri neticesinde daha donanımlı olarak vatandaşla buluşturulmaları gerekmektedir.

Ayrıca çalışmada Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algıların vatandaşların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği de araştırılmıştır. Buna yönelik yapılan t-testi ve ANOVA testi sonuçlarına göre kaliteye yönelik beklenti ve algıların demografik özelliklere göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Hem bu farklılığın oluşmaması hem de vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin algılarının beklentilerine göre düşük olması aşağıdaki unsurlarla açıklanabilir:

- Kamu kurumlarında yürütölen işlemlerin rekabete dayalı olmaması ve tekel niteliğinde olması sebebiyle hizmet kalitesine verilen önemin derecesi özel sektöre kıyasla daha düşüktür.
- Türkiye'de Kamu hizmetlerindeki iş ve işlemlerin yeterince saydam olmaması, çalışanların hesap verme sorumluluğunun tam olarak işlememesi hizmet kalitesinde istenilen seviyeye ulaşmayı engellemektedir.
- Türk Adalet Sisteminde iş yükünün fazla olması ve personel yetersizliği neticesinde hakim - savcı ve yardımcı personelin çok yoğun ve uzun süreli mesailerle çalıştığı bilinmektedir. Bu durum hem fiziki yorgunluk yaşamalarına hem de motivasyon açısından mesleklerine olan aidiyet duygularının azalmasına neden olmaktadır. Bu sorunlar da verilen hizmetin kalitesini doğrudan etkilemektedir.

- Adalet Saraylarında Avrupa Birliği sürecinde başlatılan "Mahkeme Yönetim Sistemi" gibi projelerle kurulan ön büro ve danışma noktalarında çalışan personelin seçiminde özenli davranılmamaktadır.

Halbuki vatandaşa karşı nazik davranacak, güler yüz gösterecek yine bilgi birikimi bakımından yeterli düzeye sahip olması gereken personelin ön büro ve danışma noktalarında görevlendirilmesi vatandaş memnuniyetini çok ileri seviyeye çıkartacaktır.

Bütün hizmet alanlarında vatandaşların, müşterilerin ilk iletişime geçtikleri kişiler olan çalışanlar hizmetin başlangıç noktası olarak kabul edilebilir. Çalışanların tavırları hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Çalışanın giyim kuşamından, hizmete ilişkin bilgi donanımına, güler yüzlülüğünden içtenliğine, hizmet kalitesini etkileyen bu faktörlerin her birinin varlığı tartışılmaz bir gereklilik olarak görülmelidir. Bu nedenle özellikle kamu hizmeti veren kuruluşlarda, vatandaşla muhatap olacak personellerin bilgili, çalışkan, sabırlı, anlayışlı, güler yüzlü kişilerden seçilmesi yine bu personellerin eğitime tabi tutularak mevcut durumlarının iyileştirilmesi ve devamlılığı sağlanmalıdır. Hizmeti veren personelin motivasyonunun vatandaş ile iletişimine anlamlı katkılarda bulunacağı kaçınılmazdır.

## KAYNAKÇA

- Adliye Personeli El Kitabı (2009), Adalet Bakanlığı, Ankara: Pozitif Matbaa.
- AKGÜL, Aziz (1999), “Toplam Kalite Yönetim Sistemi”, *Yeni Türkiye Dergisi*, Yıl:5, Sayı:26: 37.
- AKIN ACUNER, Şebnem (2003), *Müşteri İlişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü*, 4. Basım, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara.
- AKINCI, S., İ. Atılgan, E.Ş. Aksoy, A. Büyükküpçü (2009), “Pazarlama Literatüründe Hizmet kalitesi Kavramının Dünü ve Bugünü”, *Hacettepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, c.27, Sayı 2: 61-82.
- ALTAN, Ş., A. Ediz, M. Atan (2003), “SERVQUAL Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama”, İstanbul : 12. Ulusal Kalite Kongresi, Kalder-Türkiye Kalite Derneği, 3
- ALTAN, Ş., M. Atan (2004), “Bankacılık Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü”, *Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F.Dergisi*, Sayı 1:17-32
- ARLI, Erdal (2012), “Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Tekrar Tercih Etme Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti ve Genel Memnuniyet Düzeyi Üzerindeki Etkisi”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, c.23, Sayı 1: 19–32
- ARDIÇ, K., H. Sadaklıoğlu (2009), “Şehirlerarası yolcu taşımacılığında hizmet kalitesinin ölçümü: Tokat Örneği”, *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, c.23, Sayı:3

