

**TAPU MÜDÜRLÜKLERİNDE HİZMET KALİTESİNİN
SERVQUAL ANALİZİ İLE ÖLÇÜLMESİ:
ALTINDAĞ, ÇANKAYA, ETİMESGUT, KEÇİÖREN, MAMAK VE
SİNCAN TAPU MÜDÜRLÜKLERİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

(Yüksek Lisans Tezi)

Hayati SAYGI

Kütahya – 2014

T.C.
DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**TAPU MÜDÜRLÜKLERİNDE HİZMET KALİTESİNİN
SERVQUAL ANALİZİ İLE ÖLÇÜLMESİ: ALTINDAĞ, ÇANKAYA,
ETİMESGUT, KEÇİÖREN, MAMAK VE SİNCAN TAPU
MÜDÜRLÜKLERİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

Danışman:
Yrd. Doç. Dr. Cengiz DURAN

Hazırlayan:
Hayati SAYGI

Kütahya – 2014

Kabul ve Onay

Hayati SAYGI'nın hazırladığı “Tapu Müdürlüklerinde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçülmesi: Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Keçiören, Mamak ve Sincan Tapu Müdürlüklerinde Bir Alan Araştırması” başlıklı Yüksek Lisans tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

...../...../2014

Tez Jürisi	İmza	
	Kabul	Red
Yrd. Doç. Dr. Cengiz DURAN (Danışman)		
Yrd. Doç. Dr. Harun BÜBER		
Yrd. Doç. Dr. İçlem ER		

Doç. Dr. Soner AKKOÇ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Tapu Müdürlüklerinde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçülmesi: Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Keçiören, Mamak ve Sincan Tapu Müdürlüklerinde Bir Alan Araştırması” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../2014

Hayati SAYGI

Özgeçmiş

Hayati SAYGI, 1978 yılında Ankara’da doğdu. İlk ve orta öğrenimini Çubuk da tamamladı. 1996 yılında Niğde Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü eğitimi almaya hak kazandı. 2001 yılında mezun oldu. 2002 yılında içinde, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü “Yönetim ve Organizasyon“ anabilim dalında yüksek lisans eğitimine başladı ve halen yüksek lisans öğrenimine devam etmektedir.

ÖZET

TAPU MÜDÜRLÜKLERİNDE HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL ANALİZİ İLE ÖLÇÜLMESİ: ALTINDAĞ, ÇANKAYA, ETİMESGUT, KEÇİÖREN, MAMAK VE SİNCAN TAPU MÜDÜRLÜKLERİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

SAYGI, Hayati
Yüksek Lisans Tezi, İşletme Ana Bilim Dalı
Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Cengiz DURAN
Haziran, 2014, 125 sayfa

Hizmet Sektörü uluslar arası ekonomide büyük yer tutan birçok sektörün gelişmesinde öncülük yaparak hizmet kalitesinin gelişmesi için net bir şekilde tanımlama ve değerlendirme gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Çalışmada bu bağlamda hizmet, hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin etkileyen faktörler ve hizmet kalitesinin ölçümü konulan incelenmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde hizmet, kalite hizmet kalitesi kavramları ve boyutları tanımlanmış. İkinci bölümünde Tapu Müdürlüklerinin teşkilat yapısı ve hizmet anlayışı anlatılmış. Üçüncü bölümde de Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen Servqual hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanılarak, Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Keçiören, Mamak ve Sincan Tapu Müdürlüklerinde bir alan araştırması müşterilere ve çalışanlara uygulanan bir anket çalışması yapılarak, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ölçülmüştür. Daha sonra istatistiksel analizler sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet, Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Boyutları, Beklenen Kalite, Algılanan Kalite, Servqual ölçeği.

ABSTRACT

THE MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY IN DIRECTORATES OF LAND REGISTRY BY SERVQUAL ANALYSIS: A CASE STUDY IN ALTINDAĞ, ÇANKAYA, ETİMESGUT, KEÇİÖREN, MAMAK AND SİNCAN DIRECTORATES OF LAND REGISTRY

SAYGI, Hayati

Master's Thesis, Department of Business Administration

Thesis Advisor: Assistant Professor Doctor Cengiz DURAN

June, 2014, 125 pages

Service sector has lead to development of a lot of sectors which is major issue in the international economy. So, Exact definition and evaluation requirements are occurred for the development of service quality.

The topics of service, service quality, factors affecting the service quality and service quality measurement are investigated in this study.

Service, Quality, Service quality terms and dimensions are described in the first part of this study. The organization and service mentality of directorate of land registry are described in the second part of this study. In the third part of this study, Expected and perceived service quality are measured by questionnaire study for customer and workers in the Altındağ , Çankaya, Etimesgut, Keçiören, Mamak and Sincan Directorates of Land Registers and used by scale model of Servqual service quality which is developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry. After that, obtained evidences of result of statistical analysis are evaluated.

Key Words: Service, Service Quality, Dimensions of Service Quality, Expected Quality, Perceived Quality, Servqual Scale.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET, KALİTE VE HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR

1.1. HİZMET KAVRAMI VE TANIMI.....	3
1.1.1.Dünyada Hizmet Sektörünün Durumu	4
1.1.2. Türkiye de Hizmet Sektörünün Durumu	6
1.1.3. Hizmet Sektöründeki Büyümenin Nedenleri.....	8
1.1.4. Hizmetlerin Sınıflandırılmaları.....	9
1.2. HİZMETLERİN ORTAK ÖZELLİKLERİ	13
1.2.1. Soyutluk-Dokunulmazlık.....	13
1.2.2. Ayrılmazlık - Eş Zamanlılık	14
1.2.3. Değişkenlik-Türdeş Olmama.....	14
1.2.4. Dayanıksızlık	15
1.2.5. Sahipliğin Olmaması.....	15
1.3. KALİTE KAVRAMI VE TANIMI.....	15
1.3.1. Kalite Özellikleri.....	17
1.4. HİZMET KALİTESİ TANIMI VE BOYUTLARI	18
1.4.1. Hizmet Kalitesi Tanımı.....	18
1.4.2. Hizmet Kalitesinin Belirleyici Özellikleri (Boyutları)	18
1.4.3. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler	19
1.4.4. Hizmet Kalitesi Kavramsal Modeli	20

1.5. KAMU HİZMETİ VE ÖZEL HİZMET SEKTÖRÜ ALGILAMALARI	23
1.5.1. Kamu Hizmetlerinde Kalite Kavramı	24

İKİNCİ BÖLÜM

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ TEŞKİLAT YAPISI, PROJELER VE ÇALIŞMA ŞEKLİNİN İNCELENMESİ

2.1. MÜLKİYET HAKKI VE TAPU.....	27
2.2.TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN TARİHİ GELİŞİMİ.....	27
2.2.1.Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	28
2.2.2.Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Teşkilat Yapısı	29
2.3.TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN MİSYONU, VİZYONU VE KALİTE POLİTİKASI.....	33
2.4.TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDE YÜRÜTÜLEN PROJELER	35
2.4.1.Harita Bilgi Bankası (HBB).....	35
2.4.2.Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi (SKGP)	36
2.4.3.Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS).....	37
2.4.4.Tapu Arşiv Bilgi Sistemi (TARBİS)	40
2.4.5.Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi (TUCBS) Projesi	40
2.5.TAPU SİCİLİ, ARAZİ VE EMLAĞIN TANIMI	41
2.6.TAPU SİCİLİNİN UNSURLARI.....	41
2.7.TAPU MÜDÜRLÜKLERİNE İŞLEM İÇİN BAŞVURU ŞEKLİ VE İZLENEN YÖNTEM.....	42
2.7.1.Taşınmaz Maliki veya Temsilcisinin Müracaatı.....	42
2.7.2.İnternet Bağlantılı Başvuru	42
2.8.TAPU MÜDÜRLÜKLERİNDE İBRAZ EDİLECEK BELGELERİN ÖZELLİKLERİ	44
2.8.1.Kimlik Belgesi	44
2.8.2.Fotoğraf.....	44
2.8.3.Yetki Belgesi.....	45

2.8.4.Vekaletname	45
2.8.5. Zorunlu Deprem Sigortası	46
2.9.TAPU SİCİL MÜDÜRLÜKLERİNDEKİ İŞLEMLER.....	47

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ALTINDAĞ, ÇANKAYA, ETİMESGUT, KEÇİÖREN, MAMAK VE SİNCAN TAPU MÜDÜRLÜKLERİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI VE SERVQUAL ANALİZİ İLE ÖLÇÜLMESİ

3.1. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ	52
3.1.1. Christian Grönroos'un (1984) Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli	55
3.1.2. Servperf Ölçeği	57
3.1.3. Kritik Olaylar Yöntemi	57
3.2.ARAŞTIRMANIN AMACI	57
3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI	58
3.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	59
3.5. ARAŞTIRMANIN MODELİ	59
3.6. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	60
3.6.1. Servqual Yöntemi	60
3.6.2. Araştırmanın Güvenilirliği.....	62
3.6.3. Araştırmanın Hipotezleri	62
3.7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	63
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	79
EKLER.....	82
KAYNAKÇA	107
DİZİN	111

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1.1: Hizmetin Tarihsel Tanımları.....	4
Tablo 1.2: Hizmet Ticaretinde İlk On İhracatçı ve İthalatçı	5
Tablo 1.3: Üretim Yöntemine Göre Sabit Fiyatlarla GSYH Sektörel Büyüme Hızları ve Sektörel Dağılımı.....	6
Tablo 1.4: Ekonomik Faaliyetlere Göre İstihdamın Dağılımı (%).....	7
Tablo 1.5: Hizmet Sektöründeki Büyümenin Nedenleri.....	8
Tablo 1.6: Hizmetlerin Sınıflandırılmasına Yönelik Çalışmalar	9
Tablo 1.7: Hizmetlerle Fiziksel Malların Nitelikleri Arasındaki Farklılıklar	15
Tablo 1.8: Fark Analizi Modeli.....	21
Tablo 3.1: Hizmet Sektöründe Kalite Ölçüm Modelleri (Genel).....	53
Tablo 3.2: Müşterilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	63
Tablo 3.3: Müşterilerin Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı.....	64
Tablo 3.4: Müşterilerin Gelir Durumlarına Göre Dağılımı.....	65
Tablo 3.5: Müşterilerin Yaşlarına Göre Dağılımı	66
Tablo 3.6: Müşterilerin Tapu Müdürlüklerinden Beklenti, Algılama ve SERVQUAL Skorları.....	67
Tablo 3.7: Müşterilerin Ağırlıklandırılmış Ortalama SERVQUAL Skorları.....	70
Tablo 3.8: Müşterilerin Cinsiyetleri ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların Karşılaştırılması Tablosu.....	71
Tablo 3.9: Müşterilerin Cinsiyetleri ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların t-Testi Tablosu.....	72
Tablo 3.10: Müşterilerin Öğrenim Durumları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların Karşılaştırılması Tablosu.....	73

Tablo 3.11: Müşterilerin Gelir Durumları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların ANOVA tablosu	74
Tablo 3.12: Müşterilerin Gelir Durumları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların Karşılaştırılması Tablosu.....	75
Tablo 3.13: Müşterilerin Gelir Durumları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların ANOVA Tablosu	76
Tablo 3.14: Müşterilerin Yaşları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların Karşılaştırılması Tablosu.....	77
Tablo 3.15: Müşterilerin Yaşları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların ANOVA Tablosu.....	78

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 2.1: Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Teşkilat Yapısı	29
Şekil 2.2. Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Vizyon, Misyon ve Kalite Politikası	34
Şekil 2.3: Online Başvuru.....	42
Şekil 3.1: İki Hizmet Kalite Boyutu	56
Şekil 3.2. Müşterilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı Grafiği	63
Şekil 3.3: Müşterilerin Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı Grafiği.....	64
Şekil 3.4: Müşterilerin Gelir Durumlarına Göre Dağılımı Grafiği.....	65
Şekil 3.5: Müşterilerin Yaşlarına Göre Dağılımı Grafiği	66

TEZ METNİ

GİRİŞ

Müşterilerin memnun olmadıkları alanları belirleyen ya da memnun müşterilerini daha fazla memnun etmek isteyen işletmeler bunun için büyük bir gayretin içerisinde girmektedirler. İşletmelerin memnun edemedikleri müşteriler ile iyi ilişkiler kurması ve onların sadakatini kazanması olanaklı görülmemektedir. Buna göre müşterilerin ne istediğini öğrenmek ve bu isteklerini, en iyi şekilde yerine getirmek, işletmelerin üzerinde önemle durması gereken bir husus olmuştur.

Çağımızda birçok insan, kültürel seviyesindeki gelişmelere paralel olarak, değişik hizmetleri sorgular ve zor doyum sağlar olur hale gelmiştir. Geçmişte hizmet sunan kişinin verdiği hizmeti olduğu gibi kabul eden müşterinin yerine giderek ilgili hizmet hakkında daha çok bilgi isteyen ve bu bilgiyi sorgulayan, hatta başka bir hizmet sunucuya danışma ihtiyacı duyan müşteri gelmiştir. Üstelik yoğun tutundurma kampanya ve çabaları, ayrıca istekler bakımından görülmemiş çeşitlilik ve zenginlik söz konusu olmuştur. Bu süratli ve karşı durmaz değişim, günümüz tüketicisini yeni dengeler peşinde koşar hale getirmiştir.

Çalışma başlıca üç bölümden oluşmuştur. Çalışmanın birinci bölümünde hizmet kavramı, hizmet sektörünün gelişimi, hizmetlerin temel özellikleri, hizmetlerin sınıflandırılması konuları üzerine literatür çalışması başlıklar halinde yapılmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde ise Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün teşkilat yapısı ve çalışma şeklinin incelenmesi konuları üzerine literatür çalışması yapılmıştır. Araştırmanın üçüncü bölümü ise Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Keçiören, Mamak ve Sincan Tapu Müdürlüklerinde bir Alan Araştırması ilgili çalışmalar ele alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM
HİZMET, KALİTE VE HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN TEMEL
KAVRAMLAR

1.1. HİZMET KAVRAMI VE TANIMI

Hizmetin tanımı konusunda bir mutabakatın varlığından bahsetmek güçtür. Konu ile ilgili farklı yaklaşımlar sergilenmektedir. Çünkü tanımlamada esas alınan ölçüler farklılık arz etmektedir. Geleneksel biçimde hizmet işletmesi olarak tanımlanabilecek bankalar, lokantalar, turizm işletmeleri dışında bir buzdolabının, otomobilin, bilgisayarın satışı da hizmet ağırlıklı faaliyetler içermektedir. Dolayısıyla günümüzde ekonominin klasik imalat, ticaret ve hizmet biçimindeki üçlü ayrımı yerine, her sektör kendini bir hizmet örgütü olarak tanımlamayı tercih etmektedir. Bu karışıklık sebebiyle hizmetin; pek kolay tanımlanamayan, anlaşılamayan ve kavranamayan bir olgu olduğu belirtilebilir. Bu zorluk, hizmetin tanımlanmasıyla ilgili çabalar göz önüne alındığında daha net bir görünüm kazanmaktadır (Ekinci, 2008:35).

Hizmet soyut bir kavramdır. Herhangi bir şekilde envanteri tutulamamakta, saklanamamakta, standartlaştırılamamakta, üreticiden tüketiciye direkt geçmekte ve görsellik nesnellik ve mülkiyet ilişkisi bulunmamaktadır (Eleren ve Kılıç, 2007:240).

Hizmet, İktisat Terimleri Sözlüğünde, gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik olarak tanımlanmıştır (www.tdk.gov.tr, 2014).

Türk Dil Kurumu, hizmet kavramını; “birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma” olarak tanımlanmıştır (www.tdk.gov.tr, 2014).

Tüm işletmeler birer hizmet işletmesine dönüşmüş durumdadır. Çünkü işletmeleri hizmetten bağımsız düşünmek imkânsız hale gelmiştir. İşletmelerin faaliyetlerindeki bu benzerlik, hizmet kavramının tanım güçlüğünü de ortaya koymaktadır. Hizmetin geçmişten günümüze doğru yapılan tanımlarını incelemek hizmetin tarihsel perspektifte nasıl algılandığına yönelik fikir sahibi olmaya yardımcı olacaktır.

Tablo 1.1: Hizmetin Tarihsel Tanımları

Yazar	Tanım
Fizyokratlar (-1750)	Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler.
Adam Smith (1723-1790)	Somut bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler.
J.B. Say (1767-1832)	Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler.
Alfred Marshall (1842-1924)	Yaratıldığı anda varlık bulan mallar (hizmetler).
Batı Ülkeleri (1925-1960)	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler.
Çağdaş	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet.

Kaynak : (Öztürk, 2003:3).

Hizmet ister bireylerin, isterse teknolojik araçların aracılığı ile gerçekleştirilsin, sonuçta fiziksel bir varlığı olmayan ve müşterilerin gereksinimlerini karşılamaya yönelik eylemlerin tümüdür. Hizmet, insanların ya da insan gruplarının, gereksinimlerini gidermek amacıyla, belirli bir fiyattan satışa sunulan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, yarar ve doyum oluşturan soyut faaliyetler bütünüdür, şeklinde tanımlayabiliriz (Ersöz vd., 2009:20).

"Hizmet" kavramı verilen bütün tanımlarının ışığında: "Temel girdilerin (insan gücünün, hammaddenin, finansmanın, ekipmanın ve en önemlisi bilginin) etkin ve yetkin bir şekilde kullanılarak, müşteri/kullanıcı beklentilerinin yerine getirilmesi amacıyla, müşteri/kullanıcı ile hizmet çalışanı arasındaki olumlu ve/veya olumsuz etkileşimin gerçekleştiği, bunun sonucunda da müşteri/kullanıcı tatmininin memnuniyetinin, sadakatinin, taraftarlığının tatminsizliğinin ve memnuniyetsizliğinin ortaya çıktığı soyut bir süreçtir, şeklinde tanımlanabilir (Şentürk, 2006:13).

1.1.1.Dünyada Hizmet Sektörünün Durumu

Hizmetler Ticareti Genel Anlaşması(GATS), tüm hizmet alanlarının serbest piyasaya açılması için mevcut düzenlemeleri genişleten ve hukuki işlerlik kazandıran ilk çok taraflı yatırım ve ticaret anlaşmasıdır. Hizmetler; 1947 yılında imzalanan Tarifeler ve Ticaret Genel Anlaşması (GATT) kapsamına Uruguay Round (1986-1994) sürecinde dahil edilmiştir. Önce GATT kapsamında yürütülen GATS müzakereleri, GATT'ın

devamı olarak 1995 yılında faaliyete geçen Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) tarafından sürdürülmektedir (Sümer,2008:23).

Gelişmiş ve azgelişmiş ülkelerin, Dünya Ticaret Örgütü çerçevesinde gelişen küresel mal ve hizmet serbestleştirme hareketlerine neredeyse aynı heyecanla katılmaları gerçekten ilgi çekicidir. Hizmetlerin dünya ölçeğinde, serbestleştirilmesini hedefleyen Hizmet Ticareti Genel Anlaşmasının (GATS) kurduğu sisteme, 1999 yılının ilk yarısı itibariyle yüzü aşkın devlet dahil olmuş ve bu Anlaşmaya göre yüklenimlerde bulunmuş durumdadır (Karahasanoğulları, 2002:1).

2012 için küresel mal ticareti değer olarak sadece %0,2 yükselerek 18,3 trilyon \$ olmuşken, hizmetler ticareti için rakamlar %2'lik artış ile 4,3 trilyon \$ olmuştur. Hizmet ticareti, küresel ticaretin yaklaşık %19'luk kısmını kapsamaktadır. Bununla birlikte, hali hazırda mevcut ticari istatistikler, ticaretin farklı evrelerinde sağlanan katma değer yerine brüt ticareti dikkate almakta ve bu yüzden hizmetlerin uluslararası ticarete katkısı olduğundan az hesaplamaktadır. Yine de hizmet ticaretinde en büyük büyümeyi (%10, toplamda 105 milyar \$) gerçekleştiren bölgenin BDT olduğunu söylemek mümkündür. BDT'yi %9'luk büyüme ile Orta Doğu (125milyar \$), %6 ile Asya (1.16 trilyon \$), yine %6 ile Güney ve Orta Amerika (136 milyar \$), %5 ile Afrika (90 milyar \$) ve %-3 ile Avrupa (2,02 trilyon \$) izlemiştir (DTÖ, 2013).

Tablo 1.2: Hizmet Ticaretinde İlk On İhracatçı ve İthalatçı

Sıra	İhracatçı	Değer(mr \$)	Pay	Yıl.Değ.%	Sıra	İthalatçı	Değer(mr \$)	Pay	Yıl.Değ.%
1	ABD	614	14,1	4	1	ABD	406	9,9	3
2	İngiltere	278	6,4	-4	2	Almanya	285	6,9	-3
3	Almanya	255	5,9	-2	3	Çin	281	6,8	19
4	Fransa	208	4,8	-7	4	İngiltere	176	4,3	1
5	Çin	190	4,4	4	5	Japonya	174	4,2	5
6	Hindistan	148	3,4	8	6	Fransa	171	4,2	-10
7	Japonya	140	3,2	-2	7	Hindistan	125	3,0	1
8	İspanya	140	3,2	-1	8	Singapur	117	2,8	2
9	Singapur	133	3,1	3	9	Hollanda	115	2,8	-5
10	Hollanda	126	2,9	-7	10	İrlanda	110	2,7	-5
28	Türkiye	42	1	9					

Kaynak : DTÖ RAPORU

1.1.2. Türkiye de Hizmet Sektörünün Durumu

Bir ülkenin ekonomisinde, hizmet sektörünün oranının yüksek olması ve katkısı, ülkenin gelişmişliğinin göstergesi olarak görülür. Çünkü toplumların yaşam düzeyleri yükseldikçe, bu sektördeki, işletmelerin hizmetlerine olan talepte artmaktadır. Son yıllarda ekonomide ve organizasyon alanında hizmetler kesiminin önemi çok artmıştır. Hizmet kesiminde çalışan nüfusun sayısı artmış ve giderek artmaya devam etmektedir. Türkiye’de de hizmet sektörünün toplam istihdam içerisindeki payı aynı doğrultuda gittikçe artmaktadır (Bayuk, 2006:2).

Hizmetler hem iç hem de dış pazarın altyapısını oluşturmada büyük öneme sahiptir. Bu nedenle ticaret açısından da önem taşımaktadır. Bir ekonominin ticari performansı hizmet sektörünün etkinliğine bağlıdır. Bunun yanı sıra istihdam, girişimcilik ve yatırım konularında da fırsat yaratmakta ve ülkedeki yaşam standardının yükseltilmesi açısından da belirleyici rol oynamaktadırlar. Bütün bunlara bağlı olarak son yıllarda sektörün dünya ticareti ve yatırımlardaki payı artmıştır.

Tablo 1.3: Üretim Yöntemine Göre Sabit Fiyatlarla GSYH Sektörel Büyüme Hızları ve Sektörel Dağılımı

Sektörler	2012					2013		6 Aylık	
	1. Çeyrek	2. Çeyrek	3. Çeyrek	4. Çeyrek	Toplam	1. Çeyrek	2. Çeyrek	2012	2013
Büyüme Hızları									
(1998 Temel Fiyatlarıyla)	3,1	2,8	1,5	1,4	2,2	2,9	4,4	3,0	3,7
Tarım	5,6	3,7	2,1	3,4	3,1	4,3	5,5	4,3	5,1
Sanayi	3,2	3,4	1,5	-0,4	1,9	1,1	3,1	3,3	2,2
Hizmetler	3,2	2,8	1,4	2,3	2,4	4,1	5,4	3,0	4,8
Sektörel Dağılım									
Tarım	4,2	6,5	13,2	7,0	7,9	3,9	6,2	5,4	5,1
Sanayi	20,5	20,3	18,1	19,0	19,4	19,4	19,6	20,4	19,5
Hizmetler	75,3	73,2	68,7	74,0	72,7	76,7	74,2	74,2	75,4

Kaynak : (TOBB, 2)

GSYİH'nin yıllara ve sektörler göre dağılımına baktığımızda 2012-2013 yılına kadar tarım sektörünün GSYİH içindeki payı yaklaşık %5.1 oranında, sanayi sektörünün GSYİH içindeki payı yaklaşık %2,2, Hizmet sektörü ise %4.8'lik büyüme görülmektedir.

Tablo 1.4: Ekonomik Faaliyetlere Göre İstihdamın Dağılımı (%)

YILLAR	Tarım Sektörü	Sanayi Sektörü	Hizmet Sektörü
2000	36	24	40
2001	37,6	22,7	39,7
2002	34,9	23	42,1
2003	33,9	22,8	43,4
2004	29,1	24,9	46
2005	25,7	26,3	48
2006	24	26,8	49,2
2007	23,5	26,7	49,8
2008	23,7	26,8	49,5
2009	24,7	25,3	50
2010	25,5	25,1	49,4
2011	25,9	24,2	49,9

Kaynak: (Bozkaya ve Taş, 2012:158)

İşgücü talebinin analizi istihdamın hangi kesimlerde yoğunlaştığını ve iş gücü piyasasının yapısını belirlemek açısından önemlidir. İstihdamın sektörel dağılımı gelişmişliğin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Türkiye’de istihdam edilenlerin iktisadi faaliyet kollarına göre dağılımını Tablo 1.4. yardımıyla incelersek; genel olarak istihdam edilenlerin hizmet sektörü içindeki payı yüksektir. 2000 yılında istihdam içindeki payı % 40 iken 2011 yılına gelindiğinde bu pay %49,9 ‘a yükselmiştir. Yıllar itibariyle istihdam edilenlerin sektör paylarındaki gelişmeye baktığımızda tarım sektörünün payının azaldığı görülmektedir. 2000 yılında tarım sektöründe istihdam edilenlerin payı % 36 iken 2001 yılında % 37,6 ya yükselip takip eden yıllarda ise bu pay azalmaya devam etmiştir. Sanayi sektörünün payına baktığımızda 2000-2011 yılları arasında çok fazla bir artış gözlenmemiştir. Sanayi içindeki istihdam dağılımına baktığımızda en büyük pay imalat sanayine aittir (Bozkaya ve Taş, 2012:158).

1.1.3. Hizmet Sektöründeki Büyümenin Nedenleri

Hizmet sektöründeki büyümenin nedenlerine ilişkin birçok açıklama vardır. Çok temel olarak toplumlar değiştikçe, insanlar zenginleştikçe hizmetlere daha fazla yöneldiğimiz söylenebilir. Refah düzeyi arttıkça ve insanlar zenginleştikçe gelirlerinin önemli bir kısmını seyahate, ev dışında yeme-içmeye, eğitime, sanata, spora, zayıflama programlarına ve eğlenceye ayırırlar. Tablo 1.5.'de hizmet sektöründeki büyümenin nedenleri hakkında ayrıntılı bir analiz sunmaktadır (Öztürk, 2003:15).

