

ADALET HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET ÖLÇEĞİNİN GELİŞTİRİLMESİ: AĞRI İLİ ÖRNEĞİ (*) (Araştırma Makalesi)

Ömer ÇINAR (**)

Öz

Bu çalışmanın amacı, adliye hizmetlerinden faydalanan vatandaşların memnuniyetlerini etkileyen faktörleri belirleyen bir ölçek geliştirmektir. Bu bağlamda hukuk fakültelelerinde görev yapan öğretim üyeleri, Ağrı Barosuna kayıtlı avukatlar ve Ağrı Adliyesinden hizmet alan bir kısım vatandaşlardan görüş alınmıştır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda 24 sorudan oluşan bir ölçek hazırlanmıştır. Pilot uygulamadan sonra düzenlenen ölçek Ağrı Adliyesinden hizmet alan 552 kişiye yüz yüze uygulanmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliği ve güvenilirliğini test etmek amacıyla açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri ile güvenirlilik analizi yapılmıştır. Analizler için SPSS 23.00 ve AMOS 22.00 programları kullanılmıştır. Analizler sonucunda 15 önermeden oluşan üç boyutlu “Adalet Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği” geliştirilmiştir. Ölçeğin boyutları ise “hizmetler ve uygulamalar”, “fiziksel ortam ve donanım” ve “iletişim” olarak belirlenmiştir. Çalışmada ayrıca katılımcıların adliye ile ilişkilerine dair bulgulara da yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Ölçek Geliştirme, YEM, AFA, DFA ve Adalet Hizmetlerinden Memnuniyet.

Jel Kodları: C13, C38, K00

*) Bu çalışma 12-14 Şubat 2020’de Ankara’da 20. Uluslararası Ekonometri, Yöneylem Araştırması ve İstatistik Sempozyumu’nda sözlü bildiri olarak sunulmuş ve AHBÜ ISEOS’20 Özet Kitapçığı’nda özet olarak yayınlanmıştır.

**) Dr. Öğr. Üyesi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bölümü
(e-posta: ocinar_04@hotmail.com) ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9791-8402>

Development of a Scale of Satisfaction from Justice Services: Ağrı Province Example

Abstract

The aim of this study is to develop a scale that determines the factors that affect the satisfaction of citizens who benefit from justice services. In this context, opinions were received from faculty members working in law faculties, lawyers registered in Ağrı Bar Association and some citizens who received service from Ağrı Courthouse. Based on the information obtained, a scale consisting of 24 questions was prepared. The scale, which was organized after the pilot application, was applied face-to-face to 552 people who received service from the Ağrı Courthouse. In order to test the construct validity and reliability of the scale, exploratory and confirmatory factor analysis and reliability analysis were performed. SPSS 23.00 and AMOS 22.00 programs were used for analysis. As a result of the analyzes, a three-dimensional "scale of satisfaction from justice services", consisting of 15 statements, was developed. The dimensions of the scale were determined as "services and applications", "physical environment and hardware" and "communication". The study also included findings on the participants' relationship with the courthouse.

Keywords: Scale developing, SEM, EFA, CFA, and satisfaction from justice services.

Jel Codes: C13, C38, K00

Giriş

Kamu hizmetleri siyasal, toplumsal ve ekonomik ihtiyaçları karşılamak amacıyla farklı faaliyet alanlarında düzenlenmektedir. Göküş'e göre (2010); "siyasal organlar tarafından kamuya yararlı olarak kabul edilen bir kamu kuruluşunun ya kendisi ya da yakın gözetim ve denetimi altında özel kesim tarafından yürütülen faaliyetler" kamu hizmeti olarak adlandırılmaktadır. Bu tanıma göre bir hizmetin kamu hizmeti kabul edilebilmesi için, hizmetin kamuya yöneltilmiş olması ve kamuya yararlı olması koşullarının sağlanması gerekmektedir (Şahin, 2011). Kamu hizmetleri genel hizmetler ve yerel hizmetler şeklide ikiye ayrılır. Genel hizmetler, merkezi idarenin başkent ve taşradaki birimleri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimi altında yürütülen yargı, sağlık, eğitim, vergi ve güvenlik gibi hizmetlerdir. Yerel hizmetler ise, doğrudan yerel yönetimler veya bunların gözetim ve denetimi altında yürütülen itfaiye, park, yol, kaldırım, ulaşım, su ve kanalizasyon gibi kamusal hizmetlerdir (Bozlağan, 2004: 122).

Yargı faaliyetleri ülkenin herhangi bir vatandaşının başvurduğu dava türüne ve sebebine göre değişmektedir. Aile hukuku, nüfus hukuku, kişi hukuku, miras hukuku, idare hukuku, ticaret hukuku, iş hukuku, kira hukuku, borçlar hukuku, kat mülkiyeti hukuku, mal rejimleri hukuku, tüketici hakları hukuku, kamulaştırma hukuku, sulh ceza hukuku ve ceza hukuku davaları, vatandaşın ihtiyaç halinde başvurduğu dava türleridir (İnal, 2018).

Memnuniyet, bir şeyden razı olmak, hoşnut olmak şeklinde algılanmaktadır. Memnuniyet her türlü ürün ve hizmet için söz konusu olabilir. Yargı sistemindeki memnuniyet

ise farklı kavramlarla ilişkilendirilmektedir. Bunlardan en önemli olan kavram güven-
dir. “Üst düzey kültür gruplarında yer edinemeyen, toplum hayatında söylem yeteneği,
yazarlığı, yabancı dil bilgisiyle başvurulacak biri konumuna yükselemeyen hukukçula-
rın görevlerini tam yaptığı söylenemez” (Ortaylı, 2007: 121) gibi düşüncelerin vatan-
dışın düşünceleriyle örtüşmesi yargıya olan güveni zedeleyerek memnuniyet derecelerini
azaltmaktadır. Toplum yargı hizmetinin kaliteli ve verilen kararların adil olmasını talep
etmektedir. Dolayısıyla kişisel menfaat gözetmeyen, bastırılmış duyguları olmayan, saygı
uyandıran yaklaşımlar sergileyen ve iyi muhakeme yetenekleri olan kişiler tarafından
yargı hizmetlerinin sunulması gerekir.

