

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İTFAİYE ÖRNEĞİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

İŞLETME ANABİLİM DALI YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Adem KARAMAN

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Ebru Beyza BAYARÇELİK

İstanbul – 2015

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Adem KARAMAN
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : İtfaiye Örneğinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi.
- ENSTİTÜ** : Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANA BİLİM DALI** : İşletme
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans Tezi
- TEZİN TARİHİ** : 03.08.2015
- SAYFA SAYISI** : 133
- TEZ DANIŞMANI** : Yrd. Doç. Dr. Ebru Beyza BAYARÇELİK
- DİZİN TERİMLERİ** : İtfaiye, Hizmet, Kalite.
- TÜRKÇE ÖZET** : Soyut özelliğe sahip olan hizmetlerden İtfaiye hizmetlerinin İstanbul ilinde ölçümü yapılmış ve beklenenden çok bir algının oluştuğu görülmüştür.
- DAĞITIM LİSTESİ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne

Adem KARAMAN

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İTFAİYE ÖRNEĞİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

İŞLETME ANABİLİM DALI YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Adem KARAMAN

Tez Danışmanı
Yrd. Doç.Dr. Ebru Beyza BAYARÇELİK

İstanbul - 2015

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Adem KARAMAN

...../...../2015

ÖZET

Tüm dünya ile eşzamanlı olarak özellikle son yıllarda ülkemizde de hizmet sektörü, sürekli büyümekte ve artan rekabetin neticesi olarak, kendini daha fazla geliştirmek zorunda kalmaktadır. Hizmet sektöründe erde insan faktörü önemli olmasından dolayı çok fazla standartlaştırma yapılamamaktadır. Bu yüzden işletmeler kaliteli üretim ve hizmet anlayışıyla varlıklarını sürekli kılabilmektedir. Müşteri odaklı çalışmalarıyla müşteri memnuniyetini ve sadakatini sağlayıp kârlılıklarını devam ettirebilirler.

Bu çalışmada; bir kamu hizmeti olan itfaiye faaliyetlerinin, hizmetten faydalananlar aracılığıyla, İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı'nın verdiği yangın söndürme hizmetleri kapsamında memnuniyeti ölçülmeye çalışılmıştır. Kalite ve hizmet kalitesi ile ilgili bilgilerden faydalanılmış ve bu çalışma ile daha kaliteli ve daha verimli bir hizmet verilmesine katkı sağlaması amaçlanmıştır. Çalışmada adı geçen kavramlar hakkında literatür taraması yapılmış, ardından uygulamada karşılaşılan sorunlar üzerinde durularak, Toplam Kalite Yönetiminden söz edilmiştir.

Çalışmada Parasuraman, Zewithaml ve Bery tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği kullanılmış ve anket çalışması, 01 Temmuz – 31 Ağustos 2014 tarihleri arasında İstanbul Avrupa Yakasında yangın söndürme hizmetinden faydalanan kişilere uygulanmıştır. Hizmet kalitesinin ölçümü için elde edilen verilerin analizleri SPSS 21.0 programı ile hesaplanmıştır. Hizmet sonuçları değerlendirdiğinde, hizmet sonrası oluşan algı ile hizmet öncesinde beklenen algının doğru orantılı olduğu görülmüştür. Demografik özelliklere göre sonuçlar birbirine yakın olmakla birlikte, gelir durumu ve eğitim seviyesi yüksek olan kişiler ile itfaiyeden hizmet alma sayısı artan kişilerin genel olarak itfaiye hizmetinden daha memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

ABSTRACT

Simultaneously with the World, in recent years also in our country, the service sector is constantly growing and as a result of increased competition it is forced to develop itself further. Due to the fact that the human factor is important in service sector, it is hard to do too much standardization. Therefore, establishments maintain themselves with the percept of high-quality productions and services. They can continue their profitabilities by providing customer satisfaction and loyalty with customer oriented efforts.

In this study, the satisfaction of the people who benefit from the fire activities as a public service was tried to be measured with the scope of the fire fighting services of İstanbul Metropolitan Municipality Fire Department. In this study it was intended to give a better quality and more efficient services by benefiting from the information about the quality and service quality. A literature review on the concepts in the study was made, then total quality was mentioned with putting emphases on the problems encountered in the applications.

Servqual scale developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry was used in this study and the survey was applied to the people benefiting from the fire service in the European part of İstanbul between 1 July - 31 August 2014. Analysis of the data obtained to measure the quality of service was calculated with SPSS 21.0 software. When evaluating research service results I survey , it was found that the expected perception before the service was proportional to the one occurred after service. Although the results were close to each other based on demographic characteristics, the participants with higher education were found to be more satisfied as well as the ones who received services from the fire department more frequently.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
ABSTRACT.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
KISALTMALAR LİSTESİ	VI
TABLolar LİSTESİ	VII
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	IIX
EKLER LİSTESİ	X
ÖNSÖZ.....	XI
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM: KALİTE VE HİZMET KALİTESİ	3
1.1. KALİTE	3
1.1.1. Kalitenin Boyutları.....	6
1.1.2. Kalitenin Tarihsel Gelişimi.....	7
1.1.2.1. Muayene.....	10
1.1.2.2. İstatiksel Kalite Kontrol.....	11
1.1.2.3. Kalite Güvencesi.....	12
1.1.2.4. Toplam Kalite Kontrol.....	12
1.1.3. Toplam Kalitenin Gelişimi.....	13
1.1.4. Toplam Kalite Yönetimi ve Felsefesi.....	15
1.2. HİZMET VE HİZMET KALİTESİ.....	23
1.2.1. Hizmetin Özellikleri.....	26
1.2.1.1.Hizmetlerin Dokunulmaz Olması.....	26
1.2.1.2.Hizmetlerin Değişken olması.....	27
1.2.1.3.Hizmetlerin Dayanıksız Olması.....	29
1.2.1.4.Hizmetlerin Eş Zamanlı Olması (Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim).....	30
1.2.1.5. Hizmetlerde Sahiplik Olmaması.....	31
1.2.2. Hizmet Kalitesi.....	32
1.2.3. Beklenen Hizmet Kalitesi Kavramı.....	35
1.2.4. Algılanan Hizmet Kalitesi Kavramı.....	36
1.2.5. Hizmet Kalitesi Boyutları.....	37
a- Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Boyutları.....	38
b- Grönroos'un Hizmet Kalitesi Boyutları.....	38
c- Parasuraman, Zeithaml ve Berry'in Hizmet Kalitesi Boyutları.....	40
d- Cronin ve Taylor Hizmet Kalitesi Boyutları.....	45

