

T.C.  
YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI

TÜRK HUKUK SİSTEMİNDE HİZMET KALİTESİ:  
İCRA VE İFLAS DAİRELERİNDE BİR UYGULAMA

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan  
Erhan ÖNAL

Danışman  
Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul ÇAVDAR

VAN – 2016

T.C.  
YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI

TÜRK HUKUK SİSTEMİNDE HİZMET KALİTESİNİ:  
İCRA VE İFLAS DAİRELERİNDE BİR UYGULAMA  
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan

Erhan ÖNAL

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul ÇAVDAR


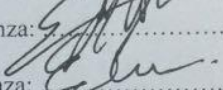
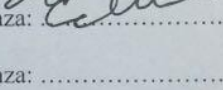
VAN – 2016



T.C.  
YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı İşletme bilim dalı'nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan	: Doç. Dr. Mehmet AYGÜN	İmza: 
ÜYE (Danışman)	: Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul ÇAVDAR	İmza: 
ÜYE	: Doç. Dr. Mehmet Emre GÜLER	İmza: 
ÜYE	: .....	İmza: .....
ÜYE	: .....	İmza: .....

ONAY: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

...../...../2016  
Enstitü Müdürü

## TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez çalışmamda emeği geçen saygıdeğer danışmanım Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul Çavdar'a, hukuki tecrübeleriyle yardımcı olan Av. Mimar Önal'a ayrıca desteklerinden dolayı Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğüne teşekkürlerimi sunarım.



## ÖZET

Modern toplumlarda insanların özel sektörün yanı sıra kamu kurumları tarafından sunulan mal ve hizmetlere ilişkin kalite beklentileri de giderek artmaktadır. Kamu kurumları da bu beklentileri karşılamak üzere her geçen gün kalitelerini artırmaya yönelik çalışmalar yapmaktadır.

Kamu tarafından sunulan hizmetlerin en önemlilerinden birisi adli hizmetlerdir. Bu çalışma adli hizmet kurumlarından biri olan icra dairelerinin hizmet kalitesini incelemektedir. Çalışmada hizmet kalitesini değerlendirmek üzere kalite literatüründe var olan beş kalite boyutu fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empatinin yanı sıra yeni bir hizmet kalitesi boyutu olarak bilgilendirmenin geçerliliği test edilmiş ve kullanılmıştır.

Çalışmada hizmet kalitesini değerlendirmek üzere anket yöntemi kullanılmıştır. Her ilde eşit sayıda olmak üzere, Mevcut sisteme göre çalışan Van ve Bitlis illeri ile, icra dairelerinin hizmet kalitesini artırmak üzere yeni düzenlemelerin uygulandığı pilot bölgeler olan Malatya ve Gaziantep illerindeki icra dairelerinden hizmet alan 400 kişi ile yapılan anket çalışması yapılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda bilgilendirmenin icra dairesi hizmetleri açısından önemli bir kalite boyutu olduğu görülmüştür. Hizmet kalitesini artırmak üzere yapılan iyileştirmelerin bazı kalite boyutları açısından olumlu etkileri olmakla birlikte gerek eski sisteme göre çalışan gerekse yeni sisteme göre çalışan icra dairelerinde verilen hizmet kalitelerinin yetersiz olduğu görülmektedir.

## ABSTRACT

In modern society, as well as private sectors', expectations, regarding the quality of goods and services offered by public institutions, are also increasing. Public institutions are also trying to improve the quality in order to meet these expectations.

Legal services is one of the most important services offered by public institutions. This study aims to investigate the service quality of Forced Executive Offices. Five quality dimensions that exists in the literatüre to assess the quality of services, are used fort his study. These are physical features, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Moreover as a sixth quality dimension, the validity of information is used and tested.

Survey method is used to assess the quality of services. Survey is carried out in four provinces. Van and Bitlis are the ones working according to present (old) system but Malatya and Gaziantep are pilot areas in which new service applications are being used in order to improve the service quality. Each province has to be an equal number, the survey conducted with 400 people.

As a result of the analyzes, it is seen that information seems to be an important dimension fort he service quality of Forced Executive Offices. With the acknowledge of positive impacts of some improvements, Forced Executive Offices operating on both old and new service programs, are insufficient in terms of quality.

## İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR .....	I
ÖZET.....	II
ABSTRACT .....	III
İÇİNDEKİLER .....	IV
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
<b>KALİTE KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ.....</b>	<b>3</b>
1.1. Kalite Kavramı .....	3
1.2. Kalite Kavramının Tarihsel Gelişimi .....	5
1.3. Kalitenin Amacı .....	8
1.4. Toplam Kalite Yönetimi.....	9
1.4.1. Toplam kalite yönetimin tarihi gelişimi.....	10
1.4.2. Toplam kalite yönetimi öncüleri .....	11
1.5. Hizmet Kalitesi Kavramı .....	15
1.5.1. Hizmet kavramı ve hizmet tanımı .....	15
1.5.2. Hizmetlerin sınıflandırılması .....	17
1.5.3. Hizmet kalitesi kavramı .....	19
1.5.4. Hizmet kalitesi türleri.....	21
1.5.5. Hizmet kalitesinin boyutları.....	21
1.5.6. Toplam kalite yönetiminde hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri.....	25
1.5.6.1. Servqual Yöntemi.....	25
1.5.6.2. Servperf yöntemi .....	33
1.5.6.3. Grönroos modeli.....	33
1.5.6.4. Kritik olay yöntemi .....	34
<b>Kaynak:</b> Parasuraman,A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49 (4).....	28

**İKİNCİ BÖLÜM..... 35**

**TÜRK HUKUK SİSTEMİNDE MAHKEMELER VE İCRA DAİRELERİ .... 35**

2.1. Türk Hukuk Sistemi .....	35
2.2. Türk Adalet Sisteminde Mahkemeler.....	38
2.2.1. Adli yargı mahkemeleri.....	38
2.2.1.1. Hukuk mahkemeleri .....	38
2.2.1.1.1. Genel mahkemeler .....	38
2.2.1.1.2. Sulh hukuk mahkemeleri.....	39
2.2.1.1.3. Asliye hukuk mahkemeleri .....	39
2.2.1.1.4. Özel kanunlarla kurulan diğer hukuk mahkemeleri .....	40
2.2.1.1.4.1. Kadastro mahkemeler .....	40
2.2.1.1.4.2. İş mahkemeleri.....	40
2.2.1.1.4.3. İcra mahkemeleri .....	41
2.2.1.1.4.4. Tüketici mahkemeleri .....	41
2.2.1.1.4.5. Aile mahkemeleri.....	41
2.2.1.1.4.6. Fikrî ve sınaî haklar mahkemeleri.....	42
2.2.1.1.4.7. Denizcilik ihtisas mahkemeleri.....	42
2.2.1.2. Ceza mahkemeleri .....	43
2.2.1.2.1. Asliye ceza mahkemeleri .....	43
2.2.1.2.2. Ağır ceza mahkemeleri .....	43
2.2.1.2.3. Çocuk mahkemeleri .....	44
2.2.2. İdari yargı mahkemeleri .....	45
2.2.2.1. Bölge idare mahkemeleri.....	45
2.2.2.2. İdare Mahkemeleri .....	45
2.2.2.3. Vergi mahkemeleri .....	46
2.2.3. Askeri yargı mahkemeleri.....	46
2.2.3.1. Disiplin mahkemeleri .....	46
2.2.3.2. Askeri mahkemeler.....	46
2.2.4. Yüksek mahkemeler.....	47
2.2.4.1. Anayasa mahkemesi .....	47
2.2.4.2. Askeri yargıtay .....	47
2.2.4.3. Askeri yüksek idare mahkemesi.....	48

2.2.4.4. Danıştay.....	48
2.2.4.5. Uyuşmazlık mahkemesi .....	48
2.2.4.6. Yargıtay .....	48
2.2.5. Sayıştay .....	49
2.2.6. Cumhuriyet başsavcılığı.....	49
2.2.7. Türk adalet sisteminde icra ve iflas daireleri .....	50
2.2.7.1. İcra teşkilâtı (Organları) .....	52
2.2.7.1.1. İcra dairesi.....	52
2.2.7.1.2. İcra mahkemesi .....	53
2.2.7.1.3. İcra mahkemelerinin temyizi.....	55
2.2.7.2. İcra dairelerinin (müdürlerinin) görev ve yükümlülükleri .....	56
2.2.7.3. İcra dairesinin (müdürünün) görevleri.....	56
2.2.7.4. İcra dairelerinin (müdürlerinin) yükümlülükleri .....	57
2.2.7.5. İcra dairelerinin (müdürlerinin) olumlu yükümlülükleri.....	57
2.2.7.5.1. Dosya ve tutanak düzenlemek.....	57
2.2.7.5.2. Parayı ödemek ve değerli eşyayı muhafaza etmek .....	58
2.2.7.5.3. İcra dairelerinin (müdürlerinin) olumsuz yükümlülükleri .....	59
2.2.7.6. İcra dairesi yardımcı personelleri ve görevleri.....	60
2.2.7.6.1. İcra müdür yardımcısı .....	60
2.2.7.6.2. Zabıt kâtipleri .....	60
2.2.8. Yeni icra modeli .....	60
2.2.8.1. İcra dairesinin yapısı .....	61
2.2.8.2. Yeni icra dairesi modeli .....	62
2.2.8.3. İcra dairesinin işlevleri .....	64
2.2.8.3.1. Danışma / kalite yönetim bürosu.....	64
2.2.8.3.2. Dosya / Arşiv Bürosu .....	64
2.2.8.3.3. Mali işlemler bürosu .....	65
2.2.8.3.4. Esas/Aile bürosu .....	66
2.2.8.3.5. Haciz bürosu.....	66
2.2.8.3.6. Satış bürosu .....	67
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>69</b>

<b>3</b>	<b>TÜRK HUKUK SİSTEMİNDE İCRA VE İFLAS DAİRLERİ</b>	
	<b>HİZMET KALİTESİ UYGULAMASI .....</b>	<b>69</b>
3.1	ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI.....	69
3.2	İcra ve iflas daireleri hizmet kalitesine yönelik çalışmalar .....	70
3.3	Örnek büyüklüğü ve örnek seçimi.....	71
3.4	Araştırma bulguları.....	72
3.5	Güvenilirlik Analizi.....	73
3.6	İcra ve iflas dairelerinde kalite boyutlarının değerlendirilmesi .....	74
3.6.1	İcra ve iflas dairelerinde kalite boyutlarının önem dercesine göre değerlendirilmesi .....	74
3.6.2	İcra ve iflas dairelerinde kalite boyutları önem düzeyinin demografik faktörlere göre değerlendirilmesi.....	76
3.6.3	İcra ve iflas dairelerinde kalite boyutları önem düzeyinin hangi nedenle gidildiğine, gelir düzeylerine, gidiş sıklıklarına ve icra ve iflas dairelerinin bulunduğu şehirlere göre değerlendirilmesi .....	80
3.7	İcra ve iflas dairelerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi.....	85
3.7.1	İcra ve iflas dairelerinde kalite boyutlarının mevcut durum düzeyi .....	85
3.7.2	İcra ve iflas dairelerinde mevcut durum düzeyinin demografik faktörlere göre değerlendirilmesi .....	87
3.7.3	İcra ve iflas dairelerinde hizmet alanların mevcut durum düzeyinin hangi nedenle gidildiğine, gelir düzeylerine, gidiş sıklık derecelerine ve icra ve iflas dairelerinin bulunduğu şehirlere göre değerlendirilmesi .....	91
3.7.4	Mevcut sistem icra ve iflas daireleri ve yeni sistem icra ve iflas daireleri hizmet kalitelerinin karşılaştırılması.....	95
	<b>SONUÇ.....</b>	<b>97</b>
	<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>102</b>
	<b>EKLER.....</b>	<b>108</b>
	<b>Ek 1 – Anket Formu.....</b>	<b>108</b>

## TABLO DİZİNİ

<b>Tablo 1. 1:</b> Tarihi Süreçte Hizmet Tanımları .....	16
<b>Tablo 1. 2:</b> Hizmetlerin Sınıflandırılması .....	18
<b>Tablo 2. 1:</b> İcra Dosya Sayıları, Türkiye (2011-2015) .....	53
<b>Tablo 2. 2:</b> İcra Hukuk Dava Sayıları 2011-2015 .....	55
<b>Tablo 3. 1:</b> Frekans Tablosu .....	72
<b>Tablo 3. 2:</b> Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	73
<b>Tablo 3. 3:</b> One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Değerlendirme Ortalamaları .....	74
<b>Tablo 3. 4:</b> One Way ANOVA: Önem Değerlendirmesinde Kalite Boyutlarının Birbirlerine Göre Ortalama Farkları.....	75
<b>Tablo 3. 5:</b> One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi.....	76
<b>Tablo 3. 6:</b> One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi .....	77
<b>Tablo 3. 7:</b> One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Eğitim Durumlarına Göre Değerlendirilmesi .....	78
<b>Tablo 3. 8:</b> One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Meslek Durumlarına Göre Değerlendirilmesi .....	79
<b>Tablo 3. 9:</b> One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin İcra ve İflas Dairelerinde Hangi Nedenle Gidildiği Göre Değerlendirilmesi .....	81
<b>Tablo 3. 10:</b> One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin İcra ve İflas Dairelerinde Gelir Düzeyine Göre Değerlendirilmesi .....	82
<b>Tablo 3. 11:</b> One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin İcra ve İflas Dairelerinde Gidiş Sayısına Göre Değerlendirilmesi.....	83
<b>Tablo 3. 12:</b> One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin İcra ve İflas Dairelerinin Bulunduğu Şehirlere Göre Değerlendirilmesi .....	84

<b>Tablo 3. 13:</b> One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Kalite Boyutlarının Ortalamaları.....	85
<b>Tablo 3. 14:</b> One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Kalite Boyutlarının Birbirlerine Göre Ortalama Farkları.....	86
<b>Tablo 3. 15:</b> One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi.....	87
<b>Tablo 3. 16:</b> One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Yaş Durumuna Göre Değerlendirilmesi.....	88
<b>Tablo 3. 17:</b> One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi.....	89
<b>Tablo 3. 18:</b> One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Meslek Durumuna Göre Değerlendirilmesi.....	90
<b>Tablo 3. 19:</b> One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının hangi Nedenle Gidildiğine Göre Değerlendirilmesi.....	91
<b>Tablo 3. 20:</b> One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Gelir Düzeyine Göre Değerlendirilmesi.....	92
<b>Tablo 3. 21:</b> One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Gidiş Sayılarına Göre Değerlendirilmesi.....	93
<b>Tablo 3. 22:</b> One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının İcra ve İflas Dairelerinin Bulunduğu Şehirlere Göre Değerlendirilmesi.....	94
<b>Tablo 3. 23:</b> One Way ANOVA: Mevcut ve Yeni Sistem İcra Daireleri Değerlendirmeleri.....	95
<b>Tablo 3. 24:</b> One Way ANOVA: Kalite Boyutları ve Sistem Değerlendirmeleri.....	95

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. 1: Kalite Yönetimin Dört Aşaması.....	6
Şekil 1. 2: Yeni Servqual Boyutları.....	26
Şekil 1. 3: Hizmet Kalitesi Modeli .....	28
Şekil 1. 4: Algılanan Hizmet Kalitesi Süreci.....	32
Şekil 1. 5: Toplam Algılanan Kalite (Grönross) Modeli .....	34
Şekil 2. 1: Türk Hukuk Sisteminde Mahkemeler .....	37
Şekil 2. 2: Yeni İcra Dairesi Teşkilat Şeması.....	61
Şekil 2. 3: Normal Büyüklükteki Şehirlerdeki İcra modeli .....	62
Şekil 2. 4: Küçük Şehirlerdeki İcra Dairesi Modeli .....	63

## GARFİKLER DİZİNİ

Grafik 2. 1: İcra Hukuk Dava Sayıları 2011-2015.....	54
--	----

## SİMGELER ve KISALTMALAR

<b>AB</b>	: Avrupa Birliği
<b>AYİM</b>	: Askeri Yüksek İdare Mahkemesi
<b>EOQC</b>	: Avrupa Kalite Kontrol Örgütü
<b>ASQC</b>	: Amerikan Kalite Kontrol Derneği
<b>HMK</b>	: Hukuk Muhakemeleri Kanunu
<b>HSYK</b>	: Hâkimler Ve Savcılar Yüksek Kurulu
<b>ISO</b>	: Uluslararası Standartlar Organizasyonu
<b>GATS</b>	: General Agreement On Trade In Services
<b>KB</b>	: Kalite Boyutları
<b>NATO</b>	: Kuzey Atlantik Antlaşması Örgütü
<b>N.</b>	: Örneklem Sayısı (Frekans)
<b>Ort.</b>	: Ortalama
<b>P.</b>	: Anlamlılık Düzeyi
<b>Pp.</b>	: Page
<b>S.</b>	: Sayı
<b>SPSS</b>	: Statistical Packet For Social Sciences
<b>SQ.</b>	: Servqual
<b>ss.</b>	: Sayfa Sayısı
<b>Ss.</b>	: Standart Sapma
<b>T.C.</b>	: Türkiye Cumhuriyeti
<b>TKY.</b>	: Toplam Kalite Yönetimi
<b>Vb.</b>	: Ve Benzeri
<b>Vd.</b>	: Ve Diğerleri
<b>UYAP</b>	: Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi

## GİRİŞ

Son yüzyılda ulaşım ve bilgi iletişim ağlarındaki hızlı gelişmelere küresel bazda rekabet ortamının artmasına neden olmuştur. Ürün ve üretim teknolojilerindeki gelişmeler ve rekabet ortamı beraberinde tüketicilerin kalite beklentilerini de artırmıştır. Bu beklentiler kaliteye bakış açısını değiştirmiş ve zaman içinde kalite kavramının da farklı şekillerde tanımlanmasına neden olmuştur. Genel anlamda, bir ürün ya da hizmetin belirlenen ya da olabilecek ihtiyaçların karşılama yeterliliğine dayanan özelliklerin toplamıdır.

Toplum halinde yaşamının beraberinde getirdiği birçok ihtiyaç vardır. Bu ihtiyaçların en önde gelenlerinden biri toplumsal ilişkilerde adaletin sağlanmasıdır. Demokratik sistemlerde yasama, yürütme ve yargı olmak üzere üç temel erk vardır. Devlet adalet hizmetlerini yargı erki aracılığıyla sunar. Bir ülkenin bağımsız ve egemen olduğunu gösteren işaretlerden en önemlisi; o ülkenin kendi toprakları üzerinde yargılama yapabilmesi ve yargı erki sıfatıyla yargı ve adalet hizmetlerini sunabilmesidir. Türk hukuk sisteminde, yargı erki adalet hizmetlerini, mahkemeler, savcılıklar ve icra daireleri aracılığıyla yerine getirir.

Devletin yerine getirmekle yükümlü olduğu hizmetlerden birisi de cebri icra hizmetleridir. Bu hizmetlerin sunumu devletin tekelinde olup, devletin gücü kullanılarak yerine getirilirler. Devlet icra hizmetini tekel sıfatıyla yerine getirdiği için, kalitesi yüksek, hızlı, güvenli bir icra hizmeti sunmak zorundadır. Ancak Türk icra sistemi, yüksek olmayan performansı sebebiyle yargı hizmetleri arasında en fazla eleştiriye maruz kalan alan durumundadır.

İcra dairelerinin önemli bir ekonomik boyutu da bulunmaktadır. Ulusal ekonominin etkin ve etkili bir şekilde işleyebilmesi için her şeyden önce işletmelerin faaliyet gösterebilmesi borçlarını ödeyebilmesi ve alacaklarını zamanında ve usulünce tahsil edebilmeleri gerekmektedir.

Genel anlamda mal ve hizmetlerin kalitesi denildiğinde ilk önce akla özel şirketler tarafından sunulan mal ve hizmetler gelmektedir. Bununla birlikte modern devletlerde kamu kurumları tarafından sunulan mal ve hizmetlerin kalitesi de sorgulanmaya başlanmıştır. Bu çalışmanın amacı icra daireleri tarafından verilen

hizmetlerin kalitesini değerlendirmek, bu hizmetlerin kalitesinin hangi boyutlardan oluştuğunu ve hangi boyutların ön plana çıktığını belirlemektir.

Yapılan alışmada Toplam Kalite Yönetimi kapsamında var olan hizmet kalitesi boyutları göz önünde bulundurulmuş ve adalet sistemi kalitesi açısından yeniden tanımlanmaya çalışılmıştır. Verilen hizmetlerin kalitesini değerlendirmek amacıyla İcra ve İflas Dairelerince sunulan hizmet kalitesi ile Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı tarafından yürütölen proje kapsamında oluşturulan pilot icra dairelerince sunulan hizmet kalitesinin değerlendirilerek karşılaştırılması yapılmıştır. Bu kapsamda Van, Bitlis ve Muş illerindeki Adalet Saraylarında var olan mevcut sistem usulü ile alışan İcra ve İflas dairelerin yanı sıra, icra dairelerinin etkinliğinin artırılması projesi kapsamında Malatya ve Gaziantep illerinde bulunan pilot icra dairelerinde uygulama yapılmıştır.

Hazırlanan bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde genel olarak kalite kavramı, kalite yönetimi ve hizmet kalitesi ele alınmış, hizmet kalitesini ölçmede kullanılan yöntemlere yer verilmiştir. İkinci bölümde Türk hukuk sisteminin yapısı ve organlarına değinilmiş ve hukuk sistemi içerisinde icra dairelerinin hizmetleri açıklanmıştır. Üçüncü bölümde ise icra dairelerinde verilen hizmetlerin kalitesini değerlendirmek ve bu hizmetlerin kalite boyutlarını belirlemek üzere Van, Bitlis, Muş, Malatya ve Gaziantep illerinde yapılan uygulama sonuçlarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KALİTE KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

#### 1.1. Kalite Kavramı

Kalite kavramı kullanım amacına göre farklı anlamları ifade edebilmektedir. Bunun nedeni kalitenin çok boyutlu olmasından kaynaklanmaktadır. Birçok kişiye göre kalite; lüks, pahalı, ender bulunan, üstün olan, benzerlerinden ayrı, olumlu niteliklere sahip kavramları ifade edebilmektedir. Bazı yazarlar kaliteyi ‘şartlara uygunluk derecesi’ bazıları da ‘mal ya da hizmetin belirli ihtiyacı karşılayabilme derecesi’ olarak ifade ederken, yönetim bilimciler arasında ‘uygunluk kalitesi’ (müşteri tarafından istenilen özelliklere ve standartlara uygunluk) ve ‘tasarım kalitesi’ (organizasyon tarafından istenen tasarım özelliklerine ve standartlarına uygunluk) sınıflaması da yapılmaktadır (Yatkın,2014, s.1).

Kalite genel bir ifadeyle amaca uygunluk derecesi olarak tanımlanabilir. Psikoloji sözlüğünde kalite; herhangi bir şeyin üstünlüğü veya mükemmelliğinin görece düzeyi olarak tanımlanmıştır (Örs, 2007, s.103).

Kalite; tüketici ihtiyaç ve beklentilerinin bilinmesi, bunlara uygun tasarımın yapılması, bunların hatasız bir şekilde sunulması, satış işlemleri ile ilgili bileşenlerin ve diğer alt bileşenlerin güvenilir bir şekilde sağlanması, performansın ve güvenilirliğin belgelendirilmesi, kullanımla ilgili bir takım özelliklerin açık bir şekilde ortaya konulması, ambalajlamanın uygun bir şekilde ve teslimatın dakik olarak yapılması, satış sonrası hizmetlerin verimli olması ve bu konuyla ilgili deneyimlerin bütünü olarak tanımlanmaktadır.

Kaliteyi çeşitli özellikler açısından tanımlamak mümkündür. (Yatkın, 2014, s.1).

Kalite, müşterilerin ihtiyaçlarıdır. Bugünün üretim anlayışında müşterilerin ihtiyaç ve beklentileri kaliteyi belirleyen faktörlerin en başında gelmektedir.

- ❖ Kalite, amaçlara uygunluk olarak tanımlanabilir.
- ❖ Kalite, sürekli başarı demektir. İyinin de en iyisi vardır.
- ❖ Kalite, üretilen bir malın eksikliğini bulmak değil, onu eksiksiz üretmektir.
- ❖ Kalite ölçülebilir.

Kalite gurularından ve kaliteye katkı sunan kuruluşlardan bazılarının kalite kavramına ilişkin görüşleri ise şu şekildedir:

**Shewhart:** Kalite ürünün mükemmelliğidir. Alıcının ödemeyi kabul edebileceği bir fiyatla, kullanımında memnuniyet duygusu yaratan bir ürünün tasarlanması, üretilmesi ve bunun için müşteri ihtiyaçlarının ve beklentilerinin ölçülebilir veriler haline getirilmesidir (Halis, 2013, s.20).

**Juran:** Kalitede birinci boyut; ürün performansının (ürünün kullanımından duyulan memnuniyeti, kusur içermemeyi, herhangi bir şekilde memnuniyetsizlik yaratmamayı kapsayan özellikler toplamı) yüksek olmasıdır. İkinci boyut; müşterinin satın aldığı üründen memnunsuzluk duymasına neden olan şikâyetlerin, ürün tamiri gibi ihtiyaçların ve iadeye neden olacak problemlerin olmamasıdır (Halis, 2013, s.20).

**Philip Crosby:** Philip Crosby'ye göre kalite; bir ürünün, ihtiyaçları tam olarak karşılaması ve gerekliliklere uygunluğudur. Crosby'ye göre ürün kalitesinin sağlanması için şunlara dikkat edilmelidir (Okumuş, vd. 2008, s.17 ).

- ❖ Kalite gereklerine uygun performans tanımlanmalı,
- ❖ Kusurları önleyecek sistem kurulmalı,
- ❖ Sıfır hata için performans standardı yükseltilmeli,
- ❖ Mükemmel kalite için katlanılan bedel ölçülmelidir.

**Feigenbaum:** Feigenbaum, ürünün kalitesini müşteri ihtiyaçlarını mümkün olan en ekonomik seviyede karşılamayı amaçlayan mühendislik ve üretim kalitesinin sağlanması ve pazarlanması özelliklerinin bileşimi olarak tanımlamıştır (Halis, 2013, s.20).

**Genichi Taguchi:** Kalite; ürünün dağıtımından sonra toplumda meydana getirdiği en az zarardır (Halis, 2013, s.20).

**Deming:** Deming'in iki farklı kalite tanımından ilkinde kalite, "işletmenin ürün ve performansının kalite spesifikasyonlarına uygun olması" diğer bir tanıma göre ise kalite "tüketicinin işletmenin ürettiği ürün ya da hizmet hakkındaki yargısıdır" şeklinde olmuştur (Okumuş, vd. 2008, s.18 ).

**Iso 8402:** Kalite, açıkça belirtilmiş veya ifade edilmemiş (gizli) ihtiyaçları tatmin edebilme yeteneğine sahip özelliklerin ve görülebilir ayırıcı niteliklerin toplamıdır (Halis, 2013, s.20).

**Koura Ishikawa:** Kalite, kontrolü uygulamak, en ekonomik, kullanışlı ve tüketiciyi daima tatmin eden kaliteli ürünü geliştirmek, tasarımı yapmak, üretmek ve satış sonrası hizmetleri vermektir (Aydoğan, 2006, s.5).

**Eqc\* ve Asqc\*:** Kalite; bir ürünün belirli bir ihtiyacı karşılayabilme kabiliyetini oluşturan özelliklerin tümüdür (Halis, 2013, s20).

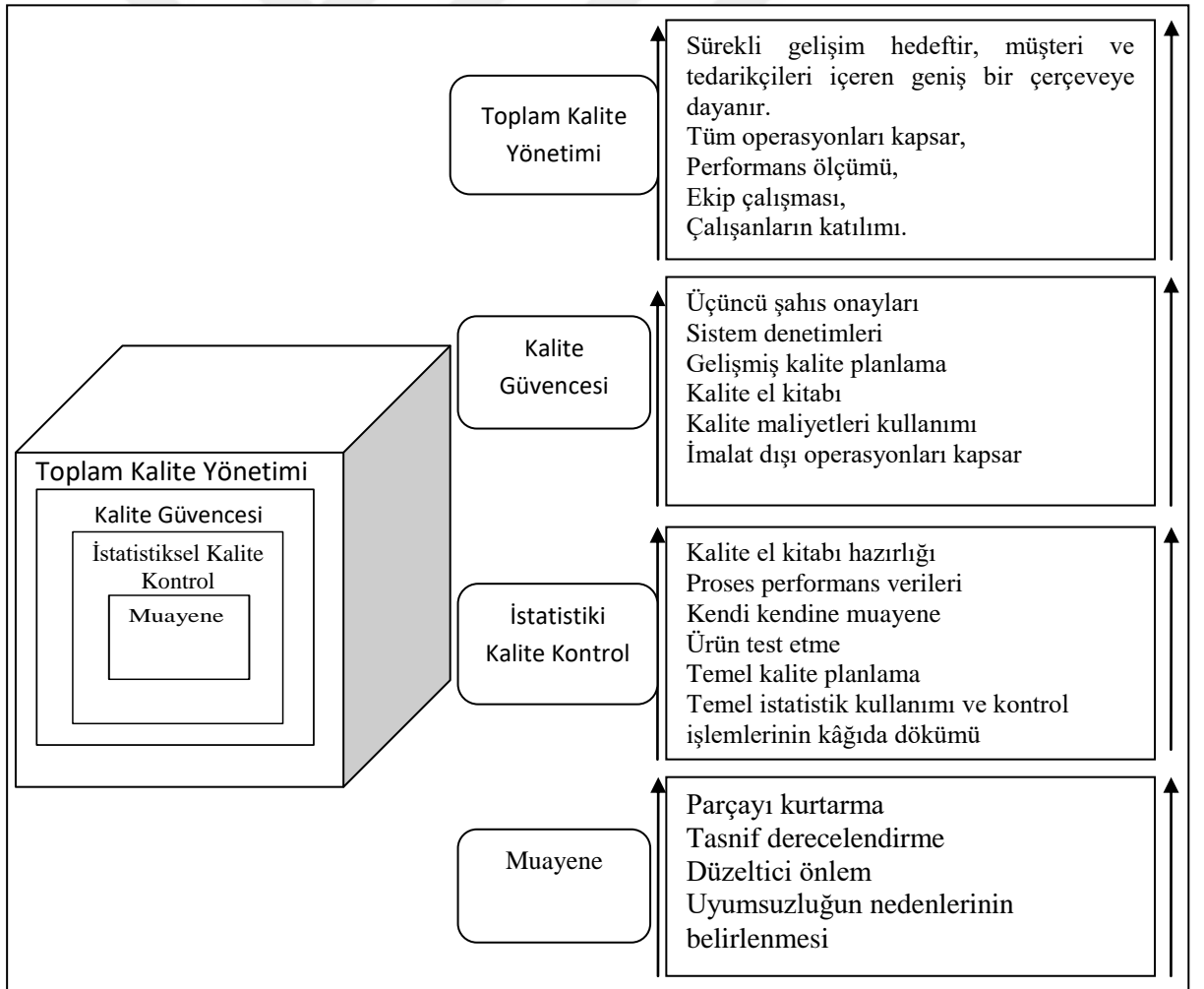
## 1.2. Kalite Kavramının Tarihsel Gelişimi

Kalite kavramı alanındaki tartışmalar binlerce yıl eskiye gider. İlk taştan yapılan bıçaktan, demircilerin eğitilmiş emeğine kadar, işçi loncalarından Taylorizme, kontrol grafiklerine ve güncel durumundaki kalite üzerine gerçekleştirilen çabalara kadar insanoğlu sürekli olarak ürünü, hizmeti, çalışma düzeni ya da performansı geliştirmek için emek harcamıştır. 19 yüzyılın sonlarına ve 20. Yüzyılın başlarına kadar insanoğlu kalite alanında derinlemesine bir çalışmada bulunmamıştır (Antonaros, 2010).

Kalite alanındaki en önemli teorisyenlerden birisi Frederick Taylor'dur. 1911 tarihli yayını bu konuda manifesto niteliğindedir. Kısa tarihsel bakışı ve de özeti Taylor yapmaktadır. Taylor'un bu konuda ortaya koyduğu kavramsallaştırma ve genel perspektif bilinmektedir. Bunun yanı sıra 1919 tarihli yayınında Fayol, 1933

tarihli yayınında Mayo,1938 tarihli yayını ile Bernard, 1948 tarihli yayınında Selznick, 1947 Parsons ve 20. yüzyılın başlarında 2007’de Scott ve Davis üretim, kalite, performans, müşteri yaklaşımı tüketim konularında birbirinin peşi sıra günümüzde kendi çalışmalarında ve üretim sürecinde de kullanılan ayrıntılı perspektifler ortaya koymuşlardır (Antonaros, 2010).

Kaliteyi iyileştirme ve yönetme sistemleri son yıllarda hızlı bir değişim geçirmektedir. Son zamanlarda muayene faaliyetleri ya yerlerini kalite denetimine terk etmişler ya da onu destekler duruma gelmişlerdir. Kalite güvencesi de geliştirilip iyileştirilerek yerini TKY ‘ye bırakmıştır günümüzde birçok örgüt TKY ‘ye yönelik çalışmaktadır (Ersoy, 2011, s.5)



Şekil 1. 1: Kalite Yönetimin Dört Aşaması

Kaliteye yaklaşımda konuyu dört başlık altında toplayabiliriz; Muayene, İstatistiki Kalite Kontrol, Kalite Güvencesi Ve Toplam Kalite (Efil, 2010, s.21).