- ARDIÇ, K., T. Baş (2001), “Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin (Müşteri Tatmininin) Ölçülmesi”, *Bilgi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 4: 69-83.
- ASLAN, Selma (1999), “Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinde Kalite Yönetimi Uygulamaları”, (Yay. Haz: Ö. Bayram, E.Erkan, T.Gülle, D. Toplu, M. Toplu ve E. Yılmaz), “Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını...”, *Türk Kütüphaneciler Derneğinin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslar Arası Sempozyum Bildirileri, Ankara*. s:126-135
- AŞÇIOĞLU, Çetin (2003), “Bireyler Türk Yargısına Neden Güvenmiyor?”, *Manisa Barosu Dergisi*, Sayı 86: 27
- ATAMAN, G., B. Kartaltepe, K. Nihal, S. Eşgi (2011), “İş Amaçlı Havayolu Pazarında Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Türk Hava Yolları ‘Business Class’ Yolcuları Üzerine Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, vol:26
- ATAN, M., N. Bozdağ, Ş. Altan (2003), “Hizmet Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, *VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, Ankara: Gazi Üniversitesi, Mayıs*.
- ATILGAN, Eda (2001), “Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Seyahat Sektörüne Yönelik Bir Uygulama”, *Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya*.
- ATMACA, Yıldız (2012), “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Belediyelerde Kamu Hizmet Anlayışı Değişimi: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Konya*.
- AYDOĞDU, Aydoğan (2005), "Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Doyumu İlişkisi", *Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir*.

- BALCI, A. (2005). Sosyal bilimlerde araştırma. Ankara: Pegema Yayıncılık.
- BANAR, K., V. Ekergil (2010), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması", *Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, c.10 (1): 39-60.
- BAYRAM, Nuran (2004), *Sosyal Bilimlerde SPSS İle Veri Analizi*, (1.Baskı), Bursa: Nokta Matbaacılık.
- BEKTAŞ, B. (2005), "Türkiye'nin Hizmet Sektörü İhracatı ve Geliştirilmesine Yönelik Öneriler", İgeme Raporu, [http://www.iibfdergi.aku.edu.tr/pdf/11\\_1/9.pdf](http://www.iibfdergi.aku.edu.tr/pdf/11_1/9.pdf) (erişim tarihi: 20/04/2015)
- BJORNBERG, K., P. Richomnd (2003), *Türkiye Cumhuriyetinde Yargı Sisteminin İşleyişi*, İstişare Ziyaret Raporu (28 Eylül-10 Ekim), Brüksel:Avrupa Birliği Komisyonu.
- BOSTANOĞLU, Emre (2012), "Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Samsun İl Özel İdaresinde Bir Uygulama", *Yüksek Lisans Tezi*, Ondokuzmayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İstatistik Anabilim Dalı, Samsun.
- BÜLBÜL, H., M. Akın, Ö. Demirer, İ.C. Doğan (2012), "Türk Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Müşteri Tatmini ve Tekrar Satın Alma Niyeti Üzerine Etkisi", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, vol.13:28-40.
- ÇAKMAK, Ali Çağlar (2013), "Uzaktan Eğitim Hizmetinin Öğrenciler Tarafından Değerlendirilmesi: Karabük Üniversitesinde Bir Uygulama", *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, Yıl:12 Sayı 23 Bahar: 263-287.
- ÇELİK, H., B. Başaran (2008), "Bireysel Müşteriler Tarafından Algılanan Elektronik Hizmet Kalitesi", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, vol. 8. Sayı 2:129-152
- ÇELİK, Hilal (2011), "Alışveriş Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Algısı ve Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, c.16 Sayı 3: 433-448