İKİNCİ BÖLÜM: İTFAİYE VE İSTANBUL İTFAİYESİ.....	47
2.1. İTFAİYE	47
2.2. İTFAİYE TARİHÇESİ.....	49
2.2.1. Dünya'da İtfaiyecilik.....	49
2.2.2. Türkiye'de İtfaiyecilik ve İstanbul İtfaiyesi	50
2.2.3. İstanbul İtfaiye Teşkilatının Görev ve Sorumlulukları	58
2.2.4. İstanbul İtfaiyesi Personel Çalışma Düzeni ve Saatleri	59
2.2.5. İstanbul İtfaiyesinin Misyonu	59
2.2.6. İstanbul İtfaiyesinin Vizyonu	60
2.3. İSTANBUL İTFAİYESİNİN VERDİĞİ HİZMETLER.....	60
2.3.1. Yangın Önleme Hizmetleri..	61
2.3.2. Müdahale Hizmetleri..	63
2.3.3. Eğitim Hizmetleri..	64
2.3.4. Acil Yardım ve Can Kurtarma Hizmetleri..	66
2.3.5. Baca Temizliği ve Denetim Hizmetleri..	68
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN METEDOLJİSİ.....	70
3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	70
3.1.1. Araştırmanın Konusu.....	70
3.1.2. Araştırmanın Amacı.....	70
3.1.3. Araştırmanın Önemi.....	71
3.1.4. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları	71
3.1.5. Araştırmanın Hipotezleri	72
3.1.6. Veri Tolama Araçları	73
3.1.7. Araştırma Verilerinin İstatistiksel Olarak Analizi	74
3.1.7.1. Ölçme Araçları ile İlgili Faktör Analizi ve Bulguları.....	74
3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	76
3.2.1. Örneklemeye Ait Temel Karakteristik ve Demografik Bilgiler.....	76
3.2.2. Hipotezlerin Test Edilmesi.....	78
3.2.2.1. Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesinin Boyutlara Göre Analiz Edilmesi.....	78
3.2.2.2. Algılanan Hizmet Kalitesinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının Analiz Edilmesi.....	84
3.2.2.3. Beklenen Hizmet Kalitesinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının Analiz Edilmesi.....	97

3.3. HİPOTEZ TESTLERİNİN BULGULARI	114
SONUÇ	121
KAYNAKÇA.....	124
ÖZGEÇMİŞ	-

KISALTMALAR LİSTESİ

AKOM:	Afet Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü
İDB:	İtfaiye Daire Başkanlığı
AVRYİM:	Avrupa Yakası İtfaiye Müdürlüğü
ANDYİM:	Anadolu Yakası İtfaiye Müdürlüğü
İDHM:	İtfaiye Destek Hizmetleri Müdürlüğü
KİGA:	Kurumsal İyileştirme ve Geliştirme Amirliği
İBİTEM:	İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Eğitim Merkezi
AYCKM:	Acil Yardım ve Cankurtarma Müdürlüğü
VD:	Ve diğerleri
OECD:	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
MÖ:	Milattan Önce
İGDAŞ:	İstanbul Gaz Dağıtım Anonim Şirketi
İSKİ:	İstanbul Su Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü
İETT:	İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü
AHK:	Algılanan Hizmet Kalitesi
BHK:	Beklenen Hizmet Kalitesi
GHK:	Gerçekleşen Hizmet Kalitesi

TABLolar LİSTESİ

SAYFA

TABLO-1 2010-2015 YILLARI İSTANBUL İTFAİYESİ PERSONEL SAYILARI...	55
TABLO-2 2010 – 2014 YILLARI ARASINDA İSTANBUL İTFAİYESİNİN VERDİĞİ YANGIN ÖNLEME HİZMETLERİ SAYILARI.....	62
TABLO-3 2010 – 2014 YILLARI İSTANBUL İTFAİYESİ YANGIN SAYILARI.....	63
TABLO-4 2010 İLE 2014 YILLARI ARASI İSTANBUL İTFAİYESİNİN VERDİĞİ EĞİTİMLER.....	66
TABLO-5 2010 – 2015 İSTANBUL İTFAİYESİ AMBULANS ÇIKIŞ SAYILARI...	67
TABLO-6 2005 – 2013 İSTANBUL İTFAİYESİ PLAJLARDA KURTARMA SAYILARI.....	68
TABLO-7 İLÇELERE GÖRE YANGIN SÖNDÜRME HİZMETİ ALAN KİŞİ SAYILARI.....	72
TABLO-8 HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ FAKTÖR YAPISI	75
TABLO-9 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN DEMOGRAFİK BAZLI SONUÇLARI	77
TABLO-10 FİZİKSEL ÖZELLİKLER BEKLENTİSİYLE FİZİKSEL ÖZELLİKLER ALGI ORTALAMA DEĞERLERİ ARASINDA ANLAMLI FARK OLUP OLMADIĞINI TESPİT ETMEK İÇİN EŞLEŞTİRİLEREK YAPILAN GRUP T-TESTİ SONUCU	78
TABLO-11 GÜVENİLİRLİK BEKLENTİSİYLE GÜVENİLİRLİK ALGI ORTALAMA DEĞERLERİ ARASINDA ANLAMLI FARK OLUP OLMADIĞINI TESPİT ETMEK İÇİN EŞLEŞTİRİLEREK YAPILAN GRUP T-TESTİ SONUCU.	79
TABLO-12 HEVESLİLİK BEKLENTİSİYLE HEVESLİLİK ALGI ORTALAMA DEĞERLERİ ARASINDA ANLAMLI FARK OLUP OLMADIĞININ TESPİT EDİLMESİ İÇİN EŞLEŞTİREREK YAPILAN GRUP T-TESTİ SONUCU	80
TABLO-13 GÜVEN BEKLENTİSİYLE GÜVEN ALGI ORTALAMA DEĞERLERİ ARASINDA ANLAMLI FARK OLUP OLMADIĞINI TESPİT ETMEK İÇİN EŞLEŞTİRİLEREK YAPILAN GRUP T-TESTİ SONUCU.....	81
TABLO-14 EMPATİ BEKLENTİ DEĞERİYLE EMPATİ ALGI DEĞERİYLE ORTALAMA DEĞERLERİ ARASINDA ANLAMLI FARK OLUP OLMADIĞININ TESPİT EDİLMESİ İÇİN EŞLEŞTİRİLMİŞ GRUP T-TESTİ SONUÇLARI.....	82
TABLO-15 BEKLENEN HİZMET KALİTESİYLE ALGILANAN HİZMET KALİTE ORTALAMA DEĞERLERİ ARASINDA ANLAMLI FARK OLUP OLMADIĞININ TESPİT EDİLMESİ İÇİN YAPILAN EŞLEŞTİRİLMİŞ GRUP T-TESTİ SONUCU.....	83
TABLO-16 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN ALGILANAN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN	

YAŞADIĞI İLÇEYE GÖRE ORTALAMA DEĞERLERİ	84
TABLO-17 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN ALGILANAN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN YAŞ GRUBUNA GÖRE ORTALAMA DEĞERLERİ.....	87
TABLO-18 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN ALGILANAN HİZMET KALİTE DÜZEYLERİNİN CİNSİYET BAZINDA ORTALAMA DEĞERLERİ	88
TABLO-19 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN ALGILANAN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE ORTALAMA DEĞERLERİ.....	90
TABLO-20 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN ALGILANAN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN AYLIK GELİR DÜZEYİNE GÖRE ORTALAMALARI	92
TABLO-21 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN ALGILANAN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN İTFAİYEDEN DAHA ÖNCEDEN ALDIĞI HİZMET SAYISINA GÖRE ORTALAMALARI	95
TABLO-22 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN BEKLENEN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN YAŞADIĞI İLÇEYE GÖRE ORTALAMALARI	97
TABLO-23 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN BEKLENEN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN YAŞ GRUBUNA GÖRE ORTALAMALARI	98
TABLO-24 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN BEKLENEN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN CİNSİYETE GÖRE ORTALAMALARI.....	101
TABLO-25 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN BEKLENEN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN EĞİTİM DURUMUNA GÖRE ORTALAMALARI.....	102
TABLO-26 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN BEKLENEN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN AYLIK GELİR DÜZEYİNE GÖRE ORTALAMALARI.....	107
TABLO-27 ARAŞTIRMAYA KATILAN İTFAİYE HİZMETİ ALAN VATANDAŞLARIN BEKLENEN HİZMET KALİTESİ DÜZEYLERİNİN İTFAİYEDEN DAHA ÖNCEDEN ALDIĞI HİZMET SAYISINA GÖRE ORTALAMALARI	110

ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA

ŞEKİL – 1. PUKO DÖNGÜSÜ.....	21
ŞEKİL – 2. İTFAİYE TEŞKİLATININ ORGANİZASYON YAPISI.....	56
ŞEKİL – 3. FİZİKSEL ÖZELLİKLER BEKLENTİSİYLE FİZİKSEL ÖZELLİKLER ALGI ORTALAMA DEĞERLERİ ARASINDAKİ FARK GRAFİĞİ.	78
ŞEKİL – 4. GÜVENİRLİK BEKLENTİSİYLE GÜVENİRLİLİK ALGI ORTALAMA DEĞERLERİ ARASINDAKİ FARK GRAFİĞİ	79
ŞEKİL – 5. HEVESLİLİK BEKLENTİSİYLE HEVESLİLİK ALGI ORTALAMA DEĞERLERİNİN ARASINDAKİ FARK GRAFİĞİ.....	80
ŞEKİL – 6. GÜVEN BEKLENTİSİYLE GÜVEN ALGI ORTALAMA DEĞERLERİNİN FARK GRAFİĞİ.....	81
ŞEKİL – 7. EMPATİ BEKLENTİSİYLE EMPATİ ALGI ORTALAMA DEĞERLERİ ARASINDA ANLAMLILIK FARK OLUP OLMADIĞININ TESPİT EDİLMESİ İÇİN EŞLEŞTİRİLEREK YAPILAN GRUP T-TESTİ SONUCU.....	82
ŞEKİL – 8. BEKLENEN HİZMET KALİTESİYLE ALGILANAN HİZMET KALİTE ORTALAMA DEĞERLERİNİN ANLAMLILIK FARK OLUP OLMADIĞININ TESPİT EDİLMESİ İÇİN EŞLEŞTİRİLEREK YAPILAN GRUP T-TESTİ SONUCU.....	83

EKLER LİSTESİ

EK-A Demografik Anket Formu Sayfası.

EK-B Hizmet Öncesi Anket Formu Sayfası.

EK-C Hizmet Sonrası Anket Formu Sayfası.

ÖNSÖZ

İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalında, İstanbul ilinde İtfaiye hizmetlerini sunan İstanbul İtfaiyesinin verdiği hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla "İtfaiye Örneğinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi" adını taşıyan bu çalışma, yüksek lisans tezi" olarak yapılmıştır. Bu çalışma ile İstanbul İtfaiyesinin verdiği yangın söndürme hizmetlerinin, yangın söndürme hizmeti alan kişiler tarafından nasıl karşılandığı, memnun olup olmadıkları ve memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın hazırlanmasında yardımlarını ve katkılarını esirgemeyen tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Ebru Beyza BAYARÇELİK hocama teşekkürlerimi sunarım. Tez çalışmam sürecinde bana her türlü desteği veren İstanbul İtfaiyesi'ndeki onlarca mesai arkadaşşıma teşekkür ederim.

Araştırmanın sadece İstanbul ilindeki itfaiye hizmetlerine değil tüm Türkiye'deki itfaiye hizmetlerine ve hedeflenen memnuniyet çıtasının yükselmesine olumlu katkılar sağlaması umulmaktadır.

Adem KARAMAN

GİRİŞ

Günümüzde her alanda çok değişik türde ve özellikle yer alan hizmet sektörü, son yıllarda gelişme hızının giderek arttığı hemen her gelir gurubundaki kişi ve kişilerin bu hizmetlerden faydalandığı geniş kapsamlı bir kavramdır. Bugün kamu kurum ve kuruluşlarının, belediyelerin, özel şirketlerin tamamı hizmeti üretmek ve geliştirmektedir. Bunun nedeni; İnsanoğlu var olmaya başladığı günden buyana sürekli ihtiyaçları gelişmekte ve daha fazlasını istemektedir. Gelişen teknoloji ile birlikte hizmet sektörü de gelişme göstermekte ve insanlar hizmeti artık evlerine iş yerlerine deyim yerinde ise ayağına beklemektedir.

Kamu kurum ve kuruluşları her geçen gün vatandaşına daha iyi hizmet vermek için çalışmalar yapmaktadır. Teknolojinin de etkisi ile insanlar eskiden günlerce zaman harcayarak yaptıkları işleri bugün birkaç dakikada oturduğu yerde yapmaktadır. Belediyelerin ulaşım hizmetleri temizlik hizmetleri, ısınma hizmetleri, temiz su hizmetleri, cenaze, nikâh ve düğün hizmetleri, spor hizmetleri, kurban hizmetleri, tiyatro hizmetleri gibi çok sayıda hizmeti bulunmaktadır. Bununla birlikte tüm kamu kurumları verdikleri bu hizmetlerde özel sektördeki firmalar ile kalite yarışına girmiş durumdadırlar.

Bu hizmetlerin birçoğu insanların refah seviyesini artırmaya yönelik hizmetlerdir. Ancak Belediye hizmetlerinin en can alıcı ve en önemli hizmetlerinden birisi olan itfaiye hizmeti, insanların refah seviyesinden çok hayati tehlikelerinden kurtarmaya yardımcı olmaktadır. İtfaiye hizmetlerinde yaşanan küçük bir hata hayati tehlikelere veya geri dönüşü olmayan sorunlara yol açmaktadır. Dolayısıyla İtfaiye hizmetlerinin hata yapmama ve en kaliteli hizmeti ilk anda verme zorunluluğu bulunmaktadır. Çünkü bir canlının hayatını kurtarmak veya o canlının hayatına sakat olarak devam etmesini engellemek için en doğru, en hızlı ve en kaliteli hizmeti vermek zorundadır. Belediyelerce verilen itfaiye hizmetinin ne kadar başarılı veya başarısız olduğu vermekte oldukları hizmetin doğrudan insanların hayatlarını etkilediğinden oldukça önem kazanmaktadır.

Bu çalışmada İstanbul Büyükşehir Belediyesinin il sınırlarına verdiği tüm itfaiye hizmetlerinden yangın söndürme hizmetinin, hizmet alan kişiler aracılığı ile hizmet kalitesi tespit edilmeye çalışılmıştır. Hizmet alan kişilerin hangi özelliklerden memnun, hangi özelliklerden şikâyetçi olduklarının tespiti yapılarak, gerek araçlar, gerek binalar gerekse iş ve işlemler ile personelin hizmeti yerine getirirken başarısı değerlendirmeye çalışılmıştır.