Tablo 1.5: Hizmet Sektöründeki Büyümenin Nedenleri

1. Zenginliğin Artışı	İnsanların daha önceleri kendilerinin yerine getirdiği bahçe bakımı, halı temizleme gibi hizmetlere daha fazla talep olması.
2. Daha fazla boş zaman	Seyahat acenteleri, oteller ve yetişkin eğitimi kurslarına daha fazla talep olması.
3. İşgücündeki kadın oranının artışı	Gündüz çocuk bakımı, temizlik, ev dışında yemek hizmetlerine daha fazla talep.
4. Yaşam beklentilerinin artması	Bakım evleri ve sağlık hizmetleri için daha fazla talep.
5. Ürünlerin daha karmaşık oluşu	Arabalar ve ev bilgisayarları gibi karmaşık ürünlerin bakımını sağlayacak nitelikli uzmanlara daha fazla talep olması.
6. Yaşamın karmaşıklığının artışı	Gelir vergisi hazırlayıcıları, evlilik danışmanları hukuk danışmanları ve istihdam hizmetleri için daha fazla talep olması.
7. Ekolojiye ve kaynakların kısıtlılığına daha çok önem verilmesi	Satın alınan ya da kiralanan hizmetlere daha fazla talep olması. Kapıdan kapıya otobüs servisleri ya da araba sahibi olmak yerine kiralamak gibi.
8. Yeni ürünlerin sayısının artması	Programlama, onarım ve zaman paylaşımı gibi bilgisayara dayalı hizmetlerin gelişmesi.

Kaynak: (Öztürk, 2003:16)

1.1.4. Hizmetlerin Sınıflandırılmaları

Hizmetlerle ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde hizmetlerin sınıflandırılmasında birçok farklı esasın dikkate alındığı ve çok sayıda farklı sınıflandırma yöntemi geliştirildiği görülmektedir. Yapılan bu hizmet sınıflandırmalarının sistematik bir bütünlük içerisinde sunulabilmesi için öncelikle hangi kriterler esas alınarak yapıldıklarının ortaya konulması gerekir. Aşağıdaki tabloda çeşitli yazarların hizmetlerin farklı birçok ayırıcı özelliğine dayanarak yaptıkları sınıflandırmalar görülmektedir (Savaş 2010:15).

Tablo 1.6: Hizmetlerin Sınıflandırılmasına Yönelik Çalışmalar

YAZAR	ÖNERİLEN SINIFLANDIRMA	YORUM
Judd(1964)	1.Bir malı kiralamakla ilgili hizmetler (belirli bir zaman dönemi için bir ürüne sahip olma ve kullanma hakkı) 2.Kişinin sahip olduğu mallarla ilgili hizmetler (müşterinin sahip olduğu ürünlerinin geliştirilmesi ya da onarımı) 3.Mal dışındaki hizmetler (kişisel deneyimler)	İlk ikisi çok spesifik ancak üçüncü kategori çok geniş. Sigortacılık, bankacılık, yasal danışmanlık ve muhasebe gibi hizmetleri göz ardı etmekte.
Rathmell(1974)	1.Satıcı türü 2.Alıcı türü 3.Satın alma güdülleri 4.Satın alma uygulamaları	Bu sınıflandırma aynı biçimde mallara da uygulanabilir, spesifik olarak hizmetlere özgü bir sınıflandırma değil.
Shostack(1977) Sasser (1978)	Herhangi bir ürün paketinde fiziksel malların ve dokunulmaz hizmetlerin oranı	Bu sınıflandırma çok az saf hizmet ya da saf mal olduğunu vurgular.
Hill(1977)	1.İnsanları etkileyen ya da malları etkileyen hizmetler 2.Hizmetin geçici ve kalıcı etkileri 3.Bu etkilerin tersine çevrilebilir ya da çevrilemez oluşu 4.Fiziksel etkileri, beyinsel etkileri 5.Bireysel ya da kolektif hizmetler	Bu sınıflandırma hizmetin fayda yapısı üzerinde durur ve 5.de hizmetin ulaştırma/tüketim çevresindeki farklılıklar üzerinde durur.

Tablo 1.6: (Devam) Hizmetlerin Sınıflandırılmasına Yönelik Çalışmalar

Thomas(1978)	1.Temel olarak ekipmana dayalı hizmetler a)Makineye dayalı(araba yıkama gibi) b)Vasıfsız operatörler tarafından gerçekleştirilen hizmetler (kuru temizleme, taksi) c)Vasıflı personel tarafından yerine getirilen hizmetler (havayolları gibi) 2.Temel olarak insana dayalı hizmetler a)Vasıfsız işgücü(bahçe bakımı) b)Vasıflı işgücü(bakım onarım) c) Profesyonel işgücü(dişçi, avukat)	Pazarlamadan çok faali-yet temeline dayalı bir sınıflandırma olmasına rağmen ürün niteliklerini anlamada faydalı bir yol sunar.
Chase(1978)	Hizmeti ulaştırma sürecinde müşteriyle ilişkinin derecesi a)Yüksek ilişki (sağlık hizmetleri, restoran) b)Düşük ilişki (posta hizmetleri, toptancılık)	Bu sınıflandırma yüksek ilişkiye dayalı hizmetlerde ürün değişkenliğini otel kontrol etmenin zor olduğunu gösterir.
Grönroos(1979)	1)Hizmetin çeşidi a)Profesyonel hizmetler b)Diğer hizmetler 2.Müşteri türü a)Bireyler b)Örgütler	Aynı hizmetin (örneğin sigorta ve finansal hizmetler gibi) hem bireylere hem de örgütlere sunulabileceğine dikkat çeker.
Kotler(1980)	1.İnsana dayalı ya da ekipmana dayalı sunulan hizmetler 2.Müşterinin hizmetin sunulduğu yerde bulunmasının önemli derecesi 3.Kişisel ihtiyaçları ya da işletme ihtiyaçları 4.Özel ya da kamu hizmetleri, kar amaçlı ya da kar amaçsız hizmetler	Bu sınıflandırma önceki çalışmaların bir sentezini yapmaktadır ve hizmet örgütünün amaçlarındaki farklılığın bilincindedir.

Tablo 1.6: (Devam) Hizmetlerin Sınıflandırılmasına Yönelik Çalışmalar

Schmenner(1986)	1.Etkileşim ve hizmetin kişiye özel olma derecesi a)Daha az b)Daha yüksek 2.Emek yoğunluğu derecesi a)Düşük b)Yüksek	Bazı hizmetlerin daha kişiye özel olarak üretilebileceği ve daha emek yoğun olabileceğini vurgulamaktadır. Okuyucunun mevcut stratejik ve taktiksel seçenekleri anlamasına yardımcı olmaktadır.
Lovelock(1980)	1.Hizmete karşı talebin özellikleri -Hizmet verilenin kişiler ya da nesneler olması -Talep/arz dengesizliklerinin derecesi -Müşteriler ve hizmet sağlayanlar arasındaki ilişkilerin sürekli ya da geçici olması 2.Hizmetin içeriği ve faydaları -Fiziksel ürünlerin hizmetin içinde yer alma derecesi -Kişisel hizmetin hizmet bütünü içindeki yeri -Tek hizmetler ya da hizmet demetleri 3.Hizmet ulaştırma prosedürleri -Hizmetin tek bir yerde ya da çeşitli yerlerde sunumu -Kapasitenin Paylaştırılması (rezervasyona dayalı ya da ilk gelene ilk hizmet verilir anlayışına dayalı hizmetler) -Hizmetin bağımsız ya da kolektif tüketimi	Önceki sınıflandırmaların bir sentezi ve bazı yeni şemalar eklenmiş. Her bir sınıflandırma içine bazı kategoriler eklenmiş. Hizmet verilen nesnenin tanımlanmasının en temel sınıflandırma yaklaşımı olduğu fikrindedir. Birden fazla sınıflandırma kriterinin bir matris içinde birleştirilmesinin pazarlama açısından çok değerli olduğunu belirtmektedir.

Tablo 1.6: (Devam) Hizmetlerin Sınıflandırılmasına Yönelik Çalışmalar

Lovelock(1980)	1.Hizmet akdinin yapısı a)İnsanlara yada nesnelere yönelik somut hareketler b)İnsanlara yada nesnelere yönelik soyut hareketler 2.Müşterilerle ilişkiler a)Hizmeti sürekli ulaştırma b)Ayrı işlemler(bir işlem bazındaki ilişkiler c)Üyelik ilişkileri 3.Hizmetin ulaştırılmasında kişiye görelilik ve inisiyatif a)Müşteri ilişkileri personeli tarafından kullanılan inisiyatif b)Hizmetin kişiye özel olması 4.Talebin arzla ilişkisinin yapısı a)Arzın sınırlandırılmış olma derecesi b)Talepteki dalgalanmaların derecesi 5.Hizmet ulaştırma yöntemleri a)Hizmetin tek ya da çok yerde ulaştırılması b)Hizmetin hizmeti sağlayana yada müşterilerin isteklerine göre ulaştırılması.	Bu sınıflandırma şeması hizmetin karmaşık yapısını gösterir ve yönetsel amaçlar için faydalı bir sınıflandırmadır.
Vandermerv ve Chadwick (1989)	1.Müşteri/üretici etkileşiminin derecesi a)Daha az b)Daha çok 2.Malların görelilik olarak bulunma derecesi a)Pür hizmetler b)Mallar aracılığıyla ulaştıran ya da mala bağlı hizmetler c)Mallara sarılı hizmetler	Hizmet işletmeciliğinde mal bileşeninin rolünün ve öneminin farkında bir sınıflandırmadır.

Kaynak : (ÖZTÜRK, 2003:32)

1.2. HİZMETLERİN ORTAK ÖZELLİKLERİ

1.2.1. Soyutluk-Dokunulmazlık

Temelde malların hizmetlerden farklı olduğunu anlamak çok kolaydır. Çünkü mallar dokunulabilir ve görülebilir fakat hizmetler beş duyuyla algılanmadığında; ne dokunulabilir ne de görülebilir sadece tecrübe edilir ve bu tecrübeler başkalarıyla paylaşılabilir. Hizmet satın alırken tam olarak ne aldığınızı bilmezsiniz. Ayrıca hizmeti satın aldıktan sonra sahiplik durumu söz konusu olamamaktadır. Bir arabayı satın almadan önce deneme sürüşü yapılabilir, satın alındığında araba alıcının ismine kayıtlı hale gelebilir; fakat hizmetlerde böyle bir durum söz konusu olamaz. Bir otelde konaklamayı ya da bir restoranda yemeği satın almadan önce denemek mümkün değildir. Arabayı satın alındığında araba eve götürülür fakat bir restoranda yemek yendiğinde sadece tecrübeyle (yemeğin lezzeti, servis personelinin tutumu, atmosfer) eve dönülür (Eser, 2007:4-5).

Malların somut olma özelliği o malın değerlendirilmesi konusunda ipuçları vereceğinden mal ile birlikte alınan hizmette risk alma faktörü, mala bağlı olmayan hizmette risk almaktan daha düşüktür.

Mal, herhangi bir madde, bir araç gibi elle tutulabilen, gözle görülebilen, koklanabilen, giyilebilen, dinlenebilen veya bir yere yerleştirilebilen somut bir unsurdur. Oysa, hizmet soyut bir kavramdır. Bir mal satın alındığında ona sahip olunur ve tüketilebilir. Ancak, bir hizmet satın alındığında mülkiyet devri değil, bir kullanım hakkı, bir tüketim, bir tecrübe satın alınmış olur. Hizmetlerin soyutluğu fiziksel bir varlığa sahip olamamasının bir sonucudur. (Canbolat,2002:28-29)

Bunun birtakım sonuçları vardır:

- Hizmetler stoklanamaz, dolayısıyla talepteki dalgalanmaların yönetilmesi zordur.
- Hizmetlerin patenti zordur, dolayısıyla yeni hizmet kavramları rahatça taklit edilebilir.
- Hizmetler kolayca sergilenemez ya da müşterilere iletilemez.
- Somut olmadıkları için kalitelerinin değerlendirilmesi müşteri açısından zordur.

- Bir birim hizmetin fiili maliyetini belirlemek ve fiyat/kalite ilişkileri karmaşıktır.

1.2.2. Ayrılmazlık - Eş Zamanlılık

Mallar, genel olarak üretilir, daha sonra satılır ve tüketilir. Hizmetler ise genellikle ilk önce satılır, daha sonra aynı anda üretilir ve tüketilir. Kısaca, hizmette üretim ve tüketim aynı anda oluşur. Üretim ve tüketimin aynı anda oluşu, tüketim sırasında hizmet üreticisinin de hizmet ortamında hazır bulunması anlamına gelir. Halbuki bu durum, mal üreticileri için söz konusu değildir. Örneğin; bir buzdolabı İstanbul’da üretilir ve Kars’da kullanılır (Sezgin;2000:8-9).

Hizmet üreticilerinin hizmet ortamında bulunması, hizmetin nasıl sunulacağı açısından önemlidir. Pazarlamanın fonksiyonları arasında; tüketicilerin arzu ettikleri yer ve zamanda ürünlerin hazır bulundurulması gelmektedir. Diğer bir deyişle; ürünlerin “doğru yerde” ve “doğru zamanda” tüketicilere sunulması büyük önem taşımaktadır. Ayrıca, hizmetlerin “doğru tarzda” sunulması da oldukça önemlidir. Üretim ve tüketimin aynı zamanda oluşu ise hizmetlerin istenilen yer ve zamanda, istenilen tarzda sunumunu zorlaştırmaktadır (Sezgin;2000:8-9).

1.2.3. Değişkenlik-Türdeş Olmama

Mallar daha homojen ve standart sunulabilmektedir. Bir fabrikada üretilen ürün belirli bir formda seri olarak üretilerek müşteriye sunulmaktadır. Fakat buna karşın hizmetler daha heterojen yapıdadırlar. Aynı isim altında sunulan hizmet, bir hizmet sağlayıcıdan diğerine, bir müşteriden diğerine veya bir andan başka bir ana değişmektedir. 5 yıldızlı bir otelde sunulan konaklama hizmeti küçük bir kasaba otelinde sunulan konaklama hizmetinden farklı olmaktadır. Hizmetlerin çoğunluğunun emek yoğun oluşu nedeniyle hizmetleri standartlaştırmak güç olmaktadır. Bu güçlüğe rağmen birçok hizmet işletmesi standartlar oluşturarak daha türdeş bir hizmet sağlamaya çalışmaktadır (Serinyel, 2002:7-8).

1.2.4. Dayanıksızlık

Hizmetlerin bir diğer özelliği stoklanamamalarıdır, bununla birlikte saklanamaz, iade edilemez ve yeniden satılamaz. Başka bir deyişle, hizmet üretiminde ortaya çıkan boş kapasitenin ileride kullanılmak üzere stoklanabilmesine imkan yoktur. Ayrıca hizmet sektöründe talep dalgalanmaları sık karşılaşılan bir durumdur. Talep dalgalanmaları günün belirli saatlerinde (havayolları, restoranlar gibi), haftanın belirli günlerinde (sinema, berber gibi), yılın belirli aylarında (vergi hizmetleri, turizm gibi) belirginleşir.

Tablo 1.7: Hizmetlerle Fiziksel Malların Nitelikleri Arasındaki Farklılıklar

Fiziksel Mallar	Hizmetler
- Somuttur. - Hedef standardizasyondur, hep aynı biçimde üretmektir. - Stoklanabilir. - Müşteri, kullanıcı ya da tüketicidir. - Müşteri üretim sürecinde yer almaz. - Malların üretiminde bir hata yapıldıysa düzeltmek mümkündür. - Müşterinin bulunduğu yere ulaştırılır - Sahiplik, transfer edilebilir.	- Soyuttur - Hedef eşsizliktir, benzersizliktir; her bir müşteri özeldir, kendine özgüdür. - Stoklanamaz - Müşteri, üretim sürecine bizzat katılır. - Hatayı telafi etmek zordur. - Müşteriler, hizmet sunulan yere giderler - Sahiplik, transfer edilemez.

Kaynak : (Özgüven, 2008:655)

1.2.5. Sahipliğin Olmaması

Sahipliğin olmaması mallar ile hizmetler arasındaki temel farklılıklardan biridir. Bir malı satın alan kişi o malın sahibi olur, hizmet sektöründe ise ancak bir kolaylıktan, tesisten belirli bir süre faydalanabilir. Örneğin kredi kartından yada otel odasından faydalanmak gibi. Ödeme, hizmetlerin kullanılması ya da kiralanması için yapılır (Öztürk,1998.11).

1.3. KALİTE KAVRAMI VE TANIMI

Günümüzde kalite kavramıyla oldukça sık karşılaşılmaktadır. Kalite kavramı, çeşitli yayınlarda, sanayide ve uygulamada herkes tarafından farklı şekilde kullanılmakta olup, ortak kavram birliği mevcut değildir. Kalite insan performansı ile çok

yakından ilgili olduğu ve onunla belirlendiği için kalitenin her hizmet kuruluğu ve bu kuruluğu çalışan herkes için çok büyük bir değer ve önem taşıdığı hemen söylenbilir. Günümüz rekabet koşullarında üretici firmaya avantaj sağlayan etkili unsurların başında, ürünün fiyatı yanında ürünün kalitesi de gelmektedir (Gök, Taşlıyan, 2012:71).

Kalite kelimesi seksenli yılların başından itibaren her alanda sıklıkla kullanılsa da ülkemizde popüler bir boyut kazanması daha sonraları gerçekleşmiştir. Orijini açısından baktığımızda kalite, Latince kökenli bir kelime olup, bir şeyin nasıl oluştuğu anlamına gelen "qualitas" sözcüğünden türemiştir. Kelime anlamı ile "kalite" ne için kullanılıyorsa o şeyin gerçekte ne olduğunu belirlemek amacını taşır. Bu anlamda bir şeyin kalitesi ile o şeyin sahip olduğu özellikler kastedilir (Erturgut, 2012:39).

"Kalite önemli iştir.", "Kalite firma isminden nde gider.", "Her şeyden önce kalite.", "Kalitenin modası geçmez." gibi kalıplar son yıllarda tüm üretim çevrelerinde kalite konusunda konuşulmakta olan yaklaşımlardan sadece bazılarıdır. Günümüzde gerek firmaların gerekse kişilerin satın alma kararlarında kalite artık önemli bir faktör olmuştur (Ertuğrul, 2004:3).

Kalitenin tanımlanması ile ilgili beş temel yaklaşım mevcuttur. Bunlardan ilki kalitenin tanımlanamayacağı, kalitenin ancak hissedilebileceği şeklinde ifade edilmektedir, ikinci yaklaşım ise kalitenin ürüne dayanan tanımıdır. Bu açıdan kalite kesin ve ölçülebilir bir değerken olarak ele alınmaktadır. nc yaklaşımda kalitenin kullanıcı açısından da tanımlanması mümkündür. Literatürde "kullanıma uygunluk" olarak ifade edilen ve kalitenin ona sahip olan kişinin gözünde oluşan sübjektif bir değerlendirmeye dayandığı yaklaşımı esas alınmaktadır. Kaliteye ilişkin dördüncü tanımlama ise, imalat bakış açısına dayanmaktadır. En yaygın kalite tanımlamalarından biri olarak kullanılan spesifikasyonlara veya "rn gereklerine uygunluk" anlayışı bu tanımın özünü oluşturmaktadır. Son olarak "Değere dayanan kalite" tanımı ise, sadece ürün ve hizmet özelliklerine değil, bunların yanı sıra istenen performans ve uygunluk derecesinin kabul edilebilir bir fiyat ile sunulmasını içermektedir (Efil, 2010:9).

1.3.1. Kalite Özellikleri

Oluşturulmaya çalışılan her kalitede müşterek olan bazı özel boyutlar vardır. Boyutlar kalitenin farklı ve değişik açılardan algılanmasına yardım eder. Diğer bir ifadeyle özel boyutlar kalitenin daha iyi kavranmasına yardım eder (Top, 2009:15).

D. Garvin ise kalite kavramına farklı açıdan yaklaşmakta ve kalitenin sekiz boyutundan söz etmektedir. Garvin'e göre kalite, bu sekiz boyutun bir bileşimidir.

- a. Performans : Üründe bulunan birincil özellikler, bir mamulü kendisinden beklenen amacı imalat projesi sonunda veya ilk kullanılmaya başlandığı zaman gerçekleştirip gerçekleştirmediği hususu, kalitenin performans boyutunu göstermek-tedir.
- b. Uygunluk : Spesifikasyonlara, belgelere ve standartlara uygunluktur.
- c. Güvenirlilik : Ürünün kullanım ömrü içinde performans özelliklerinin sürekliliği, bir başka deyişle önceden saptanan süre içinde ürünün arıza yapmadan çalışması-dır.
- d. Dayanıklılık : Ürünün uzun süre kullanılabilirlik özelliğidir. Yada ürünün alışık olmadığı koşullar altında kendisinden beklenen işlevi ne ölçüde gerçekleştirdiğidir.
- e. Hizmet Görürlülük : Ürüne ilişkin sorun ve şikayetlerin kolay çözülebilirli-ğidir.
- f. Estetik : Ürünün kullanım ömrü içinde performans özelliklerinin sürekliliğini göstermektedir. Bu boyuta, ürünün albenisi ve duyulara seslenebilme yeteneği de denilmektedir.
- g. İtibar : Ürünün ya da diğer üretim kalemlerinin geçmişteki performansıdır.
- h. Diğer Unsurlar : Ürünün çekiciliğini sağlayan ikincil karakteristiklerdir.

Kalitenin bu bağlamdaki çok boyutluluğu, kaliteyi bir bileşim olarak ortaya çıkarmaktadır, Kalite bir mal yada hizmet hakkında müşteri veya kullanıcıların bir defter yargısıdır. Buna göre, müşteri veya kullanıcılar mal veya hizmetin İhtiyaç veya beklentilerini karşılaması ölçüsünde kaliteli veya kalitesi kavramını kullanacaklardır (Çağlar, 2006:4).

1.4. HİZMET KALİTESİ TANIMI VE BOYUTLARI

1.4.1. Hizmet Kalitesi Tanımı

Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ile gerçekte aldığı hizmete ilişkin algıların arasındaki farktır. Diğer bir ifade ile; hizmette kalitenin kriteri, sunulan hizmetin tüketicinin beklentisine uygunluğudur ve buna göre hizmette kalitenin tanımı tüketici tarafından belirlenmektedir. Kalite geliştirmenin nedenleri incelendiğinde, ilk sırada rekabette öne çıkmak amacıyla kalitenin bir araç olarak kullanılması gelmektedir. Kalite geliştirmenin yaygınlaşmasındaki ikinci neden ise, organizasyon değerlerinde, kültürlerinde, yapılarında ve işlem metotlarında son on yıldır görülen radikal değişikliklerdir. Kalite yaklaşımı ile hizmet sunulan toplumun ve kişi olarak tüketicinin beklentileri, kurumun istek ve beklentilerinin önüne geçmiştir. Bu da hizmet sunan işletmelerin kültürel, felsefi ve organizasyon yapılarında önemli değişikliklere yol açmıştır. Son yıllarda yapılan pazarlama araştırmaları hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, değer algıları ve sadakat davranışları bakımından önemli göstergelerden birisi olduğunu ortaya koymaktadır (Duman, Ayduğan, Koçak, 2007:155).

1.4.2. Hizmet Kalitesinin Belirleyici Özellikleri (Boyutları)

Hizmet kalitesi kavramını somutlaştırabilmek için hizmet kalitesini oluşturan boyutları incelemek önemlidir. Hizmet kalitesinde meydana gelecek bir artış, hizmetin çeşitli boyutlarında meydana gelecek kalite artışlarının bir bileşimi olacaktır denebilir. Hizmet kalitesinin hizmetin sonucundan daha fazla şeyi içerdiğini, hizmetin ulaştırılma biçiminin önemini vurgulamışlardır. Hizmet sektörünün hızlı gelişiminde, teknolojik ilerleme en önemli rolü oynamıştır. Sektörün gelişiminde etkili olan unsurlardan bir diğeri de, hizmet faaliyetlerinin GSMH'yi oluşturan birçok alanında yakın ilişki içinde bulunmasıdır. Başka bir ifadeyle, günümüzde turizm, telekomünikasyon ve finans sistemi başta olmak üzere, hizmet sektörünü oluşturan alt dallarla etkileşim içinde olmayan bir alan bulmak zordur. Hizmet sektörünün gelişimi doğrultusunda, hizmet üreten işletmeler, mal üreten işletmeler gibi, tüketici tatminini sağlayıp hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda paylarını arttırabilmek amacıyla, sundukları hizmet kalitesi boyutunda farklılıklar yaratmaya çalışırlar (Erdal ve Zengin, 2000:51).

Parasuraman ve arkadaşlarının araştırmalarında hizmet kalitesinin beş boyutunun bulunduğu belirtilmektedir (Eleren,Kılıç, 2007:243-244). Bunlar;

- Fiziksel Özellikler : İşletmenin hizmet sunumundaki bina, araç- gereç ve personel görünümü,
- Güvenirlilik : Söz verilen bir hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği,
- Heveslilik : Müşteriye yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
- Güven : Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilmeleri becerisi,
- Empati : İşletmenin kendisini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişi-sel ilgi göstermesi.

1.4.3. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Hizmet verilmesinde iki ana faktör vardır. Bunlardan birisi, hizmetin verilmesini sağlayan araç ve gereçlerdir. Diğeri de hizmeti veren insandır. Bunlardan, hizmetin verilmesini sağlayan araç ve gerecin tanımlanması, ölçülmesi ve karşılaştırılması kolaydır. Genelde insanın verdiği hizmet, hizmetin verilmesini sağlayan araç ve gereci fark etmemize neden olur. Hizmetin verilmesinde kullanılan araç ve gerecin kalitesi çok yüksek olsa bile, hizmeti veren kişiler işlerini bilmiyor ve severek bu hizmeti veremiyorlarsa, hizmetin müşteri üzerinde bıraktığı imaj kötüdür ve tatminsizliğe yol açar (Karahana, 2000:33).

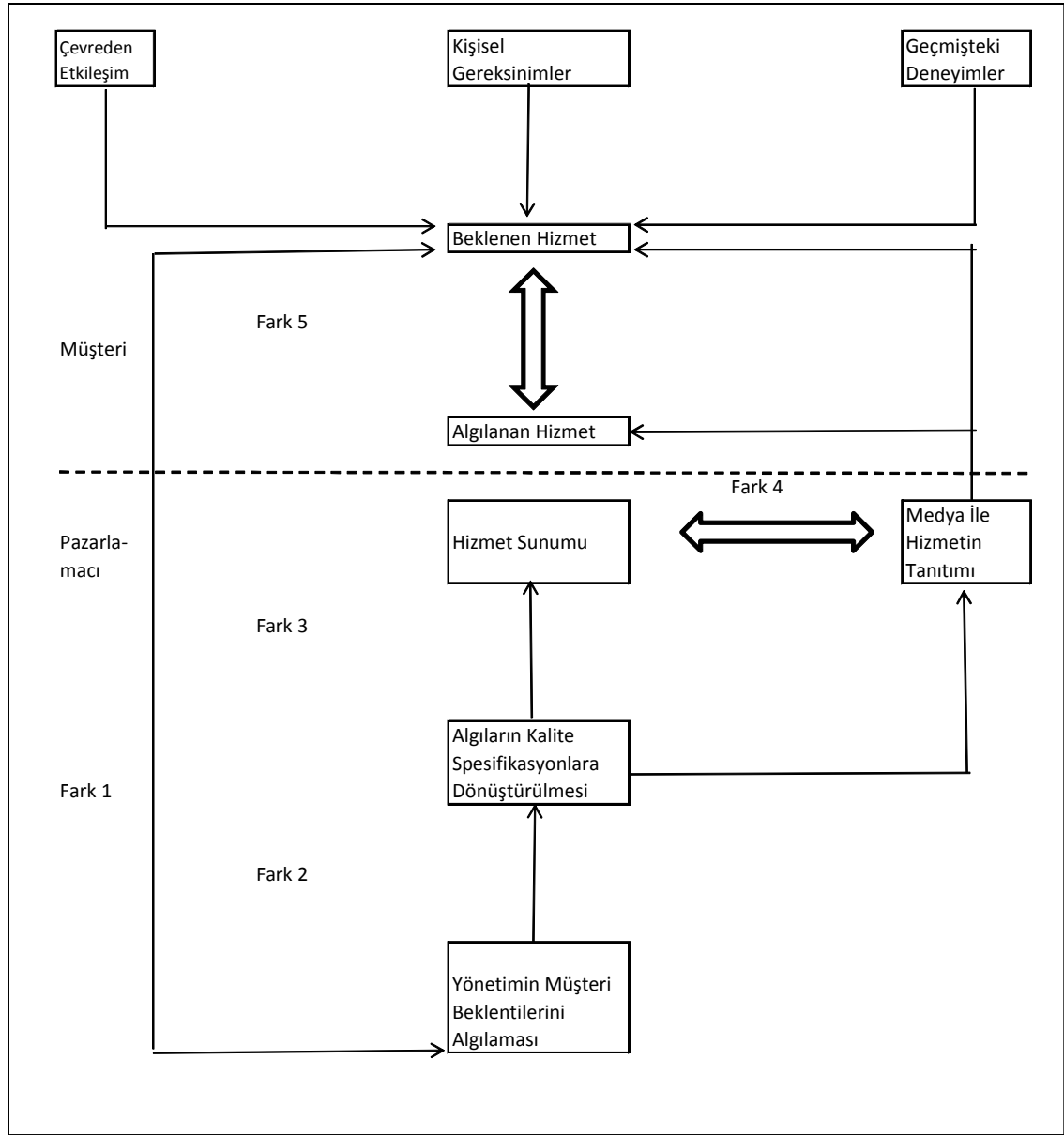
İnsanın verdiği hizmet, hizmetin verilmesini sağlayan araç ve gereci fark etmemize neden olur. Hizmetin verilmesinde kullanılan araç ve gerecin kalitesi çok yüksek olsa bile, hizmeti veren kişiler işlerini bilmiyor ve severek bu hizmeti veremiyorlarsa, hizmetin müşteri üzerinde bıraktığı imaj kötüdür ve tatminsizliğe yol açar (Karahana, 2000:34).