- ÇEÇEN, Anıl (1981), *Adalet Kavramı*, İstanbul: May Yayınları.
- ÇİÇEK, R., İ.C. Doğan (2009), “Müşteri Memnuniyetinin Arttırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1): 199-217.
- DEĞERMEN, H.A.(2006), *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati*, İstanbul:Türkmen Kitabevi, (Yayın No:287, Eğitim Dizisi:108).
- DEYNELİ, F., H. Çoban (2005), “20. Türkiye Maliye Sempozyumu”, Denizli: Pamukkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Maliye Bölümü, (Yayın No:1. 20. 326).
- DURUKAN, Banu, K.A. İkiz (2007), “Denetim Kalitesi, Kalite ve Hizmet Kalitesine İlişkin Modeller: Kavramsal Çerçeve”, *Mali Çözüm Dergisi*, Sayı 82: 51.
- DÜNDAR, P. (2006), *Yazılı Basın İşletmelerinde Kalite*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım
- ERKUT, Haluk (1995), *Hizmet Yönetimi, Toplam Kalite Yönetimi Dizisi*, İnterbank Yayın No:1
- ESİN, Alp (2002), *ISO 9001:2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite*, Ankara: METU Press ODTÜ Geliştirme Vakfı Yayını.
- EŞER, Mustafa (1999), “Askeri Kaynak Yönetiminde Toplam Kalite ve İsrafın Önlenmesi”, *Yeni Türkiye Dergisi*, Sayı 6: 348-349
- FİLİZ, Zeynep (2011), “Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, International Journal of Research and Development*, Vol:3, No:1.
- FİLİZ, Z., V. Yılmaz, C. Yağızır (2010), “Belediyelerde hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (3): 59-76.

- GEDİKLİ, Cüneyt (1998), "Hastanelerde Hizmet Kalitesi", *Yüksek Lisans Tezi*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kayseri.
- GÖKDERE, Z. (2001), "Banka İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Ampirik Bir Araştırma", *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- GÖL, Esin, (2011), "Hizmet Kalitesi, Algılanan Değer ve Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Metrobüs Üzerine Bir Araştırma", *Yüksek Lisans Tezi*, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- GÖZLER, Kemal (2008), *Genel Hukuk Bilgisi*, Ankara: Ekin Yayınları.
- GÖZÜBÜYÜK, A.Ş. ve TAN, T. (2001), *İdare Hukuku*, Ankara.
- GÖZLÜ, Sıtkı (1995), "Kamu Hizmeti Veren Kuruluşlarda Toplam Kalite Yönetimi", Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyum Bildirileri c.2, Ankara: TODAİE yayınları.
- GÜNBATAN, Ayhan (2006), "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ve Çalışanların İş Tatmini Üzerine Bir Uygulama", *Yüksek Lisans Tezi*, İnönü Üniversitesi, Malatya
- Günday, M. (2004), *İdare Hukuku*, Ankara: İmaj Yayınevi.
- GÜRBÜZ, E., A. Büyükkelik, M. Avcılar ve M. Toksarı (2008), "Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Davranışsal Niyet Üzerine Etkisi: Niğde İlindeki Süpermarketler Üzerine Bir Çalışma", *Ege Akademik Bakış*, c.8 (2): 785-812.
- GÜRSOY, Ayşe (2013), "Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi: Bir Kamu Hastanesi Uygulaması", *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- HARPUT, Selda (2014), "Yeditepe Üniversitesi Hastanesinde Yatan Hastalarda Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi", *Yüksek Lisans Tezi*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

- HEMEDOĞLU, Enis (2012), “Metro Hizmetlerinde Hizmet Kalitesini Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Beklenen Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Karşılaştırma”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi ve Organizasyonu Anabilimdalı Dergisi, Sayı 23: 72.
- İÇÖZ, Orhan (2005), *Hizmet Pazarlaması*, Ankara. Turhan Kitapevi.
- İSLAMOĞLU, A. Hamdi, B. Candan, Ş. Hacıfendioğlu, K. Aydın. (2006), *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- KAVRAKOĞLU, İbrahim (1998), *Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul:Kalder Yayınları.
- KAVRAKOĞLU, İbrahim (1992), *Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul: Kalder Yayınları.
- KARAHAN, Kasım (2006), *Hizmet Pazarlaması*, (2. baskı) , İstanbul: Beta Basım.
- KARAHANOĞULLARI, O. (2004), *Kamu Hizmeti (Kavramsal ve Hukuksal Rejim)*, İnternet Paylaşımı (Çevrimiçi) [http://www.academia.edu/3049304/%C4%B0DARE\\_HUKUKUNDA\\_B%C4%B0L%C4%B0MSEL\\_YAKLA%C5%9EIM\\_SORUNU\\_-II\\_THE\\_ISSUE\\_OF\\_SCIENTIFIC\\_APPROACH\\_IN\\_ADMINISTRATIVE\\_LAW\\_-II](http://www.academia.edu/3049304/%C4%B0DARE_HUKUKUNDA_B%C4%B0L%C4%B0MSEL_YAKLA%C5%9EIM_SORUNU_-II_THE_ISSUE_OF_SCIENTIFIC_APPROACH_IN_ADMINISTRATIVE_LAW_-II).
- KARSLI, A., F. Gürsul, E. Kartal (2009), “Nitel Araştırma: Avukatların Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) Uygulama Yazılımına İlişkin Görüşleri”, *Legal Hukuk Dergisi*, Cilt:7, Sayı 82: 3123-3133
- KAYA, Taner, Bahar, İlke (2005), “Toplam Kalite Yönetiminin Başarıyla Uygulanma Esasları-Bir Hizmet İşletmesi Örneği”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14.1 : 353-362.
- KEKEÇ, Dilge (2008), “Hizmet Kalitesi Ölçümünde SERVQUAL Ölçeği ve Otelcilik Sektöründe Bir Uygulama”, *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KESKİN, B. (2006), "Kamu Hizmetinin Görülmesine İlişkin Sözleşmeler ve Bu Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Tahkim Yoluyla Çözümü", *Doktora*