❖ **Birinci aşama muayene:** ilk defa sanayide alanında muayenecilik mesleği ortaya çıkmıştır ve bu mesleği yapanlar sadece yapılan işleri kontrol edip varsa hatalarını tespit etmekle görevlendirilmişlerdir. Bu aşmanın temel görevi tüketicilere hatalı ürünlerin gitmesini engellemektir (Efil, 2010, s.21).Bu yaklaşım tüketiciyi korumuş ancak üreticiyi sıkıntıya sokmuştur. Çünkü muayene edilerek hatalı bulunan ürünler, üretici için zarar oluşturmuştur. Bu açıdan üreticiyi de koruyan bir sistem ürerinde durulmuş ve kalite kontrol aşamasına geçilmiştir (Ersoy, 2011, s.6).

❖ **İkinci aşama istatistiki kalite kontrol:** Bu aşamada 1920'li yıllarda muayene işlemi son kontrolden ara kontrol ve giriş kontrollerine doğru genişletilmiştir. Westem elektrik firmasında Walter Shewart çeşitli veriler toplayarak analizler yapmıştır. Bell Laboratuvarlarında çalışan Shewart'dan, uzun mesafeli telefon görüşmelerinde sinyalleri güçlendirmek için kullanılan yükselticilerin güvenilirliğini artırmak için ne yapılabileceğinin araştırılmasını istemişlerdir. Shewart bu araştırmalar sonucunda istatistiksel süreç kontrol aşamasını bulmuştur. Bu aşamadan sonra standartlar geliştirilmiş ve tüketicileri korumu yolunda ilk adım atılmıştır (Efil, 2010, s.21).

❖ **Üçüncü aşama kalitesi güvencesi:** Bir ürün ya da hizmetin, ihtiyaç duyulduğu belirlenen kalite gereklerini tam olarak karşılayabilmesi için kalite sistemi içerisinde yapılması gereken tüm planlı ve sistematik faaliyetlerden oluşur. Bu aşamada en önemli nokta hataların belirlenmesiyle yetinmek yerine, uygun olmayanların önlenmesine önem verilmesi biçimindeki bir anlayış değişikliğidir (Ersoy, 2011, s.7). İkinci Dünya Savaşı ve sonrasında "Kalite Güvence" kavramı en çok askeri alanda gündeme gelmiştir. Askeri alanda yüksek performans talebi bazı standartların oluşturulması zorunluluğunu getirmiş, bu zorunluluk NATO üyelerinin bir araya gelip bir "Kalite Güvence Sistemi" oluşturmalarını sağlamıştır. Kalite güvencesi sadece, askeri alanda değil, günlük hayatın her alanına yayma çalışmaları ilk İngiltere'de gerçekleşmiştir (Yatkın, 2014, s.5-7).

❖ **Dördüncü aşama toplam kalite:** Kalite anlayışındaki en yüksek nokta olan TKY kalite yönetim ilkelerinin, müşteriler ve tedarikçiler de dahil olmak üzere örgütün her yerinde, her düzeyde ve her birimde uygulanmasını içermektedir. TKY kalitesi yönelik olarak örgütün bütününe kapsayan bir yaklaşımdır ve iyileştirmenin örgütteki herkes tarafından sürekli bir biçimde gerçekleştirmesini amaçlamaktadır. Artık kalite yönetiminin kalite güvencesi sistemi bireysel sistemleri prosedürler ve ihtiyaçların üzerinde bir şemsiye işlevi görmektedir. TKY kalite güvencesinin düzeyinin gerektirdiğine göre bakış açısı ve becerilerin yaratıcılık faaliyetlerinin artırılmasını gerektirmektedir (Ersoy, 2011, s7).

### **1.3. Kalitenin Amacı**

Kalite, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmelerinin, büyüüp geliştirebilmelerinin temel koşulu olarak görülmektedir. Kalite odaklı olmanın amacı, üretimde kalitesizliği önlemektir. Kaliteye gerekli önemin verilmediği durumlarda prestij kaybı, kusurlu ürünlerin iadesi vb. konular işletmenin Pazar kaybına neden olabilecektir. Kalitenin işletmeler açısından taşıdığı amaçları aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür; (Aydoğan, 2006, s.9).

- ❖ Kalite, bir önlemdir,
- ❖ Kalite, müşterinin tatminidir,
- ❖ Kalite, verimlilik,dir,
- ❖ Kalite, esnekliktir,
- ❖ Kalite, bir yatırımdır,
- ❖ Kalite, bir programa uymaktır,
- ❖ Kalite, etkili olmaktır,
- ❖ Kalite, bir süreçtir.

#### 1.4. Toplam Kalite Yönetimi

Günümüzde gittikçe artan rekabet yarışı içinde bütün örgütsel yapılarda yoğun bir şekilde yeniden yapılanma arayışı sürüp gitmektedir. İçinde bulunulan karmaşık ve dinamik çevrenin işletmeler için doğurduğu belirsiz ortam şiddetli bir rekabet duygusunu oluşturmuştur. Bu koşullar içinde rekabetin başarıya ulaşabilmesi için işletmelerin odaklandıkları ilk nokta sadık müşteri kitlesini oluşturmaya yöneliktir. Bu ise müşteriye sunulan üründe kaliteyi yakalamakla mümkün olabilmektedir (Halis, 2013, s.49).

Toplam kalite yönetimi (TKY), uzun vadede, müşterinin tatmin olmasını, hedefleyen, kendi personeli ve toplum için avantajlar elde etmeyi amaçlayan, kalite üzerine yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımına dayanan bir kuruluş yönetim biçimidir (Efil, 2010 s.68).

Toplam kalite yönetimi dar anlamda mal ve hizmet kalitesini geniş anlamda ise kurum veya örgüt ya da organizasyon kalitesini sürekli olarak iyileştirmek için organizasyonda yapılması gereken tüm çabalar şeklinde ifade edilebilir (Yatkın, 2014, s.21).

Kalite uzmanlarından Ishikawa, TKY konusunda oldukça geniş bir tanım yapmıştır. Ishikawa'ya göre "Toplam kalite kontrolü, müşterilerin memnunluk duyarak satın aldıkları ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, tasarımı, üretimi, pazarlanması ve satış sonrası hizmetlerin maliyetlerinin düşürülerek yapılmasıdır. Bu hedeflere ulaşmak için kuruluşun tüm birimleri (üst yönetim merkez bürosu, fabrika, üretim, tasarım, planlama, pazar araştırması, satış, personel, endüstri ilişkiler vb.) birlikte çalışmalıdır. Şirketin bütün birimleri işbirliğini kolaylaştıracak sistemleri yaratmak, standartları hazırlamak ve uygulamak için çaba harcamalıdır (Küçük, 2013, s.44) Bu da ancak; istatistiksel, teknik metotlar, standartlar ve kurallar, bilgisayar metotları, otomatik kontrol, yöneylem araştırması, endüstri mühendisliği, pazar araştırması gibi teknik bilgilerin tam olarak kullanılması ile sağlanır (Yatkın, 2014, s.22).

Türkiye Kalite ödülleri kriterlerine göre Toplam Kalite Yönetimi; müşteri memnuniyetinin, çalışanların memnuniyetinin ve toplam olumlu etkilerin sağlanabilmesi, iş sonuçlarında mükemmelliğe ulaşabilmesi için politika ve stratejilerin, çalışanların, kaynakların ve süreçlerin en uygun bir liderlik anlayışı ile yönetilmesi ve yönlendirilmesidir (Halis, 2013, s.50-51).

Toplam kalite yönetimi felsefesinin temel amacı, işletmede çalışan tüm bireylerin katılımı ile müşteri istek ve ihtiyaçlarını en ekonomik şekilde karşılamaktır (Çakmakkaya, vd. 2015, s.18)

#### **1.4.1. Toplam kalite yönetimin tarihi gelişimi**

Teknolojik gelişmeler, otomasyon, Fordist üretim yapısı, büyüyen rekabet şartları, pazarların gelişmesi ve nihai olarak müşterinin artan önemi, üretimde hassasiyetin önemini gündeme getirmiştir. Üretimde firelerin azaltılması, verimliliğin artırılması dolayısıyla rekabette avantaj sağlanması ürün üretiminde sıfır hatayı yakalamayı gerektiriyordu. Shewhart'ın 1924 yılında istatistiksel kalite kontrol kavramını geliştirmesi, bu alanda yapılan ilk çalışmalardan birisi olarak bilinir. 1940'lı yıllarda üretimde, savaştan kaynaklanan artışla birlikte, test maliyetlerini azaltmak amacıyla istatistiksel kalite kontrol teknikleri geliştirilerek kullanılmıştır. 1950'li yıllarda Dr. Deming'in Japonlara öğrettiği, Japonların da daha önceden bildiği, istatistiksel kalite kontrolün akademisyen olmayanlar tarafından basitçe nasıl kullanılacağıydı. Deming'i takip eden Juran ile birlikte; üst yönetimin faaliyete katılması ve proje geliştirme yöntemiyle kesintisiz hamle düşünceleri gündeme geldi. Ishikawa daha sonra bu gelişmelere, proje işleminin sadece gönüllüler bazında kalmayarak, işçilere kadar indirgenmesi fikriyle katkıda bulundu ve kalite yönetimine takım çalışmaları boyutunu ilave etti. 1950'li yılların sonlarına doğru üretim yapan firmaların büyük bir kısmında kalite geliştirme bölümleri kurulmaya başlanmıştır. 1970'li yıllarla birlikte Japonya'da bir kalite evrimi başlamış ve o dönemlerde Toplam Kalite Kontrol teorisi ve beraberinde Kalite Güvencesi sistemi geliştirilmiştir (Halis, 2013, s.52).

1980'lere yakın bir tarihte Japon şirketlerle şiddetli rekabet sonucunda TKY Amerika Birleşik Devletlerinde de tanıtılmıştır. O zamanlar Amerika'da işlerin durakladığı verimliliğin ürün ve hizmet kalitesinin azaldığı ve ticaret açığının yükselmeye başladığı dönemdir (Deborah 2008 s.9).

Daha az kaynak kullanarak verimliliği ve kaliteyi geliştirmenin gerekliliği ile birlikte kalite arayışı 1980'li yıllarda Toplam Kalite Yönetimi olarak, her firmanın kendi iç dinamiğine göre değişen ve işletmenin tüm fonksiyon ve organizasyonunu içine alan sistemin ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. Toplam Kalite Yönetimi'nin ortaya çıkmasında Amerika ve Japonya arasındaki rekabet önemli bir faktördür (Halis, 2013, s.52).

Toplam kalite yönetimi tam olarak yedi farklı görüşe sahip kalite yazarı tarafından başlatılmıştır. Bu yazarlar: A. Walter Shewhart, W. Edwards Deming, Philip B. Crosby, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, ve Genichi Taguchi. Her uzman başarılı bir eylem için kendi benzersiz planını geliştirmiştir. (Deborah 2008 s.9).

#### **1.4.2. Toplam kalite yönetimi öncüleri**

**Shewhart:** Tarihi gelişim içinde ilk istatistiksel denetim hareketlerinin 1920'lerde ortaya çıktığı görülmüştür. Günümüzde kullanılan istatistiksel kalite denetim tekniklerinin temel ilkeleri, bu yıllarda Bell laboratuvarlarında çalışan Walter Shewhart tarafından geliştirilmiştir. Shewhart, imalatın her aşamasında değişkenlerin var olduğunu, fakat istatistiksel tekniklerin uygulanmasıyla bu değişkenlerin yapı ve nedenlerinin anlaşılabilirliğini göstermiş, denetlenebilir ve denetlenemez değişkenleri incelemiş, 1924'te denetim şemalarını geliştirmiştir. Böylece her görevin yerine getirilmesinde oluşabilecek tesadüfi değişkenlerin sınırlarını tanımlamayı başaran Shewhart, sadece bu sınırların aşılması halinde müdahale edilmesi gerektiğini savunmuştur (Aydoğan, 2006, s.14).

**Deming:** Deming, Japonya'daki çalışmaları ile tanınan ve Japonya'nın kalite ve verimliliğini kökünden değiştiren ünlü Amerikalı bilim adamıdır. Bugünkü Japon

sanayisinin başarısı büyük ölçüde Deming felsefesi ve yöntemlerine bağlıdır. Dr. Deming, kalitenin tüm işletmenin sorumluluğunda olduğunu savunmuş ve İstatistiksel Süreç Kontrol yönetiminin kullanılmasını sağlamıştır (Yatkın, 2014, s.8).

Deming'in kalite alanında en büyük katkısı, Japonya'da Japon yöneticilere ve mühendislere kalite kontrol ve yönetim hakkında teorilerini öğretmesi olmuştur. Japonya'ya ilk ziyareti 1947'de iken, onun Japon endüstrilerinin önemli liderleriyle karşılıklı etkileşimi ve büyük çabaları 1950'de başlamıştır (Petersen.1993).

Muayeneye dayalı kalite kontrolünün geçerli olduğu Taylor döneminde "planla yap gör" şeklinde açıklanan kalite kontrol süreci, Deming tarafından geliştirilmiş ve "Deming Döngüsü" olarak adlandırılmıştır. Planla, yap, sonucu izle ve sonuca göre harekete geç olarak düzenlenen çevrim ile kalitede süreklilik sağlanmıştır (Yatkın, 2014, s.8).

**Philip B. Crosby:** 1960'larda Martin Marietta adlı savunma sanayi şirketinde çalışan Crosby (1926-2001) sıfır hata kavramını geliştirmiş ve "işin ilk başta doğru yapılması" deyimini yaygınlaşmasını sağlamıştır. Crosby kendi geliştirdiği sıfır hata kavramına uygun olarak her türlü hata oranının çok yüksek olduğu örgüt çalışmalarında örgütlerin, sıfır hata hedefine ulaşabilmek için kalite programlarını geliştirip uygulamalarının gerekli olduğunu savunmuştur (Ersoy, 2011, s.67-68).

Crosby'nin kalite yönetimi konusundaki yaklaşımı şu şekilde özetlenebilir:

- ❖ Üst yönetim, kaliteye bağlılığını ve yüksek kaliteye ulaşılması konusunda destek vermeye istekli olduğunu ortaya koymalıdır.
- ❖ Yönetim iyi kaliteye ulaşmada sürekli bir çaba içinde olmalıdır.
- ❖ Yönetim kalite açısından neyi talep ettiğini ve buna ulaşmak için işçilerine ne yapması gerektiğini açıkça ortaya koymalıdır.
- ❖ İş ilk başta doğru yapılmalıdır.

Crosby işletmede kalitede yapılacak iyileştirmeler konusunda yönetimin desteğinin önemine değinmiş, ölçümlerden ziyade sistemde çalışanların kaliteye

yaklaşımlarını değiştiren motivasyon unsurları üzerinde durmuştur (Bumin, 2002, s.87).

**Juran:** Deming gibi kalite konusunda öncülük eden ve kalite yönetimi konusundaki görüşleri ile dikkat çeken isimlerden biride Juran'dır. Kalite literatüre pek çok eser kazandıran Juran, kaliteyi kullanıma uygunluk olarak tanımlamış ve kalitenin bir proje olması gerektiğini ifade etmiştir. Juran, kalite yönetiminin üç aşamalı olduğunu kabul etmektedir; Kalite planlaması, kalite kontrolü ve kalite iyileştirmesi (Ersoy, 2011, s.61).

❖ **Kalite planlaması:** Kalite hedeflerine ulaşmak için hazırlık sürecidir. Kalite planlaması, kalite standartlarına uyma yeteneğine sahip süreçlerin oluşturulması için gereklidir. Kalite planlaması, hem iç hem de dış müşterilerin belirlenmesi, bunların ihtiyaçlarının ortaya konulması ve müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak ürün özelliklerinin geliştirilmesiyle başlar.

❖ **Kalite denetimi:** işlemler sırasında kalite hedeflerini karşılama sürecidir. Burada neyin denetleneceği belirlenir ve ölçüm birimleri oluşturulur. Kalite denetimi düzeltici önlemin ne zaman gerekli olduğunun belirlenmesi için gereklidir.

❖ **Kalitenin iyileştirilmesi:** Bu aşama daha yüksek performans düzeylerine ulaşmaya yönelik faaliyetlerden oluşur. Böylece işleri daha iyi yapmanın yollarının bulunması gerçekleşir.

Juran'ın kalite iyileştirme programı, kalite iyileştirme ihtiyacının ortaya konulmasını, projeleri yönetmek için örgütlenmeyi, nedenlerin belirlenmesini, nedenleri ortadan kaldıracak önlemlerin alınmasını, normal işleyiş koşullarında önlemlerin etkili olduğunun kanıtlanmasını ve iyileştirilmelerin yerleştirilmesi için denetim sağlamasını içerir (Ersoy, 2011, s.61-62).

**Armand Feigenbaum:** Toplam Kalite denetiminin öncüsü olarak bilinmektedir ve 1951 yılında bu konudaki ilk kitap olan Total Quality Control (toplam kalite denetimi) adlı kitabını yayınlamıştır. Feigenbaum, bu kitabında sadece

kalite denetimini istatistiksel açıdan ele almakla kalmamış, aynı zamanda kaliteyi işletme örgütünün bütünü bağlamında incelemiştir (Ersoy, 2011, s.75-76).

Feigenbaum, toplam kalite kontrol ile ilgili iki temel sorumluluk olduğunu kabul etmektedir. Birincisi ürünlere ilişkin kalite güvencesinin sağlanması ikincisi de üretimde optimum kalite maliyetlerinin sağlanması için gerekli yardımın yapılmasıdır (Yatkın, 2014, s.16-17).

**Kaoru Ishikawa:** Ishikawa, Amerikalı kalite uzmanlarının anlattıklarını kendi ülkelerine uyarlayıp daha yeni yöntemler geliştiren Japon kalite öncülerinden biridir. (Halis, 2013, s.75). 1950’de Japon Profesör Koura Ishikawa bir balık omurgası ve kaburgasına benzediği için yaygın şekilde balık kılçığı olarak bilinen görsel analiz diyagramını bir problemin nedenini belirlemede kullanan ilk kişidir (Phillips. 2013).

Ishikawa’nın TKY kavramı aşağıdaki altı ögeye dayanır;

- ❖ Önce kalite gelir, kısa dönemde kar gelmez.
- ❖ Üreticiye değil, tüketiciye yönelik olunmalıdır.
- ❖ Sonraki adım müşteri, aradaki engeller kaldırılmalıdır.
- ❖ Eldeki bilgiyi ve istatistiksel metotları kullan.
- ❖ İnsanlara saygı bir yönetim prensibi olmalıdır.
- ❖ Çok fonksiyonel yönetim (Halis, 2013, s.76).

**Gemchi Taguchi:** Taguchi, kalitenin üretimden önce, tasarım aşamasında başladığını iddia ederek kalite düşüncesinde devrim yapmıştır. Kalite tutarlılığını sağlamak için üretim araçları üzerinde durmak ve zaman kaybetmek yerine, üretim hattındaki dalgalanmalara rağmen yüksek kaliteye ulaşmayı sağlayacak ürün tasarımları geliştirmek gerektiğini ileri sürmüştür. Ona göre ürünlerin kalite özelliklerinin büyük bir kısmı, tasarım aşamasında benimsenmektedir (Ersoy, 2011, s.75-76).

Japon kalite ustası Genichi Taguchi dünya standartlarında kaliteli ürünler için yol olarak “robust” (sağlam, dirençli) mühendislik tasarımı kavramını savunmuştur. Mühendislik ve çalışma koşulları doğal sorunlara rağmen, tasarım ve müşteri memnuniyeti için yeterince “robust” (sağlam, dirençli) ürünler ve süreçler geliştirilmelidir inancı kalite mühendisliği Taguchi sisteminin anahtarıdır (Stephen, 1992).

## **1.5. Hizmet Kalitesi Kavramı**

### **1.5.1. Hizmet kavramı ve hizmet tanımı**

Hizmetlerle ilgili olarak akademik çevreler tarafından genel kabul görmüş ortak bir tanım henüz yoktur. Hizmet kavramının ekonomik ve sosyolojik değerlere göre çok farklı şekillerde ele alınması farklı tanımlara yol açmıştır. Collier'e göre hizmet üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay ya da çabadır (Gümüšoğlu, vd. 2007, s.10-12).

Hizmet, tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır (Yılmaz, vd. 2007, s.301).

Hizmetler, soyut oldukları için tüketiciler tarafından bir fayda ya da bir tatmin olarak adlandırılırlar. Bu anlamda yapılan tanımlardan birisine göre; hizmet, insan ve makinalar tarafından insan gayretiyle üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan ve fiziksel olmayan ürünlerdir (Karahana, 2006, s.27).

Hizmetlerin tanımlanması ile ilgili bir diğer önemli engelde hızla gelişen teknolojidir. Uruguay Round'da oluşturulan GATS (General Agreement On Trade In Services – Hizmetler Genel Anlaşması )'da hizmetler; “Hükümetlerin (kamu yönetimin/devletin) ticari amaç dışında ve herhangi bir başka hizmet sunucusuyla rekabet etmeksizin sundukları hizmetler dışında kalan bütün sektörlerdeki hizmetler” olarak tanımlanmıştır. (Gümüšoğlu, vd. 2007, s.11).

Grönross'un hizmet tanımı ise; farklı derecelerde olmakla birlikte, az veya çok dokunulamaz bir yapısı olan, müşterilerle hizmet personelinin ve/veya sistemlerinin arasındaki etkileşim anında oluşan ve müşteri sorunlarına çözüm olarak sağlanan bir faaliyet veya faaliyetler dizisidir. Grönross'un hizmet tanımında, hizmetin etkileşim boyutu vurgulanmıştır. Bu etkileşim, müşteri ile hizmeti sunan kişi arasında olabileceği gibi, hizmetin sunulduğu çevredeki fiziksel kaynaklarla ve ürünlerle de olabilir(Grönroos 1994).

Avrupa Birliği açısından hizmetin tanımına bakıldığında da; Roma antlaşmasının 60. Maddesinin hizmetleri; “normal olarak bir ücret karşılığı yapılan ve malların, sermayenin ve kişilerin serbest dolaşımı kapsamına girmeyen işler” olarak tanımlandığı görülmektedir (Gümüsoğlu, vd. 2007, s.11).

**Tablo 1. 1:** Tarihi Süreçte Hizmet Tanımları

Fizyokratlar (-1750)	Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler
Adam Smith (1723-90)	Somut (dokunulabilir) bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler
J.B.Say (1767-1832)	Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler
Alfred Marshall (1842-1924)	Oluşturulduğu anda varlık bulan hizmetler
Batı Ülkeler (1925-50)	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler
Çağdaş	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan faaliyet

**Kaynak:** Çatı Kahraman vd. Hizmet Pazarlaması Ve Hizmet Kalitesi 2008, s.33

Hizmet kavramının kapsamını ele alırsak şu özellikler sıralamak mümkündür.

- ❖ Bir tarafın yaptığı iş/ler ya da eylem/ler ile diğerine bir yarar sağlaması ve karşı tarafın gereksinimini karşılaması.
- ❖ Bu eylemlerin belli bir bilgi birikimine ve beceriye dayanması.
- ❖ Yapılanın bir iş/eylem olması nedeni ile soyut nitelik taşıması.
- ❖ Mal ve hizmetlerin genelde iç içe girmiş olması.
- ❖ Hizmetlerin eylemler, süreçler ve etkileşimler sonucu ortaya çıkması.
- ❖ Hizmetlerin anında tüketilen üretimler olması.

- ❖ Hizmetlerin maddi çıktılarının olmaması (Gümüőođlu, vd. 2007, s.12-13).

### 1.5.2. Hizmetlerin sınıflandırılması

Hizmet kavramının tanımlanmasında yaşanan karmaőa, kapsamını belirleme ve sınıflandırma alanlarına da yansımıştır. Gerçekte farklı çeşitleri olan hizmetler farklı yazarlarca farklı esaslara göre sınıflandırılmıştır. Hizmetlerin sınıflandırılmasında en yaygın kullanılan ölçüt, gerçekleştirilen faaliyet veya eylem türünün belirlenmesidir (Gümüőođlu, vd. 2007, s.13).

Bu konuda yapılan en genel temel sınıflandırma hizmetleri iki grupta toplamaktadır:

- ❖ Bir mübadele (değişim) ya da işlemin esas konusu olan hizmetler ya da daha kısa bir deyimle “pazarlanan nesne” araç kiralama gibi hizmetler.
- ❖ Bir fiziksel malın tamamlayıcısı olan hizmetler; bilgisayar ile ilgili teknik bilgilerin verilmesi gibi hizmetler.

Bu ikili ayrıma ek olarak, işletmeleri ve süreçleri bakımından hizmetlere bakıldığında, sürecin yapısına, (somut/soyut) ve hizmet üretimi sırasında müşterinin fiziksel varlık boyutuna bağlı olarak, hizmetler üç kategoride de incelenebilir:

- ❖ **Kişilerle İlgili Hizmetler:** Müşteriler tarafından doğrudan hissedilebilen eylemleri içerir. Bu hizmetler müşterilerin üretim anında tüketim gerekliliği nedeniyle, üretim sürecinin parçaları olmalarını gerektirir. Yolcu taşımacılığı, sağlık hizmetleri ve konaklama hizmetleri gibi işlerde ya müşteri hizmet sunulan yere gider ya da hizmet sunanlar müşterinin bulunduğu yere gelmelidir.

- ❖ **Eşya ili ilgili hizmetler:** Fiziksel nesnelerin değerlerini, müşterilerin lehine artırmak için yapılan soyut eylemlerdir. Mal taşımacılığı, eşya onarımı, araç bakım, temizlik gibi konular bu çeşit hizmetlere örnektirler.

- ❖ **Enformasyon (bilgiye) dayalı hizmetler:** Küresel strateji geliştirme açısından değer yaratmak amacıyla bilgiyi toplama, yönlendirme, yorumlama ve aktarmaya bağlı olmaları yüzünden en ilginç grubu oluşturur. Muhasebecilik,

bankacılık, danışma, eğitim, sigorta, gazetecilik, hukuki işler bu gruba girer (Gümüšođlu, vd. 2007, s.14).

Dolye (2008) ise hizmetleri sekiz grupta toplayarak sınıflandırmıştır:

**Tablo 1. 2:** Hizmetlerin Sınıflandırılması

SINIF	ÖRNEK
Mülkiyet Kamu Özel	Sağlık, Güvenlik Bankacılık, Ulaştırma
Amaçlar Kâr amaçlı Kâr amaçsız	Kuaförlük hizmetleri, Sigortacılık Eğitim, Hayır işleri
Rekabet Derecesi Tekel (Monopol) Rekabetçi	Su, Elektrik dağıtım Danışmanlık, Finansal hizmetler
Pazarın Tipi Tüketici Endüstriyel	Perakende, Çocuk bakımı Reklâm, Danışmanlık
Gelir Kaynağı Tüketiciler Bağışlar Vergiler	Hava taşımacılığı, Kuru temizleme Hayır Kurumları Güvenlik, Sağlık
Müşteri Teması Yüksek Düşük	Sağlık, Kuaför Posta, Otopark
Çalışanların Niteliği Nitelikli Niteliksiz	Avukatlık, Muhasebe Ev temizliği, Hamallık
Üretim Faktörü Yoğunluğu Emek Yoğun Sermaye Yoğun	Eğitim, Sağlık İletişim, Kamu taşımacılığı

**Kaynak:** Gümüšođlu, vd. 2007, s.15

Tablo 2’de görüldüğu gibi, temel ayrımlardan birisi kamu ve özel sektör ayrımıdır. Özel sektör hizmetleri oldukça çeşitliken, kamu hizmetleri göreceli olarak daha sınırlıdır. Konuya ilişkin bir başka önemli ayırım da pazardaki rekabetçilerdir. Elektrik, su hizmetleri ve son zaman kadar iletişim gibi bazı sektörler

özellikle tekel (monopol) pazar yapısı özelliği göstermektedir. Bu hizmetlerin bir bölümü yasalar ve dolayısıyla devlet tarafından düzenlenmektedir. Bu gibi sektörler, çoğunlukla müşteri hizmetleri ve yenilik kültüründen yoksun olurlar. Son zamanlarda özel sektör işletmelerinin de bu alanlara yönelmesi ile rekabet kültürünün yerleşmesi ve müşteri tatminine yönelik uygulamaların arttığı görülmektedir.

Müşteri "temas düzeyinin" derecesi de konuya ilişkin sınıflandırmada kullanılan önemli ölçütlerden birisidir. Yüksek temas düzeyine sahip olan hizmetler insanlar tarafından yönetilirken, düşük temas düzeyine sahip olanlar ekipmana (araç-gerece) dayalıdır. İşletmenin kâr amaçlı olup olmaması, faaliyette bulunduğu pazarın tipi, çalışanların nitelikli olup olmaması, gelir kaynakları ve kullanılan üretim faktörünün yoğunluğu da sınıflandırmada kullanılan diğer ölçütlerdir ( Gümüšoğlu, vd. 2007, s.13-14).

Amerikan Pazarlama Derneği (American Marketing Association) de, hizmetleri şu şekilde sınıflamaktadır;

- ❖ Sağlık Hizmetleri,
- ❖ Finansman Hizmetleri,
- ❖ Profesyonel Mesleki Hizmetler,
- ❖ Konaklama, Seyahat ve Turizm Hizmetleri,
- ❖ Spor, Sanat ve Eğlence Hizmetleri,
- ❖ Kamu Yararına, Kısmi Kamu Yararına ve Kâr Amacı Gütmeyen Hizmetler,
- ❖ Dağıtım Kanalı, Fiziksel Dağıtım ve Kiralama Hizmetleri,
- ❖ Eğitim ve Araştırma Hizmetleri,
- ❖ İletişim Hizmetleri,
- ❖ Bireysel ve Bakım-Onarım Hizmetleri (Gümüšoğlu, vd. 2007, s.32-33).

### **1.5.3. Hizmet kalitesi kavramı**

Günümüz Pazar koşullarında müşterileri elde tutmak tartışmasız önem taşımaktadır. Bir zamanlar toplam kalite rüzgârı ile birlikte, şirketler ürün odaklı

düşünmekte ve ürettikleri ürünler ile rakiplerden farklılaşabilirken; günümüzde artan rekabet ve ileri teknoloji imkânlarından dolayı şirketlerin ürünleri giderek birbirine benzemekte ve bu yüzden firmalar kendilerini rakiplerinden farklılaştıramamaktadırlar. Globalleşme ve küresel rekabet ile birlikte günümüzün rekabetçi ortamında neredeyse bütün ürünler mükemmel konumdadır. Artık ürün ve fiyat bazlı rekabet ile avantaj sağlanamamaktadır. Bu nedenle rakip firmalardan farklılaşmanın tek yolu, müşterilere kusursuz hizmet sunmak ve müşteri memnuniyetini sağlamaktır (Çatı, 2008, s.237)

Hizmet kalitesi, somut özellikleri çok fazla içermemesinden dolayı kavranması, uygulanması ve denetimi açısından belirsiz ve karmaşık bir kavram olarak görülmektedir (Çakmakçaya, vd. 2015, s. 23).

Hizmet kalitesi üzerinde anlaşılmış ve kabul gören tek bir tanım yoktur. Çünkü kalite anlayışı müşterilerin davranışsal özelliklerine, ekonomik durumuna, eğitim durumuna ve sosyal statüsüne bağlı olarak değişkenlik gösterebilen, herhangi bir standardı olmayan, objektiflikten uzak bir kavramdır. (Gümüsoğlu, vd. 2007, s.32-33).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) müşterilerin hizmet kalitesini nasıl değerlendirdiklerini anlamaya yönelik yaptıkları çalışma sonucunda hizmet kalitesini, müşterilerin hizmet algıları ile beklentileri arasındaki farkın derecesi ve yönü olarak tanımlamıştır.

Hizmet kalitesi tanımlamasında iki perspektif bulunmaktadır: içsel ve dışsal. İçsel görüşe göre hizmet sıfır hata ile verilmelidir. Başka bir deyişle, en başından her şeye doğru ve normlara uygun yapılmalıdır. Dışsal perspektifte ise hizmetin kalitesi müşterilerin algılamaları, beklentileri, memnuniyetleri ve tutumları ile açıklanmaktadır. Müşteri bilinci artarken, Müşterilerin beklentileri ve talepleri hızla değişirken dışsal görüşte giderek önem kazanmaktadır (Çatı, 2008, s.237)

Özetlemek gerekirse;

❖ Müşterilerin aldıkları hizmet kalitesini değerlendirmesi aldıkları ürünün kalitesini değerlendirmelerinden daha zordur.

❖ Müşterilerin hizmet kalitesi algılamaları, alınan hizmetin performansı ile beklentilerin karşılaştırılması sonucu oluşmaktadır.

❖ Kalite değerlendirmeleri sadece hizmetin sonucuna bakılarak değerlendirilmez, hizmetin veriliş süreci de kalite değerlendirmesinde önemli rol oynamaktadır (Çakmakkaya, vd. 2015, s. 23)

#### 1.5.4. Hizmet kalitesi türleri

Hizmet kalitesi, servis potansiyeli, hizmet süreci veya hizmet sonucu ile ilgilidir. Servis potansiyeli olarak çalışanın yeteneği, hizmet süreci performansı olarak hizmet hızı, sonuç kalitesi olarak müşteri isteklerini yerine getirme başarısını örnek verilebiliriz. Hizmet kalitesini en iyi şekilde anlayabilmek, uygulayabilmek, ölçebilmek için, hizmet kalitesi ile ilgili kavramlarının bilinmesi gerekmektedir (Çakmakkaya, vd. 2015, s. 23-24).