Birinci bölümde kalite, hizmet, hizmet kalitesi ve önemi, ikinci bölümde itfaiye tarihçesi, itfaiyenin verdiği hizmetler ve İstanbul İtfaiyesi, üçüncü bölümde İstanbul itfaiyesinin verdiği hizmetlerin kalitesi Servqual Kalite ölçüm yöntemi ile ölçümü yapılmış, son olarak da bulgular sonuç bölümünde değerlendirilmeye çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE VE HİZMET KALİTESİ

Bu bölümde; kalite, hizmet ve hizmet kalitesi ile ilgili kavramlar tanımlanmış ve aynı konular üzerinde geliştirilen modeller incelenmiştir. Son yıllarda hem Dünya'nın çeşitli yerlerinde hem ülkemizde kalite, kaliteli hizmet, kalite güvencesi, kalite kontrol, toplam kalite yönetimi, vb. kavramlarla sık sık karşılaşmaktadır. Bütün bu kavramlar "kalite" üzerinde odaklaşmakta; kalitenin çok önemli bir etken olduğunu göstermekte ve çeşitli yönlerini tanımlamaktadır. Ayrıca bu bölümde hizmet konusu da işlenmiştir. İnsanlar, yaşamlarının her aşamasında değişik biçimlerde karşılıklarına çıkan hizmet olayı ile iç içe yaşamaktadırlar. İnsanların yaşantılarından kaynaklanan ve çoğunlukla fiziksel olmayan sorunlarını çözmeye veya çözmelerini kolaylaştıran hizmetler, insanların bir arada yaşamalarının kaçınılmaz bir sonucudur.¹

1.1. KALİTE

Kalite kelimesi yıllar öncesinden insanoğlunun yaptığı işleri doğru ve düzenli yapmasını, hata yapmamasını ve daha iyiye ulaşma çabasının bir sonucunda ortaya çıkmıştır. Kalite kelimesi, hemen herkesin kendine göre değişik fikirlerinin olduğu ancak tüm fikirleri bünyesinde barındıramayacak bir kavramdır. Bu tanıma göre kalite ile ilgili çok değişik kavramların sonucuna ulaşabilmektedir.²

Latince nasıl oluştu anlamına gelmekte olan "Qualits" kelimesinin türemesi ile Qualits olarak ifade edilmiştir. Kalite bu günlere gelene kadar Bütünsel Kalite Yönetimi Felsefesinin önderliğinde bugünkü ismini almıştır. Sonsuza kadar da güncel kalacak olan kalite, ilerleyen süreçlerde yeni tanımlamalar ile anılmaya devam edecektir.³ Kalite, en basit tanımıyla bir mal veya hizmetin vasfını, niteliğini veya ihtiyaç ve beklentileri karşılayabilme yeteneği olarak tanımlanabilir.⁴ Başka bir ifade ile kalite, müşteri istek ve ihtiyaçlarının, beklentilerinin karşılanması ve ileri düzeye geçilmesi olarak ifade edilebilir.⁵ Her geçen gün teknolojinin ilerlemesi ile günlük yaşamda sıkça karşılaştığımız kalite kavramı üzerinde bir anlam birliğinden bahsetmek oldukça güçtür. Dünya ekonomisinin küreselleşmesi, teknoloji alanındaki yenilikler ve toplumsal değer yargılarındaki farklılıklar, kalitenin tüketiciler tarafından

¹ A. Hamdi İslamoğlu, v.d., *Hizmet Pazarlaması*, Beta Basım Yayım Dağıtım, 2. Baskı, İstanbul, 2014 s 16-17.

² Mahmut Tekin, *Toplam Kalite Yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, 3. Baskı, Konya, 2004, s 4.

³ Orhan Küçük, *Toplam Kalite Yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, 2012, Ankara, s 25.

⁴ Cafer Çiftçi, *Müşteri Memnuniyeti, Kalite ve Osmanlı Esnafı*, Uludağ Üniversitesi. Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5 (7), Bursa, 2004, s 17-18.

⁵ Erdal Arlı, *Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Tekrar Tercih Etme Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti ve Genel Memnuniyet Düzeyi, Üzerindeki Etkisi*. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 23 (1), Ankara, 2012, s 20.

farklı yorumlanmasına ve farklı biçimdeki kalite tanımlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Kalite çok farklı boyutlara sahip olmasından dolayı mal ya da hizmetin kullanım veya üretim amacına göre farklı anlamlar taşımaktadır. Birçok kişiye göre “pahalı”, lüks” zor bulunabilen “üstün nitelikli” ve benzeri ifadeler ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır.⁶

Kalite bir önlem veya önleme işlemidir. Sorunlar daha ortaya çıkmadan önce çözümlenmesini oluşturmaktadır. Mal ve hizmetlerin yapısına tasarım yoluyla artı değer veya kusursuzluk katar.⁷ Diğer bir ifadeyle kalite, insanların ihtiyaçlarını en uygun haliyle karşılamaktır.⁸

Kalite konusunda değerlendirmelerde bulunan ve çalışmalar yapan bilim insanları ve kuruluşlar çok sayıda kalite tanımı yapmışlardır. “Kalite, işletmenin ürettiği ürün ve performansının kalite spesifikasyonlarına uygun olması olarak ifade edilebilir.”⁹

Kaliteyi çeşitli özellikler açısından tanımlamak mümkündür.

- 1- Kalite insan (çalışan ve müşteri) odaklıdır.
- 2- Kalite bir hayat felsefesidir.
- 3- Kalite bir yönetim tarzıdır.
- 4- Kalite, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasıdır.
- 5- Kalite rekabet gücünün artırılmasıdır.
- 6- Kalite verimliliği sağlayan maliyeti en çok etkileyen ancak en az maliyet gerektiren bir yoldur.
- 7- Müşteri ile satıcıyı bir sistemde birleştirilmesidir.
- 8- Kalite sürekli geliştirme ve iyileştirme sürecidir.¹⁰

Kişisel değerlendirmeler sonucunda kalite kavramı ülkelerden ülkelere farklılıklar göstermekte ayrıca, gelir seviyesi, zevkler, toplumun yaşam kültürü, eğitim düzeyi gibi değişkenlerin tesiri altında kalmaktadır. Dolayısıyla müşterilerin veya tüketicilerin mallar ve hizmetler için kullanacakları kalite kelimesine yükledikleri anlamı da farklılıklar gösterebilmektedir. Ürünlerde farklı ölçüm aletleriyle

⁶ Tekin, a.g.e., s 4.

⁷ İsmail Efil , **Toplam Kalite ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvencesi Yönetimi**, Alfa Yayınları, 5. Baskı, İstanbul, 2003, s 9. 4.

⁸ Selami Özcan ve Hüdaverdi Bircan, **Excel Uygulamalı Kalite Kontrol**, Yargı Sivas 2003, s 3.

⁹ Şebnem Arıkboğa, **Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi ve Bir Araştırma**, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, cilt 53, sayı 2, 2003, s. 57-85.

¹⁰ Ömer Peker, **Müşteri Hizmet Kalitesinin Araştırılmasında Yeni Bir Anlayış: Toplam Kalite Yönetimi**. T.C. Ziraat Bankası Eğitim Yayınları No:4 Ankara, 2000, s 1-2.

değerlendirilen ve genellikle daha önceden belirlenen kalite standartları veya kanun gibi düzenlemeler ile ortaya konmuş değerler “nesnel kalitedir.”¹¹

Üretilen ürünler genel anlamda ticari amaçlarla üretildiğinden, daha çok üretip satmak ve daha çok kazanç sağlamak için firmalar çaba harcamaktadır. Bunun içinde daha kaliteli ürünler üreterek satışlarını artırmaya çalışmaktadırlar. Bu zorunluluk o firmaların olmazsa olmazı, var olma ya da yok olma nedenini oluşturabilmektedir. Yani kaliteli ürün üretmesi gereken firma ürettiği ürünler kaliteli değilse belirli bir süre sonra o ürünleri kimse almayacağı için satış olmayacak ve firma daha fazla işleyişine devam edemeyecektir. Üretilen ürün özelliğine, yapacağı işe göre, hangi ısıya veya soğuya dayanıklı olması gerekiyorsa, hangi ağırlığı kaldırabilecek kuvvette olması gerekiyorsa, dışarıdan gelecek darbelere karşı ne kadar mukavemetli olması gerekiyorsa, hangi işi ne kadar süre devam ettirmesi gerekiyorsa o referans aralıklarında olması yani o kalitede olması gerekmektedir. Haliyle her alanda yapılan iş ve hizmetler eğer gerektiği şekliyle, yeterince kaliteli yapılmıyorsa, sürdürülebilirliği kalmayacak yapılan iş ve işlemler işleyişine devam edemez duruma gelebilecektir.

