



ADLİ HİZMETLERİN KALİTESİNİN ARTIRILMASININ UNSURU OLARAK ADLİYELERİN FİZİKİ KOŞULLARI

AS AN ELEMENT TO INCREASE QUALITY OF FORENSIC SERVICES PHYSICAL CONDITIONS OF COURT HOUSE

Baki Yiğit ÇAKMAKKAYA *
Necat BATUR **
Teoman AKPINAR ***

Öz

Toplam kalite yönetimi mal üretim süreci yanında hizmet üreten birimlerde de önem kazanmıştır. Hizmet sunumunda kalite, hem hizmetten faydalanan hem de hizmetin sunum faaliyetine katılan bireyler ile hizmetin sunulması sürecini kapsamaktadır. Hizmetin sunulduğu mekanlarda bu sürecin bir parçasını oluşturmaktadır. Bu anlamda adli hizmetlerin sunulduğu mekanlar olarak adliye binalarının mimari yapısı, projesi, inşası, iç ve dış mekan organizasyonun kalitesi hizmetin kalitesini doğrudan etkilemektedir.

Adliye binaları, bireyin adaletten beklentisini karşılayacak ve aynı zamanda devletin adaletle bakış açısını yansıtacak şekilde tasarlanmalı, mülkün temeli olan adaletin önemini hissettirecek şekilde ve tüm yönleri ile bireylere güven ve huzur verecek yapıda olmalıdır. Fiziki şartlar ve mekan yapısının sunulan hizmetin kalitesini önemli ölçüde belirlemesi nedeniyle ideal bir adliye binasında günümüz şartlarında ihtiyaç duyulan bütün birimlere ve teknolojik yeniliklere yer verilmelidir. Bu amaçla toplam kalite yönetimi uygulamalarından yararlanılmalıdır.

Çalışmanın yapılaş amacı, adli hizmetlerin verilmesinde kalitenin artırılması için fiziki koşullar bağlamında yapılması gerekenlerin ele alınmasıdır. Çalışma, kaynak tarama usulü ile yapılmıştır. Bu çalışmada öncelikle toplam kalite yönetiminden kısaca bahsedilmiş daha sonra hizmet kalitesinin artırılması bağlamında fiziki koşulların önemi belirtilmiş ve daha sonra ise adliyelerin projelendirilmesi ve yapım aşamasında toplam kalite yönetiminden yararlanılması konusuna yer verilmiştir. Son olarak, Adliye binalarının daha iyi hizmet verebilir duruma getirilmesi için değerlendirmeler yapılarak öneriler belirtilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Adliye Binaları, Fiziki Koşullar, Adli Hizmet, Servqual, Toplam Kalite Yönetimi.

Abstract

Total quality management has gained importance in units producing services as well as in goods production process. Quality in service delivery includes the process of submitting service to both individuals who participate in the service delivery activity that benefits from the service. It is a part of this process in the places where the service is offered. In this sense, the architectural structure of the courthouses buildings, the project, the construction, the quality of the indoor and outdoor organization directly influence the quality of the judicial services.

The courthouses should be structured to meet the expectation of the individual from the judiciary and at the same time reflect the state's viewpoint of adulthood, to make the importance of the property-based justice and to give confidence and peace to the individuals in all aspects. Because physical conditions and space structure determine the quality of the service offered, it is necessary to include all the units and technological innovations needed in today's conditions in an ideal courthouse. For this purpose total quality management practices should be utilized.

The purpose of the study is to address the necessities of physical conditions in order to increase the quality of judicial services. The study was carried out by means of source screening. In this study, firstly the total quality management is mentioned briefly and then the importance of physical conditions has been stated in order to increase the service quality. Finally, evaluations were made and recommendations were made in order to make the judiciary buildings better serviced.

Keywords: Courthouse Buildings, Physical Conditions, Judicial Service, Servqual, Total Quality Management.

GİRİŞ

Adalet toplumsal yaşamın olmazsa olmazı, demokrasinin en temel unsurlarından biri ve devletin yapı taşlarından biridir. Adaletin olmadığı bir toplumda huzur, güven, barış ve toplumsal düzenden söz edilemez. Toplumun bütün fertleri için önemli olup, herkese gerekli olan adaletin tesisi; adil ve demokratik yönetimler, çağdaş ve iyi kanunlar ile iyi hukukçuların yanında, adalet hizmetlerinin verildiği kaliteli mekanların inşası ve donatımı ile sağlanabilir.

* Cumhuriyet Savcısı, yigitcakmakkaya@gmail.com

** Cumhuriyet Savcısı, necatbatur73@gmail.com

*** Doç. Dr., Namık Kemal Üniversitesi, Çorlu MYO, takpinar@nku.edu.tr



Geçmişten gelen “birey devlet içindir” anlayışı, demokrasi ve insan hakları alanındaki gelişmeye bağlı olarak “devlet birey içindir” anlayışına dönüşmüş ve bireylerin devletten beklentilerini değiştirmiştir. Günümüzde bireyler devletten hizmet beklerken bu hizmetin aynı zamanda kaliteli sunumunu da ister olmuşlardır. Kökenleri çok eski çağlara dayanmakla birlikte modern anlamda 19. yüzyılın ortalarında mal üretim sürecinde söz konusu olan toplam kalite yönetimi bu gün artık hizmet sektörü ile birlikte mal ve hizmet üretiminin her aşamasında uygulanır hale gelmiştir. Bunlardan biri de binaların yapım sürecinde toplam kalite yönetimi uygulamasıdır.

Bu alanda toplam kalite yönetim çalışmaları ile adliye binası tasarımının birleştirildiği eser bulunmaması nedeniyle; hukukçu, mimar ve öğretim üyelerinden oluşan bir komisyon ile “Adliye Binaları ve Toplam Kalite Yönetimi” adlı bir kitap çalışması gerçekleştirmiştik. Makalemizde ise adli hizmetlerin kalitesinin artırılmasının unsuru olarak adliyelerin fiziki koşullarını, her adliye açısından olmazsa olmaz olarak değerlendirdiğimiz temel çerçevede değerlendirmeye ve fiziki koşullarda güncel esasları irdelemeye çalıştık.