❖ **Yaşanan Kalite:** Yaşanan kalite, hizmetin verilmesi esnasında işletmenin hizmeti nasıl sunduğunun müşteri tarafından algılanmasını ilgilendiren bir kavramdır.

❖ **Beklenen Kalite:** Müşterilerin edinmek istedikleri hizmetten beklentileri olarak tanımlanır.

❖ **Algılanan Kalite:** Müşterilerin beklentileri ile algılamaları arasındaki farkın pozitif yönlü mü yoksa negatif yönlü mü olduğu ile ve bu farkın mutlak büyüklüğü ile ilgilidir.

#### 1.5.5. Hizmet kalitesinin boyutları

Christian Gronroos (1984) ise bir hizmetin toplam kalitesinin teknik kalite, işlevsel kalite ve firma imajı şeklinde üç bileşenden oluştuğunu söylemektedir. Teknik kalite (hizmet olarak ne verildiği), fonksiyonel boyut (hizmetin “nasıl” sağlandığı) ve firma imajı.

Jarmo Lehtinen ise, hizmet kalitesini “süreç kalitesi” ve “çıktı” kalitesi olarak ele almıştır. Süreç kalitesi, müşteri tarafından hizmetin elde edilişi esnasında

değerlendirilen kalitedir. Çıktı kalitesi ise hizmet yerine getirildikten sonra müşteri tarafından değerlendirilir. (Çakmakkaya, vd. 2015, s. 23-24).

Hizmet kalitesi boyutlarıyla ilgili bir diğer kavramsal çalışma da Rust ve Oliver tarafından yapılmıştır. Rust ve Oliver çalışmalarında, üç bileşenli hizmet kalite algılanması modelini önermişlerdir. Bu modele göre müşteriler hizmet kalitesini değerlendirirken üç ana unsuru göz önüne almaktadırlar: (Çatı, 2008, s.246)

- ❖ Müşteri ve hizmet sağlayan /şirket çalışanı etkileşimi işlevsel ya da sürecin kalitesi,
- ❖ Hizmetin verildiği çevre (ambiyans tesisin dizaynı, sosyal faktörler gibi),
- ❖ Hizmetin sonucu (teknik kalite).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesiyle ilgili olarak birçok araştırma yapmışlardır. 1985 yılında, hizmet kalitesini ölçmek amacıyla bir ölçek geliştirmişlerdir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) yaptıkları mülakatların odak noktalarından hareketle hizmet kalitesinin 10 boyutunu tanımlamışlardır. Hizmetten beklentiler, hizmet öncüleri, hizmet deneyimleri bu bahsedilen on kategori içinde değerlendirerek müşterilerden mülakatlarda sorulan sorular bağlamında yorumlar istenmiş ve boyutlar hakkında tanımlara ulaşmışlardır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapılan odak grup araştırmasından sonucunda geliştirilen hizmet kalitesinin belirleyicileri olan boyutlara bakarsak: -

**Güvenilirlik:** Performans ve bağımlılığın uyumunu içerir buda şu anlama gelir; firmanın, ilk deneyimde hizmeti doğru bir şekilde gerçekleştirmesi ve aynı zamanda firmanın verdiği sözleri yerine getirmesidir. Özellikle de şu üç noktayı ilgilendirir: ( Parasuraman 1985).

- ❖ Faturalarda doğruluk
- ❖ Kayıtların eksiksiz ve doğru bir şekilde arşivlemek,

- ❖ Söz konusu hizmeti belirtilen zamanda yerine getirmek.

**Heveslilik:** çalışanların hizmeti sunmak için istekli ve hazır olması müşteriye yardımcı olma istekliği ve hizmetin zamanında verilmesi (müşteriye hızla geri dönme hizmetin hemen verilmesi gibi...) ( Çatı, 2008, s.247).

**Yeterlilik:** Söz konusu hizmeti yerine getirmek için gerekli olan bilgi ve yeteneklere sahip olma durumudur. Üç maddeden oluşur; ( Parasuraman 1985).

- ❖ İlgili kişinin yetenek ve bilgiye sahip olması
- ❖ Pratikte yardımcı olan personelin, yetenekte bilgiye sahip olması
- ❖ Örgütün araştırma kapasitesidir.

**Erişebilirlik:** İlişki kolaylığı yaklaşımını ortaya koyar. Dört madde de incelenir; ( Parasuraman 1985).

- ❖ Hizmete telefon aracılığıyla kolayca ulaşabilmek
- ❖ Hizmete ulaşım zamanının çok geniş ve çok uzun olmamasıdır.
- ❖ Hizmetin yerine getirildiği saatlerin uygun saatler olmasıdır.
- ❖ Söz konusu hizmetin verildiği mekânın uygun olmasıdır.

**İncelik veya Nezaket:** Bu boyut saygı, dikkate alma, kibarlığı, hürmet gösterme ve arkadaş canlısı gibi ilgili kişinin müşteriye gösterdiği yaklaşımlardır. Bu ilgili kişi telefona bakan rsepsiyonist, telefon operatörleri ya da her türlü kontağı saylayan kişiler olabilir. Bununda iki maddesi vardır; ( Parasuraman 1985).

- ❖ Müşterinin elindeki nesnenin dikkate alınması değerlendirilmesidir.
- ❖ İlgili kişinin yani bir kamu hizmeti yürütmesinden dolayı temiz ve şık olmasıdır.

**İletişim:** Öncelikle müşteriye anladığı dilde onu bilgilendirmektir. Aynı zamanda müşterileri dinlemektir. Şirketin farklı farklı müşterileri için kullandığı dili ayarlamasıdır. Eğitim düzeyi yüksek müşteriyle görüşme düzeyinde bir fark

yaratabilmekle beraber basit ve anlaşılır bir şekilde hizmet ile ilgili izahta bulunabilmektir ( Parasuraman 1985).

**Güvence (itibar):** Şirketin güvencesi bir kere güvenilebilirlik, inanılabilirlik ve dürüstlük konularını içerir. Müşteriyi ruhsal olarak ikna etmekle ona çıkarının en iyi ne olabileceğini ona anlatmakla anlaşılabilir. Bununda dört maddesi vardır; (İslamcıoğlu, 2006, s.147).

- ❖ Şirketin ismi
- ❖ Şirketin algısı
- ❖ Şirketin ilgili kişilerinin kişilik yapısı
- ❖ Müşterilerle kurulan ilişkilerin ne derecede satışa yol açtığı satışla sonuçlandırılmıştır. ( Parasuraman 1985).

**Güvenlik:** Her türlü kuşkudan riskten ve tehlikeden uzak olma durumudur( Parasuraman 1985).

- ❖ Fiziksel güvenlik
- ❖ Finansal güvenlik
- ❖ Gizlilik

**Müşteriyi anlamak:** Müşterinin ihtiyaçlarını anlamak üzerinde etkide bulunmaktır. Oda üç maddede incelenebilir; ( Parasuraman 1985).

- ❖ Müşterinin özel ihtiyaçlarını öğrenmek
- ❖ Bireyselleştirilmiş bir dikkat sunmaktır müşteriye
- ❖ Sürekli gelip giden müşteriyi tanımak veya tanımlamaktır.

**Fiziksel özellikler:** Hizmetin fiziksel ya da maddi ya da görünür varlığına odaklanır(Rodrigo, 2014). Dört maddede incelenebilir:

- ❖ Fiziksel olanaklar
- ❖ Kişilerin varlığı

- ❖ Hizmeti sunmak için kullanılan alet ve edevatlar
- ❖ Hizmetin maddi temsiliyeti yani fiziksel temsiliyeti mesela yani bir banka çeki ya da plastik kredi kartı gibi. (Parasuraman 1985).

### **1.5.6. Toplam kalite yönetiminde hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri**

Hizmet kalitesi kavramı içerik, tanım, model ve ölçüm konularında son derece zengindir. Birçok araştırmacı konuyu farklı yöntemler kullanarak değişik bakış açılarından ele almıştır. Hizmet kalitesi literatürü incelendiğinde, her araştırmanın konu üzerinde yapılan önceki araştırmalarını temel alarak geliştirdiği ardışık bir süreç olduğu görülür (Çatı, 2008, s.255).

Hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet kalitesi iyileştirme veya geliştirme sürecinin de ilk aşamasını oluşturmaktadır. Eğer bir işletme mevcut hizmet kalite düzeyi hakkında doğru bilgilere ulaşabilirse, daha sonra yapılması gerekenler konusunda daha etkili adımlar atabilecektir (Çakmakkaya, vd. 2015, s.30-31).

Literatürde geliştirilen çok sayıda hizmet kalitesi ölçüm modeli bulunmaktadır. Bu modellerin bazıları; Servqual, Grönross, Kritik Olay Yöntemi ve Servperf modelleridir. Ancak bu modeller arasında Grönross'un hizmet kalitesi modeli ile Parasuraman, Berry ve Zeithaml'ın geliştirdiği Servqual boşluk modeli, farklı hizmet sektörlerinde kalitenin değerlendirilmesinde en çok üzerinde durulan modellerdir (Kozak, 2011, s186).

#### **1.5.6.1. Servqual Yöntemi**

Hizmetten kalite beklentisi tüketiciden tüketiciye değişkenlik gösterdiği için detaylı bir şekilde müşteri beklentilerini saptayabilmek gerek zaman gerekse maddi açıdan işletmeyi sıkıntıya sokabilir. Bu yüzden SERVQUAL ve benzeri ölçekler geliştirilmiştir (Çelik, vd. 2007 s.235). Parasuraman 1985 yılında Servqual modelinin hizmet kalitesinde müşteri algısını ölçmek için kavramsal çerçevesini oluşturmuştur. Daha sonra da Parasuraman vd. bu modeli geliştirmişlerdir. Bu model finansal hizmetler sektörü içerisinde gerçek anlamda uygulanmasına rağmen telekomünikasyon, sağlık ve konaklama gibi diğer hizmet sektörlerinde genel

memnuniyeti ölçmek ve bu hizmetlerin öteki bileşenlerini ölçmek test etmek için kullanılmıştır.

Servqual ölçeği hizmet kalitesinin oldukça belirleyici anlamda müşteri beklentileri ve algıları arasındaki farkı tanımlamak ve pratikte sunulan hizmeti ortaya koymak için kullanılmıştır. Parasuraman, Berry ve Zeithaml hizmet kalite boyutlarını dört farklı hizmet grubunu kapsayan bir araştırma sonunda 10 hizmet bileşenine ayırmışlardır. 10 hizmet boyutunu da faktör analizine sokarak Servqual adı verilen 5 boyut ve 22 sorudan oluşan hizmet kalitesi ölçüm aracını geliştirmişlerdir. Yeni ölçekte 10 boyut arasındaki fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik boyutları korunmuş bunun dışında kalan boyutlar ise empati ve güvence boyutlarıyla ölçüğe dahil etmiştir. Güvence boyutu inanılrlık, güvenlik, yetenek, ve nezaket; empati boyutu ise müşteriye anlama, ulaşılabilirlik ve iletişim boyutlarını kapsamaktadır.

	Yeni Servqual Boyutları				
Orijinal On Boyut	Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	Heveslilik	Güvence	Empati
Fiziksel Özellikler	■				
Güvenilirlik		■			
Heveslilik			■		
Yeterlilik				■	
Nezaket				■	
Güvenilirlik				■	
Güvenlik				■	
Erişim					■
İletişim					■
Müşteriye Anlama					■

**Şekil 1. 2:** Yeni Servqual Boyutları

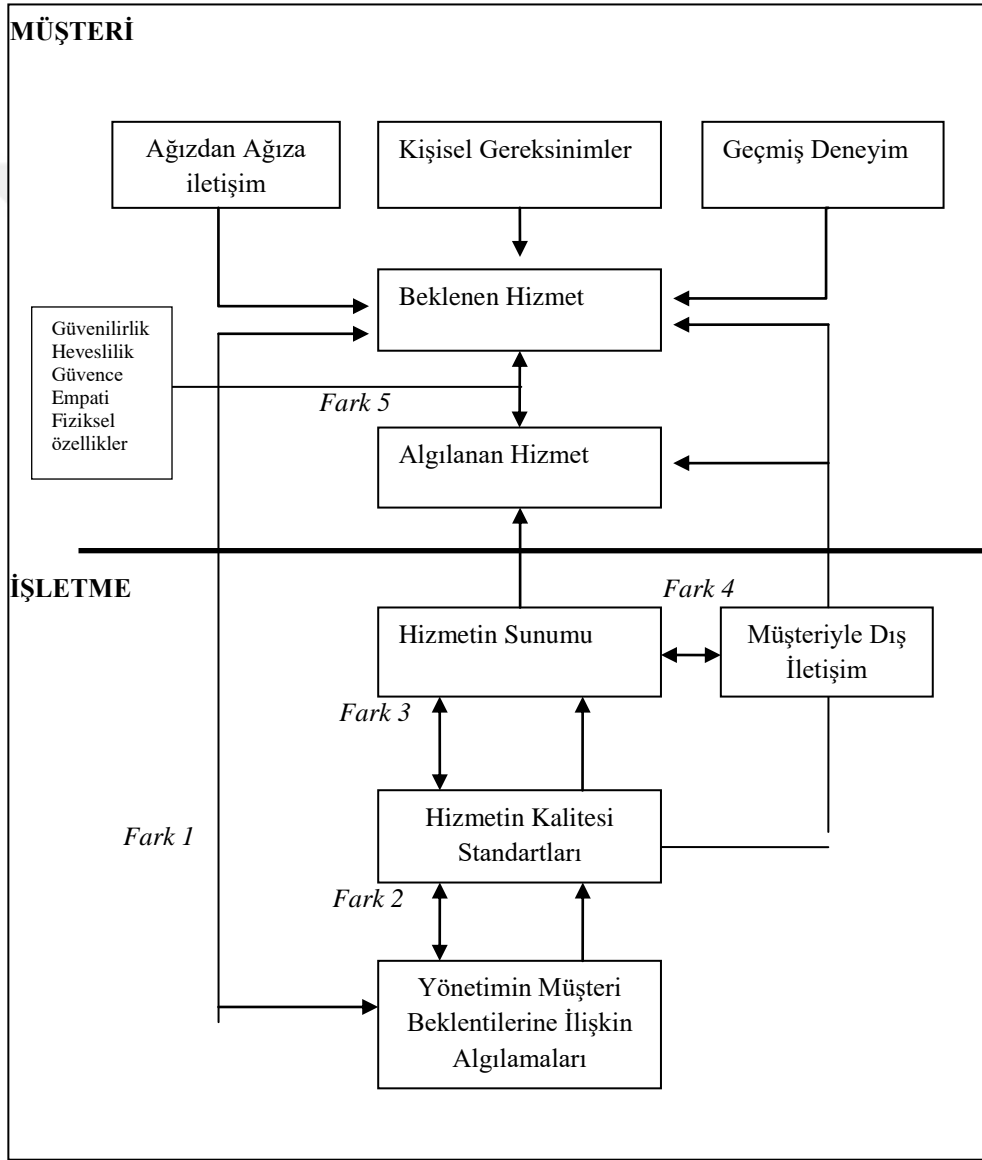
**Kaynak:** Correspondence between SERVQUAL Dimensions and the Original Ten Dimensions. From Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990, p. 25.

Son yıllarda SERVQUAL ölçeği sık sık müşteri memnuniyeti ölçmek için kullanılmaktadır. Araştırmacılar Servqual ölçeğinin kullanılmakta olan tarzını müşteri memnuniyeti için desteklemektedirler. Bu arada araştırmacılar bu ölçeklerin geliştirilmesi için daha çok araştırmanın yapılması gerektiğini önermişlerdir (Kanthi, 2005).

Servqual ölçeği hizmet kalitesinin bir hizmetin müşterinin hangi ihtiyaçlarına ve beklentilerine karşılık olabileceğini belirlerken hizmetin bu şekilde tanımlanabileceği önerisini dikkate alır. Böylece hizmet kalitesi hizmetteki müşteri beklentileri ve algıları ile pratikte sunulan hizmet arasındaki farkı tanımlayabilir. Hizmet kalitesi oldukça önemlidir çünkü kalitedeki herhangi bir sıkıntı, firma yönetiminin hizmet kalitesi konusunda içine düştüğü bir yanlış veya durum müşterinin isteklerini yorumlayamama anlamında ve o işin komple çökmesine ya da önemli oranda olası iflaslara yol açabilir. Daha önceden geliştirilen birçok yöntem kapsamlı anlamda hizmetteki müşteri algılarına odaklanıp müşterinin mevcut hizmet sunumu konusunda neler düşündüğünü ölçmekteydi. Servqual ölçeği müthiş derecede önemli görülmüştür. Çünkü bu ölçek aynı zamanda müşteri beklentilerini yeterli oranda anlama ve algılamaya odaklanıyordu. Fakat müşteri beklentilerini değerlendirmek ve anlamak o kadar da kolay bir iş değil çünkü müşteriler hem gerçek olarak ne istediklerini bilemezler hem de tam olarak ne istediklerini anlatmazlar. Tüm bu bahsettiğimiz konular Servqual metodunun hizmet firmalarında kalite yönetimini fonksiyonel etkilerini anlamaya odaklanması bağlamında oldukça önemli bir ölçek olmasının sebebidir (Kanthi, 2005).

SERVQUAL yönteminde, müşterilerin hizmeti almadan önce belirlenen değişkenler ile ilgili olarak beklentileri elde edilmekte, hizmeti alındıktan sonra beklentileri ile algıladıkları hizmet kıyaslanmaktadır. Eğer müşterinin algıladığı hizmet, beklentilerini karşılıyor ise, algılananlar ile beklenenler arasında ya fark olmayacak ya da çok az bir fark olacaktır. Sonuçta hizmet kalitelidir şeklinde değerlendirme yapılabilecektir (Çakmakkaya, vd. 2015, s.29).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) müşteri beklentilerini ve algılamalarını ölçmek, böylelikle hizmet kalitesine yönelik kavramsal bir model geliştirebilmek amacıyla bir dizi çalışmalar yapmışlardır. Modele ilişkin verileri toplamak için yöneticilere ve müşterilerle görüşmeler sonunda ortaya çıkan yargılar “kavramsal hizmet kalitesi modelini” meydana getirmiştir. Böylelikle müşterilerin hizmetten beklentileri ile hizmeti sunan işletmeler arasındaki farklar belirlenmiştir.



**Şekil 1.3:** Hizmet Kalitesi Modeli

**Kaynak:** Parasuraman,A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4).

### **Fark 1:** Müşteri beklentisi ile yönetici algısı arasındaki fark

Bir hizmet kalitesinde müşterilerin beklentisi hakkında ki birçok yönetici algısı odak gurupları içerisinde ortaya çıkan müşteri beklentilerinde belli olur; yönetici algıları ile müşteri beklentileri arasındaki büyük farklar aşağıdaki örnekte ortaya konulmuştur.

Bu fark, müşteri beklentilerinin hizmeti sağlayan işletme tarafından doğru algılanamaması sonucu olabilir. Örneğin bir banka yönetiminde, müşterilerin beklentilerinin daha az bekleme süresi olduğu varsayılmış olabilir. Ancak eğer gerçek müşteri beklentisi daha güler yüzlü bir çalışan profili ise bankanın müşteri beklentilerini doğru algılayamadığı söylenilir ( Parasuraman 1985).

İşletmeler müşteri beklentilerini doğru algılayabilmek için kalite standartları kurmalıdır. Bu farkın en aza indirgenebilmesi için; Pazar araştırmalarının iyi yapılması, üst düzey yöneticiler ile sahada birebir müşteri ile temas halinde olan çalışanlar arasında iyi bir iletişim ağı kurulmalı, bu iletişimin olabildiğince doğrudan ve yüz yüze olması gerekmektedir. Yapılan pazar araştırmalarına bağlı olarak üst düzey yöneticilerce kurulan kalite standartları sahada hizmeti sunan çalışanlara en iyi şekilde aktarılmalıdır (Çakmakkaya, vd. 2015, s.30-31).

Yönetici algıları ve müşteri beklentileri arasındaki fark, müşterinin hizmet kalitesini değerlendirmesinde bir etkisi olacağı tahmin edilmektedir. (Parasuraman 1985).

### **Fark 2:** Yönetim algısı ile hizmet kalitesi özelleştirilmesi arasındaki fark

Müşteri beklentilerini doğru algılamalarına rağmen, işletmelerin bunları doğru yansıtacakları kalite standartlarını, tasarımlarını oluşturamamasından kaynaklanır. Örneğin, bir nakliye firmasında asıl müşteri beklentilerinin hızlı bir sevkiyat olduğu doğru algılanmış olmasına rağmen, bu hızlı sevkiyatın ne kadar süreyi kapsadığının standartlaştırılamaması bu farkı oluşturan örneklerden biridir. Bu farkı en aza düşürmek için işletmenin kaliteye finansman ayırması, kaliteye destek

vermesi ve kaliteyi bir amaç olarak edinmesi gerekmektedir. İşletme içindeki görevler standartlaşmalı, uygun donanım ve yazılım teknolojileri kullanılmalıdır (Çakmakkaya, vd. 2015, s.30-31).

Ürün kalitesi tartışmalarına baktığımızda 1983 basımı kitabında GARVİN şunu söylemektedir; Kalite sorunlarına yönetici aklının yaklaşımındaki ciddiyet değişmektedir. Defosu olmayan ürünlere inandığını söylemek bir şeydir, fakat daha önemlisi olan şudur ki sürekli olarak bu inançla hareket etmek ve bu konuda bilgilendirici bir yoğun programla davranmak başka bir şeydir. Garvinin bu gözlemleri hizmet sektöründeki bütün iş alanlarına uygulanabilir. Kısacası birçok etken örneğin kaynak sınırlamaları piyasa koşulları ya da yönetim farklılıkları müşteri beklentilerinin yönetim algıları ile bir hizmet için oluşturulan mevcut uygulama arasında büyük bir fark ortaya çıkarabilmektedir. Bu fark müşterinin kalite algılarını etkileyen bir fark olarak ortaya çıkmaktadır (Parasuraman 1985)

Müşteri beklentileri ile firmanın hizmet kalitesi uygulamalarının yönetsel algılamaları arasındaki fark, müşterinin bakış açısından hizmet kalitesini etkileyeceği tahmin edilmektedir (Parasuraman 1985).

### **Fark 3:** Hizmet kalitesi uygulamaları ile hizmet sunumu arasındaki fark

Doğru olarak tasarlanmış bir hizmet kalitesinin müşteri beklentilerini karşılayacak şekilde müşteriye doğru olarak aktarılamamasından kaynaklanan farktır (Çakmakkaya, vd. 2015, s.30-31).

Hizmeti iyi bir şekilde gerçekleştirebilmek ve müşterilere doğru bir şekilde davranabilmek için rehberler ya da uygulama çizelgeleri olsa da yüksek kaliteli hizmetlerin ortaya çıkabilmesi bir kesin değildir (Parasuraman 1985)

Örneğin, bir fast food restoranının telefonla siparişlerinde 30 dakikaya kadar siparişlerin teslim edileceğini bir kalite standardı olarak koyup, ancak ehliyeti olan yeterli sayıda eleman buldurulmaması siparişlerin birikip gecikmesine yol açacak, standartlara ulaşılmasına engel olacaktır. (Çakmakkaya, vd. 2015, s.30-31).

Hizmet sunumu ile hizmet kaliteleri uygulamaları arasındaki fark, müşterinin bakış açısından hizmet kalitesini etkileyeceği tahmin edilmektedir ( Parasuraman 1985).

**Fark 4:** Hizmet sunumu ile dışsal iletişim arasındaki fark

Bir firmanın yaptığı reklamlar diğer tutundurmaları ve müşteri beklentilerini etkileyebilir. Söz konusu firma pratikte sunabileceği hizmetlerden çok daha fazlasını söz vermemelidir ve bu konuda net olmalıdır. Sunulabilecek hizmet miktarından daha fazlasını söz vermek başlangıç beklentilerini artıracaktır. Fakat verilen sözler gerçekleşmediğinde hizmet kaliteleri algılamalarında ciddi bir düşüşe neden olabilir. Örneğin, bir tur şirketinde internette yayımladıkları fotoğraflarla yapılan reklamlarda otobüsleri klimalı, koltukları rahat ve temiz gösterilmekte, ancak bu firmayla tura çıkan müşterilerin, kirli ve rahatsız koltuklarla, ayrıca klimasız bir araçla karşılaşmaları bu tür bir farkın oluşmasına yol açabilmektedir. Özetlemek gerekirse dışsal iletişimler yalnızca bir hizmet hakkında müşteri beklentilerini etkilemekle kalmayıp aynı zamanda sunulan hizmetin müşteri algılamalarını da etkiler ( Parasuraman 1985).

Pratik hizmet sunumu ile hizmet hakkındaki dışsal iletişimler arasındaki farkın, müşterinin bakış açısında hizmet kalitesini etkileyeceği tahmin edilmektedir ( Parasuraman 1985).

**Fark 5:** Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark

İyi bir hizmet kalitesi ortaya koymanın temel anahtarı müşteri beklentilerini karşılamak ve hatta bu beklentilerin üstüne çıkmak gerekliliğidir. Örneğin bir müşterinin bozulan bir aygıtını tamir eden ustanın, aygıtı sadece onarmakla kalmayıp aygıtın niçin bozulduğunu ve bir daha bozulduğunda nasıl tamir edebileceğini müşteriye anlatması, müşterinin beklediği hizmet kalitesini karşılamak hatta beklentinin üzerine çıkıp bu sayede iyi bir hizmet kalitesi ortaya koyabilir.

Sonuç olarak; bir hizmette müşterinin algıladığı kalite beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki farkın doğrultusunu açıkça belirlemektedir (Parasuraman 1985).

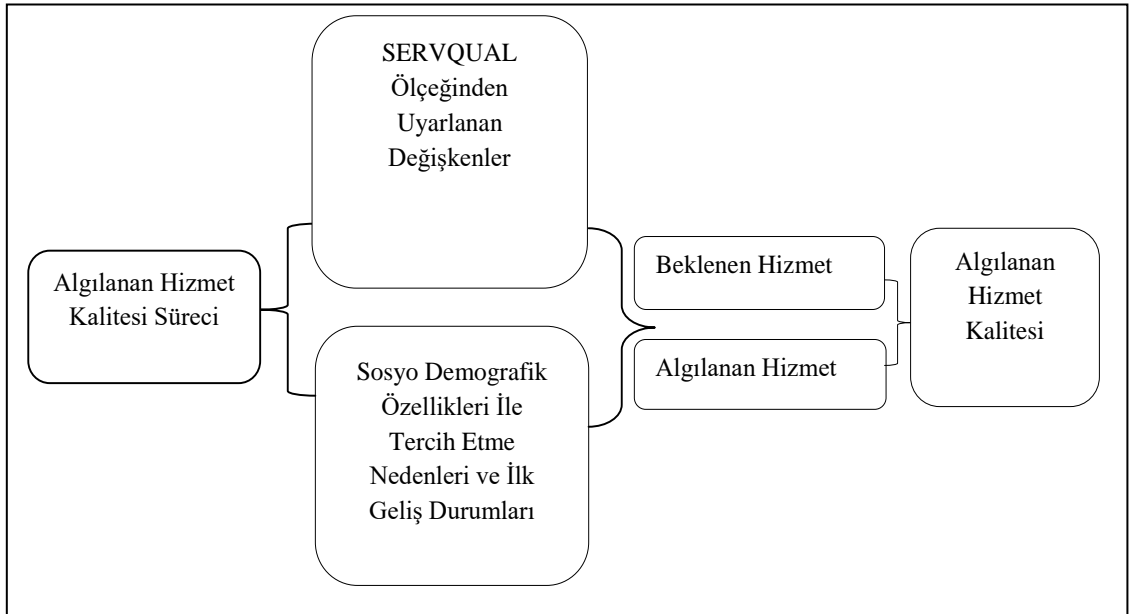
Servqual mantığında hizmet kalitesinin değerlendirilmesi müşterilerin algı-beklenti ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Bu durumda elde edilen faktörler üzerinden SERVQUAL skoru aşağıdaki gibi hesaplanmıştır. Servqual skoru (SQ) olmak üzere = Algı Skoru (A) Beklenti Skoru (B) olarak formüle edilmiştir.

$$SQ = \sum(P-E)$$

SQ = Hizmet Kalitesi

P = Algılama

E = Beklenti (Çakmakkaya, Vd. 2015, s.30-31).



**Kaynak:** Taş, Dersu. "Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçümüne İlişkin Bir Araştırma.

"Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi 4 (2012): 79-102.

### **1.5.6.2. Servperf yöntemi**

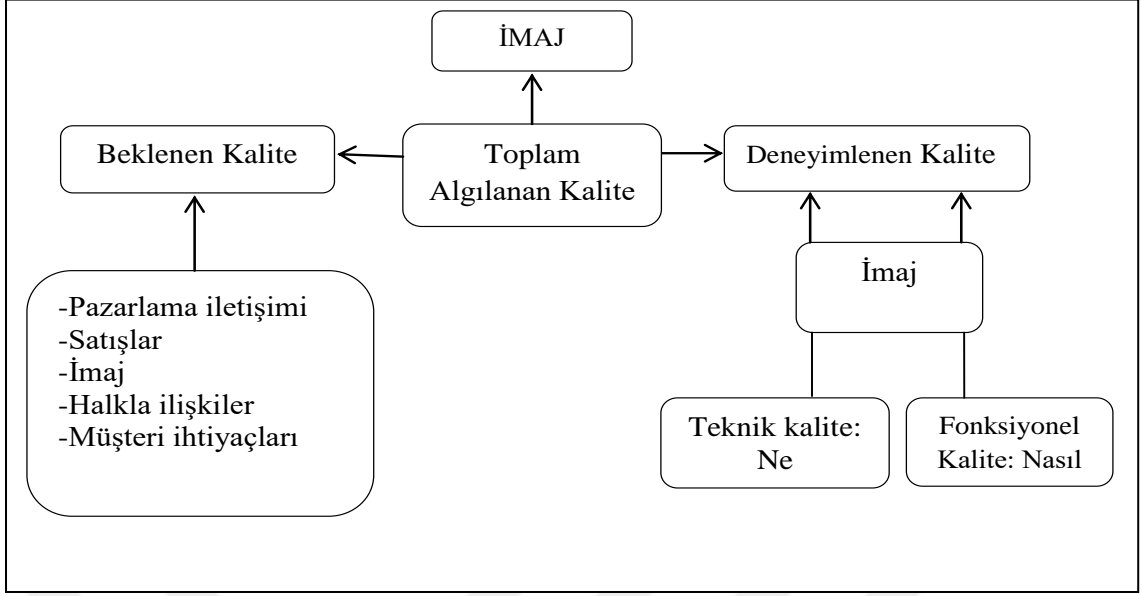
Parasuraman vd. hizmet kalitesini beklenen ile algılanan hizmet arasındaki fark olarak kabul ederken, SERVQUAL ölçeğini desteklemeyen Cronin ve Taylor (1994), Parasuraman ve arkadaşlarının teorisine bir alternatif olarak SERVPERF ölçeğini geliştirmiştir.

Cronin ve Taylor (1992) hizmetin kavramsallığını ve ölçümü ile müşteri memnuniyeti ve satın alma eğilimi arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırmalar hesaplanmış farklılık değerlerini algılarla karşıladıktan sonra, algıların hizmet kalitesi ölçümü için daha iyi bir gösterge olduğu sonucuna varmışlardır ve sadece performansa dayalı ölçüm aracı olan Servperf'i geliştirmişlerdir

Bu modelde Parasuraman, Zeithaml ve Berry' in SERVQUAL modelinde kullandıkları 22 değişken esas olarak alınmış ve işletmenin algılanan performansı olarak uyarlanmıştır. Servqual modelinde beklenti için 22 birim, algı için 22 birim kullanılırken, Servperf modelinde sadece 22 birim kullanılmış ve işletmenin hizmet performansı direk olarak ölçülmüştür. Modelde, Servqual ölçeğinde kullanılan tüketicilerin beklentilerinin ölçülmesine gerek duyulmamıştır (Örs, 2007, s.159).

### **1.5.6.3. Grönroos modeli**

Hizmet kalitesi araştırmacıları öteden beri hizmet kalitesinin boyutları konusunda çok az dikkat ve ilgi ortaya koymuşlardır. Eski çalışmaların çoğu Servqual ölçeğinin ortaya koyduğu içeriği kabul etmişlerdir. Servqual ölçeğinin ardından Avrupa perspektifini deneysel olarak ortaya koyan çalışmalar ortaya çıkmıştır. Bu çalışmalardan bir tanesi de Grönroos Modelidir (James, 2004) Grönroos modeline göre hizmet kalitesi üç boyuttan oluşur; Teknik boyut, Fonksiyonel boyut ve firma imajı boyutu. Bu boyutlar hizmet kalitesi algılamasında bir süzgeç bir filtreleme rolü oynar. (Çakmakkaya, vd. 2015, s. 31-32).



**Şekil 1. 5:** Toplam Algılanan Kalite (Grönross) Modeli

**Kaynak:** Kozak Nazmi vd. Hizmet pazarlaması Ankara 2011,s.187

#### 1.5.6.4. Kritik olay yöntemi

Bu yöntem Flagana'nın 1954 yılında iş performansı ile ilgili kritik gereklilikleri belirlemek amacıyla yaptığı çalışmalara dayanmakla birlikte, müşterilerin hizmetlerden yaralanırken hizmeti sunanlarla etkileşimde bulduklarında yaşadıkları tatmin edici veya tatminsizlik yaratıcı deneyimlerin (kritik olaylar) toplanması ve sınıflandırılmasına dayanmaktadır (Gümüšoğlu, vd. 2007, s.322-323).