Hangi iş yapılırsa yapılsın, hangi mal veya hizmet üretilirse üretilsin, hepsinin dayanıklılığı, ömrü, kullanım kolaylığı veya zorluğu, kalitesi vardır. Aynı şekilde üretilen her ürünün veya hizmetin kullanıcıları tarafından beğenilme veya beğenilmeme durumu vardır. Malların kaliteli olup olmadıklarını test edilerek daha kolay bir şekilde anlaşılmaktadır. Her ne kadar kullanımda algı farklılıkları olsa da çok net veriler elde edilmektedir. Örneğin itfaiyecilerin yangına girerken kullandıkları temiz hava solunum cihazlarındaki tüplerin içerisine yüksek basınç ile hava doldurulmakta ve sonra zehirli dumanların kapladığı ortamlarda rahatlıkla kullanılmaktadır. Bu temiz hava solunum cihazlarındaki hava tüplerinin kullanımı için ayrı, dayanıklılığını kontrol etmek için ayrı belirlenmiş basınçları bulunmaktadır. Bir de patlama basınçları vardır. Örneğin bir tüpün dolmuş basıncı 300 bar, dayanıklılığını kontrol etmek için 450 bar hava basılırken bu tüpün infilak etme (patlama) basıncı ise 900 bar olarak belirlenmiştir.¹² Bir ürünün kalitesini net olarak bu şekilde testlerle belirlenmektedir. Bu somut varlıklar olan ürünleri kullanmaya başlamadan elle, gözle, bazı test cihazları ile kalite testleri yaparak çok rahatlıkla kalite standartlarına uygun oldukları veya olmadıkları hakkında, yani kaliteli veya kalitesiz olduğuna dair bilgiler edinilmektedir. Kaliteli ürün konusunda gerekli Ar-Ge

¹¹ Ayşe Aslı Yüzgenç, *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ankara İli Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2010, s 14-15.

¹² Söndürme Ekipmanları, *İstanbul İtfaiyesi Eğitim Yayınları Serisi – 5*, İstanbul, 2009, s 39.

çalışmaları yapılarak istenilen kalitede, istenilen çeşitte ve miktarda ürünler üretilebilir.

1.1.1. Kalitenin Boyutları

Ürün ve hizmetlerin kalitesi farklı özellikler ve değerlendirmeler ile tanımlanabilmektedir. Kalitenin boyutları tüketici taleplerinin ölçülebilir şekli olarak da tanımlanabilir. Kalite boyutları müşterilerin kendilerine sunulan ürün ve hizmetler hakkındaki değerlendirmelerini öğrenmek için de fırsat vermektir. Kalite hakkında yapılan birbirinden farklı kalite tanımlarının sebebi, kalitenin çok boyutlu olmasından kaynaklanmaktadır.¹³

Küreselleşen dünya ekonomisinin her geçen gün kaliteye daha önem verdiği bir gerçektir. Kaliteyi farklı yönleri ile inceleyen ve oldukça teferruatlı çalışmalar yapan Garvin, müşterinin algıladığı kaliteyi sekiz farklı şekilde incelemiştir.¹⁴

- a) **Performans:** Üründe bulunan birincil özellikler manasını ifade etmektedir.
- b) **Özellikler:** Üretilen ürünlerin asıl amacını ifade etmektedir.
- c) **Güvenilirlik:** Ürünlerin kullanma süresi içerisinde ürününün hangi amaçla alındı ise bu amacını yerinen getirip getirmediğinin tespit edilmesidir.
- d) **Uygunluk:** Ürünlerin planlanmış görseelliği ve üretilme amacının yerine getirilebilme veya getirilememe özelliğidir.
- e) **Dayanıklılık:** Üretilen ürünün kullanılabilme süresini ifade etmektedir.
- f) **Hizmet Görme Yeteneği:** Ürünlerin en hızlı, en kolay, hoş kullanımı ile en kolay yoldan ve en kısa sürede bakım onarımını yapılabilmesini ifade etmektedir.
- g) **Estetik:** Görsel olarak hoş bir görünüme sahip olması, müşterilerin üründen görsel olarak beklentileridir.
- h) **Algılanan Kalite (İtibar):** Ürünleri kullanan müşterilerdeki ürünler hakkındaki olumlu olumsuz izlenimleridir.

Bu sekiz kalite boyutu hizmet üretmekte olan işletmelerde doğrudan doğruya ürünlerde olduğu gibi uygulanamadığından Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesinin tespiti için beş tane boyut belirlemiştir.¹⁵

¹³ Orhan Küçük, *Toplam Kalite Yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2012, s 28.

¹⁴ Ali Nazım Sözer vd, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Bir Alan Araştırması*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, cilt 4, sayı 2, İzmir, 2002.

a- Hizmetlerin Güvenirliliği: Hizmetlerin yerine getirilerken güvenilir şekilde yerine getirilebilmesidir. Ayrıca tüketicilerin taleplerinin olabildiğince yerine getirildiğini göstermektedir.

b- Cevap verebilirlik: Tüketicilere ihtiyaç duydukları anda yardımına gitme veya en uygun hizmetleri sunma isteklerinin ölçüsüdür.

c- Uygun Hizmet Güvencesi: Tüketici ile uygun düzeylerde iletişime geçme ve hizmeti üretirken ve sunarken saygın bir şekilde sunma becerisidir.

d- Empati Yeteneği: Tüketicilerin taleplerini anlayabilme ve onların anlayabileceği tarzda iletişim kurma becerisidir.

e- İşletmenin Sahibi Olduğu Maddi Değerler: İşletmenin sahip olduğu bina, araç, ekipman, çalışanları ve iletişimde kullandığı araçların bulunmasını ifade eder.

İşletmeler kalitelerini artırmak istediklerinde Parasuraman ve arkadaşlarının belirlediği bu beş maddelik ilkeleri benimsemek ve bir işi ilk yaptığında doğrusunu yap mantığını göz önünde bulundurmaları durumundadırlar. Bu şekilde sıfır hata prensibi ile sürekli kaliteli olmanın yolunu açmış olarak değerlendirilmektedir. Tabii bu sürecin sağlanması ve devamının getirilebilmesi için yönetim ile beraber tüm çalışanların katılımı sağlanmalı ve motive edilerek kalite yaklaşımlarının gelişimine katkı sağlaması gerekmektedir.¹⁶

1.1.2. Kalitenin Tarihsel Gelişimi

13. Yüzyılda üretilen ürünler küçük atölyelerde, mesleğinin erbabı ustalar tarafından yapılmaktadır. Bu ustalar yanlarında çalıştırdıkları çıraklarına da iş öğretirler ve üretilen ürünlerin kalite kontrolünü de kendileri yaparlardı. O dönemlerde ticaret ürünlerinin kalitesi maharetli ustaların ellerindeydi.¹⁷ Bu dönemlerde kalite konusunda Ahi birliklerinin Ahilik felsefesi içinde benimsedikleri müşteri velinimetimizdir prensibi, günümüz toplam kalite yönetiminin, insan odaklı, müşteri odaklı olma özelliği ile aynen örtüşmektedir.¹⁸

Kalite anlayışının temelini, kalite felsefesinin düşünce ustalarından W. Edwards Deming, Josep Juran, Kaoru İshikawa kurmuşlardır. Kalite kavramı ilk olarak ABD'de doğmasına rağmen, bugünkü şartlarda başarıyla ilk uygulayan, benimseyen

¹⁵ Hasan Murat Albayrak, *Toplam Kalite Yönetimi ve Kıyaslamalı Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2011, s 8-9.

