



## HİZMET KALİTESİNDE YENİ BİR BOYUT: BİLGİLENDİRME\*

**Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul ÇAVDAR**  
YYÜ İİBF İşletme Bölümü

**Emrullah KIPÇAK**  
YYÜ İİBF İşletme Bölümü

**Erhan ÖNAL**  
YYÜ İİBF İşletme Bölümü

### Özet

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile birlikte günümüz bilgi çağı olarak adlandırılmaktadır. İnsanlar merak ettikleri her konuya ilişkin bilgiye çok kolay bir şekilde ulaşmaktadır. Süreçlere ilişkin belirsizlikler insanlarda kaygıya neden olmaktadır. Bu çalışma hizmet kalitesini anlamak ve ölçmek üzere Parasuraman vd. (1985) tarafından geliştirilen beş hizmet kalitesi boyutuna ek olarak “bilgilendirme” boyutunun hizmet kalitesi açısından önemini araştırmak üzere yapılmıştır. Çalışmada bilgilendirme boyutunu test etmek üzere, icra daireleri ve sosyal yardım hizmetleri olmak üzere iki farklı alanda yapılmış araştırma sonuçlarına yer verilmiştir. Yapılan analizler “bilgilendirme”nin hizmet kalitesi açısından önemini ortaya koymaktadır.

**Anahtar kelimeler:** Hizmet kalitesi, Bilgilendirme, İcra daireleri, Sosyal yardımlar

\* Bu çalışma Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimince Desteklenmiştir. Proje Numarası: SAP-2017-6040.



## A NEW DIMENSION ON SERVICE QUALITY: INFORMING

### Abstract

Along with the developments on information and communication technologies, today is called information age. People can easily reach the knowledge about every subject they are curious about. Uncertainties about the processes cause concern in people. In addition to the five service quality dimensions developed by Parasuraman et al.(YEAR) to understand and measure service quality, this study was conducted to investigate the importance of the “information” dimension. In the study, results of research conducted in two different areas, namely the executive offices and social welfare services, were used to test the information dimension. Analyzes made indicate the importance of “information” in terms of service quality.

**Keywords:** Service quality, informing, executive offices, social welfare

### Giriş

Günümüz işletmeleri yoğun rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmek için bir yandan maliyetleri minimize etmeye çalışırken diğer taraftan müşteri memnuniyetini sağlamak üzere ürün kalitesini sürekli artırmaya çalışmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde kaliteyi yakalayabilmek ve sürdürebilmek yoğun çaba gerektirmektedir. Kaliteyi artırabilmek için kalite kavramının ve kaliteyi oluşturan unsurların anlaşılması gerekmektedir. Literatürde hizmet kalitesini tanımlamaya ve ölçmeye yönelik birçok çalışma bulunmakta olup, Parasuraman vd. (1985) tarafından tanımlanan kalite boyutları ve geliştirilen SERVQUAL ölçeği en çok kabul görenlerden biridir.

### Hizmet Kavramı ve Özellikleri

Hizmet kavramının ekonomik ve sosyolojik değişmelere göre çok farklı şekillerde ele alınması farklı tanımlara yol açmıştır. Klasik ekonomistlerden Adam Smith hizmeti “maddi çıktısı olmayan faaliyetler” olarak tanımlarken, Jean-Baptiste Say “mallara belli bir fayda ekleyen tüm üretim dışı faaliyetler” olarak, Alfred Marshall ise “üretildiği anda tüketilen faaliyetler” olarak tanımlamıştır (Gümü, vd. 2007: 10).

Amerikan Pazarlama Birliği de hizmetleri, “satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, ya da doygunluklardır” diye tanımlamıştır (Öztürk, 1998: 3).

Hizmetler, soyut oldukları için tüketiciler tarafından bir fayda ya da bir tatmin olarak adlandırılırlar. Bu anlamda yapılan tanımlardan birisine göre; hizmet, insan ve makineler tarafından insan gayretiyle



üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan ve fiziksel olmayan ürünlerdir (Karahan, 2006: 27).

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

İnsanların farklı ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde sunulan hizmetler, birbirlerinden farklı olmalarına rağmen ortak özelliklere sahiptirler. Bu özellikler:

**Dokunulmazlık:** Soyutluk diye de bilinen bu kavram hizmetleri mallardan ayıran en temel özelliktir. Hizmetler, genelde insanların beş duyu organıyla algılayamadığı soyut nitelikteki etkinliklerdir. Tüketiciler hizmetlere fiziksel olarak sahip olamazlar ve hizmetlerin değerini ve niteliğini ancak hizmetlerin tüketildiği süreçte değerlendirebilirler (Gümüş, vd. 2007: 16).

**Türdeş Olmama (Heterojenlik):** Hizmetlerin standartlaştırılmamasını açıklayan önemli bir özelliktir. Özellikle de emek yoğun hizmetlerde, aynı tür hizmeti sağlamak oldukça zordur. Farklı kişilerin, farklı müşterilere, farklı zamanlarda verdikleri hizmetlerin standartlaştırılması neredeyse olanaksızdır (Gümüş, vd. 2007: 20).

Özellikle müşteriyle birden fazla hizmet personeli ilgileniyorsa hizmet performansının tutarlılığında problemlerin yaşanma olasılığı yüksektir (Örs, 2007: 19).

Türdeş olmamanın diğer bir nedeni farklı müşterin beklentileri ve hizmet deneyimlerinin birbirinden farklı olmasıdır (Öztürk, 1998: 8).

**Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim (Ayrılmazlık):** Mamullerin üretim ve satış sürecinde mamuller, önce üretilir, sonra stoklanır ve daha sonra satılırlar. Ancak hizmetler önce satışa konu olur, sonra eş zamanlı olarak üretilir ve tüketilirler (Örs, 2007: 19).

**Dayanaksızlık:** Dayanaksızlık (bekletilememe, stoklanamama) hizmetlerin yeniden kullanım veya ileri bir tarihte kullanılmak üzere



saklanılamayacağı, satılamayacağı ya da geri iade edilemeyeceğini ifade eder (Gümü, vd. 2007: 21-22).

**Sahiplik:** Müşteriler hizmetlerin mülkiyetlerini satın alamazlar. Sadece değer yaratan bir sunu satın alabilirler (Gümü, vd. 2007: 18).

Bir malı satın alan kişi o malın sahibi olur, hizmet sektöründe ise ancak bir kolaylıktan, tesisten belirli bir süre faydalanılabilir (Öztürk, 1998: 7-11).

### **Hizmetlerin Sınıflandırılması**

Hizmet kavramının tanımlanmasında yaşanan karmaşa, kapsamını belirleme ve sınıflandırma alanlarına da yansımıştır. Esasen bin bir farklı çeşidi olan hizmetler farklı yazarlarca farklı esaslara göre sınıflandırılmıştır. Hizmetlerin sınıflandırılmasında en yaygın kullanılan ölçüt, gerçekleştirilen “faaliyet/eylem türünün” belirlenmesidir (Gümü, vd. 2007: 13).

Farklı araştırmacılar, hizmetlerin sınıflandırılmasında birbirinden farklı yaklaşımlarda bulunmuşlardır. Kapsamlı bir sınıflandırmaya göre hizmet sektörü dört ana gruba ve yirmi yedi alt gruba ayrılmaktadır. Bu gruplandırmaya göre hizmetler (Karahan, 2006: 30-31):

**Üretici hizmetler;** bankacılık ve finansman hizmetleri, sigorta, gayrimenkul alım satımı, mühendislik ve mimarlık hizmetleri, muhasebe, çeşitli ticari hizmetler, hukuki hizmetler.

**Dağıtıcı hizmetler;** ulaştırma ve depolama, haberleşme, toptan ticaret, perakende ticaret.

**Kişisel hizmetler;** ev hizmetleri, otel ve konaklama hizmetleri, yeme ve içme hizmetleri, tamir bakım hizmetleri, yıkama ve kuru temizleme hizmetleri, eğlence ve güzellik vb. hizmetler,

**Sosyal hizmetler;** sağlık hizmetleri, sosyal güvenlik hizmetleri, yaşlı bakımı hizmetleri, muhtaç çocuklara bakım hizmetleri, hastaneler, eğitim hizmetleri, din hizmetleri, dernek ve vakıf hizmetleri, posta hizmetleri, kamu hizmetleri, çeşitli mesleki ve sosyal hizmetler.

### **LİTERATÜR ARAŞTIRMASI**

Hizmet kalitesini anlamaya yönelik olarak birçok çalışma yapılmıştır. Hizmetin özellikleri ve hizmet sektörünün genişliği tüm hizmet sektörlerini kapsayacak bir tanımlama yapılmasını zorlaştırmaktadır.

Hakkında fikir birliğine varılmış bir tanım olmamasına



rağmen hizmet kalitesi, hizmetten faydalanmadaki kolaylık, iletişim araçlarının açıklığı, hizmet sunanların nezaketi, uzmanlıkları ve empati yetenekleri, hizmetin müşteri gereksinimlerine hangi ölçüde cevap verdiği, hizmet sayesinde elde edilen sonuçların mükemmelliği ve ivediliği ile ilgili bir kavramdır (Gümüş, vd. 2007: 125).

Başka bir tanıma göre ise hizmet kalitesi, müşteri ihtiyaçlarının, isteklerinin, arzularının ve beklentilerinin karşılanması ve ötesine geçilmesi olarak değerlendirilmektedir (İslamoğlu, vd. 2006: 138).

Gronroos (1984) hizmet kalitesini teknik kalite ve fonksiyonel kalite olarak iki kategoride incelemiştir. Teknik kalite, başlıca müşterinin hizmetten ne aldığına; fonksiyonel kalite ise, hizmet sunum sürecine odaklanmaktadır (Parasuraman, 1985).

Hizmetin soyutluk, önceden denenemezlik, stok edilememe, üretim ve tüketimin eşzamanlı oluşu gibi kendine has özellikleri nedeniyle hizmet işletmelerinde müşteri memnuniyeti güçleşmektedir. Tüketicinin eğitim düzeyi, sosyo-ekonomik durumu, ruhsal yapısı gibi faktörler müşteri memnuniyetinde hizmet kalitesi açısından önemli belirleyicilerdir (Akyüz, 2015: 31).

Hizmet kalitesi; müşterilerin hizmet sağlayıcısından beklentileri ile hizmet sağlayıcısının gerçek performansının karşılaştırılması sonucu belirlenir (Çatı, vd. 2008: 241).

Beklentilerin aşılması durumunda, hizmetin kalitesi yüksek olarak algılanmakta iken beklentilerin karşılanmaması durumunda, hizmet kalitesi kabul edilemez olarak değerlendirilmektedir. Eğer beklentiler, algılanan hizmet ile karşılanırsa hizmet kalitesi tatmin edici olarak görülmektedir (Gümüş, vd. 2007: 126).

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

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



### Hizmet Kalitesi Boyutları

Literatürde geliştirilen çok sayıda hizmet kalitesi ölçüm modeli bulunmaktadır. Bu modellerin bazıları; SERVQUAL, Gronroos, Kritik Olay Yöntemi ve Servperf modelleridir. SERVQUAL modeli bu modeller arasında en yaygın olarak kullanılanlardan biridir. (Kozak, 2011: 186).