Çalışmamızda toplam kalite yönetimi ile hizmet kalitesi kavramlarına kısaca değinildikten sonra adli hizmetlerin verildiği fiziki mekanların hizmet kalitesi bağlamında önemi vurgulanmış, adliye binalarının mimari yapısı, proje ve inşası sürecinde toplam kalite yönetimi unsurlarından yararlanılması gereği ortaya konulmuştur. Bu bağlamda adli hizmetlerin daha sağlıklı ve kaliteli verilebilmesi için adliye binalarının planlanmasında nelere dikkat edilmesi gerektiği açıklanmış, ideal ve modern bir adliye binasında bulunması gereken birimler ile bu birimlerin binada konumlandırılacağı yerler konusu irdelenmiştir. Çalışmamıza konu edilen bu hususların adli hizmetlerin kalitesinin artırılmasına katkıları incelenmiş, bu amaçla fiziki koşullarda yapılacak düzenlemelere yönelik çalışmalarda temel alınacak kriterlere ilişkin değerlendirme ve öneriler ise sonuç kısmında tartışılmıştır.

1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI

Sözlük anlamı nitelik olan ve geleneksel anlamda standartlara uyum olarak tanımlanan kalite, latince “qualitas” kelimesinden türetilmiştir (Erdoğan, 2008, 1). Üretim sürecinde yaşanan hatalar ve bunun maliyete etkisi, hataların en aza indirilerek mükemmele ulaşma arzusunu doğurmuş ve kalite kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Talih ve Gülenç, 2011, 263). Kullanılmaya başlandığı ilk zamanlarda kalite kavramı ile mal üretiminin sağlamlığı ifade edilirken, günümüzde mal üretimi ile hizmet üretiminin sağlamlığını ifade etmekle birlikte, üretilen mal ve hizmetlerin sunumu ve insan kaynakları kalitesini de kapsayacak şekilde geniş bir anlam kazanmıştır (Çakmakaya vd., 2013,1). Süreç içerisinde gerek kapsam gerekse içerik olarak anlamı genişleyen kalite, değişken (esnek) ve dinamik yapısı ile firma ve kurumlar için stratejik bir yönetim aracı olmuştur (Şimşek, 2000, 1).

Kalite çalışmaları, son kontrol, istatistik kalite kontrol ve kalite güvence aşamalarını geçerek günümüzde Toplam Kalite Yönetimi (TKY) anlayışına ulaşmıştır. TKY mal ve/veya hizmet üreten organizasyonlarda ürün veya hizmetin kalitesini artırmak, çalışma koşullarını iyileştirmek, yönetim şekline sürekli iyileştirmeye açık ve sistematik bir yaklaşım getirmeye yönelik uygulamalar olarak özetlenebilir. TKY yaklaşımı ile ürün ve hizmetlerin kaliteli olması yanında mal ve hizmet üretimi faaliyetinde bulunanların ve tüketicilerin memnuniyetinin sağlanmasında amaçlanmaktadır (Orhon, 2007, 3-4).

Toplam Kalite Yönetimine öncülük eden düşünürleri; W.A.SHEWHART, Philip B.CROSBY, W.Edwards DEMİNG, Armand V. FEIGENBAUM, Joseph M. JURAN, Genichi TAGUCHI, Kaoru ISHIKAWA, Masaaki IMAİ, Philip KOTLER, Frederick Winslow TAYLOR, Shigeo SHINGO, Peter DRUCKER, David A. GARVİN, I. Charles B. HANDY. Tom J. PETERS ve L. Claus MOLLER olarak sayabiliriz (Çakmakaya vd., 2013, 20-44). Bunların yanında Ahilik teşkilatının kurucusu olan Ahi EVRAN’da bizce toplam kalite yönetimi öncüleri arasında yer almaktadır. Toplam kalite yönetiminin unsurlarını; Hedef Kitle Odaklılık, Sürekli İyileştirme, Tam Katılım, Liderlik, Hataların Önlenmesi, Eğitim, Proses Yaklaşımı Yönetimde Sistem Yaklaşımı Ölçme ve Analiz olarak sıralayabiliriz.

Kalite yönetiminin temel amacı, sürekli iyileştirme anlayışı ile sunulan ürün ve hizmetin kalitesinin artırılmasıdır. İşletme biliminde, fiziki koşulların iyileştirilmesi de daha iyi hizmet sunulabilmesi amacı ile kalite yönetim içerisinde yapılan çalışmalardır. Öncelikle fiziki koşulların önemi konusunda anket ve benzeri yollarla matematiksel saptamalar yapıp, anılan sonuçlar bir ölçek çerçevesinde değerlendirilmekte ve bu doğrultuda iyileştirmelere gidilmektedir. Adliyeler ve yargı çalışmaları söz konusu olduğunda da aynı yöntemle fiziki koşulların sürekli iyileştirme prensibi gereği iyileştirilmesi söz konusu olacaktır.



2. ADLİYELERİN HİZMET KALİTESİNİN ARTIRILMASI BAĞLAMINDA FİZİKİ KOŞULLARININ ÖNEMİ

Toplam kalite yönetimi kavram ve anlayışı son yıllarda yeni bir anlam ve içerik kazanmakla birlikte uygulama alanı da genişlemiştir. Bu kapsamda adli hizmetlerin yürütülmesinde, adliyelerin idari ve yargısal faaliyetlerinde de toplam kalite yönetimi uygulamalarından etkin bir şekilde yararlanılmalıdır. Nitekim modern batı ülkelerinde buna yönelik çalışmalar yapılmaktadır.

Adli hizmetlerde kalite yönetimi; tarafların adliyeye davet edilmeleri, ilgili birimlere yönlendirilmeleri, bekleme sürelerinin en aza indirilmesi, ilgili birimlerde sıranın ne zaman geleceği konusunda monitör, SMS gibi teknik imkânlarla bilgilendirilmeleri, işlerinin süratle görülmesi, temel haklar konusunda bilgilendirilmeleri, adliye çalışanlarının iş sahipleri ve ilgililerle iletişim çatışması yaşamayacak şekilde eğitilmesi ve buna uygun ortam oluşturularak, çalışanların yeterince havalandırılmış, aydınlık ve ferah ortamlarda çalışmalarının temini gibi idari nitelikli faaliyetler yanında, verilen kararlarda güvenilirlik, isabet ve adil sonuç elde edilmesi gibi yargısal nitelikli çalışmaları da kapsamaktadır.

