



## KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE:

### MARDİN ADALET SARAYINDA BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

Fatih AY\*

Yrd. Doç. Dr. Arzum BÜYÜKKEKLİK\*\*

#### ÖZ

*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 vatandaş-devlet bütünleşmesine katkısı göz önüne alındığında oldukça önemlidir.*

*Bu çalışmada Mardin Adalet Sarayı'nda SERVQUAL Ölçeği kullanılarak hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hizmet kalitesinin boyutlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik önce hizmet kalitesi skorları hesaplanmış, daha sonra bu skorlar üzerinden keşifsel faktör analizi yapılmıştır. Hizmet kalitesi üç 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 de tespit edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Kalitesi, SERVQUAL Ölçeği, Keşifsel Faktör Analizi, t-testi, ANOVA.

**Jel Sınıflandırması:** M31, C12, L88

## SERVICE QUALITY IN PUBLIC SERVICES:

### A RESEARCH IN MARDİN COURTHOUSE

#### ABSTRACT

*The term quality of service, which is essential for private sector, has become popular in public sphere in recent years. Especially considering their contribution to citizen-state integration, both meeting citizens' expectations from public enterprises and improving the quality of service are rather important.*

<sup>1</sup> Bu çalışma Fatih AY'ın Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalında Yrd. Doç. Dr. Arzum BÜYÜKKEKLİK yönetiminde tamamlanmış olduğu yüksek lisans tezinden üretilerek hazırlanmıştır.

\* Mardin Adalet Sarayı, fatih.ay@adalet.gov.tr

\*\* Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F. Uluslararası Ticaret ve Lojistik Yönetimi Bölümü, abuyukkeklk@nigde.edu.tr

*The aim of this study is to determine the extent of service quality and to measure the quality of service by using SERVQUAL scale in Mardin Courthouse. For this purpose, firstly the extent of service quality is determined by exploratory factor analysis, then the service quality scores are calculated. As a result of the analysis, the quality of service came up with a three-dimensional structure. It is determined that the citizens' expectations on quality of service are high, while their perception relating to the quality of service they have taken is middle-leveled. It is also determined that, the perceptions and expectations of the citizens relating to the service they have taken from the Mardin Courthouse do not differ according to the demographic attributes.*

**Key Words:** Service Quality, SERVQUAL Scale, Exploratory Factor Analysis, t-test, ANOVA.

**Jel Classification:** M31, C12, L88

## 1. GİRİŞ

Kamu hizmetleri toplumsal yaşamın sürdürülebilmesi için gerekli olan toplumsal ihtiyaçların karşılanmasına ilişkin faaliyetlerin devlet tarafından üstlenildiği hizmetlerdir (Karahanoğulları, 2015: 6). Bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için hizmetin (i) Devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya devletin gözetimi ve denetimi altında yapılmış olması,(ii) Kamu ihtiyaçlarını karşılamak ve kamu menfaati sağlamak için kurulmuş olması ve genele arz edilmiş olması ve (iii) Piyasanın kar etme, dönemsel etkiler gibi etmenleri dikkate alınmaksızın kamu yararı dikkate alınarak devamlı ve düzenli olarak yürütülmesi şeklinde üç temel ölçütünün olması gerektiği kabul edilmektedir (Ökmen ve Dönmez, 2004: 41).

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 kamu kurumlarından daha kaliteli ve nitelikli hizmete yönelik beklentilerini yükseltmiştir. Buna göre halkın gereksinim duyduğu kamu hizmetlerinin kaliteli bir şekilde karşılanması devletin en önemli görevlerinden birisi olarak görülmekte ve 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.

Hizmetin daha iyi verilebilmesi ve verilen hizmetlerin geliştirilebilmesi için hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi gereklidir. Özel sektör veya kamusal alanda faaliyet gösteren kurumların mevcut hizmet kalitelerini arttırabilmeleri için öncelikle vermiş oldukları hizmetin durumunu bilmeleri gerekmektedir. Hizmet kalitesinin ölçülmesinde birçok yöntem kullanılmaktadır. Hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin olarak ilkmodelGrönroos (1984) tarafından önerilmiştir. Grönroos (1984), bir hizmetin toplam kalitesini etkileyen teknik kalite, fonksiyonel kalite ve firma imajı olmak üzere üç önemli boyutu olduğunu belirtmiştir. Daha sonra Parasuraman vd. (1988) tarafından Grönroos'un (1984) modelini temel alan SERVQUAL ve Cronin ve Taylor (1992) tarafından SERPERF modeli geliştirilmiş ve bunlar literatürde yaygın kabul görmüştür.