Kritik olay yöntemi ile bir çalışanın değerlendirilmesinde, belirlidir dönem içerisinde çalışanların tutum ve davranışlarının izlenmesi söz konusu olduğundan değerlemenin daha objektif olması sağlanır. Gözlemler sonucu elde edilen verilere göre olumsuz davranış ve olaylar ilgili çalışana iletilerek onun olumlu gelişmesine ve eğitilmesine yardımcı olur (Çakmakkaya, vd. 2015, s. 33).

## İKİNCİ BÖLÜM

### TÜRK HUKUK SİSTEMİNDE MAHKEMELER VE İCRA DAİRELERİ

#### 2.1. Türk Hukuk Sistemi

Hukuk kısaca, insanlar arası ilişkileri düzenleyen toplum kuralları olarak tanımlanmakla birlikte her ülkenin kültürü, dili, dini gibi etkenler hukuku etkilemiş olup; farklı toplumlarda farklı hukuk kurallarının varlığına neden olmuştur. Farklı toplumların, farklı hukuk kuralları hukuk sistemleri olarak ifade edilmektedir. Her ülkenin benimsemiş olduğu bir hukuk sistemi bulunmaktadır. Hukuk sistemlerini;

- ❖ Kara Avrupası ( Roma - Cermen ) Hukuk Sistemi,
- ❖ Common Law ( Anglo - Sakson ) Hukuk Sistemi,
- ❖ İslam Hukuku Sistemi
- ❖ Sosyalist Hukuk Sistemi,
- ❖ Diğer Sistemler olarak ayırmak mümkündür.

Türkiye’de benimsenmiş olan hukuk sistemi Kara Avrupa’sı Hukuk Sistemidir. Bu sistem Kara Avrupa’sı ülkelerinde ortaya çıkıp ağırlıklı olarak da bu bölgede uygulanmaktadır. Türkiye, Japonya, Güney Amerika ülkelerinde değişik ölçülerde bu sistem uygulamaktadır. Kara Avrupa’sı hukuk sistemi içinde, özellikle Hıristiyanlığın kabulünden sonra, belirli bir dönem ağırlıklı olmakla birlikte kilisenin etkisiyle kilise hukuku da uygulanmaya başlanmış ve hukuku etkilemiştir. Ancak günümüzde Roma Hukuku ağırlıklı karakteri devam etmektedir (Gözler, 2008, s.3)

Kara Avrupa’sı hukuk sisteminin başlıca özellikleri şunlardır:

**1- Tedvin Edilmiş Olma** - Kara Avrupa’sı hukuk sisteminde hukuk tedvin edilmiştir. Tedvin, yazısız halde bulunan kuralların, yazılı hâle getirilip derlenip kanunlarda toplanması demektir. Kara Avrupa’sı ülkelerinde medenî hukuk alanındaki kuralların derlendiği medenî kanunlar, borçlar hukuk kurallarının

derlendiği borçlar kanunları, ticaret hukuku kurallarının derlendiği ticaret kanunları vardır.

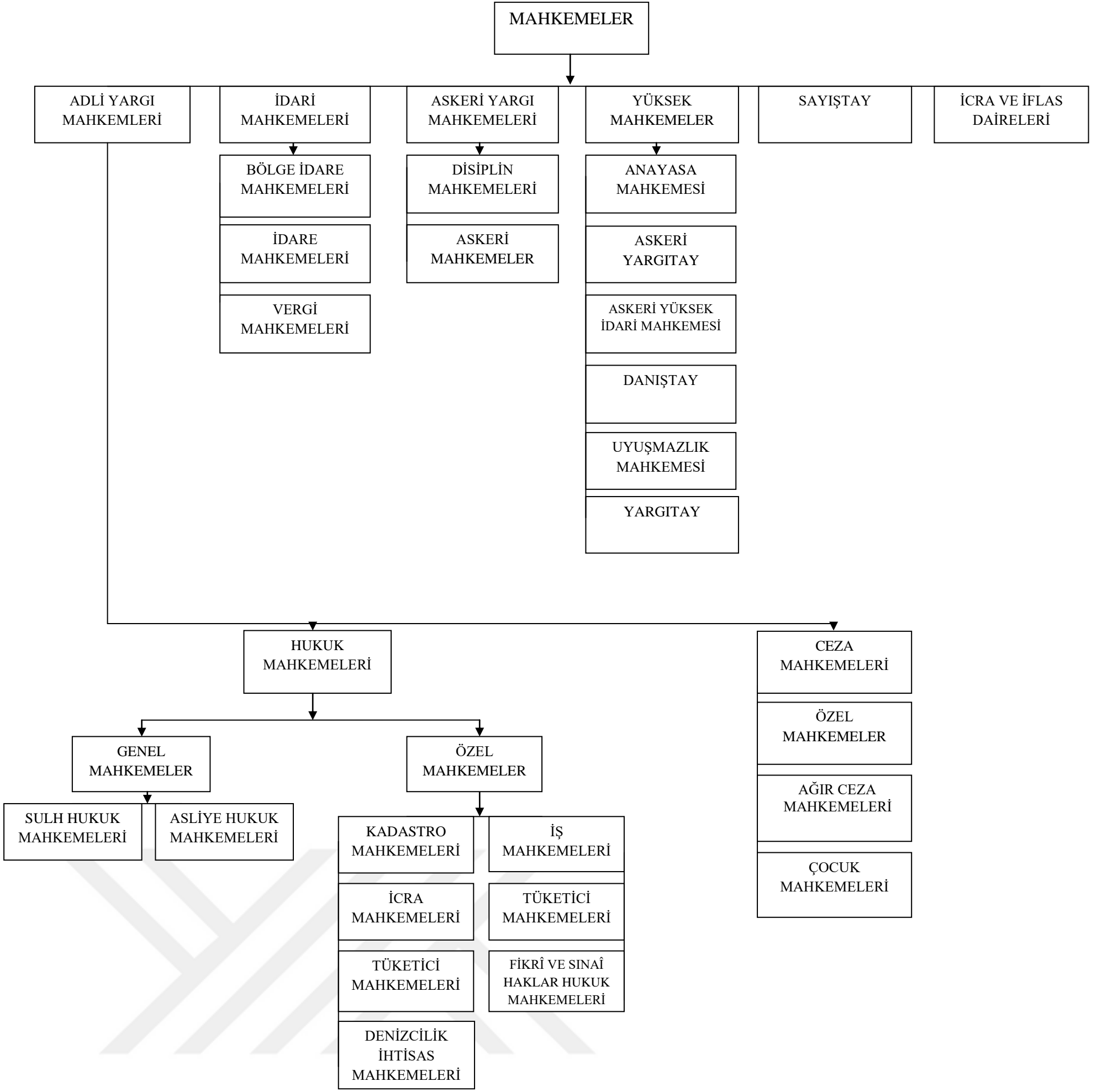
**2- Yazılı Olma-** Kara Avrupa'sı hukuk sisteminin başlıca özelliği kurallarının büyük ölçüde yazılı olmasıdır. Bu sistemde hukukun biçimsel kaynakları esas itibarıyla anayasa, kanun, tüzük ve yönetmelik gibi yazılı kurallardan oluşur. Örf ve adet bu hukuk sisteminde hukukun tamamlayıcı kaynağı durumundadır. Kara Avrupa'sı hukuk sisteminde, hukukun yaratıcısı, içtihat yoluyla mahkemeler veya örf ve âdet yoluyla toplum değil; yasama organları (meclisler)dir.

**3- İçtihadı Nitelikte olma -** Kara Avrupa'sı hukuk sisteminde içtihat hukukun ancak yardımcı kaynağıdır. İçtihat örnek alınan mahkeme kararı demektir. Kural olarak bir mahkemenin kararı kendisini ve bir üst mahkemenin kararı alt mahkemeyi bağlamaz. Yani belli bir olayda belli bir karar veren mahkeme, benzer bir olayda tamamen başka bir karar verebilir. Keza bir alt mahkeme belli bir olayda üst mahkemenin aynı olayda belli bir şekilde verdiği kararı izlemeyebilir. (Gözler, 2008,s.3)

**4- Özel Hukuk-Kamu Hukuku Ayırımının Varlığı -** Kara Avrupa'sı hukuk sisteminde, hukuk, kamu hukuku ve özel hukuk olarak ikiye ayrılır.

**5- Yargı Ayrılığının Varlığı -** Kara Avrupa'sı hukuk sisteminin en önemli ayırıcı özelliklerinden birisi de yargı ayrılığının olmasıdır. Kara Avrupa'sı hukuk sistemine mensup ülkelerde mahkemeler, adlî yargı ve idarî yargı olmak üzere en az iki ayrı düzen oluşturur (Gözler, 2008, s.3)

Türkiye'de benimsenmiş olan Kara Avrupa'sı Hukuk Sistemi'nin özellikleri yukarıda açıklanmıştır. Benimsenen sisteme göre kamu ve özel hukuk ayrımı yapılmış ve bu ayrıma göre mahkemelerin görev dağılımı aşağıdaki şekilde düzenlenmiştir.



**Şekil 2. 1:** Türk Hukuk Sisteminde Mahkemeler

## **2.2. Türk Adalet Sisteminde Mahkemeler**

Mahkemeler, uyuşmazlık konusu somut bir olayda, hukuka uygun olarak yargılama yaptıktan sonra haklı olan kişi lehine karar veren devletin bağımsız yargı organlarıdır. Mahkemeler, devletin yargı görevini yerine getirmek üzere kurduğu mercilerdir. Mahkemelerin asıl görevi, yargılama olmakla birlikte, bazı İdarî işleri de vardır. Örneğin, mahkeme kaleminin işleri veya burada çalışanların özlük işleri idarî nitelikte işlerdir

Yargı yetkisi Türk Milleti adına bağımsız mahkemelerce kullanılır. Hâkimler maddî ve kişisel anlamda bağımsız ve sadece kanunlara bağlı olmalıdır. Mahkemelerin kuruluşu kanunla düzenlenir (Atalay, vd. 2011 s.85-86).

### **2.2.1. Adli yargı mahkemeleri**

Adli yargıda ilk derece mahkemeleri bir uyuşmazlığın çözümü için ilk olarak başvurulması gereken ve bu uyuşmazlığın incelenerek karara bağlandığı mahkemelerdir. Adli yargıda ilk derece (hukuk) mahkemeleri genel mahkemeler ve özel mahkemeler olarak ikiye ayrılır.

#### **2.2.1.1. Hukuk mahkemeleri**

##### **2.2.1.1.1. Genel mahkemeler**

Genel mahkemeler, çözümledikleri uyuşmazlıklar belirli kişi veya kişi gruplarıyla ya da belirli işlerle sınırlandırılmamış olan mahkemelerdir. Bu mahkemeler, özel mahkemelerin görevleri dışında kalan tüm özel hukuka ilişkin uyuşmazlıkları çözmekle görevlidirler (Dinç, 2011, s.41).

Genel mahkemeler, özel mahkemelerin kurulamadığı yerlerde aynı zamanda, özel mahkeme sıfatıyla da görev yaparlar. Böyle bir durumda genel mahkeme, davaya özel mahkeme sıfatıyla bakacak (ayrıca bunu da yargılamada ve kararında belirtecektir) ve ona göre de yargılama usûlü uygulayacaktır. Örneğin, ülkemizde

birçok yerde henüz ayrı bir özel mahkeme olan iş mahkemesi kurulamamıştır. Ayrı bir iş mahkemesi kurulamayan yerlerde asliye hukuk mahkemeleri, iş mahkemesi sıfatıyla da görev yapar ve bu konudaki yargılama usûllerini uygularlar. Genel mahkemeler, asliye hukuk mahkemeleri ve sulh hukuk mahkemeleri olarak ikiye ayrılır (Atalay, vd. 2011 s.85-86).

#### **2.2.1.1.2. Sulh hukuk mahkemeleri**

5235 sayılı Kanuna göre, sulh hukuk mahkemeleri, her il merkezi ile bölgelerin coğrafi durumları ve iş yoğunluğu göz önünde tutularak belirlenen ilçelerde HSYK'nın olumlu görüşü alınarak Adalet Bakanlığınca kurulur. Daha önce her ilçede kurulması öngörülen sulh hukuk mahkemelerinin, iş yoğunluğu göz önünde tutularak kurulmasının sebebi, bazı ilçelerin birbirine çok yakın ve buna karşılık iş yoğunluğunun çok az oluşudur. Bu gibi yerlerde, iki ilçe yargı çevresi bakımından birleştirilerek, tek bir sulh hukuk mahkemesi kurulur. Bu mahkeme her iki ilçenin sınırları içinde kalan uyuşmazlıkları çözecektir.

Uyuşmazlıkların yoğun olduğu yerlerde, örneğin büyük şehirlerde, birden fazla sulh hukuk mahkemesi kurulmuştur. Bunların hepsi sulh hukuk mahkemelerinin daireleri olup, sulh hukuk mahkemesinin görevine giren işler bu mahkemeler arasında dağıtılır.

Sulh hukuk mahkemesinin görevleri, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda ve bazı kanunlarda gösterilmiştir. Sulh hukuk mahkemeleri, 6100 sayılı HMK ile miktara bakılmaksızın kanunda yazılı davaları da çözmekle görevlidir. 2012 öncesi kanunda belirtilen miktar ve sayılı davalara bakarken 6100 sayılı kanunla miktara bakılmaksızın kanunda sayılı davalara bakar. Sulh hukuk mahkemeleri, tek hâkimli mahkemelerdir. Genellikle vasi tayini, delil tespiti ve kira sözleşmelerinden doğan davalar sulh hukuk mahkemesinde görülür.(Atalay vd. 2011 s.85-86).

#### **2.2.1.1.3. Asliye hukuk mahkemeleri**

Sulh hukuk mahkemeleri gibi, Asliye Hukuk mahkemeleri her il ve adliye olan ilçelerde HSYK'nın olumlu görüşü alınarak bakanlıkça kurulur (Adli Yargı İlk

Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanunu (2004). T.C. Resmi Gazete, 25606, 7 Ekim 2004).

İşin yoğun olduğu ilçelerde birden fazla asliye hukuk mahkemesi kurulabilir. Sulh hukuk mahkemesi ile özel mahkemelerin görevlerine giren işler dışında kalan tüm hukuk davalarına asliye hukuk mahkemelerin görevleridir. Özel mahkemelerin olmadığı adliyelerde özel mahkemelerin görevine giren tüm hukuk davalara asliye hukuk mahkemeleri bakar. Örneğin aile mahkemesi bulunmayan yerlerde aile mahkemesinin baktığı davalar asliye hukuk mahkemesinde aile mahkemesi sıfatı ile bakılır (Atalay vd. 2011 s.85-86).

#### **2.2.1.1.4. Özel kanunlarla kurulan diğer hukuk mahkemeleri**

Belirli uyuşmazlıkları çözümlmek üzere özel kanunlarla kurulmuş mahkemelerdir. Belli konularda uzmanlık isteyen ihtisas mahkemeleridir. (Atalay, vd. 2011, S.85-86).

##### **2.2.1.1.4.1. Kadastro mahkemeler**

Kadastro mahkemesinin kadastroyla ilgili uyuşmazlıkları çözümlen mahkemelerdir. Kadastro mahkemeleri tek hâkimli olup, asliye mahkemesi niteliğindedir. Ayrı bir kadastro mahkemesi kurulmayan yerlerde, kadastro mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar, o yerde bulunan asliye hukuk mahkemesi tarafından sonuçlandırılır (Ercan, 2005, s.33-34).

##### **2.2.1.1.4.2. İş mahkemeleri**

İş mahkemeleri, iş uyuşmazlıklarında ve iş hukukundan doğan dava ve işlere bakmak ve bu uyuşmazlıkları çözmek üzere kurulmuş mahkemelerdir.

İş mahkemeleri, İş Kanunu, Sendikalar Kanunu, Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu'ndan doğan ve Sosyal Sigortalar Kurumu ile sigortalılar arasında çıkan uyuşmazlıklara, bunun yanında diğer kanunlarla iş mahkemelerine bırakılan dava ve işlere bakar (Ercan, 2005, s.29).

#### **2.2.1.1.4.3. İcra mahkemeleri**

İcra mahkemeleri, başta icra dairelerinin işlemlerine karşı yapılan itiraz ve şikâyetler olmak üzere, icra hukukuna ilişkin uyuşmazlıkları çözmek amacıyla ilk olarak icra tetkik mercii adı altında kurulmuş mahkemelerdir. 21 Şubat 2004 tarihli Resmi Gazete’ de yayımlanarak yürürlüğe giren 5092 sayılı “İcra ve İflâs Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun”la “icra tetkik mercii” ibaresi “İcra Mahkemesi” olarak değiştirilmiştir. İcra mahkemesi tek hâkimli bir mahkemedir. İcra mahkemelerine İcra Hukuku bölümünde ayrıntılı bir şekilde anlatılacaktır. (Atalay, vd. 2011 s.85).

#### **2.2.1.1.4.4. Tüketici mahkemeleri**

Tüketicinin korunması için kurulmuş mahkemelerdir. Özel mahkeme olan tüketici mahkemeleri bulunmayan yerlerde asliye hukuk mahkemesi tüketici mahkemesi sıfatıyla tüketici mahkemesinin görevine giren davalara bakar.

Tüketici mahkemelerinin özelliği, tüketicilerin, tüketici örgütlerinin ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nın (kendisine verilen yetkiler çerçevesinde) tüketici mahkemelerinde dava açabilmeleridir. Ayrıca açılacak davalar her türlü resim ve harçtan da muaf tutulmuş olup sadece dava masrafları için gider avansları alınmaktadır. Bu mahkemelerde basit yargılama usulü uygulanır. Davalar hızlı bir şekilde sonuçlanır. (Ercan, 2005, s.24).

#### **2.2.1.1.4.5. Aile mahkemeleri**

Aile mahkemeleri nişanlanma, evlenme, boşanma ve mal rejimleriyle ilgili uyuşmazlıklar, soy bağına ilişkin uyuşmazlıklar (babalık davası, tanıma, evlat edinme) ile aile ile ilgili uyuşmazlıklara (nafaka, aile ve mallar) bakmaktadır (Atalay, vd. 2011 s.85-86).

Aile mahkemeleri, her ne kadar kanunda her ilde kurulması zorunlu olsa da ülkemizde adliyedeki hakim sayısı ve adliye binasının fiziki durumu dikkate alınarak kurulur. Örneğin; Bitlis İl’inde aile mahkemesi yoktur. Aile mahkemelerinin yargı

çevresi bulunduğu il merkezi ve ilçenin sınırlarıyla belirlenir. Aile mahkemesi olmayan yerlerde asliye hukuk mahkemesi aile mahkemesi sıfatıyla davalarına bakar (Ercan 2005, s.26).

#### **2.2.1.1.4.6. Fikrî ve sınaî haklar mahkemeleri**

Bilindiği üzere sanatçılar, bilim adamları ve tacirlerin; fikirleri, eserleri ticari itibarlarının ekonomik değerleri mevcuttur. İnsanlığın ortak mirası olan sanat ve edebiyat eserleri ile ticaret hayatının düzenli olarak devam etmesinin garantisi olan sanayi üretiminin ortak bir ihtiyacı vardır; “orijinal fikirleri ve üretim süreçlerini ortaya çıkaranların korunması”. Bu ihtiyacın karşılanması sanatsal ve sınai anlamda yaratıcı olan bu kesimin maddi çıkarlarını garanti altına alarak bu faaliyetlerin kesintisiz olarak devam etmesini sağlamaktadır. Bu gereklilik ve küreselleşen ticaret hayatının getirdiği sorumlulukların yerine getirilmesi amacıyla bu alanda yasa ve kanun hükmünde kararnameler ile yasal düzenlemeler yapılmış ve bu kapsamda Fikrî ve Sınaî Haklar Hukuk Mahkemeleri kurulmuştur (Adliye Personeli El Kitabı 2009, s.85).

#### **2.2.1.1.4.7. Denizcilik ihtisas mahkemeleri**

Global Ticaret hayatının en önemli parçalarından bir tanesi de deniz taşımacılığıdır. Deniz ticaretinin; ticari malların nakliyesi konusunda ucuz olması sebebiyle birçok ticari malın nakliyesi gemilerle yapılmaktadır. Sadece ülkesel bazda değil uluslararası düzeyde deniz ticaret hukuku korunmaktadır. Gelişen dünya ticaretinden dolayı ithalat ve ihracatın ülkemizle de gittikçe artması bu konudaki sorunların çözümü için uzmanlaşmayı gerektirmektedir. Bu nedenle ülkemizin de taraf olduğu birçok uluslararası anlaşma imzalanmıştır. Deniz ticaretine ait işlerin görülmesi amacıyla Deniz İhtisas Mahkemesi kurulmuştur. Günümüzde Deniz İhtisas Mahkeme’si sadece İstanbul İl’inde kurulmuştur; fakat deniz ticaretinden doğan uyuşmazlıkların birçoğu uluslararası tahkime başvurularak çözümlenmektedir. Uluslararası tahkimin vermiş olduğu kararlar ülkeleri bağlamaktadır (Adliye Personeli El Kitabı, 2009, s.91).

### **2.2.1.2. Ceza mahkemeleri**

Ceza mahkemeleri, asliye ceza ve ağır ceza mahkemeleri ile özel kanunlarla kurulan çocuk mahkemeleridir. Asliye Ceza mahkemeleri, her adliye olan il ve ilçelerde bulunmaktadır. Ağır ceza ve çocuk mahkemeleri her il merkezinde ve iş yoğunluğu göz önünde tutularak belirlenen ilçelerde kurulur (Erol, 2006, s.22).

İş durumunun gerekli kıldığı yerlerde ceza mahkemelerinin birden fazla dairesi oluşturulabilir. Bu daireler numaralandırılır. Ceza mahkemeleri kendi aralarında Hâkimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca iş bölümü yapabilirler ancak kendilerine tevdi edilen bir dosyada iş bölümü gerekçesiyle dosyayı diğer bir daireye gönderemezler. Üst mahkemede açılmış bir dosyada aynı nedenle alt mahkemeye gönderilemez. Ceza mahkemeleri buldukları il veya ilçenin adı ile anılır (Adli Yargı ilk Derece Mahkemeleri ile Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanun (2004). T.C. Resmi Gazete, 25606, 7 Ekim 2004).

#### **2.2.1.2.1. Asliye ceza mahkemeleri**

Ceza mahkemesi teşkilatı içinde esas mahkeme asliye mahkemesidir. Her adliyede bir asliye ceza mahkemesi kurulur. Ancak işi çok olan yerlerde birden fazla asliye ceza mahkemesi kurulabilir (Öztürk, vd. 2001, s.194).

Asliye ceza mahkemeleri tek hâkimlidir. Sadece hakimlerin çıktığı duruşmalarda savcılar, kararname gereği duruşmalarda bulunmazlar. Asliye ceza mahkemelerinin görevleri kanunlarda açıkça belirtilmiştir. Bu davalar; İki yıldan on yıla kadar hapis cezasını gerektiren ve Ağır ceza mahkemelerinin görevleri dışında kalan kamu davaları olarak sayılmıştır. (Adli Yargı ilk Derece Mahkemeleri ile Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanunu (2004). T.C. Resmi Gazete, 25606, 7 Ekim 2004).

#### **2.2.1.2.2. Ağır ceza mahkemeleri**

Ağır ceza mahkemesinde bir başkan ile yeteri kadar üye bulunur. Bu mahkeme duruşmalarda bir başkan ve iki üye ile toplanır. Diğer mahkemelerde

Cumhuriyet Savcıları duruşmalara katılmazken Ağır Ceza mahkemelerinde Cumhuriyet Savcıları da duruşmada hazır bulunurlar. Ağır Ceza mahkemesi Kanunların ayrıca görevli olduğu sayılan hâller dışında, Türk Ceza Kanununda yer alan yağma, irtikâp, resmî belgede sahtecilik, nitelikli dolandırıcılık, hileli iflâs suçları, Türk Ceza Kanununun İkinci Kitap Dördüncü Kısımının Dört, Beş, Altı ve Yedinci Bölümünde tanımlanan suçlar ve 12/4/1991 tarihli ve 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanununun kapsamına giren suçlar dolayısıyla açılan davalar ile ağırlaştırılmış müebbet hapis, müebbet hapis ve on yıldan fazla hapis cezalarını gerektiren suçlarla ilgili dava ve işlere bakmakla görevlidir. Anayasa Mahkemesi ve Yargıtay'ın yargılayacağı kişilere ilişkin hükümler, askerî mahkemelerin görevlerine ilişkin hükümler ile çocuklara özgü kovuşturma hükümleri saklıdır (Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanunu (2004) T.C. Resmi Gazete, 25606, 7 Ekim 2004).

### **2.2.1.2.3. Çocuk mahkemeleri**

Modern ceza hukuku uygulanırken eski kanunlar döneminde büyükler ve çocukların birlikte yargılanmasının ortaya çıkardığı kötü sonuçları önlemek için araştırmalar yapılmıştır. Modern ceza hukukunun temel amacı bireyin cezalandırılması ve toplumdaki soyutlanması değil bireyin topluma kazandırılmasıdır. Bu nedenle Çocukların korunması ve topluma kazandırılması amacıyla çocuk mahkemeleri kurulmuştur. 18 yaşını doldurmamış bireyler kanunda çocuk olarak nitelendirilmiştir. Çocukların işlemiş olduğu suçlara ilişkin dava ve işlere çocuk ceza mahkemeleri bakar. Çocuk suçla ilgili dava sürecinde 18 yaşını doldursa bile suç tarihindeki yaşı dikkate alınarak dava çocuk mahkemesinde görülür. Çocuk mahkemeleri her il merkezinde kurulur. Çocuk mahkemelerinde yapılan duruşmalarda Cumhuriyet savcısı bulunmaz. Çocuk mahkemesi, asliye ceza mahkemesinin görev alanına giren suçlar bakımından, suça sürüklenen çocuklar hakkında açılacak davalara bakar. Ağır ceza mahkemesinin görev alanına giren suçlar bakımından aynı zamanda çocuk ağır ceza mahkemeleri kurulmuştur. Çocuk mahkemelerinde tüm yapılacak mahkeme süreci işlemlerinde suça sürüklenen çocuğun avukatı bulunması gerekmektedir. Avukatı olmayan çocuğa mahkeme tarafından avukat atanır. Çocuk ifadeleri bir pedagog ve psikiyatr huzurunda birlikte

alınması

gerekmektedir.

([https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de\\_yarg%C4%B1\\_te%C5%9Fkil\\_at%C4%B1#4.\\_C3.96zel\\_Kanunlarla\\_Kurulan\\_Di.C4.9Fer\\_Ceza\\_Mahkemeleri](https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de_yarg%C4%B1_te%C5%9Fkil_at%C4%B1#4._C3.96zel_Kanunlarla_Kurulan_Di.C4.9Fer_Ceza_Mahkemeleri) 01.02.2016)

### **2.2.2. İdari yargı mahkemeleri**

İdari yargının görev alanı kamu kurum ve kuruluşlarının eylem ve işlemlerinin hukuki denetimini yapmak, kurumlar arası ya da vatandaşlar ile kamu kurumları arasındaki hukuki ve idari uyuşmazlıkları çözmek olarak özetlenebilir. Bu mahkemeler temel anlamda üç başlık altında incelenmiştir (Ercan, 2008, s.19).

#### **2.2.2.1. Bölge idare mahkemeleri**

Bölge idare mahkemeleri, bölgelerin coğrafya ve iş durumlarına göre, Adalet Bakanlığı'na kurulur ve yargı çevreleri belirlenir (Gözübüyük, 2000, s.35).

Bölge idare mahkemelerinin temel görevleri; yargı çevresindeki idare ve vergi mahkemeleri arasında çıkan görev ve yetki uyuşmazlıklarını karara bağlamak (Ercan, 2008, s.19). İdare ve vergi mahkemeleri tarafından verilen bir kısım kararları itirazla incelemek, devlet memurları hakkında yetkili mercilerce soruşturma izni verilmesi veya verilmemesi kararlarına karşı yapılan itirazların karara bağlamaktır. (Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanunu (2004). T.C. Resmi Gazete, 25606, 7 Ekim 2004).

#### **2.2.2.2. İdare Mahkemeleri**

İdare mahkemelerinin görevleri, İdari işlemlerin iptaline ilişkin iptal davalarını (Belediye işleri, ihale işleri, memur işleri, idari para ceza işleri vb.) kamu kurumlarının sebep oldukları eylemlerden doğan zararların karşılanmasına ilişkin “tam yargı davalarını” (tazminat davaları, kamu görevlilerinin parasal hakları gibi) ve diğer kanunlarla verilen işlere ilişkin yargılama yaparak ihtilafları çözmek ve karar bağlamaktır (Adli Yargı ilk Derece Mahkemeleri ile Bölge Adliye

Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanunu (2004). T.C. Resmi Gazete, 25606, 7 Ekim 2004).

### **2.2.2.3. Vergi mahkemeleri**

Vergi mahkemeleri ise genel bütçeye, il özel idareleri, belediye ve köylere ait vergi, resim ve harçlar ile benzeri mali yükümlülükler ve bunların zam ve cezaları ile tarifelere ilişkin davaları, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun uygulanmasına ilişkin davaları ve diğer kanunlarla verilen işlere ilişkin yargılama yaparak kararlar verir. (Adli Yargı ilk Derece Mahkemeleri ile Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanunu (2004). T.C. Resmi Gazete, 25606, 7 Ekim 2004).

### **2.2.3. Askeri yargı mahkemeleri**

Anayasa'nın 145. Maddesinde düzenlenen askeri yargı; asker kişilerin aleyhine veya askeri mahallerde ya da askerlik hizmet ve görevleri ile ilgili olarak işledikleri suçlara ait davalara ve asker olmayan kişilerin askeri suçları ile kanunda gösterilen görevlerini ifa ettikleri sırada veya kanunda gösterilen askeri mahallerde askerlere karşı işledikleri suçlara da bakmakla görevlidir. Bu mahkemeler de iki kısma ayrılır (Gözler, 2006, s.116)

#### **2.2.3.1. Disiplin mahkemeleri**

Disiplin mahkemeleri, asker kişilerin disiplin suçlarına ait davalara bakmakla görevlidir. Üyeleri hâkim değildir. Bir başkan, ikisi üye olmak üzere üç subaydan oluşur. Savcılık görevini ise disiplin subayı yapar. (Gözler, 2006, s.116)

#### **2.2.3.2. Askeri mahkemeler**

Askeri mahkemeler kanunlarda aksi yazılı olmadıkça, asker kişilerin askeri olan suçları ile bunların asker kişiler aleyhine yahut askerlik hizmet ve görevleri ile ilgili olarak işledikleri suçlara ait davalara bakmakla görevlidirler.

Askeri mahkemeler üç askeri hakimden oluşur. İddia makamını askeri savcı işgal eder. Atamalar Milli Savunma Bakanı tarafından yapılmaktadır (Gözler, 2006, s.117).

## **2.2.4. Yüksek mahkemeler**

### **2.2.4.1. Anayasa mahkemesi**

Anayasa Mahkemesinin temel görevi, yasama organının kimi işlemlerinin Anayasa'ya uygunluğunu denetlemektir (Odyakmaz, 2008, s.3).

Anayasa'nın 148. Maddesinde tanımlandığı şekli ile, kanun ve kanun hükmünde kararnamelerin ve Meclis İÇtüzüğü'nün Anayasaya uygunluğunu denetler. Anayasa değişikliği konusunda iptal kararı verebilmek için üçte iki oy çokluğu gereklidir (Anayasa Kanunu (1982), T.C. Resmi Gazete, 17844,20 Ekim 1982).

2010 yılında yapılan yasal değişiklikler ile Anayasa Mahkemesine bireysel başvuru yolu açılmıştır. Bireysel başvurunun uygulamaya geçirilmesiyle, kamu gücünü kullanan kişi ve kurumların sebep olduğu hak ihlallerine karşı anayasal yargı denetimi başlatılmıştır. Buna göre, 23 Eylül 2012 tarihi itibarıyla her vatandaş, Anayasa'da güvence altına alınan temel hak ve özgürlüklerinden herhangi birinin bir kamu gücü tarafından ihlal edildiği iddiasıyla Anayasa Mahkemesine başvurabilmektedir.

(<http://www.anayasa.gov.tr/icsayfalar/gorevyetki/bireyselbasvuru.html>,01.02.2016)

### **2.2.4.2. Askeri yargıtay**

Askeri Yargıtay'ın genel görev ve yetkileri; askeri mahkemelerden verilen kararları son yargı mercii olarak inceleyip karara bağlamak, askeri yargıda kanun hükümlerinin ve hukuk kurallarının uygulanmasında birliği sağlamak, gerektiğinde içtihat uyuşmazlıklarını birleştirmek gibi ceza davalarına ve kanunlarda gösterilen diğer davalara bakmaktır. (Askeri Yargıtay Kanunu(1972), T.C. Resmi Gazete, 14239,8 Temmuz 1972).

#### **2.2.4.3. Askeri yüksek idare mahkemesi**

Askerî Yüksek İdare Mahkemesi (AYİM), asker kişilerle ilgili idari eylem ve işlemlerin yargı denetimini yapan bağımsız bir yüksek mahkemedir. (Askeri Mahkemeler Kuruluşu Ve yargılama Usulü Kanunu (1963), T.C. Resmi Gazete, 11541,26 Ekim 1963).