Her hizmetin karakteristik özelliklerinden dolayı, hem kalitesini etkileyen değişkenler, hem de değişkenlerin kalite üzerindeki etkileri hizmetten hizmete değişebilmektedir. Bu husus göz önünde tutularak hizmet kalitesini etkileyen

değişkenler, etkileşim yaklaşımına göre, insan-insan etkileşimine dayanan örneğin, Hasta-doktor; öğretmen-öğrenci; müşteri-banka memuru gibi hizmetlerde İncelenmektedir. Böylelikle, ortak veya benzer özellikleri paylaşan hizmetlerin kalitesi ve kalite yönetimi ile ilgili sorunlar ortak bir çerçevede değerlendirilerek, kalitenin nasıl geliştirilebileceği konusunda yönetime önemli katkılar sağlanabilecektir (Uyguç, 1998:60).

1.4.4. Hizmet Kalitesi Kavramsal Modeli

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen hizmet kalitesi modeline göre hizmet kalitesi müşteri beklentileriyle müşterinin algıladığı hizmet performansının karşılaştırılması sonucu oluşur (ÖZTÜRK, 2003;143).

Tablo 1.8: Fark Analizi Modeli

Kaynak : (Uyguç, 1998:30).

Bu modelde, beklenen ve algılanan hizmet arasındaki farkı etkileyen beş fark bulunmaktadır. Parasuraman ve arkadaşları, hizmet kalitesini hizmet veren ve hizmetten yararlanan tarafları dikkate alarak, hem hizmet veren işletmelerin kalite anlayışları ile uygulamaları arasında, hem de müşterilerin hizmetten bekledikleri ile yararlandıkları gerçek hizmet arasında farklılıkları ve bu farklılıkların algılanan hizmet kalitesini nasıl etkilediğini Fark Analizi Modeli ile göstermektedirler (Aymankuy, 2005; 94-95-96).

Fark analizi modelinde;

Fark 1: Yönetimin müşterinin beklentilerini algılaması ile müşterilerin beklentileri arasındaki farklılıktır. Yönetimin müşterilerin kalite beklentilerini tam ve doğru olarak algılamamasından kaynaklanmaktadır. Pazar araştırmasının yapılmaması, araştırma bulgularının yetersizliği, talep analizinin yapılmaması, işletme içinde iletişimin eksikliği veya yokluğu nedeniyle müşteriden edinilen bilgilerin yönetime ulaşmaması bu farklılığın ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

Fark 2: Yönetimin müşteri beklentilerini algılaması ile bunların kalite standartlarına dönüştürülmesi arasındaki farklılıktır. Genellikle; üst yönetimin kaliteye destek vermemesinden, kötü planlamadan, yetersiz standartlaşmadan ve üst yönetimin müşteri beklentilerinin karşılanamayacağına olan inançlarından kaynaklanmaktadır.

Fark 3: Kalite ölçütleri ile hizmet sunumu arasındaki farklılıktan kaynaklanır. İşletmede kalite standartları çok karmaşık olmamalı, tüm çalışanlar tarafından benimsenmeli ve örgüt kültürüne uygun olmalıdır. Genellikle, rollerin belirsizliğinden, rol çatışmasından, çalışanların becerileri ile yaptıkları iş arasındaki uyumsuzluktan, kontrol sistemlerinin yetersizliğinden, çalışanları arasında takım ruhunun olmamasından, uygun teknolojilerden yararlanılmamasından ve çalışanlarda müşteri bilincinin olmamasından kaynaklanabilir.

Fark 4: İşletmenin dışsal ortamda tanıtılandan farklı hizmet sunmasından kaynaklanır. Bu boşluğun olmaması için, vaad edilen ve tanıtımı yapılan hizmet ile, gerçekte sunulan hizmet arasında farklılık olmaması gerekir. Reklam ve üretim departmanı işbirliğinin sağlanamaması ve personel yönetimi pazarlama ve üretim departmanları arasındaki iletişim eksikliğinden kaynaklanabilir.

Fark 5: Algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin işletmelerden almayı arzu ettikleri ile aldıkları hizmeti karşılaştırmaları sonucu ortaya çıkar. Verilen hizmetin beklenen uygunlukta olmaması durumunda algılanan hizmet kalitesi farkı ortaya çıkar.

1.5. KAMU HİZMETİ VE ÖZEL HİZMET SEKTÖRÜ ALGILAMALARI

Kamu hizmetlerinde müşteri/vatandaş odaklılık konusunu ele almadan önce kamu hizmeti kavramının açıklığa kavuşturulması önem arz etmektedir. Kamu hizmeti içeriği zaman ve yere göre değişen bir kavramdır. Değişken bir kavram olmasına rağmen merkezi idarenin ağırlıklı olduğu (Fransa, Türkiye gibi) ülkelerde bu kavram birbirine oldukça yakın biçimde anlaşılmaktadır. Buna göre kamu hizmeti; “Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetlerdir” (Sezer, 2008;148).

Günümüz modern toplumunda halkın gereksinim duyduğu kamu hizmetlerini etkin ve kaliteli bir şekilde karşılamak devletin en önemli görevlerinden birisidir. Bu açıdan kamu yönetiminde kamu hizmetlerini daha kaliteli, etkin ve etkili bir şekilde gerçekleştirmek için bütün dünyada yeni değişim ve dönüşümler yaşanmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini yeni kamu yönetimi anlayışına bırakmaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışı, işletme yönetiminin benimsemiş olduğu birtakım prensipleri ortaya koymaktadır. Kamu yönetimindeki küçülme ile birlikte devletin daha etkin olması, kamu hizmetlerinin daha hızlı sunumu ve kamu hizmetlerinde müşteri odaklı bir anlayışa doğru bir eğilim görülmektedir. Yeni kamu yönetimi anlayışı da beraberinde toplam kalite yönetimini ve onun önemli bir parçası olan müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemektedir. Yeni kamu yönetimi anlayışının getirdiği ilkelerin yanında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılması, vatandaşların kamu yönetiminden kaliteli hizmet taleplerinin artması, yönetimde açıklık, kamu hizmetlerinden yararlananların karar alma sürecine daha çok katılmak istemesi gibi gelişmeler kamu yönetimlerini, müşteri (vatandaş) odaklı bir yaklaşımı benimsemeye yöneltmektedir. Bu açıdan yönetimin kamu hizmetlerinde kaliteyi hedef alması artık bir zorunluluk olarak ortaya çıkmakta, düşünce ve uygulama düzeyinde ise yeni değişim ve dönüşümlerin ortaya çıkması gerekmektedir. Müşteri (vatandaş) odaklı bir kamu hizmeti anlayışını benimsemenin bir yolu da devlet-vatandaş ilişkilerinin günümüz bilgi çağının gerektirdiği şekilde olmasıdır (Sezer, 2008;149).

Kamu hizmetlerinde müşteri odaklı yaklaşıma değinirken, müşteri kavramının kamu yönetiminde kullanılmasının zaman zaman uygun olmadığı ifade edilmektedir.

Müşterinin herhangi bir firmanın malını veya hizmetini satın alıp almamak, firma ve ürün seçme konusunda serbest olduğu, oysaki adalet, güvenlik gibi kamu hizmetlerinin muhataplarının bunları başka bir yerden temin etme imkanlarının olmadığı öne sürülerek kamu hizmetlerinde, dolayısıyla kamu yönetiminde müşteri kavramının kullanılamayacağı iddia edilmektedir. Ancak bu algılama tarzı bakış açısına göre farklı değerlendirilebilir. Müşteri odaklılık kavramının kamu yönetiminde kullanılması ilk bakışta ilginç gelebilmektedir. Çünkü müşteri kavramı özel işletmelere özgü bir kavramdır. Ancak, kamu kurumlarını da hizmet işletmesi olarak düşündüğümüzde, bu kavramı kamu yönetimi için de kullanmanın bir sakıncası olmadığı açıktır. En azından, vatandaşa, hızlı, etkin ve güler yüzlü bir kamu hizmeti sunmanın psikolojik bir temelini oluşturması bakımından bu kavrama sıcak bakılabilir (Sezer, 2008;149).

1.5.1. Kamu Hizmetlerinde Kalite Kavramı

Kalite kavramı günümüz toplumunun ve toplumsal kuramlarının en önemli sloganı haline gelen kavramlarından birisidir. Küreselleşme süreci, devletin küçültülmesini beraberinde getirirken, yönetimdeki yeni anlayışlar, halkın devletten beklentilerini de bir ölçüde artırmıştır. Günümüzde devletten beklenen hizmetlerin kaliteli olması istenmektedir. Kamu sektöründe özelleştirme ve yerel yönetimlere yetki devriyle birlikte halkın daha kaliteli hizmet sunumu bekleme talepleri de artmış bulunmaktadır. Kamu sektörünün bilgi teknolojilerinin getirdiği hızlı ve etkin hizmet sunma imkanlarından kendisini alıkoyması, bu gelişmelerin dışında kendisini tutması mümkün değildir (Sezer, 2008;150).

Günümüzde, üretim ve bilgi teknolojisindeki gelişim zihinlerde ve pazarlarda kalitenin üstünlüğünü getirmiştir. Kalite kavramı ise, pahalı, lüks ve standart olarak görülmekten çıkmış ve düşünme tarzı, çalışma yöntemi, yaşama biçimi, iç müşteri tatmini (çalışanlar) ve dış müşteri (ara ve son tüketiciler, halk ya da seçmenler) tatminine dönüşmüştür. Bu açıdan, üreticilerin ne üretirsem satarım anlayışı, 1970’li yıllardan sonra satabildiğini üreten ya da müşteri isteklerine uygun şekilde üretime dönüşmüştür. Yine aynı şekilde hizmet üreten kuruluşlar da (bir iktidar partisi, valilik, belediye, hastane, okul, tapu müdürlüğü, vergi dairesi v.b) bugüne kadar ürettikleri

hizmeti, müşterisinin (halk, seçmen) istediği ve memnun olduğu kaliteli hizmete dönüştürmek durumunda olmaktadır (Sezer, 2008;150).

Kaliteli kamu hizmeti, günümüz toplumunda halkın en önemli beklentilerinden biridir. Kamu sektörünün, özel sektörün başarılı uygulamalarında olduğu gibi bir hizmet sunması beklenmektedir. Kamu kuruluşları özel işletmelerin ortaya koyduğu kalite ve maliyet standartlarını tutturmak zorundadır. Bu açıdan tüm kuruluşların değerlendirildikleri standartlar bulunmaktadır. Kamu kurumlarının bu standartlara ulaşamadığı zaman hayatta kalabilmeleri zor olmaktadır (Sezer, 2008;150).

Kamu hizmetleri nitelikleri itibariyle özel sektör kuruluşlarınca üretilen mal ve hizmetlerden farklıdır bu konuda şu noktalarda bir karşılaştırma yapılabilir (Sezer, 2008;150-151) :

- Kamu hizmetleri, özel kesimde üretilen mal ve hizmetlerde olduğu gibi kar amacıyla değil, vatandaşların ortak toplumsal ihtiyaçlarını karşılamak üzere sunulur.
- Özel kesimde mal ve hizmet üretimi rekabet ortamında yapılırken, kamu kuruluşlarınca sunulan hizmetler prensip itibariyle tekel nitelikli olduklarından devletin bu açıdan rakibi yoktur.
- Özel sektörde firmalar, üretim alanlarını ve ürün niteliğini belirlerken, belli bir müşteri grubunu esas almak suretiyle uzmanlaşmaya gidebilirler. Kamu hizmeti veren kuruluşlar ise bir hizmeti verirken birden çok hedef grubunu göz önünde bulundurmak zorundadırlar.
- Özel kesimde yer alan firmalar, genellikle insanların maddi ihtiyaçlarıyla ilgili olan ve çeşitli yönleriyle ölçülebilir somut nitelikli mal ve hizmetler ürettikleri halde, devletin yerine getirmek zorunda olduğu kamu hizmetlerinin somut mamullere dönüştürülebilmesi, diğerleri gibi niteliksel ve niceliksel ölçümlere konu olabilmesi ve sonuçlarının değerlendirilebilmesi güçtür.
- Özel kesim, mal ve hizmet üretimini müşterilerin istekte bulunması halinde ve onun ihtiyaçlarına göre yapar. Topluma sunulan kamu hizmetlerinin kullanımı ve tüketimi ise kamu hizmetlerinin özellikleri dolayısıyla vatandaşların istek ve beklentilerine aynı oranda uygun düşmeyebilir.

İKİNCİ BÖLÜM

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ TEŞKİLAT YAPISI, PROJELER VE ÇALIŞMA ŞEKLİNİN İNCELENMESİ

2.1. MÜLKİYET HAKKI VE TAPU

Mülkiyet hakkı, milli hukuklarda olduğu kadar uluslararası hukuk alanında da, özellikle insan hakları bağlamında vazgeçilmez ve korunması gerekli bir hak olarak kabul edilmektedir. Ancak uluslararası alanda bu hakka, insan hakları bağlamında diğer haklar kadar mutlak bir özellik sağlanmadığını söylemek mümkündür. Taşınmaz mallar üzerindeki haklar konusunda, haklı nedenlerin varlığı halinde her devletin kanunla önceden belirlenmiş olmak ve milletlerarası hukuka uygun bulunmak şartıyla bazı sınırlamalar getirebileceği de kabul edilmiştir (Üstündağ, 2010:7).

İnsanlar, mülkiyet edinme alışkanlıklarının ortaya çıktığı zamanlardan itibaren sahip olma güdülerinin etkisiyle, gerek yiyecek ihtiyaçlarını gerek barınma ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, kendileri için uygun gördükleri yerlere yerleşmeye başlamışlardır. Zaman içerisinde bu yerleşme biçimi farklı bir boyut kazanarak sadece ihtiyaçların karşılanması amacına yönelik olmaktan çıkmış ve bir zenginlik ölçütü sayılır hale gelmiştir. Neticede yeryüzü sınırlı bir mekan olduğu, buna karşılık insan nüfusu hızla arttığı için zaman içerisinde bu topraklar paylaşılamaz hale gelmiş ve insanlar mülkiyet haklarını ispat etmek için çeşitli araçlar kullanmışlardır. Toprak üzerindeki mülkiyet hakkını gösteren belgeye “tapu” adı verilmektedir. Devletler, kendi bünyesinde yer alan toprakların envanterini çıkarmak, bunların sahiplerini belirlemek gibi amaçlarla çeşitli teşkilatlar kurmuşlardır. Ülkemizde bu işle görevli kuruluş, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğüdür (Çömek, 2009:1).

2.2.TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN TARİHİ GELİŞİMİ

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Teşkilatının kuruluşu olarak “Tapu Nizamnamesinin” yürürlüğe girdiği tarih olan 1847 yılı kabul edilmektedir. Cumhuriyet döneminden önce çıkarılan çeşitli kanun, nizamname, irade ve tebliğlerle teşkilat işlevini sürdürmüştür. Ülkemizde ilk kadastro çalışmaları 1328 (1912) yılında “Envali Gayrimenkullerin Tahdit ve Tahriri Hakkında Kanunu Muvakkat” adlı kanunla başlamış, bu kanunu çıkaran büyük devlet adamı, merhum Mahmut Esat Efendi de teşkilatın ilk kurucusu olarak tarihteki yerini almıştır (Yeşil, 2010:35).

1911 yılında İstanbul’da ilk olarak Kadastro Mektebi Alisi adı altında Tapu ve Kadastro Meslek Okulu açılmış, bu okul bugün Anadolu Tapu ve Kadastro Meslek

Lisesi adı altında Ankara’da öğretimini sürdürmektedir. Adı geçen lise, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünü uzun süreler yapmış eşya hukukunun büyük hocası Galip Esmer gibi, mesleğe büyük hizmetler vermiş değerli şahsiyetler yetiştirmiştir (Yeşil, 2010:35).

1341 (1925) tarihli 658 sayılı kanunla Tapu Müdüriyeti Umumiyesine bağlı bir kadastro teşkilatının kurulması kabul edilmiş, 1927 yılında çıkarılan “Muvazene-i Umumiye Kanunu ile de Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü bugünkü ismini almıştır (Yeşil, 2010:35).

1932 tarih 2015 sayılı Kanun ile “Tapu Sicil Müdürlüğü ve Tapu Sicil Muhafızlığına Dair” kanun çıkarılmış. Bu kanunun birçok maddeleri 1936 tarih 2997 sayılı” Tapu ve Kadastro Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkındaki Kanunla değiştirilmiştir. Söz konusu Kanunla Genel Müdürlük, Maliye Bakanlığına bağlanmıştır. 1939 tarih 3707 sayılı Kanunla Genel Müdürlük Adalet Bakanlığına daha sonra 1951 tarih 5840 sayılı Kanunla Başbakanlığa bağlanmıştır (Yeşil, 2010:35).

Ve nihayet taşıdığı önem ve bağımsızlığı göz önüne alınarak 10 Ağustos 1951 tarihinde Başbakanlığa bağlanmıştır. 22 Kasım 2002 Tarihinde Bayındırlık ve İskan Bakanlığına bağlanmıştır. 08 Temmuz 2011 tarihinde de Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bağlanmıştır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

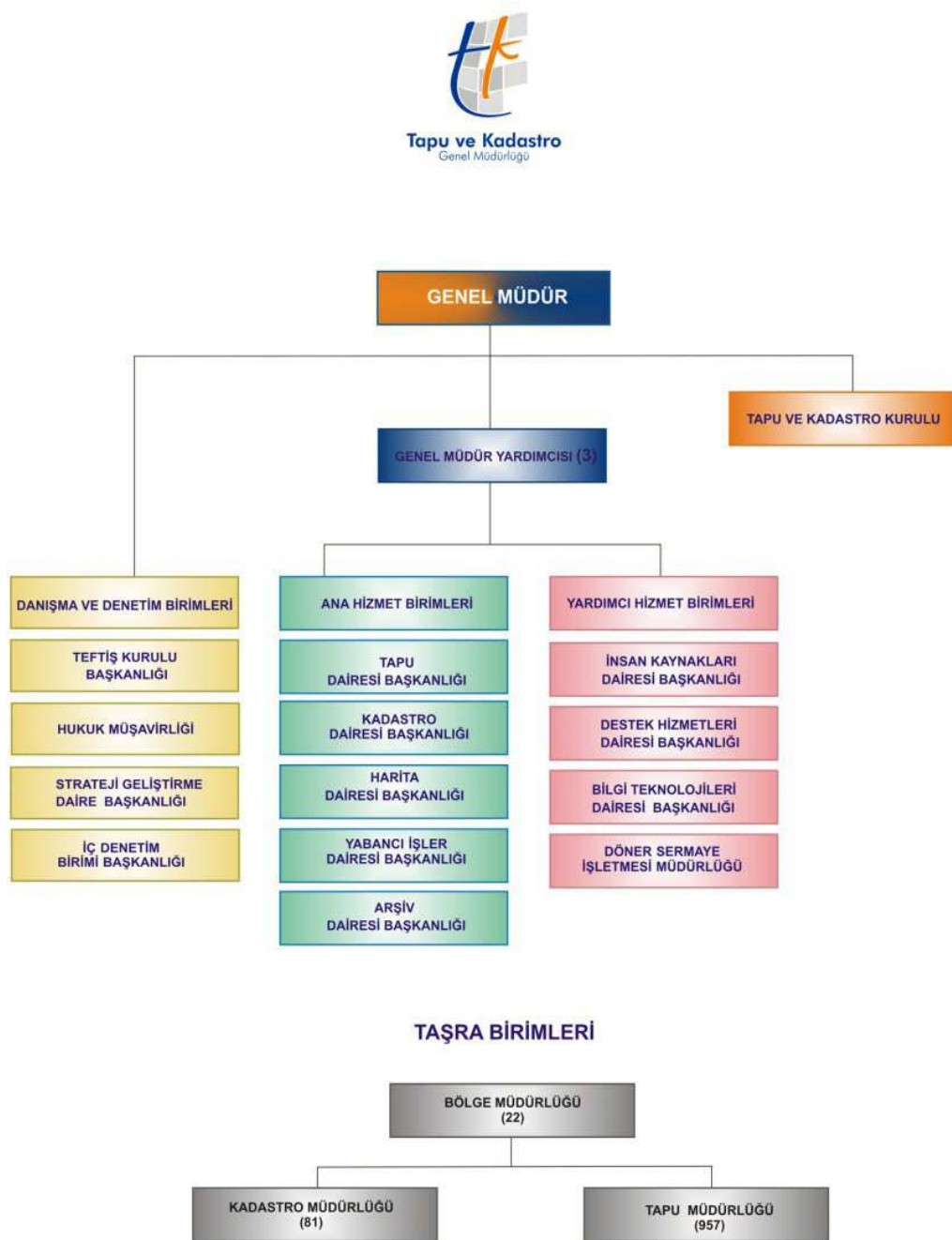
2.2.1.Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’nün çalışma faaliyetlerini düzenlemek üzere hazırlanan 6083 sayılı kanun gereğince mülkiyet hakkını tespit etmek üzere taşınmazların kadastro çalışmalarını planlamak, yürütmek, yenilenmesini ve güncellenmesini sağlamak, tapu sicillerini oluşturmak, arşivlenerek korunmasını sağlamak, harita yapmak, üretim standartlarını tespit etmek ve arşivlenmesini sağlamaktır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

2.2.2.Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Teşkilat Yapısı

Genel Müdürlük, merkez teşkilatı ve taşra teşkilatından oluşur. Merkez teşkilatı; ana hizmet, danışma ve denetim birimleri ile yardımcı hizmet birimlerinden oluşur (www.tkgm.gov.tr, 2014).

Şekil 2.1: Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Teşkilat Yapısı



Genel Müdürlüğün hizmet birimlerinden bazılarının görevleri şunlardır:

a) Tapu Dairesi Başkanlığı;

Tapu hizmetlerinin etkin ve zamanında sunulmasını sağlamak, tapu işlemlerinin mevzuata uygun olarak gerçekleştirilmesi için gerekli düzenlemeleri yapmak, Tapu Müdürlüklerinin sevk ve idaresine yönelik faaliyetler ile iş hacimlerine göre yıllık çalışma programlarını hazırlamak, yaptıkları işlemlere ait istatistikçi bilgileri toplamak ve sonuçlarını değerlendirmek, Tapu sicillerinin oluşturulmasını ve düzenli şekilde tutulmasını sağlamak, Tapu işlemleri ile ilgili her türlü konuyu incelemek ve sonucunu bildirmek, Akit ve tescil işlemleri ile tapu planlarının reddine dair tapu müdürlüklerince verilen kararlara karşı yapılan itirazları inceleyerek Genel Müdürlük görüşünü hazırlamak, Tapu müdürlüklerinin denetimi sonucunda hazırlanan raporları incelemek, gereğini tespit ve takip etmek gibi benzeri görevleri vardır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

b) Kadastro Dairesi Başkanlığı;

Kadastro hizmetlerinin etkin ve zamanında sunulmasını sağlamak, kadastro işlemlerinin mevzuata uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeleri yapmak, Kadastro müdürlüklerinin sevk ve idaresine yönelik faaliyetler ile taşınmazların kadastro çalışmalarını; kalkınma planlarına ve yıllık programa uygun olarak planlamak gibi benzeri görevleri vardır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

c) Harita Dairesi Başkanlığı;

Ülke koordinat sisteminde ve memleketin topoğrafik haritasına dayalı olarak, taşınmaz malların sınırlarını tespit etmek amacı ile Mekânsal Bilgi Sistemlerinin altlığını oluşturacak harita ve harita bilgisi üreten, ulusal ve uluslararası haritacılık alanında lider bir kurum haline gelmektir (www.tkgm.gov.tr, 2014).

6083 sayılı “Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 5/c Maddesinde belirtildiği üzere;

1) Kalkınma planı ve yıllık programlar çerçevesinde harita ve harita bilgileri üretimi ile ilgili planlama yapmak, çalışmaları koordine ve takip ederek değerlendirmek,

2) Büyük ölçekli harita ve harita bilgileri üretim standartlarını tespit etmek ve üretimin belirlenen standartlara uygunluğunu denetlemek,

3) Büyük ölçekli kadastral ve topografik haritaların üretilmesi amacı ile jeodezik altyapı, havadan fotoğraf alımı, 1/5000 ve daha üst ölçekli fotogrametrik ve yersel harita üretimi hizmetlerini yapmak, yaptırmak ve kontrol etmek,

4) Harita ve harita bilgilerini tutmak, verilerden bedeli karşılığında ilgililerin faydalanmasını sağlamak,

5) Harita üretim izleme merkezini oluşturmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak,

6) Harita işleri ile ilgili her türlü konuyu incelemek ve sonucunu bildirmek.