İşletme bilimi çerçevesinde adliyelerde kalite yönetimi tekniklerinin kullanılması ile uygulanacak kalite yönetim sisteminin doğru tespit yapabilmesi bakımından adliyelerin niteliğini "hizmet işletmesi" olarak tanımlayabiliriz. Bu kapsamda adli hizmetler, yargı faaliyetleri ve adliyelere ilişkin idari nitelikteki hizmetler olarak sınıflandırılabilir. Adliyelerde toplam kalite yönetimi uygulamalarında çalışanlar ve adli hizmet alanlardan oluşan hedef kitlenin memnuniyeti temel alınmaktadır. Kalite yönetim tekniklerinin adliyelerde kullanılması ile adli hizmetlerde kalitenin artırılması amaçlanmaktadır.

Genel olarak herhangi bir alanda kalitenin artırılması öncelikle iyi bir teşhis yapılmasına bağlıdır. Ölçme ve analiz tekniklerinin kullanımı ile hizmetin değerlendirilmesinin yapılması, aksayan yönlerin tespit edilerek sürekli iyileştirme prensibi çerçevesinde gerekli yeni düzenlemeler yapılması kalite yönetiminin en temel unsurlarındandır (Çakmakkaya, 2016, 9-10)

Adli hizmetlerde kaliteyi artırmanın en önemli noktasını ise çalışanların bireysel performansını pozitif yönde artırmak oluşturur. Bu gün artık kamu organizasyonlarında da firma ve işletmeler gibi açık sistem yaklaşımı uygulanmakta ve bu durum çalışanların performans ve başarısını etkilemektedir (Aydın vd., 2010, 47-48). Bireysel performansı etkileyen en önemli unsur ise bireylerin çalışma ortamının fiziksel niteliğidir.

Hizmet işletmelerinde kalitenin ölçme ve analiz yöntemlerinden söz edildiğinde ilk akla gelen "müşterilerin istek veya beklentileri ile algılamaları arasındaki farklılık ölçüsü" şeklinde tanımlanabilecek olan ve Parasuraman, V.A. Zeithaml ile Leonard L. Bery tarafından geliştirilen SERVQUAL yöntemidir (Yücel, 2013, 87). Servqual yöntem uygulanmak suretiyle adli hizmet kalitesinin ölçümünde, adliyelerin fiziki koşulları başlığı altında adliye binası ve mekanları tasarlanırken; binaların aydınlık, yeterli havalandırmaya sahip, yangın ve diğer yönlerden güvenlik önlemleri içerecek şekilde, giriş-çıkış ve ilgili birimlere ulaşımında pratik, engelliler için gerekli düzenlemeleri içerir, ferah yapıda tasarlanıp inşa edilmesi, ergonomik şekilde tefriş edilmesi, davacı, davalı, şüpheli, müşteki, tanık, bilirkişi, kolluk görevlisi, ziyaretçi veya başka sıfatlarla adliyeye gelen bireylerin gideceği birime zaman kaybetmeden, huzurlu bir şekilde ulaşmasını sağlayacak uygun işaretleme ve bankoların bulunması, ilgili birime ulaşmada, bekleme noktalarında ve diğer alanlarda öncelikle sözsüz iletişimle yönlendirilmesine imkan verecek nitelikte olması gibi özellikler sayılabilir. Sıra takip sistemleri ve bilgilendirme ekranlarının, müzik ve anons sisteminin kurulmuş olması da bu çerçevede değerlendirilebilecektir. Bunun yanında adliyelerde yeterince lavabo ve tuvalet, kreş, yemekhane, misafirhane, kafeterya, arşiv, kütüphane, toplantı odası, posta ve kargo ile banka subesi ve diğer birimlerin eksiksiz olması fiziki özellikler yönünden ele alınacak diğer unsurlardır.

3. ADLİYELERİN PROJELENDİRİLMESİ VE YAPIMI AŞAMASINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNDEN YARARLANILMASI

3.1. Mimari Yapı ve Toplam Kalite Yönetimi

Bina yapımı insanların en temel ihtiyacını karşılayan ve en eski uğraşı alanlarından biridir. Günümüzün sosyal hayat anlayışı ve teknolojik gelişmeleri bina yapımına çok farklı boyutlar kazandırmış, insanlar binalarda kaliteli yaşam ve hizmet için gerekli tüm unsurları arar ve ister olmuşlardır. Bununla birlikte pahalı ve tek seferlik faaliyet alanı olması gibi özellikleri ile rekabet, toplam kalitenin inşaat sektöründeki önemini artırmıştır (Çakmakkaya vd., 2015, 41). Binalarda kalite, yalnızca binaların sağlam ve dayanıklı olmasını ifade etmez. Sağlamlık ve dayanıklılık yanında, bireylerde rahatlık, huzur ve güven hissettiren, aynı zamanda görsel çekiciliği ve estetiği bulunan yapılar olmasını ifade eder. Sosyal hayatın fiziki boyutları olan konut, iş ortamı, eğitim, eğlence, sağlık ve diğer yapılarının tasarımı ve inşası ile ilgili uğraşı alanı olan mimarlık faaliyetleri esas itibarıyla doğrudan yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik



faaliyetlerdir. Günümüz insan faaliyetlerinin çok büyük bir kısmının yaşandığı yapıların, rahat, sürdürülebilir ve güvenli olması, çevrenin korunmasına duyarlı şekilde tasarlanması, toplumsal refahın önemli unsurlarındandır (Çakmakaya vd., 2015, 43). Yapı kalitesi denilince ilk akla gelenler; Garvin'in ürüne yönelik kalite unsurları olan "performans-işlevsellik, özellikler, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, faydalılık, estetik ve görünen kalite" dir.

Performans-işlevsellik, yapının kendisinden beklenenleri yerine getirmesi,
Özellikler, yapının inşaaı için gerekli tüm bileşenleri,
Güvenilirlik, yapının kullanıcıya güven vermesini,
Uygunluk, binayı oluşturan bütün elemanların uyumlu olmasını,
Dayanıklılık, binanın beklenen ömrü süresince sağlam ve dayanıklı olmasını,
Faydalılık, yapıda oluşacak sorunların en seri şekilde ve kolay yoldan çözülebilmesini,
Estetik, yapının görsel zevki tatmin durumunu,
Görünen kalite, bireylerin dış gözlemlerle binaya verdikleri değeri,

ifade eder. Yukarıda sayılan unsurların yanında "kalitenin amacının standartlaşma olduğunu savunan Atkinson'a göre "yapının amaca uygun olması, malzemesinin binaya ve inşaat tekniğine uygun ve olumsuz etkilere dayanabilecek güçte olması, bulunduğu yerin toplumsal değerleri ile uyumlu olması ve ekonomik enerji tüketimine sahip olması" da gerekmektedir (Ekinci ve Şiranlı,2010).