Yargı erki tarafından verilen hizmetlerden memnun olma durumuna etki eden faktör-
ler Sevimli tarafından (2006: 18) dört başlıkta özetlenmiştir: (1) Deneyimler: Vatandaşlar
genellikle hizmet almaya karar verirken ilk olarak geçmiş deneyimlerinden yararlanırlar
ve aldıkları hizmeti daha önceki deneyimleri ile karşılaştırırlar. (2) Kişisel özellikler: Va-
tandaşların demografik, sosyal, fiziksel, eğitim seviyesi, uzmanlık derecesi gibi özellikleri
de memnuniyet dereceleri üzerinde etkilidir. (3) Durumsal faktörler: Hizmet kategorisin-
deki teknolojik gelişme ve halkla ilişkiler faaliyetleri gibi faktörleri içerir. (4) Sözlü İleti-
şim: Vatandaşların sunulan hizmetle ilgili çevrelerinden daha önce edindikleri bilgilerdir.
Ardıç, Yüksel ve Çevik tarafından yapılan bir çalışmada (2004: 66-67) ise; cinsiyet, gelir
durumu, eğitim seviyesi, yaş grubu ve ikamet süresi gibi sosyo-demografik değişkenler
ile vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı
farklılıklar tespit edilmiştir. Bazı araştırmalarda ise halkın tercihlerinin kamu politika-
larına yansıtılmaması, Kamu hizmetlerindeki verim kayıpları ve kamu yöneticilerinin
üçüncü kişilerle menfaat ilişkisi içinde olması gibi nedenler vatandaşın kamu hizmetle-
rinden duyduğu memnuniyete olumsuz etki eden bir takım unsurlardır (Bozlaşan, 2004:
123). Yapılan araştırmalar sonucunda kamu hizmetlerinin özellikle adliye hizmetlerinin
kalitesi artırılarak vatandaşın memnuniyetinin sağlanması için Öztürk ve Coşkun tar-
fından (2000: 154-156) şu öneriler sunulmuştur: (1) Hizmet standartlarının belirlenmesi,
(2) Bilgi verme açıklık ilkesinin kamu hizmeti sunumunda hâkim kılınması, (3) Vatandaş
terchlerinin danışılarak öğrenilmesi, (4) Maliyetin azaltılarak kalitenin artırılması (5)
Vatandaşla doğrudan temas eden personelden yararlanılması, (6) Hizmetlerde eşitlik ve
adaletin sağlanması, (7) Hizmet sunumunda halkın katılımının sağlanması (8) Vatandaş
şikâyetlerini inceleyip çözümleyecek birimlerin oluşturulmasıdır. İletişim araçlarında ve
sosyal alanlarda yaşanan hızlı değişimler ve gelişmeler, toplumun genel refah seviyesinin
ve eğitim düzeyinin artması, vatandaşların hizmet sektöründen beklentilerini arttırarak
yararlandıkları hizmetlerden memnuniyetlerini azaltmaktadır (Şahin, 2011: 55).

Literatür Taraması

Literatürde çeşitli sektörlerdeki memnuniyetin ölçülmesi amacıyla birçok çalışma
yürütüldüğü görülmüştür. Gerçek hayatta, verilen hizmetin memnuniyeti doğrudan hiz-
met kalitesini etkiler. Verilen hizmetin ölçümü süreklilik gerektiren dinamik bir süreçtir.

Bu nedenle literatürde yaygın şekilde, özellikle hizmet sistemlerinde, memnuniyet ve kalite ölçümüne yönelik ölçek geliştirilmektedir. Bu çalışmalar arasında, eğitim hizmetlerinde, banka hizmetlerinde, sağlık hizmetlerinde, otel hizmetlerinde, taşıma hizmetlerinde ve benzeri birçok alanda memnuniyet araştırmaları için ölçekler geliştirilmektedir. Geliştirilen ölçekler sayesinde hizmet sistemlerinde müşteriye sağlanan hizmet kalitesi artırılmaya çalışılmaktadır.

Literatürde hizmet sistemlerinin kalitesinin artırılması amacıyla SERVQUAL ve SERVPERF ölçekleri sıklıkla kullanılmaktadır. SERVQUAL ölçeği, hastaneler (Altuntas ve Yener, 2012; Altuntas vd., 2012; Altuntas vd., 2018; Altuntas ve Kansu, 2019), sigorta hizmetleri (Karaman ve Karakoç, 2018), yükseköğretimde (Aytar vd., 2018) ve restoranlarda (Bojanic and Rosen, 1994) hizmet kalitesinin ölçümü için sıklıkla kullanılan bir ölçektir. Kopuz ve Akman (2019) yaptıkları çalışmada SERVQUAL ölçeği ile ilgili derinlemesine bir literatür taraması gerçekleştirmiş ve SERVQUAL yöntemine alternatiflerin geliştirilmesinin önemine vurgu yapmışlardır.