Parasuraman ve diğerleri hizmet alanlarında (bankacılık, kredi kartı hizmetleri, komisyonculuk, tamir ve bakım hizmetleri, uzun mesafe telefon hizmetleri) her biri üç odak grup olmak üzere toplam 12 grup üzerinde çalışmalar yapmışlardır (Gümüş, vd. 2007: 132). Çeşitli kriterler gözetilerek yapılan çalışmalar sonucunda fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yetenek, nezaket, inanılrlık, güvenlik, ulaşılabilirlik, iletişim ve müşteriye anlamak olarak isimlendirilen, müşteri beklentileri ile onların algılamaları arasındaki farkı yedili bir ölçekte ölçen ve hizmet kalitesini belirleyecek düzeyde on boyut ortaya çıkarmışlardır. (Parasuraman, 1988).

Parasuraman ve diğerleri bir süre sonra 10 boyut ve 97 çift önermeden oluşan hizmet kalitesi ölçeğini faktör analizi ile değerlendirmiş ve böylelikle SERVQUAL adı verilen beş boyut ve 22 çift önermeden oluşan hizmet kalitesi ölçüm aracını geliştirmişlerdir.

Yeni ölçekte 10 boyut arasındaki fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik korunmuş bunun dışında kalan boyutlar güvence ve empati boyutlarıyla ölçeğe dâhil edilmiştir.

Güvence boyutunun içinde inanılrlık, güvenlik, yetenek ve nezaket; empati boyutu içinde ise müşteriye anlama, ulaşılabilirlik ve iletişim boyutları yer almaktadır (Parasuraman 1985). Bu tanımlama aşağıdaki tablodaki gibi özetlenebilir:

**Şekil 1. 1: Yeni SERVQUAL Boyutları**

Yeni SERVQUAL Boyutları					
Beş Boyut On Boyut	Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	Heveslilik	Güvence	Empati
Fiziksel Özellikler	■				
Güvenilirlik		■			
Heveslilik			■		
Yetenek Nezaket İnanılrlık Güvenlik				■	
Ulaşılabilirlik İletişim Müşteriye Anlama					■



**Fiziksel Özellikler:** Fiziksel olanaklar, ekipmanlar, hizmet ile ilgili diğer araçlar, çalışanların giyimi, dekorasyon ve iletişim araçları olarak tanımlanmaktadır.

**Güvenilirlik:** Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği ve müşterilerin yaşadığı problemlerin çözümü gibi konuları içermektedir. Performansın sürekliliği gerekmektedir.

**Heveslilik:** Müşterilere yardım etme isteğinin bulunması, hizmetin doğru ve hızlı bir şekilde verilmesini içermektedir.

**Güvence:** Çalışanların bilgili ve nazik olması, müşterilerde güven duygusu oluşturabilme becerileri, işgörenlerin müşteri sorularına cevap verebilme durumu bu kapsamda değerlendirilmektedir. (Kozak, vd. 2011: 188-189).

Güvence boyutu, şu dört boyutu kapsamaktadır:

- **Yetenek:** Çalışanların hizmetlerde gerekli becerilere sahip olması ve bunları bilgileriyle pekiştirmelerini ifade eder.
- **Nezaket:** Personellerin müşterilerle temasındaki incelik, düşünce, saygı ve samimiyeti içermektedir.
- **İnanılrlık:** Hizmetten faydalananlara karşı gösterilen dürüstlüğü ve müşterilerin bu dürüstlüğe inanmalarını ifade eder.
- **Güvenlik:** Hizmetten faydalananların herhangi bir tehlike, risk ve şüphe içerisine düşmemelerini içermektedir (Baca, 2006).
- **Empati:** Hizmet sunanların kendilerini müşterilerini yerine koyabilmelerini, her bir müşteriye bireysel olarak ilgi göstermelerini ve müşteri gereksinimlerinin iş görenlerce bilinmesini içermektedir (Kozak, vd. 2011: 188-189).

Empati boyutu, şu üç boyutu kapsamaktadır:

- **Ulaşılabilirlik:** Faydalanılmak istenilen hizmete kolay bir şekilde erişebilmeyi ve gerekli teması kurabilmeyi ifade eder.
- **İletişim:** Çalışanların hizmetten faydalananlarla aynı dili konuşabilmeleri, onları dinlemeleri ve anlamalarıdır.
- **Müşteriyi anlama:** Müşterileri ve onların ihtiyaçlarını bilmek için çaba göstermeyi ifade eder (Baca, 2006).

Son yıllarda SERVQUAL ölçeği sık sık müşteri memnuniyeti ölçmek için kullanılmaktadır. Araştırmacılar SERVQUAL ölçeğinin



kullanılmakta olan tarzını müşteri memnuniyeti için desteklemektedirler. Bu arada araştırmacılar bu ölçeklerin geliştirilmesi için daha çok araştırmanın yapılması gerektiğini önermişlerdir (Grupta, 2005).

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

Parasuraman vd. (1985) hizmet kalitesini beklenen ile algılanan hizmet arasındaki fark olarak kabul ederken, SERVQUAL ölçeğini desteklemeyen Cronin ve Taylor (1994), hizmetin kavramsallığını ve ölçümü ile müşteri memnuniyeti ve satın alma eğilimi arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırmalarda hesaplanmış farklılık değerlerini algılarla karşılaştırdıktan sonra, algıların hizmet kalitesi ölçümü için daha iyi bir gösterge olduğu sonucuna varmışlardır ve sadece performansa dayalı ölçüm aracı olan Servperf'i geliştirmişlerdir

Cronin ve Taylor(1994), ankete cevap veren kişinin performans değerlendirmesinin zaten beklentinin içinde yer aldığını öne sürmüşler böylelikle sadece performansı ölçmeye yönelik SERVPERF yöntemini önermişlerdir.