Yapıda kalite, nihai ürün olarak ortaya çıkan binanın kalitesi ile birlikte binanın yapım sürecinide kapsayan kalite şeklinde iki yönlü olarak kendini gösterir. O halde yapının kalitesi, yukarıda belirtilen özellikleri taşımasına ve nihai ürün olarak beklenti ve ihtiyaçları karşılmasına bağlıdır (Özyörük, 2017, 8-9). Dr. Kaoru İshikava inşaat sektörü için kaliteyi "En ekonomik, en kullanışlı, müşteriye daima tatmin eden binayı tasarlamak, üretmek, satış sonrası servisleri vermek" şeklinde tanımlamıştır (Evans ve Lindsay'den (1991) aktaran, Güner ve Giritli, 2004).

Bina yapımında kalite yönetimi uygulama adımları; iyileştirme ihtiyacının bilincinde olmak, kalite politikasının belirlenmesi, müşteri beklentilerinin beklenmesi, kalite sürecinin tasarlanması, kalite organizasyonunun kurulması, çalışanların görüşlerini değerlendirme ve kurum kültürünün oluşturulması, eğitim, tedarikçilerin kaliteye katılması, kalite kutlamaları, toplam kalite yönetimi performansının ölçülmesi ve sürecin sürekli iyileştirilmesi şeklinde sıralanabilir (Güner ve Giritli, 2004).

Kaliteli bina yapmanın ön koşulu iyi bir proje ile başlamaktır. İnşaat projelerinin tekrarının pek mümkün olmaması ve pahalı bir yatırım olması nedeniyle "proje yönetim sürecinin" çok iyi bir şekilde organize edilmesi gerekir. Bina yapımında proje yönetimi için "projenin tanımlanması, bina için tasarım grubu belirlenmesi, yapılacaklar için iş bölümü, zaman yönetimi, program hesabı, projeye başlama, ortaya çıkabilecek problemleri tanımlama ve projenin bitirilmesi" şeklinde yol izlenebilir.

3.2. Adliye Binasının Tasarım ve İnşaaı

Adliye binalarının tasarımında binanın işleve uygun olarak yapılması ve belli standartların sağlanması gerekir. Bu husus adliye binalarında çalışanlar ve hizmet alanlar arasında sorun yaşanmaması için önemli olduğu kadar, sunulan hizmetin kalitesi açısından da önemlidir. Adliye binalarının tasarımında hizmet sunulan bir kamu binası tasarımının ötesinde, adliye binaları devletin adalete bakış açısını da gösteren, hukuk ve adaletin temsil edildiği mekanlar olarak görülmelidir.

Adliye binalarının projelendirilmesinde toplam kalite yönetiminin unsurlarından (hedef kitle odaklılık, sürekli iyileştirme, liderlik, hataların önlenmesi, eğitim, proses yaklaşımı, yönetimde sistem yaklaşımı) yararlanılmalıdır. Bu konuda özellikle "çalışanlar ile hizmetin nihai tüketicilerini tanımlayan" hedef kitle odaklılık ve "maliyetlerin düşürülmesi, işgücü ve çalışma koşullarının düzeltilmesi, verimlilik, üretim süreçleri ile ürün ve hizmetlerin kalitesini ve standardını tanımlayan" sürekli iyileştirme unsurları binalara yansıtılmalıdır. (Çakmakaya vd., 2013, 48-49).

Adliye binalarının proje tasarım aşamasında binalardan beklenen hizmetin karşılanması ve çalışanların moral motivasyonunun yükseltilmesi, performanslarının maksimum seviyeye çıkartılmasına yönelik prensipler belirlenmelidir. Bu anlamda binaların kullanım amacı, güvenliği, halka açıklığı ile birlikte belli durumlarda mahremiyetin korunması, rahatlık, çevresel dokuya duyarlılık ve kalıcı olma gibi beklentiler gözönünde bulundurulmalıdır (Çakmakaya vd., 2015, 96). Öz olarak adliye binaları, bireylerin bu yerleri adaletin dağıtıldığı güven duyulan, saygın binalar olarak görmelerini sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.

Adliye binalarının tasarımında enerji performansı konusunda çıkartılan yönetmelik kurallarına uygun ve çevrenin korunmasına duyarlı hareket edilmelidir. Binada kullanılacak toplam enerjinin en ekonomik ve yenilenebilir şekilde sağlanmasına yönelik hususlar dikkate alınmalıdır. Binanın yapılacağı



yerdeki rüzgar ve güneş durumuna göre binanın ısıtma ve soğutma sisteminin kurulmasında bu doğal enerji kaynaklarından maksimum seviyede yararlanmak enerji tasarrufu için önemlidir. Öte yandan güneş enerjisinden ve gün ışığından olabildiği kadar faydalanmak daha ferah bir ortam sağlayacaktır.

Adliye binalarının, bireyler arasındaki hukuki ve cezai çekişmeleri çözmeye yönelik faaliyetlerin yürütüldüğü mekanlar olmalarından kaynaklanan nitelikleri, bu binaların tüm bireyler için güvenliğinin en önemli unsur olduğu yerler olmalarını zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle adliye binalarında güvenlik sistemleri, en seri şekilde ulaşılabilecek ve bireyler üzerinde önleyici etkisi olacak şekilde planlanmalıdır. Bunun yanında binada yaşanması olası yangın ve doğal afetler gibi etkenlere karşı önlem alınabilecek, özellikle dosya ve dökümanların korunmasına yönelik güvenlik sistemlerinin kurulması gerekir.