*Tezi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku Anabilim Dalı, Ankara.

KILIÇ, Burhan ve Ali ELEREN (2010), “Termal Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S.3:119-142

KOÇ, U. ve TORLAK, Ö. (2003), “Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Müşteri/Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumuna Etkileri Üzerine Bir Araştırma,” *Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi*, Ankara: TODAİE Yayın No 319: 35- 48.

KUZU, Taşkın (2011), “Türk Yargı Sistemine Ulusal Yargı Ağı Projesi Çalışmalarının Etkileri Üzerine bir Araştırma”, *Yüksek Lisans Tezi*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

KUZU, Ali (2010), “Yaşlı Bakım Kurumlarında Hizmet Kalitesi Kavramı ve Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli: SERVQUAL Uygulaması”, *Doktora Tezi*, Sakarya Üniversitesi, Sakarya

KÜÇÜKALTAN, Derman (2007), *Turizm Endüstrisinde Hizmet Kavramı*, (Edt: Şevkinaz Gümüšoğlu ve diğerleri , *Hizmet Kalitesi*), Ankara: Detay Yayıncılık, Sayfa:29-37.

MERTER, Mehmet Emin (2006), *Toplam Kalite Yönetimi (1. Basım)*, Ankara:Atlas Yayın Dağıtım.

MİRZA, Murat (2010), “Hastanelerde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçülmesi: Eskişehir Doğum ve Çocuk Hastalıkları Bir Alan Araştırması”, *Yüksek Lisans Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.

MUCUK, İsmet (2009), *Pazarlama İlkeleri*, İstanbul: Türkmen Kitabevi.

MUCUK, İsmet (2000),*Pazarlama İlkeleri (16.basım)*,İstanbul:Türkmen Kitabevi, Sayfa: 307

ODABAŞI, Y. ve OYMAN, M. (2008), *Sağlık Hizmetleri Pazarlaması*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi A.Ö.F. Yayını.

- OĞLAKÇIOĞLU, Onur (2008), “Medeni Usul Hukuku Yönünden Elektronik Adli İletişim”, *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- OYMAK, Celal (1997), “Türk Yargı Sisteminde Yeniden Yapılanma Yargı ve Yargılamada Toplam Kalite”, *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, Sayı.1997/1.
- OYMAK, Celal (1999), 2000'e 1 Kala Türk Yargı Sistemimiz, Yargıda ve Yargılamada Toplam Kalite, *Sayıştay Dergisi*, Sayı:30.
- ÖKMEN, Ö. ve DÖNMEZ, D. (2005), *Yönetmelik ve Organizasyonel Yapı Açısından Kamu Kurumlarında Mükemmellik*, İstanbul: Kalder Yayınları, No 35.
- ÖZDAMAR, Kazım, (1999), *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi (2.Baskı)*, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- ÖZDEMİR, İrem (2010), “Medeni Yargılama Hukukunda Adalete Erişim”, *Yüksek Lisans Tezi*, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- ÖZER, A. ve ÇAKIL, E. (2007), Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler, *Tıp Araştırmaları Dergisi*, Vol 5: 140-143.
- ÖZKER, Rahmi (2010), “Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi UYAP’ın Adalet Bakanlığı Çalışanları Üzerindeki Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması”, *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- ÖZTÜRK, Hakan (2008), “Türk Yargı Sisteminde Toplam Kalite Yönetiminin Gerekliliği”, *Ankara Barosu Dergisi*, Sayı: 3 Yıl: 66: 140-150.
- ÖZTÜRK, Sevgi Ayşe (2007), *Hizmet Pazarlaması (7. baskı)*, Bursa:Ekin Kitabevi.
- PARLAK, B. ve SOBACI, Z. (2005), *Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi: Ulusal ve Global Perspektifler*, İstanbul: Alfa Aktüel Ltd. Şti.