#### **2.2.4.4. Danıştay**

1868 yılında Fransız örneğine göre kurulan Danıştay, bir yandan yüksek idare mahkemesi, diğer yandan da devletin merkezde bulunan en yüksek danışma ve inceleme organıdır (Gözübüyük, 2000, s.35).

Danıştay bağımsız bir yargı merci olup yönetimi ve temsili Danıştay Başkanına aittir. Danıştay'ın hükümetle ilgili işleri Başbakanlık aracılığı ile yürütülür. (İdari Yargı Mevzuatı 2006, S.5-6), Temel görevleri; İdare Mahkemeleri ile vergi mahkemelerinden verilen kararların temyiz incelemesini yapmak ve karara bağlamak, Başbakanlık veya Bakanlar Kurulunca gönderilen kanun tasarı ve teklifleri hakkında ve Cumhurbaşkanlığı tarafından gönderilen işler hakkında görüşünü bildirmektir. (Danıştay kanunu (1982), T.C. Resmi Gazete, 17580,20 Ocak 1982).

#### **2.2.4.5. Uyuşmazlık mahkemesi**

Uyuşmazlık Mahkemesi; adli, idari ve askeri yargı mercileri arasındaki görev ve hüküm uyuşmazlıklarını çözmeye yetkili, bağımsız bir yüksek mahkemedir. (Uyuşmazlık Mahkemesinin Kuruluş ve İşleyişi Hakkında Kanun (1979), T.C. Resmi Gazete, 16674,22 Haziran 1979).

#### **2.2.4.6. Yargıtay**

Yargıtay, adliye mahkemelerince verilen ve kanunun başka bir adli yargı merciine bırakmadığı karar ve hükümlerin son inceleme mercii olan, bağımsız bir yüksek mahkemedir (Odyakmaz, vd. 2008, 224).

Temel görevleri; Adliye mahkemelerince verilen ve kanunun başka bir adli yargı merciine bırakmadığı karar ve hükümleri ilk ve son merci olarak inceleyip karara bağlamak, Yargıtay Başkan ve üyeleri ile Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Yargıtay Cumhuriyet Başsavcı vekili ve özel kanunlarında belirtilen kimseler aleyhindeki görevden doğan tazminat davalarına ve bunların kişisel suçlarına ait ceza davalarına ve kanunlarda gösterilen diğer davalara ilk ve son derece mahkemesi olarak bakmak ve kanunlarla verilen diğer işleri görmektir. (Yargıtay Kanunu (1983) T.C. Resmi Gazete, 17953,8 Şubat 1983)

### **2.2.5. Sayıştay**

Mali bir denetim organı olan Sayıştay, bir Anayasa kurumudur. Tanzimat'tan sonra yeniden maliye ve vergi işlerine önem verilmeye başlaması üzerine, oluşturulan kuruluşlar arasında yer almaktadır (Gözübüyük, 2000, s.57).

Temel görevi; kamu idarelerinin gelir, gider ve mallarına ilişkin hesap ve işlemlerinin kanunlara ve diğer hukuki düzenlemelere uygun olup olmadığını denetlemek ve sonuçları hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisine doğru, yeterli, zamanlı bilgi ve raporlar sunmaktır ve sorumluların hesap ve işlemlerinden kamu zararına yol açan hususları kesin hükme bağlamaktır. (Sayıştay Kanunu(2010) T.C. Resmi Gazete, 27790,19 Aralık 2010).

### **2.2.6. Cumhuriyet başsavcılığı**

Savcı, ceza yargılamasında iddia makamı olarak adalet hizmet eden kişidir. Savcılık Ceza Muhakemesinde iddia görevini yaparak devlet adına ceza davası açan makamdır. Bu makamdaki yetkiliye Savcı adı verilmiştir. Savcı, bir suçun işlendiği izlenimini veren bir hali öğrenir öğrenmez hemen işin gerçeğini araştırmaya başlayan, bu amaçla doğrudan doğruya veya emrindeki adli kolluk görevlileri aracılığıyla her türlü araştırmayı yapabilen, maddi gerçeğin araştırılması ve adli bir yargılamanın yapılabilmesi için şüphelinin lehine ve aleyhine olan delilleri toplayarak muhafaza altına almakla ve şüphelinin haklarını korumakla yükümlü bulunan, toplanan deliller suçun işlendiği hususunda yeterli şüphe oluşturuyorsa bir

iddianame düzenleyerek kamu davası açmakla görevli bulunan ve yürütme erki içinde yer alan bir devlet memuru olarak tanımlanabilir. (Özbek, 2007, s. 90)

### **2.2.7. Türk adalet sisteminde icra ve iflas daireleri**

İcra ve İflâs hukukumuzun en önemli kaynağı, 1929 yılında esas itibariyle İsviçre Federal İcra ve İflâs Kanunundan tercüme edilerek alınan ve 1932 yılında önemli bir değişiklik geçirerek yeni bir şekle sokulan ve yeni bir kanun numarası alan, 2004 sayılı İcra İflas Kanunu'dur (Kuru, vd. 2004, s.67).

İcra-ıflâs hukukunun diğer adı, cebrî icra hukukudur. Cebrî icra, borçların Devlet kuvveti yardımı ile cebren tahsil edilmesidir.

Genel olarak borçlar, kendiliğinden yerine getirilir. İcra Hukuku, borçluların, borçlarını herhangi bir zor kullanma ile karşılaşmadan, kendi istekleri ile ödemeleri, kanunlara saygı gösterilmesi ve sözleşmelere uyulması gerektiği hakkındaki genel düşüncenin bir sonucudur. İyi örgütlenmiş bir toplumda, hakların alınması için cebrî bir takip yoluna ihtiyaç gösterecek haller istisnâ niteliktedir (Kuru, vd. 2004, s.68).

Bununla beraber her toplumda, borcunu isteyerek ödemeyen borçlular vardır. İşte, bu gibi borçlulara karşı, bunlardan alacaklı olanları korumak için alacaklılara, devlet gücünün yardımını isteme hakkı tanınmıştır. Alacaklıların, devlet gücünün yardımı ile alacaklarına nasıl kavuşacağını düzenleyen hukuk dalına, icra-ıflâs hukuku veya cebrî icra hukuku denir (Kuru, vd. 2012 s.30).

Borcunu kendiliğinden ödemeyen borçlu, alacaklının talebi üzerine, devlet gücü ile borcunu ödemeye zorlanır. İcra dairesi, borçlunun mallarına el koyar, bu malları satar ve satış bedelinden alacaklıya alacağını öder (Kuru, 2013, s.49).

İcra ve iflâs hukukunda aynî haklar alanındaki yükümlülükler, bunların yükümlüleri ile bu yükümlülüklere uyulmasını isteme hakkına sahip olan kimseler sırasıyla borç, borçlu ve alacaklı olarak nitelendirilmektedir. Meselâ, bir başkasının taşınmazını gasp eden kimse, o taşınmazı sahibine geri vermekle yükümlüdür. İşte bu

yükümlülük, cebrî icra hukuku anlamında bir borç olup, bununla yükümlü olan kimseye borçlu ve bu borcun yerine getirilmesini isteyen kişiye ise alacaklı denir. Hatta aile hukukundaki yükümlülükler de, buradaki anlamda birer borçtur. Meselâ, çocuk tesliminde olduğu gibi. Burada, mahkeme kararı ile çocuğun kendisine teslimine karar verilen kimse (ana veya baba) alacaklı, çocuğu teslim etmekle yükümlü olan kimse borçlu ve çocuğun teslimi yükümlülüğü ise, borçtur (Kuru, vd. 2004, s.68).

Borçlu borcunu rızası ile yerine getirmediği takdirde, alacaklının, borçlunun devlet gücü ile borcunu yerine getirmeye zorlanmasını isteme hakkı vardır. Alacaklı bu hakkını kullanırsa yani icra dairesine başvurursa, borçlu, devlet gücü tarafından borcunu yerine getirmeye zorlanır. Zira alacaklının, kendi kendine alacağını almaya kalkışması, yani kendiliğinden hak alması yasaktır.

İlkel toplumlarda, kendiliğinden hak alma normal bir cebrî icra yolu idi. Fakat kendiliğinden hakkını alan kimsenin ölçüyü kaçırmaması çoğunlukla görülen hallerden olduğu için, modern hukuk sistemleri, kendiliğinden hak almayı yasaklamıştır. Ancak, Devlet gücünün zamanında yetişemeyeceği bazı istisnâî hallerde, hukukumuzda, kendiliğinden hak alma kabul edilmiştir. Bunun dışında, hukukumuzda kendiliğinden hak alma yasak olup, alacaklı, ancak Devlet kuvveti ile borçlusunu borcunu yerine getirmeye zorlayabilir. (Kuru, vd. 2004, s.68).

Buna göre, icra hukuku, cebrî işlemlerde bulunma yetkisini yalnız Devlet'e tanımaktadır. Alacaklının, alacağını alabilmesi için, icra hukuk ve mevzuatı çerçevesinde borçlunun mallarına el konulur; bu malların değeri tespit edilerek ihale ile satışa çıkarılır ve satıştan elde edilen para ile alacaklıya alacağı ödenir. İcra daireleri, bu işlemleri yapabilmek için zor kullanma yetkisine sahip olduğu gibi bu tedbirlerin yetmediği hallerde, borçlular için, adlî para ve hapis cezaları öngörülmüştür (Kuru, vd. 2012 s.29-30).

İcra işlem ve tedbirleri, sadece borçlunun malvarlığı içindir. Yani, alacaklının alacağını alabilmesi için, icra daireleri sadece borçlunun malvarlığına el koyabilir.

Borçlunun borcunu ödeyinceye kadar hapis edilmesi Türk İcra hukukunda olan bir uygulama değildir. Ancak istisnai hallerde borçlunun icra dairesine vermiş olduğu bir taahhüdü yerine getirmemesi ya da mal beyanında bulunmaması halinde ve şikâyete bağlı olmak üzere disiplin hapsine hükmolunabilir.

Yukarıda örneklendiği gibi İcra hukuk mevzuatı, icrayı etkili kılmak için, bazı icra-ıflâs suçları kabul ederek kanunda düzenlemiştir. Kanunda düzenlenmiş bu suçlardan şikâyet edeni vazgeçer veya borç ödenirse dava ve bütün sonuçları ile ceza düşer (Kuru, vd. 2012 s.29-30).

### **2.2.7.1. İcra teşkilâtı (Organları)**

İcra hukukunda, borçların zorla yerine getirilmesini sağlayan Devlet organlarının tümüne icra teşkilâtı denir. İcra teşkilâtı üç bölümde incelenecektir:

1) İcra dairesi, 2) İcra mahkemesi ve 3) Yargıtay'ın icra-ıflâs işleri ile görevli hukuk daireleri (Kuru, vd. 2012 s.41).

#### **2.2.7.1.1. İcra dairesi**

İcra teşkilâtının en önemli organı icra dairesidir. İcra daireleri, icra hukuku alanında birinci derecede görevlidir. Hangi takip yolu seçilirse seçilsin, başvurulacak ilk yer icra dairesidir.

İcra hukukunda icra takibi başlatabilmek için icra takip talebi ile icra dairesine başvurulur; bunun üzerine icra dairesi, borçluya ödeme veya icra emri gönderir; ödeme (veya icra) emri borçlunun eline ulaştığında süresi içinde itiraz edilmez ya da buna ilişkin dava açılmaz ise kesinleşir. Bunun üzerine para alacaklarında borçlunun mallarını haczeder, satar ve elde edilen para ile alacaklının alacağını öder; konusu paradan başka bir şey olan ilâmları ise zorla icra eder (Kuru, vd. 2004, s.68).

İcra dairesi bağımsız olup, yaptığı işlemlerden dolayı her daire ve makam ile doğrudan doğruya haberleşebilir, yazışma yapabilir. İcra dairesi, kendisine verilmiş

görevleri doğrudan doğruya kendisi yapar. İcra dairesi görevini yaparken kanuna aykırı hareket ederse, yaptığı işlem, ilgililerin şikâyeti üzerine icra mahkemesi tarafından iptal edilir veya düzeltilir. İcra dairesi, icra mahkemesi hâkiminin daimî gözetimi ve denetimi altında olup bağlandığı icra mahkemesince muameleleri şikâyet veya itiraz üzerine incelenir. İcra dairesi zor kullanma yetkisine sahip olup, bu hususta kolluk görevlilerine emir verebilir. İcra dairesi, yetki çevresi dışında yapılması gereken işlemler için başka yer icra dairelerini yetkili kılabilir. (Kuru, 2013, s.65-67).

Her icra dairesinin başında bir icra müdürü vardır. İş hacmi ve dosya sayısı fazla olan icra dairelerinde ise yeteri kadar icra müdür yardımcıları ve icra kâtipleri bulunur. Adalet Bakanlığı, icra dairelerini bir arada bulundurmaya ve aynı icra mahkemesine bağlamaya yetkilidir (Kuru vd. 2012 s.41-42).

Türkiye geneli 2011-2015 yılları arasında İcra ve İflas dairelerinde açılan ve sonuçlanan dosyalara ilişkin veriler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir;

**Tablo 2. 1:** İcra Dosya Sayıları, Türkiye (2011-2015)

Yıllar	GELEN			ÇIKAN		
	Geçen Yıldan Devren Gelen	Yıl İçinde Açılan	Toplam	Sonuçlandırılan	Toplam	Bir sonraki Yıla Devreden
2011	14 520 454	6 252 008	20 772 462	1 282 592	6 718 340	14 054 122
2012	14 001 472	7 005 302	21 006 774	1 441 197	6 013 787	14 992 987
2013	14 997 769	6 841 054	21 838 823	1 481 081	6 161 375	15 677 448
2014	15 677 451	8 147 313	23 824 764	2 104 849	6 813 359	17 011 405
2015	17 011 496	9 166 411	26 177 907	2 643 582	8 095 270	18 082 637

**Kaynak:** T.C Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü

#### 2.2.7.1.2. İcra mahkemesi

İcra dairelerinin işlemlerinin doğru ve kanuna uygun olup olmadığını denetlemek ve kanunla kendisine verilen diğer icra işlerine bakmak üzere, kendisine bağlanmış olan, icra dairesini devamlı gözetim ve denetim altında tutan ve bu dairenin işlemlerine yönelik şikâyetleri ve itirazları inceleyen icra mahkemesi görev yapmaktadır (Kuru, 2013, s.66).

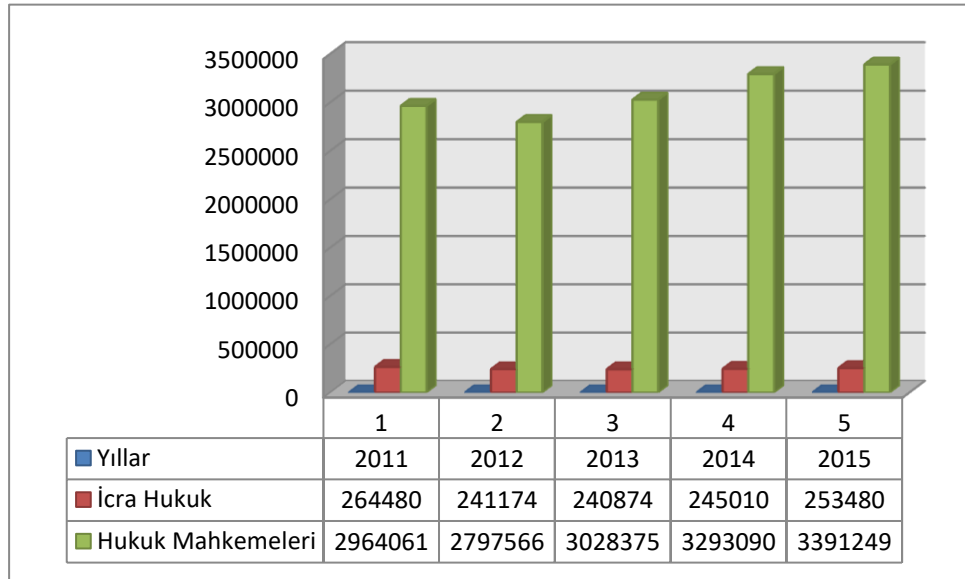
Her icra dairesinin bulunduğu yargı çevresinde en az bir icra mahkemesi bulunur. İcra mahkemesi, Anayasanın 152. maddesi anlamında Anayasa Mahkemesine dahi başvurabildiğinden tam yetkili bir mahkemedir. Aynı bir icra mahkemesi hâkimi bulunmayan yerlerde, o yerin asliye hukuk mahkemesi, aynı zamanda icra mahkemesi görevini de yapar (Kuru, vd. 2012 s.41-42).

İcra mahkemeleri kendi içlerinde İcra Hukuk Mahkemeleri ve İcra Ceza Mahkemeleri olmak üzere ikiye ayrılır. İcra Hukuk Mahkemelerinin en temel görevi İcra dairelerinin işlemlerine karşı yapılacak şikayetleri inceleyip karara bağlamaktır.

İcra İflas Kanununda düzenlenen icra-ıflâs suçlarıyla ilgili davalara bakmak ve bu suçları işleyenlere kanunda tanımlı cezaları vermek icra ceza mahkemesinin görevi içindedir. İcra Ceza mahkemesi, icra-ıflâs suçları hakkında karar verirken tıpkı bir ceza mahkemesi gibi hareket eder. (Kuru, 2013, s.66).

İcra mahkemelerinin 2011-2015 yılları arasında bakmış olduğu dosya sayıları aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.

**Grafik 2. 1:** İcra Hukuk Dava Sayıları 2011-2015



**Kaynak:** T.C Adalet Bakanlığı Adli Sicil Ve İstatistik Genel Müdürlüğü

İcra mahkemelerinin 2011-2015 yılları arasında bakmış olduğu dosya sayıları alttaki tabloda gösterilmiştir;

**Tablo 2. 2: İcra Hukuk Dava Sayıları 2011-2015**

Yıllar	Dava Sayıları, Mahkeme (2011-2015)		
		İcra Hukuk	Hukuk Toplam
2011	Geçen yıldan gelen	64 923	1 103 196
	Yıl içinde açılan	194 328	1 803 483
	Bozularak gelen	5 229	57 382
	Toplam	264 480	2 964 061
	Çıkan	209 838	1 858 979
2012	Geçen yıldan gelen	54 633	1 104 942
	Yıl içinde açılan	179 037	1 606 424
	Bozularak gelen	7 504	86 200
	Toplam	241 174	2 797 566
	Çıkan	189 765	1 707 410
2013	Geçen yıldan gelen	51 405	1 090 188
	Yıl içinde açılan	181 299	1 844 691
	Bozularak gelen	8 170	93 496
	Toplam	240 874	3 028 375
	Çıkan	189 239	1 868 090
2014	Geçen yıldan gelen	51 632	1 165 621
	Yıl içinde açılan	186 171	2 024 456
	Bozularak gelen	7 207	103 013
	Toplam	245 010	3 293 090
	Çıkan	192 524	2 057 056
2015	Geçen yıldan gelen	52 479	1 235 782
	Yıl içinde açılan	194 465	2 067 109
	Bozularak gelen	6 536	88 358
	Toplam	253 480	3 391 249
	Çıkan	194 394	2 069 303

**Kaynak:** T.C Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü

### 2.2.7.1.3. İcra mahkemelerinin temyizi

İcra mahkemeleri tarafından verilen nihai kararlar Yargıtay nezdinde temyiz edilebilir. Yargıtay'ın ilgili dairelerince incelenecek dosyada Yargıtay'ca hükmün onanması ya da bozulması yönünde hüküm kurulabilir. Temyiz edilebilen kararların temyizi, satıştan başka icra işlemlerini durdurmaz. İcra mahkemesince verilen kararların temyiz süresi, tefhim (kararın yüze karşı okunması) veya tebliğden itibaren 10 gündür. (<http://hukukitavsiyeler.com/2015/02/icra-mahkemesinin-kararlarina-karsi-basvuru-yollari/> 17/02/2016)

### **2.2.7.2. İcra dairelerinin (müdürlerinin) görev ve yükümlülükleri**

İcra teşkilâtının en önemli unsuru olan icra dairesi yukarıda detaylı bir şekilde incelenmiştir. İcra Daireleri icra işlerinde birinci derecede görevli olduğundan icra dairesinin görevlerine burada genel olarak değinildikten sonra, icra dairesinin yükümlülükleri incelenmiştir. Bu yapılırken, icra dairesinin yetkili ve sorumlu âmiri olan icra müdürü ile icra dairesi genellikle eşanlamda kullanılmıştır. İcra müdürlerine ilişkin açıklamalar, niteliğine aykırı düşmedikçe, icra müdür yardımcıları ile icra kâtipleri (ve tüm icra dairesi görevlileri) için de geçerlidir (Kuru, 2013, s.82).

### **2.2.7.3. İcra dairesinin (müdürünün) görevleri**

İcra daireleri, icra hukukuna ilişkin işlemlerde birinci derecede görevlidir. İcra takibinde bulunacak alacaklı ya da vekili, icra takip talebi ile icra dairesine başvurur.

İcra müdürlüğünce takip talebinin kendilerine ulaşmasından itibaren gerekli icra işlemleri başlatılır. Bu işlemler, alacak tahsil edilerek alacaklıya ödeninceye kadar çeşitli aşamalardan oluşur. Ödeme/İcra emrinin düzenlenerek borçluya gönderilmesi, borçlunun menkul, gayrimenkuller malları ile üçüncü kişilerdeki hak ve alacaklarının haczedilmesi, haczedilen malların satılarak elde edilen para ile alacaklının alacağına ödenmesi ve konusu paradan başka bir şey olan ilâmların zorla yerine getirilmesi gibi.

İcra müdürüne, yaptığı işlemlerde kural olarak takdir yetkisi tanınmamıştır. Meselâ, takip talebi üzerine ödeme emrini düzenleyip borçluya göndermek zorunda olması gibi. Ancak bazı işlemlerde, icra müdürüne takdir yetkisi tanınmıştır; meselâ, bir malın haczedilip edilemeyeceğini kanunda tanımlanan unsurlar çerçevesinde takdir etmek gibi. Bu hallerde, icra müdürü, takdir yetkisini kullanırken, ilgililerin menfaatini en iyi şekilde gözetmek zorundadır (Kuru, 2013, s.83).

İcra müdürü, kendisine yapılan her talep hakkında işlem yapmak, kararı olumsuz ise de bu hususta bir karar vermek zorundadır. İcra müdürünün yapacağı işlemler için, kanun tarafından kısıtlayıcı bir süre öngörülmüştür. Buna göre icra

müdürü kendisine yapılan bir talebe ilişkin kural olarak 3 gün içerisinde bir işlem yapmak mecburiyetindedir, Belirli bir süreye tâbi tutulmamış olan işlemleri ise kanun gereği işin vasıf ve niteliğine göre uygun bir süre içinde yapmak zorundadır.

İcra müdürü (dairesi), icra mahkemesi hâkiminin daimi gözetimi ve denetimi altında olup, işlemlerine karşı bağlı olduğu icra mahkemesinde şikâyet yoluna başvurulur (Kuru, vd. 2012, s.56).

#### **2.2.7.4. İcra dairelerinin (müdürlerinin) yükümlülükleri**

Yukarda kısaca açıklandığı üzere, kanunda icra müdürlerine geniş yetkiler verilmiştir. Bu yetkilerin kötüye kullanılarak hem ilgililerin hakları hem de icra dairesinin itibarı ve böylece hukukî güvenlik zarar görmemesi için bazı sınırlamalar ve yükümlülükler öngörülmüştür.

Bu yükümlülükler, dosya ve tutanak düzenlenmesi, verilen kararların gerekçeli olarak tutanağa yazılması, para ve değerli eşyanın tevdi edilmesi, icra dairesine yapılan ödemelerin kabulü şeklindeki olumlu yükümlülüklerin yanı sıra, bazı işleri görme ve kendi kendileri ile sözleşme yapma yasakları gibi olumsuz yükümlülüklerdir (Kuru, 2012, s.41-44).

#### **2.2.7.5. İcra dairelerinin (müdürlerinin) olumlu yükümlülükleri**

##### **2.2.7.5.1. Dosya ve tutanak düzenlemek**

Her icra takibi için ayrı bir dosya açılır. Bir icra işine ait olan bütün talepler, tutanaklar, müzekkereler, kurum ve kuruluşlardan gelen müzekkere cevapları ile takibe ilişkin tüm belgeler bu dosyaya konulur.

İcra dairelerince yapılacak her türlü icra iş ve işlemlerinde Ulusal Yargı Ağı Bilişim (UYAP) Sistemi kullanımı gerekmektedir; her türlü veri, bilgi, belge ve karar, UYAP sistemi vasıtasıyla kaydedilerek saklanır. Güvenli elektronik imza, elle atılan imza ile aynı ispat gücüne sahiptir.

Sözlü olarak yapılan taleplerin, itirazların ve beyanların altları ilgililer ve icra müdürü (veya yardımcısı, kâtibî) tarafından imzalanır. Bunlardan birinin imzasını taşımayan tutanaklar geçerli değildir.

İcra tutanaklarının alenilik ve ispat olmak üzere iki önemli işlevi vardır.

İcra tutanaklarının aleniliği; alacaklı, borçlu ve bunların avukatları gibi ilgililerin bu tutanakları görebilmeleri ve bunların örneğini alabilmeleridir. İcra tutanaklarını görmek ve bunların örneğini almak isteyen kimsenin, bunda hukuken korunmaya değer, özel ve güncel bir yararı olduğunu ispat etmesi gerekir. Çünkü ilgililer, ancak yararları oranında icra tutanaklarını görebilir ve icra dairesinden borçlu hakkında bilgi isteyebilirler. (Kuru, vd. 2012, s.58).

Avukatlar, vekâletname göstermeden, bir icra dosyasını inceleyebilirler; fakat vekâletname göstermeden icra dosyasındaki belgelerin (tutanakların) örneğini alamazlar (Avukatlık Kanunu (1969). TC. Resmi Gazete, 13168, 7 Nisan 1969).

İcra tutanaklarının ispat gücü; aksi ispatlanana kadar geçerli resmi nitelikte belge olmalarından ileri gelir (Kuru, vd. 2012 s.58).

#### **2.2.7.5.2. Parayı ödemek ve değerli eşyayı muhafaza etmek**

İcra hukukumuzda göre, hacizli mallar alacağına karşılık olarak alacaklıya verilmez; bu hacizli mallar ihale yolu ile satılarak satış bedeli ile alacaklının alacağı ödenir. Bu nedenle, icra daireleri geniş ölçüde para işlemleri ile uğraşırlar. Yanı sıra para, senet, altın, gümüş ve diğer kıymetli şeyler haczedildiği zaman, icra dairesi bu şeyleri kendisi saklar, borçlunun elinde bırakamayacağı gibi, bir yediemine de teslim edemez. İcra daireleri aldıkları bu gibi kıymetli evrak ve değerli şeyleri kasalarında, zorunlu hallerde ise kiralanacak banka kasalarında muhafaza ederler. (Kuru, vd. 2012 s.58-59)

İcra dairelerine yapılacak her türlü nakdî ödeme, Adalet Bakanlığı tarafından uygun görülecek bankalarda icra dairesi adına açılan hesaba yatırılır. İcra dairesi

hesabına ödemeler sadece para ile olabilir ve yalnız Türk parası ile ödeme yapılabilir; yabancı para ile ödeme yapılamaz.

Haciz sırasında, borçlu veya üçüncü kişiler tarafından yapılan ödeme nedeniyle tahsil edilen paralar, en geç tahsilatın yapıldığı günü takip eden ilk iş günü banka hesabına yatırılır ve İcra dairesince yapılması gereken ödeme, bu hesaptan ilgilinin hesabına yapılır (Yılmaz, vd. 2012, s.58-59)

### **2.2.7.5.3. İcra dairelerinin (müdürlerinin) olumsuz yükümlülükleri**

İK, icra müdürü ve katiplerinin bazı işlemleri yapmasını, genel olarak ve belli şartlar altında yasak etmiştir. Bu yasaklarla, bir taraftan icra dairelerinin tarafsızlığı korunmakta, diğer taraftan da icra müdürü ve kâtiplerinin görevlerini kötüye kullanmaları önlenmektedir (Kuru, vd. 2012 s.60).

İcra müdürü ve katiplerinin olumsuz yükümlülükleri iki çeşittir:

- 1) Kendilerinin ve yakınlarının işlerini görme yasağı,
- 2) Kendi kendileri ile sözleşme yapma yasağı (Kuru, vd. 2012 s.60).

Kendilerinin ve yakınlarının işlerini görme yasağı:

İcra müdürü ve çalışanları, kendilerinin ve eş, ana, baba, çocuk, kardeş, amca ve yeğen gibi yakınlarının menfaati olan işleri göremezler. Böyle bir halde, icra müdürü durumu hemen icra mahkemesine bildirmek zorundadır.

İcra mahkemesi, icra müdürünün müracaatını yerinde görürse o işi diğer bir müdüre, başka icra müdürü bulunmayan yerlerde icra müdür yardımcısına, o da yoksa icra kâtiplerinden birine verir. İcra müdürünün bu yasağa aykırı olarak yaptığı işlem, şikâyet yolu ile icra mahkemesince iptal edilir (Kuru, vd. 2012 s.61)

İcra organlarının kendi kendileri ile sözleşme yapmaları yasağı :

İcra müdür ve çalışanlarının, yaptıkları işlemlerde tamamen tarafsız bir şekilde kanunu uygulamaları gerekir. İcra dairelerinde çalışan kimselerin, kişisel ve

ekonomik menfaatleri olan bir işe bakmaları halinde, bu tarafsızlığın zarar görmesi ihtimali vardır. Bu nedenle kanun, icra organlarının kendileri ile akit yapmalarını yasaklamıştır.

Buna göre, icra mahkemesi hâkimleri ile icra müdür ve katipleri, dairelerince takip edilmekte olan bir alacak veya satılmakta bulunan bir şey hakkında, kiminle olursa olsun, kendileri veya başkaları hesabına akit yapamazlar. Meselâ, icra müdürü, takip borçlusuna kefil olamaz, takip konusu alacağı devralamaz veya icra dairesince satılan bir malı satın alamaz (Kuru, vd. 2012, s.61)

#### **2.2.7.6. İcra dairesi yardımcı personelleri ve görevleri**

##### **2.2.7.6.1. İcra müdür yardımcısı**

İcra dairelerinde icra müdüründen sonra gelen yetkili kişi icra müdür yardımcısıdır. Temel görevleri; iş bölümü gereğince icra müdürünce verilen işleri yerine getirmek, dosyaların UYAP sistemine kaydının yapmak, kâtiplere verilen işlerin kontrolünü yapmak, gerekli harçların hesaplanarak tahsilini yapmak, mahkemelerle yazışmaları yapmak, haciz ve satış işlemlerini yapmak olarak sıralanabilir (Adliye Personeli El Kitabı 2009, s.90).

##### **2.2.7.6.2. Zabıt kâtipleri**

İcra müdür ve müdür yardımcıları tarafından verilen işleri yerine getiren personele katip denir. Katiplerin temel görevleri; iş bölümü gereğince verilen işleri yerine getirmek, tebligatları ve gelen evrakları dosyalarına takmak ve işlemek, dosyalarda verilen kararlara uygun yazışmaları yapmak ve bunlara ilişkin posta işlemlerini yerine getirmek olarak örneklenebilir. (Adliye Personeli El Kitabı 2009, s.90).

#### **2.2.8. Yeni icra modeli**

Teşkilata ilişkin ve yapısal eksikliklerin giderilmesi amacıyla "İcra Dairelerinin Etkinliğinin Artırılması" adlı Eşleştirme Projesi kapsamında yeni bir

icra modeli önerilmiştir. Bu yeni model, projenin beş pilot şehrinde uygulanmaktadır: Gaziantep, Trabzon, Hatay, Afyonkarahisar ve Menemen.

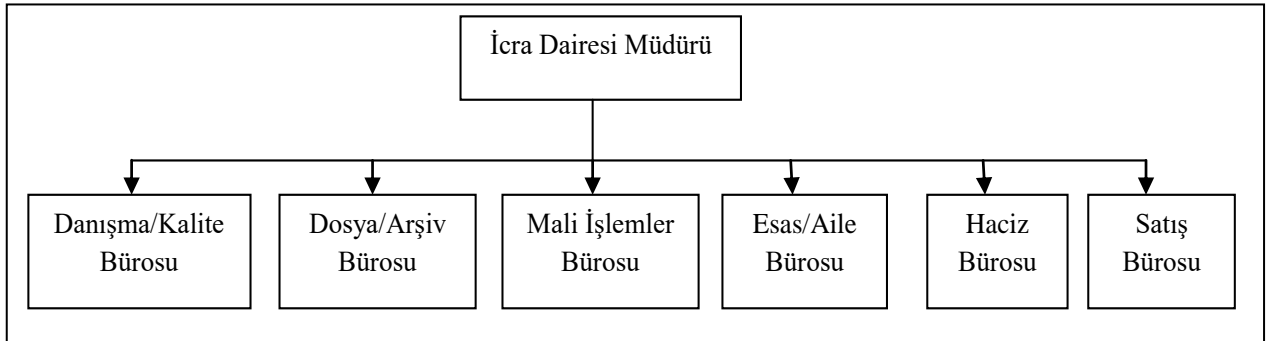
Yeni model, üç ana fikre dayanmaktadır:

1. Her merkezde bir yönetim altında bütün mikro-birimlerin tek bir icra dairesi altında toplanması.
2. Tek bir icra dairesinin içerisinde icra takibinin birbirini izleyen süreçlerini yönetecek olan uzmanlaşmış birimlerin kurulması.
3. İcra dairesinde yürütülen günlük işlere yönelik olarak mevcut bilgi-işlem araçlarının geliştirilmesi, dosyaların online olarak işleme alınması, elektronik satışlar ve internet bankacılığı. Klavyede birkaç tıkla bitirilebilecek işlemler için yedek basılı çıktıları ve belge halleri (İcra Daireleri Etkinliğinin Artırılması Projesi Adalet Bakanlığı 2014 s.7)

#### 2.2.8.1. İcra dairesinin yapısı

İcra dairelerinin teşkilatlanması, şehrin özellikleri, dairenin boyutları ve iş yüküne bağlı olarak esnek olacaktır. (TC. Adalet Bakanlığı 2014 s.5).