Kamu hizmetlerinde memnuniyet araştırmaları karar vericilerin halkın algılanan hizmet kalitesini artırılması açısından önemli bilgiler sunar. Vatandaşların kamu kurumlarından beklentilerinin karşılanması, özellikle vatandaş-devlet bütünleşmesine katkı sağlaması ve hizmet kalitesinin artırılması açısından son derece önemlidir (Ay ve Büyükkeklik, 2016). SERVQUAL ölçeği özel sektörde olduğu gibi kamu hizmetlerinin de vatandaşlar tarafından memnuniyetinin ölçülmesi ve verilen hizmetin kalitesinin artırılması amacıyla kullanılabilir. Ay ve Büyükkeklik (2016), vatandaşların Mardin Adalet Sarayı'ndan aldıkları hizmete ilişkin olarak, beklenti ve alguların vatandaşların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini araştırma üzere SERVQUAL ölçeğini kullanmıştır. Bir başka kamu hizmeti olan belediye hizmetleri için beklenen ve algılanan hizmet kalitesi, Gümüşoğlu vd (2003) tarafından SERVQUAL ölçeği kullanılarak Muğla ilinde bir uygulama ile gerçekleştirilmiştir. Kara ve Gürcü (2010) çalışmalarında Yozgat'ta belediye hizmetlerinden vatandaşları memnuniyetini ölçmek üzere bir araştırma yapmışlardır. Filiz vd. (2010) ise çalışmalarında Eskişehir belediyesinde SERVQUAL ölçeğini kullanarak vatandaşların aldıkları hizmetin kalitesini değerlendirmişlerdir. Kuzu (2010) yaptığı çalışmada kamuya ait yaşlı bakım kurumlarında hizmet kalitesini ölçmek amacıyla SERVQUAL ölçeğini kullanmıştır. Başka bir kamu kurumu olan il özel idaresindeki hizmet kalitesi için Bostanoğlu (2012) çalışmasında Samsun İl Özel İdaresindeki hizmetin kalitesini SERVQUAL ölçeği ile ölçmüştür. Şahin (2009) Hacettepe Üniversitesi İlköğretim Bölümünde öğrenim gören öğrencilerin kendilerine sunulan eğitim hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek üzere bir çalışma yürütmüştür. Farklı bir çalışmada, Özberk (2017) çalışmasında Adalet Bakanlığı bünyesindeki Ceza ve İnfaz Kurumları Personeli Eğitim Merkezlerinde eğitim alan personelin eğitim memnuniyetinin ölçümünde kullanmak üzere bir ölçek geliştirmiştir. Geliştirilen ölçek Ceza İnfaz Kurumları Personel Eğitim Merkezinde eğitim alan farklı meslek dallarından 505 kişiye uygulanarak geçerliliği ve güvenilirliğini gösterilmiştir.

Bu çalışmada, bir kamu hizmeti olan adalet hizmetlerinin vatandaşlar tarafından algılanan memnuniyetini ölçmek amacıyla SERVQUAL ölçeğinden farklı bir ölçek geliştirilmiştir. Çünkü SERVQUAL ölçeği her sektöre uygulanabildiği için sektör-spesifik bir ölçek değildir. SERVQUAL ve benzeri ölçeklerin önermeleri her sektöre uyarlanabilir. Bu çalışmada sadece adalet hizmetlerinden memnuniyeti doğrudan ölçen, yani önermeleri sadece adalet hizmetlerinden hizmet alanların memnuniyetini ölçmeyi esas alan spesifik bir ölçek geliştirilmiştir. Geliştirilen ölçek Ağrı ilinde bulunan adalet sarayında hizmet almış vatandaşlara uygulanmıştır.

Araştırma Metodolojisi

1. Örneklem

Hukuk fakültelerinde görev yapan öğretim üyelerine, Ağrı Barosu'na, Ağrı Barosu'na kayıtlı avukatlara ve Ağrı Adliyesi'nden hizmet alan bir kısım vatandaşlara Ekim – Aralık 2019 tarihlerinde danışarak 24 önermeden oluşan Adalet Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği'nin soruları oluşturulmuştur. Sonuçların anlamlı ve güvenilir olması için örneklem sayısı, önerme sayısının en az beş katı olacak şekilde, Ağrı Adliyesinden hizmet alan 120 kişiden oluşan bir örnekleme, beşli likert ölçeği ile pilot uygulama yapılmıştır. Pilot uygulama için ölçeğin güvenilirliği için hesaplanan Cronbach's Alpha değeri 0,915 olarak tespit edilmiştir. Asıl uygulama için toplanan anketlerde; "Adliyeye gitme sıklığınız nedir" önermesine "Hiç" şeklinde cevap veren 89 katılımcı ölçek geliştirmek için yapılan AFA ve DFA analizlerine dâhil edilmeyerek, ölçek geliştirmek için yapılan analizlerde 552 kişinin verdiği cevaplar esas alınmıştır. 552 kişiden elde edilen verilerin Cronbach's Alpha değeri ise 0,852 olarak hesaplanmıştır. Yüksek derecede güvenilirliğe sahip olan ölçekten yapı geçerliliğine uygun olmayan altı adet önerme çıkarılarak, 18 önermeden oluşan üç boyutlu Adalet Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği oluşturulmuştur. Ayrıca dört adet demografik ve vatandaş-adliye ilişkilerini içeren dokuz adet önerme eklenerek anket formu oluşturulmuştur. TÜİK verilerine göre 2019 yılında Ağrı Adliyesi'nde görülen dava sayısı yaklaşık 26.000 adet olup, her davada en az iki taraf bulunduğu varsayımıyla 52.000 kişi/kurum çalışmanın anakütlesini oluşturmaktadır. Yamane (1967), 0,05 önem seviyesine göre en az 100.000 ve daha fazla birim içeren anakütle için en az 400 birimlik bir örneklemin yeterli olduğunu belirtmiştir. Bu doğrultuda Ocak 2020 tarihinde Ağrı Barosu'na kayıtlı avukatlar tarafından adalet hizmetlerinden yararlanan 700 kişiye uygulanan anketten 641 tanesi analize uygun bulunmuştur. Dolayısıyla çalışmanın örneklemini 641 kişiden oluşmaktadır. Ancak "Adliyeye gitme sıklığınız nedir" önermesine "Hiç" şeklinde cevap veren 89 katılımcı ölçek geliştirmek için yapılan AFA ve DFA analizlerine dâhil edilmeyerek ölçek geliştirmek için yapılan analizlerde 552 kişinin verdiği cevaplar esas alınmıştır. Çalışmaya katılanların, %70,8'i erkek, %29,2'si kadındır. Katılımcıların %66,9'u 20-30 yaş aralığında olup %42,7'si lisans mezunudur. Katılımcılar en büyük oran ile (%41,2) kamu çalışanı kategorisinde olup, en düşük oran ile (%1,4) emekli kategorisindedir.

2. Faktör Analizi

Açımlayıcı ve doğrulayıcı olmak üzere iki temel faktör analizi vardır. Bu analizlerle, araştırmacı ölçüm aracında bulunan faktör sayısını belirlemeye çalışır. Önceden saptanan faktörlerin yapısı hakkında bilgi edinmeye çalışırken, belirli bir hipotezi incelemek yerine araştırmacı açımlayıcı faktör analizi kullanır (Yılmaz vd., 2007: 175). Bir hipotezi test etmek için araştırmacı tarafından geliştirilen bir teori incelendiğinde ise, doğrulayıcı faktör analizi kullanılır (Tabachnick ve Fidell, 1996: 660).