Adliye binaları kampüs şeklinde tasarlanmalı, hizmet kollarına uygun olarak farklı bina ya da bloklar şeklinde planlanmalıdır. Adliyeye gelen kişilerin üst aramalarından geçmesi, kayıtlarının tutulması işlemleri kampüs girişinde yapılmalıdır. Binalar, gelecekte veya ihtiyaç duyulan anlarda dahil edilecek kullanım alanlarının kolayca teminine yönelik olarak esnek bir yapıda planlanmalıdır. Nitekim yakın zamanda adliye binalarında çocuklar ve kadınlar için adli görüşme odaları kurulmuş, adli görüşme odalarının şüpheli, müşteki ve diğer taraflar için de gerektiği konusunda ise çalışmalar başlamıştır. Uzlaştırma büroları ile arabulucuk birimleride sonradan yapılan düzenlemeler ile hukumuza girmiş ve bu birimler için adliye binalarında yer tahsis edilmesi ihtiyacı duyulmuştur. Başka bir önemli husus ise adliye binalarının diğer mekanlar arasından, hukukun temsil edildiği binalar olarak farkedilebilecek bir mimari yapıda tasarlanmasıdır.

Binaların inşa süreci, binanın konumlandırılacağı zeminin coğrafi ve jeolojik yönden en uygun şekilde belirlenmesi ile başlar. Bunun için alanlarında uzman jeoloji, jeofizik, geoteknik ve inşaat mühendisleri tarafından inceleme, araştırma ve etütler yapılmalıdır. Bu çalışmalarda binanın büyüklüğüne göre zeminin durumu, taşıma gücü, yeraltı su seviyesi, yüzey suları, deprem ve diğer afet riskleri gözönünde bulundurulmalıdır. Yapılacak olan inceleme ve çalışmalar raporlanarak "temel, kolonlar, kirişler, döşeme, merdivenler ve çatı" dan oluşan binanın taşıyıcı sistemi projelendirilmelidir. Adliye binasının proje aşamasında alanında uzman denetim birimleri tarafından her süreçte denetlenmelidir. Zira binanın inşası bu projeye göre yapılacağından eksikliklerin zamanında tespiti, geri dönüşü zor olan bina yapım sürecinin hatasız ve mükemmel en yakın şekilde sonuçlanmasını sağlayacaktır (Çakmakkaya vd., 2015, 100-101).

Mimarisi belirlenen adliye binası için binanın inşa edileceği yer ile birlikte "mimari projeyi hazırlayanlarında görüşleri alınmak suretiyle" deprem riski durumuna göre en uygun taşıyıcı sistem seçilmelidir. Binanın taşıyıcı sistemi en ileri teknolojik yöntem ve araçlar kullanılarak analiz edildikten sonra raporlanmalıdır. İnşaat işinin tek seferli ve pahalı olması, geri dönüşünün çoğu kez mümkün olmaması nedeniyle inşaatı yapacak olan firmanın seçiminin iyi yapılması gerekmektedir. Adliye binası kamu binası olduğundan ve tüm kamu binaları için süreç ihale yolu ile yapıldığından, inşaatı yapmaya istekli firmanın seçimi için ihale şartnamesi belirtilen tüm hususları kapsayacak şekilde çok iyi hazırlanmalıdır. Böylece teslim sürecinde de sorunlar yaşanmaması sağlanabilecektir. İyi bir ihale şartnamesinde inşaatın bitim tarihi ve bitirilememesi halinde yüklenici firma için etkili bir cezai şartın konulması yüklenici firmanın daha ciddi ve özenli çalışmasını sağlayacaktır. Bunun yanında inşaat sürecinin her aşaması denetlenmelidir. Süreçteki eksikliklerin ve yaşanabilecek gecikmelerin giderilmesi için yapılması gerekenler bina ve işlerin kalitesinden ödün verilmeden yapılmalıdır.

Adliye binası yapımında yukarıda belirtildiği şekilde "mimari yapının belirlenmesi, planlama, proje, ihale süreci vb." süreçlerinden sonraki inşaat aşamasında, şantiye ve çalışma alanlarında iş sağlığı ve iş güvenliği konularına da gereken önem verilmeli ve her türlü tedbir alınmalıdır. Ülkemizde iş kazaları sonucunda en büyük kayıpların inşaat alanlarında yaşanması bu konudaki hassasiyetin önemini göstermektedir.

3.2.1. Adliye Binalarında Dış Mekan Organizasyonu

Adliye binalarının kendisine ait bir dış mekanının olması ve bu dış mekanın adli hizmet ve ihtiyaçlara uygun olarak dizayn edilmesi gerekir. Dış mekanda yeterince yeşil alan bulunmasına, yer ve yön gösterme ile bina tanıtım levhalarının olmasına ve dış mekandaki aydınlatma ile bina giriş-çıkışlarının rahat kullanılabilir yapıda olmasına özen gösterilmelidir. Adliye binalarının yapılacağı yerin bireylerin kolayca ulaşabileceği merkezi bir yer olması veya merkezi bir yer olmaya müsait konum da bulunması da önemlidir (Çakmakkaya vd., 2015, 100-110). Bu kapsamda merkezi ve mahalli idareler ile iletişime geçilerek raylı sistem gibi toplu taşıma araçlarının adliye binalarının bulunduğu güzergahtan geçecek şekilde planlama yapılması sağlanmalıdır.



Adliye girişleri araç trafiğine neden olmayacak şekilde ve binaya farklı amaçlar için gelecek kişilerin farklı yerlerden giriş yapmasına olanak sağlayacak şekilde düzenlenmeli, ayrı girişlerle birlikte ayrı merdiven ve asansörlerinde bulunmalıdır. Binaların içinde veya çevresinde yine bu amaçla otoparklar yapılmalı, engelliler için ise ayrı otopark alanları ayrılmalıdır. Binaya ve otoparka gelen araçların kaydı tutulmalı, plaka tanıma sistemi ve sürücülerini yüz tanıma sistemi ile denetlenmeli, araçların uzun süre kalması durumunda güvenlik amacıyla kontrolü yapılmalı, otoparkların içerisinde de gerekli güvenlik önlemleri alınmalıdır. Adliye binalarının yeterli bahçesi ve yeşil alanının bulunması, bahçe içerisinde ise çalışanlar ve hizmet için gelen bireylerin yararlanabileceği kafeterya ve çay ocakları, bank ve kamelyalar yapılmalıdır.