Hizmet kalitesi ile ilgili olarak müşteri ve işletme algılamaları arasındaki farklılıklara dikkat çeken Parasuraman vd.(1988) müşterinin ne aldığı yönündeki algılamaları ile müşterinin ne beklediği arasındaki farklılıkları (boşlukları) ölçerek hizmet kalitesinin belirlenebileceğini iddia etmişler ve SERVQUAL ölçeğini geliştirmişlerdir.SERVQUAL'de hizmet kalitesi değerlendirmesi, müşterilerin hizmeti aldıktan sonraki algı ve hizmete yönelik müşteri beklenti ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın ( $SERVQUAL \text{ Skoru} = \text{Algı Skoru} - \text{Beklenti Skoru}$ ) hesaplanmasına dayanır. Hizmet kalitesi algısı ile beklentisi arasındaki fark pozitif ise verilen hizmetin kalitesi hakkında olumlu bir yargıya ulaşılabilmektedir. SERVQUAL Ölçeği hem daha detaylı bilgi vermesi bakımından (Gökdere, 2001: 78),hem de hizmet kalitesini boyutlar bazında ölçerek, hangi boyut ya da boyutlarda kalite iyileştirmesi yapılması gerektiğine rehberlik etmesi bakımından araştırmacılar tarafından yaygın olarak kullanılmaktadır.Performansa dayalı ölçüm modeli olan SERPERF Ölçeği ise Cronin ve Taylor (1992) tarafından ortaya atılmış ve bu araştırmacılar SERPERF'in SERVQUAL'dan daha iyi performans gösterdiğini iddia etmişlerdir. SERPERF Ölçeğindeki hesaplamalarda ise sadece algılanan performans skorları değerlendirilmeye alınır.

Kamu hizmetleri devletlerin kuruluşundan itibaren süre gelmesine rağmen, Türkiye'de kamu hizmetlerinde kalite ölçümü ile ilgili akademik çalışmaların sınırlı sayıda olduğu söylenebilir. Bu çalışmalar da yükseköğretim (Çakmak, 2013; Soğancı, 2012; Yılmaz, 2007) ve sağlık (Torun, 2009; Mirza, 2010; Gürsoy, 2013) hizmetlerine yoğunlaşırken, belediyeler (Gümüšoğlu,Erdem, Kavrukkoca ve Özdağoğlu, 2003; Usta ve Memiş, 2010, Filiz,Yılmaz ve Yağız, 2010), kamuya ait huzurevi, yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezleri (Kuzu, 2010) ile İl Özel İdareleri (Bostanoğlu, 2012) gibi farklı kamu hizmet alanlarına yönelik çalışmalarda yapılmıştır. Türk Adalet Sistemi'nde kalite ile ilgili akademik çalışmalar ise hizmet kalitesinin ölçümünden ziyade toplam kalite (Oymak, 1997; Oymak, 1999), kaliteyi etkileyen sorunların tespiti(Özdemir, 2010) veya kaliteli hizmetin sağlanabilmesi amacıyla bilgisayar teknolojilerinden faydalanma (Oğlakçioğlu, 2008; Karlı,2009; Özker, 2010; Kuzu, 2011) konularında yapılmıştır.

Bu çalışma kamu hizmetlerinin önemli bir ayağı olan adli hizmetlerin yürütülmesini sağlayan adalet saraylarının sundukları hizmet kalitesinin ölçülmesine odaklanmıştır. 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 hizmetlerle ilgili algıladıkları hizmet kalitesinin beklentilerini ne ölçüde karşıladığı ortaya çıkacaktır. Adalet saraylarının sunduğu kamusal hizmetin hedeflenen düzeyde olup olmadığının belirlenmesi için verilen hizmetlerin kalite düzeylerinin ölçülmesi gerekmektedir. Türkiye’de adli hizmetlerin kalitesinin ölçülmesine yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Buradan hareketle çalışmada Mardin Adalet Sarayı’nda SERVQUAL Ölçeği kullanılarak hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Diğer yandan, vatandaşların Mardin Adalet Sarayı’ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılarının vatandaşların çeşitli demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği de hipotezlerle test edilmiştir.

Çalışmanın bundan sonraki bölümlerinde öncelikle araştırmanın metodolojisi verilmiş ve arkasından Mardin Adalet Sarayı’nın sunduğu adli hizmetlerin kalitesine yönelik yapılan araştırmaların bulgularına yer verilmiştir. Çalışma, bulguların yorumlandığı ve önerilerin geliştirildiği sonuç bölümü ile tamamlanmıştır.

## 2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

### 2.1. Araştırma Hipotezleri

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

**H1a:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı’ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

**H1b:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı’ndan aldıkları hizmetlere ilişkin algıları cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

**H2a:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı’ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri yaşlarına göre farklılık gösterir.