Öncelikle, alt ölçümü oluşturan 18 madde için elde edilen veri setine açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Faktörlerin belirlenmesinde yaygın olarak kullanılan temel bileşen analizi, varimax rotasyon yaklaşımı ile birlikte kullanılmıştır. Faktör analizi yapıldıktan sonra, ölçüm aracının homojenliğini (güvenilirliğini) belirlemek için Cronbach's Alpha katsayısı kullanılmıştır. Güvenilirlik, bilimsel araştırmaların şartlarından biridir. Bir ölçeğin geçerli sayılabilmesinin ilk koşulu, onun güvenilir olmasıdır. Güvenilirliğin düşük olması, yapılan çalışmanın değersiz olduğunu, elde edilen sonuçların anlamsız olduğunu ifade etmektedir (Çınar ve Temelli, 2017: 43). Değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri belirlemek için sosyal ve davranış bilimlerinde en çok kullanılan yöntem olan Yapısal Eşitlik Modellemesi (SEM) kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi için açımlayıcı analizle gerçekleştirilen faktör modellerinin uygunluğunu incelemek amacıyla AMOS analiz programı kullanılmıştır. SEM modelinin uyumunun belirlenmesinde çoklu uyum ölçütleri kullanılır. Bu çalışmada model uyumunun belirlenmesi için, AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi), GFI (Uyum İyiliği İndeksi), CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi) ve RMSEA (Kök Ortalama Kare Yaklaşım Hatası) kullanılmıştır (Byrne, 1998: 107; Jöreskog ve Sörbom, 2001: 29; Reisinger ve Turner, 1999: 72-74; Pang, 1996: 65-67; Tabachnick ve Fidell, 1996: 749). Ayrıca X^2 test istatistiği de hesaplanmıştır.

3. Araştırma Etiği

Araştırma aşağıdaki ilkelere uygundur.

Kişiyeye saygı ilkesi: Araştırma etiğinde büyük önemi olan 'kişiyeye saygı' ilkesi, katılımcıların hür iradesiyle karar vermesine fırsat verir. Çünkü insanların dâhil olduğu bir araştırmada kişiyeye saygı ilkesi, kişinin çalışmayla ilgili yeterli bilgi almasına ve araştırmaya dâhil olması durumunda aldatılma, yanıltılma, baskı ve zorlama gibi etik dışı tutum ve davranışlardan kaçınılmasına olanak verir. Araştırmada ankete katılan vatandaşlara, araştırma hakkında bilgi verilerek çalışmayla ilgili sorularına cevaplar verilmiştir. Ayrıca katılımcıların rızaları etik raporunda verilen 'rıza formu' imzalatılarak alınmıştır.

Yararlılık ilkesi: Araştırmacının katılımcılara ve topluma faydaları ile onlara getirebileceği riskleri dürüstçe anlatması ve riskleri en aza indirmesi ve muhtemel riskleri ayrıntılarıyla katılımcılara açıklaması ve onları aydınlatması, katılımcıların özgür seçim yapabilmesi adına gerekmektedir. Araştırmada katılımcılara karşılaşılabilecekleri riskler ve faydalar hakkında detaylı bilgi verilmiştir.

Zarar vermeme: Bu ilke, katılımcılara zarar vermekten kaçınma, oluşabilecek zararları ve riskleri önleme, katılımcıların karar vermeleri sürecinde onlara baskı yapmama gibi ödevler yüklemektedir. Çalışmada katılımcılara özgür iradeleriyle karar verme ortamı sunulmuş ve fikirleri alınarak, sorularına ayrıntılı bilgi verilerek çalışmaya katılımları sağlanmıştır.

Adalet ilkesi: Bu ilke gönüllülerin mahremiyet haklarının adalet bağlamında düşünülmesine olanak tanımaktadır. Ayrıca katılımcıların isimlerinin gizli tutulmasında veya onlara ait bulguların kullanılmasında kişisel haklarına saygı gösterilmesi ve verilerinin güvenliğinin sağlanması öngörülmektedir. Çalışmada katılımcılara hakları bildirilmiş ve onların kişisel bilgileri gizli tutulmuştur.

Yukarıda sıralanan ilkeler başta olmak üzere, diğer etik ilkelere de özen gösterilerek çalışma oluşturulmuştur.

Bulgular

1. Katılımcıların Adliye İle İlişkilerine Dair Bulgular

Katılımcıların %44,5'i adliyeye gitme nedenini dava taraflarından biri olarak belirterek, %44,3'ü adliyeye ara sıra gittiğini ifade etmiştir. Cevaplayıcıların %45,6'sı hizmet aldığı/ziyaret ettiği mahkeme türünün hukuk mahkemeleri olduğunu ifade ederken, cevaplayıcıların %26,7'si taraf olduğu dava türünü kişi hukuku davaları olarak belirtmiştir. Cevaplayıcıların %58,5'i dava sürecinde yardım olmadığını ifade ederken, %57,5'i ise dava sürecinde avukatının olmadığını ifade etmiştir. Katılımcıların %51,4'ü mahkeme kararının kendi lehinde olduğunu belirtmesine rağmen karardan memnun olmayanların oranı %51,1'dir. Çalışmaya katılanların %33,8'i adalet sistemine güven duymazken, %39,9'u ise söz konusu sisteme güvendiğini ifade etmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Katılımcıların Adliye İle İlişkileri

Adliyeye Gitme Nedeni	N	Yüzde
Dava taraflarından biri	285	44.5
Taraflardan birinin ailesi	88	13.7
Tanık	117	18.3
Bilgi almak	32	5.0
Ziyaret	51	8.0
Diğer	68	10.6
Toplam	641	100.0
Adliyeye Gitme Sıklığı	N	Yüzde
Hiç	89	13.9
Ara sıra	284	44.3