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

İki ölçek arasındaki diğer bir farklılık ise boyutlara ilişkindir. Cronin ve Taylor SERPERF modelinin SERVQUAL modelinin aksine beş değil tek boyuttan oluştuğunu belirtmektedir. Bununla birlikte Bülbül ve Demirer (2008) yaptıkları çalışmada SERPERF ölçeğinin de beş boyuttan oluştuğunu ortaya koymuşlardır.

## YÖNTEM

Literatürde hizmet kalitesini anlamaya ve ölçmeye yönelik birçok çalışma olup bunlardan en çok kabul gören SERVQUAL yöntemi ve beşli kalite boyutu tanımlamasıdır. Bu yöntem hizmet





kalitesini anlama açısından büyük ölçüde faydalı olmakla birlikte hizmet kalitesini anlama açısından yeterli olduğunu söyleyemez. Hizmet sektörü çok geniş bir alana yayılmış olup, hizmet kalitesini anlayabilmek için tüm bu alanlara ilişkin çalışmalar yapılmalıdır.

İçinde bulunulan dönem bilgi çağı olarak isimlendirilmekte ve bilgi en önemli kaynak olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanlar hakkında bilgi sahibi olmadıkları şeylerden kaygılanmakta geleceği planlayabilme adına süreçlere ilişkin olumlu ya da olumsuz koşullara ilişkin bilgilere sahip olmak istemektedir. İnsanların hizmetin içeriği ve hizmet sürecine ilişkin bilgiye sahip olmalarının hizmet kalitesi algısını etkilediği düşünülmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı hizmet kalitesinde önemli olduğu düşünülen ancak daha önce değerlendirilmemiş olan “bilgilendirme”nin, hizmet kalitesi açısından önemini test edilmesidir. Bilgilendirmenin hizmet kalitesi açısından önemini test etmek üzere, farklı bir çalışmanın parçası olarak, daha önce SERVQUAL yöntemi ile değerlendirilmemiş iki hizmet alanı tercih edilmiştir. Bu amaçla sosyal yardım hizmetleri ve icra dairesi hizmetleri alanında iki ayrı uygulama yapılmıştır. Bilgilendirme boyutuna ilişkin sonuçlara bu çalışmada yer verilmiş olup, icra dairelerinde ve sosyal yardım hizmetlerinde kalite düzeyinin değerlendirilmesine ilişkin sonuçlar iki farklı çalışma olarak ayrıca değerlendirilmiştir.

### **Sosyal Yardım Hizmetleri**

Sosyal hizmetlerin, doktrinde ve uygulamada çeşitli tanımları bulunmaktadır, Toplumun kendi ellerinde olmayan nedenlerle yoksul ve muhtaç duruma düşen ya da bedenlen veya ruhen bir eksikliğe uğrayan bireylerine, ülkenin genel şartları çerçevesinde insana yaraşır, çevreleri ile uyumlu bir hayat sürdürebilmeleri için maddi ve manevi, ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik, devlet ve gönüllü özel kuruluşlar tarafından sağlanan hizmetlere sosyal hizmetler denilmektedir (Uğur, 2013: 76-77).

Sosyal hizmetleri, nitelikleri itibarıyla ikiye ayırmak mümkündür. Bunlar;

Sosyal refah karakterli sosyal hizmetler ile sosyal yardım karakterli sosyal hizmetlerdir.

Sosyal refah karakterli sosyal hizmetler; yoksul durumda bulunmamakla beraber, değişik türlerde yönlendirme, rehberlik, psikolojik destek gibi özel ihtisas hizmetlerine yönelik manevi yardım hizmetleridir.



Sosyal yardım karakterli sosyal hizmetler ise; ekonomik yetersizlikleri nedeniyle geçinme imkânı olmayan yoksullara maddi ve manevi yardım yapılmasıdır (Uğur, 2013: 80).

Sosyal yardımlar “iktisadi ve sosyal bakımdan korunmaya muhtaç kişilere, kendilerinden herhangi bir katkıda bulunmaları beklenmeksizin insani veya sosyal amaçlarla yapılan yardımlar, sağlanan maddi destekler” olarak tanımlanmaktadır. Yine sosyal yardımlar için “karşılık söz konusu olmaksızın ihtiyaç içinde bulunan fertlere devlet veya gönüllü kuruluşlarca yapılan yardımlar” şeklinde bir tanımlama da yapılmaktadır (Acar, vd. 2013: 46). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), sosyal yardımı; vergi gelirlerinden karşılanan, asgari ihtiyaç standartlarına uygun ve yeterli miktarda olan, kanunen düşük gelirli kimselere sağlanan hizmet veya program olarak tanımlanmaktadır. Sosyal yardımların temel amacı, muhtaçlık veya yoksulluk içinde bulunan kişilerin, muhtaçlık koşulları ortadan kalkıncaya kadar ve yaşamsal ihtiyaçları karşılayabilecek duruma gelinceye kadar gelir güvencelerinin sağlanmasıdır. Sosyal yardımlar, tek başına yoksulluk sorununun çözümü olmamasına karşın, yoksul bireylerin kısa vadede en büyük desteğidir (Uğur, 2013: 93-94).