**H2b:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı’ndan aldıkları hizmetlere ilişkin algıları yaşlarına göre farklılık gösterir.

**H3a:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri eğitim durumlarına göre farklılık gösterir.

**H3b:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin algıları eğitim durumlarına göre farklılık gösterir.

**H4a:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklentileri mesleklerine göre farklılık gösterir.

**H4b:** Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin algıları mesleklerine göre farklılık gösterir.

## 2.2. Anakütle ve Örneklem

Araştırmanın anakütlesini Mardin Adalet Sarayı'ndan hizmet alan vatandaşlar oluşturmaktadır. Mardin Adalet Sarayı'ndan hizmet alan vatandaşların tam sayısına ulaşmak mümkün olmadığından örnekleme yoluna gidilmiştir. Araştırmaya katılacak vatandaşların, anketi doldurabilecek yeterli eğitim düzeyine sahip olup olmadıkları gözlem ve vatandaşla kurulan diyalog sonucu tespit 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). Vatandaşların eğitim düzeyi ve bölgenin dil sıkıntısı anketin cevaplandırılmasını güçleştirmiştir. Hem bu durum hem de maliyet kısıtları sebebiyle elde edilen anket sayısı 330 ile sınırlı kalmıştır. Bu örneklem büyüklüğü çalışmada yapılan analizler için yeterlidir. Araştırma verileri Kasım 2014 – Ocak 2015 tarihleri arasında toplanmıştır.

## 2.3. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Araştırmada veriler standart bir anket formu ile yüzyüze görüşmeler yoluyla toplanmıştır. Anket formunun ilk kısmında cevaplayıcıları tanıtıcı bilgiler sorulmuştur. İkinci kısmında ise beklenti ve algılamalar ile ilgili 44 yargıdan oluşan SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklendirmede 5 noktalı Likert derecelendirmesinden yararlanılmıştır. SERVQUAL ölçeğinin seçilmesinde literatürde çok sayıda çalışmada geçerliliği ve güvenilirliğinin test edilmiş olması etkili olmuştur. Ölçeğin Türkçe'ye çevrilmesi ve adli hizmetlere uyarlanmasında ise Gümüşoğlu vd. (2003), Aydoğdu (2005), Kurgun, Kurgun, Özdemir ve Bakıcı (2008), Gedikli (1998) ve Banarve Ekergil'den (2010) 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", "Yargımın ve

Mahkemelerin Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Kontrol Listesi”, “Mahkemelerde Saturn Zaman Yönetimi Araçlarının Uygulanması Rehberi” ve diğer rehber ve projelerden de faydalanılmıştır.

### 3. ANALİZ VE BULGULAR

#### 3.1. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Demografik Özellikleri

Ankete katılan vatandaşların demografik özellikleri ile ilgili bilgiler aşağıda Tablo 1’de verilmiştir. Cevaplayıcıların %38,3’ü kadın, %61,7’si erkektir. Erkek sayısının kadın sayısından bariz olarak fazla olması, adli vakalara erkeklerin daha fazla karışması ile açıklanabilir. Diğer yandan cevaplayıcıların önemli bir kısmı (%66) 20-39 yaş arası vatandaşlardan oluşmaktadır. Cevaplayıcıların eğitim durumları incelendiğinde diğerlerine göre en fazla sayının lise eğitim düzeyinde (%39,3) olduğu görülmektedir. Meslek dağılımında ise cevaplayıcıların yaklaşık yarısının (%49,2) serbest meslek sahipleri ve memurlardan oluştuğu söylenebilir.

**Tablo 1. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Demografik Özellikleri**

Değişken	Frekans	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Bayan	116	38,3
Bay	187	61,7
<i>Toplam</i>	<i>303</i>	<i>100</i>
<b>Yaş</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
<i>Toplam</i>	<i>303</i>	<i>100</i>
<b>Eğitim</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
<i>Toplam</i>	<i>303</i>	<i>100</i>
<b>Meslek</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
<i>Toplam</i>	<i>303</i>	<i>100</i>

### 3.2. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'na Yönelik Beklenti, Algı ve Hesaplanan SERVQUAL Skorlarına İlişkin Bilgiler

Beklentilere ilişkin ölçeğin Cronbach Alpha Katsayısı 0,965 ve algılamalara ilişkin ölçeğin Cronbach Alpha Katsayısı da 0,958 bulunduğundan hizmet kalitesi ölçeğinin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'nın hizmet kalitesine yönelik beklenti düzeyleri 4,35 ortalama ve 0,92 standart sapma olarak ölçülmüştür (Tablo 2). Buradan Mardin Adalet Sarayı'na gelen vatandaşların çoğunlukla çok yüksek hizmet beklentisi içerisinde oldukları söylenebilir.