¹⁶ Bumin Birol, ve Hakan Erkutlu, *Toplam Kalite Yönetimi ve Kıyaslama (Benchmarking) İlişkileri*, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 2002, s. 87.

¹⁷ Küçük, a.g.e., s 28-29.

¹⁸ Ali Erbaşı ve Süleyman Ersöz; *Toplam Kalite Yönetimi – Ahilik İlişkisi*, Standard Dergisi, c. 43, sayı 515, .2004, s 29-30.

ülke Japonya olmuştur.¹⁹ Kalitenin tarihsel gelişimine baktığımızda, kalite ilk denilebilecek örneklerine M.Ö. 1800 yıllarında Hammurabi kanunlarında rastlanmaktadır. Kalitenin adına sürekli daha iyiyi arayışın var olduğu, bazı standartların veya kuralların konduğu ve bu kurallara ve ölçülere göre üretimin yapılmasının istendiği anlaşılmaktadır. M.Ö. 1793 ile 1750 yıllarında yaşayan ve arasında Babil İmparatorluğunun ilk krallığını yapan Hammurabi, tarihe geçen ünlü kanunlarının 229. maddesinde ev yapmakla ilgili belirlediği kuralları yazmaktadır. Bu kanunda belirtildiğine göre eğer bir kişi ev inşa ederse ve yaptığı ev yeterince sağlam olmadığından ev çöker ve ölüm de olursa evi yapanında ölüm cezası ile cezalandırılmasını gerektirmektedir.²⁰ M.Ö. 3000 yıllarından buyana kalite olgusunun varlığından haberdar olunmaktadır. İnsanlık yaratıldığından bu yana sürekli sahip olduğu varlıkların daha iyisini, daha güzelini, kendisine daha iyi hizmet etmesini istemektedir. İnsanların kavrayabilme ve iyileri kötülerden ayırabilmesi, kavradıklarını ve bilebildiklerini hayatına tatbik edebilmesine, uygulayabilmesine imkân tanımıştır. Sürekli bu sayede yenilikler getirmiş, üretmiş, gelişmiş ve geliştirmiştir.²¹ Kalite ile ilgili çalışmaların M.Ö. yıllarda başladığı ve bu günlere kadar geldiği ve daha da gelişerek devam ettiği görülmektedir. Geçmiş çağlarda her geçen gün medeniyetlerin gelişmesi ile insanoğlu şehirlerde veya küçük kasaba gibi toplu yaşam alanlarında yaşamaya başlayınca, toplu yaşamın paylaşımları da gerçekleşmeye başlamıştır. Toplu pazarlar kurulmuş ve tüketiciler tarafından ürünler arasında seçimler yapılmıştır.²²

Selçuklu Devleti tarafından Ahi Evran'a kurdukları ve tarihte Türklerle ilgili en önemli kalite çalışmalarından olan Ahi teşkilatının ilk icraatı esnaflar ve küçük üreticiler arasında birlik ve beraberliği sağlamıştır. Esnaflık yapanların gelişmesine, eğitilmesine önem vermiş ve ürettikleri ürünlerin kontrol edilmesine gayret sarf etmiştir. Tüm esnafların ürettiği ürünlerin sağlamlığını, tüketime uygunluğunu kontrol etmiş, esnafın müşterilerine karşı davranışlarını eğiterek ve denetleyerek kontrol altında tutmuştur. Üretilen ürünlerin kalite standartlarını belirlemiş ve aynı standartlarda üretilmesi için çaba sarf etmiştir. Bu gün halk arasında çokça kullanılan pabucu dama atma deyimini bir ahilik prensiplerindendir. Pabucu dama atmaktan maksat, ömrü dolan veya kendisinden daha iyisi üretilen ürünün artık kullanılmayacağını ifade eden bu deyim, Ahilik kalite kontrol sisteminin bu günlerde

¹⁹ İsmail Bakan vd, *Çağdaş Yönetim Yaklaşımları, İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar*, Beta Yayınları, 2. Baskı, İstanbul, 2015, s 322.

²⁰ <http://tr.wikipedia.org/wiki/Hammurabi> Erişim tarihi: (05.02.2015).

²¹ Emel Oysal, *Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite Yönetimi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008, s 66.

²² Küçük, a.g.e., s 28-29.

bile hala geçerliliğini gösteren bir örneğidir. Aynı zamanda ahilikte pabucu dama atma deyimi; satmakta olduğu ürünleri hakından daha pahalıya satan esnaf içinde kullanılmıştır. Ahiliğin belirlediği standartlarda ürün üretmeyen esnafa dükkân kapatma cezası verilir, eğer tekrarı olursa meslekten ihraç edilirdi.²³

Osmanlı Devleti döneminde kaliteyle ilgili ilk düzenlemeler Fatih Sultan Mehmet döneminde yapılmıştır. Daha sonra Yıldırım Beyazıt döneminde kalitenin hatları çizilerek İhtisap Kanunnameleri çıkarılmıştır. İhtisap kanunnamesi, kalite ile ilgili standartları yazılı hale getirilmiş ve hayata geçirilmiştir. Osmanlı topraklarında esnaf hangi işi yaparsa yapsın hepsine standartlar belirlenmiş ve uyulması gerektiği esnafa bildirilmiştir. Ekmeğin, meyvenin, sebzenin, et ve sakatatın, helvanın, yoğurt gibi tüm ürünlerin kalitesinin, şekli ve görüntüsünün nasıl olacağına, büyüklüklerinin ne kadar olacağına, içinde kullandıkları hammaddelerin ne olacağına kadar belirlenmiştir.²⁴ İhtisap kanunnamesinden sonra, alan ölçüsü, uzunluk, ağırlık gibi ölçüler ile standartlaştırma çalışmaları daha da hızlı ilerlemiştir. Aynı yıllarda matbaanın da icat edilmesiyle yazılı olması gereken standartlaştırma çalışmaları daha da kolaylaşmış ve hızlanmıştır. Buhar gücünden kullanılmaya başlamasıyla 18. Asırda sanayide devrim yaşanmış ve bundan sonra, kalite konusunda denetimler ilk defa bu dönemde yapılmıştır.²⁵ Birçok sanayi makineleri, makine araç ve gereçleri, buharlı makinelerin üretiminde büyük gelişmeler sağlanmıştır. Bu dönemden 19. yy. kadar Avrupalı sanayiciler ürettikleri ürünlerin kalitesini fiyata göre belirlemiş, ucuz ve daha az kaliteli ürünler üreterek piyasaya sunmuşlardır. Bu dönemlerde tekstil Makine sanayinde Avrupa büyük başarılar sağlasa da kalite alanındaki gelişmeler 20. yy'a kadar Amerika Birleşik Devletlerinde olmuştur.²⁶ 19. yy'da Amerika'da bilimsel yönetimin lideri Fedarik Taylor yöneticilik işinin, yöneticilik yapacak kişilere ve işinde uzman kişilere bırakılarak beden gücü ile çalışan kişileri kol gücü tanımlamasını getirmiştir. Zaman etütleri ve hareket düzenlemeleriyle işletmelerin faaliyetlerini parçalara ayırmış ve daha kaliteli ve karlı olacağını savunmuştur. 20. Asırda Avrupa ülkeleri daha sonra Amerika Birleşik Devletleri ve Japonya kaliteli ürün ve kalite güvencesi konusunda önemli ülkeler olmuşlardır. Bu ülkelerde üretilen ürünlerin hataları veya eksiklikleri kalite kontrol yapmak üzere görevlendirilen personeller tarafından iyiler ve kötüler şeklinde yapılmıştır.²⁷

²³ İstanbul Esnaf ve Sanatkârlar Odası Başkanlığı İnternet Sitesi, <http://istesob.org/ahilik.html>, Erişim Tarihi: (12.02.2015)

²⁴ İsmail Altınöz, *Geçmişten Günümüze kalite: Osmanlı Örneği*, TMMOB Makine Müh. Odası, II. Kalite Sempozyumu, 15-16 Haziran, Bursa, 2001, s 1.