Standart model, aşağıda yer alan teşkilat şemasına göre şekillendirilecektir:



Şekil 2. 2: Yeni İcra Dairesi Teşkilat Şeması

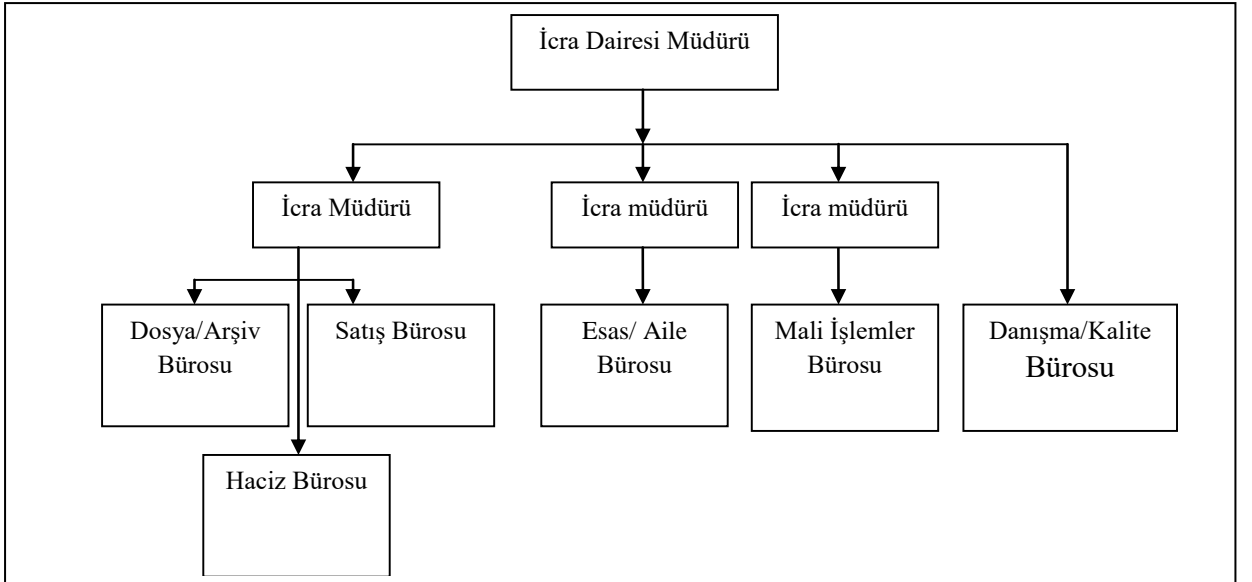
**Kaynak:** Değerlendirme Raporu “İcra Dairelerinin Etkinliğinin Artırılması”  
Ab Eşleştirme Projesi S.7

### 2.2.8.2. Yeni icra dairesi modeli

Bu bağlamda, icra dairesi müdürünün yönetimi altındaki icra dairesi, altı farklı bürodan olması öngörülmüştür:

- ❖ Danışma ve Kalite Yönetim Bürosu
- ❖ Dosya ve Arşiv Bürosu
- ❖ Mali işlemler Bürosu
- ❖ Esas ve Aile Bürosu
- ❖ Haciz Bürosu
- ❖ Satış Bürosu

Ancak, esneklik ilkesi gereğince, iş yükü ve dairenin büyüklüğüne göre yukarıda belirtilen büroların aşağıdaki şekilde icra dairesi müdürüne bağlı olarak teşkilatlanması gerekli görülebilir: (TC. Adalet Bakanlığı 2014, s.5).

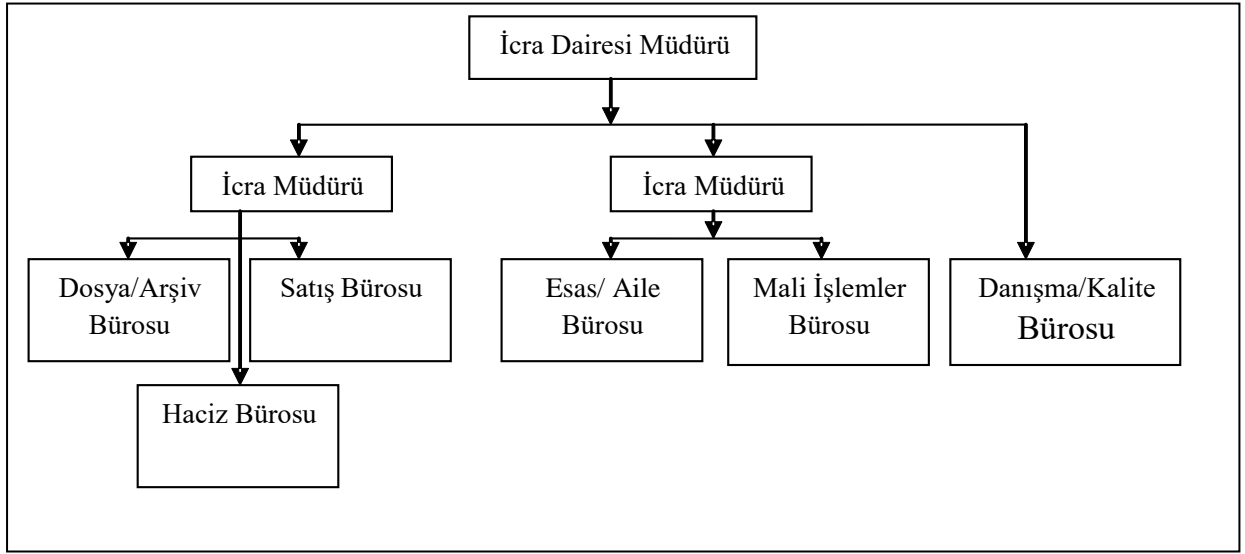


**Şekil 2. 3:** Normal Büyüklükteki Şehirlerdeki İcra modeli

**Kaynak:** Değerlendirme Raporu “İcra Dairelerinin Etkinliğinin Artırılması”  
Ab Eşleştirme Projesi S.44

Bu alternatif model, icra dairelerinin daha büyük ve karmaşık olduğu, işlemlerin karmaşıklığı, iş yükü ve çalışan sayısının farklı bir yönetim seviyesini gerekli kıldığı şehirlerde kullanılabilir. Her bir büronun başında icra müdürü yer alırken, Danışma Bürosu doğrudan icra dairesi müdürüne bağlı kalması öngörülmüştür. (TC. Adalet Bakanlığı s.6).

İcra dairesinin daha küçük olduğu şehirlerde, icra dairelerinin teşkilatlanması da aşağıdaki şekilde gösterilmiştir:



**Şekil 2. 4:** Küçük Şehirlerdeki İcra Dairesi Modeli

**Kaynak:** Değerlendirme Raporu “İcra Dairelerinin Etkinliğinin Artırılması”  
Ab Eşleştirme Projesi S.44

İcra dairesi müdürlerinin, yeni modelin oluşturulmasında temel taşı olduklarını belirtmek gerekmektedir. İcra dairesinin yönetimine, her durumun nihai düzenlenmesine göre ve farklı büroların yönetimine özel olarak icra müdürleri atanmaktadır. Tüm büroların veya bölümlerin, icra daireleri için belirlenen ilkeleri yerine getirdiğini ve özellikle de dahili koordinasyona uyum göstermelerini sağlamak durumundadırlar.

Dolayısıyla, her ne kadar Adalet Bakanlığı ülke çapında icra dairelerinde standardizasyonu sağlamaya yönelik genel kriterin oluşturulması sorumluluğuna

sahip olacak olsa da icra dairesi müdürü, icra dairesi içerisinde faaliyetlerin koordine içerisinde yürütülmesini sağlamak adına talimatlar yayınlayabilir. (Değerlendirme Raporu “İcra Dairelerinin Etkinliğinin Artırılması” AB Eşleştirme Projesi, 2014, S.).

### **2.2.8.3. İcra dairesinin işlevleri**

#### **2.2.8.3.1. Danışma / kalite yönetim bürosu**

Bu büro, ilgili herkese icra sistemi hakkında genel bilgi vermeli ve özellikle icra dairesinin işleyişi ve iş performansına müdahaleden sakınarak, icra takibinin durumu hakkında taraflara bilgi sunmalıdır. Bu büro aynı zamanda kalite yönetim sisteminin yürütülmesinden de sorumlu olacaktır (AB Eşleştirme Projesi, 2014, S.5).

#### **Görevleri:**

- ❖ İcra dairesinin işleyişine ilişkin genel bilgi ve detaylar vermek,
- ❖ Kalite yönetim sistemine dair işlemlerin yürütülmesi ve takibidir,
- ❖ Yetkili oldukları dosyalarda takibin durumu hakkında ilgili taraflara bilgi vermek,
- ❖ İcra takibindeki dosyalara, ilgili taraflara erişim sağlamak ve başvuruları merkezileştirmek,
- ❖ İcra dairesinin işleyişine ilişkin taraflarca yöneltilen şikayetleri, iddiaları ve önerileri yönetmektir.

#### **2.2.8.3.2. Dosya / Arşiv Bürosu**

Arşiv veya Dosya Bürosu, dosyaların muhafazası ve bulunmasının daha etkin bir şekilde yürütülebilmesi için icra dairelerindeki dosyaların düzgün bir şekilde arşivlenmesi işlevini yürütmektedir. (AB Eşleştirme Projesi, 2014, .5).

#### **Görevleri:**

- ❖ Dosyaların muhafaza edilmesi,

- ❖ Mahkemeler ve savcılığa dosya gönderilmesi, asıl bürolar tarafından taranarak UYAP'a aktarılan evrakın dosyaya konulması, dosyaların sırasına konulması,
- ❖ Arşivin tertibi, düzenlenmesi ve dosyaların muhafazası, arşiv imha ve ayıklama işlemlerinin yapılması.
- ❖ Dosya bürosu ile ilgili belge ve taleplerin taranarak dosyasına aktarılması,
- ❖ Son işlem tarihinden itibaren 1 yıl süre geçen dosyaların işlemde kaldırma kararlarının verilmesi,
- ❖ Dosya ve arşivle ilgili diğer tüm iş ve işlemlerin yürütülmesidir.

### **2.2.8.3.3. Mali işlemler bürosu**

İcra Dairesinde yapılması gereken tüm tahsilatların (harç, cezaevi yapı harçları ve tüm vergiler) ve ödeme işlemlerinin banka aracılığıyla yerine getirilmesini sağlayan bürodur (Adalet Bakanlığı 2014, s.9-10).

#### **Görevleri:**

- ❖ Harç tahsilatlarının yapılması (Esas/Aile Bürosunun sorumluluğu altındakiler hariç), sayman mutemetliği görevinin yerine getirilmesi,
- ❖ Diğer tüm tahsilatların ve dosya borç hesaplarının yapılması, kasa sorumluluğu görevinin yerine getirilmesi,
- ❖ Ödeme işlemlerinin, hesaba havale işlemlerinin, reddiyat makbuzlarının, listelerinin, online havale işlemlerinin banka aracılığıyla yapılması,
- ❖ Gelen PTT havalelerinin alınması ve posta mutemetliği görevinin yerine getirilmesi,
- ❖ Giden havalelerin ve zaman aşımına uğrayan paralarla ilgili işlemlerin yapılması,
- ❖ Teminat mektuplarının, tahsilatların, reddiyatların, cezaevi yapı harçlarının, tahsil harcının, KDV, damga vergisi gibi harç ve vergilerin makbuzlarının muhafaza edilmesi,
- ❖ Fazla mesai bordrolarının ve 3717 ödemelerine ait işlemlerin yürütülmesi, evrak tarama işlemlerinin yerine getirilmesi

- ❖ İcra dairesinde yapılan tüm tahsilat ve reddiyatlarda ilgili olan taraflara bilgiye erişimin sağlanması,
- ❖ Başka büroların görevine girmeyen parasal tüm iş ve işlemlerin yürütülmesidir.

#### **2.2.8.3.4. Esas/Aile bürosu**

Takip talebinin alınmasından takibin kesinleşmesine kadar geçen sürede yapılması gereken tüm iş ve işlemlerin yapıldığı bürodur. Aynı zamanda aile hukuku konularındaki takiplerin merkezi ve uzman ellerde yönetilmesi amacıyla aile konularındaki işlemlerden sorumlu olan da Esas/Aile Bürosu olacaktır (AB Eşleştirme Projesi, 2014, S46-47).

#### **Görevleri:**

- ❖ Borca itiraz, mal beyanı, taahhüt işlemlerinin yerine getirilmesi,
- ❖ Temizlik hizmetlerinin yerine getirilmesi,
- ❖ Muhabere işlemlerinin yerine getirilmesi,
- ❖ Evrakın taranması,
- ❖ Takip taleplerinin kabulü, kıymetli evrakın muhafazası, harç tahsilatı yapma, Tehiri icra işlemleri,
- ❖ Alacak kalemi ve taraf bilgilerinin sisteme girilmesi, ödeme emri ve tebligat hazırlanması, iade edilen tebligatların yeniden çıkarılması işlemleri,
- ❖ Dosyanın oluşturulması, tebligatın postaneye teslimi ve evrak sirkülasyonu,
- ❖ Takibin kesinleşmesine kadar geçen sürede yapılması gereken diğer iş ve işlemlerdir.

#### **2.2.8.3.5. Haciz bürosu**

Takibin kesinleşmesinden satış talebine kadar geçen sürede yapılması gereken tüm iş ve işlemler ile başka yer icra dairelerinden gelen haciz ile ilgili talimatların yerine getirileceği bürodur. (Adalet Bakanlığı s.11-12).

### **Görevleri:**

- ❖ Malvarlığı sorgu işlemlerinin yapılması,
- ❖ Evrakın taranması, haciz tutanaklarının, cevap yazılarının taranması,
- ❖ Tebligatın postaneye teslimi ve evrak sirkülasyonu,
- ❖ Menkul haczi, yakalanan araçların fiili haczi ve yediemine teslimi,
- ❖ Hacedilen kıymetli eşyaların muhafazası,
- ❖ Haciz bilgilerinin UYAP'a girilmesi (fotoğrafların aktarılması dâhil) ,
- ❖ İstihkak iddiası, davet varakası, taksitlendirme talebi, ihtiyati haciz işlemleri,
- ❖ Tahliye (satış sonrası yapılacak tahliye dâhil), hapis hakkı, men'i müdahale, kâl işlemlerinin yerine getirilmesi,
- ❖ Haciz müzekkerelerinin yazılması/haciz ihbarnamelerinin/haciz talimatlarının hazırlanması, postaya verilmesi,
- ❖ Haciz bürosuyla ilgili yazılı taleplerin karara bağlanması, hukuken muhafazasına gerek kalmayan malların iadesi ve tasfiyesi,
- ❖ Takibin kesinleşmesinden paraya çevirme aşamasına kadar kanunda yazılı diğer işlemlerin yerine getirilmesi, icra hâkimine gönderilmesi gereken temyiz dosyalarının gönderilmesidir. (AB Eşleştirme Projesi, 2014, S.47-48).

### **2.2.8.3.6. Satış bürosu**

Satış talebinin yapılmasından paraların paylaşılması aşamasının sonuna kadar yapılacak tüm iş ve işlemlerin gerçekleştirileceği bürodur.

### **Görevleri:**

- ❖ Aciz vesikası sicil işlemlerinin yapılması (kaydı, takibi, terkini),
- ❖ Satış ilanlarının internet ortamına aktarılması,
- ❖ Taşınır mal ihalesinin yapılması,
- ❖ Taşınmaz mal ihalesinin yapılması,
- ❖ Tescil ve teslim işlemlerinin yerine getirilmesidir,

- ❖ Elektronik tekliflerin takip edilmesi, teminatlarının tahsili ve iade işlemlerini takip,
- ❖ Satış taleplerinin kabul edilmesi, masrafların hesaplanması, kıymet takdirinin yapılması ve kesinleştirilmesi, tüm satış hazırlıklarının yapılması, satış kararının verilmesi, kiracılara tebligat, taşınmazların idare ve işletmesi, (taşınmaz mal fotoğraflarının sisteme aktarılması), tarama işlemlerinin yerine getirilmesi,
- ❖ Vergi, harç ve ihale bedelinin tahsili için tahakkuk evrakının hazırlanması, nemalandırılması, KDV ve damga vergisi beyannamelerinin verilmesi,
- ❖ Sıra cetvelinin yapılması, tebliği, kesinleştirilmesi, paylaşırmanın yapılması,
- ❖ İzale'i şuyu satışları, mahkeme ihtiyati tedbir kararlarının yerine getirilmesi,
- ❖ İcra mevzuatının satışa dair diğer tüm iş ve işlemlerinin yerine getirilmesidir. Aciz vesikası, rehin açığı belgesi işlemlerinin yerine getirilmesidir (İcra Dairelerinin Etkinliğinin Artırılması Eşleştirme Projesi (TC. Adalet Bakanlığı 2014 s.12).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3 TÜRK HUKUK SİSTEMİNDE İCRA VE İFLAS DAİRELERİ HİZMET KALİTESİ UYGULAMASI

#### 3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI

Araştırmanın amacı; adli hizmetlerde hizmet kalitesi boyutlarını değerlendirmek, Türk hukuk sisteminde İcra İflas dairelerindeki süreç ve işlemlere ilişkin hizmet kalitelerinin değerlendirilmesidir. Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığına bağlı Adalet Saraylarındaki, İcra ve iflas dairelerinin vermiş oldukları hizmetlerin, hizmetleri alan kurum, kuruluş, avukat ve vatandaşların almış oldukları hizmetlerin ne derece tatmin ettiğini ölçecek bir kalite araştırmasıdır.

Yapılan araştırmada kalite literatüründe var olan hizmet kalitesi boyutları göz önünde bulundurularak, adalet sisteminde icra daireleri kalitesi açısından yeniden tanımlanmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda Türkiye Cumhuriyeti Adalet Saraylarında bulunan icra ve iflas dairelerinin hizmet kalitesinin araştırılmasının yanı sıra mevcut İcra ve iflas Dairelerince sunulan hizmet kalitesi ile Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı tarafından yürütülen proje kapsamında oluşturulan pilot icra dairelerince sunulan hizmet kalitesinin değerlendirilerek karşılaştırılmıştır. Ayrıca hizmet süreçlerinden bilgilendirmenin önemli bir yere sahip olduğu düşünülmüş, mevcut hizmet kalitesi boyutlarının yanı sıra yeni bir boyut olarak “bilgilendirme” nin icra dairelerinde verilen hizmetler açısından geçerliliği test edilmiştir.

Araştırmada hizmet kalitesinin ölçülebilmesi amacıyla Servperf ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılara, Servperf ölçeğinin temelinde bulunan beş kalite boyutundan oluşan 22 temel birim ölçeğinin yanı sıra sonradan bu boyutlara dahil edilmek istenen bilgilendirme boyutuna ilişkin 4 adet soru eklenerek toplamda 26 adet soru yöneltilmiştir. Ankette katılımcılara ayrıca cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir düzeyi, icra dairelerine gidiş sıklık dereceleri ve hangi nedenle icra dairelerine gidildiğine ilişkin temel sorularda sorularak buna göre ayrı bir sınıflandırma yapılmıştır

### 3.2 İcra ve iflas dairleri hizmet kalitesine yönelik çalışmalar

Yapılan literatür araştırmasında icra dairelerinin hizmet kalitelerine ilişkin bir çalışmaya rastlanmamıştır. Adalet sisteminde kalite yönetimine yönelik çalışmalar sınırlı sayıda ve dar kapsamdadır.

Hukuk, bilgi ve ürün kalitesi üzerine yapılan çalışmada Flesner (2002) tüketicilerin hayal kırıklığına uğramaması için ürünlerin kalitesinde bir standardın olması gerektiğini tüketicinin ürün hakkında bilgilendirilmesini aksi takdirde hukuk yolları ile tüketici mağduriyetinin giderilmesinin sağlanması gerektiğini savunmuştur.

Hukuk büroları kliniği ve yerel sosyal adalet stratejileri konulu çalışmada Kimberly (2005) vaka seçimi ve kalite değerlendirmesi üzerine yaptığı çalışmada okullardaki öğrencilerin ofis kültürü içerisinde yetişmeleri ve sosyal adalete bağlı olarak yaşayıp avukat olduklarında daha adil kararlar verebileceklerini savunmuştur.

Hukukun dinamik kalitesi konulu çalışmasında Hadfield (2011) hukukta adaptasyon, yargısal teşvikler ve yasal beşeri sermayenin rolünü araştırmış, yasal beşeri sermayenin, politik kararlar, yargıç kararları ve diğer çevresel faktörlerden etkilenebildiği, ekonomik aktiviteyi desteklemek için yasal sistemlerin tasarımını genişletmenin faydalı olabileceğini savunmuştur.

Stratejik kalite yönetimine göre yasal firmalarda kalite fonksiyon yayılımının uygulanmasına yönelik çalışmada Esteban (2012) kalite fonksiyon yayılımı ile yasal firmaların müşteri beklentilerine daha iyi cevap verebileceklerini ve pazar koşullarında rekabet avantajı elde edebileceklerini belirtmiştir.

Çakmakkaya (2014) diğer çalışmasında Adliyelerde Toplam Kalite Yönetimi adlı kitabında adliyelerin idari nitelikli faaliyetlerinin yanında yargısal faaliyetlerinde de sürekli iyileştirme, ölçme ve analiz tekniklerin yoğun olarak kullanıldığı toplam kalite yönetimi uygulanmasını öngörmektedir. Adliyelerde toplam kalite yönetimi uygulamalarını gündeme gelmesinin nedenleri ve adliyelerde hizmet kalitesinin artırılması amacı ile günümüzde yapılan çalışmalar üzerinde durmuştur.

Çakmakkaya(2015) Adliye Binaları ve Toplam Kalite Yönetimi kitabında kalite kavramından söz ederek, hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri ve amacı, kalite kavramı ve toplam kalite yönetimi ile ilgili bilgilere yer vermiştir. Kitapta ayrıca yargının etkinliğini ve işleyişini iyileştirmek amacıyla kurulmuş olan Cepej (Avrupa Etkin Yargı Komisyonu) tarafından belirlenen, adliyelerdeki fiziki koşulları hakkındaki tavsiyelere de yer vermiştir. Ayrıca yapıda kalitenin eski yasalarda yer alış biçimi, TKY unsurlarının inşaat sektörü/mimaride uygulandığı ve yaşam kalitesinin etkisine değinilmiştir.

Çakmakkaya bir adliye binasının dış biçimlenmesi kadar iç mekan organizasyonun da iyi planlanması gerekliliğini vurgulamıştır. Kısaca toplam kalite yönetimi esaslarının adliye binalarına nasıl yansıtılacağını mimari açıdan incelemiştir. Bu binalar için sağlıklı, kullanışlı, ekonomik, sağlam, estetik, kentsel ve tarihi çevresiyle uyumlu yapılar tasarlamak ve bu ortak ilkeler ışığında gelecekte veya mevcut durumdaki binalar için iyileştirmeler sağlanması üzerine durulmuştur.

Dava sözleşmelerinde yasal firmaların maddeleri ve davacının kalitesi ile ilgili çalışmada Badawi (2015) sonuç olarak yasal firmalara yönelik açılan davaların, firmalara bir takım sinyaller gönderdiğini ve bu sinyallerin kalite bazında olumlu etkiler ortaya çıkardığını savunmuştur.

### **3.3 Örnek büyüklüğü ve örnek seçimi**

Yapılan anket uygulaması Van, Bitlis, Malatya ve Gaziantep illerinde uygulanmıştır. Her ilde 100'er adet olmak üzere toplam 400 adet anket uygulanmıştır. Bu 400 anketin tamamı geçerli olarak analize dâhil edilmiştir. Anket uygulanan kişiler, icra dairelerinden hizmet alan kişiler arasından basit tesadüfi örneklem yöntemiyle seçilmiştir.

### 3.4 Araştırma bulguları

Anket sonuçlarının cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek, aylık gelir düzeyi, icra dairelerine kaç kez gidildiği ve hangi nedenle icra dairelerine gidildiğine ilişkin veri dağılımı Tablo 3,1’de verilmiştir:

**Tablo 3. 1: Frekans Tablosu**

	Frekans		%
<b>Cinsiyet</b>			
Bay	318		79,5
Bayan	82		20,5
Toplam	400		100
<b>Yaş</b>			
18-25	105		26,25
26-35	222		55,5
36-45	63		15,75
46-55	7		1,75
56 ve üstü	3		0,75
Toplam	400		100
<b>Eğitim</b>			
İlköğretim	6		1,5
Lise	58		14,5
Yüksekokul	27		6,75
Üniversite	280		70
Lisansüstü	29		7,25
Toplam	400		100
<b>Gelir Düzeyi</b>			
1500 TL ye kadar	102		25,5
1500-3000	114		28,5
3000-4500	86		21,5
4500 ve üzeri	24		6
Toplam	400		100
<b>Gidiş Sıklık Derecesi</b>			
Bir kez gittim	6		1,5
Birkaç kez gittim	33		8,25
Sık sık giderim	361		90,25
Toplam	400		100
<b>Hangi Nedenle Gidildiği</b>			
Alacaklı	17		4,25
Alacaklı vekili	350		87,5
Borçlu	9		2,25
Borçlu vekili	24		6
Toplam	400		100
<b>Meslek</b>			
Avukat	280		70
Katip	91		22,75
Memur	5		1,25
Emekli	1		0,25
Serbest	2		0,5
Esnaf	4		1
İşçi	2		0,5
Diğer	15		3,75
Toplam	400		100

Tablo incelediğinde icra dairelerinden hizmet alan 400 bireyin ankete katıldığı görülmektedir. Demografik faktörler açısından ankete katılanların çoğunluğunu erkekler, 26-35 yaş aralığına sahip bireyler ve üniversite mezunları oluşturmaktadır. Ankete katılanların gelir düzeyleri ve icra dairelerine gidiş sıklıklarında düzenli bir orantının olmadığı görülmektedir. Ankete katılanlar çoğunlukla icra dairelerinden alacaklı vekili olarak hizmet alan bireyler ve mesleki açıdan da avukatlardan oluşmaktadır.

### 3.5 Güvenilirlik Analizi

Anket verilerine ilişkin güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değeri 0,91 olarak bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirliği yüksektir. 26 değerlendirme sorusuna ilişkin değerlendirmelerin herhangi birinin modelden çıkarılması sonucunda Cronbach's Alpha değerini artırmadığı görülmektedir. Ölçeğin güvenilirliğini azaltan bir soru yoktur.

**Tablo 3. 2: Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

Cronbach's Alpha = 0.91	
N=400	
Sorular	Cronbach's Alpha (Silinirse)
S1	0,91
S2	0,91
S3	0,91
S4	0,91
S5	0,91
S6	0,91
S7	0,91
S8	0,91
S9	0,91
S10	0,91
S11	0,91
S12	0,91
S13	0,91
S14	0,91
S15	0,91
S16	0,91
S17	0,91
S18	0,91
S19	0,91
S20	0,91
S21	0,91
S22	0,91
S23	0,91
S24	0,91
S25	0,91
S26	0,91

### 3.6 İcra ve iflas dairlerinde kalite boyutlarının değerlendirilmesi

#### 3.6.1 İcra ve iflas dairlerinde kalite boyutlarının önem derecesine göre değerlendirilmesi

Her kalite boyutunun kendi soruları üzerinden hesaplanan ortalama değerler kullanılarak kalite boyutlarına ilişkin önem derecesini yansıtan yeni değerler hesaplanmıştır. Bu yeni değerler üzerinden yapılan varyans analizi sonuçları aşağıdaki gibidir.

**Tablo 3. 3:One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Değerlendirme Ortalamaları**

Kalite boyutu	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	400	4,45	0,629	0,031	0,000
Güvenilirlik	400	4,33	0,606	0,030	
Heveslilik	400	4,64	0,520	0,026	
Güvence	400	4,55	0,569	0,028	
Empati	400	4,59	0,534	0,027	
Bilgilendirme	400	4,63	0,477	0,024	
Toplam	2400	4,53	0,569	0,012	

Tablo incelendiğinde kalite boyutlarına ilişkin gruplar içerisinde önem değerlendirmelerine göre ortalamalara bakıldığında bir farkın olduğu ve bu farkın istatistiksel açıdan bir anlam ifade ettiği görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Kalite boyutlarının icra daireleri hizmet kalitesi önem değerlendirme ortalamalarına bakıldığında en yüksek ortalamaların heveslilik ve bilgilendirme boyutlarının olduğu, bunları sırasıyla güvence, empati, fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutlarının izlediği görülmektedir.

**Tablo 3. 4: One Way ANOVA: Önem Değerlendirmesinde Kalite Boyutlarının Birbirlerine Göre Ortalama Farkları**

X	Y	Fark Ortalama (x-y)	Standart hata	P
Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	0,121	0,039	0,027
	Heveslilik	-0,197	0,039	0,000
	Güvence	-0,108	0,039	0,070
	Empati	-0,142	0,039	0,004
	Bilgilendirme	-0,182	0,039	0,000
Güvenilirlik	Fiziksel Özellikler	-0,121	0,039	0,027
	Heveslilik	-0,318	0,039	0,000
	Güvence	-0,229	0,039	0,000
	Empati	-0,263	0,039	0,000
	Bilgilendirme	-0,303	0,039	0,000
Heveslilik	Fiziksel Özellikler	0,197	0,039	0,000
	Güvenilirlik	0,318	0,039	0,000
	Güvence	0,089	0,039	0,212
	Empati	0,055	0,039	0,735
	Bilgilendirme	0,014	0,039	0,999
Güvence	Fiziksel Özellikler	0,108	0,039	0,070
	Güvenilirlik	0,229	0,039	0,000
	Heveslilik	-0,089	0,039	0,212
	Empati	-0,034	0,039	0,953
	Bilgilendirme	-0,075	0,039	0,406
Empati	Fiziksel Özellikler	0,142	0,039	0,004
	Güvenilirlik	0,263	0,039	0,000
	Heveslilik	-0,055	0,039	0,735
	Güvence	0,034	0,039	0,953
	Bilgilendirme	-0,040	0,039	0,910
Bilgilendirme	Fiziksel Özellikler	0,182	0,039	0,000
	Güvenilirlik	0,303	0,039	0,000
	Heveslilik	-0,014	0,039	0,999
	Güvence	0,075	0,039	0,406
	Empati	0,040	0,039	0,910

Tablo incelendiğinde hizmet kaliteleri fark ortalamalarının icra dairesi hizmetleri açısından en önemli kalite boyutunun heveslilik olduğu, bunu sırasıyla bilgilendirme, empati, güvence, fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutlarının izlediği görülmektedir. Bununla birlikte heveslilik, bilgilendirme, empati ve güvence

boyutlarının önem ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsızdır. ( $p>0,05$ ) Bu dört kalite boyutuna ilişkin önem değerlendirmelerinin fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutlarından daha yüksek olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p<0,05$ ) Fiziksel özelliklere ilişkin önem değerlendirmesi güvenilirlikten daha önemli olarak değerlendirilmiştir. En düşük önem düzeyine sahip hizmet kalitesi boyutu güvenilirliktir. ( $p<0,05$ )

### 3.6.2 İcra ve iflas dairelerinde kalite boyutları önem düzeyinin demografik faktörlere göre değerlendirilmesi

Sosyal hizmetlerden faydalananların cinsiyet, yaş, eğitim ve meslek durumlarına göre kalite boyutlarına ilişkin önem derecelerini yansıtan değerler hesaplanmıştır.