**Tablo 2. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Hizmet Kalitesi Beklentileri İle İlgili Bulgular**

Beklenti Değişkenleri		Ort.	Ş.Sapma
D1	Adalet Sarayları modern görünümlü binaya ve çalışma mekanlarına sahip olmalıdır.	4,07	1,11
D2	Bekleme salonları, duruşma salonları, ifade odaları kullanışlı ve görsel olarak ferah olmalıdır.	4,21	1,01
D3	Adliye personeli bakımlı ve iyi giyimli olmalıdır.	4,24	0,93
D4	Adalet Saraylarına ulaşım kolay olmalıdır.	4,29	0,96
D5	Adalet Saraylarında uyarı ve yönlendirici levhalar yeterli olmalıdır.	4,32	0,94
D6	Adalet Sarayında adli işlemler (ifade, duruşma ve benzeri) vatandaşa bildirilen tarih ve saatte gerçekleştirilmelidir.	4,50	0,89
D7	Adliye personeli (zabıt katibi, hizmetli, mübaşir vb. vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermelidir.	4,43	0,83
D8	Hakim ve savcılar vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermelidir.	4,47	0,85
D9	Adliye personeli vatandaşlara yardımcı olmak için her zaman istekli olmalıdır.	4,37	0,85
D10	Adliye Saraylarında işlemler eksiksiz ve doğru yapılmalıdır.	4,55	0,82
D11	Adli işlemlerin hangi tarih ve saatte yapılacağı konusunda vatandaş bilgilendirilmelidir.	4,49	0,80
D12	Adliye personeli, vatandaşlara hızlı ve yeterli hizmet sunmalıdır.	4,49	0,83
D13	Adliye personeli vatandaşın kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet etmelidir.	4,52	0,81
D14	Adliye personeli hal ve hareketleri ile adalet ve güven uyandırmalıdır.	4,50	0,80
D15	Hakim ve savcılar verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırmalıdır.	4,54	0,79
D16	Adliye personeli nazik, saygılı olmalıdır.	4,44	0,82
D17	Adliye personeli vatandaşların sorularına karşılık verecek şekilde yeterli bilgi ve donanıma sahip olmalıdır.	4,44	0,84
D18	Adliye personelinin vatandaşı karşılamada sıcaklık, güler yüz, samimiyetleri önemlidir.	4,35	0,88
D19	Adliye personeli vatandaşın beklentisinin ne olduğunu bilmelidir.	4,13	1,06
D20	Adliye personeli vatandaşlara daha faydalı olmak adına sürekli iyiyi yapmaya çalışmalıdır.	4,18	1,00
D21	Adliye personelinin mesaisi, vatandaşın işlerinin ertelenmemesi adına esnek olmalıdır.	3,98	1,19
D22	Adliye personeli, adliyeye gelen vatandaşın adli sıfatına (mağdur, şüpheli, müşteki, sanık, katılan vb.) göre hizmet vermemelidir.	4,26	1,11
<b>Ortalama</b>		<b>4,35</b>	<b>0,92</b>

Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlerin kalitesine yönelik algılama düzeyleri ortalama 3,34 ve standart sapma ise 1,09 olarak ölçülmüştür (Tablo 3). Buradan Mardin

Adalet Sarayı'na gelen vatandaşların verilen hizmetlerin kalitesine yönelik algılamalarının orta düzeyde olduğu söylenebilir.