Olağanüstü durumlarda kullanılmak üzere, çok önemli devlet adamları veya diğer şahısların çabuk ve zaman kaybetmeden adliye binasına ulaşımını sağlamaya yönelik, hasta taşıma, mahkum getirip götürme gibi amaçlar için adliye binasının çatı kısmına helikopter pisti yapılmalıdır. Binalar yapılırken, adalet mekanizmasının dinamik olduğu, adli hizmetlerin toplumun değişen ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilecek yapıda olduğu gibi hususlar gözardı edilmeden, ihtiyaç duyulan anlarda binanın kullanım alanının büyütülüp, genişletilmesine imkan verecek yapıda olmasına da özen gösterilmelidir. Nitekim ülkemizin bir çok yerinde olduğu gibi başkentimiz Ankara'da da 1990 yılların başına kadar bir kaç ayrı binada yürütülen adli hizmetler, nüfus artışı ve adli hizmet alanlarının gelişmesi gibi nedenlerle adliye binalarının artık ihtiyaca cevap veremeyecek duruma gelmesi üzerine, adalet hizmetlerinin daha sağlıklı ve modern bir şekilde, tek bir merkezden verilebilmesi için büyük bir adliye binası inşa edilmiştir. Ancak hizmete açıldığı ilk zamanlarda önemli bir bölümü boş olmasına rağmen ne yazık ki geçen 25 yıllık sürede bina yetersiz kalmış ve bir kısım adli hizmetler başka binalarda verilmek durumunda kalmıştır.

3.2.2. Adliye Binalarında İç Mekan Organizasyonu

Binaların iç mekan organizasyonu, binanın kullanılma amacı ile kullanıcıların ihtiyaç ve beklentileri gözönüne alınarak proje aşamasında belirlenmelidir. Adliye binalarının iç mekan organizasyonunda; binalarda verilen adli hizmetlere uygun tasarımlar yapılmalı, bina kullanıcılarının fizyolojik, ergonomik ve psikolojik açıdan rahat edebilecekleri mekanlar oluşturulmalıdır. Adliye binaları, birlikte çalışan, birbirleri ile daha sık görüşmesi gereken kişi veya grupları bir arada tutacak, birbirleri ile görüşmemesi gereken kişilerin ise birbirlerinden uzak durmasını sağlayacak şekilde planlanmalıdır (Çakmakkaya vd., 2015, 100-116).

Adliye binalarında giriş kapılarının ve giriş salonlarının (atrium) yapısı önem arzeder. Zira bütün binalar için giriş salonu bina konusunda ilk izlenimin edinildiği yerdir. Adliye binalarının giriş kapısının ve giriş salonlarının ferah, huzurlu ve güvenli bir yapıda olması gerekir. Adliye binasında, görevi, statüsü ve geliş amacı ile niteliğine göre farklı amaçlar için kullanılacak ayrı giriş kapıları bulunmalıdır. Bu kapsamda protokol girişi, hakim-savcı girişi, adalet personeli girişi, avukat girişi, vatandaş girişi, tutuklu ve hükümlü girişleri, acil durum girişi gibi giriş kapılarının olması ve giriş kapılarında engelli bireylerin geçişine uygun kısımlarında bulunması gerekir. Protokol girişi ve hakim-savcı girişlerinin vatandaşlar ve diğer bina kullanıcı girişleri ile yanyana bulunmamasına özen gösterilmelidir. Ayrıca iletişim çatışmalarından da kaçınılması adına, protokol ve hakim savcılar için oluşturulacak asansör, merdiven, lavabo, kafeterya, restoran gibi yerlerin halka kapalı koridorlarda konumlandırılması uygun olacaktır.

Adliye binalarındaki dolaşım alanları; savcılık, mahkeme, icra daireleri, idari birimler gibi en sık kullanılan yerlere kolay erişim sağlayacak şekilde olmalıdır. Koridorlar adliye binası içerisinde birbirleri ile karşılaşmaları gereken hasım tarafların birbirlerini görmelerini engelleyecek biçimde planlanmalı, koridorlarda bekleyen kişilerin oturmaları için banklar bulundurulmalı ve görme engellilerin rahat gidip gelebilecekleri şekilde düzenlenmelidir. Koridorlar doğal ışıktan faydalanacak şekilde, yeterli genişlikte ve ferah bir yapıda olmalıdır. Merdiven korkulukları ile galeri boşluğuna bakan yerler mümkün olduğunca yüksek ve aşağı düşmeyi önleyecek şekilde korunaklı olmalıdır (Çakmakkaya vd., 2015, 120). Adliye binalarının pencereleri estetik, mümkün olduğunca ışık alabilen, ısıtma ve havalandırmayı en iyi şekilde sağlayacak yapıda ve dış ortamı görebilecek yapıda tasarlanmalıdır.

Koridorlar, odaların yapısı, pencereler, asansör ve merdivenler ile binanın diğer bölümlerinde bina bütünlüğünü sağlayacak standartlar olmalıdır. Binaların dış cephesindeki odalarının aydınlık, ferah ve manzaralı, iç kısımlarda ise binanın bir başka birimine veya duvara bakacak şekilde olması bu oda ve birimleri kullanan personel için moral motivasyon eksikliğine neden olacak ve adalet dağıtılan binalarda yer tahsisi konusunda adaletsiz davranıldığı hissini uyandıracaktır. Zira günlük mesaisinin tümünü bu birimde çalışarak geçiren bireyler için çalışılan yerin fiziki yapısı önemli ve çalışanların performansını etkileyen bir durumdur. Binada bulunan tüm çalışanlara aynı nitelite yer tahsisi mümkün olmasa da, en azından adli



hizmet sunan bütün oda ve birimler, gün ışığından faydalanacak ve ferah bir yapıda olacak şekilde tasarlanmalıdır.

Adliye binasında birimlerin yerini gösterir yer ve yön levhaları yanında, duruşma sırasını ve dosya listesini gösterir elektronik bilgilendirme sistemi kurulmalıdır. Binada bulunan mekanların kullanım amacına göre farklı renklerde olması yön bulmayı kolaylaştıracaktır. (Örneğin ceza mahkemelerinin bulunduğu alanın koyu renk, hukuk mahkemelerinin bulunduğu alanın açık renk, idari birim ve diğer birim ve büroların ise farklı renkte olması gibi). Ayrıca binaya gelen bireylerin gidecekleri yere en kısa sürede ulaşabilmeleri için danışma birimleri bulunmalıdır. Böylece gelen kişilerin hakim, savcı ve personele gereksiz yere danışmasının önüne geçilecek, çalışanların çalışma temposu ve konsantrasyonu bozulmayacaktır.