**Tablo 3. 5: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi**

KB	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	Erkek	318	4,32	0,034	0,871
	Kadın	82	4,33	0,063	
	Toplam	400	4,32	0,030	
Güvenilirlik	Erkek	317	4,63	0,028	0,584
	Kadın	82	4,67	0,059	
	Toplam	399	4,64	0,026	
Heveslilik	Erkek	318	4,54	0,032	0,619
	Kadın	82	4,58	0,062	
	Toplam	400	4,55	0,028	
Güvence	Erkek	318	4,58	0,028	0,822
	Kadın	82	4,60	0,066	
	Toplam	400	4,59	0,026	
Empati	Erkek	318	4,44	0,033	0,752
	Kadın	82	4,46	0,071	
	Toplam	400	4,45	0,030	
Bilgilendirme	Erkek	318	4,61	0,026	0,353
	Kadın	82	4,66	0,048	
	Toplam	400	4,62	0,023	

Tablo incelendiğinde herhangi bir boyut açısından cinsiyete göre ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. ( $P>0,05$ )-

**Tablo 3. 6: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi**

KB	Yaş	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	18-25	105	4,31	0,065	0,897
	26-35	222	4,31	0,039	
	36-45	63	4,34	0,074	
	46-55	7	4,53	0,176	
	56 ve üstü	3	4,41	0,220	
	Toplam	400	4,32	0,030	
Güvenilirlik	18-25	105	4,64	0,051	0,080
	26-35	221	4,68	0,029	
	36-45	63	4,54	0,087	
	46-55	7	4,22	0,306	
	56 ve üstü	3	4,80	0,115	
	Toplam	399	4,64	0,026	
Heveslilik	18-25	105	4,54	0,062	0,721
	26-35	222	4,58	0,034	
	36-45	63	4,48	0,079	
	46-55	7	4,42	0,223	
	56 ve üstü	3	4,50	0,288	
	Toplam	400	4,55	0,028	
Güvence	18-25	105	4,56	0,059	0,306
	26-35	222	4,62	0,032	
	36-45	63	4,50	0,075	
	46-55	7	4,82	0,105	
	56 ve üstü	3	4,33	0,220	
	Toplam	400	4,59	0,026	
Empati	18-25	105	4,44	0,070	0,934
	26-35	222	4,46	0,038	
	36-45	63	4,41	0,070	
	46-55	7	4,60	0,107	
	56 ve üstü	3	4,40	0,200	
	Toplam	400	4,45	00,30	
Bilgilendirme	18-25	105	4,61	0,049	0,926
	26-35	222	4,63	0,031	
	36-45	63	4,62	0,059	
	46-55	7	4,75	0,064	
	56 ve üstü	3	4,50	0,250	
	Toplam	400	4,47	0,023	

Tablo incelendiğinde hizmet kalitesi boyutları önem dereceleri açısından yaş gruplarına göre ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. ( $P>0,05$ )

**Tablo 3. 7: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Eğitim Durumlarına Göre Değerlendirilmesi**

KB	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	İlk Öğretim	6	4,75	0,158	0,060
	Lise	58	4,22	0,087	
	Yüksek Okul	27	4,16	0,142	
	Üniversite	280	4,37	0,034	
	Lisans Üstü	29	4,21	0,128	
	Toplam	400	4,33	0,030	
Güvenilirlik	İlk Öğretim	6	4,47	0,251	0,001
	Lise	58	4,51	0,086	
	Yüksek Okul	27	4,34	0,142	
	Üniversite	280	4,71	0,026	
	Lisans Üstü	29	4,58	0,116	
	Toplam	400	4,65	0,026	
Heveslilik	İlk Öğretim	6	4,62	0,280	0,000
	Lise	58	4,36	0,099	
	Yüksek Okul	27	4,24	0,128	
	Üniversite	280	4,63	0,030	
	Lisans Üstü	29	4,53	0,091	
	Toplam	400	4,55	0,028	
Güvence	İlk Öğretim	6	4,54	0,218	0,013
	Lise	58	4,43	0,094	
	Yüksek Okul	27	4,38	0,121	
	Üniversite	280	4,64	0,029	
	Lisans Üstü	29	4,59	0,075	
	Toplam	400	4,59	0,027	
Empati	İlk Öğretim	6	4,60	0,163	0,012
	Lise	58	4,32	0,091	
	Yüksek Okul	27	4,21	0,153	
	Üniversite	280	4,51	0,032	
	Lisans Üstü	29	4,71	0,133	
	Toplam	400	4,60	0,030	
Bilgilendirme	İlk Öğretim	6	4,83	0,105	0,020
	Lise	58	4,50	0,702	
	Yüksek Okul	27	4,45	0,101	
	Üniversite	280	4,66	0,026	
	Lisans Üstü	29	4,60	0,097	
	Toplam	400	4,63	0,023	

Tablo incelendiği zaman güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati, ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin hizmet kalitesi önem değerlendirmelerinin eğitim düzeyine göre önem düzeylerin birbirine göre farklı olduğu ve bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Bilgilendirme boyutunun ilköğretim mezunları tarafından daha yüksek öneme sahip olduğu belirtilirken, diğer kalite boyutlarının ise üniversite mezunları tarafından daha önemli olarak değerlendirildiği görülmektedir.

**Tablo 3. 8: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Meslek Durumlarına Göre Değerlendirilmesi**

KB	Meslek	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	Avukat	280	4,35	0,035	0,430
	Katip	91	4,28	0,071	
	Memur	5	3,85	0,170	
	Emekli	1	4,00	--	
	Serbest	2	3,75	0,750	
	Esnaf	4	4,56	0,213	
	İşçi	2	4,25	0,000	
	Diğer	15	4,27	0,139	
	Toplam	400	4,32	0,030	
	Güvenilirlik	Avukat	280	4,71	
Katip		91	4,54	0,066	
Memur		5	3,96	0,031	
Emekli		1	5,00	-----	
Serbest		2	3,00	1,400	
Esnaf		4	4,60	0,461	
İşçi		2	4,40	0,565	
Diğer		15	4,47	0,564	
Toplam		400	4,64	0,519	
Heveslilik		Avukat	280	4,62	0,029
	Katip	91	4,42	0,073	
	Memur	5	3,65	0,367	
	Emekli	1	5,00	-----	
	Serbest	2	3,87	0,375	
	Esnaf	4	4,81	0,187	
	İşçi	2	4,12	0,375	
	Diğer	15	4,40	0,169	
	Toplam	400	4,55	0,028	
	Güvence	Avukat	280	4,63	0,029
Katip		91	4,50	0,069	
Memur		5	4,45	0,242	
Emekli		1	4,75	-----	
Serbest		2	4,12	0,375	
Esnaf		4	4,75	0,102	
İşçi		2	4,00	0,500	
Diğer		15	4,36	0,144	
Toplam		400	4,59	0,027	
Empati		Avukat	280	4,49	0,034
	Katip	91	4,34	0,076	
	Memur	5	3,92	0,377	
	Emekli	1	4,00	-----	
	Serbest	2	4,40	0,400	
	Esnaf	4	4,75	0,096	
	İşçi	2	4,40	0,600	
	Diğer	15	4,53	0,488	
	Toplam	400	4,45	0,030	
	Bilgilendirme	Avukat	280	4,44	0,027
Kâtip		91	4,54	0,055	
Memur		5	4,35	0,232	
Emekli		1	5,00	-----	
Serbest		2	4,75	0,250	
Esnaf		4	4,81	0,187	
İşçi		2	4,13	0,385	
Diğer		15	4,62	0,106	
Toplam		400	4,63	0,023	

Tablo incelendiği zaman güvenirlilik ve heveslilik boyutlarına ilişkin hizmet kalitesi önem değerlendirmelerinin meslek guruplarına göre önem düzeylerin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p<0,05$ ) Belirtilen kalite boyutlarının icra daireleri hizmet kalitesi önem değerlendirmesi açısından örnekleme sayıları da dikkate alınarak değerlendirildiği zaman avukatlık mesleğine sahip olanların icra dairesi hizmetlerine ilişkin değerlendirmeleri diğer meslek guruplarına göre daha iyi değerlendirdiklerini söyleyebiliriz.

### **3.6.3 İcra ve iflas dairelerinde kalite boyutları önem düzeyinin hangi nedenle gidildiğine, gelir düzeylerine, gidiş sıklıklarına ve icra ve iflas dairelerinin bulunduğu şehirlere göre değerlendirilmesi**

İcra ve iflas dairelerinden hizmet alanların hangi nedenle gittiği, gelir düzeyleri gidiş sayılarına ve icra ve iflas dairelerinin bulunduğu şehirlere göre kalite boyutlarına ilişkin önem derecelerini yansıtan değerler hesaplanmıştır.

**Tablo 3. 9: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin İcra ve İflas Dairelerinde Hangi Nedenle Gidildiği Göre Değerlendirilmesi**

KB	Gidiş nedeni	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	Alacaklı	17	3,84	0,150	0,003
	Alacaklı vekili	350	4,36	0,032	
	Borçlu	9	4,11	0,221	
	Borçlu vekili	24	4,26	0,139	
	Toplam	400	4,33	0,030	
Güvenilirlik	Alacaklı	17	4,32	0,126	0,000
	Alacaklı vekili	350	4,69	0,025	
	Borçlu	9	3,96	0,338	
	Borçlu vekili	24	4,51	0,131	
	Toplam	400	4,65	0,026	
Heveslilik	Alacaklı	17	4,21	0,201	0,022
	Alacaklı vekili	350	4,58	0,087	
	Borçlu	9	4,33	0,161	
	Borçlu vekili	24	4,45	0,150	
	Toplam	400	4,55	0,028	
Güvence	Alacaklı	17	4,03	0,130	0,000
	Alacaklı vekili	350	4,62	0,027	
	Borçlu	9	4,31	0,194	
	Borçlu vekili	24	4,60	0,117	
	Toplam	400	4,59	0,027	
Empati	Alacaklı	17	3,94	0,189	0,005
	Alacaklı vekili	350	4,48	0,031	
	Borçlu	9	4,51	0,206	
	Borçlu vekili	24	4,41	0,130	
	Toplam	400	4,45	0,030	
Bilgilendirme	Alacaklı	17	4,22	0,163	0,002
	Alacaklı vekili	350	4,64	0,024	
	Borçlu	9	4,56	0,160	
	Borçlu vekili	24	4,72	0,074	
	Toplam	400	4,62	0,023	

Tablo incelendiği zaman fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin hizmet kalitesi önem değerlendirmelerinin icra dairelerinde bulunma nedenlerine göre önem düzeylerin birbirine göre farklı olduğu ve bu farklılığın istatistiki açıdan bir anlam ifade ettiği görülmektedir.( $p < 0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından en yüksek önem değerlendirmelerinin fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik ve güvence, boyutlarında alacaklı vekillerinin olduğu, empati ve bilgilendirme boyutlarında ise borçlu ve borçlu vekillerinin olduğu görülmektedir. İcra dairelerinin önem değerlendirmesinde hizmet alanlar arasında en çok vekillerin olmasının muhtemel nedenlerden biride kişi, kurum ve kuruluşların icra dava dosyalarının takibi için vekil (avukat) kanalı ile takip ettiğinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

**Tablo 3. 10: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin İcra ve İflas Dairelerinde Gelir Düzeyine Göre Değerlendirilmesi**

KB	Delir düzeyi	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	1500 TL ye kadar	102	4,23	0,064	0,016
	1500-3000	114	4,25	0,065	
	3000-4500	86	4,45	0,047	
	4500 ve üzeri	24	4,41	0,060	
	Toplam	400	4,33	0,030	
Güvenilirlik	1500 TL ye kadar	102	4,57	0,054	0,164
	1500-3000	114	4,61	0,052	
	3000-4500	86	4,72	0,050	
	4500 ve üzeri	24	4,70	0,050	
	Toplam	400	4,64	0,026	
Heveslilik	1500 TL ye kadar	102	4,40	0,069	0,004
	1500-3000	114	4,57	0,050	
	3000-4500	86	4,69	0,043	
	4500 ve üzeri	24	4,57	0,059	
	Toplam	400	4,55	0,028	
Güvence	1500 TL ye kadar	102	4,45	0,064	0,018
	1500-3000	114	4,62	0,047	
	3000-4500	86	4,67	0,041	
	4500 ve üzeri	24	4,62	0,057	
	Toplam	400	4,59	0,027	
Empati	1500 TL ye kadar	102	4,30	0,070	0,034
	1500-3000	114	4,48	0,057	
	3000-4500	86	4,51	0,047	
	4500 ve üzeri	24	4,52	0,064	
	Toplam	400	4,45	0,030	
Bilgilendirme	1500 TL ye kadar	102	4,51	0,052	0,038
	1500-3000	114	4,67	0,044	
	3000-4500	86	4,67	0,040	
	4500 ve üzeri	24	4,66	0,047	
	Toplam	400	4,63	0,023	

Tablo incelendiği zaman fiziksel özellikler, heveslilik, güvence, empati, ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin hizmet kalitesi önem değerlendirmelerinin gelir düzeyine göre önem değerlendirme düzeylerin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel açıdan bir anlam ifade ettiği görülmektedir ( $p < 0,05$ ). Belirtilen kalite boyutları açısından en yüksek önem değerlendirmelerine bakıldığında 3000-4500 TL gelir düzeyi aralığında olanların en yüksek önem değerlendirmesinde bulunduğu görülmektedir. Tabloda görüldüğü üzere gelir düzeyi arttıkça önem değerlendirme oranının doğru orantılı olarak arttığı gözlemlenmektedir.

**Tablo 3. 11: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin İcra ve İflas Dairelerinde Gidiş Sayısına Göre Değerlendirilmesi**

KB	Gidiş Sayısı	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	Bir kez gittim	6	3,96	0,208	0,027
	Bir kaç kez gittim	33	4,11	0,129	
	Sık sık giderim	361	4,35	0,031	
	Toplam	400	4,33	0,030	
Güvenilirlik	Bir kez gittim	6	4,10	0,295	0,000
	Bir kaç kez gittim	33	4,39	0,138	
	Sık sık giderim	361	4,68	0,025	
	Toplam	400	4,65	0,026	
Heveslilik	Bir kez gittim	6	4,37	0,315	0,247
	Bir kaç kez gittim	33	4,42	0,102	
	Sık sık giderim	361	4,57	0,030	
	Toplam	400	4,55	0,028	
Güvence	Bir kez gittim	6	4,12	0,294	0,096
	Bir kaç kez gittim	33	4,62	0,082	
	Sık sık giderim	361	4,59	0,028	
	Toplam	400	4,59	0,027	
Empati	Bir kez gittim	6	4,13	0,286	0,362
	Bir kaç kez gittim	33	4,52	0,097	
	Sık sık giderim	361	4,45	0,032	
	Toplam	400	4,45	0,030	
Bilgilendirme	Bir kez gittim	6	4,33	0,154	0,290
	Bir kaç kez gittim	33	4,61	0,086	
	Sık sık giderim	361	4,63	0,024	
	Toplam	400	4,62	0,023	

Tablo incelendiği zaman fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutlarına ilişkin hizmet kalitesi önem değerlendirmelerinin icra dairelerine gidiş sıklık derecelerine göre değerlendirmelerin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel açıdan bir anlam ifade ettiği görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından en yüksek önem değerlendirmelerine bakıldığında icra dairelerinden sık sık hizmet alanların daha iyi değerlendirdiği görülmektedir. Tabloda görüldüğü üzere icra dairelerine gidiş sıklık dereceleri arttıkça önem değerlendirme ortalamalarının da arttığı görülmektedir.

**Tablo 3. 12: One Way ANOVA: Kalite Boyutları Önem Düzeyinin İcra ve İflas Dairelerinin Bulunduğu Şehirlere Göre Değerlendirilmesi**

KB	Şehir	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	Bitlis	100	4,12	0,062	0,000
	Van	100	4,31	0,070	
	Malatya	100	4,37	0,045	
	Gaziantep	100	4,49	0,055	
	Toplam	400	4,33	0,030	
Güvenilirlik	Bitlis	100	4,61	0,048	0,024
	Van	100	4,53	0,062	
	Malatya	100	4,74	0,038	
	Gaziantep	100	4,70	0,055	
	Toplam	400	4,65	0,026	
Heveslilik	Bitlis	100	4,49	0,058	0,000
	Van	100	4,38	0,068	
	Malatya	100	4,65	0,047	
	Gaziantep	100	4,69	0,047	
	Toplam	400	4,33	0,028	
Güvence	Bitlis	100	4,50	0,051	0,001
	Van	100	4,46	0,063	
	Malatya	100	4,68	0,049	
	Gaziantep	100	4,71	0,045	
	Toplam	400	4,59	0,027	
Empati	Bitlis	100	4,38	0,061	0,005
	Van	100	4,30	0,069	
	Malatya	100	4,53	0,046	
	Gaziantep	100	4,58	0,060	
	Toplam	400	4,45	0,030	
Bilgilendirme	Bitlis	100	4,61	0,046	0,152
	Van	100	4,54	0,053	
	Malatya	100	4,67	0,038	
	Gaziantep	100	4,67	0,046	
	Toplam	400	4,66	0,023	

Tablo incelendiği zaman fiziksel özellikler, heveslilik, güvence ve empati boyutlarına ilişkin hizmet kalitesi önem değerlendirmelerinin şehirler baz alındığında önem düzeylerin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel açıdan bir anlam ifade ettiği görülmektedir ( $p < 0,05$ ). Belirtilen kalite boyutları açısından önem değerlendirmelerine bakıldığında Malatya ve Gaziantep illerinin Van ve Bitlis illerinden daha iyi değerlendirdiği görülmektedir.

### 3.7 İcra ve iflas dairelerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi

#### 3.7.1 İcra ve iflas dairelerinde kalite boyutlarının mevcut durum düzeyi

Her kalite boyutunun kendi soruları üzerinden hesaplanan ortalama değerler kullanılarak kalite boyutlarına ilişkin mevcut durumu yansıtan yeni değerler hesaplanmıştır. Bu yeni değerler üzerinden yapılan varyans analizi sonuçları aşağıdaki gibidir.

**Tablo 3. 13: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Kalite Boyutlarının Ortalamaları**

Kalite boyutu	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	400	2,80	0,850	0,042	0,000
Güvenilirlik	400	2,53	0,897	0,045	
Heveslilik	400	2,43	0,919	0,046	
Güvence	400	2,72	0,876	0,044	
Empati	400	2,66	0,843	0,042	
Bilgilendirme	400	2,67	0,970	0,049	
Toplam	2400	2,63	0,901	0,018	

Tablo incelendiğinde kalite boyutlarına ilişkin ortalamalar içerisinde icra daireleri hizmet kalitelerine ilişkin mevcut durum değerlendirmelere göre ortalamalarına bakıldığında bir farkın olduğu ve bu farkların istatistiksel açıdan bir anlam ifade ettiği görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Kalite boyutlarının icra dairelerinin hizmet kalitesi kurum durumuna yönelik değerlendirme ortalamalarına bakıldığında en yüksek ortalamaya fiziksel özelliklerin sahip olduğu, bunu sırasıyla güvence bilgilendirme, empati, güvenilirlik ve heveslilik, boyutların takip ettiği görülmektedir.

**Tablo 3. 14: One Way ANOVA: Mevcut Durum Analizinde Kalite Boyutlarının Birbirlerine Göre Ortalama Farkları**

X	Y	Fark ortalama (x-y)	Standart hata	P
Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	0,266	0,632	0,000
	Heveslilik	0,368	0,632	0,000
	Güvence	0,073	0,632	0,857
	Empati	0,138	0,632	0,249
	Bilgilendirme	0,128	0,632	0,329
Güvenilirlik	Fiziksel Özellikler	-0,266	0,632	0,000
	Heveslilik	0,102	0,632	0,588
	Güvence	-0,193	0,632	0,028
	Empati	-0,129	0,632	0,323
	Bilgilendirme	-0,138	0,632	0,245
Heveslilik	Fiziksel Özellikler	-0,368	0,632	0,000
	Güvenilirlik	-0,102	0,632	0,588
	Güvence	-0,295	0,632	0,000
	Empati	-0,231	0,632	0,004
	Bilgilendirme	-0,240	0,632	0,002
Güvence	Fiziksel Özellikler	-0,073	0,632	0,857
	Güvenilirlik	0,193	0,632	0,028
	Heveslilik	0,295	0,632	0,000
	Empati	0,064	0,632	0,912
	Bilgilendirme	0,055	0,632	0,954
Empati	Fiziksel Özellikler	-0,138	0,632	0,249
	Güvenilirlik	0,129	0,632	0,323
	Heveslilik	0,231	0,632	0,004
	Güvence	-0,064	0,632	0,912
	Bilgilendirme	-0,010	0,632	1,000
Bilgilendirme	Fiziksel Özellikler	-0,128	0,632	0,329
	Güvenilirlik	0,138	0,632	0,245
	Heveslilik	0,240	0,632	0,002
	Güvence	-0,055	0,632	0,954
	Empati	0,010	0,632	1,000

Tablo incelendiğinde icra dairesi hizmetleri kalite boyutlarına ilişkin ortalamalara bakıldığında en önemli kalite boyutunun fiziksel özellikler olduğu, bunu sırasıyla güvence, bilgilendirme, empati, heveslilik ve güvenilirlik boyutlarının izlediği görülmektedir. Bununla birlikte en yüksek ortalamaya sahip olan fiziksel özellikler boyutunun güvence, empati ve bilgilendirme boyutları ortalamaları arasındaki farkların istatistiksel olarak anlamsız olduğu görülmektedir. ( $p>0,05$ ) En düşük ortalamaya sahip heveslilik kalite boyutunun fiziksel özellikler, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarına göre aralarında bir farkın olduğu ve bu farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p<0,05$ ) En düşük değerlendirilen hizmet kalitesi boyutu hevesliliktir.

### 3.7.2 İcra ve iflas dairelerinde mevcut durum düzeyinin demografik faktörlere göre değerlendirilmesi

İcra ve iflas dairelerinden faydalananların cinsiyet, yaş, eğitim ve meslek durumlarına göre kalite boyutlarına ilişkin mevcut durum derecelerini yansıtan değerler hesaplanmıştır

**Tablo 3. 15: One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi**

KB	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	Erkek	318	2,79	0,046	0,852
	Kadın	82	2,80	0,104	
	Toplam	400	4,32	0,042	
Güvenilirlik	Erkek	318	2,57	0,049	0,015
	Kadın	82	2,30	0,103	
	Toplam	400	2,52	0,045	
Heveslilik	Erkek	318	2,47	0,051	0,016
	Kadın	82	2,20	0,095	
	Toplam	400	4,55	0,045	
Güvence	Erkek	318	2,75	0,047	0,045
	Kadın	82	2,54	0,102	
	Toplam	400	4,59	0,043	
Empati	Erkek	318	2,70	0,046	0,031
	Kadın	82	2,47	0,093	
	Toplam	400	4,45	0,042	
Bilgilendirme	Erkek	318	2,71	0,054	0,042
	Kadın	82	2,47	0,105	
	Toplam	400	2,66	0,048	

Tablo incelendiği zaman güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati, ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin hizmet kalitesi değerlendirmelerinin cinsiyete göre farklılık arzettiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir.( $p < 0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından erkekler icra dairesi hizmetlerini kadınlara göre daha iyi olarak değerlendirmiştir.

**Tablo 3. 16: One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Yaş Durumuna Göre Değerlendirilmesi**

KB	Yaş	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	18-25	105	2,83	0,080	0,056
	26-35	222	2,73	0,055	
	36-45	63	2,84	0,111	
	46-55	7	3,61	0,400	
	56 ve üstü	3	3,25	0,721	
	Toplam	400	2,79	0,042	
Güvenilirlik	18-25	105	2,46	0,091	0,016
	26-35	222	2,51	0,055	
	36-45	63	2,51	0,123	
	46-55	7	3,66	0,397	
	56 ve üstü	3	2,73	0,769	
	Toplam	400	2,52	0,045	
Heveslilik	18-25	105	2,36	0,090	0,001
	26-35	222	2,40	0,058	
	36-45	63	2,37	0,113	
	46-55	7	3,75	0,204	
	56 ve üstü	3	3,25	1,010	
	Toplam	400	2,41	0,045	
Güvence	18-25	105	2,71	0,090	0,003
	26-35	222	2,67	0,052	
	36-45	63	2,69	0,121	
	46-55	7	3,96	0,167	
	56 ve üstü	3	3,08	1,157	
	Toplam	400	2,71	0,043	
Empati	18-25	105	2,62	0,083	0,036
	26-35	222	2,62	0,055	
	36-45	63	2,66	0,103	
	46-55	7	3,57	0,263	
	56 ve üstü	3	3,20	0,642	
	Toplam	400	2,65	0,042	
Bilgilendirme	18-25	105	2,62	0,094	0,030
	26-35	222	2,60	0,063	
	36-45	63	2,78	0,119	
	46-55	7	3,46	0,395	
	56 ve üstü	3	3,75	0,661	
	Toplam	400	2,66	0,048	

Tablo incelendiği zaman güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin hizmet kalitesi değerlendirmelerinin yaş aralıklarına göre farklılık arzettiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir.( $p < 0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından 36-45 ve 46-55 yaş gruplarının icra dairesi hizmetlerini diğer yaş gruplarına göre daha iyi olarak değerlendirmiştir.

**Tablo 3. 17: One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi**

KB	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	İlk Öğretim	6	3,67	0,167	0,000
	Lise	58	2,81	0,110	
	Yüksek Okul	27	3,17	0,189	
	Üniversite	280	2,77	0,047	
	Lisans Üstü	29	2,35	0,189	
	Toplam	400	2,79	0,042	
Güvenilirlik	İlk Öğretim	6	2,87	0,272	0,353
	Lise	58	2,58	0,113	
	Yüksek Okul	27	2,76	0,153	
	Üniversite	280	2,49	0,053	
	Lisans Üstü	29	2,36	0,206	
	Toplam	400	2,52	0,045	
Heveslilik	İlk Öğretim	6	2,83	0,441	0,004
	Lise	58	2,59	0,107	
	Yüksek Okul	27	2,77	0,175	
	Üniversite	280	2,38	0,053	
	Lisans Üstü	29	1,98	0,187	
	Toplam	400	2,41	0,045	
Güvence	İlk Öğretim	6	2,87	0,391	0,207
	Lise	58	2,70	0,113	
	Yüksek Okul	27	2,99	0,148	
	Üniversite	280	2,71	0,052	
	Lisans Üstü	29	2,44	0,161	
	Toplam	400	2,71	0,043	
Empati	İlk Öğretim	6	2,90	0,345	0,105
	Lise	58	2,74	0,111	
	Yüksek Okul	27	2,97	0,169	
	Üniversite	280	2,62	0,048	
	Lisans Üstü	29	2,43	0,174	
	Toplam	400	2,65	0,042	
Bilgilendirme	İlk Öğretim	6	2,79	0,435	0,013
	Lise	58	2,83	0,117	
	Yüksek Okul	27	3,06	0,209	
	Üniversite	280	2,63	0,056	
	Lisans Üstü	29	2,23	0,191	
	Toplam	400	2,66	0,048	

Tablo incelendiği zaman fiziksel özellikler heveslilik ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin hizmet kalitesi değerlendirmelerinin eğitim durumlarına göre farklılık arzettiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir.( $p < 0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından ilköğretim mezunlarının icra dairesi hizmetlerini diğer eğitim düzeylerine oranla daha iyi olarak değerlendirmiştir.

**Tablo 3. 18: One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Meslek Durumuna Göre Değerlendirilmesi**

KB	Meslek	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	Avukat	280	2,71	0,049	0,112
	Katip	91	2,93	0,084	
	Memur	5	3,40	0,635	
	Emekli	1	2,50	--	
	Serbest	2	3,62	0,625	
	Esnaf	4	2,87	0,599	
	İşçi	2	3,12	0,875	
	Diğer	15	3,05	0,042	
	Toplam	400	2,79	0,030	
Güvenilirlik	Avukat	280	2,43	0,054	0,084
	Katip	91	2,67	0,086	
	Memur	5	3,32	0,427	
	Emekli	1	1,80	-----	
	Serbest	2	2,60	0,800	
	Esnaf	4	2,90	0,451	
	İşçi	2	3,10	0,100	
	Diğer	15	2,76	0,225	
	Toplam	400	2,52	0,045	
Heveslilik	Avukat	280	2,30	0,054	0,005
	Katip	91	2,71	0,090	
	Memur	5	3,20	0,382	
	Emekli	1	2,00	-----	
	Serbest	2	2,62	0,625	
	Esnaf	4	2,56	0,329	
	İşçi	2	3,12	0,375	
	Diğer	15	2,30	0,228	
	Toplam	400	2,41	0,045	
Güvence	Avukat	280	2,65	0,051	0,391
	Katip	91	2,87	0,090	
	Memur	5	3,10	0,375	
	Emekli	1	2,00	-----	
	Serbest	2	3,12	0,625	
	Esnaf	4	2,56	0,187	
	İşçi	2	3,25	0,500	
	Diğer	15	2,67	0,239	
	Toplam	400	2,71	0,043	
Empati	Avukat	280	2,58	0,050	0,191
	Katip	91	2,87	0,087	
	Memur	5	2,56	0,133	
	Emekli	1	2,20	-----	
	Serbest	2	3,00	0,800	
	Esnaf	4	2,35	0,096	
	İşçi	2	2,30	0,700	
	Diğer	15	2,76	0,257	
	Toplam	400	2,65	0,042	
Bilgilendirme	Avukat	280	2,58	0,057	0,070
	Katip	91	2,90	0,101	
	Memur	5	2,95	0,348	
	Emekli	1	1,75	-----	
	Serbest	2	2,75	0,750	
	Esnaf	4	1,93	0,213	
	İşçi	2	2,00	0,750	
	Diğer	15	2,88	0,236	
	Toplam	400	2,66	0,048	

Tablo incelendiği zaman heveslilik boyutuna ilişkin hizmet kalitesi değerlendirmelerinin mesleki durumlarına göre farklılık arzettiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir.( $p<0,05$ ) Belirtilen kalite boyutu açısından en yüksek ortalamanın memur meslek gurubuna ait olduğu ve en düşük ortalamanın avukatlık meslek gurubuna ait olduğu görülmektedir.

### 3.7.3 İcra ve iflas dairelerinde hizmet alanların mevcut durum düzeyinin hangi nedenle gidildiğine, gelir düzeylerine, gidiş sıklık derecelerine ve icra ve iflas dairelerinin bulunduğu şehirlere göre değerlendirilmesi

İcra ve iflas dairelerinden hizmet alanların hangi nedenle gittiği, gelir düzeyleri gidiş sayılarına ve icra ve iflas dairelerinin bulunduğu şehirlere göre kalite boyutlarına ilişkin mevcut durum derecelerini yansıtan değerler hesaplanmıştır.

**Tablo 3. 19: One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının hangi Nedenle Gidildiğine Göre Değerlendirilmesi**

KB	Gidiş nedeni	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	Alacaklı	17	2,84	0,255	0,532
	Alacaklı vekili	350	2,79	0,044	
	Borçlu	9	2,42	0,236	
	Borçlu vekili	24	2,90	0,213	
	Toplam	400	2,79	0,042	
Güvenilirlik	Alacaklı	17	2,49	0,228	0,768
	Alacaklı vekili	350	2,51	0,047	
	Borçlu	9	2,82	0,272	
	Borçlu vekili	24	2,55	0,204	
	Toplam	400	2,52	0,045	
Heveslilik	Alacaklı	17	2,41	0,234	0,526
	Alacaklı vekili	350	2,39	0,048	
	Borçlu	9	2,61	0,162	
	Borçlu vekili	24	2,65	0,220	
	Toplam	400	2,41	0,045	
Güvence	Alacaklı	17	2,54	0,211	0,724
	Alacaklı vekili	350	2,71	0,047	
	Borçlu	9	2,56	0,155	
	Borçlu vekili	24	2,82	0,155	
	Toplam	400	2,71	0,043	
Empati	Alacaklı	17	2,64	0,174	0,994
	Alacaklı vekili	350	2,65	0,045	
	Borçlu	9	2,71	0,252	
	Borçlu vekili	24	2,67	0,158	
	Toplam	400	2,65	0,042	
Bilgilendirme	Alacaklı	17	2,94	0,230	0,674
	Alacaklı vekili	350	2,65	0,052	
	Borçlu	9	2,61	0,336	
	Borçlu vekili	24	2,66	0,188	
	Toplam	400	2,66	0,048	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutları açısından icra dairelerine hangi nedenle gidildiğine ilişkin ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir.( $p>0,05$ )

**Tablo 3. 20: One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Gelir Düzeyine Göre Değerlendirilmesi**

KB	Delir düzeyi	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	1500 TL ye kadar	102	2,94	0,084	0,129
	1500-3000	114	2,79	0,077	
	3000-4500	86	2,75	0,083	
	4500 ve üzeri	24	2,65	0,093	
	Toplam	400	2,79	0,042	
Güvenilirlik	1500 TL ye kadar	102	2,68	0,087	0,160
	1500-3000	114	2,49	0,074	
	3000-4500	86	2,47	0,097	
	4500 ve üzeri	24	2,40	0,102	
	Toplam	400	2,52	0,045	
Heveslilik	1500 TL ye kadar	102	2,66	0,090	0,006
	1500-3000	114	2,37	0,075	
	3000-4500	86	2,30	0,094	
	4500 ve üzeri	24	2,29	0,102	
	Toplam	400	2,41	0,045	
Güvence	1500 TL ye kadar	102	2,79	0,081	0,283
	1500-3000	114	2,78	0,077	
	3000-4500	86	2,65	0,089	
	4500 ve üzeri	24	2,59	0,102	
	Toplam	400	2,71	0,043	
Empati	1500 TL ye kadar	102	2,83	0,085	0,056
	1500-3000	114	2,65	0,069	
	3000-4500	86	2,54	0,084	
	4500 ve üzeri	24	2,57	0,097	
	Toplam	400	2,65	0,042	
Bilgilendirme	1500 TL ye kadar	102	2,92	0,092	0,005
	1500-3000	114	2,60	0,091	
	3000-4500	86	2,65	0,091	
	4500 ve üzeri	24	2,43	0,108	
	Toplam	400	2,66	0,048	

Tablo incelendiği zaman heveslilik ve bilgilendirme boyutu ilişkin hizmet kalitesi değerlendirmelerinin gelir düzeylerine göre farklılık arzettiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir.( $p<0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından gelir düzeylerinin düşük olanların icra dairesi hizmetlerini gelir düzeyi yüksek olanlara göre daha iyi olarak değerlendirmiştir.