İhtiyaç duyduğumda	170		26.5
Genellikle	53		8.3
Çok sık	45		7.0
Toplam	641		100.0
Hizmet Alınan / Ziyaret Edilen Mahkeme Türü	N	Yüzde	Cevap Veren (%)
Ceza mahkemeleri	216	33.7	35.2
Hukuk mahkemeleri	280	43.7	45.6
İdare mahkemeleri	103	16.1	16.8
Yüksek mahkemeler	15	2.3	2.4
Cevap Verenler	614	95.8	100.0
Cevap Vermeyenler	27	4.2	
Toplam	641	100.0	
Tarafı Olunan Dava Türü	N	Yüzde	Cevap Veren (%)
Aile hukuku	59	9.2	9.5
Nüfus davaları	37	5.8	5.9
Kişi hukuku	166	25.9	26.7
Miras hukuku	52	8.1	8.4
İdari davalar	52	8.1	8.4
Ticari davalar	30	4.7	4.8
İş hukuku davaları	22	3.4	3.5
Kira davaları	8	1.2	1.3
Borçlar hukuku	18	2.8	2.9
Kat mülkiyeti	2	0.3	0.3
Mal rejimleri	16	2.5	2.6
Tüketici hakları	22	3.4	3.5
Kamulaştırma	1	0.2	0.2
Sulh ceza davaları	88	13.7	14.1
Diğer	49	7.6	7.9
Cevap Verenler	622	97.0	100.0
Cevap Vermeyenler	19	3.0	
Toplam	641	100.0	
Dava Sürecinde Yasal Yardım Alma	N	Yüzde	Cevap Veren (%)
Hayır, yardım almadım	364	56.8	58.5
Kısmen yardım aldım	75	11.7	12.1

Evet, yardım aldım	183	28.5	29.4
Cevap Verenler	622	97.0	100.0
Cevap Vermeyenler	19	3.0	
Toplam	641	100.0	
Dava Sürecinde Avukat Tarafından Temsil Edilme	N	Yüzde	Cevap Veren (%)
Hayır, avukatım yoktu	353	55.1	57.5
Evet, avukatım vardı	261	40.7	42.5
Cevap Verenler	614	95.8	100.0
Cevap Vermeyenler	27	4.2	
Toplam	641	100.0	
Mahkeme Kararının Sonucu	N	Yüzde	Cevap Veren (%)
Kaybettim	83	12.9	13.9
Kısmen kazandım	206	32.1	34.6
Kazandım	306	47.7	51.4
Cevap Verenler	595	92.8	100.0
Cevap Vermeyenler	46	7.2	
Toplam	641	100.0	
Mahkeme Kararının Sonucundan Memnuniyet	N	Yüzde	Cevap Veren (%)
Memnun değilim	155	24.2	25.7
Kısmen memnunum	140	21.8	23.2
Memnunum	308	48.0	51.1
Cevap Verenler	603	94.1	100.0
Cevap Vermeyenler	38	5.9	
Toplam	641	100.0	
Adalet Sistemine Duyulan Güven	N	Yüzde	Cevap Veren (%)
Güvenmiyorum	208	32.4	33.8
Kısmen güveniyorum	162	25.3	26.3
Güveniyorum	246	38.4	39.9
Cevap Verenler	616	96.1	100.0
Cevap Vermeyenler	25	3.9	
Toplam	641	100.0	

2. Geçerlilik Bulguları

İlk olarak, 18 maddeden oluşan ölçüm aracı için faktör analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, ölçüm aracından 3 madde çıkarılarak Adliye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği 15 maddeden oluşmuştur. Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) 15 madde için uygulanmıştır. Analizde örneklem yeterliliğini ifade eden Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,859 bulunmuştur. KMO değeri en az 0,60 olmalı ve bu değer 0,90'ın üzerinde olması durumunda örneklem hacminin faktör analizi için mükemmel olduğu kabul edilir. Dolayısıyla bu çalışmadaki KMO değerinin yeterli olduğu söylenebilir. Varimax rotasyonunun sonuçlarına göre, önermelerin tümünün faktör yükü 0,40 ve üzerinde olmalı ve her önerme ait olduğu faktörün altında toplanmalıdır. Eğer bir önerme birden fazla faktörde bulunursa, önermenin bulunduğu faktörlerin yükleri arasındaki fark en az 0,10 olmalıdır. Çalışmada korelasyon matrisinin birim matrisine eşit olduğu hipotezini test eden Bartlett Küresellik Testi de kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki korelasyonun 1.0'den farklı olduğunu ve faktör analizinin değişkenler için uygun olduğunu göstermektedir. Bu çalışmada Bartlett Küresellik Testi için yaklaşık Ki-Kare değeri 2522,572 (sd = 105, p = 0.000) olarak bulunmuştur.

3. Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

Ölçekteki 15 önermeye ait yanıtlar beşli likert tipinde kodlanmıştır (1=Tamamen Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum). Önermeler hukuk fakültelerinde görev yapan öğretim üyelerine, Ağrı Barosu'na, Ağrı Barosu'na kayıtlı avukatlara ve Ağrı Adliyesi'nden hizmet alan bir kısım vatandaşların görüşleri doğrultusunda oluşturulmuştur. Açıklayıcı faktör analizi için SPSS 23 analiz programı kullanılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda özdeğeri 1'den büyük üç faktör bulunmuştur (Tablo 1). Tespit edilen üç faktör açıklanan toplam varyansın %53,04'ünü oluşturmaktadır. Bu faktörler "Hizmetler ve Uygulamalar", "Fiziksel Ortam ve Donanım" ve "İletişim" olarak isimlendirilmiştir. Her bir önermenin faktör yükü, her bir faktör için toplam varyans yüzdesi ve hesaplanan Cronbach's Alpha skorlarını içeren açıklayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 2'de gösterilmiştir. Faktör yükleri; Hizmetler ve Uygulamalar boyutunda 0,46 ile 0,76 arasında; Fiziksel Ortam ve Donanım boyutunda 0,60 ile 0,84 arasında ve İletişim boyutunda ise 0,75 ile 0,80 arasında değişmektedir. Tüm ölçek için ise faktör yükleri 0,46 ile 0,84 arasındadır. Cronbach's Alpha güvenilirlik değerleri; Hizmetler ve Uygulamalar için 0,798; Fiziksel Ortam ve Donanım için 0,796 ve İletişim için ise 0,734 olarak hesaplanmıştır. Tüm ölçek için ise Cronbach's Alpha güvenilirlik değeri 0,852 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 2. Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları ve Cronbach's Alpha Güvenilirlik Değerleri