Adliye binalarında ana hizmet birimleri olan; duruşma salonları, hakim ve savcı odaları, müfettiş odaları, müdür odaları, kalemler, ifade odaları, avukatlar için baro odaları, görüşme odaları (avukat ve sanık/şüpheli görüşme odası, mağdur ve şüpheli çocuk görüşme odaları, mağdur kadınlar görüşme odaları, şüpheli-sanık görüşme odaları gibi.), mağdur-müşteki-sanık-şüpheli-davalı-davacı hakları birimleri, uzlaştırma bürosu, arabuluculuk birimi, denetimli serbestlik bürosu, ilamat ve infaz büroları, nöbetçi savcı ve nöbetçi hakim odaları ile nöbetçi personel kalemi, teşhis odası, nezarethane, adli tabip odaları, emanet eşya deposu, arşiv, vezne, kayıt büroları, icra daireleri, baro odaları, danışma birimleri, idari ve hizmet birimi olarak; protokol odası, seçim büroları, basın odası, bekleme salonları, konferans salonu, UYAP uzman kullanıcı odaları, sinema salonları, sendika temsilciliği odası, yayın işleri odası, stajiyer odası (hakim-savcı-avukat stajeri), stajyer eğitim salonu, kütüphane, hakim-savcı-personel ve vatandaş için ayrı ayrı olmak üzere lavabo ve wc'ler, kafeterya, restaurant, çay ocağı, market, berber ve kuaför, lostra, ptt ve kargo şubesi, banka şubesi, sağlık birimleri (acil müdahale odası, doktor ve hemşire odaları, diş doktoru, göz doktoru, gözlükçü, eczane), teknik hizmet birimleri (marangoz atölyesi, elektrik teknisyeni odası, makine teknisyeni odası, boyacı, kaloriferci, klima teknisyeni odaları), bilgisayar sistem odası, santral, jeneratör, misafirhane, ibadethane, güvenlik personel odası, kreş, spor ve egzersiz salonu, çamaşırhane, sığınak ve gerektiğinde küçük kitapçık ve yayınları çoğaltmak için matbaa bulunmalıdır. Bu birimler yerine getirilen hizmetin niteliğine göre binanın uygun yerlerinde bulunmalı, binanın bütünlüğünü, ahengini ve estetiğini bozmayacak şekilde planlanmalıdır.

Cumhuriyet savcısı odaları, görev yapılan büroların bulunduğu yere göre tasarlanmalı, katiplerin bulunduğu soruşturma, tarama ve esas kayıt masası gibi kalemlerin ilgili soruşturma bürolarına yakın olmalıdır. Cumhuriyet Savcıları için ortak kullanılabilir, bürolara yakın ve Ses ve Görüntü Bilişim Sistemi (SEGBİS) ile ifade alınmasına uygun yeterli sayıda ifade alma odaları bulunmalıdır. Ayrıca şablon dosyalarda ifade alması için kolluğa havale uygulamasından vazgeçilmeli, talimat savcılığı benzeri bir birim kurularak ifade alma işinin savcılarca yapılması sağlanmalı ve bu sirkülasyona uygun alan planlanmalıdır. Bürolardan sorumlu Cumhuriyet Başsavcivekili odalarının da bu bürolara yakın yerde bulunması hizmetin daha iyi ve süratli yürütülmesi açısından önemlidir. Müracaat savcılığı bürosunun bulunduğu yere yakın teşhis ve yüzleştirme odası ile nezarethane bulunmalıdır. Teşhis ve yüzleştirme odalarının standarda uygun, aynalı, mağdurun sesini yansıtmayacak ancak gerektiğinde şüpheli ve sanığın sesinin mağdur-müşteki tarafın bulunduğu yere yansıtılabilecek şekilde tasarlanmalıdır. Belge ve delil inceleme, ses ve görüntü çözümüne yönelik gerektiğinde atanan bilirkişilerin de kullanabileceği ve içerisinde gerekli teknolojik aletlerin olduğu laboratuvarın adliye kampüsü içerisinde bulunması, evrak ve dosyaların bu amaçla ilgili birimlere gönderilmesindeki zaman kaybını önleyecek, soruşturma ve kovuşturmaların daha süratle sonuçlandırılmasını sağlayacaktır.

Mahkeme duruşma salonları, hakim odası, müdür ve kalemlerin birbirine yakın olması, hakimlerin gerektiğinde toplantı yapması, karar yazması ve meslektaşları ile hukuki konuyu görüşebileceği ayrı bir odalarının bulunması, her mahkemenin duruşma salonunun yanında vatandaş ve avukat için ayrı bekleme salonunun bulunması gerekir. Ceza mahkemesi duruşma salonlarına cezaevi ve nezarethanedan getirilecek tutuklu ve mahkumların getirilmesi için doğrudan mahkeme salonuna açılan ayrı bir geçiş, merdiven ve asansör planlanmalıdır.

Adliye binalarındaki görüntü kirliliğinin engellenmesi için Ulusal Yargı ağı Bilişim Sistemi (UYAP) kablolarının da elektrik kabloları gibi duvardan geçmesi gerekir. Bunun yanında odalarda bulunan masalarında kablo kanallı olarak dizayn edilmesi oda içerisinde kullanılan kabloların görünmeyecek şekilde durmasını sağlayacaktır. Adliyelerdeki hakim-savcı odaları ile kalemler ve diğer odalarda kullanılacak eşyalar ergonomik olmalı, odalarda özellikle hakim-savcı odaları ile kalemlerde dosya ve elbiseler için gömme dolaplar yapılmalıdır.



Hakim-savcı stajierleri ile avukat stajierlerinin eğitimi, katiplerin hizmetiçi eğitimi ve gerektiğinde yapılacak sınavlar için olmak üzere, bilgisayar ve klavyeler ile diğer teknolojik aletlerin olduğu çok kullanımlı eğitim salonları bulunmalıdır. Hukuk fakültesi, adalet meslek yüksekokulları, adalet liseleri için eğitim amaçlı pilot mankemelerin kurulduğu duruşma salonları ile anılan kişilerin adliyede çalışma yapabilmelerine özel alanlar oluşturulmalıdır. Aynı alanların hakim-savcı stajierleri ve adliyede yeni göreve başlayan zabıt katipleri için de oryantasyon döneminde kullanmaları amacıyla tasarlanması düşünülebilir.