**Tablo 3. 21: One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının Gidiş Sayılarına Göre Değerlendirilmesi**

KB	Gidiş Sayısı	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	Bir kez gittim	6	2,87	0,321	0,968
	Bir kaç kez gittim	33	2,78	0,162	
	Sık sık giderim	361	2,79	0,044	
	Toplam	400	2,79	0,042	
Güvenilirlik	Bir kez gittim	6	2,70	0,320	0,228
	Bir kaç kez gittim	33	2,76	0,176	
	Sık sık giderim	361	2,49	0,046	
	Toplam	400	2,52	0,045	
Heveslilik	Bir kez gittim	6	2,71	0,306	0,705
	Bir kaç kez gittim	33	2,44	0,153	
	Sık sık giderim	361	2,40	0,048	
	Toplam	400	2,41	0,045	
Güvence	Bir kez gittim	6	2,62	0,308	0,906
	Bir kaç kez gittim	33	2,77	0,138	
	Sık sık giderim	361	2,71	0,046	
	Toplam	400	2,71	0,043	
Empati	Bir kez gittim	6	2,77	0,316	0,207
	Bir kaç kez gittim	33	2,89	0,135	
	Sık sık giderim	361	2,63	0,044	
	Toplam	400	2,65	0,042	
Bilgilendirme	Bir kez gittim	6	2,37	0,364	0,680
	Bir kaç kez gittim	33	2,74	0,147	
	Sık sık giderim	361	2,66	0,051	
	Toplam	400	2,66	0,048	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutları açısından icra dairelerine hangi nedenle gidildiğine ilişkin ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir( $p>0,05$ ).

**Tablo 3. 22: One Way ANOVA: İcra ve İflas Dairelerinde Kalite Boyutlarının İcra ve İflas Dairelerinin Bulunduğu Şehirlere Göre Değerlendirilmesi**

KB	Şehir	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	Bitlis	100	2,78	0,086	0,087
	Van	100	2,62	0,084	
	Malatya	100	2,91	0,078	
	Gaziantep	100	2,84	0,087	
	Toplam	400	2,79	0,042	
Güvenilirlik	Bitlis	100	2,54	0,086	0,246
	Van	100	2,52	0,089	
	Malatya	100	2,63	0,093	
	Gaziantep	100	2,38	0,088	
	Toplam	400	2,52	0,045	
Heveslilik	Bitlis	100	2,33	0,085	0,190
	Van	100	2,34	0,089	
	Malatya	100	2,56	0,087	
	Gaziantep	100	2,39	0,099	
	Toplam	400	2,41	0,045	
Güvence	Bitlis	100	2,48	0,078	0,004
	Van	100	2,53	0,080	
	Malatya	100	2,86	0,075	
	Gaziantep	100	2,73	0,095	
	Toplam	400	2,65	0,042	
Empati	Bitlis	100	4,38	0,061	0,005
	Van	100	4,30	0,069	
	Malatya	100	4,53	0,046	
	Gaziantep	100	4,58	0,060	
	Toplam	400	4,45	0,030	
Bilgilendirme	Bitlis	100	2,36	0,089	0,000
	Van	100	2,55	0,096	
	Malatya	100	2,91	0,098	
	Gaziantep	100	2,80	0,094	
	Toplam	400	2,66	0,048	

Tablo incelendiği zaman heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutu ilişkin hizmet kalitesi değerlendirmelerinin şehirlere göre farklılık arzettiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir.( $p < 0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından şehirler baz alınarak yapılan mevcut durum değerlendirmelerinde Malatya ve Gaziantep illerinin icra dairesi hizmetlerini Van ile Bitlis illerine oranla daha iyi olarak değerlendirmiştir.

### 3.7.4 Hizmet kalitelerinin karşılaştırılması

**Tablo 3. 23: One Way ANOVA: Mevcut ve Yeni Sistem İcra Daireleri Değerlendirmeleri**

Sistem	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	p
Mevcut sistem	200	2,52	0,689	0,049	0,006
Yeni sistem	200	2,72	0,749	0,053	
Toplam	400	2,62	0,726	0,036	

Tablo incelendiğinde icra dairesi hizmetleri açısından mevcut sistemde hizmet veren icra daireleri ile yeni sistem icra daireleri hizmet kaliteleri karşılaştırıldığında hizmet kalitelerinin birbirinden farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Kalite değerlendirmelerine ilişkin ortalamalara bakıldığında, icra dairelerinde yapılan yeni düzenlemelerin icra dairelerinde sunulan hizmet kalitesini sınırlı ölçüde artırdığı, ancak yeterli olmadığı görülmektedir.

**Tablo 3. 24: One Way ANOVA: Kalite Boyutları ve Sistem Değerlendirmeleri**

Kalite Boyutları	Sistem	N	Ortalama	Standart Sapma	P
Fiziksel Özellikler	Mevcut sistem	200	2,71	0,858	0,031
	Yeni sistem	200	2,89	0,834	
	Toplam	400	2,80	0,850	
Güvenilirlik	Mevcut sistem	200	2,54	0,881	
	Yeni sistem	200	2,52	0,915	
	Toplam	400	2,53	0,897	
Heveslilik	Mevcut sistem	200	2,35	0,888	
	Yeni sistem	200	2,51	0,945	
	Toplam	400	2,43	0,919	
Güvence	Mevcut sistem	200	2,62	0,820	
	Yeni sistem	200	2,83	0,920	
	Toplam	400	2,72	0,877	
Empati	Mevcut sistem	200	2,52	0,807	
	Yeni sistem	200	2,80	0,858	
	Toplam	400	2,66	0,843	
Bilgilendirme	Mevcut sistem	200	2,47	0,944	
	Yeni sistem	200	2,87	0,959	
	Toplam	400	2,67	0,970	
Toplam	Mevcut sistem	200	2,54	0,873	
	Yeni sistem	200	2,73	0,918	
	Toplam	400	2,63	0,901	

Tablo incelendiği zaman mevcut sistem ve yeni sistem icra daireleri hizmet kalite boyutları açısından fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutları arasında belirli farklılıkların olduğu anlaşılmakla ve bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p < 0,05$ ) Fiziksel

özelikler, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarının mevcut sistem ve eski sistem karşılaştırmalarında yeni sistemin mevcut sisteme göre belirli iyileştirmelerin yapıldığı görülmekte olup kalite boyutuna yönelik yapılan iyileştirmenin çok ciddi oranda bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Güvenilirlik, kalite boyutuna bakıldığında icra daireleri hizmet kalite değerlendirmesinde mevcut sistemden yeni sisteme geçişte kalite iyileştirmelerinin olumsuz yönde ilerlediği anlaşılmakla beraber boyutlar içerisinde yalnızca güvenilirlik boyutun kötüye gittiği görülmektedir. Tabloda iyileştirmeler yapılan kalite boyutları içerisinde en yüksek iyileştirmenin bilgilendirme boyutunda olduğu görülmektedir. Sonuç olarak tabloda tüm kalite boyutları açısından bakıldığında icra daireleri hizmet kaliteleri artırma çalışmalarında belirli bir artışın olduğu görülmekte olup istenilen hizmet kalitesi değerlerine ulaşılmadığı veriler doğrultusunda söylenebilir.

## SONUÇ

Toplumlar geliştikçe mal ve hizmetlere ilişkin kalite beklentileri de artmaktadır. Günümüz koşullarında kamu hizmetlerinin kalitesi daha çok sorgulanır olmuş, bu hizmetlerin verilmesinde insanların bu beklentileri dikkate alınmaya başlamıştır.

Bu çalışmada adli alanda verilen hizmetlerin kalitesini değerlendirmek amacıyla icra dairelerinde yapılan bir uygulamaya yer verilmiştir. Toplam Kalite Yönetimi kapsamında var olan hizmet kalitesi boyutları göz önünde bulundurulmuş ve adalet sistemi kalitesi açısından yeniden tanımlanmaya çalışılmış, adli hizmetler açısından yeni bir hizmet kalitesi boyutu olarak “bilgilendirme”nin değerlendirmesi yapılmıştır. Yapılan uygulamada mevcut İcra ve İflas Dairelerince sunulan hizmet kalitesi ile, T. C. Adalet Bakanlığı tarafından yürütölen proje kapsamında oluşturulan pilot icra dairelerince sunulan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve karşılaştırılmasına yer verilmiştir. Bu kapsamda Van ve Bitlis illerindeki Adalet Saraylarında var olan mevcut sistem usulü ile alışan İcra ve İflas dairelerin yanı sıra, icra dairelerinin etkinliğinin artırılması projesi kapsamında Malatya ve Gaziantep illerinde bulunan pilot icra dairelerinde uygulama yapılmıştır.

Yapılan analiz sonuçlarına göre kalite boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerine ait ortalamalara bakıldığında, kalite boyutlarının önem değerlendirmelerinin birbirinden farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görölmektedir. ( $p < 0,05$ ) Kalite boyutları arasında en yüksek ortalamalar heveslilik ve bilgilendirme boyutlarına aittir. Bunu sırasıyla güvence, empati, fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutları izlemektedir. Bu sonuç bilgilendirme boyutunun adli hizmetler arasında geçerli ve önemli bir hizmet kalitesi boyutu olduğunu göstermektedir.

Hizmet kalitesi boyutlarına ait ortalamalar arası farklar incelendiğinde en önemli kalite boyutunun heveslilik olduğu, bunu sırasıyla bilgilendirme, empati, güvence, fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutlarının izlediği görölmektedir. Bununla birlikte heveslilik, bilgilendirme, empati ve güvence boyutlarının önem ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsızdır. ( $p > 0,05$ ) Bu dört kalite boyutuna ilişkin önem değerlendirmelerinin fiziksel özellikler ve güvenilirlik

boyutlarından daha yüksek olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir.( $p<0,05$ ) Fiziksel özelliklere ilişkin önem değerlendirmesi güvenilirlikten daha önemli olarak değerlendirilmiştir. Hizmet kalitesi boyutlarında en düşük önem düzeyine sahip olanı güvenilirliktir. ( $p<0,05$ )

Hizmet kalitesi boyutlarının eğitim düzeylerine göre önem değerlendirmelerinde güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati, ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerinin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p<0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından bilgilendirme boyutuna ilişkin ilköğretim mezunlarının en yüksek önem değerlendirmesinde bulunmuştur. Diğer hizmet kalitesi boyutları ise üniversite mezunları tarafından daha yüksek önem düzeyi ile değerlendirilmiştir.

Hizmet kalitesi boyutlarının meslek guruplarına göre önem değerlendirmelerine bakıldığında güvenilirlik ve heveslilik boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerinin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p<0,05$ ) Belirtilen kalite açısından avukatlık mesleğine sahip olanların icra dairesi hizmetlerine ilişkin değerlendirmeleri diğer meslek guruplarına göre daha önemli olarak değerlendirdikleri görülmektedir.

Hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerinde gelir düzeylerine göre yapılan karşılaştırmada fiziksel özellikler, heveslilik, güvence, empati, ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerinin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Belirtilen kalite boyutları, 1500-3000 TL ile 3000-4500 TL gelir düzeyi aralığında olanlar tarafından daha yüksek önem düzeyi ile değerlendirilmiştir.

Hizmet kalitesi boyutlarının icra dairelerine gidiş sıklık derecelerine göre önem değerlendirmelerine bakıldığında fiziksel özellikler ve güvenilirlik ilişkin önem değerlendirmelerinin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Belirtilen kalite boyutları açısından en yüksek önem değerlendirmesinin icra dairelerine sık sık gidenler tarafından yapıldığı görülmektedir.

Hizmet kalitesi boyutlarının icra dairelerinin bulunduğu şehirler baz alınarak önem değerlendirmelerine bakıldığında fiziksel özellikler, heveslilik, güvence ve empati boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerinin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Belirtilen kalite boyutları, Malatya ve Gaziantep illerinde Van ve Bitlis illerine göre daha yüksek önem düzeyi ile değerlendirilmiştir.

Hizmet kalitesi boyutlarının cinsiyet durumuna göre mevcut durum değerlendirmelerine bakıldığında güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati, ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin mevcut durum değerlendirmelerinin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p<0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından erkekler icra dairesi hizmetlerini kadınlara göre daha önemli olarak değerlendirmiştir.

Hizmet kalitesi boyutlarının yaş aralıklarına göre mevcut durum değerlendirmelerine bakıldığında güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin mevcut durum değerlendirmelerinin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p<0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından 36-45 ve 46-55 yaş gruplarının icra dairesi hizmetlerini diğer yaş gruplarına göre daha iyi olarak değerlendirdiği görülmektedir.

Hizmet kalitesi boyutlarının eğitim durumlarına göre mevcut durum değerlendirmelerine bakıldığında fiziksel özellikler heveslilik ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin mevcut durum değerlendirmelerinin birbirine göre farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p<0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından ilköğretim mezunları icra dairesi hizmetlerini diğer eğitim düzeylerine oranla daha iyi olarak değerlendirmiştir.

Hizmet kalitesi boyutlarının mesleki durumlarına göre mevcut durum değerlendirmelerine bakıldığında heveslilik boyutuna ilişkin mevcut durum değerlendirmesinde farklılık olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p<0,05$ ) Belirtilen kalite boyutu açısından memurların icra dairelerini diğer meslek gruplarına göre daha iyi olarak değerlendirdiği, avukatlık meslek gurubuna ait olanların ise en düşük düzeyde değerlendirdiği görülmektedir.

Hizmet kalitesi boyutlarının mevcut durum değerlendirmelerine bakıldığında heveslilik ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin mevcut durum değerlendirmelerinin gelir düzeylerine göre farklı değerlendirildiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından gelir düzeylerinin düşük olanlar icra dairesi hizmetlerini gelir düzeyi yüksek olanlara göre daha iyi olarak değerlendirmiştir.

Hizmet kalitesi boyutlarının icra dairelerinin bulunduğu şehirlere göre mevcut durum değerlendirmelerine bakıldığında heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarına ilişkin mevcut durum değerlendirmelerinin farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Belirtilen kalite boyutları açısından Malatya ve Gaziantep illerinin icra dairesi hizmetlerini Van ile Bitlis illerine oranla daha iyi olarak değerlendirildiği görülmektedir.

İcra dairelerinde verilen hizmet kalitesine ilişkin kalite boyutlarına göre yapılan değerlendirmede kalite boyutları açısından mevcut durum değerlendirmelerinin birbirinden farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Kalite boyutları açısından, fiziksel özellik ve güvence boyutları güvenilirlik, heveslilik, empati ve bilgilendirme boyutlarına göre daha yüksek ortalamalara sahiptir. Kalite boyutlarının mevcut durumlarına ilişkin birbirleri arasında yapıla değerlendirmeye göre en yüksek ortalamaya sahip olan fiziksel özellikler boyutunun güvence, empati ve bilgilendirme boyutları ortalamaları arasındaki farkların istatistiksel olarak anlamsız olduğu ( $p > 0,05$ ), en düşük ortalamaya sahip heveslilik kalite boyutunun fiziksel özellikler, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarına göre aralarındaki farkın ise istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) İcra dairelerinde verilen hizmetler için en düşük değerlendirilen hizmet kalitesi boyutu hevesliliktir.

İcra dairesi hizmetleri açısından mevcut sistemde hizmet veren icra daireleri ile yeni sistem icra daireleri hizmet kaliteleri karşılaştırıldığında hizmet kalitelerinin birbirinden farklı olduğu ve bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Kalite değerlendirmelerine ilişkin ortalamalara bakıldığında, icra dairelerinde yapılan yeni düzenlemelerin hizmet kalitesini sınırlı ölçüde artırmaktadır. Ancak mevcut durum değerlendirmelerine göre icra dairelerinde

verilen hizmet kalitesinin yeterli olmadığı, icra dairelerine yönelik yapılan iyileştirmelerin mevcut hizmet kalitesini artırma açısından yetersiz olduğu görülmektedir.

Hizmet kalitesi boyutlarının açısından mevcut sistem ve yeni sistem icra daireleri durum değerlendirmelerine bakıldığında fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutları arasında belirli farklılıkların olduğu anlaşılmakla ve bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p < 0,05$ ) Fiziksel özellikler, heveslilik, güvence, empati, bilgilendirme boyutlarının mevcut sistem ve eski sistem karşılaştırmalarında yeni sistemin mevcut sisteme göre belirli iyileştirmeler yapılmakla beraber, yapılan iyileştirmelerin yeterli olmadığı açıktır. Güvenilirlik, kalite boyutuna bakıldığında icra daireleri hizmet kalite değerlendirmesinde mevcut sistemden yeni sisteme geçişte kalite iyileştirmelerinin olumsuz yönde ilerlediği anlaşılmakla beraber boyutlar içerisinde yalnızca güvenilirlik boyutun kötüye gittiği ve Kalite boyutları içerisinde en yüksek iyileştirmenin bilgilendirme boyutunda olduğu görülmektedir.

## KAYNAKÇA

Adalet bakanlığı “Türkiye’de Mahkeme Yönetimi Sistemine Destek Projesi” *Adliye personeli el kitabı*, Ankara, Eylül 200.

ATALAY oğuz. Pekcanitez Hakan, Özekes Muhammet, *Medeni Usul Hukuku* Yetkin Yayın Evi Ankara 2011.

AYDOĞAN Enver *Kalite Ve Güvenilirlik* Ankara Ağustos 2006.

BUMİN Birol ve Erkutlu Hakan, “Toplam Kalite Yönetimi Ve Kıyaslama (Benchmarking) İlişkileri” *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi* Sayı:1 2002, 83-100

CRONİN j.j and Taylor, S.A “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension” *Journal of Marketing*; Jul 1992; 56, 3;

CRONİN j.j and Taylor, S.A “SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality” *Journal of Marketing*; 1994; Vol 58, No:1;

ÇAKMAKKAYA Baki Yiğit, Batur Necat, Akpınar Teoman *Adliyelerde Toplam Kalite Yönetimi* Bursa Ocak 2014.

ÇAKMAKKAYA Baki Yiğit, Batur Necat, Akpınar Teoman, Erbay Muteber, Kopuz Ayşe *Adliye Binaları Ve Toplam Kalite Yönetimi* Ankara Mayıs 2015.

ÇATI Kahraman, Baydaş Abdulvahap, *Hizmet Pazarlaması Ve Hizmet Kalitesi*, ANKARA Şubat 2008.

ÇELİK H. Eray, Çelik Veysel Ve Deprem Burçin, “Devlet Ve Özel Sektör Bankalarındaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması” *Doğuş Üniversitesi Dergisi* cilt:8 sayı 2 (2007) s.234-248

DEBORAH A. “Hill What Makes Total Quality Management Work:A Study Of Obstacles And Outcomes” April 2008 s.9

Değerlendirme Raporu “İcra Dairelerinin Etkinliğinin Artırılması” Ab Eşleştirme Projesi.(2014)

- DİNÇ Mutlu *Hukuk Mahkemeleri Kanunu* Ankara Şubat 2011.
- ERCAN İsmail *Medeni Usul Hukuku* Ankara Aralık 2005.
- ERCAN İsmail *İcra ve İflas Hukuku* Ankara Ağustos 2005.
- EFİL İsmail *Toplam Kalite Yönetimi* Bursa 2010.
- EROL Haydar *Adli Yargı İlk Derece Mahkemelerinde Ceza Yargılaması Ve Uygulaması* Ankara 2006.
- ERSOY Mesiha Saat, Ersoy Abdullah *Kalite Yönetimi* Ankara Mart 201
- ESTEBAN Maria J., TRÍCAS Jesus, “Applying QFD to Strategic Quality Management in Law firms” *Total Quality Management*, Vol. 23, No. 12, December 2012.
- FLESNER Christian, WEATHERİLL Stephen, WİLLETT Chris, “ Law, Information and Product Quality. Introductory Remarks by the Editors of the Special Issue”, *Journal of Consumer Policy*, 25, 2002.
- GÖZÜBÜYÜK Şeref *Yönetsel Yargı* Ankara Ocak 2000
- GRONROOS, Christian, “A Service Quality Model and Its Marketing Implications” *European Journal of Quality*, 1984, Cilt. 11 No.3 ss.22
- GRONROOS, Christian From scientific management to service management: A management *International Journal of Service Industry Management*; 1994; Vol:5, No:1
- GÖZLER Kemal, *Hukuka Giriş*, Bursa, 2006.
- GÖZLER Kemal, *Genel Hukuk Bilgisi* Bursa - Eylül 2008.
- GÜMÜŞ Şevkinaz, Pınar İge, Akan Perran, Atilla Akbaba, *Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar Ve Uygulamalar* Ankara Haziran 2007.
- HADFIELD Gillian K. “The Dynamic Quality of Law: The Role of Judicial Incentives and Legal Human Capital in the Adaptation of Law”, *Journal of Economic Behavior & Organization*, 2011.
- HALİS Muhlis *Toplam Kalite Yönetimi* Ankara Şubat 2013.
- İCRA dairelerinin etkinliğinin artırılması eşleştirme projesi **TC. Adalet Bakanlığı**
- İDARİ Yargı Mevzuatı *Kanun Metinleri Dizisi* 2006.
- İSLAMCIOĞLU Hamdi, Candan burcu, Hacıefendioğlu Şenol, Aydın Kenan, *Hizmet Pazarlaması* İstanbul Ekim 2006.

- JAMES Jeffrey Gi-Du Kang;, Service quality dimensions: an examination of Gronroos's service quality model *Managing Service Quality*; 2004; 14, 4
- KANTHI S Gupta, Atul;McDaniel, Jason C;Herath, “Quality management in service firms: sustaining structures of total quality service” *Managing Service Quality*; 2005; 15, 4;
- KARAHAN KASIM, **HİZMET PAZARLAMASI** İSTANBUL ARALIK 2006.
- KİMBERLY E. O’Leary, “Clinical Law Offices and Local Social Justice Strategies: Case Selection and Quality Assessment As An Integral Part of The Social Justice Agenda of Clinics”, *Clinical Law Review*, Vol. 11:335, 2005.
- KOZAK Nazmi, Özel Çağıl Hale, Yüncü Deniz Karagöz. **Hizmet Pazarlaması** Ankara Şubat 2011.
- KURU Baki, Aslan Ramazan Yılmaz Ejder, **İcra İflas Hukuku** Yetkin Yayın Evi Ankara 2002.
- KURU Baki, **İcra Ve İflas Hukuku**, Türkmen Kitap Evi, İstanbul 2004.
- KURU Baki, Aslan Ramazan Yılmaz Ejder, **İcra İflas Kanunu İle Nizannemesi Ve Yönetmeliği** Yetkin Yayın Evi Ankara 2007.
- KURU Baki, Aslan Ramazan Yılmaz Ejder, **İcra İflas Hukuku** Yetkin Yayın Evi Ankara 2012.
- KURU Baki **İcra Ve İflas Hukuku** Ankara Nisan 2013.
- KÜÇÜK Orhan, **Toplam Kalite Yönetimi** Ankara Eylül 2013.
- MURAT Güven ve Çelik Nermin, “**Analitik Hiyerarşi Süreci Yönetimi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme**” *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi* Cilt 3, Sayı 6, (2007) S.1-2
- MAYURİ Duggirala, Chandrasekharan Rajendran and R.N. Anantharaman “**Provider-perceived dimensions of total quality management in healthcare**” *Ben International Journal* Vol. 15 No. 6, (2008)
- NAZARİ Ali, Alipour Hossein, Feizi Mohammad , “**Job Performance And Service Quality At Health Care Management Of Social Security Organization In Ardabil Province**” *International Journal Of Management Researc And Review* temmuz 2013 Number:3
- ORAL Saime, Yüksel Hilmi, **Hizmet İşletmeleri Yönetimi**, İzmir 2006.
- Odyakmaz Zehra, Kaymak Ümit, Ercan İsmail, **Anayasa Hukuk, İdare Hukuku** İSTANBUL Ekim 2008.

ODYAKMAZ Zehra, Kaymak Ümit, Ercan İsmail, *İdari Yargı* İSTANBUL EKİM 2008.

OKUMUŞ Abdullah ve Duygun Adnan, “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlamasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki” *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* Cilt: 8 Sayı:2 (2008) S.17-38

OLIAN, Judy D;Rynes, Sara L “**Making Total Quality Work: Aligning Organizational Processes, Performance Measures, and Stakeholders**”*Human Resource Management* (1986-1998); Fall 1991; 30, 3,

ÖRS Hüseyin *Hizmet Pazarlama Etkinliği Ve Kalite* Ankara Ocak 2007.

ÖZTÜRK Ayşe Sevgi *Hizmet Pazarlaması* Eskişehir 1998.

ÖZBEK Veli Özer, Bacaksız Pınar, Doğan Koray, Ceza *Muhakemesi Hukuku* Ocak Ankara 2007.

ÖZTÜRK Bahri, Özbek Veli Özer, Erdem Mustafa Ruhan, *Uygulamalı Ceza Mahkemesi Hukuku* Ankara Ekim 2001.

PARASURAMAN, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), “A conceptual model of service quality and its implications for future research ”*Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, pp. 41-50.

PARASURAMAN, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), “SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-37.

PARASURAMAN ,Zeithaml, , & Berry, “Correspondence between SERVQUAL Dimensions and the Original Ten Dimensions”. From 1990, p. 25.

PETERSEN, Peter B “The New Economics for Industry, Government, Education The Academy of Management Executive”; Aug 1993; 7, 3; ProQuest Central pg. 92

PHİLLİPS, Joanna **Using fishbone analysis to investigate problems: NT NT NT** ;Simmonds, Lorraine *Nursing Times*; Apr 16-Apr 23, 2013; 109, 15;

RODRİGO Guesalaga and Dennis Pitta *Journal of Consumer Marketing* “**The importance and formalization of service quality dimensions: a comparison of Chile and the USA**” · Number 2 · (2014) s.145–151

STEPHEN Ashley “Applying Taguchi's Quality Engineering to Technology Development, Mechanical Engineering”; Jul 1992; 114, 7; ProQuest Central pg. 58

TAŞ, Dersu. "Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçümüne İlişkin Bir Araştırma." *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi* 4 (2012): 79-102.

YATKIN Ahmet *Toplam Kalite Yönetimi* Ankara Mart 2014.

YILMAZ Veysel, Yaprak Betül ve Filiz Zeynep, "SERQUAL Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi" *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* Cilt:7 Sayı:1 (2007) S. 299-316

1600 Sayılı Kabul Tarihi: 27/6/1972 Askeri Yargıtay Kanunu.

5235 sayılı kabul tarihi:26/09/2004 Adli yargı ilk derece mahkemeleri ile Bölge adliye mahkemelerinin kuruluş, görev Ve yetkileri hakkında kanunu.

2576 sayılı kabul tarihi: 06/01/1982 Bölge İdare Mahkemeleri, İdare Mahkemeleri Ve Vergi Mahkemelerinin Kuruluşu Ve Görevleri Hakkında Kanun.

2709 Sayılı Kabul Tarihi 7 /11/ 1982 Anayasa Kanunu.

1600 Sayılı Kabul Tarihi 27/06/1972 Askeri Yargıtay Kanunu.

6085 SAYILI Kabul Tarihi: 3/12/2010 SAYIŞTAY KANUNU.

2797 Sayılı Kabul Tarihi 4/2/1983 Sayıştay Kanunu.

353 Sayılı Kabul Tarihi 25/10/1963 Askeri Mahkemeler Kuruluşu Ve yargılama Usulü Kanunu.

2575 Sayılı Kabul Tarihi 06/01/1982 Danıştay kanunu.

3402 Kadastro Kanunu (1920) T.C. Resmi Gazete, 19512, 9 Temmuz 1987.

2247SAYILI Kabul tarihli 12/6/1979 Uyuşmazlık Mahkemesinin Kuruluş Ve İşleyişi Hakkında Kanunu.

2004 sayılı Kabul Tarihi: 9/6/1932 İcra Ve İflas Kanunu.

1136 sayılı Avukatlık Kanunu (1969). TC. Resmi Gazete, 13168, 7 Nisan 1969).

#### İNTERNET KAYNAKÇA

<http://www.infolla.com/askeri-ceza-yargisi> 25/01/2016.23:02

[https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de\\_yarg%C4%B1\\_te%C5%9Fkilat%C4%B1#4.\\_C3.96zel\\_Kanunlarla\\_Kurulan\\_Di.C4.9Fer\\_Ceza\\_Mahkemeleri](https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de_yarg%C4%B1_te%C5%9Fkilat%C4%B1#4._C3.96zel_Kanunlarla_Kurulan_Di.C4.9Fer_Ceza_Mahkemeleri), 01.02.2016)

<http://www.anayasa.gov.tr/icsayfalar/gorevyetki/bireyselbasvuru.html>, 01.02.2016)

<http://hukukitavsiyeler.com/2015/02/icra-mahkemesinin-kararlarina-karsi-basvuru-yollari/> 17/02/2016

<https://tr.wikipedia.org/wiki/Savc%C4%B1> 16/02/2016

e – akademi HUKUK, EKONOMİ VE SİYASAL BİLİMLER AYLIK  
İNTERNET DERGİSİ EKİM 2013 - SAYI 133

(<http://www.eakademi.org/makaleler/icramud.pdf> 16/02/2016)



**EKLER**  
**Ek 1 – Anket Formu**  
**İCRA DAİRESİ HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM ANKETİ**

Bu anket, YYÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda yürütülmekte olan yüksek lisans tez çalışmasında kullanılmak üzere, icra daireleri tarafından verilen hizmetlerin kalitelerinin ölçülmesinde kullanılacaktır. Anket iki ayrı bölümden oluşmaktadır; ilk bölümde katılımcıya ilişkin bilgiler, ikinci bölümde ise hizmet kalitesinin boyutlarının önem düzeyi ve şu an hizmet almakta olduğunuz icra dairelerinin hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeler yer almaktadır. İlginiz ve göstereceğiniz hassasiyetten dolayı **teşekkür ederiz**.

**Yaşınız:** 18-25  26-35  36-45  45-55  55 ve üzeri

**Cinsiyetiniz:** Kadın  Erkek

**Eğitim Durumunuz:** İlköğretim  Lise  Yüksekokul  Üniversite  Lisans üstü

**Mesleğiniz:** Avukat  Katip  Memur  Emekli  Serbest  Esnaf  İşçi  Diğer

**İcra dairelerine daha önce kaç kez gittiniz:** İlk defa gittim  Birkaç kez gittim  Sık sık giderim

**İcra dairesinde daha çok hangi nedenle bulundunuz:** Alacaklı  Alacaklı vekili  Borçlu  Borçlu vekili

**Aylık gelir düzeyiniz:** 1500 TL ye kadar  1500-3.000 TL  3.000-4500 TL  4500 TL üzeri

Önem Düzeyi	1 Önemsiz	2 Düşük Düzey Önemli	3 Orta Düzey Önemli	4 Önemli	5 Çok Önemli					
Kurumun Durumu	1 Kesinlikle Katılmıyorum	2 Katılmıyorum	3 Kararsızım	4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum					
<b>İcra Dairelerinde Kalite Unsurları</b>			<b>Size Göre Önem Düzeyi</b>		<b>Kurumun Durumu</b>					
1- İcra daireleri modern donanıma sahiptir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2- İcra dairelerinin binaları ve ofisleri göze hoş görünür.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3- İcra daireleri çalışanları, temiz ve düzgün görünüşlüdürler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4- İcra dairelerinde hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemeler göze hoş görünür.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5- İcra daireleri vaat ettikleri hizmetleri yerine getirirler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6- Muhatapların talepleri doğrultusunda icra dairesi çalışanları, talep edilen hizmeti yerine getirmek için samimi bir ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7- İcra dairesi çalışanları, aldıkları talepler doğrultusunda doğru hizmeti ilk seferde verir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8- İcra daireleri, verdikleri hizmetleri belirtilen süreler içerisinde yerine getirmektedirler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9- İcra daireleri, kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastırlar.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10- İcra dairesi çalışanları, bir hizmetin tam olarak ne zaman verileceğini vatandaşlara söylerler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11- İcra dairesi çalışanları muhataplara ivedi (acele) bir şekilde hizmet verirler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12- İcra dairesi çalışanları, her zaman muhataplara yardımcı olmak isterler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13- İcra dairesi çalışanları hiç bir zaman gerekenlerin yapılması konusunda meşguliyet bildirmezler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14- İcra dairesi çalışanlarının davranışları, muhataplarda güven duygusu uyandırır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15- Muhataplar, icra dairelerinde kendileri için yapılan işlemlerle ilgili olarak kendilerini güvende hissederler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16- İcra dairesi çalışanları, muhataplara karşı her zaman nezaket gösterirler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17- İcra dairesi çalışanları, muhatapların sorularına cevap verecek bilgi düzeyine sahiptirler.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18- İcra dairesi çalışanları, her muhatapla tek tek ilgilenir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19- İcra dairesindeki çalışmalar, mesai saatlerine riayet etmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20- İcra dairesinde, muhataplara kişisel olarak özen gösteren çalışanlar mevcuttur.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21- İcra daireleri, muhatapların menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22- İcra dairesi çalışanları, muhatapların özel gereksinimlerini anlamaktadırlar.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23- İcra dairelerinde, bilgi alınabilecek birimler vardır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24- İcra dairesi çalışanları, başvuru öncesinde sürecin işleyişiyle ilgili gerekli bilgileri vermektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25- İcra dairesi çalışanları devam eden işlemlerin durumlarıyla ilgili yeterli bilgi vermektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26- İcra daireleri işlemleri ile ilgili bilgi kaynakları yeterlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5