ç) Yabancı İşler Dairesi Başkanlığı;

1) Genel Müdürlüğün uluslararası kuruluşlarla ilişkilerini ve işlemlerini yürütmek,

2) Yabancı uyruklu gerçek ve tüzel kişilerin ülkedeki tapu ve kadastro ile ilgili işlemlerini takip etmek, düzenlemek ve kayıtların güncel şekilde tutulmasını sağlamak,

3) İlgili bakanlık ve kuruluşlarla işbirliği yaparak, Türkiye Cumhuriyeti uyruklu gerçek ve tüzel kişilerin yurtdışındaki taşınmaz malları ile ilgili hak ve menfaatlerini kollamak,

4) Yurtdışındaki Türk vatandaşları ile yabancı uyruklu gerçek ve tüzel kişilerin her türlü tapu ve kadastro işlemlerini, bulundukları ülkede yerine getirebilmesi için gerekli düzenlemeleri yapmak, iş ve işlemleri yürütmek,

5) Genel Müdürlüğün Avrupa Birliği ile ilgili yapacağı çalışmaları, diğer birimler ve kurumlarla koordinasyon sağlayarak yürütmek,

6) Genel Müdürlüğün görev alanıyla ilgili konularda uluslararası alandaki gelişmeleri takip etmek, Türkiye’de düzenlenecek uluslararası toplantıların organizasyonunu yapmak ve bunlara ilişkin işlemleri yürütmek.

d) Arşiv Dairesi Başkanlığı;

1) Arşiv bilgi sistemini kurmak ve yürütmek, merkezi ve taşra arşivleme hizmetlerini düzenlemek,

2) Sicillerin ve arşivin elektronik ortamda tutulmasıyla ilgili düzenlemeleri yapmak, iş ve işlemleri yürütmek,

3) Yurtiçi ve yurtdışında tesis edilmiş tapu kayıt ve belgeleri, kadastro ve tapulama paftaları ile teknik belgelerin merkezde veya taşrada arşivlenmesini sağlamak,

4) Eski yazılı tapu kayıt ve belgeleri yeni yazıya çevirmek, kayıt ve belgeleri değerlendirmek, tarihi değeri haiz olan eski yazılı tapu kayıt ve belgelerini uzmanların bilimsel çalışmalarına hazırlamak ve çalışmaların sonuçlarını değerlendirmek,

5) Arşiv malzemesinin kopyalarını çıkararak devamlılığını sağlamak, tahribini önleyecek tedbirleri almak, onarım ve yenileme işlerini yapmak, modern arşivleme usul ve metotları hakkında araştırmalar yaparak sonuçlarına göre yenilikleri tespit etmek ve bu yeniliklerin uygulanmalarını sağlamak ve bunların hacimlerini küçültmek için film, mikrofilm, fotokopi ve gerektiğinde diğer ileri tekniklerden yararlanmak,

6) İlgililerin talebi üzerine tapu kayıt ve belge örneklerini çıkarmak ve ilgililere vermek,

7) Tarihî, kültürel ve estetik değeri olan arşiv malzemelerini korumak ve gerektiğinde sergilemek,

8) Kurum arşivi hizmetlerini yürütmek.

e) Teftiş Kurulu Başkanlığı;

1) Genel Müdürün emri veya onayı üzerine, merkez ve taşra teşkilatının her türlü faaliyet ve işlemiyle ilgili olarak Genel Müdür adına teftiş, inceleme, ön inceleme ve soruşturma işlerini yürütmek,

2) Müfettişlerin araştırma, inceleme, ön inceleme ve denetim sonucu düzenleyecekleri raporları Başkanlık görüşü ile birlikte Genel Müdürlük makamına sunmaktır.

f) Hukuk Müşavirliği;

1) 8/1/1943 tarihli ve 4353 sayılı Kanun hükümlerine göre adli ve idari davalarda gerekli bilgileri hazırlamak ve Hazineyi ilgilendirmeyen idari davalarda Genel Müdürlüğü temsil etmek,

2) Genel Müdür, Genel Müdürlük birimleri, Başbakanlık, Bakanlıklar ile diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından gönderilen kanun, tüzük ve yönetmelik taslakları ile diğer hukuki konular hakkında görüş bildirmek,

3) Genel Müdürlüğün diğer birimlerinden sorulan hukuki konular ile hukuki, mali, cezai sonuçlar doğuracak işlemler hakkında görüş bildirmek,

4) Genel Müdürlüğün görevleriyle ilgili kanun, tüzük ve yönetmelik taslaklarını hazırlamak,

5) Genel Müdürlüğün menfaatlerini koruyucu, anlaşmazlıkları önleyici hukuki tedbirleri zamanında almak, anlaşma ve sözleşmelerin bu esaslara uygun olarak yapılmasına yardımcı olmak,

6) Genel Müdürlüğün amaçlarını daha iyi gerçekleştirmek, mevzuata, plan ve programa uygun çalışmasını temin etmek amacıyla gerekli hukuki teklifleri hazırlamak ve Genel Müdüre sunmak.

2.3. TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NÜN MİSYONU, VİZYONU VE KALİTE POLİTİKASI

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün misyonu, taşınmazlara ilişkin mülkiyet bilgilerini devlet güvencesi altında muhafaza etmek, güncellemek ve hizmete sunmaktır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

Vizyonu ise Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmaktadır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

Şekil 2.2. Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Vizyon, Misyon ve Kalite Politikası



Yürürlük Tarihi: 01.07.2007
Rev. No. Tarihi: 02/02.10.2012



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

MİSYON

Taşınmazlara ilişkin mülkiyet bilgilerini devlet güvencesi altında muhafaza etmek, güncelle-
mek ve hizmete sunmak.

VİZYON

Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak.

KALİTE POLİTİKASI

1. Mülkiyet verilerinin bilgi sistemi ortamında sunulması, mülkiyet ile ilgili sorun-
ların bitirilmesi, devlete ve vatandaşa ait gayri menkullerin envanterinin elde edilmesi,
vergi kayıplarının önlenmesi, düzenli kentleşme sağlanması, yatırım ortamının
iyileştirilmesi ve Türkiye Ulusal Bilgi Sistemi'nin (e-devlet) altlığının oluşturulması
sağlanacaktır.
2. Hizmet verilen vatandaş ve kuruluşların (paydaş) memnuniyetini ön plana çıkaran
bir Kalite Yönetim Sistemi anlayışı ile hizmette kalite ve kalitede süreklilik sağlanacaktır.
3. TS EN ISO 9001:2008 standardına göre kurulmuş olan kalite yönetiminin de;
sürekliliğinin ve gelişiminin sağlanması, kalitenin ancak takım çalışması ile
sürdürülebileceğine inanarak, birlikte çalışılan tedarikçiler ve paydaşlarla takım ruhu ve
ortak akıl yöntemi ile çalışılacaktır.
4. Kurum çalışanlarına sağlıklı ve güvenli çalışma ortamları temin edilecek, eğitim,
iletişim ve motivasyon imkânları artırılarak kurumsal aidiyet duyguları pekiştirilecektir.
5. Her türlü kaynağın etkili ve verimli şekilde kullanımı için gerekli tedbirler alınacak ve bu
amaçla diğer kuruluşlarla işbirliği yapılacaktır.
6. Görev ve hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yasal mevzuata, ulusal ve uluslararası
standartlara uyulacaktır.
7. Hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için bilimsel ve teknolojik
gelişmeler takip edilerek, yeniliklerin Kuruma zamanında transferi sağlanacaktır.
8. Kurumumuzca sunulan kamu hizmetinde mesleki etik ilkelerine uygun davranılacaktır.
9. Çevre bilincinin oluşturulması, korunması ve geliştirilmesine katkı sağlanacaktır.



Davut GÜNEY
Genel Müdür

2.4. TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDE YÜRÜTÜLEN PROJELER

2.4.1.Harita Bilgi Bankası (HBB)

Ülke düzeyinde büyük ölçekli mekansal bilgi sistemlerinin oluşturulması hedefine yönelik olarak harita yapan ve yaptıran kuruluşlarca gelişen teknolojinin olanaklarından da yararlanarak oluşturulan haritalara ait bilgi ve belgelere ilişkin meta verilerin ilgili kurumlarca girişine, güncellenmesine ve internet üzerinden sunumuna ve bu sayede mükerrer harita üretimi ile kaynak israfının önlenmesi hedefine yönelik geliştirilen bir Mekansal Bilgi Sistemidir (www.tkgm.gov.tr, 2014).

HBB Portal oluşturulmasında amaç; harita ile ilişkili her türlü ve her kaynaktaki bilgiyi tek bir şemsiye altında ve portal yapısında birleştirmek ve kullanıcılara sunmaktır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

Projenin tamamlanarak 07.07.2008 tarihinde ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına duyurulup <http://hbb.tkgm.gov.tr/metadata> web adresinden online hizmete sunulmasıyla birlikte;

- Kamu kurum ve kuruluşlarının mükerrer harita üretmesinin önüne geçilmiştir,
- Yer kontrol noktası son numaraları bir merkezden verilmeye başlamıştır. Böylece, mükerrer nokta numarası verilmemesi ve mükerrer jeodezik nokta tesisinin yapılması önlenmiştir.
- Saha çalışması yapmak isteyenler daha sahaya inmeden jeodezik nokta analizi yapmakta, yaklaşık koordinatları görebilmekte ve buna göre planlamasını yapabilmektedir.
- Herhangi bir 1/5000 ölçekli haritanın üretilip üretilmediği, üretildi ise hangi kurum tarafından üretildiği sorgulanabilmektedir. Herhangi bir kurumun ne zaman, nerede, ne tür bir harita ürettiği öğrenilebilir, detaylı açıklamalara ulaşılabilir.
- İlgililer bütün bunları öğrenmek ve bilgi almak için kurumumuza gelmek durumunda kalmadan zamandan ve maliyetten tasarruf sağlamaktadırlar.

2.4.2.Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi (SKGP)

İdarenin çalışma verimliliğinin ve yönetim etkinliği ile sürekli kurumsal gelişimin sağlanması, Kurumda başlatılmış olan gelişim ve yeniden yapılandırma çalışmalarının desteklenmesi, bütünselleştirilmesi, tüm Kurum çalışanlarına yayılımının ve sürdürülebilirliğinin sağlanması amaçlanmıştır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

Öncelikli stratejilerin belirlenmesi ve eylem planlarının hazırlanmasına, uygulanmasına ve gözden geçirilerek gerekli iyileştirmelerin yapılmasına katkı sağlanması amacıyla Kurum genelinde TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi kurulmuş Kurum çalışmaları ile ilgili süreçler belirlenerek iş akış şemaları, formların standart dökümanasyonu oluşturulmuştur. Ayrıca proje kapsamında kurum personeline yönelik Kalite Yönetim Sistemi eksenli eğitimler verilmiş ve eğitim çalışmaları artarak devam etmektedir.“Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi” ile vatandaş ve çalışan memnuniyetini ön planda tutan, kaliteli ve hızlı hizmet anlayışının kurumsal yapıya eklenerek sürekliliğinin sağlanması amaçlanmaktadır. Strateji Geliştirme Daire başkanlığı koordinasyonunda Stratejik yönetim sistemi, süreç yönetimi ve TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi konularında alınan eğitimlerle kurum geneline kaliteli iş yapma ve iş verimliliği arttırılmaktadır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

Proje kapsamında;

Anketler

- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Vatandaş memnuniyet Anketi
- Yabancıların Taşınmaz Edinimlerine İlişkin Anket
- Dış Eğitim Katılımcı Değerlendirme Anketi

Eğitimler

- TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Eğitimleri
- Süreç Yönetimi ve iyileştirme Eğitimi
- İyileştirme takımları eğitimi

Uygulamalar

- Kullanılan formların standart hale getirilmesi
- Süreçlerin Belirlenmesi
- İyileştirme takımları yarışması

SKGP, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü web sitesinde yayınlanmıştır <http://www.tkgm.gov.tr> tamamlanmış ve Türkiye genelinde kullanıcılarına şifre verilerek girilen raporların analizleri yapılarak raporlanması sağlanmaktadır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

2.4.3. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

Ülke genelinde mülkiyet bilgilerinin bilgisayar ortamına aktarılıp her türlü sorgulamanın yapılabilmesini amaçlayan en temel e-devlet projelerinden birisidir. Amacı, Türkiye genelinde Tapu ve Kadastro kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılarak tüm faaliyetlerin bilgisayar sistemi üzerinden yürütülmesi, böylece gerek özel, gerekse kamu taşınmaz mallarının etkin biçimde takip ve kontrolünün sağlanmasıdır. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi ile vatandaşımıza hizmetin güvenilir, güncel ve hızlı bir şekilde hizmet sunulması mümkün olmaktadır.

TAKBİS;

- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün tapu ve kadastro tekniği ile ilgili işlemlerini standartlaştırarak Tapu Sicil ve Kadastro Müdürlüklerinde yürütülen işlemlerin mevzuata uygun bir şekilde ve bilgisayar ortamında yürütülmesini sağlayan;
- Geliştirilen uygulama yazılımlarına dahil edilen kontrol ve uyarı mekanizmaları ile memurun yaptığı işlemle ilgili riskini minimize eden veya ortadan kaldıran;
- İlgili memura ekranı üzerinden yaptığı işlemle ilgili en son mevzuat desteği sağlayan, yapılan işlemle ilgili açıklayıcı bilgi sağlayarak kendi ekranı üzerinden Bilgisayar Destekli Eğitim imkanı getiren,
- Üretilen verilerin Genel Müdürlükte kurulacak sisteme akmasıyla entegre bir yapı oluşturan, mevzuat değişikliği yapılması halinde vatandaşın satış benzeri işlemleri Türkiye'nin herhangi bir yerinden yapabilmesini sağlayan;

- Müdürlüklerin ve müdürlük personelinin performansının üst hiyerarşi tarafından izlenebilmesini sağlayan,
- Memur insiyatifini ortadan kaldırarak işlemlerin yasal mevzuata uygunluğunu, vatandaşa en kısa sürede ve doğru sonuç sağlayarak, devletle vatandaş arasında zaman içinde yıpranan güven duygusunu geliştirecek,
- Merkezde oluşan bilgileri kullanarak Bölge Müdürlükleri ve Genel Müdürlük merkez birimleri için Karar Destek fonksiyonları ve raporları üreten,
- Herhangi bir kamu kuruluu için taşınmaz ile ilgili stratejik konularda anlık istatistiki sonuçlar üretecek,
- Milli Güvenlik açısından gereken yabancı mülkiyetindeki taşınmazlar ve yabancıların hangi yörelerde taşınmaz hareketinde bulundukları, yoğunlatıkları hususu merkezden ve kolaylıkla izlenebilecek,
- Tarım bilgi sistemine ve Doğrudan Gelir Desteğine esas ifti Kayıt Sistemine doğru ve güncel bilgi altlığı oluşturan,
- Mali suç araştırmaları ve mal varlığı sorgulamalarını tek bir merkezden yaparak, mali suçlarla ilgili sorgulamaları en kısa sürede sonuçlandırılarak, rüşvet ve yolsuzlukla mücadelede devletin etkin denetimi sağlanacak,
- Tüm bu işlemleri Coğrafi Bilgi Sistemi/Arazi Bilgi Sistemi mantığında gerçekleştiren

2012 yılı Mayıs Ayında Tüm Tapu Müdürlükleri TAKBİS'e geçmiştir. TAKBİS Projesi “2006 Yılı eTR dllerinin Kamudan Vatandaa eHizmetler Kategorisi” birincisidir (www.tkgm.gov.tr, 2014).

TAKBİS Projesinin Yararları;

- Verilerin kayıtlı olduğu sicil veya benzeri materyalin eskimesinden kaynaklanan sorunlar ortadan kalkmakta,
- Vatandaşların talepleri doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalarda standart sağlanmakta,

- Eksik belge veya bilgi ile ortaya çıkan işlem hata ve noksanlıklarının ortadan kaldırılmakta,
- Akıllı uygulamalarla memur hatalarının önüne geçilerek memurların da zarar görmeleri engellenmekte,
- Belge sahteciliklerinin önüne geçilmekte,
- Geçmişten gelen muhtemel sicil hataları belirlenerek tamamen giderilmekte,
- Muhtemel vatandaşın hak kayıpları tamamen ortadan kaldırılmakta,
- Bu sayede ülkemizde var olan tapu kayıtlarına olan sarsılmaz güven pekiştirilmekte,
- Kamu veya vatandaş alacağı tahsilatının sağlıklı ve hızlı şekilde yapıla-bilmekte (Sgk, İcra, Sağlık bakanlığı, vb),
- Mahkemeler veya hazırlık soruşturmalarında bilgi araştırmasıyla geçen zamanın azaltılarak Adalet Bakanlığının yükünün hafifletilmesine katkı sağlanmakta,
- Kurumların veya vatandaşların karşılaştığı bürokratik sıkıntılar ortadan kalkmakta,
- Yazışmalardan doğan harcamalar e-imza uygulaması ile en aza indirgenmekte,
- Yeşil kart ve benzeri uygulamalarda hak sahibinin doğru tespiti ile hizmetin amacına ulaştırılması sayesinde haksız kazançların önüne geçilmekte,
- Vergi kayıpları engellenmekte,
- Doğru, güvenilir, standart ve takip edilebilir bilgiye ulaşılmaktadır.

Hali hazırda online olarak veri paylaşımı yapılan kurumlar şunlardır;

- Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü (SOYBİS)
- Adalet Bakanlığı (UYAP)
- Maliye Bakanlığı;
- Mali Suçları Araştırma Kurumu
- Gelir İdaresi Başkanlığı (VEDOP)
- Milli Emlak Genel Müdürlüğü.

- Başbakanlık Vakıflar Genel Müdürlüğü
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)
- Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)
- Türkiye Petrolleri A.O. (TPAO)
- Milli Savunma Bakanlığı
- Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü
- Orman Genel Müdürlüğü
- Türkiye Elektrik İletişim A.Ş. (TEİAŞ)
- Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. (TEDAŞ)
- Elektrik Üretim A.Ş. (EÜAŞ)
- Belediyeler

2.4.4.Tapu Arşiv Bilgi Sistemi (TARBİS)

Projeyle Arşiv Dairesi Başkanlığı ve İstanbul Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğü bünyesinde bulunan, mülkiyete esas olmayan (yurt dışı kayıtları hariç) belgelerin ilişkilendirilerek arşiv bilgi ve belgelerine yetki verilmiş kişilerin güvenlik çerçevesinde kolayca ulaşmasının sağlanması, Arşiv Otomasyonu çerçevesinde, arşivdeki orijinal belge üzerinden inceleme yapılarak kullanıcı tarafından sayısal ortama atılan bilgilerin raporlama fonksiyonlarının geliştirilmesi hedeflenmiş, projenin gerçekleştirilmesi ile bu hedefe ulaşılmıştır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

2.4.5.Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi (TUCBS) Projesi

TUCBS, Ulusal düzeyde teknolojik gelişmelere ve INSPIRE Direktifine uygun Coğrafi Bilgi Sistemi altyapısı kurulmasını (Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi-TUCBS), Kamu kurum ve kuruluşlarının sorumlusu oldukları coğrafi bilgileri ortak altyapı üzerinden kullanıcılara sunmaları amacıyla bir web portalı oluşturulmasını, coğrafi verilerin tüm kullanıcı kurumların ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde içerik standartlarının oluşturulmasını ve coğrafi veri değişim standartlarının belirlenmesini amaçlayan bir e-devlet projesidir (www.tkgm.gov.tr, 2014).

2.5.TAPU SİCİLİ, ARAZİ VE EMLAĞIN TANIMI

Tapu sicili, Devletin sorumluluğu altında, tescil ve açıklık ilkelerine göre taşınmazlar ile üzerindeki hakların durumlarını göstermek üzere tutulan sicildir. Arazi, sınırları hukukî ve geometrik yöntemlerle belirlenmiş yeryüzü parçasıdır. Arazinin tapu siciline kaydı, özel kanun hükümlerine tâbidir (Tapu Sicil Tüzüğü, 2013:3907-3908).

Ev, işyeri, arsa, tarla, bağ, bahçe gibi vasıflara haiz, alım, satım, kiralama işlemleri gibi tasarruflara konu olabilen taşınmaz mallara emlak denir. El değiştiremeyen, tasarrufa konu olamayan taşınmaz mallar ticari anlamda emlak sayılmaz. Örneğin yollar, parklar, meydanlar, dağlar, göller, emlak sayılmaz. Emlak ile gayrimenkul aynı anlama gelmez. Gayrimenkul daha geniş bir tabirdir. Bir gayrimenkulün emlak sayılabilmesi için üzerinde hukuki tasarruf yapabilmenin, el değiştirmesinin mümkün olması gerekir (Dörtgöz, 2008:1)

2.6.TAPU SİCİLİNİN UNSURLARI

Tapu sicili, aşağıda belirtilen ana ve yardımcı sicillerden oluşur:

1) Ana siciller:

- a) Tapu kütüğü,
- b) Kat mülkiyeti kütüğü,
- c) Yevmiye defteri,
- ç) Resmî belgeler (resmî senet, mahkeme kararı ve diğerleri),
- d) Plân.

2) Yardımcı siciller:

- a) Aziller sicili,
- b) Düzeltmeler sicili,
- c) Kamu orta malları sicili,
- ç) Tapu envanter defteri.

Her iki başvuru şeklinde sıra numarası alındıktan sonra işlem yaptırmak isteyen kişi Müdürlüklerimizdeki Ön başvuru Bölümünde yetkili personele yapmak istediği işlem için gerekli belgeleri ibraz ederek bildirir (www.tkgm.gov.tr, 2014).

Ön başvuru masasında görevli personel gelen başvuruyla ilgili olarak;

- TAKBİS sisteminden taşınmazla ilgili bilgileri kontrol eder.
- İşlemin yapılmasını engelleyici bir durum ya da evrak eksikliği yoksa başvuru belgesini iki suret hazırlayarak, talep sahibinin cep telefonu numarasını ve imzası almak suretiyle kayıt altına alır. Başvuru belgesinin bir sureti talep sahibine verir.
- Eksik evrak ya da işlemin yapılmasına engel bir kısıtlama bulunması halinde işleme başlanılmayıp, başvuru belgesine eksiklikler veya engeller yazılır. Bu durumda başvuru belgesinin bir sureti ile ibraz edilen belgeler eksikliklerin giderilmesi için talep sahibine geri verilir.
- Bu aşamadan sonra başvuru sahiplerine Tapu Müdürlükleri dışındaki işlerini takip etmek üzere serbest bir zaman tanınır ya da istekleri halinde Müdürlüklerimizdeki bekleme salonlarında misafir edilirler.
- Talep sahiplerinin işlemi Kurumumuzca sahiplenerek çalışmalara başlanır. Devam eden her işlemde SMS yolu ile başvuru sahibi bilgilendirilir.
- Başvuru belgesi kayıt altına alınan müracaat müdürlükte iç işleyişi sağlayan personel tarafından birim amiri ya da yardımcısına getirilir.
- Birim amiri gelen müracatın evrakını kontrol ederek işlemi hazırlayacak olan personele havale eder.
- İşlem havalesi kendisine gelen personel yapılacak olan işleme ait tapu kütüğü üzerinde gerekli kimlik kontrollerini tamamlayarak işlem sahibine ön başvuru masasında bildirmiş olduğu cep telefonu numarasından SMS göndererek işlemin durumu hakkında bilgi verir.

2.8. TAPU MÜDÜRLÜKLERİNDE İBRAZ EDİLECEK BELGELERİN ÖZELLİKLERİ

2.8.1.Kimlik Belgesi

Tapu Sicil Tüzüğüne göre tapu müdürlüklerinde kimlik belgesi olarak kullanılabilecek olan belgeler;

- Fotoğraflı nüfus cüzdanı
- Avukat kimliği
- 4203/5211 Sayılı Yasalara tabii gerçek kişiler için Türk Vatandaşlığından Çıkma Belgesi (pembe kart/mavi kart) ile birlikte uyuşuna geçtiği ülke makamlarınca verilmiş kimlik belgesi.
- Bu belgeler dışında başka bir belgenin (sürücü belgesi, memur kimlik kartı vb) kimlik belgesi olarak kullanılması söz konusu değildir.

Ayrıca belgesinde bulunmasa dahi tüm tapu işlemlerinde gerçek kişilerin TC Kimlik numaralarının, Tüzel kişilerde Vergi Kimlik Numarasının ibrazı zorunludur (www.tkgm.gov.tr, 2014).

2.8.2.Fotoğraf

- Son 6ay içinde çekilmiş,
- Vesikalık
- 6x4cm ebadında orijinal fotoğraf olmalıdır. (Fotokopi fotoğrafların işlemlerimizde kullanması mümkün değildir)
- Ayrıca özellikle İşlem yoğunluğu fazla olan Müdürlüklerimizde vatandaşlarımızın iş ve işlemlerini hızlandırmak ve fotoğrafla ilgili olabilecek sıkıntılarının ortadan kaldırmak amacıyla Genel Müdürlüğümüzce “Fotokabin İşletme İşbirliği Protokolü” yapılarak fotokabin hizmeti uygulamaya konulmuştur.

2.8.3.Yetki Belgesi

Türk Ticaret Kanunu hükümlerine tabi şirketler için Ticaret Sicil Memurluğunca düzenlenmiş;

- Taşınmaz mala ilişkin yetkinin ve yetkililerin kimlik bilgilerinin açıkça yer aldığı
- İşlemin yapıldığı yıla ait olmalıdır.

2.8.4.Vekaletname

Tapu ve Kadastro Müdürlüklerinde yapılacak her hangi bir işlem için hak sahibi tarafından verilen vekaletnamenin şekli ve içeriğinde aşağıdaki hususların bulunması gerekmektedir.

- Noterlikçe veya Konsolosluklarca “Düzenleme” şeklinde yapılmalıdır.
- Vekaletname, nüfus cüzdanı veya pasaporta göre düzenlenmiş olmalıdır.
- Vekaletname üzerinde vekalet verenin yakın tarihte çekilmiş vesikalık fotoğrafı yapıştırılmış olmalıdır.
- Vekaletnamede, yapılacak işleme vekalet verenin verdiği yetki, duraksamaya yol açmayacak şekilde açıkça belirtilmelidir (Örneğin; satış, bağışlama, trampa, taksim, ifraz, intikal gibi işlemlerde mutlaka vekilin açıkça yetkili olduğu vekaletname metninde belirtilmelidir).
- Vekaletname tevkilen (Birinci vekil yetkisini başkasına devretmişse) düzenlenmiş ise, ilk vekaletnamede vekilin bu devir yetkisine sahip olduğu açıkça belirtilmiş olmalı ve bu yetki ikinci vekaletnamede açıkça belirtilmelidir. İşlem sırasında her iki vekaletname de ibraz edilmelidir.
- Vekaletnamelerde düzeltmeler varsa, bu konudaki çıkıntılar ve düzeltmeler vekaletnameyi düzenleyen merci tarafından imza ve mühür ile onaylanmış olmalıdır.

Yabancı ülkelerde düzenlenen vekaletnameler de ayrıca aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurulmalıdır.

a.Yabancı ülkelerdeki Türk Elçilik ve Konsolosluklarınca düzenlenen vekaletnameler Türkiye'de vekaletnameye ilişkin hükümlere tabidir.

b.Yabancı devletlerin yetkili makamlarınca kendi kanunlarına göre düzenlenen vekaletnameler ise düzenlendiği ülkenin yetkili makamlarınca 5 Ekim 1961 tarihli La Haye sözleşmesine göre tasdik edilip, “Apostille” (Convention de La Haye du Octobre 1961) ibaresini taşıyan vekaletnamelerde o yerdeki Türk Konsolosluğunun tasdiki aranmadan işlem yapılacaktır. (Türkçe tercümelerinin de ibrazı gerekir.)

“Apostille” tasdiki bulunmayan vekaletnamelerde ise, ilgili noter imzasının bağlı bulunduğu makam tarafından, bu mercinin imza ve mührünün de o yerdeki Türk Konsolosluğunca tasdik edilmiş olması aranılacaktır (www.tkgm.gov.tr, 2014).

Ancak, muhtemel sahteciliklerin ve dolayısıyla Hazine sorumluluğunun ve zararının önlenmesi bakımından, yurt dışındaki elçilik veya konsolosluklarımız veya yabancı ülkelerin yetkili makamlarınca ve yurt içindeki noterliklerce düzenlenen vekaletnamelerin tanzim şekli ve içeriği ile yetkilinin imzası ve mühürün doğruluğu yönünden tereddüt edilerek kanaata varılamaması durumunda, tereddüt edilen hususlar da açıklanmak suretiyle konu, bölge müdürlükleri yoluyla Merkez'e intikal ettirilecektir (www.tkgm.gov.tr, 2014).