Adliye binalarında bulunması ve yapılması gerekli tüm birim ve unsurların gerek dışarıdan hizmet almak için gelen engelliler, gerekse adliyede çalışan engelli personel için uygun bir şekilde dizayn edilmesi unutulmamalıdır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Kalite, üretilen mal ve hizmet için olduğu kadar, mal ve hizmetlerin üretim aşamasında, hedef kitle olan tüketiciler ve hizmet alıcılarına sunulması aşaması ile nihai tüketimi de kapsayan tüm süreçler için aranan bir unsurdur. Bu kapsamda hizmet sunumundaki kalite de hizmetin üretiminden nihai tüketicileri olan hizmet alıcılarına sunulma anına kadarki tüm süreçleri kapsamaktadır.

Hizmet sektöründe bireyler günümüzün rekabetçi ekonomik yapısında en iyi ve en kaliteli hizmeti sunan firmadan yararlanma konusunda seçim yapabilmektedir. Ancak birtakım hizmetler yalnızca belli kurum veya firmalar tarafından sunulmakta ve bireylere bu hizmetlerden yararlanmak için tercih hakkı tanınmamaktadır. Adli hizmetler bu nitelikte olan ve kamusal tekel şeklinde sunulan en önemli hizmetlerdendir. Buna rağmen bireyler tüm hizmetlerde olduğu gibi adli hizmetlerin sunumunda da kaliteyi bekler ve ister olmuşlardır. Bununla birlikte değişen devlet anlayışına göre de adli hizmetlerin üretimi ve sunumunda kalite en önemli unsurlardan biridir. Adli hizmetlerin kaliteli sunumunda ise binaların yapısı ve fiziki şartları belirleyici rol oynamaktadır. Bu nedenle konumlandırılacağı yerden, mimari tasarımına, inşasına, iç ve dış dizaynına kadar her yönü ile adliye binalarının yapımında özenle ve bilimsel metodlarla çalışılmalıdır.

Adliye binaları toplumdaki “mahkeme duvarı gibi” şeklindeki olumsuz bakış açısını değiştirecek şekilde tasarlanmalı, bireylere güven, huzur ve rahatlık sağlayacak yapıda estetik ve kullanışlı olmalıdır. Bu kapsamda adliye binaları; planlanmasına ilişkin mimari projesi, inşaat süreci, dış ve iç mekan dizaynı gibi her yönü ile toplam kalite yönetimi esaslarına uygun şekilde yapılmalıdır. Toplam kalite yönetimi teknikleri kullanılarak, öncelikle Servqual yöntemi ile analizler yapılarak Adliye binalarının ihtiyaçları tespit edildikten sonra binaların projelendirilmesi ve inşası ile düzenlenecek olan bina ve eklentileri ihtiyaca çok daha iyi cevap verecektir. Adliye binaları devletin yargı erkini temsil eden yapılar olarak görsel açıdan estetik ve devlet ciddiyetini gösterecek şekilde ihtişamlı yapılar olmalıdır.

Adliye binalarının yapımı için yukarıda açıkladığımız hususları kapsayan genel bir “ideal adliye binası tasarım rehberi” hazırlanmalıdır. Adliye mimarisi temel kitabı olarak yapılacak böyle bir çalışma ile adliye binalarının tasarım ve inşasında belli bir standart sağlanmış olacaktır. Bunun yanında adliye binalarının mimarisi, fiziki yapısı ve adli hizmeti etkileme durumu ile ilgili olarak; hukuk, mimarlık, sosyoloji, psikoloji gibi konu ile bağlantılı bilim dallarından uzmanların katılımı ile seminerler ve konferanslar düzenlenmeli, bu konu ile ilgili yayınların sayısı artırılmalıdır. Tüm bunların yanında adliye binalarının yapım sürecinde uluslararası proje yarışması düzenlenmesi farklı mimari projeleri arasından en uygun olanın seçme imkanı verecektir.

KAYNAKÇA

- Aydın, Aytaç; Üçüncü, Kemal & Taşdemir, Taner (2010). İşletmelerde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Çalışmalarının Çalışan Performansı Üzerine Etkileri. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, S. 47-48, s. 41-62.
- Çakmakkaya, Baki Yiğit (2016). *Adliyelerde Kalite Yönetim Sistemleri*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Çakmakkaya, Baki Yiğit; Akpınar Teoman & Batur Necat (2013). *Toplam Kalite Yönetimine Güncel Yaklaşım*. İstanbul: Legal Yayıncılık.
- Çakmakkaya, Baki Yiğit; Batur, Necat; Erbay, Muteber; Kopuz, Ayşe & Akpınar Teoman (2015). *Adliye Binaları ve Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Bilgi Yayınevi.
- Ekinci, Cevdet Emin & Şiranlı, Yusuf Tuğrul (2010). Yapıda Toplam Kalite Yönetimi ve Sürdürülebilir Kalite. *İnternatioal Sustanible Buldungs Symposium*, s.26-28.
- Evans, James Robert & Lindsay, William M. (1991). *The Management and Control of Quality*. West Publishing Company.
- Erdoğan, Özer (2008). *ISO/TS 16949:2002 Otomotiv kalite yönetim Sistemi ve Bir Otomotiv Yan Sanayi Firmasında Uygulamaları*. Yüksek Lisans Tezi, T.C.Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güner, Aysun Ferah ve Giritli, Heyecan (2004). İnşaat Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi ve Türkiye'deki Uygulamalar. *itiüdergisi/amimarlık, planlama, tasarım*, s.19-30.
- Orhon, Şeref (2007). *Kamu Çalışanlarınca Toplam Kalite Yönetim İlkelerinin Algılanması: Bornova Vergi Dairesi Müdürlüğü Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, T.C. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.



- Özyörük, Hüseyin Erbil (2017). *Kendini Gerçekleştirme Düzeyi ile Fiyat-Kalite Algısı Arasındaki İlişkiye Dair Bir Model*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, Muhittin (2000). *Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- Talih, Duygu & Gülenç, İrem Figen (2011). Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesi Algılamalarına İlişkin Yabancı Dil Kurumlarında Bir Araştırma. *Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 263, s.261-284.
- Yücel, Mustafa (2013). Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, S.87, s.82-106.