**Tablo 3. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Hizmet Kalitesi Algılamaları İle İlgili Bulgular**

Algı Değişkenleri		Ort.	S.Sapma
D1	Mardin Adalet Sarayı modern görünümlü binaya ve çalışma mekanlarına sahiptir.	2,92	1,14
D2	Mardin Adalet Sarayında bekleme salonları, duruşma salonları, ifade odaları kullanışlı ve görsel olarak ferahdır.	3,03	1,09
D3	Mardin Adalet Sarayı personeli bakımlıdır ve iyi giyinir.	3,44	1,05
D4	Mardin Adalet Sarayına ulaşım kolaydır.	3,71	1,05
D5	Mardin Adalet Sarayının uyarı ve yönlendirici levhalar yeterlidir.	3,35	1,08
D6	Mardin Adalet Sarayında adli işlemler (ifade, duruşma ve benzeri) vatandaşa bildirilen tarih ve saatte gerçekleştirilmektedir.	3,29	1,12
D7	Mardin Adalet Sarayı personeli (zabıt katibi, hizmetli, mübaşir vb.) vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermektedir.	3,33	1,09
D8	Mardin Adalet Sarayında görevli hakim ve savcılar vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi göstermektedir.	3,23	1,09
D9	Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşlara yardımcı olmak için her zaman isteklidir.	3,29	1,12
D10	Mardin Adalet Sarayında işlemler eksiksiz ve doğru yapılmaktadır.	3,3	1,07
D11	Mardin Adalet Sarayında adli işlemlerin hangi tarih ve saatte yapılacağı konusunda vatandaş bilgilendirilmektedir.	3,39	1,1
D12	Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşlara hızlı ve yeterli hizmet sunmaktadır.	3,32	1,1
D13	Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşın kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet etmektedir.	3,35	1,11
D14	Mardin Adalet Sarayı personeli hal ve hareketleri ile adalet ve güven uyandırmaktadır.	3,47	1,09
D15	Mardin Adalet Sarayında görevli hakim ve savcılar verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırmaktadır.	3,48	1,08
D16	Mardin Adalet Sarayı personeli, nazik ve saygılıdır.	3,46	1,04
D17	Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşların her türlü sorusuna karşılık yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	3,40	1,05
D18	Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaş karşılamada sıcak, güler yüzlü ve samimidir.	3,37	1,07
D19	Mardin Adalet Sarayı personeli vatandaşın beklentisinin ne olduğunu bilmektedir.	3,24	1,06
D20	Mardin Adalet Sarayı personeli, vatandaşlara daha faydalı olmak adına sürekli iyiyi yapmaya çalışmaktadır.	3,35	1,12
D21	Mardin Adalet Sarayı personelinin mesaisi, vatandaşın işlerinin ertelenmemesi adına esneklerdir.	3,24	1,18
D22	Mardin Adalet Sarayı personeli, adliyeye gelen vatandaşın adli sıfatına (mağdur, şüpheli, sanık vb.) göre ayırım yapmadan hizmet vermektedir.	3,41	1,2
<b>Ortalama</b>		<b>3,34</b>	<b>1,09</b>

Hem beklenti hem de algıların birlikte değerlendirildiği SERVQUAL skorlarına bakıldığında ise her bir yargı için algı ile beklenti arasındaki farkın negatif çıktığı görülmektedir (Tablo 4). Buna göre ankete katılan vatandaşların adliyeden aldıkları hizmetler ile ilgili kalite beklentileri yüksek düzeyde iken algılamaları daha düşük seviyede kalmaktadır.



**Tablo 4. Araştırmaya Katılan Vatandaşların SERVQUAL Skorları İle İlgili Bulgular**

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

### 3.3. Keşifsel Faktör Analizi

Araştırmada hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesi için SERVQUAL skorları üzerinden keşifsel faktör analizi yürütülmüştür. Bunun için öncelikle, örneklem büyüklüğünün analiz için yeterliliğini belirleyen Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri hesaplanmış ve 0.60'den büyük olması istenen (Nakip, 2006: 469) KMO değeri 0.943 olarak bulunmuştur. Ayrıca verilerin keşifsel faktör analizine uygunluğunu gösteren Bartlett's Sphericity Test değeri  $\chi^2= 4441.55$  ve istatistiksel olarak anlamlı ( $p<0.001$ ) bulunmuştur. Bu sonuçlar veri setinin 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 özdeğere sahip olması ve maddelerin faktör yüklerinin 0.50'den büyük olması koşulu aranmıştır (Nunnally, 1978).

SERVQUAL ölçeğinde yer alan 22 yargıdan D16 "Adliye personeli nazik, saygılı olmalıdır" ve D17 "Adliye personeli vatandaşların sorularına karşılık verecek şekilde yeterli bilgi ve donanıma sahip olmalıdır" keşifsel faktör analizinde düşük faktör yükü aldığından analizden çıkarılmıştır. Keşifsel faktör analizi sonucunda üç boyutlu bir yapı elde edilmiştir (Tablo 5). Buna göre güvenilirlik, heveslilik ve güvence değişkenleri tek bir boyut altında toplanmıştır. Fiziksel varlıklar ikinci boyut olarak, empati de üçüncü boyut olarak ortaya çıkmıştır. Ölçekteki her bir boyutun güvenilirliğini tespit

etmek için bakılan Cronbach Alfa Katsayıları ( $\alpha$ ) sırasıyla 0.940, 0.874, 0.860'dır. Bu değerler boyutların güvenilir olduğunu ve ölçmek istenilen özelliğin büyük olasılıkla doğru biçimde ölçüldüğünü ifade etmektedir.