2.8.5. Zorunlu Deprem Sigortası

- Tapu Müdürlüğünde işleme konu taşınmazın ev, bina, mesken, konut vb. niteliğinde olması
- 634 Sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu kapsamında mesken, konut vb. ile ticarethane, büro, iş yeri, dükkan vasıflı bağımsız bölümlerin aynı ana gayrimenkulde bir arada olması durumunda
- İşleme konu taşınmazın cinsinin arazi veya arsa olmasıyla birlikte beyanlar hanesinde bina ve evin muhdesat olarak belirtilmesi halinde

587 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Zorunlu Deprem Sigortası yapma ve yaptırma yükümlülüğü taşınmaz mal maliki ile intifa hakkı sahiplerine getirildiğinden, tapu kütüğü üzerinde tescili veya terkin gerektiren tüm tapu işlemlerinde yetkili sigorta şirketleri ve acenteler tarafından yapılmış bulunan Zorunlu Deprem Sigortası poliçelerinin ibraz edilmesi zorunludur (www.tkgm.gov.tr).

2.9.TAPU SİCİL MÜDÜRLÜKLERİNDEKİ İŞLEMLER

Tapu sicil müdürlüklerinde taşınmaza yönelik işlemler çeşitlilik gösterir. Genelde bu işlemler üç çeşittir. Bunlar;

Akitli işlemler: En az iki tarafı olan, tarafların karşılıklı beyanlarının alındığı, resmi senet düzenlenen işlemlerdir (satış, bağış, ipotek v.b.) (Yeşil, 2010:140).

Akitsiz işlemler: Tarafı olmayan, ilgilinin tapu sicil müdürlüğüne yapacağı tescil veya terkin talebi, tescil veya terkin istem belgelerine yazılan işlemlerdir (İpotek terkin, miras, intikali g.b.) (Yeşil, 2010:140).

Bilgi verici işlemler: Gerçek veya tüzel kişilere bilgilenme amacına yönelik verilen hizmetlerdir (kayıt inceleme, belge örneği verme v.b) (Yeşil, 2010:140).

Tapu Sicil Müdürlüklerinde düzenlenen bazı işlemler kısaca aşağıda belirtilmiştir.

- a) Satış
- b) Bağış (Hibe)
- c) Trampa
- d) Ölünceye Kadar Bakma Akdi
- e) Miras Yoluyla intikal işlemleri
- f) Taksim (Paylaşma)
- g) İpotek
- h) İntifa Hakkı
- ı) Kat irtifakı Kurulması
- i) Kat Mülkiyeti Kurulması
- j) Ayırma (ifraz) işlemleri
- k) Tevhit (birleştirme) işlemleri
- l) Kat Karşılığı Temlik
- m) İrtifak Hakkı Tesisi

- n) Üst Hakkı
- o) Sükna (Oturma) Hakkı
- ö) Kamulaştırma işlemi
- p) Kira Sözleşmesi Şerhi
- r) Satış Vaadi Sözleşmesi Şerhi
- s) İmar Uygulamaları

Tapu Sicil Müdürlüklerinde düzenlenen işlemleri ana başlıkları ile yukarı belirtilmiştir. Şimdi ise düzenlenen işlemlerle ilgili kısaca bilgi vermek gerekirse;

Satış : Satış işlemi ile taşınmazın mülkiyeti belli bir bedel karşılığında alıcıya devredilmektedir. İşlemi tapu sicil müdürlüğünden talep edecek kişi, satışa konu taşınmazın maliki veya onun temsilcisidir. Satış işlemi için tapu sicil müdürlüğünde resmi senet düzenlenmektedir (Yeşil, 2010:160).

Bağış (Hibe) : Taşınmazın, karşılığında bir bedel olmaksızın mülkiyetinin devredildiği bir işlemdir. Bağış bedelsiz bir mülkiyet devri olmakla birlikte bağışın belli bir sebebi de vardır. Bu sebep; sevgi, arkadaşlık, minnet, yardım duygusundan kaynaklanabileceği gibi yardımlaşma gibi sosyal ve kültürel ilişkilerden de kaynaklanabilir. Medeni haklarını kullanma yeterliğine sahip (fiil ehliyeti bulunan) herkes taşınmazlarını hibe edebilir (Yeşil, 2010:180).

Ölünceye Kadar Bakma Akdi : Taşınmaz malikinin, ölünceye kadar bakıp beslemek ve görüp gözetmek şartıyla, bunu sağlayacak kişiye taşınmazını devretmesini sağlayan bir işlemdir. Ölünceye Kadar Bakma Akdine ilişkin sözleşmeler, tapu sicil müdürlükleri, noterler veya sulh hakimi tarafından düzenlenebilmektedir. İşleme ilişkin sözleşme sulh hâkimi veya noter tarafından düzenlenmiş ise, sözleşmenin tapu sicil müdürlüğüne ibrazıyla, malik veya temsilcisinin tescil talebinde bulunması gerekir. Sözleşmede tescilin, taşınmazı bu şarta bağlı olarak devralacak kişi tarafından talep edileceği yer almışsa, bu takdirde tescil, bu kişi tarafından talep edilebilecektir. Tescil yetkisinin sözleşmede bakım borçlusuna verilmemiş olması, bakım alacaklısının da tescile yanaşmaması halinde, bakım borçlusunun sözleşmeyi tescil yetkisi bulunmayıp, tescil mahkeme kararına dayalı olarak yapılacaktır. Bakım alacaklısı sadece gerçek kişi olabilir. Bakım borçlusu ise gerçek kişinin yanında tüzel kişilerde olabilecektir.

Ölünceye Kadar Bakma Akitlerinin tapu sicil müdürlüğünde düzenlenen diğer akitli işlemlerden farkı, resmi senede iki tanığın katılımının gerekmesidir. Ayrıca resmi senet özel bir düzenleme şekline tabidir. Bunların nedeni de ölünceye kadar bakma akitlerinin yasa gereği resmi vasiyet şeklinde tanziminin zorunlu olmasıdır (Yeşil, 2010:192).

Taksim (Paylaşma) : Taksim, ortak mülkiyet olarak tasarruf edilen taşınmazların, her ortağın payına karşılık olarak, ortaklara tahsis edilmesi işlemidir.

Taksimin yapılabilmesi için aşağıdaki hususların bulunması gerekir.

- Taksime konu taşınmazların, toplu mülkiyet (elbirliği hali) veya hisseli (paylı) mülkiyet olarak tapu kütüğüne tescilli olması,
- Miras taksimi dışında, taksime taşınmazdaki bütün ortakların katılması,
- Yapılan taksim sonucu, her ortağa müstakil veya hisseli olmak üzere bir taşınmazın isabet etmesi.

Taksim taşınmazların parçalara ayrılması (ifrazı) ile, aynı işlem olmayıp, ortaklık kapsamına giren taşınmazların ortaklar arasında paylaşılmasıdır. Ayrıca, taksimi yapılacak taşınmazların tümünün de aynı nitelikte olması şart değildir. Farklı nitelikteki (mesken, tarla, bağ gb.) taşınmazlar da birlikte taksime konu olabilecektir (Yeşil, 2010:185).

Kat Karşılığı Temlik : Ülkemiz özellikle 1950’li yıllardan sonra süratli bir kentleşme sürecine girmiş, bu süreç, bina yapımındaki artışı da beraberinde getirmiştir, özellikle kent merkezlerinde bina yapımına elverişli arsaların sınırlı oluşu, arsa fiyatlarının hızlı bir şekilde artmasına neden olmuştur. Bir taraftan kent nüfusunun hızlı artışıyla, gerek barınma ve gerekse ekonomik faaliyetlerin yürütülmesi, bina yapımını zorunlu hale getirirken, bir taraftan da arsa fiyatları hızla yükselmektedir. İşte bu ikili olgu, kat karşılığı temlik sözleşmesi tipini doğurmuştur. Böylece, binayı yapacak olan (müteahhit), yüksek bir arsa bedeli ödemekten kurtularak, parasal kaynaklarını bina yapımına yönlendirmekte, aynı zamanda arsa sahibi de, müteahhide devrettiği arsa payı karşılığında bina sahibi olmak suretiyle, arsasını en iyi bir şekilde değerlendirebilmektedir (Yeşil, 2010:171).

İrtifak Hakkı Tesisi : İrtifak hakkı tesisi, taşınmaz malikinin, taşınmazının bir başkasınca kullanmasına, ondan yararlanmasına izin verdiği ve bu sebeple mülkiyet

hakkını sınırlayıcı bir sonuç doğuran bir işlemdir, irtifak hakkı genelde taşınmaza veya şahsa bağlı olarak tesis edilmektedir (Yeşil, 2010:196).

Üst Hakkı : Üst hakkı, taşınmaz malikine, arazisinin altında veya üstünde, üçüncü bir kişi lehine yapı yapmak veya mevcut yapıyı muhafaza etmek, yetkisini veren bir irtifak hakkıdır. Aksi taraflarca kararlaştırılmamışsa, bu hak başkalarına devredilebileceği gibi, mirasçılara da intikal edebilmektedir. Üst hakkı ve bu hakkın gayrimenkul olarak tapu siciline tescili, genellikle büyük sınai, ticari ve turizm yatırımların da kendisini göstermekte, taşınmaz olarak tescil edilebilme özelliği nedeniyle, ipotek, devir ve hak tesislerine konu olabilmektedir (Yeşil, 2010:203).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

**ALTINDAĞ, ÇANKAYA, ETİMESGUT, KEÇİÖREN, MAMAK VE SİNCAN
TAPU MÜDÜRLÜKLERİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI VE SERVQUAL
ANALİZİ İLE ÖLÇÜLMESİ**

3.1. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

Hizmet işletmeleri özellikle 1980 yılı sonrasında kalitenin önemini kavramışlar ve kaliteyi geliştirebilmek için kalitenin ölçülmesinin gerekli olduğunu vurgulamışlardır. Fakat hizmet kalitesini ölçmek oldukça güçtür. Kaliteyi değerlendirmek için fiziksel varlıkların olmayışı, müşterileri diğer özelliklerle değerlendirme yapmaya itmektedir. Hizmetler soyut nitelikte olduğundan, işletmelerin, müşterilerin hizmetleri ve hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını anlaması zorlaşmaktadır. Bir hizmet işletmesi, müşteriler açısından hizmetin nasıl değerlendirildiğini bilemezse, bu değerlendirmeleri, nasıl kullanabileceğini de bilemeyebilir. Bu nedenle hizmetlerin kalitesinin belirli periyotlarla ölçülmesi, işletmeler açısından hayati önem arz eder (Koçoğlu, 2012:6).

Hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet kalitesi iyileştirme veya geliştirme sürecinin de ilk aşamasını oluşturmaktadır. Hizmetlerde geline düzey birçok yönüyle ölçülebilmektedir. Eğer bir işletme mevcut hizmet kalite düzeyi hakkında doğru bilgilere ulaşabilirse, daha sonra yapılması gerekenler konusunda daha etkili adımlar atabilir.

Hizmet kalitesi ölçülmesi, normal ürün kalitesi ölçümünden daha zordur. Çünkü hizmet kavramının kazandırdığı faydanın nicel ölçütlerle değerlendirilmesi zordur ve bu konuda birçok yöntem kullanılmaktadır (Eleren, Kılıç, 2007:242).

Tablo 3.1: Hizmet Sektöründe Kalite Ölçüm Modelleri (Genel)

Sıra	ARAŞTIRMACI	MODEL	ANAHTAR UYGULAMALAR-BULGULAR
1	Grönroos,1984	Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli	Hizmet kalitesi teknik ve fonksiyonel kaliteye ve işletme imajına bağlıdır. Fonksiyonel kalite, teknik kaliteden daha önemlidir.
2	Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985	Fark Modeli SERVQUAL	Hizmet kalitesi, kalite boyutları boyunca beklenti ve algılar arasındaki farkların bir sonucudur.
3	Haywood ve Farmer, 1988	Boyut/Özellik Hizmet Kalitesi Modeli	Bu model hizmet işletmesini en iyi kalite yönetimi için üç temel boyutta incelemektedir; fiziksel imkânlar ve süreç, davranış ve de mesleki deneyim. Fakat hizmet kalitesinin ölçümünü sağlamamaktadır.
4	Brogowicz, Delene ve Lyth, 1990	Hizmet Kalitesi Sentez Modeli	Yönetim tarafından sistematik olarak dikkate alınması gereken planlama, uygulama ve kontrol gibi anahtar değişkenleri tanımlamaktadır. Bu sayede hizmet kalitesindeki farklar minimize edilebilmektedir. Deneysel geçerliliğe gereksinim duymaktadır.
5	Cronin ve Taylor, 1992	SERVPERF-Performansa Dayalı Model	Kalitenin beklenti değil sadece müşteri algılarından ölçülebileceğini ifade etmektedir.
6	Mattsson, 1992	Hizmet Kalitesi İdeal Değer Modeli	Beklenen ideal standartların kullanımı ile tecrübelerin mukayesesinin önermektedir. Müşteri memnuniyeti ve değer olarak çok az sayıda ölçek kullanılmıştır.
7	Teas, 1993	Performans Değerlendirme ve Standart Kalite Modeli	Beklentinin operasyonel tanımı ve kavrama ilişkin sorunları ortaya çıkarmıştır. Ve beklentiye tekrar tanımlamıştır. Küçük bir örnek ve dar bir alanda test edilmiştir. (indirimli satış mağazası)
8	Berkley ve Gupta, 1994	Bilgi Teknolojisi Uyuşum Modeli	Bilgi teknolojilerinin ana hizmet kalite boyutları boyunca müşteri hizmetlerini geliştirmek için nasıl kullanılabileceğini tanımlamaktadır. Model sadece bilgi teknolojilerinin hizmet kalitesi üzerindeki etkisini göstermektedir. Ölçüm yollarını sunmamaktadır.
9	Dobholkar, 1996	Özellik ve Genel Etki modeli	Teknoloji temelli self-servis tercihleri için hizmet kalitesinin değerlendirilmesini formüle etmeyi önermiştir. Fakat demografik özellikler, ücret, fiziksel çevre vb. etkiler dikkate alınmamıştır.
10	Spreng ve Mackoy, 1996	Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli	Hizmet kalitesi ve memnuniyet birbirinden farklıdır ve uygunluk memnuniyeti etkilemektedir. Fakat model hizmet kalitesinin nasıl başarılabileceğini ve işleyeceğini hususunu aydınlatmamaktadır.
11	Philip ve Hazlet, 1997	EÖÇ-Eksen, Öz ve Çevre Özellikleri Modeli	Bütün hizmet sektörleri için hizmet kalitesi hesaplamalarının genel çerçevesini etkili ve basit bir şekilde ortaya koymaktadır. Fakat deneysel geçerlilik açısından yetersizdir.

Tablo 3.1: (Devam) Hizmet Sektöründe Kalite Ölçüm Modelleri (Genel)

12	Sweeney, Soutar ve Johnson, 1997	Perakende Hizmet Kalitesi ve Algılanan Değer Modeli	Teknik hizmet kalitesi ürün kalitesi için en önemli yardımcıdır ve bundan dolayı satın alma istekliliğini etkiler. Model sadece tek bir değeri, parayı ölçmektedir.
13	Oh, 1999	Hizmet Kalitesi, Tüketici Değeri ve Tüketici Memnuniyet Modeli	Model tüketici karar sürecini anlamak için bir çerçeve olarak kullanılabilir. Modelin hizmet alanlarının değişik tipleri için genellenmeye ihtiyacı vardır.
14	Dabholkar, 2000	Önceki Etkiler ve Aracı Faktörler Modeli	Tüketiciler hizmetle ilgili değişik faktörleri değerlendirirler fakat hizmet kalitesinin tamamen değerlendirilmesi farklı bir şekil alabilmektedir. Tüketicilerin önceki memnuniyetleri ortaya çıkarılmamıştır. Değişik servis alanlarında genellenmeye ihtiyacı vardır.
15	Frost ve Kumar, 2000	İç Hizmet Kalitesi modeli	İç müşterilerin beklenti ve algıları ve iç tedarikçiler algılanan iç hizmet kalitesinin kabul edilmesinde temel bir rol oynarlar. Servis alanlarının değişik tipleri için genellenmeye ihtiyacı vardır.
16	Soteriou ve Stavrinides, 2000	İç Hizmet Kalitesi Veri Zarflama Analizi Modeli	Daha yüksek seviyede hizmet kalitesi ortaya koymak için yararlanılacak en iyi kaynakları gösterir. Hizmet kalitesinin ölçümünü sağlamaz.
17	Broderick ve Vachirapornpuk, 2002	İnternet Bankacılığı Modeli	İki alanda internet bankacılık hizmetinde kalite yönetimini içermektedir; a) ortak hizmet noktası ve b) artan tüketici rolünün yönetimi. Ampirik çalışma yapılmamıştır. Sadece site deneyimine bağlıdır.
18	Zhu, Wymer ve Chen, 2002	Bilgi Teknolojileri Temelli Model	Bilgi teknolojileri servis sağlayıcılara yüksek seviyede tüketici memnuniyeti sağlamalarında yardımcı olabilir. Bilgi teknolojileri temelli hizmetlerin tüketici değerlendirmeleri tercih edilen geleneksel hizmetler ve geçmiş tecrübelerden etkilenmektedir. Hizmet kalitesi ölçümü sağlamamaktadır.
19	Santos, 2003	e-Hizmet Kalitesi Modeli	Bu çalışma kendi belirteçleriyle kavramsal bir e-hizmet kalitesi modeli önermektedir. Araştırma çalışmasıdır. Spesifik bir ölçüm cetveli sunmaz. İstatistiksel bir uygulama değildir.
20	Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra, 2005	E-S-QUAL	Web siteleri tarafından sağlanan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için teorik bulgulara dayalı birçoklu ölçek geliştirmişlerdir. Araştırma sonucu göstermektedir ki, çevrimiçi müşteriler için kullandıkları hizmet kalitesi ölçeğinde 22 önerme ve 4 boyut bulunmaktadır. Boyutlar; yeterlilik, ifa (yerine getirebilme), kullanılabilirlik ve gizlilik. Aynı çalışmada ikinci bir ölçek olarak da E-RecS-QUAL' i kullanmışlardır. Bu ölçek de 11 önerme ve 3 boyuttan oluşmaktadır.

Kaynak : (Eleren, Kılıç, 2009:94-95)

3.1.1. Christian Grönroos'un (1984) Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli

Christian Grönroos'a göre esasen bir hizmetin kalitesinin müşteriler tarafından algılanan şekliyle ilgili iki boyutu bulunmaktadır (Öztürk, 2003:139-140):

- Teknik yada sonuçla ilgili boyutu
- İşlevsel yada sonuçla ilgili boyutu

Bir otel müşterisine bir oda ve yatabileceği bir yatak sağlayacaktır, bir restoranın müşterisi yemek elde edecektir, bir uçak yolcusu bir yerden diğerine ulaştırılacaktır, bir fabrikanın ürünleri depolardan müşterilere ulaştırılacaktır ya da makinenin teknik servisi imalatçı tarafından sağlanabilecektir. Hizmet örgütünün bu tür faaliyetlerinin sonuçları müşterinin kalite deneyiminin bir parçasıdır. Müşterilerin hizmet örgütüyle etkileşimleri sonucunda ne elde ettikleri müşteriler için ve onların kalite değerlendirmeleri için önemlidir. Ancak bu kalitenin sadece bir boyutudur ve üretim süreci bittiğinde ya da satıcı ve müşteri etkileşimi sona erdikten sonra müşteriye ne kaldığını anlatır. Genellikle -ancak her zaman değil- kalitenin teknik boyutu müşteri tarafından daha objektif olarak ölçülebilir. Çünkü bu müşterinin bir problemine teknik bir çözümü ifade eder. Bir saçın kesildikten sonraki görünümü, tamir edilen bir makinenin performansı ya da bir restoranda yenilen yemeğin lezzeti kalitenin teknik boyutunu verir (Öztürk, 2003:139-140).

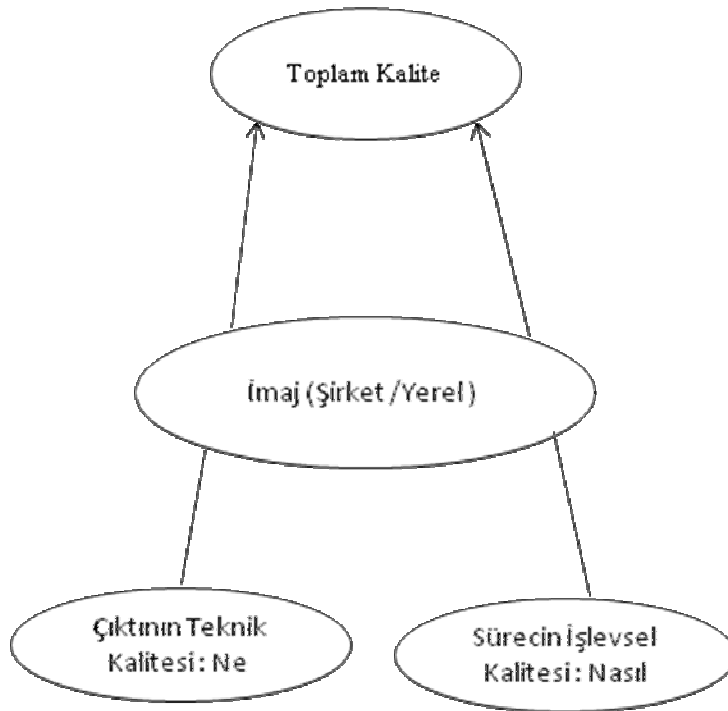
Genellikle hizmeti sunan ve müşteri arasında bir dizi müşteri açısından tatmin edici ya da etmeyici etkileşimler yaşanır. Müşteri şüphesiz ki teknik kalitenin kendisine nasıl ulaştırıldığından yoğun olarak etkilenecektir. Bir ATM'nin, bir restoranın ulaşılabilirliği; garsonların, gişe memurlarının ve onarım teknisyenlerinin görünüşleri ve davranışları; bu hizmet personelinin görevlerini yerine getiriş biçimleri, ne söyledikleri ve ne yaptıkları da müşterilerin hizmet hakkındaki görüşlerini etkileyen, Müşterinin hizmeti nasıl elde ettiği ve eşzamanlı üretim ve tüketim sürecini nasıl yaşadığı kalitenin işlevsel boyutunu gösterir ve işlevsel kalite boyutu teknik kalite kadar objektif değerlendirilemez (Öztürk, 2003:139-140).

Grönroos, kalitenin algılanması söz konusu olduğunda imajın bir süzgeç olduğunu vurgulamaktadır. Yazara göre genellikle hizmet sunucusu markaların ya da distribütörlerin arkasına saklanamaz. Çoğu durumda müşteri firmayı, kaynakların ve faaliyet biçimlerini fiilen görecektir. Dolayısıyla şirket ve yerel imaj, hizmetler için çok

önemlidir ve kalitenin algılanışını çeşitli biçimlerde etkileyebilir. Müşterilerin kafasında hizmet sunucusu iyiye ve olumlu bir imaja sahip ise küçük hatalar affedilecektir. Eğer hatalar sık sık meydana gelirse imaj bozulacaktır. Eğer hizmet işletmesinin imajı olumsuz ise herhangi bir hatanın etkisi diğer durumlara göre çok yüksek olacaktır (Öztürk, 2003:139-140).

Araştırmalar göstermektedir ki işlevsel kalitenin yüksek olması, örneğin müşteriyle ilişkide bulunan personelin performansı teknik kalitedeki ufak tefek aksaklıkların hoş görülebilmesine neden olmakta, teknik kalitedeki performans düşüklüğünü telafi edebilmektedir. Bir hizmetin teknik kalitesi uygun düzeyde ancak işlevsel kalite yetersiz düzeyde ise teknik performansın müşteriye tatmin etme düzeyinden bağımsız olarak genellikle müşteride tatminsizlik hakim olacaktır (Öztürk, 2003:139-140).

Şekil 3.1: İki Hizmet Kalite Boyutu



Kaynak : (Öztürk, 2003:141)

3.1.2. Servperf Ölçeği

Araştırmacılar, hizmet kalitesinin kavramsallaştırılmasını, ölçülmesini ve bunların müşteri tatmini ve satın alma gayeleri ile ilişkisini araştırmışlardır. Hesaplanmış fark skorları ile algıları karşılaştırmış ve sadece algıların hizmet kalitesini ölçmede daha iyi bir tahminci olduğu kanısına varmışlardır. Cronin ve Taylor, fark modelini, hizmet kalitesinin kavramsallaştırması ve ölçümüne yönelik incelemişler ve yalnızca hizmet kalitesinin performansını ölçen SERVPERF adlı bir model öne sürmüşlerdir. SERVPERF'e göre, hizmet kalitesi bir müşteri davranışı olarak kavramsallaştırılabilir, bu nedenle hizmet kalitesinin tek ölçütü performans olmalıdır. Bunun yanında araştırmacılar, SERVQUAL'in müşteri tatmini ile tutumları kavramlarını karıştırdığını öne sürmektedir (Yavuz, 2010:16).

3.1.3. Kritik Olaylar Yöntemi

Bu yöntemde de değerleyici göreni iş başında gözlemleyerek onun etkili ve etkisiz yönlerini belirler ve kayıt eder. Bu kayıtlar, iş sırasında meydana gelen iş görenin başarı ya da başarısızlıklarını belirleyen olaylardır ve bu iş görenin iş davranışı ve çalışma koşulları ile ilgili tanımlamaları içermektedir. Bu yöntemde değerlendirme, iş görenin bağımsızlık, sadakat gibi kişisel özellikleri yerine işe yönelik davranışlarına dayalı olarak yapılmaktadır. Günümüzde uygulama alanı pek geniş olmayan bu yöntemin çeşitli sakıncaları bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi, iş görenin dedeğerlendiriciyi sürekli olarak onu izleyen, kara kaplı defterine not alan birisi olarak algılayıp rahatsız olacağıdır. Ayrıca, kritik olayların kişilerin performanslarında ne oranda etkili olduğu belirlenemediğinden, kişiler arası performans farklılıklarını ortaya koymak da bu yöntemle kolay gerçekleşmemektedir (Helvacı, 2002:165).

3.2.ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı, kamu hizmet sektöründeki tapu müdürlüklerindeki müşterilerin bekledikleri hizmeti tüm boyutları ile incelemek ve Ankara İlindeki Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Keçiören, Mamak ve Sincan Tapu Müdürlüklerinin sunduğu hizmetlerin müşteriler tarafından nasıl algılandığını belirlemektir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni uygulanan servqual ölçeğinden elde edilen veriler üzerinden hesaplanan algılanan hizmet kalitesi skorudur (servqual skoru) Araştırmama bağımsız değişkenleri ise demografik özellikler: yaş; cinsiyet, eğitim durumu, yerleşim yeri, geliridir.

3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırma Ankara İlindeki Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Keçiören, Mamak ve Sincan Tapu Müdürlükleri ile sınırlıdır.

Veri toplama tekniği olarak; anket ve anket süreci;

Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik tasarlanan ölçüm aracının geliştirilmesinde, önceki çalışmalardan ve literatür taramasından yararlanılmıştır. Geliştirilen ifadeler Parasuraman, Berry ve Zeithaml'm tanımladığı hizmet kalite boyutları temel alınmıştır.

Anket sürecinde,

Araştırma öncesinde Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Ankara Tapu ve Kadastro 1. Bölge Müdürlüğü'ne başvurulmuş ve gerekli izinler alınmıştır.