### **İcra Dairesi Hizmetleri**

İcra hukukunda, borçların zorla yerine getirilmesini sağlayan Devlet organlarının tümüne icra teşkilâtı denir. İcra teşkilâtı üç bölümde incelenmektedir (Kuru, vd. 2012 s.41):

- 1) İcra dairesi,
- 2) İcra mahkemesi ve
- 3) Yargıtay’ın icra-ıflâs işleri ile görevli hukuk daireleri.

İcra teşkilâtının en önemli organı icra daireleridir. İcra daireleri, icra hukuku alanında birinci derecede görevlidir. Hangi takip yolu seçilirse seçilsin, başvurulacak ilk yer icra dairesidir. İcra hukukunda icra takibi başlatabilmek için icra takip talebi ile icra dairesine başvurulur; bunun üzerine icra dairesi, borçluya ödeme veya icra emri gönderir; ödeme (veya icra) emri borçlunun eline ulaştığında süresi içinde itiraz edilmez ya da buna ilişkin dava açılmaz ise kesinleşir. Bunun üzerine para alacaklarında borçlunun mallarını haczeder, satar ve elde edilen para ile alacaklının alacağını öder; konusu paradan başka bir şey olan ilâmları ise zorla icra eder (Kuru, vd. 2004: 68).

İcra dairesi bağımsız olup, yaptığı işlemlerden dolayı her daire ve makam ile doğrudan doğruya haberleşebilir, yazışma yapabilir. İcra dairesi, kendisine verilmiş görevleri doğrudan doğruya kendisi yapar. İcra dairesi görevini yaparken kanuna aykırı hareket ederse, yaptığı



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

### Örneklem

Çalışma iki farklı hizmet alanında yapılmış olup her iki alan için, ilgili hizmetlerden faydalanan kişiler arasından rassal olarak iki farklı örneklem seçilmiştir. Sosyal hizmet alanında 385, icra dairesi hizmetleri alanında 400 anket uygulanmıştır. Her iki alanda da SERVQUAL ölçeğinin beş boyutunu değerlendiren 22 soruya ek olarak bilgilendirme boyutunu ölçen 4 soruya yer verilmiştir. Bilgilendirmeye ilişkin sorularla hizmetin içeriği ve işleyiş sürecine ilişkin bilgilendirme düzeyi ölçülmek istenmektedir. Bu amaçla sorulan sorular:

- Kurumda bilgi alınabilecek birimler varlığı,
- Hizmetten yararlanma koşullarına ilişkin gerekli bilgilendirmenin yapılması,
- Devam eden süreçlerin durumuna ilişkin bilgilendirme yapılması ve
- Hizmetle ilgili bilgi kaynaklarının yeterli olmasıdır.

Ankete katılanlardan anket sorularına ilişkin önem değerlendirmeleri yapmaları istenmiştir. Önem değerlendirmelerinde 5'li likert ölçeğinden faydalanılmıştır. Sonuçlar SPSS programı ile analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

### ARAŞTIRMA BULGULARI

Uygulanan anketlere ilişkin frekans tabloları aşağıdaki gibidir:

**Tablo 1:** Frekans Tablosu

	İcra daireleri		Sosyal yardımlar	
	Frekans	%	Frekans	%
<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	318	79,5	233	60,51
Kadın	82	20,5	152	39,48
<b>Yaş</b>				
18-25	105	26,25	25	6,49
26-35	222	55,5	87	22,59
36-45	63	15,75	117	30,38



46-55	7	1,75	95	24,67
56 ve üstü	3	0,75	61	15,83
<b>Eğitim</b>				
İlköğretim	6	1,5	184	47,79
Lise	58	14,5	159	41,29
Yüksekokul	27	6,75	9	2,33
Üniversite	280	70	30	7,79
Lisansüstü	29	7,25	3	0,77

### Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha değeri, icra dairelerine yönelik anket verilerinin güvenilirlik analizinde 0,91, sosyal hizmet anket verilerine ilişkin güvenilirlik analizinde ise 0,96 olarak bulunmuştur. Her iki ölçeğin güvenilirliği de yüksektir ve 26 değerlendirme sorusuna ilişkin değerlendirmelerin herhangi birinin modelden çıkarılması sonucunda Cronbach's Alpha değerini artırmadığı görülmektedir. Her iki ankette de ölçeğin güvenilirliğini azaltan bir soru yoktur.

### Kalite Boyutlarının Önem Ortalamalarına İlişkin Analizler

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

**Tablo 2:** Kalite Boyutları Önem Değerlendirme Ortalamaları

Kalite boyutu	İcra daireleri (n=400)				Sosyal hizmetler (n=385)			
	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	P	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	4,45	0,629	0,031	0,000	4,35	0,691	0,035	0,011
Güvenilirlik	4,33	0,606	0,030		4,47	0,618	0,032	
Heveslilik	4,64	0,520	0,026		4,48	0,623	0,032	
Güvence	4,55	0,569	0,028		4,48	0,626	0,032	
Empati	4,59	0,534	0,027		4,47	0,643	0,033	
Bilgilendirme	4,63	0,477	0,024		4,52	0,671	0,034	
Toplam	4,53	0,569	0,012		4,46	0,647	0,013	

Tablo incelendiğinde kalite boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerinin ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Kalite boyutlarının icra daireleri hizmet kalitesi önem değerlendirme ortalamalarına bakıldığında en yüksek ortalamaların heveslilik ve bilgilendirme boyutlarının olduğu, bunları sırasıyla güvence, empati, fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutlarının izlediği görülmektedir.

Sosyal hizmetlerde ise bilgilendirme boyutun en yüksek ortalamaya sahip olduğu, bunu sırasıyla güvence, heveslilik, güvenilirlik, empati, fiziksel özellikler boyutunun izlediği görülmektedir.