- PAYLAN, Mehmet Ali (2007), "Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Değeri ve Müşteri Tatmininin Davranışsal Niyetler Üzerine Etkisi: Karayolu Ulaşım Sektöründe Bir Araştırma" *Yüksek Lisans Tezi*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.
- PEŞKİRCİOĞLU, Nurettin (1995), *Toplam Kalite Yönetimi ve Katılımcılık, Verimlilik Dergisi, Özel Sayı: Toplam Kalite*, Ankara: MPM Yayınları.
- PEŞKİRCİOĞLU, Nurettin (1997), *Kalite Yönetiminde ISO 9000 Uygulamaları*, Ankara: MPM Yayınları.
- PIRNAR, İ. (2007), *Kalite ve Önemi. Hizmet Kalitesi, Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*, (Edt.: Ş. Gümüšoğlu, İ. Pırnar, P. Akan, A. Akbaba), Ankara: Detay Yayıncılık
- SAAT, Mesiha (1999), "Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak SERVQUAL Analizi", *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı 3: 107-108
- SALMAN, Gültekin (2008), "Profesyonel Futbol Kulüplerinin Hizmet Kalitesi ile Taraftar Memnuniyeti ve Taraftar Tiplerinin Arasındaki İlişki", *Doktora Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı, İstanbul.
- SAYIM, F. ve AYDIN, V. (2011), "Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, c.29: 245
- SEVİMLİ, Sedef (2006), "Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama", *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Üretim Yönetimi ve Endüstri İşletmeciliği Bölümü, İzmir.
- SEYRAN, C.D. (2004), *Hizmet Kalitesi, Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*, İstanbul: Kalder Yayınları No:34.

- SEZER, Özcan (2008), “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, *Zonguldak Karaelmas (yeni adı:Bülent Ecevit) Üniversitesi,Sosyal Bilimler Dergisi*,c.4, Sayı 8: 147–171.
- SİPAHİ, Beril, YURTOKURU, E., YURTORU, Serra ve ÇİNKO Murat (2008), *Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi (2.Baskı)*,İstanbul:Beta Basım Yayım Dağ.A.Ş.
- SOĞANCI, Ezgi (2012), “SERVQUAL ile Beklenti ve Algının Birlikte Ölçümüne Yönelik Eğitim Sektöründe Bir Araştırma”, *Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal bilimler Enstitüsü, Ankara.
- SOYDAL, İrem (2008), "Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesinin Tespiti", *Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- ŞAHİN, Erol, (2007), “Toplam Kalite Yönetimi ve Petlas Örneği”, *Yüksek Lisans Tezi*, Karadeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- ŞAKRAK, M. (1998), “Hizmet Üretiminde Bulunan Ticaret İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu, Maliyetler ve Uygulama Önerileri”, *Muhasebe Finansman Dergisi*, Sayı 8 (Nisan): 20-28.
- ŞAHİN, Ali (2008), *Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, Çizgi Kitabevi,
- ŞEKERKAYA, Ahmet (1997), “Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü”, *Sermaye Piyasası Kurulu Yayın No:87*, Ankara.
- ŞENER, N.Fatih (1994), *Çağdaş Kalite Anlayışı-Önce İnsan*, Kuşadası:T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi 1.Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Tebliğleri Kitabı (4-7 Mayıs).
- ŞENTÜRK, Burçak (2010), *Dama Stratejik Hizmet Yönetimi Modeli*, İstanbul: Beta Yayınları.
- ŞİMŞEK, M (2002), *Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı İnsan Faktörü*, İstanbul:Babıali Kültür Yayınları.