Araştırmada, 3-21 Mart 2014 tarihleri arasında tapu işlemleri için başvuran müşteriler arasından basit tesadüfi örneklem yöntemiyle 200 müşteriye uygulanmıştır. Anketlerin Çoğunluğu Servqual ölçeğinin uzun süreli bir cevaplama gerektirdiğinden ve 5 boyut ve 44 sorudan oluşması nedeniyle yüz yüze görüşme tekniği ile anketler uygulanmıştır.

Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik geliştirilen anket 5 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; demografik bilgiler, cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve yaş grupları yer almaktadır. İkinci bölümde müşterilerin beklentilerinin ölçüldüğü 22 adet hizmet kalitesinin boyutlarının yer aldığı beklentiler kısmı yer almaktadır. Üçüncü bölümde; tapu müdürlükleri ve verdikleri hizmetle ilgili olan 5 maddenin 100 puan üzerinden önem derecesine göre müşteriler tarafından puanlanması istenmiştir. Dördüncü bölümde müşterilerin tapu müdürlükleri özelliklerinin önem sırasına koymaları istenmiştir. Beşinci bölümde müşterilerin tapu müdürlükleri hizmet kalitesi algılamaları 5 boyut ve 22 soruda tespit edilmiştir.

Hizmet kalite düzeyini ölçmek üzere hazırlanan sorular 5’li Likert tipindedir. Müşterilerin her bir ifade için 1 ile 5 arasında kendilerine en uygun şıkla katılma derecelerini gösteren “Tamamen Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Hiçbir Fikrim Yok”, “Katılıyorum”, ”Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinden kendilerine en uygun şikkı işaretlendirmeleri istenmiştir. Seçeneklerin puanlaması sırasıyla 1.2.3.4,5 olarak belirlenmiştir.“Tamamen Katılıyorum”a “5” puan verilirken “Tamamen Katılmıyorum”a “1” puan verilmiştir. Böylece ifadelerden elde edilen puanlar sunulan hizmet kalitesinin düzeyinin ölçülmesi için kullanılmıştır. Toplanan veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) (20.0) analiz programında değerlendirilmiştir, (one way anova testi) tek yönlü varyans testi, (independent samples t testi) bağımsız örneklem t testi, (one sample t test) testleri uygulanmıştır.

3.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Araştırma; bulgularının sonunda, araştırmaya konu olan tapu müdürlüklerinin kalite düzeyini ortaya koyarak, hizmet personeli ile müşteri etkileşiminden ortaya çıkan beklenti ve algılama hakkında, tapu müdürlüklerine bilgi sağlar. Hizmet kalitesinin hangi boyutlarda düşük çıktığını gösterir. Dönemler itibariyle tekrarlandığında Hizmet kalitesinin artırılması ve personelin eğitimi yönünde yapılacak planlara ve işletme politikalarına yön verir. Günümüz rekabet koşullarında işletmeye hizmet kalitesini yükselterek rakipleriyle rekabet etme üstünlüğü sağlar. Bu bakımdan bu araştırma önemli bir araştırmadır.

3.5. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Müşterilerin demografik özellikleri, eğitimleri, yaş, cinsiyet, gelir düzeyi ve yerleşim yerleri kriterleri göz önüne alınarak beklenen kalite ile algılanan kalite arasındaki fark veya bağın beklentileri ne şekilde karşılayıp karşılayamadığının analizi yapılarak hizmetin kalitesinin ölçülmesidir.

- Beklenen Kalite > Algılanan Kalite => Düşük Kalite
- Beklenen Kalite < Algılanan Kalite => Yüksek Kalite
- Beklenen Kalite = Algılanan Kalite => Doğru Kalite

3.6. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.6.1. Servqual Yöntemi

Hizmet kalitesinin yönetilmesi noktasında vazgeçilmez bir adım olan “hizmet kalitesinin ölçülmesi” konusu da üzerinde görüş birliği sağlanamayan, birçok araştırmacının değişik bakış açılarından farklı yaklaşımlar ve yöntemler önerdiği bir alandır. Hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçülmesinde genellikle SERVQUAL ölçek kullanılmaktadır. Bu nedenle SERVQUAL ölçeği daha kapsamlı olarak anlatılacaktır. SERVQUAL’in geliştirilmesi ile birlikte Model uygulamaya geçirilmiştir. Algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik olarak geliştirilen SERVQUAL’de öncelikle müşterilerin herhangi bir hizmete ilişkin beklentileri, sonra belirli bir hizmet işletmesinin sunduğu hizmete ilişkin algılamaları ölçülmektedir. Beklentiler ile algılamalar arasındaki fark da hizmetin kalite düzeyini göstermektedir. Dolayısıyla, SERVQUAL Ölçeği, hizmet kalitesini algılama ve beklenti değerleri arasındaki matematiksel farka göre ölçmekte ve değerlendirmektedir. İlk araştırma aşamasında ortaya çıkarılan hizmet kalitesinin tanımı ve on değerlendirme boyutu/ölçütü bulunan ölçek belirlenen on boyutun çeşitli yönlerini temsil eden 97 adet maddeden oluşturuldu. Her madde iki cümle halinde ifade edildi.

Birinci cümle o hizmet sektöründeki şirketlerle ilgili genel beklentileri, ikinci cümle ise hizmet kalitesi değerlendirilen şirketin algılanan hizmet düzeyini/performansını ölçmek üzere geliştirildi. Beklentileri ölçen cümleler bir arada anketin ilk bölümünü, algılanan hizmeti ölçen cümleler ise ikinci bölümü oluşturmaktadır.

Geliştirilmesi uzun bir süreç ve yoğun çalışmalar sonucunda gerçekleşen SERVQUAL ölçeği, hizmet kalitesinin beş boyutunu oluşturan; somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven telkin etme ve empati boyutları içerisinde toplanmış 22 çift önerme yardımıyla müşterilerin hizmetlerle ilgili beklentilerini ve algılamalarını belirlemekte ve algılama ile beklenti arasındaki fark hizmet kalitesinin ölçüsünü vermektedir.

SERVQUAL’in beş boyutu aşağıdaki gibi gruplanarak tanımlanabilir:

- Somut Özellikler: Fiziki görünüm, bina, tesis, ekipman, personel ve iletişim malzemelerinin görünümü,

- Güvenilirlik: Söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru şekilde yerine getirme,
- Heveslilik: Müşterilere yardımcı olma ve zamanında hizmet sağlama isteği,
- Güven Telkin Etme: Çalışanların bilgili ve nazik olmaları, güven duygusu yaratmalar,
- Empati: Firmanın müşterilerine kişisel özen göstermesi ve duyarlı davranması.

Parasuraman ve diğerleri yaptıkları yeniden değerlendirme sonucunda Ölçek'te bir dizi değişiklikler yapmışlardır. Örneğin; ölçek maddelerinin bir kısmı pozitif, bir kısmı ise negatif olarak yapılandırılmıştır. Yapılan testler sonucunda negatif ifadelerin üç nedenden dolayı sorunlu olduğu ortaya çıkmıştır. Bu nedenlerden birincisi; negatif beklenti ifadelerinin standart sapmalarının pozitiflere oranla yüksek çıkması, ikincisi; negatif ifadelerin belirsizliği ve pozitifler kadar anlamlı olmamaları, üçüncü neden ise; bütün negatif ifadelerin yer aldığı "heveslilik (anında hizmet)" ve "empati" boyutlarının güvenilirlik katsayılarının düşük çıkmasıdır. Bu nedenlerden dolayı Ölçekteki negatif ifadelerin tamamı pozitif olarak değiştirilmiştir (Aksoy, 2013:27-28).

SERVQUAL'in boyut yapısı ile ilgili yapılan bir çalışmada faktör analizi yerine başka bir yöntem kullanılmıştır. Şöyle ki; ilk olarak cevaplayıcılardan birbiriyle ilgili olduklarını düşündükleri SERVQUAL maddelerini bir arada gruplandırmaları istenmiş ve grup (boyut) kısıtlamasına gidilmemiştir. İkinci aşamada, SERVQUAL'in beş boyutu açıklanarak (tanımlanarak) cevaplayıcılardan ölçeği oluşturan 22 ifadeyi bu boyutlara dağıtmaları istenmiştir. Cevaplayıcılar en fazla beş boyutlu yapı oluşturmakla birlikte, boyut sayısının iki ile on üç arasında değiştiği ve hiçbir cevaplayıcının ifadeleri tam doğru bir şekilde boyutlara dağıtamadığı tespit edilmiştir. Ancak, cevaplayıcıların en kolay ayırt edebildikleri boyut fiziksel özellikler çıkmış, ikinci sırada empati (duyarlılık) boyutu yer almıştır. Kalan üç boyutun (güvenilirlik, güvence ve heveslilik) cevaplayıcıların zihinlerinde tek bir boyutmuş gibi canlandığı ve aralarında net bir ayırım yapamadıkları ortaya çıkmıştır. Daha önce değinildiği gibi, SERVQUAL'in bu üç boyutu arasında yüksek etkileşim olduğu Parasuraman ve diğerleri tarafından ortaya konulmuştur (Aksoy, 2013:27-28).

3.6.2. Araştırmanın Güvenilirliği

Servqual modelinin güvenilirliğini test etmek üzere Güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Cronbach's Alpha değeri 0.947 bulunmuştur.

Cronbach's Alpha katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme ölçütü; $0.00 < \text{ve eşit Alpha} < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir. $0.40 < \text{Alpha} < 0.60$ ölçek düşük güvenilirliktedir. $0.60 < \text{Alpha} < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir. $0.80 < \text{Alpha} < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

3.6.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan araştırma hipotezleri şunlardır;

H1 : Müşterilerin Tapu Müdürlüklerinde tüm hizmet kalitesi boyutlarındaki beklentileri karşılanmakta mıdır?

H2 : Müşterilerin cinsiyetleri ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar vardır.

H3 : Müşterilerin öğrenim durumları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar vardır mıdır?

H4 : Müşterilerin gelir durumları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar var mıdır?

H5 : Müşterilerin yaşları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar var mıdır?

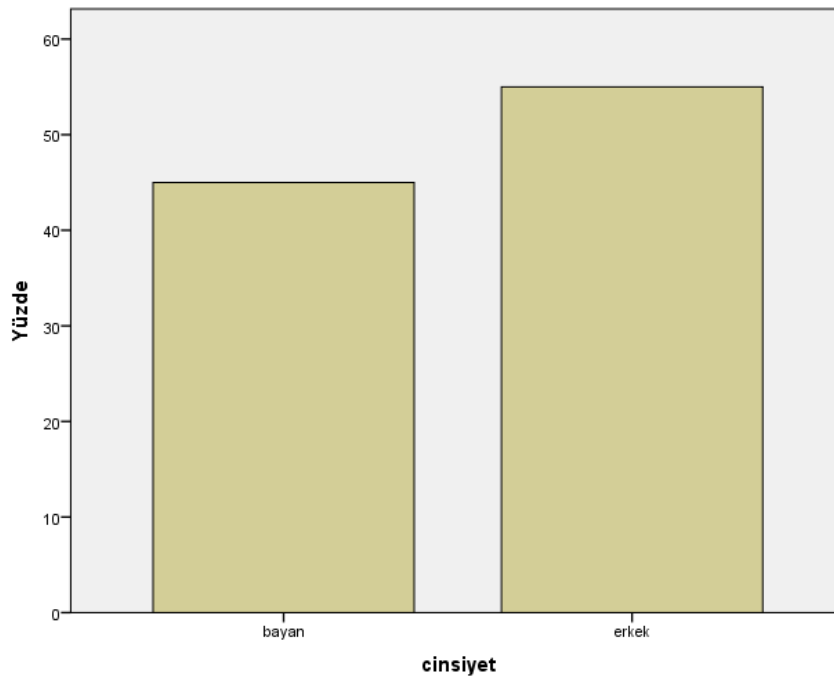
3.7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Tablo 3.2: Müşterilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	f	%
Bayan	90	45,0
Erkek	110	55,0
Toplam	200	100,0

Tablo 3.2'e göre, müşterilerin %45'i kadınlardan, %55'i ise erkeklerden oluşmaktadır.

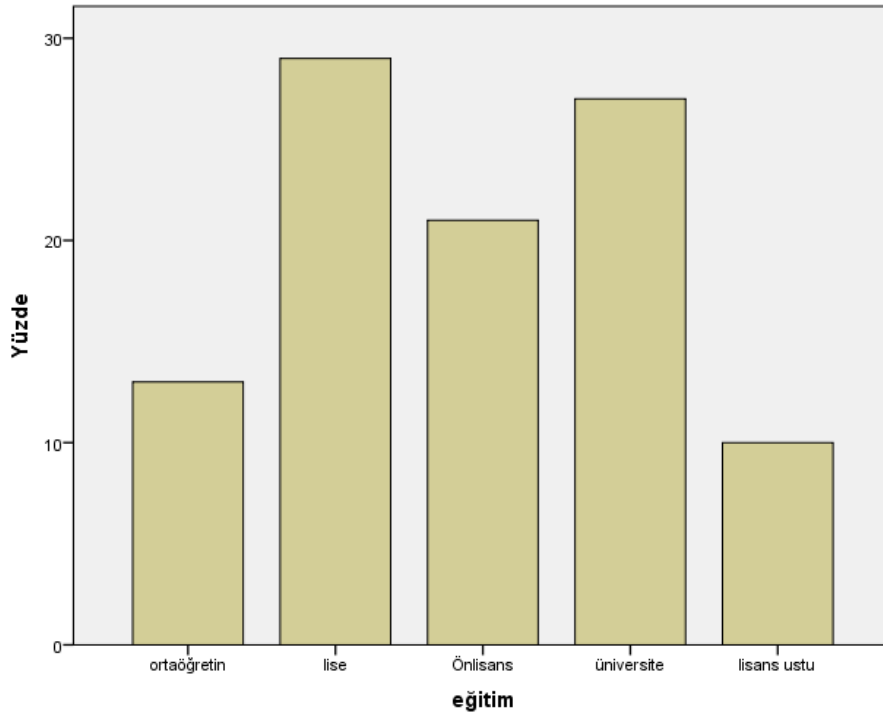
Şekil 3.2. Müşterilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı Grafiği



Tablo 3.3: Müşterilerin Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

Düzy	F	%
Ortaöğretim	26	13,0
Lise	58	29,0
Önlisans	42	21,0
Üniversite	54	27,0
Lisansüstü	20	10,0
Toplam	200	100,0

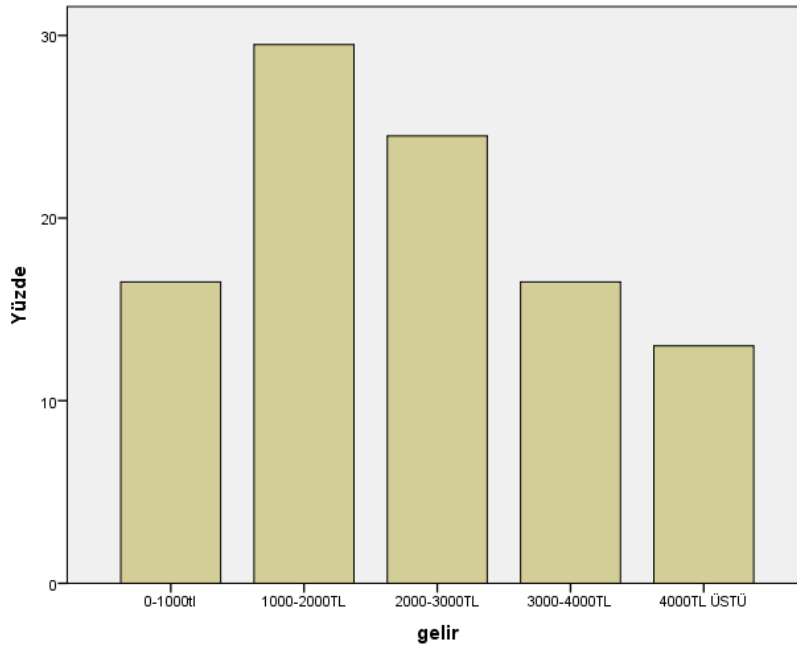
Tablo 3.3'ye göre, müşterilerin %29'u lise mezunu, %27'si üniversite, %21'i ön lisans mezunudur. Tapu müdürlüğünde işlem için talepte bulunan müşterilerin ağırlıklı olarak lise, önlisans ve üniversite eğitim gruplarından olduğu gözlemlenmiştir.

Şekil 3.3: Müşterilerin Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı Grafiği

Tablo 3.4: Müşterilerin Gelir Durumlarına Göre Dağılımı

Gelir	f	%
0-1000tl	33	16,5
1000-2000TL	59	29,5
2000-3000TL	49	24,5
3000-4000TL	33	16,5
4000TL ÜSTÜ	26	13,0
Toplam	200	100,0

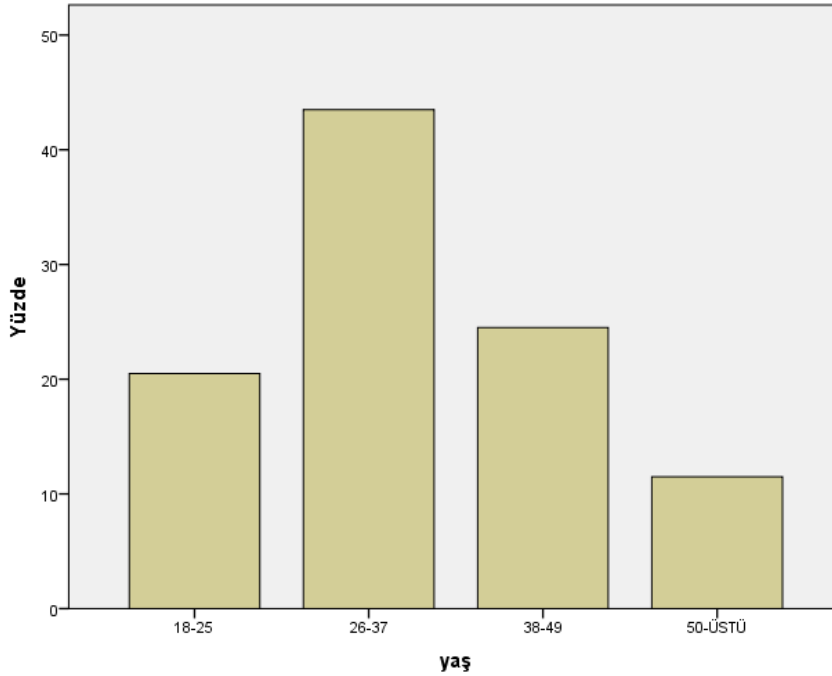
Tablo 3.4'e göre, müşterilerin %30'u 1000-2000 TL gelire sahip olduklarını belirtmişlerdir. Yine, 2000-3000 TL gelire sahip olanların oranı %25, 3000-4000 TL gelire sahip olanların oranı %17'dir. Müşteriler orta düzey bir gelire sahip oldukları belirlenmiştir.

Şekil 3.4: Müşterilerin Gelir Durumlarına Göre Dağılımı Grafiği

Tablo 3.5: Müşterilerin Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş grubu	f	%
18-25 yaş	41	20,5
26-37 yaş	87	43,5
38-49 yaş	49	24,5
50-ÜSTÜ yaş	23	11,5
Toplam	200	100,0

Tablo 3.5'e göre, müşterilerin %44'ü 26-37 yaş aralığındadır. Yine, müşterilerin %25'i 38-49 yaş grubunda ve %21'i 18-25 yaş aralığındadır. Müşteriler genelde genç nüfustan oluşmaktadır.

Şekil 3.5: Müşterilerin Yaşlarına Göre Dağılımı Grafiği

Tablo 3.6: Müşterilerin Tapu Müdürlüklerinden Beklenti, Algılama ve SERVQUAL Skorları

BOYUTLAR			BEKLENTİ			ALGILAMA			SERVQUAL SKORU		
		N	Min	Mak.	Ort	Min	Mak	Ort	Fark		Ağırlıklandırılmamış Ortalama SERVQUAL skoru
Somutluk	1	200	1	5	3,96	1	4	2,89	-1,07	-0,7808	-0,5628
	2	200	1	5	3,89	1	5	2,97	-0,93		
	3	200	2	5	4,04	1	5	3,61	-0,43		
	4	200	1	5	3,77	1	5	3,08	-0,70		
Güvenilirlik	5	200	2	5	4,29	1	5	3,67	-0,62	-0,4490	
	6	200	1	5	3,78	1	5	3,46	-0,33		
	7	200	2	5	4,20	1	5	3,73	-0,47		
	8	200	1	5	4,06	1	5	3,51	-0,55		
	9	200	1	5	3,88	1	5	3,60	-0,28		
Heveslilik	10	200	1	5	4,02	1	5	3,51	-0,51	-0,5425	
	11	200	1	5	4,09	1	5	3,54	-0,55		
	12	200	1	5	3,98	1	5	3,22	-0,77		
	13	200	1	5	3,94	1	5	3,59	-0,35		
Güven	14	200	1	5	4,02	1	5	3,61	-0,41	-0,4325	
	15	200	1	5	3,80	1	4	3,02	-0,78		
	16	200	1	5	3,88	1	5	3,42	-0,47		
	17	200	1	5	3,98	1	5	3,91	-0,08		
Duyarlılık	18	200	1	5	3,81	1	5	3,31	-0,50	-0,6090	
	19	200	1	5	3,67	1	5	3,23	-0,44		
	20	200	1	5	3,66	1	5	2,81	-0,85		
	21	200	1	5	3,77	1	4	3,08	-0,70		
	22	200	1	5	3,96	1	5	3,40	-0,56		

Tablo 3.6 incelendiğinde, müşterilerin tüm SERVQUAL boyutları bazında beklentilerinin karşılanmadığı görülmektedir. Tüm boyutlar bazında ortalama SERVQUAL skorları negatiftir. Yani, ortalama beklenti puanları, ortalama algılama puanlarından daha yüksektir.

SERVQUAL skorlarının boyutlar bazında ortalamaları dikkate alındığında, boyutlar içinde en yüksek skor -0,4325 ile güven olup, en düşük skor -0,7808 ile somutluk boyutudur. Tapu Müdürlüklerinin ortalama SERVQUAL skoru ise -0,5628'dir.

Tablo 3.6 daha detaylı incelendiğinde, somutluk boyutunun en yüksek beklenti puanı ortalaması 4,04 ile "Mükemmel Tapu Müdürlüğünün çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümündedir." ifadesine aittir. Yine, en düşük beklenti puanı ortalaması 3,77 ile "Mükemmel Tapu Müdürlüğünün hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir." ifadesinde gerçekleşmiştir.

Somitluk boyutunun en yüksek algılama puanı ortalaması 3,61 ile "Mükemmel Tapu Müdürlüğünün çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümündedir." ifadesine aittir. Yine, en düşük algılama puanı ortalaması 2,89 ile "Mükemmel Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir." ifadesinde gerçekleşmiştir.

Güvenilirlik boyutunun en yüksek beklenti puanı ortalaması 4,29 ile "Mükemmel Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar." ifadesine aittir. Yine, en düşük beklenti puanı ortalaması 3,78 ile "Mükemmel Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır." ifadesinde gerçekleşmiştir.

Güvenilirlik boyutunun en yüksek algılama puanı ortalaması 3,73 ile "Mükemmel Tapu Müdürlüğü güvenilir (hizmeti ilk anda, zamanında yerine getirirler)." ifadesine aittir. Yine, en düşük algılama puanı ortalaması 3,46 ile "Mükemmel Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır." ifadesinde gerçekleşmiştir.

Heveslilik boyutunun en yüksek beklenti puanı ortalaması 4,29 ile "Mükemmel Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler." ifadesine aittir. Yine, en düşük beklenti puanı ortalaması 3,94 ile "Mükemmel Tapu Müdürlüğünün çalışanları

asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler.” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Heveslilik boyutunun en yüksek algılama puanı ortalaması 3,59 ile “Mükemmel Tapu Müdürlüğünün çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler.” ifadesine aittir. Yine, en düşük algılama puanı ortalaması 3,22 ile “Mükemmel Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler.” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Güven boyutunun en yüksek beklenti puanı ortalaması 4,02 ile “Mükemmel Tapu Müdürlüğünün çalışanlarının davranışları müşteride güven duygusu yaratır.” ifadesine aittir. Yine, en düşük beklenti puanı ortalaması 3,80 ile “Mükemmel Tapu Müdürlüğünün müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Güven boyutunun en yüksek algılama puanı ortalaması 3,91 ile “Mükemmel Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin sorularını cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar, (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için yeterli destek verirler).” ifadesine aittir. Yine, en düşük algılama puanı ortalaması 3,02 ile “Mükemmel Tapu Müdürlüğünün müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Duyarlılık boyutunun en yüksek beklenti puanı ortalaması 3,96 ile “Mükemmel Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.” ifadesine aittir. Yine, en düşük beklenti puanı ortalaması 3,66 ile “Mükemmel Tapu Müdürlüğünün müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Duyarlılık boyutunun en yüksek algılama puanı ortalaması 3,40 ile “Mükemmel Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.” ifadesine aittir. Yine, en düşük algılama puanı ortalaması 2,81 ile “Mükemmel Tapu Müdürlüğünün müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Somutluk boyutunda -0,7808, Güvenilirlik boyutunda -0,4490, Heveslilik boyutunda -0,5425, Güven boyutunda -0,4325, Duyarlılık Boyutunda da -0,6090 çıkmıştır. Tüm boyutların ortalaması -0,5628 çıkmıştır.

Tüm boyutlar bazında müşterilerin servqual skorları karşılaştırıldığında

H10: Müşterilerin Tapu Müdürlüklerinde tüm hizmet kalitesi boyutlarındaki beklentileri karşılanmamaktadır.

H11: Müşterilerin Tapu Müdürlüklerinde tüm hizmet kalitesi boyutlarındaki beklentileri karşılanmaktadır.

Tüm boyutlarda servqual skorları negatif çıkmıştır. Tüm boyutlarda tapu müdürlükleri beklentileri karşılayamamıştır. H10 hipotezi kabul edilmiştir.

Hizmet kalitesi = algılama – beklenti farkı < 0 olduğu durumlarda literatüre göre düşük kalite olarak yorumlanmıştır.

Beklenti algı farklarının çok uçta değerler olmaması (-4,4) beklenti ve algılama yakın değerler alması bir ölçü olarak alınabilir. Kalitenin yükseltilmesi önce sifıra eşitlenmesi daha sonra pozitif değerler almasıyla mümkün olacaktır.

Tablo 3.7: Müşterilerin Ağırlıklandırılmış Ortalama SERVQUAL Skorları

SERVQUAL BOYUTLAR	Ortalama SERVQUAL Skorları	Ortalama Değerlendirme Skorları	Ağırlıklandırılmış SERVQUAL skoru
Somutluk	-0,7808	19,15	-14,95
Güvenilirlik	-0,4490	22,03	-9,89
Heveslilik	-0,5425	18,75	-10,17
Güven	-0,4325	22,13	-9,57
Duyarlılık	-0,6090	18,08	-11,01
Ağırlıklandırılmış Ortalama SERVQUAL skoru:			-11,02

Tablo 3.7 incelendiğinde, en yüksek ağırlıklandırılmış ortalama SERVQUAL skoru -9,57 ile güven boyutuna aittir. Yine en düşük SERVQUAL skoru ise -14,95 ile somutluk boyutuna aittir. Tapu Müdürlüklerinin ağırlıklandırılmış ortalama SERVQUAL skoru ise -11,02'dir.