Boyutlar / Önergeler	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans (%)	α
Hizmetler ve Uygulamalar		22.72	0.798
S1. Mahkemede dava süreci beklentilerimi karşıladı.	0.64		
S6. Davanın sonuçlandırılıp kararın taraflara ulaştırılmasında geçen zaman makuldür.	0.58		
S7. Adaletin dağıtımında mahkemelerin zamanında karar verdiğini düşünüyorum.	0.60		
S9. Hâkim ve savcılar tutum ve davranışlarında nezaketlidir	0.46		
S10. Adliye kalem birimlerinde çok beklemeden işlemlerimi halledebiliyorum.	0.69		
S11. Mahkeme birimlerine yaptığım müracaat veya şikâyetlere cevap alabiliyorum.	0.58		
S12. Mahkeme birimlerinden aldığım hizmetlerden memnunum.	0.76		
S13. Mahkeme çalışanlarının yeterli mesleki bilgi ve uzmanlığa sahip olduklarını düşünüyorum.	0.61		
Fiziksel Ortam ve Donanım		16.73	0.796
S15. Mahkeme hizmetlerinin verildiği ortamın fiziksel açıdan uygun olduğunu düşünüyorum.	0.76		
S16. İlgili birime ulaşmak için yeterli yönlendirme ve bilgi levhaları vardır.	0.84		
S17. Adliyenin/Mahkemenin bekleme yerlerinin iyi olduğunu düşünüyorum.	0.81		
S18. Yaşadığım deneyimler sonrasında mahkemelere sağlanan kaynakların (insan, Donanım, fiziksel şartlar vb.) yeterli olduğunu düşünüyorum.	0.60		
İletişim		13.60	0.734
S2. Yardımcı adliye personeliyle iletişim kurmada zorluk yaşamıyorum.	0.75		
S3. Duruşma esnasında Hâkim/savcının dilini kolaylıkla anlayabiliyorum.	0.80		
S4. Davayla ilgili adliye birimlerinden gönderilen tüm yazılı belgelerin anlaşılabilir bir dile sahip olduğunu düşünüyorum.	0.76		
Adliye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği		53,04	0.852

4. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

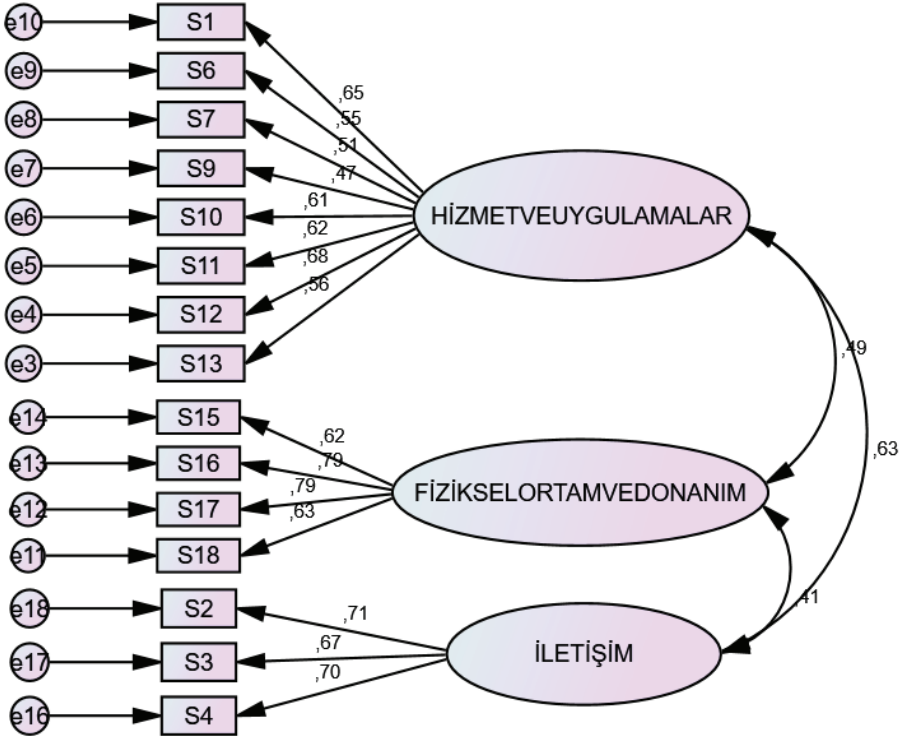
Ölçeğin faktörlerinin doğrulanması için ölçek üç faktöre sabitlenmiş ve doğrulayıcı faktör analizi için AMOS 22 paket programı kullanılmıştır. Maksimum olabilirlik yöntemi kullanılarak 18 önermenin 15 tanesinin ait olduğu faktörlere dağıldığı ve ölçeğin faktör yapısının üç boyutlu olarak doğrulandığı, dolayısıyla yapı geçerliliğine ilişkin güçlü kanıtların sağlandığı görülmüştür.

Tablo 3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları ve Tanımlayıcı İstatistikler

Boyutlar / Önermeler	Standardize Yüklemler	t	S.E.	Ortalama	Standart Sapma
Hizmetler ve Uygulamalar					
S1.	0.65	10.85	0.12	3.02	1.28
S6.	0.55	9.78	0.12	3.02	1.36
S7.	0.51	9.36	0.12	3.10	1.35
S9.	0.47	8.73	0.11	3.32	1.33
S10.	0.61	10.73	0.11	3.16	1.27
S11.	0.62	10.84	0.10	3.47	1.15
S12.	0.68	11.22	0.11	3.28	1.16
S13.	0.56			3.49	1.16
Fiziksel Ortam ve Donanım					
S15.	0.62	11.48	0.09	3.23	1.30
S16.	0.79	13.27	0.11	3.25	1.35
S17.	0.79	13.78	0.10	3.06	1.30
S18.	0.63			3.23	1.20
İletişim					
S2.	0.71	12.20	0.08	3.78	1.16
S3.	0.67	12.19	0.08	3.81	1.15
S4.	0.70			3.50	1.16

Ölçeğin “Hizmetler ve Uygulamalar” boyutunda bulunan önermelerin faktör yükleri 0,47 ve 0,68 aralığında, “Fiziksel Ortam ve Donanım” boyutunda bulunan önermelerin faktör yükleri 0,62 ve 0,79 aralığında; “İletişim” boyutunda bulunan önermelerin faktör yükleri ise 0,67 ve 0,71 aralığındadır. Ölçeğin geneli için önermelerin faktör yükleri 0,47

ve 0,79 aralığındadır. Dolayısıyla bu değerlerin 0,40'tan büyük olması nedeniyle, önermelerin ölçeği ve ait oldukları boyutları açıklama gücünün yeterli olduğu kabul edilir.