**Tablo5. Keşifsel Faktör Analizi**

Madde No	Boyutlar	Faktör Yükleri
Güvenilirlik/Heveslilik/Güvence ( $\alpha=0.940$ ; VE=%30.464)		
D6	Adli işlemler (ifade, duruşma ve benzeri) vatandaşa bildirilen tarih ve saatte gerçekleştirir	0.702
D7	Adliye personeli (zabıt katibi, hizmetli, mübaşir ve diğerleri) vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi gösterir	0.693
D8	Hakim ve savcılar vatandaşın sorununu çözmek için içten ilgi gösterir	0.715
D9	Adliye personeli vatandaşlara yardımcı olmak için her zaman isteklidir	0.740
D10	Adliye Saraylarında işlemler eksiksiz ve doğru yapılır	0,771
D11	Adli işlemlerin hangi saatte yapılacağı konusunda vatandaş bilgilendirilir	0,732
D12	Adliye personeli, vatandaşlara hızlı ve yeterli hizmet sunulur	0,730
D13	Adliye personeli vatandaşın kişisel ve adli bilgilerinin gizliliğine riayet edilir	0,634
D14	Adliye personeli, hal ve hareketleri ile adalet ve güven uyandırır	0,642
D15	Hakim ve savcılar verdikleri kararlar ile adalet ve güven hissi uyandırır	0,678
Empati ( $\alpha=0.874$ ; VE=% 18.173)		
D18	Adliye personelinin vatandaşı karşılamada sıcaklık, güler yüz, samimiyetleri önemlidir	0.663
D19	Adliye personeli vatandaşın beklentisinin ne olduğunu bilir	0.711
D20	Adliye personeli vatandaşlara daha faydalı olmak adına sürekli iyiyi yapmaya çalışır	
D21	Adliye personelinin mesaisi, vatandaşın işlerinin ertelenmemesi adına esnek olmalıdır.	0.727
D22	Adliye personeli, adliyeye gelen vatandaşın adli sıfatına (mağdur, şüpheli, müşteki, sanık, katılan vb.) göre hizmet vermemelidir.	0,782 0,554
Fiziksel Varlıklar ( $\alpha=0.860$ ; VE=% 17.643)		
D1	Adalet Sarayları modern görünümlü binaya ve çalışma mekanlarına sahiptirler	0.813
D2	Bekleme salonları, duruşma salonları, ifade odaları kullanışlı ve görsel olarak ferahtır	0.813
D3	Adliye personeli bakımlı ve iyi giyimlidir	0.583
D4	Adalet Saraylarına ulaşım kolaydır	0.583
D5	Adalet Saraylarında uyarı ve yönlendirici levhalar yeterlidir	0.696
N=303; KMO=0.943 Bartlett's Sph. $\chi^2=4441.55$ ; p=0.001 Toplam Açıklanan Varyans=%66,280		

Boyutların açıkladığı varyanslar (VE) incelendiğinde ölçeğin Mardin Adalet Sarayı'nın toplam hizmet kalitesinin %66,28'ini açıkladığı söylenebilir. Her bir boyutun tek başına adalet sarayları hizmet kalitesini açıklama güçlerini gösteren varyans değerleri incelendiğinde ise diğer boyutlara göre hizmet kalitesini en iyi açıklayan boyutun (VE=%30.464) güvenilirlik, heveslilik ve güvence boyutlarının tek boyut altında toplandığı boyut olduğu söylenebilir. Adalet hizmetlerinde bu boyutların yüksek açıklama gücüne sahip olması beklenir bir durumdur. Bu durum adalet hizmetlerinde önemli olan kalite boyutlarının güvenilirlik ve güvence odaklı olduğunu göstermektedir. Bunun yanısıra

çalışanların ilgili olması, davaların zamanında görülmesi ve dava sonuçlarının zamanında iletilmesi gibi heveslilikle ilgili değişkenler de vatandaşlar için önemlidir.

Diğer yandan fiziksel faktör boyutunun görece daha az önemli bir faktör ( $VE= \%17.643$ ) olarak çıkması da adalet hizmetleri için yine beklenir bir sonuçtur. Adalet hizmetlerinde ortam koşullarının vatandaşlar açısından güvenilirlik, güvence ve hevesliliğe göre daha az önemde olması bu durumun temel nedeni olarak görülebilir.

### 3.4. Vatandaşların Aldıkları Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Algılarının Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılarının demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için oluşturulan hipotezlerin test edilmesinde t-testi ve ANOVA'dan faydalanılmıştır. Vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılamalarının cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için kurulan H1a ve H1b hipotezleri bağımsız t-testi ile test edilmiştir ve sonuçlar Tablo 6'da gösterilmiştir.