- TAVŞANLI, E. (2006). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*, Ankara:Nobel Yayın Dağıtım.
- TAYYAR, Nezh ve DİLŞEKER, Feryal (2012), “Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- TERZİBAŞ, Ayhan (2006), “Örgüt Kültürünün Toplam Kalite Yönetimine Etkisi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Teşkilat Tarihçesi (1997)*, Adalet Bakanlığı Yayın İşleri Dairesi Başkanlığı, Ankara.
- TOPRAK, Zerrin (1990), “İl Özel İdarelerinin Görevleri ve Kamusal Hizmet Yaklaşımı”, *Türk İdare Dergisi*, Yıl :62, Sayı:387: 157-162.
- TORLAK, Ömer (2008), "Hizmet Kalitesini İyileştirmede Belediye Hizmet Kullanıcılarının Şikayet Sürecinin Düzenlenmesi", *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi*, Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayını.
- TORUN, Elif (2009), “Dr. Sami Ulus Çocuk Hastalıkları Hastanesinde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- USTASÜLEYMAN, T. (2009), “Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Ahs-Topsis Yöntemi”, *Bankacılık Dergisi*, Sayı 69 : 33-44
- UYGUÇ, Neriman (1998), *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi (Stratejik Bir Yaklaşım)*, İzmir:Dokuz Eylül Yayınları.
- ÜZEREM, Nevin (1997), “Hizmet Kalitesinin Yönetimi”, *Pazarlama Dünyası Dergisi*, Yıl:11, Sayı 63 (Mayıs-Haziran) : 34.
- VARİNLİ, İnci (1995), “Üreticilerin ve Tüketicilerin Hizmet Kalitesi Beklentileri ve Algılamaları”, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

VATANSEVER, Kemal (2005), “Üçüncü Parti Lojistik İşletmelerinin Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Bir Araştırma”, *Yüksek Lisans Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.

YAPRAKLI, Şükrü (2006), *Kargo Taşımacılık Hizmetleri Pazarlanması ve Hizmet Kalitesi*, İstanbul: Beta Basım Dağıtım.

YILDIZ, S.M. (2008), “Spor Hizmetleri Kalitesini Değerlendirmede Kullanılabilecek Hizmet Kalitesi Modelleri ve Ölçüm Araçları”, *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 8 (3): 38-48.

YILMAZ, İbrahim (2012), “Turizm Öğrencilerinin Karayolu Yolcu Taşımacılığı Hizmetlerine Yönelik Algılamaları”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, c.23, Sayı 1 Bahar: 73-85.

YILMAZ, Veysel., Z.Filiz ve B. Yaprak (2007), “SERVQUAL Yöntemiyle Yüksek Öğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, cilt/vol:7, Sayı 1: 299-316.

## İNTERNET KAYNAKLARI

<http://www.abgm.adalet.gov.tr/pdf/ist1tr.pdf> (Erisim: 20 Şubat 2015)

<http://www.anayasa.gov.tr/Hakkinda/KisaTarihce>, (Erişim: 20 Şubat 2015)

[http://www.barobirlik.org.tr/mevzuat/avukata\\_ozel/meslek\\_kurallari/bm\\_yargi\\_bağımsizligi\\_temel\\_prensipeleri.pdf](http://www.barobirlik.org.tr/mevzuat/avukata_ozel/meslek_kurallari/bm_yargi_bağımsizligi_temel_prensipeleri.pdf), (Erişim: 01 Temmuz 2015)

<http://www.frmtr.com/siyasal-bilgiler-hukuk/1111017-adli-yargi-teskilati-hukuk.html>, (Erisim: 15 Şubat 2015)

<http://www.sgb.adalet.gov.tr/faaliyetler/yargi-medya.html>, (Erisim: 20 Şubat 2015)

<http://www.sgb.adalet.gov.tr/faaliyetlerimiz/2014/saturn/saturn.html>, (Erisim: 20 Şubat 2015)

[http://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa\\_2011.pdf](http://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2011.pdf), (Erisim: 20 Şubat 2015)

[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.54ebaa76a67c45.73776623](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.54ebaa76a67c45.73776623), (Erisim: 24 Şubat 2015)

[http://www.uyusmazlik.gov.tr/mahkeme\\_hakkinda/kurulus.html](http://www.uyusmazlik.gov.tr/mahkeme_hakkinda/kurulus.html), (Erişim: 20 Şubat 2015)

<http://www.yargitay.gov.tr/index3.php?pgid=8>, (Erisim: 20 Şubat 2015)

TSO (Türk Standartları Enstitüsü) (2010), *TSE ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi Genel Bilgilendirme*, <http://www.tse.org>.