**Tablo 3: Kalite Boyutlarının Birbirlerine Göre Ortalama Farkları**

X	Y	İcra daireleri (n=400)			Sosyal hizmetler (n=385)		
		Fark Ortalama (x-y)	Standart hata	P	Fark Ortalama (x-y)	Standart hata	P
Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	0,121	0,039	0,027	-0,121	0,047	0,100
	Heveslilik	-0,197	0,039	0,000	-0,127	0,047	0,070
	Güvence	-0,108	0,039	0,070	-0,131	0,047	0,056
	Empati	-0,142	0,039	0,004	-0,118	0,047	0,115
	Bilgilendirme	-0,182	0,039	0,000	-0,167	0,047	0,005
Güvenilirlik	Fiziksel Özellikler	-0,121	0,039	0,027	0,121	0,047	0,100
	Heveslilik	-0,318	0,039	0,000	-0,007	0,047	1,000
	Güvence	-0,229	0,039	0,000	-0,010	0,047	1,000
	Empati	-0,263	0,039	0,000	0,007	0,047	1,000
	Bilgilendirme	-0,303	0,039	0,000	-0,047	0,047	0,978
Heveslilik	Fiziksel Özellikler	0,197	0,039	0,000	0,127	0,047	0,070
	Güvenilirlik	0,318	0,039	0,000	0,007	0,047	1,000
	Güvence	0,089	0,039	0,212	-0,004	0,047	1,000
	Empati	0,055	0,039	0,735	0,009	0,047	1,000
	Bilgilendirme	0,014	0,039	0,999	-0,040	0,047	0,955
Güvence	Fiziksel Özellikler	0,108	0,039	0,070	0,131	0,047	0,056
	Güvenilirlik	0,229	0,039	0,000	0,010	0,047	1,000
	Heveslilik	-0,089	0,039	0,212	0,004	0,047	1,000
	Empati	-0,034	0,039	0,953	0,013	0,047	1,000
	Bilgilendirme	-0,075	0,039	0,406	0,036	0,047	0,971
Empati	Fiziksel Özellikler	0,142	0,039	0,004	0,118	0,047	0,115
	Güvenilirlik	0,263	0,039	0,000	-0,003	0,047	1,000
	Heveslilik	-0,055	0,039	0,735	-0,009	0,047	1,000
	Güvence	0,034	0,039	0,953	-0,013	0,047	1,000
	Bilgilendirme	-0,040	0,039	0,910	-0,049	0,047	0,898
Bilgilendirme	Fiziksel Özellikler	0,182	0,039	0,000	0,167	0,047	0,005
	Güvenilirlik	0,303	0,039	0,000	0,047	0,047	0,918
	Heveslilik	-0,014	0,039	0,999	0,040	0,047	0,955
	Güvence	0,075	0,039	0,406	0,036	0,047	0,971
	Empati	0,040	0,039	0,910	0,049	0,047	0,898

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

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

Sosyal hizmetlerde ise en yüksek önem düzeyine sahip olan bilgilendirme boyutu ve en düşük önem düzeyine sahip olan fiziksel özellikler boyutu ile aralarındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu gözükmemektedir ( $p<0,05$ ). Kalite boyutlarının birbirlerine göre ortalama farklarına bakıldığında en önemli kalite boyutunun bilgilendirme boyutu olduğu, bunu sırasıyla güvence, heveslilik, güvenilirlik, empati, fiziksel özellikler boyutlarının izlediği görülmektedir. Bununla birlikte en yüksek değerlendirmeye sahip olan bilgilendirme boyutunun güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati boyutlarının önem ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsızdır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 4:** Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

KB	Cinsiyet	İcra daireleri (n=400)				Sosyal hizmetler (n=385)			
		N	Ortalama	Standart Hata	P	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	Erkek	318	4,32	0,034	0,871	233	4,22	0,045	0,086
	Kadın	82	4,33	0,063		152	4,23	0,056	
Güvenilirlik	Erkek	317	4,63	0,028	0,584	233	4,50	0,043	0,240
	Kadın	82	4,67	0,059		152	4,42	0,045	
Heveslilik	Erkek	318	4,54	0,032	0,619	233	4,48	0,045	0,789
	Kadın	82	4,58	0,062		152	4,47	0,042	
Güvence	Erkek	318	4,58	0,028	0,822	233	4,50	0,044	0,411
	Kadın	82	4,60	0,066		152	4,45	0,045	
Empati	Erkek	318	4,44	0,033	0,752	233	4,51	0,044	0,112
	Kadın	82	4,46	0,071		152	4,40	0,048	
Bilgilendirme	Erkek	318	4,61	0,026	0,353	233	4,54	0,047	0,441
	Kadın	82	4,66	0,048		152	4,48	0,049	

Tablo incelendiğinde cinsiyet açısından gerek icra dairesi hizmetleri gerekse sosyal hizmetlerde kalite boyutlarına ilişkin önem değerlendirmeleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ( $P>0,05$ ). Kalite boyutları kadınlar ve erkekler tarafından benzer önem düzeyinde değerlendirilmiştir.