Tablo 3.8: Müşterilerin Cinsiyetleri ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların Karşılaştırılması Tablosu

	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	Std. Deviation
Somutluk	Bayan	90	12,4556	4,30876
	Erkek	110	13,3545	4,40722
Güvenilirlik	Bayan	90	17,6556	4,51505
	Erkek	110	18,2182	3,87270
Heveslilik	Bayan	90	13,2667	3,17929
	Erkek	110	14,3364	3,14271
Güven	Bayan	90	14,1111	3,34679
	Erkek	110	15,1818	3,16281
Duyarlılık	Bayan	90	14,8111	5,54024
	Erkek	110	18,0636	4,53382

Tablo 3.8 incelendiğinde, müşterilerin cinsiyetleri ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi açısından farklılıklar olduğu görülür. Tablo incelendiğinde, hizmet kalitesi boyutlarının tamamında erkek müşterilerin hizmet kalitesi algılama düzeyleri kadınlardan daha yüksektir. Buna göre, duyarlılık boyutunda erkeklerin ortalama algılama puanı =18,06 iken bu puan kadınlarda = 14,81’ dir.Diğer hizmet kalitesi boyutlarında da yine erkek müşterilerin ortalama algılama düzeyi puanları daha yüksektir.

Erkek ve kadın katılımcılar arasındaki bu farkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını görebilmek için t testi analizi sonuçlarına bakmak gerekir.

Tablo 3.9: Müşterilerin Cinsiyetleri ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların t-Testi Tablosu

Boyutlar	t	P
Somutluk	-1,450	0,149
Güvenilirlik	-0,948	0,344
Heveslilik	-2,382	0,118
Güven	-2,320	0,121
Duyarlılık	-4,566	0,000*

Tablo 3.9 incelendiğinde, kadınlar ve erkekler arasındaki hizmet kalitesi algı düzeyleri arasında sadece duyarlılık boyutundaki farklılık istatistiksel açıdan anlamlı ve önemlidir ($t = -4,566$; $p < 0,05$).

Buna göre, erkeklerin Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi, duyarlılık boyutunda kadınlara göre daha yüksektir denilebilir.

H20: Müşterilerin cinsiyetleri ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar yoktur.

H2₁: Müşterilerin cinsiyetleri ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar vardır.

Kadınların ve erkeklerin cinsiyetlerinden veya içinde yaşadığımız kültür ortamında kaynaklanan farklı özellikleri var. Pek çok konuda kadınlar ve erkekler arasında farklı düşünce ve davranış modelleri var. Her ne kadar her birey, kendine özgü bir algı, düşünme ve tepki modeli geliştirmiş olsa da; ortalama özellikler de gösterebiliyorlar. Belki de bu durum, büyük ölçüde toplumsal cinsiyet olgusundan kaynaklanıyor. (<http://www.duyuguncesi.net/?p=6099>, 2014)

Tablo 3.8 ve Tablo 3.9'deki verilere göre Erkek müşterilerin bayan müşterilere göre hizmet kalitesini algılamaları düzeyleri daha yüksek olması nedeniyle H2₁ kabul edilmiştir.

Tablo 3.10: Müşterilerin Öğrenim Durumları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların Karşılaştırılması Tablosu

Boyut	Öğrenim Drm.	N	$\bar{X}$	Std. Deviation
Somutluk	Ortaöğretim	26	15,4615	3,16520
	Lise	58	14,5345	4,32543
	Önlisans	42	14,5952	2,08431
	Üniversite	54	14,5741	4,75276
	Lisansüstü	20	14,6500	3,81514
Güvenilirlik	Ortaöğretim	26	17,4615	2,24910
	Lise	58	17,5345	3,74735
	Önlisans	42	17,6429	2,79216
	Üniversite	54	18,0741	5,34420
	Lisansüstü	20	18,1500	4,06882
Heveslilik	Ortaöğretim	26	14,2308	1,58260
	Lise	58	14,4655	2,87283
	Önlisans	42	13,8524	2,16629
	Üniversite	54	14,1667	4,03171
	Lisansüstü	20	14,1100	3,68639
Güven	Ortaöğretim	26	14,4231	2,84497
	Lise	58	14,9080	3,01604
	Önlisans	42	14,3571	3,30426
	Üniversite	54	16,9074*	3,96012
	Lisansüstü	20	16,6000*	3,83315
Duyarlılık	Ortaöğretim	26	15,9538	3,35490
	Lise	58	16,8138	4,42594
	Önlisans	42	16,6190	3,20025
	Üniversite	54	18,6852*	6,95219
	Lisansüstü	20	18,3000*	5,05860

Tablo 3.10 incelendiğinde, müşterilerin öğrenim durumları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi açısından farklılıklar olduğu görülür. Tablo incelendiğinde, hizmet kalitesi boyutlarının güven ve duyarlılık boyutlarında lisans ve lisansüstü öğrenim düzeyindeki müşterilerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi diğer öğrenim düzeyindeki kullanıcılara göre daha yüksektir. Buna göre, duyarlılık boyutunda lisans ve lisansüstü öğrenim düzeyindeki müşterilerin ortalama

algılama puanı = 18-19 aralığında iken bu puan diğerlerinde = 15-17 aralığındadır. Yine, güven boyutunda lisans ve lisansüstü öğrenim düzeyindeki müşterilerin ortalama algılama puanı = 16-17 aralığında iken bu puan diğerlerinde = 14-15 aralığındadır. Diğer boyutlar içerisindeki farklılıklar çok azdır.

Farklı öğrenim düzeyindeki katılımcılar arasındaki bu puan farklarının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını görebilmek için ANOVA analizi sonuçlarına bakmak gerekir.

Tablo 3.11: Müşterilerin Gelir Durumları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların ANOVA tablosu

Boyutlar	F	P
Somutluk	3,806	0,127
Güvenilirlik	3,183	0,097
Heveslilik	4,058	0,211
Güven	5,996	0,003*
Duyarlılık	6,315	0,000*

Tablo 3.11 incelendiğinde, farklı öğrenim düzeylerindeki katılımcılar arasında hizmet kalitesi algı düzeyleri arasında sadece duyarlılık ve güven boyutlarındaki farklılıklar istatistiksel açıdan anlamlı ve önemlidir ($p < 0,05$).

H30 : Müşterilerin öğrenim durumları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar yoktur

H31 . Müşterilerin öğrenim durumları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar vardır

Tablo 3.10 ve tablo 3.11 deki verilere göre H3₁ kabul edildi.

Buna göre, lisans ve lisansüstü öğrenime sahip kişilerin Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi, güven ve duyarlılık boyutlarında diğer öğrenim düzeyindeki kişilere göre daha yüksektir denilebilir.

Tablo 3.12: Müşterilerin Gelir Durumları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların Karşılaştırılması Tablosu

		N	$\bar{X}$	Std. Deviation
Somutluk	0-1000TL	33	12,6667	3,08248
	1000-2000TL	59	11,9898	3,32709
	2000-3000TL	49	13,3388	5,33232
	3000-4000TL	33	12,2727	3,23335
	4000TL üstü	26	12,4385	4,30331
Güvenilirlik	0-1000TL	33	18,3333	2,86865
	1000-2000TL	59	18,0000	4,36285
	2000-3000TL	49	18,2388	5,17368
	3000-4000TL	33	17,8788	2,66643
	4000TL üstü	26	17,9615	4,33110
Heveslilik	0-1000TL	33	14,1818	2,37769
	1000-2000TL	59	13,7627	2,16826
	2000-3000TL	49	14,3878	4,67625
	3000-4000TL	33	14,1818	2,11327
	4000TL üstü	26	13,2308	3,44451
Güven	0-1000TL	33	15,3091	4,48165
	1000-2000TL	59	14,5424	2,06216
	2000-3000TL	49	15,1020	3,60697
	3000-4000TL	33	14,8788	2,40777
	4000TL üstü	26	14,7923	3,24985
Duyarlılık	0-1000TL	33	16,2727	4,48799
	1000-2000TL	59	16,3051	5,86707
	2000-3000TL	49	17,0204	6,02249
	3000-4000TL	33	16,6667	3,36959
	4000TL üstü	26	16,9231	4,77429

Tablo 3.12 incelendiğinde, müşterilerin gelir durumları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi açısından farklılıklar olduğu görülür. Ancak gelir grupları arasındaki bu farklılıklar çok küçük farklılıklardır.

Farklı gelir düzeyindeki katılımcılar arasındaki bu puan farklarının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını görebilmek için ANOVA analizi sonuçlarına bakmak gerekir.

Tablo 3.13: Müşterilerin Gelir Durumları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların ANOVA Tablosu

Boyutlar	F	P
Somutluk	2,891	0,218
Güvenilirlik	1,691	0,154
Heveslilik	2,260	0,064
Güven	3,484	0,092
Duyarlılık	1,658	0,161

Tablo 3.13 incelendiğinde, farklı gelir düzeylerindeki katılımcılar arasında hizmet kalitesi algı düzeyleri arasındaki istatistiksel açıdan anlamlı ve önemli değildir (tüm boyutlarda $p > 0,05$).

H40 : Müşterilerin gelir durumları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar yoktur.

H4₁ : Müşterilerin gelir durumları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar vardır.

Tablo 3.12 ve tablo 3.13 verilerine göre H40 kabul edilmiştir.

Buna göre, farklı gelir düzeylerindeki müşterilerin Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri arasında bir fark olmadığı söylenebilir.

Tablo 3.14: Müşterilerin Yaşları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların Karşılaştırılması Tablosu

Boyutlar	Yaş	N	$\bar{X}$	Std. Deviation
Somutluk	18-25	41	12,2439	3,57617
	26-37	87	12,9310	4,21733
	38-49	49	12,3469	5,20237
	50-ÜSTÜ	23	12,3043	3,63612
Güvenilirlik	18-25	41	17,4878	3,62023
	26-37	87	17,4943	3,98507
	38-49	49	17,9388	4,68779
	50-ÜSTÜ	23	16,9913	3,32674
Heveslilik	18-25	41	13,4878	3,55051
	26-37	87	13,4253	2,55011
	38-49	49	14,3776	4,18147
	50-ÜSTÜ	23	13,9565	1,60902
Güven	18-25	41	14,5610	4,27229
	26-37	87	13,7126	2,78663
	38-49	49	16,2449*	3,09254
	50-ÜSTÜ	23	14,3913	1,82755
Duyarlılık	18-25	41	16,6098	4,42650
	26-37	87	16,2414	4,42810
	38-49	49	16,2939	3,00765
	50-ÜSTÜ	23	18,6609*	5,65742

Tablo 3.14 incelendiğinde, müşterilerin yaşları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi açısından farklılıklar olduğu görülür. Tablo incelendiğinde, hizmet kalitesi boyutlarının güven boyutunda 38-49 yaş grubu müşterilerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi diğer yaş grubundaki kullanıcılara göre daha yüksektir. Bununla birlikte, duyarlılık boyutunda 50 yaş üstü müşterilerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi diğer yaş grubundaki kullanıcılara göre daha yüksektir. Buna göre, duyarlılık boyutunda 50 yaş üstü müşterilerin ortalama algılama puanı = 18,66 iken bu puan diğer yaş gruplarında 17'nin altındadır. Yine, güven boyutunda 38-49 yaş grubundaki müşterilerin ortalama algılama puanı = 16,25 iken diğerlerinde 15' in altındadır. Diğer boyutlar içerisindeki farklılıklar çok azdır.

Farklı yaş gruplarındaki katılımcılar arasındaki bu puan farklarının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını görebilmek için ANOVA analizi sonuçlarına bakmak gerekir.

Tablo 3.15: Müşterilerin Yaşları ile Tapu Müdürlüklerinde Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri Arasındaki Farklılıkların ANOVA Tablosu

Boyutlar	F	P
Somutluk	3,210	0,124
Güvenilirlik	5,665	0,341
Heveslilik	2,436	0,066
Güven	7,227	0,000*
Duyarlılık	4,928	0,034*

Tablo 3.15 incelendiğinde, farklı yaş gruplarındaki katılımcılar arasında hizmet kalitesi algı düzeyleri arasında sadece duyarlılık ve güven boyutlarındaki farklılıklar istatistiksel açıdan anlamlı ve önemlidir ($p < 0,05$).

H_{50} : Müşterilerin yaşları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar yoktur.

H_{51} : Müşterilerin yaşları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar vardır.

Tablo 3.14 ve Tablo 3.15 verilerine göre H_{51} kabul edilmiştir.

Buna göre, 38-49 yaş grubundaki kişilerin Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi, güven boyutunda diğer yaş gruplarındaki kişilere göre daha yüksektir. Yine, 55 yaş üstü kişilerin Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi, duyarlılık boyutunda diğer yaş gruplarındaki kişilere göre daha yüksektir denilebilir.

Yaş kriteri, hizmet kalitesini algılama oranına etki ettiği görülmekte olup bunu 55 yaş üstü insanların önceki senelerde karşılaştığı hizmet kalitesi ile şu anda sunulan hizmet kalitesinin karşılaştırması sonucunda değerlendirme yapmasına da bağlamak gerekir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet sektörü sürekli olarak müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kaliteli hizmet üretme anlayışı, son yıllarda daha çok önem kazanmıştır. Yüksek gelir seviyesi ve eğitim düzeyine bağlı olarak artan müşterilerin beklentileri, etkili bir rekabet unsuru olan kalitenin önemini arttırmıştır. Hizmetleri mallardan ayıran bazı özellikler ise tüketici beklentilerinin karşılanmasını ve bu beklentilerin aşılmasında sürekliliğin sağlanmasını engellemektedir.

Kamu hizmet sektörü göz önüne alındığında önceki yıllarda hizmeti alan taraf vatandaş olarak adlandırılır iken şu anda kalite çalışması yapan ve kaliteyi sürekli ileri taşımaya çalışan kamu kurumları ise vatandaş kavramından müşteri kavramına geçiş yapmaya başlamıştır.

Bu çalışmada, Ankara İlindeki Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Keçiören, Mamak ve Sincan Tapu Müdürlüklerinin hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü yapılmıştır. Müşterilere sunulan hizmetin kaliteli hizmet verme bilincinin ne ölçüde olduğunun saptanması ve kalite bilincinin geliştirilmesi konusunda tapu müdürlüklerine yardımcı olmak amacıyla yapılan bu çalışmadan şu sonuçlar elde edilmiştir:

Araştırmaya katılan müşterilerin;

Müşterilerin Tapu Müdürlüklerinde tüm hizmet kalitesi boyutlarındaki beklentileri karşılanması ile ilgili verilen ankete verilen cevapların servqual skorları dikkate alındığında Somutluk boyutunda -0,7808, Güvenilirlik boyutunda -0,4490, Heveslilik boyutunda -0,5425, Güven boyutunda -0,4325, Duyarlılık Boyutunda da -0,6090 çıkmıştır. Tüm boyutların ortalaması -0,5628 çıkmıştır. Tüm boyutlarda servqual skorları negatif çıkmıştır. Tüm boyutlarda tapu müdürlükleri beklentileri karşılayamamıştır. Beklenti algı farklarının çok uçta değerler olmaması (-4,4) beklenti ve algılama yakın değerler alması bir ölçü olarak alınabilir. Kalitenin yükseltilmesi önce sifıra eşitlenmesi daha sonra pozitif değerler almasıyla mümkün olacaktır.

Algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar incelendiğinde kadınlar ve erkekler arasındaki hizmet kalitesi algı düzeyleri arasında sadece duyarlılık boyutundaki farklılık istatistiksel açıdan anlamlı ve önemlidir. Buna göre, erkeklerin Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi, duyarlılık boyutunda kadınlara göre daha yüksektir denilebilir.

Müşterilerin öğrenim durumları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar incelendiğinde farklı öğrenim düzeylerindeki katılımcılar arasında hizmet kalitesi algı düzeyleri arasında sadece duyarlılık ve güven boyutlarındaki farklılıklar istatistiksel açıdan anlamlı ve önemlidir. Buna göre, lisans ve lisansüstü öğrenime sahip kişilerin Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi, güven ve duyarlılık boyutlarında diğer öğrenim düzeyindeki kişilere göre daha yüksektir denilebilir.

Müşterilerin gelir durumları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında farklılıklar, farklı gelir düzeylerindeki katılımcılar arasında hizmet kalitesi algı düzeyleri arasındaki istatistiksel açıdan anlamlı ve önemli değildir. Buna göre, farklı gelir düzeylerindeki müşterilerin Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri arasında bir fark olmadığı söylenebilir.

Müşterilerin yaşları ile Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde farklı yaş gruplarındaki katılımcılar arasında hizmet kalitesi algı düzeyleri arasında sadece duyarlılık ve güven boyutlarındaki farklılıklar istatistiksel açıdan anlamlı ve önemlidir. Buna göre, 38-49 yaş grubundaki kişilerin Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi, güven boyutunda diğer yaş gruplarındaki kişilere göre daha yüksektir. Yine, 55 yaş üstü kişilerin Tapu Müdürlüklerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi, duyarlılık boyutunda diğer yaş gruplarındaki kişilere göre daha yüksektir denilebilir.

Öneriler

Ankara İlindeki Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Keçiören, Mamak ve Sincan Tapu Müdürlüklerinde tüm analizlerden çıkan sonuçlara göre, genel olarak müşterilerin tapu müdürlüklerinin vermiş olduğu hizmetlerin hepsinde beklentilerinin altında hizmet algıladıkları ortaya çıkmıştır. Tapu müdürlüklerindeki hizmet kalitesini ölçmek müşterilerin aldıkları hizmetlerden tatmin olup olmadıklarının analiz edilmek suretiyle öğrenilip olumsuzlukların nereden kaynaklandığının araştırıp bu nedenler üzerinde nasıl çözüm yolları bulunması gerektiği hususunda çalışılması gerekmektedir. Bu nedenlerin iyileştirilmesi ölçülebilir olmaları ile mümkündür. Bu ölçümün zor olması nedeniyle tapu müdürlüklerinin bu konu üzerinde dikkatle durmaları ve profesyonel yardım alarak hizmet kalitesini ölçme teknikleri üzerinde araştırmalar yapmaları gerekmektedir. Tapu

müdürlüklerinde hizmet kalitesini dönemler itibariyle yükseltmek beklenti ve algılama farkını minimuma çekmek üzere servqual tekniğinden faydalanarak, belirli aralıklarla hizmet kalitesi ölçümü yapılmalıdır.

Bu tapu müdürlüklerine şu yararları sağlar.

- Müşterilerin beklenti ve algılamalarının neler olduğu tesbit edilebilir.
- Kalitenin artırması ve personelin eğitimi yönünde yapılacak plan ve politikalara yön verir.
- Yöneticiler (farklı zamanlarda uygulama yaparak) akademisyenlerin bilgi ve desteğini alarak; müşterilerin beklenti ve algılarını karşılaştırmalıdır.
- Tapu müdürlükleri kendileri için bir yöntem belirleyerek belirli aralıklarla müşterilerinin beklenti ve algı düzeylerini ölçerek, ileriki iyileştirme çalışmalarına yön verir.

Tapu müdürlükleri, hizmet sunumu yönünde oluşmuş kötü ön yargıları yıkmalı ve hak ettikleri yere gelmeleri gerekmektedir.

Hizmet kalitesi ölçümü sonunda Tapu müdürlüklerinde hangi hizmet boyutlarında kalite artırımına gitmeleri konusunda fikirler vererek, gereksiz zaman ve kaynak israfını önleyecektir.

EKLER

EK 1: ÇANKAYA TAPU MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET KALİTESİ ANKET FORMU

Değerli katılımcı! Bu araştırma sizin Ankara ilinde bulunan Çankaya Tapu Müdürlüğü'nün, hizmetleri hakkındaki görüşleriniz ile ilgilenmektedir. Lütfen tapu hizmeti sunan tapu müdürlüğünün aşağıdaki maddelerde sıralanan özelliklere sahip olmaları gerekliliğini, her maddenin yanındaki ölçeği kullanarak belirtiniz. Gerçekleştirmekte olduğumuz bilimsel çalışma, Çankaya Tapu Müdürlüğündeki hizmet ve hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda hazırladığımız anket formundaki ifadelere yönelik değerlendirmelerinizin araştırma açısından önemi büyüktür. Yaptığınız ve yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Katılımcıya ait bilgiler: Şehir..... İlçe..... Köy..... lütfen yazınız.

Cinsiyet	() Bayan () Erkek
Eğitim düzeyi	() Ortaöğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek lisans
Gelir düzeyi	() 0-1000TL () 1000-2000TL () 2000-3000TL () 3000-4000TL () 4000TL Üstü
Yaş grubu	() 18 – 25 () 26-37 () 38-49 () 50-üstü

Eğer Çankaya Tapu Müdürlüğünün belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olması gerektiğini düşünüyorsanız 5 sayısını eğer belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olmaması gerektiğini düşünüyorsanız 1 sayısını işaretleyiniz. Eğer düşüncelerinizde kesinlik yoksa ölçekteki sayılardan uygun birini seçiniz. Doğru veya yanlış cevap gibi bir şey söz konusu değildir. **Rakamın büyüklüğü katılma derecenizi göstermektedir.**

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum

BEKLENTİLERİNİZ

Tapu Müdürlüğünün hizmet kalitesini ölçün (BEKLEDİĞİNİZ KALİTE)					
1)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir	1	2	3	4	5
2)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğünün fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir	1	2	3	4	5
3)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğünün çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümüdür.	1	2	3	4	5

4)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü nün hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır.	1	2	3	4	5
7)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda, zamanında yerine getirirler)	1	2	3	4	5
8)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar	1	2	3	4	5
9)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü kayıtlarını doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü nün çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler	1	2	3	4	5
13)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü nün çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler.	1	2	3	4	5
14)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü nün çalışanlarının davranışları müşteriye güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü nün müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü nün çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü nün çalışanları müşterilerinin sorularını cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar, (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü nün tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur	1	2	3	4	5
20)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü nün müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler	1	2	3	4	5
22)Mükemmel Çankaya Tapu Müdürlüğü nün çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

Aşağıdaki 5 maddenin belirttiği özellikler, Çankaya Tapu Müdürlüğü ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz, bu özelliklerin Çankaya Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini değerlendirirken sizin için ne kadar önemli olduğudur. Lütfen toplam 100 puanı bu 5 özellik arasında paylaşınız. Eğer özellik sizin için diğerlerinden daha önemliyse daha çok puan veriniz. (Lütfen bütün özelliklere verdiğiniz puanların toplamının 100 olmasına dikkat ediniz.)

Değerlendirilecek özellikler	
1) Çankaya Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Çankaya Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Çankaya Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Çankaya Tapu Müdürlüğünde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilerde güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözetken tavrı	
Toplam Puan	100

Aşağıdaki özellikleri en önem sırasına göre 1. derece, 2. Derece, ve 3. derece önemli şeklinde sıralayınız.

Değerlendirilecek özellikler (1. derece, 2. Derece, 3. Derece)	
1) Çankaya Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Çankaya Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Çankaya Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Çankaya Tapu Müdürlüğünde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilere güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Çankaya Tapu Müdürlüğünde çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözetken tavrı	

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum.
5. Kesinlikle Katılıyorum

ALGILAMALARINIZ

Çankaya Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini ölçün					
1) Çankaya Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir.	1	2	3	4	5
2) Çankaya Tapu Müdürlüğü fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir.	1	2	3	4	5

3) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümlüdür.	1	2	3	4	5
4) Çankaya Tapu Müdürlüğü hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5) Çankaya Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6) Çankaya Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır	1	2	3	4	5
7) Çankaya Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda,zamanında yerine getirirler).	1	2	3	4	5
8) Çankaya Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar.	1	2	3	4	5
9) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları kayıtlarını doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler.	1	2	3	4	5
13) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler	1	2	3	4	5
14) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanlarının davranışları müşteride güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15) Çankaya Tapu Müdürlüğü müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin sorularının cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için müdürlükten yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19) Çankaya Tapu Müdürlüğü tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur.	1	2	3	4	5
20) Çankaya Tapu Müdürlüğü müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin çıkarları ile candan ilgilenirler.	1	2	3	4	5
22) Çankaya Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

EK 2: KEÇİÖREN TAPU MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET KALİTESİ ANKET FORMU

Değerli katılımcı! Bu araştırma sizin Ankara ilinde bulunan Keçiören Tapu Müdürlüğü'nün, hizmetleri hakkındaki görüşleriniz ile ilgilenmektedir. Lütfen tapu hizmeti sunan tapu müdürlüğünün aşağıdaki maddelerde sıralanan özelliklere sahip olmaları gerekliliğini, her maddenin yanındaki ölçeği kullanarak belirtiniz. Gerçekleştirmekte olduğumuz bilimsel çalışma, Keçiören Tapu Müdürlüğündeki hizmet ve hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda hazırladığımız anket formundaki ifadelere yönelik değerlendirmelerinizin araştırma açısından önemi büyüktür. Yaptığınız ve yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Katılımcıya ait bilgiler: Şehir..... İlçe..... Köy..... lütfen yazınız.

Cinsiyet	() Bayan () Erkek
Eğitim düzeyi	() Ortaöğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek lisans
Gelir düzeyi	() 0-1000TL () 1000-2000TL () 2000-3000TL () 3000-4000TL () 4000TL Üstü
Yaş grubu	() 18 – 25 () 26-37 () 38-49 () 50-üstü

Eğer Keçiören Tapu Müdürlüğünün belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olması gerektiğini düşünüyorsanız 5 sayısını eğer belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olmaması gerektiğini düşünüyorsanız 1 sayısını işaretleyiniz. Eğer düşüncelerinizde kesinlik yoksa ölçekteki sayılardan uygun birini seçiniz. Doğru veya yanlış cevap gibi bir şey söz konusu değildir. **Rakamın büyüklüğü katılma derecenizi göstermektedir.**

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum

BEKLENTİLERİNİZ

Tapu Müdürlüğünün hizmet kalitesini ölçün (BEKLEDİĞİNİZ KALİTE)					
1)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir	1	2	3	4	5
2)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir	1	2	3	4	5
3)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümüdür.	1	2	3	4	5

4)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır.	1	2	3	4	5
7)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda, zamanında yerine getirirler)	1	2	3	4	5
8)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar	1	2	3	4	5
9)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğü kayıtlarını doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler	1	2	3	4	5
13)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler.	1	2	3	4	5
14)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün çalışanlarının davranışları müşteriye güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin sorularını cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar, (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğü müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur	1	2	3	4	5
20)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğü müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler	1	2	3	4	5
22)Mükemmel Keçiören Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

Aşağıdaki 5 maddenin belirttiği özellikler, Keçiören Tapu Müdürlüğü ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz, bu özelliklerin Keçiören Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini değerlendirirken sizin için ne kadar önemli olduğudur. Lütfen toplam 100 puanı bu 5 özellik arasında paylaşınız. Eğer özellik sizin için diğerlerinden daha önemliyse daha çok puan veriniz. (Lütfen bütün özelliklere verdiğiniz puanların toplamının 100 olmasına dikkat ediniz.)

Değerlendirilecek özellikler	
1) Keçiören Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Keçiören Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Keçiören Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Keçiören Tapu Müdürlüğü'nde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilerde güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözetken tavrı	
Toplam Puan	100

Aşağıdaki özellikleri en önem sırasına göre 1. derece, 2. Derece, ve 3. derece önemli şeklinde sıralayınız.