[wiki.hukuki.net/B%C3%B6lge\\_%C4%B0dare\\_Mahkemeleri%27nin\\_G%C3%B6revleri](http://wiki.hukuki.net/B%C3%B6lge_%C4%B0dare_Mahkemeleri%27nin_G%C3%B6revleri)

## EK-1. ANKET FORMU

### HİZMET KALİTESİ ANKET FORMU

Bu anket formu, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yürütülmekte olan “*Kamu Hizmetlerinde Kalite: Mardin Adalet Sarayında Bir Araştırma*” isimli yüksek lisans tezi için düzenlenmiştir. Formda Mardin Adalet Sarayından hizmet alan siz değerli katılımcıların hizmet kalitesi beklentileriniz ile aldığımız kamu hizmetinden memnuniyetinizi ölçmeyi amaçlayan ifadeler yer almaktadır.

Elde edilen veriler bilimsel amaçlarla kullanılacak ve hiçbir şekilde üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır. Çalışmanın başarısı katkılarınıza bağlıdır. Değerli vaktinizi ayırdığınız için *teşekkür ederiz*.

Yrd. Doç. Dr. Arzum BÜYÜKKEKLİK  
[abuyukkeklik@nigde.edu.tr](mailto:abuyukkeklik@nigde.edu.tr)  
Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F.  
Uluslararası Ticaret ve Lojistik Yönetimi Bölümü  
Merkez Kampus/NİĞDE  
Tel : 0 388 225 23 64 Fax: 0 388 225 20 14

Fatih AY  
[fatih.ay@adalet.gov.tr](mailto:fatih.ay@adalet.gov.tr)  
Mardin Adliyesi  
Cumhuriyet Başsavcılığı İnfaz Bürosu  
Mardin  
Tel : 0 544 669 89 89 Fax: 0 482 212 36 01

#### Lütfen size en uygun cevabı işaretleyiniz.

<b>Cinsiyetiniz</b>					
Bayan ( )					Bay ( )
<b>Yaşınız</b>					
19 ve altı ( )	20-29 ( )	30-39 ( )	40-49 ( )	50-59 ( )	60 ve üstü( )
<b>Eğitim Durumunuz</b>					
İlköğretim ( )	Lise ( )	Önlisans ( )	Lisan ( )	Lisans Üstü ( )	Diğer ( )
<b>Mesleğiniz</b>					
Ev Hanımı ( )	Öğretmen ( )	Serbest Meslek( )	Memur Emekli ( )		
İşçi ( )	Öğrenci ( )	Diğer (Lütfen belirtiniz).....			

Adalet Saraylarının sunmuş oldukları hizmetler hakkında beklentilerinizi uygun kutucuğa “X” işareti koyarak belirtiniz.

<b>Beklenti</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
1- Adalet Sarayları modern görünümlü binaya ve çalışma mekanlarına sahip olmalıdır.					
2- Bekleme salonları, duruşma salonları, ifade odaları kullanışlı ve görsel olarak ferah olmalıdır.					
3- Adliye personeli bakımlı ve iyi giyimli olmalıdır.					
4- Adalet Saraylarına ulaşım kolay olmalıdır.					
5- Adalet Saraylarında uyarı ve yönlendirici levhalar yeterli olmalıdır.					
6- Adli işlemler (ifade, duruşma ve benzeri) vatandaşa bildirilen tarih ve saatte gerçekleştirilmelidir.					
7- Adliye personeli (zabıt katibi, hizmetli, mübaşir ve diğerleri) vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermelidir.					
8- Hakim ve savcılar vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermelidir.					
9- Adliye personeli vatandaşlara yardımcı olmak için her zaman istekli olmalıdır.					
10- Adliye Saraylarında işlemler eksiksiz ve doğru yapılmalıdır					
11- Adli işlemlerin hangi tarih ve saatte yapılacağı konusunda vatandaş bilgilendirilmelidir.					
12- Adliye personeli, vatandaşlara hızlı ve yeterli hizmet sunmalıdır.					
13- Adliye personeli vatandaşın kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet etmelidir.					
14- Adliye personeli, hal ve hareketleri ile adalet ve güven uyandırmalıdır.					
15- Hakim ve savcılar verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırmalıdır.					
16- Adliye personeli nazik, saygılı olmalıdır.					
17- Adliye personeli vatandaşların sorularına karşılık verecek şekilde yeterli bilgi ve donanıma sahip olmalıdır.					
18- Adliye personelinin vatandaşı karşılama sıcaklık, güler yüz, samimiyetleri önemlidir.					
19- Adliye personeli vatandaşın beklentisinin ne olduğunu bilmelidir.					
20- Adliye personeli vatandaşlara daha faydalı olmak adına sürekli iyiyi yapmaya çalışmalıdır.					
21- Adliye personelinin mesaisi, vatandaşın işlerinin ertelenmemesi adına esnek olmalıdır.					
22- Adliye personeli, adliyeye gelen vatandaşın adli sıfatına (mağdur, şüpheli, müşteki, sanık, katılan ve benzeri) göre hizmet vermemelidir.					