**Tablo 5:** Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

KB	Yaş	N	Ortalama	Standart Hata	P	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	18-25	105	4,31	0,065	0,897	25	4,78	0,078	0,000
	26-35	222	4,31	0,039		87	4,50	0,072	
	36-45	63	4,34	0,074		117	4,41	0,065	
	46-55	7	4,53	0,176		95	4,24	0,059	
	56 ve üstü	3	4,41	0,220		61	4,01	0,136	
Güvenilirlik	18-25	105	4,64	0,051	0,080	25	4,71	0,074	0,000
	26-35	221	4,68	0,029		87	4,63	0,049	
	36-45	63	4,54	0,087		117	4,62	0,049	
	46-55	7	4,22	0,306		95	4,31	0,060	
	56 ve üstü	3	4,80	0,115		61	4,10	0,147	
Heveslilik	18-25	105	4,54	0,062	0,721	25	4,83	0,043	0,000
	26-35	222	4,58	0,034		87	4,62	0,047	
	36-45	63	4,48	0,079		117	4,54	0,052	
	46-55	7	4,42	0,223		95	4,38	0,062	
	56 ve üstü	3	4,50	0,288		61	4,16	0,157	
Güvence	18-25	105	4,56	0,059	0,306	25	4,87	0,039	0,000
	26-35	222	4,62	0,032		87	4,57	0,052	
	36-45	63	4,50	0,075		117	4,59	0,043	
	46-55	7	4,82	0,105		95	4,37	0,062	
	56 ve üstü	3	4,33	0,220		61	4,15	0,168	
Empati	18-25	105	4,44	0,070	0,934	25	4,84	0,050	0,000
	26-35	222	4,46	0,038		87	4,56	0,057	
	36-45	63	4,41	0,070		117	4,55	0,055	
	46-55	7	4,60	0,107		95	4,35	0,058	
	56 ve üstü	3	4,40	0,200		61	4,21	0,161	
Bilgilendirme	18-25	105	4,61	0,049	0,926	25	4,87	0,041	0,000
	26-35	222	4,63	0,031		87	4,64	0,047	
	36-45	63	4,62	0,059		117	4,64	0,052	
	46-55	7	4,75	0,064		95	4,36	0,071	
	56 ve üstü	3	4,50	0,250		61	4,20	0,173	

Tablo incelendiğinde icra dairesi hizmetlerinde hizmet kalitesi boyutları önem dereceleri açısından yaş gruplarına göre ortalamalar

arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. ( $P>0,05$ ) Sosyal yardımlarda ise tüm kalite boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerinin yaş gruplarına göre farklılık arz ettiği ve bu farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Belirtilen kalite boyutları açısından sosyal hizmetlerde hizmet kalitesine göre önem değerlendirmesinde yaş grupları artıka önem değerlendirmelerinin düştüğü anlaşılmakta, en küçük yaş aralığına sahip bireylerin hizmet kalitesi boyutlarını daha önemli olarak değerlendirdikleri görülmektedir.

**Tablo 6:** Kalite Boyutları Önem Düzeyinin Eğitim Durumlarına Göre Değerlendirilmesi

KB	Eğitim Durumu	İcra daireleri (n=400)				Sosyal hizmetler (n=385)			
		N	Ortalama	Standart Hata	P	N	Ortalama	Standart Hata	P
Fiziksel Özellikler	İlk Öğretim	6	4,75	0,158	0,060	184	4,07	0,052	0,000
	Lise	58	4,22	0,087		159	4,60	0,045	
	Yüksek Okul	27	4,16	0,142		9	4,61	0,133	
	Üniversite	280	4,37	0,034		30	4,61	0,125	
	Lisans Üstü	29	4,21	0,128		3	4,50	0,000	
Güvenilirlik	İlk Öğretim	6	4,47	0,251	0,001	184	4,24	0,051	0,000
	Lise	58	4,51	0,086		159	4,70	0,033	
	Yüksek Okul	27	4,34	0,142		9	4,76	0,080	
	Üniversite	280	4,71	0,026		30	4,53	0,115	
	Lisans Üstü	29	4,58	0,116		3	4,80	0,115	
Heveslilik	İlk Öğretim	6	4,62	0,280	0,000	184	4,29	0,054	0,000
	Lise	58	4,36	0,099		159	4,65	0,035	
	Yüksek Okul	27	4,24	0,128		9	4,64	0,139	
	Üniversite	280	4,63	0,030		30	4,62	0,081	
	Lisans Üstü	29	4,53	0,091		3	4,67	0,167	
Güvence	İlk Öğretim	6	4,54	0,218	0,013	184	4,30	0,054	0,000
	Lise	58	4,43	0,094		159	4,65	0,036	
	Yüksek Okul	27	4,38	0,121		9	4,64	0,119	
	Üniversite	280	4,64	0,029		30	4,62	0,087	
	Lisans Üstü	29	4,59	0,075		3	4,67	0,167	
Empati	İlk Öğretim	6	4,60	0,163	0,012	184	4,27	0,055	0,000
	Lise	58	4,32	0,091		159	4,67	0,033	
	Yüksek Okul	27	4,21	0,153		9	4,62	0,127	



	Üniversite	28 0	4,51	0,032		30	4,57	0,120	
	Lisans Üstü	29	4,71	0,133		3	4,60	0,200	
Bilgilendirme	İlk Öğretim	6	4,83	0,105	0,020	184	4,33	0,060	0,000
	Lise	58	4,50	0,702		159	4,68	0,037	
	Yüksek Okul	27	4,45	0,101		9	4,75	0,093	
	Üniversite	28 0	4,66	0,026		30	4,71	0,069	
	Lisans Üstü	29	4,60	0,097		3	4,67	0,167	

Hizmet alanların eğitim düzeylerine ilişkin değerlendirmelerde, icra dairesi hizmetlerinde güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve bilgilendirme boyutlarının önem ortalamalarının birbirine göre farklı olduğu ve bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p<0,05$ ) Bilgilendirme boyutunun ilköğretim mezunları tarafından daha yüksek öneme sahip olduğu belirtilirken, diğer kalite boyutlarının ise üniversite mezunları tarafından daha önemli olarak değerlendirildiği görülmektedir.