Şekil 1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

AMOS çıktısı olan ve Şekil 1’de sunulan doğrulayıcı faktör analizi diyagramında; ölçekte bulunup yapı geçerliliği sağlanan 15 adet soruya ait faktör yükleri ve ölçeği oluşturan üç boyut arasındaki korelasyon değerleri görülmektedir. “Hizmet ve Uygulamalar” boyutu ile “Fiziksel Ortam ve Donanım” boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0.49; “Fiziksel Ortam ve Donanım” boyutu ile “İletişim” boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0.41 ve “Hizmet ve Uygulamalar” boyutu ile “İletişim” boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0.63 olarak hesaplanmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizine ait uyum iyiliği indeksleri Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4. Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İyiliği Değerleri

	X^2	sd	GFI	AGFI	CFI	RMSEA
Hesaplanan Değerler	321,164	87	0,929	0,902	0,904	0,07
İyi Uyum Değerleri			$0,95 \leq \text{GFI} \leq 1$	$0,90 \leq \text{AGFI} \leq 1$	$0,97 \leq \text{CFI} \leq 1$	$0 < \text{RMSEA} \leq 0,05$
K.E. Uyum Değerleri*			$0,90 \leq \text{GFI} \leq 0,95$	$0,85 \leq \text{AGFI} \leq 0,9$	$0,95 \leq \text{CFI} \leq 0,97$	$0,05 < \text{RMSEA} \leq 0,10$

$P < 0,05$.

*: Kabul edilebilir uyum değerleri.

Kaynak: Standart Uyum Ölçütleri (Schermelleh-Engel vd., 2003: 31).

GFI=0,929; AGFI=0,902; CFI=0,904 ve RMSEA=0,07 olarak hesaplanmıştır. AGF değeri iyi uyum sınır değerleri içinde, GFI, CFI ve RMSEA değerleri ise kabul edilebilir uyum sınırları içinde olduğundan, Adalet Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeğinin üç faktörlü yapısı doğrulanmıştır.

Sonuç

Bu çalışmada adalet hizmetlerinde vatandaşların memnuniyetinin ölçülmesinde kullanılacak bir ölçek önerilmiştir. Geliştirilen ölçek bir kamu kurumu olan Ağrı Adliyesinden hizmet alan vatandaşlara uygulanmıştır. Geliştirilen ölçek 3 faktörlü ve 15 önermelidir. Yapılan uygulama sonucunda ölçeğin geçerliliği doğrulanmıştır. Geliştirilen ölçeğin uygulanması ile elde edilen sonuçlar karar vericilere adalet hizmetlerinde memnuniyetin artırılması için hangi boyutlara daha çok önem vermeleri gerektiği konusunda bilgi sağlar.

Bu çalışmada değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri belirlemek için Yapısal Eşitlik Modellemesi (SEM) kullanılmıştır. Açıklayıcı analizle gerçekleştirilen faktör modellerinin uygunluğunu incelemek için AMOS analiz programı ile uygulama yapılmıştır. AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi), GFI (Uyum İyiliği İndeksi), CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi) ve RMSEA (Kök Ortalama Kare Yaklaşım Hatası) hesaplanarak model uyum iyilikleri kanıtlanmıştır.

Cevaplayıcılar mahkeme birimlerinden aldığı hizmetlerden memnun olduğunu ifade ederken, mahkeme çalışanlarının yeterli mesleki bilgi ve uzmanlığa sahip olduklarını düşünmektedirler.

Başka bir değerlendirmeye göre fiziksel ortam ve donanım boyutunun genel olarak yeterli ve uygun bulunduğu belirtilmiş olmasına rağmen bu boyut doğrultusunda, mahkemelere sağlanan insan, donanım, fiziksel şartlar gibi kaynakların daha da geliştirilebilir olduğu düşünülmektedir. Mahkemede işlem yapmak isteyen vatandaşların işlerini daha

kısa sürede tamamlayabilmesi için gerekli ek donanımların sağlanması, hizmet alan vatandaşların memnuniyetini artıracakları öngörülmekte ve aynı zamanda sunulan hizmetlerin verimliliğini artıracakları düşünülmektedir.

Adliyeden hizmet alan kişilerin hâkim ya da savcı gibi görevlilerin ifadelerini anlayabildikleri ve iletişim kurabildikleri görülmektedir. Bu görüşün, mahkemelerde daha sağlıklı ve doğru karar alındığını gösteren önemli bir boyut olduğu düşünülmektedir. Vatandaş ile memur iletişiminin pozitif algılanması, hizmet sürecinde aksaklık yaşanma olasılığını minimize edeceği öngörülmektedir.

Adliyeden hizmet alan kişiler iletişim konusunda pozitif algılara sahiptir. Fakat hâkim ve savcılarının tutum ve davranışlarında nezaketli olduğu algısı düşük çıkmıştır. Ayrıca, Mahkeme birimlerine yapılan müracaat veya şikâyetlere cevap alabilme konusunda olumlu algının düşük olması durumu, mahkemelere olan güven duygusunun gelecek çalışmalarında sorgulanması ve araştırılması önerilmektedir. Cevaplayıcılar, davanın sonuçlandırılıp kararın taraflara bildirilmesinde geçen zamanı diğer ölçülen ifadelerle göre daha düşük puanlamışlardır. Geri bildirim süresi adliyece normal süre olarak değerlendirilse de, geri bildirim için geçen sürenin vatandaşlar tarafından uzun olduğu algısı, mahkeme ile işleri olan vatandaşların kendilerini psikolojik olarak baskı altında hissetmelerinden kaynaklanmaktadır.