Adalet Saraylarının sunmuş oldukları hizmetler hakkında duygu ve düşüncelerinizi uygun kutucuğa “X” işareti koyarak belirtiniz.

<b>Performans</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
1-Mardin Adalet Sarayı modern görünümlü binaya ve çalışma mekanlarına sahiptir.					
2- Mardin Adalet Sarayında bekleme salonları, duruşma salonları, ifade odaları kullanışlı ve görsel olarak ferahdır.					
3- Mardin Adalet Sarayı personeli bakımlıdır ve giyinir.					
4- Mardin Adalet Sarayına ulaşım kolaydır.					
5- Mardin Adalet Sarayının uyarı ve yönlendirici levhalar yeterlidir.					
6- Mardin Adalet Sarayında adli işlemler (ifade, duruşma ve benzeri) vatandaşa bildirilen tarih ve saatte gerçekleştirilmektedir.					
7- Mardin Adalet Sarayı personeli (zabıt katibi, hizmetli, mübaşir ve diğerleri) vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermektedir.					
8- Mardin Adalet Sarayında görevli hakim ve savcılar vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermektedir.					
9- Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşlara yardımcı olmak için her zaman isteklidir.					
10- Mardin Adalet Sarayında işlemler eksiksiz ve doğru yapılmaktadır.					
11- Mardin Adalet Sarayında adli işlemlerin hangi tarih ve saatte yapılacağı konusunda vatandaş bilgilendirilmektedir.					
12- Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşlara hızlı ve yeterli hizmet sunmaktadır.					
13- Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşın kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet etmektedir.					
14- Mardin Adalet Sarayı personeli hal ve hareketleri ile adalet ve güven uyandırmaktadır.					
15- Mardin Adalet Sarayında görevli hakim ve savcılar verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırmaktadır.					
16- Mardin Adalet Sarayı personeli, nazik ve saygılıdır.					
17- Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşların her türlü sorusuna karşılık yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.					
18- Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşı karşılamada sıcak, güleryüzlü ve samimidir.					
19- Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşın beklentisinin ne olduğunu bilmektedir.					
20- Mardin Adalet Sarayı personeli, vatandaşlara daha faydalı olmak adına sürekli iyiyi yapmaya çalışmaktadır.					
21-Mardin Adalet Sarayı personelinin mesaisi, vatandaşın işlerinin ertelenmemesi adına esnekler.					
22- Mardin Adalet Sarayı personeli, adliyeye gelen vatandaşın adli sıfatına (mağdur, şüpheli, sanık, vb) göre ayırım yapmadan hizmet vermektedir.					

## **EK.2 - ÖZGEÇMİŞ**

**Adı Soyadı** : Fatih AY  
**Doğum Yeri ve Tarihi** : Mardin - 24/11/1983  
**Medeni Hali** : Evli, 2 Çocuk Babası  
**İletişim Bilgileri** : jcmoon@hotmail.com  
0 (544) 669 89 89

## **EĞİTİM**

**ORTA ÖĞRETİM** : 1997 - 2001 : Mardin Anadolu Ticaret Meslek Lisesi  
**ÖN LİSANS** : 2001 - 2003 : Dicle Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu  
**LİSANS** : 2003 - 2007 : Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi  
**YÜKSEK LİSANS** : 2011 - 2015 : Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
İşletme Anabilim Dalı

## **İŞ DENEYİMİ**

2004 - 2005 : Anadolu Üniversitesi Mardin AOF Bürosu (öğrenci işçi)  
2005 - (...devam etmekte) : Mardin Adliyesi Cumhuriyet Başsavcılığı (memur)

## **YABANCI DİL**

**İNGİLİZCE** : YDS (2013 Bahar Dönemi) : 61,25 (D derecesi)