²⁵ Ahmet Diken, *Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi*, Konya Ticaret Odası, Eğitim ve Kültür Yayınları, sayı 8, Konya, 1998, s 4.

²⁶ Ahmet Öztürk, *Kalite Yönetimi ve Planlaması*, Ekin Yayınları, Bursa, 2009, s 6.

²⁷ Küçük, a.g.e., s 29.

Birinci dünya savaşı için üretilen silahlar, bombalar seri üretim ile üretilmişlerdi. Üretilen bu silahlar, bombalar ve bazı araçların sık sık arıza yapması kalite kontrolün önemini artırmıştır. Birinci dünya savaşından sonra, üretim geçmiş yıllara göre gittikçe karmaşıklaşmış ve kalitenin kontrolünün daha uzman kişilerce yapılması sağlanmıştır.

1980 yıllarında teknolojinin hızla gelişmesiyle bölgesel pazarlara giren firmalar dünya pazarlarına girmekte ve küreselleşme olgusu başlamıştır. Küreselleşme ile beraber insanlar hiç görmedikleri ürünleri başka ülkelerden gelmesi ile kullanmaya ve sürekli daha iyisini aramaya başlamıştır. Bu da firmalar arasında oldukça hızlı bir rekabeti getirmiştir. Bu yıllarda firmalar stratejik yönetim düşüncesiyle rekabette öne geçmek, işletmelerine şirket kültürü oluşturmak, yönetimi geliştirme, şirketlerinin itibarını artırma gibi faaliyetlere girdikleri görülmektedir.²⁸

Teknolojinin gelişmesi ve üretim sürecinin daha karışık bir şekle bürünmesiyle muayene eden ve karar verenlerin eşgüdüm ve geri besleme mekanizmasının gerçekleştirilmesini mecbur kılmıştır. Kalitenin tarihsel süreç içinde gelişimine bakıldığında kalitenin dört aşamadan geçerek günümüz seviyesine ulaştığı görülmektedir. Muayene, istatistiksel kalite kontrol, toplam kalite kontrol ve toplam kalite yönetimidir.²⁹

1.1.2.1. Muayene

Üretimin başladığı ilk yıllarda, atölyelerde üretimi yapan ustanın sorumluluğunda yapılmaktayken daha sonra sanayi devriminin başlamasıyla ürünlerin sorumluluğu üretimi yapan ya da yaptıran firma sahiplerine geçmiştir. Bu aşamada firmalarda nezaretçiler görevlendirilmiş ve üretilen ürünlerin kontrolü yaparak müşteriye hatalı ürünlerin gitmesini engellenmiştir.³⁰

20. yy. başlarında Hery Ford, endüstriyel sistemlere yenilikler getirerek, montajdan sonra çıkan ürünlerin iyi ve kötü olduğunu seçecek personeller görevlendirmiştir. Bu personeller kalite kayıplarının önüne geçilmesine büyük katkı sağlamıştır. Bu aşama ile ürünlerin kalite sorumluluğu üretim nezaretçileri uygulamasına geçilmiştir. Nezaretçiler hatalı mal veya kalitesiz mal üreten işçilere yaptırımlar uygulayarak firmanın güvencesini sağlamaya çalışmışlardır.³¹

²⁸ Öztürk, a.g.e., s 13.

²⁹ Tekin, a.g.e., s 3.

³⁰ Efil, a.g.e., s 20 .

³¹ Efil, a.g.e., s 20 .

Muayene uygulaması Birinci Dünya savaşı sırasında işleyişi durmuştur. Daha sonra son kontrol uygulamasına geçilmiş ve ürünler son şeklini aldıktan sonra bir muayeneden geçirilerek hatalı ürünler ayrılmaya başlanmıştır. Bu yaklaşım tüketiciyi korumuştur. Ancak hatalı üretilen ürünlerin sebepleri araştırılmadığından sadece hatalı ürünlerin ayrılması, işletmelere oldukça yüksek maliyetler getirmiştir.³²

1.1.2.2. İstatistiksel Kalite Kontrol

İstatistiksel kalite kontrol ürünlerin kalitesini geliştirmek ve garantilemek için gerekli istatistiksel tekniğin uygulanmasıdır. 1919 yılında İngiltere’de Teknik Muayene Kurumu kuruldu. 1924 yılında Amerikalı matematikçi Walter A. Shewhart üretilen ürünlerin kaliteli üretilmesini ve kontrolünün sağlanması için İstatistiksel Kalite Kontrolünün yapılması yönünde çalışmalar yaptı. Bu dönemin belirgin özelliği kalitenin muayene boyutundaki işlemlerle yapılmasıdır.³³ 1924 yılında Walter Shewhart, seri üretim sistemlerinde kalitenin daha ucuz kontrolünü sağlayan İstatistiksel Kalite Kontrol yöntemini uygulayıp ilk kontrol kartlarını kullanmıştır. Shewhart üretimini yaptığı ürünlerin ilk başladığı aşamadan son aşamasına kadar tüm süreçlerinde belirlenen standartların altında kalan veya üstüne çıkan farklıları hemen tespit ve düzeltilmesi için gerekenlerin hemen yapılmasını gerektiğini belirtmiştir. İstatistiksel kalite kontrol uygulaması iki farklı şekilde yapılmıştır. Birincisi süreç kontrolü ikincisi de ürün kontrolüdür. Bir ürünün en az maliyetle ve üretilme amacındaki görevini yerine getirecek şekilde üretilmesini sağlamak için verileri toplamak, analizleri yapmak, sorunları ortaya koymak ve çözmek için istatistik prensiplerin ve tekniklerin üretim aşamalarının hepsinde uygulanmasıdır. Böylece hem üretim aşamasında işletmede kaynaklanan kusurları bulmak, hem de kusurlu ürünü üretmeden, masraf etmeden gereken önlemler alınmış olacaktır.³⁴

1931 yılına gelindiğinde Shewhart'ın yazmış olduğu Sanayi Ürünlerinin Kalitesinin Ekonomik Kontrolü (The Economic Control of Quality of Manufactured Products) isimli kitap istatistikçiler tarafından imalat sırasında ürünlerin kalitesinin kontrolünün yapılması için yapılmış en önemli katkı olarak kabul edilmiştir. Bu çalışma sonrası kontrol çizelgeleri kullanılmaya başlamış ve İstatistiksel Kalite Kontrol Dönemine girilmiştir.³⁵

³² Tamer Bolat, *Toplam Kalite Yönetimi (Konaklama İşletmelerinde Uygulanması)*, Beta Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 2000 , s 20 .

³³ Küçük, a.g.e., s 30.

³⁴ Diler Aslan, *Klinik laboratuvarında Teknik şartname Süreci ilkeler ve Uygulamalar*, İzmir, Türk Biyokimya Derneği, 2004, s 7- 8.

³⁵ Hasan Şimşek, *Toplam Kalite Yönetimi: Kuram, İlkeler, Uygulamalar*, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2009 s 62.