**Tablo 6. Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algı Ortalamalarının Cinsiyete Göre Farklılığı**

	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	t	p
Beklenti Ortalaması	Bayan	116	4,42	1,37	0,17
	Bay	187	4,31		
Algı Ortalaması	Bayan	116	3,25	-1,51	0,13
	Bay	187	3,39		

Bayanların hizmet kalitesi beklenti düzeylerinin ortalaması erkeklerin beklenti ortalamalarından daha yüksek düzeyde olmasına rağmen, t değerleri istatistiksel olarak anlamsız çıkmıştır. Buna göre cevaplayıcıların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmetlere ilişkin beklenti ve algılarının cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği belirlendiğinden H1a ve H1b hipotezleri reddedilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet kalitesi ortalamalarının yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek için oluşturulan H2a ve H2b hipotezlerinin test edilmesi için ANOVA uygulanmış ve analiz sonuçları Tablo 7'de verilmiştir. Buna göre, farklı yaş grubunda yer alan vatandaşların hizmet kalitesi beklentilerinin 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak farklılık göstermediği belirlenmiştir. Dolayısıyla H2a hipotezi reddedilmiştir. Vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinin yaş grubuna göre farklılığı incelendiğinde ise algılanan hizmet kalitesinin vatandaşların yaşları üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiş, H2b hipotezi de reddedilmiştir.

**Tablo 7.Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algı Ortalamalarının Yaşa Göre Farklılığı**

	Yaş	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	p
<b>Beklenti Ortalaması</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 Ortalaması</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	

Algılanan hizmet kalitesi ortalaması ile beklenen hizmet kalitesi ortalamasının vatandaşların eğitim düzeyine göre değişip değişmediğini belirleyebilmek için oluşturulan H3a ve H3b hipotezleri ANOVA ile test edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 8'de gösterilmiştir. Yapılan test sonucunda vatandaşların eğitim düzeylerinin algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet kalitesi bakımından 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda H3a ve H3b hipotezleri reddedilmiştir.

**Tablo 8.Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algı Ortalamalarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılığı**

	Eğitim Düzeyi	Sayı	Ortalama	Std.Sapma	p
<b>Beklenti Ortalaması</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 Ortalaması</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	

Meslek değişkenine göre algılanan hizmet kalitesi ortalaması ile beklenen hizmet kalitesi ortalamasının değişip değişmediğini belirleyebilmek için oluşturulan H4a ve H4b hipotezleri yine ANOVA ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo 9'da gösterilmiştir. Vatandaşların meslekleri açısından

algılanan ve beklenen hizmet kalitesi skorlarında 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. H4a ve H4bhipotezleri reddedilmiştir.

**Tablo 9.Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algı Ortalamalarının Mesleğe Göre Farklılığı**

	Meslek	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	p
<b>Beklenti Ortalaması</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 Ortalaması</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	

#### 4. 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 beklentilerinin algıladıkları ile örtüşüp örtüşmediği ortaya çıkacaktır.

Bu çalışmada Mardin Adalet Sarayında SERVQUAL ölçeği kullanılarak hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hizmet kalitesinin boyutlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik önce SERVQUAL skorları hesaplanmış daha sonra bu skorlar kullanılarak keşifsel faktör analizi ile hizmet kalitesi boyutları belirlenmiştir.

Yapılan keşifsel faktör analizi sonucunda hizmet kalitesi üç boyutlu bir yapıdan oluşmuştur. Boyutların açıkladığı varyanslara bakılarak en iyi açıklayan boyutun da güvenilirlik/heveslilik/güvence boyutu olduğu görülmüştür. Adalet hizmetlerinde önemli olan kalite boyutlarının güvenilirlik ve güvence odaklı olması aslında beklenen bir durumdur. Bunun yanısıra çalışanların ilgili olması, davaların zamanında görülmesi ve dava sonuçlarının zamanında iletilmesi gibi heveslilikle ilgili değişkenler de vatandaşlar için önemlidir. Ayrıca, fiziksel faktör boyutunun görece daha az önemli bir faktör olarak çıkması da adalet hizmetleri için yine beklenen bir sonuçtur. Adalet hizmetlerinde ortam koşullarının vatandaşlar açısından güvenilirlik, güvence ve hevesliliğe göre daha az önemde olması bu durumun temel nedeni olarak görülebilir.