Sosyal hizmetlerde ise tüm kalite boyutlarına ilişkin önem değerlendirmelerinde eğitim durumlarına göre farklılık arz ettiği ve bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). İncelenen kalite boyutları açısından eğitim düzeyi arttıkça kalite boyutlarına ilişkin önem değerlendirmeleri de artmaktadır.

## SONUÇ

Yapılan analiz sonuçları, insanların hizmetin içeriği ve hizmet sürecine ilişkin bilgilendirmeleri hizmet kalitesi açısından büyük ölçüde önemli olarak değerlendirdiğini göstermektedir. Bilgilendirme gerek icra dairesi hizmetleri gerekse sosyal yardım hizmetlerinde en önemli kalite boyutlarından biridir. Kalite boyutlarının önem düzeylerinin demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin analizlerde, icra dairesi hizmetleri açısından farklı cinsiyet ve yaş grupları açısından bir farklılık olmadığı, sosyal yardımlarda ise cinsiyete göre farklılık olmamakla beraber yaş ve eğitim durumu açısından grupların farklı değerlendirmeler yaptığı görülmektedir. Sosyal hizmetlerde yaş ilerledikçe önem değerlendirmeleri düşmektedir. İcra dairesi hizmetlerinde bilgilendirme boyutunun ilköğretim mezunları tarafından daha yüksek öneme sahip olduğu belirtilirken, diğer kalite boyutlarının ise üniversite mezunları tarafından daha önemli olarak değerlendirildiği görülmektedir. Sosyal hizmetlerde ise eğitim düzeyi arttıkça kalite boyutlarına ilişkin önem değerlendirmeleri de artmaktadır.

Bu çalışma bilgilendirmenin icra dairesi hizmetleri ve sosyal yardım kalitesindeki önemini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte bilgilendirmenin genel bir hizmet kalitesi boyutu olarak değerlendirilebilmesi için farklı hizmet sektörlerinde de araştırmalar yapılması gerekmektedir. Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olarak yapılacak yeni çalışmalarda bilgilendirme boyutu da dikkate alınmalı, regresyon analizi uygulanarak bilgilendirmenin genel memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisi belirlenmelidir.

### **Kaynakça**

- ACAR Hakan, NEGİZ Nilüfer, AKMAN Elvettin (2013), *Sosyal Politika ve Kamu Yönetimi Bileşenleriyle Sosyal Hizmet Temelleri ve Uygulama Alanları*, Maya Akademi, Ankara
- AKYÜZ Bülent (2015), “Sosyal Hizmet Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi Sosyal Hizmet Özel Sayısı*, ss.21-36, 2015.
- BACA David Ray (2006), “Dimensions of Service Quality of the University of Arizona Sponsored Projects Services Office Internal Customers” Doctoral Dissertation, Texas A&M University
- BÜLBÜL Hasan ve DEMİRER Ömür,(2008) “Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri SERVQUAL ve Serperf’in Karşılaştırmalı Analizi” *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 20
- CRONİN J.J ve Taylor: A (1992), “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension” *Journal of Marketing*, 56, 3
- CRONİN J.J ve Taylor: A (1994), “SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality” *Journal of Marketing*, , Vol 58, No: 1
- ÇAKMAKKAYA Baki Yiğit, BATUR Necat, AKPINAR Teoman, ERBAY Muteber, KOPUZ Ayşe (2015), *Adliye Binaları Ve Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara
- ÇATI Kahraman(Ed.), BAYDAŞ Abdulvahap(Ed), *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*, Asil Yayın Dağıtım, Ankara
- GÜMÜŞOĞLU Şevkinaz, PINAR İge, AKAN Perran, AKBABA Atilla (2007), *Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*, Detay Yayıncılık, Ankara
- GRONROOS, Christian (1994), “From Scientific Management to Service Management: A Management Perspective for the Age of Service Competition” *International Journal of Service Industry Management* Vol: 5, No: 1

- İSLAMOĞLU Hamdi, CANDAN Burcu, HACIEFENDİOĞLU Şenol, AYDIN Kenan (2006), *Hizmet Pazarlaması*, Beta Basım Yayım, İstanbul
- GUPTA Atul, McDANIEL Jason C. ve S. HERATH Kanthi (2005), “Quality Management in Service Firms: Sustaining Structures of Total Quality Service” *Managing Service Quality*, 15, 4
- KARAHAN Kasım (2006), *Hizmet Pazarlaması*, Beta Basım Yayım, İstanbul
- KOZAK Nazmi, ÖZEL Çağıl Hale, YÜNCÜ Deniz Karagöz (2011), *Hizmet Pazarlaması*, Detay Yayıncılık, Ankara
- KURU Baki (2004), *İcra Ve İflas Hukuku*, Türkmen Kitap Evi, İstanbul
- KURU Baki, ASLAN Ramazan, YILMAZ Ejder (2012), *İcra İflas Hukuku*, Yetkin Yayın Evi Ankara
- ÖRS Hüsniye (2007), *Hizmet Pazarlama Etkinliği ve Kalite*, Gazi Kitabevi, Ankara
- ÖZTÜRK Ayşe Sevgi (1998), *Hizmet Pazarlaması*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A. ve BERRY, L.L. (1985), “A conceptual model of service quality and its implications for future research” *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, pp. 41-50.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A. ve BERRY, L.L. (1988), “SERVQUAL: a Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-37.
- UĞUR Suat (2013), *Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri*, Ekin Basım Yayın, Bursa.