Değerlendirilecek özellikler (1. derece, 2. Derece, 3. Derece)	
1) Keçiören Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Keçiören Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Keçiören Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Keçiören Tapu Müdürlüğü'nde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilere güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Keçiören Tapu Müdürlüğü'nde çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözetken tavrı	

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum. 5. Kesinlikle Katılıyorum

ALGILAMALARINIZ

Keçiören Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini ölçün					
1) Keçiören Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir.	1	2	3	4	5
2) Keçiören Tapu Müdürlüğü fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir.	1	2	3	4	5
3) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümlüdür.	1	2	3	4	5

4) Keçiören Tapu Müdürlüğü hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5) Keçiören Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6) Keçiören Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır	1	2	3	4	5
7) Keçiören Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda,zamanında yerine getirirler).	1	2	3	4	5
8) Keçiören Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar.	1	2	3	4	5
9) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları kayıtlarını doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler.	1	2	3	4	5
13) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler	1	2	3	4	5
14) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanlarının davranışları müşteride güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15) Keçiören Tapu Müdürlüğü müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin sorularının cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için müdürlükten yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19) Keçiören Tapu Müdürlüğü tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur.	1	2	3	4	5
20) Keçiören Tapu Müdürlüğü müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin çıkarları ile candan ilgilenirler.	1	2	3	4	5
22) Keçiören Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

EK 3: SİNCAN TAPU MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET KALİTESİ ANKET FORMU

Değerli katılımcı! Bu araştırma sizin Ankara ilinde bulunan Sincan Tapu Müdürlüğü'nün, hizmetleri hakkındaki görüşleriniz ile ilgilenmektedir. Lütfen tapu hizmeti sunan tapu müdürlüğünün aşağıdaki maddelerde sıralanan özelliklere sahip olmaları gerekliliğini, her maddenin yanındaki ölçeği kullanarak belirtiniz. Gerçekleştirmekte olduğumuz bilimsel çalışma, Sincan Tapu Müdürlüğündeki hizmet ve hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda hazırladığımız anket formundaki ifadelere yönelik değerlendirmelerinizin araştırma açısından önemi büyüktür. Yaptığınız ve yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Katılımcıya ait bilgiler: Şehir..... İlçe..... Köy..... lütfen yazınız.

Cinsiyet	() Bayan () Erkek
Eğitim düzeyi	() Ortaöğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek lisans
Gelir düzeyi	() 0-1000TL () 1000-2000TL () 2000-3000TL () 3000-4000TL () 4000TL Üstü
Yaş grubu	() 18 – 25 () 26-37 () 38-49 () 50-üstü

Eğer Sincan Tapu Müdürlüğünün belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olması gerektiğini düşünüyorsanız 5 sayısını eğer belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olmaması gerektiğini düşünüyorsanız 1 sayısını işaretleyiniz. Eğer düşüncelerinizde kesinlik yoksa ölçekteki sayılardan uygun birini seçiniz. Doğru veya yanlış cevap gibi bir şey söz konusu değildir. **Rakamın büyüklüğü katılma derecenizi göstermektedir.**

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum

BEKLENTİLERİNİZ

Tapu Müdürlüğünün hizmet kalitesini ölçün (BEKLEDİĞİNİZ KALİTE)					
1)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir	1	2	3	4	5
2)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir	1	2	3	4	5
3)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümlüdür.	1	2	3	4	5

4)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır.	1	2	3	4	5
7)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda, zamanında yerine getirirler)	1	2	3	4	5
8)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar	1	2	3	4	5
9)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğü kayıtlarını doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler	1	2	3	4	5
13)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler.	1	2	3	4	5
14)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün çalışanlarının davranışları müşteriye güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin sorularını cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar, (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğü müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur	1	2	3	4	5
20)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğü müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler	1	2	3	4	5
22)Mükemmel Sincan Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

Aşağıdaki 5 maddenin belirttiği özellikler, Sincan Tapu Müdürlüğü ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz, bu özelliklerin Sincan Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini değerlendirirken sizin için ne kadar önemli olduğudur. Lütfen toplam 100 puanı bu 5 özellik arasında paylaşınız. Eğer özellik sizin için diğerlerinden daha önemliyse daha çok puan veriniz. (Lütfen bütün özelliklere verdiğiniz puanların toplamının 100 olmasına dikkat ediniz.)

Değerlendirilecek özellikler	
1) Sincan Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Sincan Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Sincan Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Sincan Tapu Müdürlüğü'nde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilerde güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözetken tavrı	
Toplam Puan	100

Aşağıdaki özellikleri en önem sırasına göre 1. derece, 2. Derece, ve 3. derece önemli şeklinde sıralayınız.

Değerlendirilecek özellikler (1. derece, 2. Derece, 3. Derece)	
1) Sincan Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Sincan Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Sincan Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Sincan Tapu Müdürlüğü'nde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilere güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Sincan Tapu Müdürlüğü'nde çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözetken tavrı	

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum.
5. Kesinlikle Katılıyorum

ALGILAMALARINIZ

Sincan Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini ölçün					
1) Sincan Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir.	1	2	3	4	5
2) Sincan Tapu Müdürlüğü fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir.	1	2	3	4	5
3) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümlüdür.	1	2	3	4	5

4) Sincan Tapu Müdürlüğü hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5) Sincan Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6) Sincan Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır	1	2	3	4	5
7) Sincan Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda,zamanında yerine getirirler).	1	2	3	4	5
8) Sincan Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar.	1	2	3	4	5
9) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları kayıtlarım doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler.	1	2	3	4	5
13) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler	1	2	3	4	5
14) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanlarının davranışları müşteride güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15) Sincan Tapu Müdürlüğü müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin sorularının cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için müdürlükten yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19) Sincan Tapu Müdürlüğü tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur.	1	2	3	4	5
20) Sincan Tapu Müdürlüğü müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin çıkarları ile candan ilgilenirler.	1	2	3	4	5
22) Sincan Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

EK 4: ALTINDAĞ TAPU MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET KALİTESİ ANKET FORMU

Değerli katılımcı! Bu araştırma sizin Ankara ilinde bulunan Altındağ Tapu Müdürlüğü'nün, hizmetleri hakkındaki görüşleriniz ile ilgilenmektedir. Lütfen tapu hizmeti sunan tapu müdürlüğünün aşağıdaki maddelerde sıralanan özelliklere sahip olmaları gerekliliğini, her maddenin yanındaki ölçeği kullanarak belirtiniz. Gerçekleştirmekte olduğumuz bilimsel çalışma, Altındağ Tapu Müdürlüğündeki hizmet ve hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda hazırladığımız anket formundaki ifadelerle yönelik değerlendirmelerinizin araştırma açısından önemi büyüktür. Yaptığınız ve yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Katılımcıya ait bilgiler: Şehir..... İlçe..... Köy..... lütfen yazınız.

Cinsiyet	() Bayan () Erkek
Eğitim düzeyi	() Ortaöğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek lisans
Gelir düzeyi	() 0-1000TL () 1000-2000TL () 2000-3000TL () 3000-4000TL () 4000TL Üstü
Yaş grubu	() 18 – 25 () 26-37 () 38-49 () 50-üstü

Eğer Altındağ Tapu Müdürlüğünün belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olması gerektiğini düşünüyorsanız 5 sayısını eğer belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olmaması gerektiğini düşünüyorsanız 1 sayısını işaretleyiniz. Eğer düşüncelerinizde kesinlik yoksa ölçekteki sayılardan uygun birini seçiniz. Doğru veya yanlış cevap gibi bir şey söz konusu değildir. **Rakamın büyüklüğü katılma derecenizi göstermektedir.**

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum

BEKLENTİLERİNİZ

Tapu Müdürlüğünün hizmet kalitesini ölçün (BEKLEDİĞİNİZ KALİTE)					
1)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir	1	2	3	4	5
2)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir	1	2	3	4	5
3)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümüdür.	1	2	3	4	5

4)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır.	1	2	3	4	5
7)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda, zamanında yerine getirirler)	1	2	3	4	5
8)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar	1	2	3	4	5
9)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğü kayıtlarını doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler	1	2	3	4	5
13)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler.	1	2	3	4	5
14)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün çalışanlarının davranışları müşteriye güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin sorularını cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar, (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğü müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur	1	2	3	4	5
20)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğü müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler	1	2	3	4	5
22)Mükemmel Altındağ Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

Aşağıdaki 5 maddenin belirttiği özellikler, Altındağ Tapu Müdürlüğü ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz, bu özelliklerin Altındağ Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini değerlendirirken sizin için ne kadar önemli olduğudur. Lütfen toplam 100 puanı bu 5 özellik arasında paylaşınız. Eğer özellik sizin için diğerlerinden daha önemliyse daha çok puan veriniz. (Lütfen bütün özelliklere verdiğiniz puanların toplamının 100 olmasına dikkat ediniz.)

Değerlendirilecek özellikler	
1) Altındağ Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Altındağ Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Altındağ Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Altındağ Tapu Müdürlüğünde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilerde güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözeten tavrı	
Toplam Puan	100

Aşağıdaki özellikleri en önem sırasına göre 1. derece, 2. Derece, ve 3. derece önemli şeklinde sıralayınız.

Değerlendirilecek özellikler (1. derece, 2. Derece, 3. Derece)	
1) Altındağ Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Altındağ Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Altındağ Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Altındağ Tapu Müdürlüğünde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilere güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Altındağ Tapu Müdürlüğünde çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözeten tavrı	

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum. 5. Kesinlikle Katılıyorum

ALGILAMALARINIZ

Altındağ Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini ölçün					
1) Altındağ Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir.	1	2	3	4	5
2) Altındağ Tapu Müdürlüğü fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir.	1	2	3	4	5
3) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümlüdür.	1	2	3	4	5

4) Altındağ Tapu Müdürlüğü hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5) Altındağ Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6) Altındağ Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır	1	2	3	4	5
7) Altındağ Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda,zamanında yerine getirirler).	1	2	3	4	5
8) Altındağ Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar.	1	2	3	4	5
9) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları kayıtlarım doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağım müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler.	1	2	3	4	5
13) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler	1	2	3	4	5
14) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanlarının davranışları müşteride güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15) Altındağ Tapu Müdürlüğü müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin sorularının cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için müdürlükten yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19) Altındağ Tapu Müdürlüğü tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur.	1	2	3	4	5
20) Altındağ Tapu Müdürlüğü müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin çıkarları ile candan ilgilenirler.	1	2	3	4	5
22) Altındağ Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

EK 5: ETİMESGUT TAPU MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET KALİTESİ ANKET FORMU

Değerli katılımcı! Bu araştırma sizin Ankara ilinde bulunan Etimesgut Tapu Müdürlüğü'nün, hizmetleri hakkındaki görüşleriniz ile ilgilenmektedir. Lütfen tapu hizmeti sunan tapu müdürlüğünün aşağıdaki maddelerde sıralanan özelliklere sahip olmaları gerekliliğini, her maddenin yanındaki ölçeği kullanarak belirtiniz. Gerçekleştirmekte olduğumuz bilimsel çalışma, Etimesgut Tapu Müdürlüğündeki hizmet ve hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda hazırladığımız anket formundaki ifadelerle yönelik değerlendirmelerinizin araştırma açısından önemi büyüktür. Yaptığınız ve yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Katılımcıya ait bilgiler: Şehir..... İlçe..... Köy..... lütfen yazınız.

Cinsiyet	() Bayan () Erkek
Eğitim düzeyi	() Ortaöğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek lisans
Gelir düzeyi	() 0-1000TL () 1000-2000TL () 2000-3000TL () 3000-4000TL () 4000TL Üstü
Yaş grubu	() 18 – 25 () 26-37 () 38-49 () 50-üstü

Eğer Etimesgut Tapu Müdürlüğünün belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olması gerektiğini düşünüyorsanız 5 sayısını eğer belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olmaması gerektiğini düşünüyorsanız 1 sayısını işaretleyiniz. Eğer düşüncelerinizde kesinlik yoksa ölçekteki sayılardan uygun birini seçiniz. Doğru veya yanlış cevap gibi bir şey söz konusu değildir. **Rakamın büyüklüğü katılma derecenizi göstermektedir.**

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum

BEKLENTİLERİNİZ

Tapu Müdürlüğünün hizmet kalitesini ölçün (BEKLEDİĞİNİZ KALİTE)					
1)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir	1	2	3	4	5
2)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir	1	2	3	4	5
3)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümündedir.	1	2	3	4	5

4)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır.	1	2	3	4	5
7)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda, zamanında yerine getirirler)	1	2	3	4	5
8)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar	1	2	3	4	5
9)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğü kayıtlarını doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler	1	2	3	4	5
13)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler.	1	2	3	4	5
14)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün çalışanlarının davranışları müşteriye güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin sorularını cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar, (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğü müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur	1	2	3	4	5
20)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğü müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler	1	2	3	4	5
22)Mükemmel Etimesgut Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

Aşağıdaki 5 maddenin belirttiği özellikler, Etimesgut Tapu Müdürlüğü ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz, bu özelliklerin Etimesgut Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini değerlendirirken sizin için ne kadar önemli olduğudur. Lütfen toplam 100 puanı bu 5 özellik arasında paylaşınız. Eğer özellik sizin için diğerlerinden daha önemliyse daha çok puan veriniz. (Lütfen bütün özelliklere verdiğiniz puanların toplamının 100 olmasına dikkat ediniz.)

Değerlendirilecek özellikler	
1) Etimesgut Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Etimesgut Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Etimesgut Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Etimesgut Tapu Müdürlüğü'nde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilerde güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözetken tavrı	
Toplam Puan	100

Aşağıdaki özellikleri en önem sırasına göre 1. derece, 2. Derece, ve 3. derece önemli şeklinde sıralayınız.

Değerlendirilecek özellikler (1. derece, 2. Derece, 3. Derece)	
1) Etimesgut Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Etimesgut Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Etimesgut Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Etimesgut Tapu Müdürlüğü'nde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilere güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Etimesgut Tapu Müdürlüğü'nde çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözetken tavrı	

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum.
5. Kesinlikle Katılıyorum

ALGILAMALARINIZ

Etimesgut Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini ölçün					
1) Etimesgut Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir.	1	2	3	4	5
2) Etimesgut Tapu Müdürlüğü fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir.	1	2	3	4	5
3) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümlüdür.	1	2	3	4	5

4) Etimesgut Tapu Müdürlüğü hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5) Etimesgut Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6) Etimesgut Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır	1	2	3	4	5
7) Etimesgut Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda,zamanında yerine getirirler).	1	2	3	4	5
8) Etimesgut Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar.	1	2	3	4	5
9) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları kayıtlarını doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler.	1	2	3	4	5
13) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler	1	2	3	4	5
14) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanlarının davranışları müşteride güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15) Etimesgut Tapu Müdürlüğü müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin sorularının cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için müdürlükten yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19) Etimesgut Tapu Müdürlüğü tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur.	1	2	3	4	5
20) Etimesgut Tapu Müdürlüğü müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin çıkarları ile candan ilgilenirler.	1	2	3	4	5
22) Etimesgut Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

EK 6: MAMAK TAPU MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET KALİTESİ ANKET FORMU

Değerli katılımcı! Bu araştırma sizin Ankara ilinde bulunan Mamak Tapu Müdürlüğü'nün, hizmetleri hakkındaki görüşleriniz ile ilgilenmektedir. Lütfen tapu hizmeti sunan tapu müdürlüğünün aşağıdaki maddelerde sıralanan özelliklere sahip olmaları gerekliliğini, her maddenin yanındaki ölçeği kullanarak belirtiniz. Gerçekleştirmekte olduğumuz bilimsel çalışma, Mamak Tapu Müdürlüğündeki hizmet ve hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda hazırladığımız anket formundaki ifadelere yönelik değerlendirmelerinizin araştırma açısından önemi büyüktür. Yaptığınız ve yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Katılımcıya ait bilgiler: Şehir..... İlçe..... Köy..... lütfen yazınız.

Cinsiyet	() Bayan () Erkek
Eğitim düzeyi	() Ortaöğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek lisans
Gelir düzeyi	() 0-1000TL () 1000-2000TL () 2000-3000TL () 3000-4000TL () 4000TL Üstü
Yaş grubu	() 18 – 25 () 26-37 () 38-49 () 50-üstü

Eğer Mamak Tapu Müdürlüğünün belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olması gerektiğini düşünüyorsanız 5 sayısını eğer belirtilen özelliğe kesinlikle sahip olmaması gerektiğini düşünüyorsanız 1 sayısını işaretleyiniz. Eğer düşüncelerinizde kesinlik yoksa ölçekteki sayılardan uygun birini seçiniz. Doğru veya yanlış cevap gibi bir şey söz konusu değildir. **Rakamın büyüklüğü katılma derecenizi göstermektedir.**

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum

BEKLENTİLERİNİZ

Tapu Müdürlüğünün hizmet kalitesini ölçün (BEKLEDİĞİNİZ KALİTE)					
1)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir	1	2	3	4	5
2)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir	1	2	3	4	5
3)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümlüdür.	1	2	3	4	5

4)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır.	1	2	3	4	5
7)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda, zamanında yerine getirirler)	1	2	3	4	5
8)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar	1	2	3	4	5
9)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğü kayıtlarını doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler	1	2	3	4	5
13)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler.	1	2	3	4	5
14)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün çalışanlarının davranışları müşteriye güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin sorularını cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar, (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğü müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur	1	2	3	4	5
20)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğü müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler	1	2	3	4	5
22)Mükemmel Mamak Tapu Müdürlüğünün çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

Aşağıdaki 5 maddenin belirttiği özellikler, Mamak Tapu Müdürlüğü ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz, bu özelliklerin Mamak Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini değerlendirirken sizin için ne kadar önemli olduğudur. Lütfen toplam 100 puanı bu 5 özellik arasında paylaşınız. Eğer özellik sizin için diğerlerinden daha önemliyse daha çok puan veriniz. (Lütfen bütün özelliklere verdiğiniz puanların toplamının 100 olmasına dikkat ediniz.)

Değerlendirilecek özellikler	
1) Mamak Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Mamak Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Mamak Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Mamak Tapu Müdürlüğünde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilerde güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşterileri gözeten tavrı	
Toplam Puan	100

Aşağıdaki özellikleri en önem sırasına göre 1. derece, 2. Derece, ve 3. derece önemli şeklinde sıralayınız.

Değerlendirilecek özellikler (1. derece, 2. Derece, 3. Derece)	
1) Mamak Tapu Müdürlüğü binasının, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü	
2) Mamak Tapu Müdürlüğü'nün vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	
3) Mamak Tapu Müdürlüğü'nün müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	
4) Mamak Tapu Müdürlüğünde tüm çalışanların bilgisi, saygısı müşterilere güven duygusu uyandırma becerisi yardımseverliği, rahatlığı	
5) Mamak Tapu Müdürlüğünde çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve müşteriye gözeten tavrı	

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum.
5. Kesinlikle Katılıyorum

ALGILAMALARINIZ

Mamak Tapu Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini ölçün					
1) Mamak Tapu Müdürlüğü modern ekipmanlara sahiptir.	1	2	3	4	5
2) Mamak Tapu Müdürlüğü fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir.	1	2	3	4	5
3) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümlüdür.	1	2	3	4	5

4) Mamak Tapu Müdürlüğü hizmeti sunmada kullandığı materyallerin görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.	1	2	3	4	5
5) Mamak Tapu Müdürlüğü bir şey yapmak için kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri gibi yaparlar.	1	2	3	4	5
6) Mamak Tapu Müdürlüğü müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır	1	2	3	4	5
7) Mamak Tapu Müdürlüğü güvenilirdir (hizmeti ilk anda,zamanında yerine getirirler).	1	2	3	4	5
8) Mamak Tapu Müdürlüğü hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar.	1	2	3	4	5
9) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları kayıtlarım doğru bir şekilde tutarlar.	1	2	3	4	5
10) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.	1	2	3	4	5
11) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
12) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler.	1	2	3	4	5
13) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler	1	2	3	4	5
14) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanlarının davranışları müşteride güven duygusu yaratır.	1	2	3	4	5
15) Mamak Tapu Müdürlüğü müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.	1	2	3	4	5
16) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları naziktirler.	1	2	3	4	5
17) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin sorularının cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar (müşterilerin işlerinin güzel bir şekilde yapılabilmesi için müdürlükten yeterli destek verirler).	1	2	3	4	5
18) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.	1	2	3	4	5
19) Mamak Tapu Müdürlüğü tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur.	1	2	3	4	5
20) Mamak Tapu Müdürlüğü müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.	1	2	3	4	5
21) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin çıkarları ile candan ilgilenirler.	1	2	3	4	5
22) Mamak Tapu Müdürlüğü çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5

KAYNAKÇA

- AYMANKUY, Şimal Yakut, (2005), “Turizm Sektöründe Sendikalaşma ve Hizmet Kalitesi İlişkisi”, Doktora Tezi, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Balıkesir.
- BAYUK, M. Nedim, (2006), “Hizmet Pazarlaması ve Müşteri Tutma”, **Akademik Bakış Dergisi**, Kırızistan.
- BOZKAYA, Gülferah ve TAŞ, Seyhan, (2012), “Avrupa Birliğine Uyum Sürecinde Türkiye’de Uygulanan İstihdam Politikaları”, **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Kahramanmaraş.
- CANBOLAT, Candan, (2002), “Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama”, Master Tezi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- ÇAĞLAR, İrfan ve KILIÇ, Sabiha, (2006), **Kalite Güvence Standartları**, Nobel Yayınları, Ankara.
- ÇÖMEK, Atakan, (2009), “Türk Hukukunda Tapuya Kayıtlı Olmayan Taşınmaz Malların Olağanüstü Zamanaşımı Yoluyla Kazanılması”, Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- DÖRTGÖZ, Gürsel Öcal, (2008), **Emlak Müşaviri ve Gayrimenkul Sahipleri İçin Emlak Bilgisi Tapu İşlemleri Gayrimenkul Değerleme (Ekspertiz)**, Birlik Matbaacılık A.Ş., Ankara.
- Dünya Ticaret Raporu Genişletilmiş Özet**, (2013), Ekonomi Bakanlığı Anlaşmalar Genel Müdürlüğü Çok Taraflı İlişkiler ve Uluslararası Kuruluşlar Dairesi, Ankara.
- DUMAN, Teoman, AYDUĞAN, Pınar ve KOÇAK Göknıl Nur, (2007), “Karayolu Yolcu Taşımacılığı Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi, Hizmet Değeri, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati İlişkileri”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, İzmir.
- EFİL, İsmail, (2010), **Toplam Kalite Yönetimi**, Dora Yayınevi, Bursa.

- EKİNCİ, Mehmet Behzat, (2008), **Uluslararası Hizmet Ticaretinde Gelişmekte Olan Ülkeler ve Türkiye**, İstanbul Ticaret Odası, İstanbul.
- ELEREN, Ali ve KILIÇ, Burhan, (2007), “Turizm Sektöründe Servqual Analizi ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Afyon.
- ERDAL, Ayhan ve ZENGİN, Eyüp, (2000), **Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi**, Journal of Qafqaz University, Azerbaijan.
- ERSÖZ, Süleyman, vd. (2009), “Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu İle Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri İle Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması”, **Int.J.Eng.Research & Development**, Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale.
- ERTUĞRUL, İrfan, (2004), **Toplam Kalite Kontrol ve Teknikleri**, Ekin Kitapevi, Ankara.
- ERTURGUT, Ramazan, (2012), **Toplam Kalite Yönetimi ve Liderlik**, Seçkin Kitapevi, Ankara.
- ESER, Zeliha, (2007), **Hizmetlerde Pazarlama İletişimi**, Siyasal Kitapevi, Ankara.
- GÖK, Sibel ve TAŞLIYAN, Mustafa, (2012), “Kamu ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti; Kahramanmaraş da Bir Alan Çalışması”, **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Kahramanmaraş.
- KARAHAN, Kasım, (2000), **Hizmet Pazarlaması**, Beta Basım A.Ş., Kırıkkale.
- KARAHASANOĞULLARI, Onur, (2002), “**Hizmet Ticareti Genel Anlaşması (Gats) Ve Kamu Hizmetleri**”, <http://80.251.40.59/politics.ankara.edu.tr/karahan/makaleler/gatsvekamuhizmetleri.pdf>, (10.02.2014).
- ÖZGÜVEN, Nihan, (2008), “Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama”, **Ege Akademik Bakış**, İzmir.
- ÖZTÜRK, Sevgi Ayşe, (2003), **Hizmet Pazarlaması**, Ekin Kitapevi, İstanbul.

- SAGNAK, Pınar, (2010), “Hastane İşletmelerinde Dış Kaynak Kullanımının Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmini Yaratılmasındaki Rolü ve Bir Pazarlama Aracı Olarak Kullanılması; Gata Hastanesi’nde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- SERİNYEL, Tuğba, (2002), “Bürolarda Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesinde Personelin Eğitime İlişkin Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**, Ankara.
- SEZGİN, Sibel, (2000), “Ankara’daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personel ve Yöneticilerin “Hizmet Kalitesi Bilinci” Açısından Değerlendirilmesi”, Master Tezi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- SEZER, Özcan, (2008), “Kamu Hizmetlerinde Müşteri(Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:4, Sayı:8
- SÜMER, Beyza, (2008), “Hizmetler Ticaretinde Fırsatlar ve Tehditler: AB ve Türkiye”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 10, Sayı:3, İzmir.
- ŞENTÜRK, Burçak, (2010), **Dama Stratejik Hizmet Yönetim Modeli**, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Tapu Sicil Tüzüğü**, 2013
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, **Gayrisafi Yurtiçi Hasıla Bilgi Notu 2. Üç Aylık Çeyrek 2013**, Reel Sektör AR-GE ve Uygulama Dairesi İktisadi Raporlama ve İstatistik Müdürlüğü, Ankara.
- TOP, Seyfi, (2009), **Toplam Kalite Yönetimi Bağlamında Sürekli İyileştirme Anlayışı**, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- UYGUÇ, Nermin, (1998), **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi**, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.
- www.tdk.gov.tr (05.02.2014)
- www.tkgm.gov.tr (20.02.2014)

www.duyguguncesi.net/?p=6099 (10.03.2014)

YEŞİL, Metin, (2010), **Tapu İşlemleri Uygulama ve Mevzuat**, Çizge Tanıtım ve Matbaacılık Ltd.Şti., İstanbul.

DİZİN

A

Algılama, x, 68

D

Değişkenlik, vii, 14

E

Empati, 19, 61

GGüven, 19, 61, 68, 70, 71, 72, 74, 76,
77, 78, 79, 81, 82, 83**H**Heveslilik, 19, 61, 68, 70, 71, 72, 74,
76, 77, 78, 79, 81, 82, 83
Hizmet, 5, 6, v, vii, x, xi, xii, 3, 4, 5, 6,
7, 8, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 52,
53, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 71, 72, 74,
76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 85, 111,
112, 113, 114**K**Kalite, v, vii, viii, ix, x, xi, xii, 15, 16,
17, 18, 22, 24, 34, 36, 53, 54, 55, 56,
60, 72, 74, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 111,
112, 114**S**Servqual, 5, 6, v, vi, ix, 58, 60, 63, 112
Somutluk, 68, 69, 71, 72, 74, 76, 77, 78,
79, 81, 82, 83
Soyutluk, vii, 13**T**Tapu, 5, 6, v, viii, x, xi, xii, 1, 27, 28,
29, 30, 33, 34, 37, 38, 40, 41, 42, 43,
44, 45, 46, 47, 48, 58, 63, 65, 68, 69,
70, 71, 72, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 81,
82, 83, 84, 85, 87, 88, 89, 90, 91, 92,
93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101,
102, 103, 104, 105, 106, 107, 108,
109, 110, 111, 114, 115