Vatandaşların hizmet kalitesine ilişkin tüm değişkenlerde beklentilerinin yüksek olduğu bununla birlikte verilen adli hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. 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 değişkenlerden biri “Hakim ve savcıların 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 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 yürütülen 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 sorumluluklarının sonuçlarıyla yüzleşme mekanizmalarının etkin bir şekilde 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 çalışanların 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'ne uyum sürecinde başlatılan "Mahkeme Yönetim Sistemi" gibi projeler çerçevesinde kurulan ön büro ve danışma noktalarında çalışan personelin seçiminde özenli davranılmamaktadır. Vatandaşa karşı nazik ve güler yüzlü davranacak, bilgi birikimi bakımından yeterli düzeye sahip 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 ve 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 personelin yeterli bilgi birikimine sahip, çalışkan, sabırlı, anlayışlı, güler yüzlü kişilerden seçilmesi yine bu personellerin eğitime tabi tutularak mevcut durumlarının iyileştirilmesi ve devamlılığı sağlanmalıdır. Hizmeti veren personelin nitelik ve motivasyonunun vatandaş ile iletişimine olumlu katkılarda bulunacağı açıktır.

## KAYNAKÇA

- Aydoğdu, A. (2005), "Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Doyumu İlişkisi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Balcı, A. (2005), Sosyal Bilimlerde Araştırma, Pegema Yayıncılık, Ankara.
- Banar, K. ve Ekergil, V. (2010), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması", Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 10 (1): 39-60.
- Bostanoğlu, E. (2012), "Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Samsun İl Özel İdaresinde Bir Uygulama", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ondokuzmayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İstatistik Anabilim Dalı, Samsun.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992): "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", Journal of Marketing, 56, July: pp. 55-68.
- Çakmak, A. Ç. (2013), "Uzaktan Eğitim Hizmetinin Öğrenciler Tarafından Değerlendirilmesi: Karabük Üniversitesinde Bir Uygulama", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi, 12 (23) Bahar: 263-287.
- Filiz, Z., Yılmaz, V. ve Yağız C. (2010), "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10 (3): 59-76.
- Gedikli, C. (1998), "Hastanelerde Hizmet Kalitesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kayseri.
- Gökdere, Z. (2001), "Banka İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Ampirik Bir Araştırma", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Grönroos, C. (1984), "A Service Quality Model and Its Marketing Implications", European Journal of Marketing, 18 (4): 36-44.
- Gümüsoğlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, G. ve Özdağoğlu A. (2003) "Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama", 3. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Kültür Üniversitesi.



- Gürsoy, A. (2013), “Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi: Bir Kamu Hastanesi Uygulaması”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karahanoğulları, O. (2015), Kamu Hizmeti Kavram ve Hukuksal Rejim, Turhan Yayınevi, Ankara.
- Karşlı, A., F. Gürsul ve Kartal E. (2009), “Nitel Araştırma: Avukatların Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) Uygulama Yazılımına İlişkin Görüşleri”, Legal Hukuk Dergisi, 7 (82): 3123-3133.
- Kurgun, O., Kurgun, H. Özdemir, A. ve Bakıcı D. (2008), “Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10 (2): 24-49.
- Kuzu, A. (2010), “Yaşlı Bakım Kurumlarında Hizmet Kalitesi Kavramı ve Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli: SERVQUAL Uygulaması”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Kuzu, T. (2011), “Türk Yargı Sistemine Ulusal Yargı Ağı Projesi Çalışmalarının Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Mirza, M. (2010), “Hastanelerde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçülmesi: Eskişehir Doğum ve Çocuk Hastalıkları Bir Alan Araştırması”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Nakip, M. (2006), Pazarlama Araştırmaları, Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.
- Nunnally, J.C. (1978), Psychometric Theory, McGraw-Hill, New York.
- Oğlakçioğlu, O. (2008), “Medeni Usul Hukuku Yönünden Elektronik Adli İletişim”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Oymak, C. (1997), “Türk Yargı Sisteminde Yeniden Yapılanma Yargı ve Yargılamada Toplam Kalite”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı1997/1.
- Oymak, C. (1999), 2000'e 1 Kala Türk Yargı Sistemimiz, Yargıda ve Yargılamada Toplam Kalite, Sayıştay Dergisi, Sayı:30.
- Ökmen, Ö. ve Dönmez, D. (2005), Yönetimsel ve Organizasyonel Yapı Açısından Kamu Kurumlarında Mükemmellik, Kalder Yayınları, No: 35, İstanbul.
- Özdemir, İ. (2010), “Medeni Yargılama Hukukunda Adalet Erişimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.



- Özker, R. (2010), “Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi UYAP’ın Adalet Bakanlığı Çalışanları Üzerindeki Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Services Quality”, *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- Soğancı, E. (2012), “SERVQUAL ile Beklenti ve Algının Birlikte Ölçümüne Yönelik Eğitim Sektöründe Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Torun, E. (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.
- Usta, R. ve L. MEMİŞ (2010), “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 15 (2): 333-355.
- Yılmaz, V., Z.Filiz ve B. Yaprak (2007), “SERVQUAL Yöntemiyle Yüksek Öğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1): 299-316.