Sonuç olarak; geliştirilen adliye hizmetlerinden memnuniyet ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu tespit edilmiştir. SERVQUAL ölçeği gibi her sektöre uygulanabilecek bir ölçek olmayıp, sadece adliye hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesi için kullanılacak spesifik bir ölçektir.

Teşekkür:

Anket formunu oluşturmada ve veri toplama sürecinde araştırmaya yaptıkları katkılarından dolayı; Ağrı Barosu Başkanı Mehmet Salih Aydın'a ve Ağrı Barosu'na kayıtlı Avk. Kübra Taşdan'a teşekkür ederim.

Kaynakça

- Altuntaş, S. ve Kansu, S. (2019). An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement: A case study. *Kybernetes*.
- Altuntaş, S., Dereli, T. ve Yılmaz, M.K. (2012). Multi-criteria decision making methods based weighted SERVQUAL scales to measure perceived service quality in hospitals: a case study from Turkey. *Total Quality Management & Business Excellence*, (23), 1379-1395.
- Altuntaş, S. ve Yener, E. (2012). An approach based on TRIZ methodology and SERVQUAL scale to improve the quality of health-care service: A case study. *Ege Akademik Bakış*, 12(1), 95-104.

- Altuntaş, S., Dereli T. ve Kaya, İ. (2018). Monitoring patient dissatisfaction: a methodology based on SERVQUAL scale and Statistical process control charts. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-36.
- Ardıç, K., Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004). belediyelerde hizmet kalitesinin (vatandaş tatmininin) ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde bir uygulama). *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 13(3), 63-81.
- Ay, F. ve Büyükkelik, A. (2016). Kamu hizmetlerinde kalite: Mardin Adalet Sarayında bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(4), 71-88.
- Aytar, O., Çil, U., Hoşbay-Bayraktar D., ve Soylu, Ş. (2018). Hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri ve yükseköğretimde stratejik yönetim bilgi kaynağı yöntem önerisi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 8(2), 245-253.
- Bojanic, D.C. ve Drew Rosen, L. (1994). Measuring service quality in restaurants: an application of the SERVQUAL instrument. *Hospitality Research Journal*, 18(1), 3-14.
- 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 Ana-bilim Dalı. Samsun.
- Bozlağan, R. (2004). Kentsel kamu hizmetlerinden tatmin düzeyi: İstinye-İstanbul örneği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (7), 121-145.
- Byrne, B.M. (1998). *Structural equation modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic concepts, applications, and programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Çınar, Ö. ve Temelli, F. (2017). Üniversite öğrencilerinin akademik başarılarını etkileyen örgütsel faktörler ölçeğinin geliştirilmesi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi örneği. *Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 33-55.
- Filiz, Z., Yılmaz, V. ve Yağızır, C. (2010). Belediyelerde hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59-76.
- Göküş, M. (2010). Küreselleşme sürecinin kamu hizmetine yansımaları. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(20), 193-218.
- Gümüşoğlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, G. ve Özdağoğlu A. (2003). Belediyelerde beklenen algılanan hizmet kalitesinin SERVQUAL modeli ile ölçülmesi ve Muğla ilinde bir uygulama. 3. *Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*. İstanbul Kültür Üniversitesi.
- İnal, N. (2018). *Şahsın hukuku davaları (örnek karar ve dilekçelerle açıklamalı)*. Ankara: Seçkin Yayınları.

- Jöreskog, K.G. ve Sörbom, D. (2001). *LISREL 8: User's reference guide*, Chicago: Scientific Software International Inc.
- Kara, M ve Gürcü, M. (2010). Belediye hizmetlerinde halkın memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir çalışma: Yozgat Belediyesi örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, (2)2, 79-86.
- Karaman, D. ve Karakoç, A. (2018). Hizmet kalitesinin ölçülmesi: Sigortacılık sektöründe uygulamalı bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (11)57, 648-656.
- Kopuz, K. ve Akman, E. (2019). Sağlık alanında SERVQUAL ve SERVPERF yöntemlerinin kullanımı: Literatür incelemesi. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 6(4), 243-249.
- Kuzu, A. (2010). *Yaşlı bakım kurumlarında hizmet kalitesi kavramı ve kavramsal hizmet kalitesi modeli: SERVQUAL uygulaması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi. SBE. İşletme Anabilim Dalı. Sakarya.
- Ortaylı, İ. (2007). *Kırk Ambar sohbetleri*. 6. Baskı. Ankara: Aşına Kitaplar.
- Özberk, E.B.Ü. (2017). Adalet Bakanlığı ceza infaz kurumları personeli eğitim merkezlerinde kullanılmak üzere bir ölçek geliştirme çalışması: Eğitim memnuniyeti ölçeği. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(1), 70-82.
- Öztürk, N.K. ve Coşkun, B. (2000). Kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve kamu hizmetlerinde kalite: Etiksel bir bakış. *Türk İdare Dergisi*, 72(426), 145-161.
- Pang, N.S.K. (1996). School values and teachers' feelings: a LISREL model. *Journal of Educational Administration*. 34(2), 64-83.
- Reisinger, Y. ve Turner, L. (1999). Structural equation modeling with LISREL: Application in tourism. *Tourism management*, 20, 71-88.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Muler, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures, *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Sevimli, S. (2006). *Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü. İzmir.
- Şahin, A.E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (ef-ömö) ile değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37(37), 106-122.
- Şahin, K. (2011). *Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü (Konya il merkezi örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kararmanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kamu Yönetimi Anabilim Dalı. Karaman.

- Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (1996). *Using multivariate statistics*, (Third Edition). New York: HarperCollins College Publishers, Inc.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, an introductory analysis*, (2nd Ed.), New York: Harper and Row.
- Yılmaz, V., Aktaş, C. ve Çelik, H.E. (2007). Development of a scale for measuring consumer behavior in store choice. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 7(1).