1.1.2.3. Kalite Güvencesi

Kalite güvencesi mal ve hizmetlerin kalite standartlarına uygun şekilde üretilerek tüketicilerin beklentilerine ve yeterli güvenini sağlaması için gereken sistematik çalışmaların bütünüdür.³⁶

İkinci Dünya savaşının koşulları, büyük miktarlarda ve kaliteli malzeme kullanımını gerektirmiştir. İkinci Dünya savaşının yaşandığı yıllarda sanayide üretilen ürünler genelde savaş malzemelerinin üretimine doğru kaymıştır. Savaşta kullanılan ürünlerin hatalı olması savaşlarda büyük sıkıntıları da beraberinde getirdiğinden, üretilen ürünlerin kaliteli olması büyük önem arz etmiştir.³⁷

Ürünlerin kaliteli olma zorunluluğunun sonucunda da istatistiksel kalite kontrolü aşamasına geçilmiştir. İstatistiksel kalite kontrol aşaması bir önceki aşamanın daha etkin biçimde gelişerek ortaya çıkmasıdır. Muayene işlemleri, örnekleme planları ve kontrol grafikleri gibi araç ve tekniklerle yapılmıştır. 1945 yılında Japon Standartlar Birliği, 1946 yılında Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Birliği ve Japon Endüstriyel Standartlar Komitesi kurulmuştur. Japonya'nın kalite konusunda yetiştirdiği en önemli isimlerden Dr. Kaoru İshikawa kalite kontrol dersleri vermeye başlamıştır. Yine 1946 yılında Amerika'da 1000 kadar kalite uzmanı bir araya gelerek Amerikan Kalite Kontrol Derneğini (ASQC) kurmuşlardır.³⁸ Daha sonra bu birliğe batılı bilim adamları konferans vermeleri için davet edilmiştir. Amerikalı istatistikçi Dr. Deming de bu konferanslarda Japon yöneticileri kalite konusunda eğitmiştir.³⁹

1.1.2.4. Toplam Kalite Kontrol

Kalite güvence çalışmalarının tüm çalışanların ve üst düzey çalışanlarının tüketicilerin yüzde yüz tatmin edilmesinin hedeflendiği aşamadır. Bu aşama tüketicilerin taleplerine tam anlamıyla cevap verecek ancak en az maliyetle de üretimi yapabilmek için işletmenin kendi bünyesindeki pazarlama, mühendislik, imalat ve müşteri hizmetleri gibi birimlerin kalitesinin oluşturulması, geliştirilmesi için tek bir yerden koordine etme sistemidir.⁴⁰

Kalite olayının, toplam kalite felsefesine dönüşmesine kadar, daha çok istatistiksel kalite kontrolü şeklinde kalmıştır. Bu aşamada üretilen malların belirtilen

³⁶ Tekin, a.g.e., s 29.

³⁷ Bolat, a.g.e., s 6.

³⁸ Diken, a.g.e., s 4-5.

³⁹ Tekin, a.g.e., s 2-3.

⁴⁰ Bakan vd., a.g.e., s 323.

standartlara göre üretildiğinin kontrolünü yapmak için örnekleme ve diğer istatistik tekniklerinin kullanıldığı faaliyetlerdir. Üretilen ürünlerin kabul edilebilir standart aralıklarda olup olmadığı, örnekleminin nasıl yapılması gerektiği, incelenen örnekler için ne gibi istatistik yöntemlerin kullanılacağı, kalite kontrolden sorumlu kişilerin eğitimi gibi konular kalite olayının ana konularını oluşturmuştur.⁴¹

İşletmelerde kaliteli mal ve hizmet üretimi etkin bir kalite kontrol sisteminin varlığı ile mümkün olabilir. Bu yüzden işletmeler organizasyonlarında gerekli düzenlemeleri yaparak kalite kontrolü sistemli hale getirmek zorundadırlar. ABD’de kalite kontrolü ve istatistiksel tekniklerin gelişmesine katkılar sağlamış olan uzmanlar, bu tekniklerin işletmelerin tüm faaliyetlerinde ve kalite ile ilgili sorumlulukların işletmelerin tüm bölümlerinde üstlenilmesi görüşünü savunmuşlardır. Bu görüşler Japonlar tarafından benimsenerek geliştirilmiştir.⁴²

1.1.3. Toplam Kalitenin Gelişimi

Kalite konusunda çalışan yazarların yaptıkları çalışmalar neticesinde görülmüştür ki kalite “teknik” bir uygulama olmaktan çıkmış ve bir felsefe haline dönüşmüştür.⁴³

1930’lu yıllarda A. Shewart, 1950’li ve 1960’lı yıllarda da Philip Crosby, Edward Demings, Armond Feigenbaum, Joseph Duran ve Kaoru Ishikawa başta olmak üzere bazı araştırmacıların ileri sürdüğü fikirler, globalleşme olarak tarif edilen ortamın ortaya çıkması ile birlikte, kalite konusunun tüm işletme faaliyetlerine yön veren temel bir kavram haline gelmiştir.⁴⁴

Edwarg Demings, kalitenin 14 ilke ile yönetilmesi gerektiğini savunmaktadır.

- 1- İşletme yöneticileri sürekli gelişime açık olmalı ve gelişimi sağlayacak ortamı oluşturmalıdır.
- 2- Gelişim olgusu, en üst kademedен en alt kademeye kadar tüm çalışanlar tarafından sahip çıkılmalı, sahiplenmelidir.
- 3- Kalitenin analizi ve incelemelerinde geçmiş dönemlerin raporlarını kapsayan istatistiksel teknikler kullanılmalıdır.
- 4- İşletmelerin faaliyetleri sadece fiyat boyutuna göre değerlendirilmemelidir.

⁴¹ Tamer Koçel *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayınları, İstanbul, 2014, 439.

⁴² Efil, a.g.e., s 23.

⁴³ Koçel vd., a.g.e., s 438- 439.

⁴⁴ Koçel vd., a.g.e., s 438- 439.

- 5- Üretim aşamaları veya hizmet aşamaları ile ilgili sürekli sorunlar araştırılmalı, takip edilmeli ve iyileştirmeler yapılmalıdır.
- 6- İş başında pratik eğitimleri verilmelidir.
- 7- Liderlik öğretilmeli, dikkat sadece rakamlarla değil, kaliteye de kaydırılmalıdır.
- 8- Korkutmak değil, güvene dayalı yönetim olmalı ve farklı üretkenliklere imkân tanınmalıdır.
- 9- İşletme içindeki birimlerde engeller, bariyerler kalkmalıdır.
- 10- Verimlilik artışı yeni metotlar geliştirilerek sağlanmalıdır.
- 11- Belirlenen hedeflerin rakamsal olmasından sakınılmalıdır.
- 12- Çalışanlara yaptığı ile övünme ve özdeşleşme imkanı vermeyen engeller kaldırılmalıdır.
- 13- Tüm çalışanların kendini geliştirmesi için teşvik edilmelidir.
- 14- Yönetimin de yukarıda sayılan değişiklikleri yapılması için gerekli önlem ve yatırımları yapmalıdır.⁴⁵

Kaoru Ishikawa tarafından geliştirilen kalite çemberleri (Quality Circles) katılımı ve kalite olayının tüm çalışanlara sağladığı gibi bu çemberlerin çalışmalarında kullanmayı önerdiği pareto analizi ve ilkesi (80/20), Balık kılıcı diyagramları, histogram, dağılım diyagramları gibi teknikler kalite olayının sistemli bir şekilde incelenmesine katkı sağlamıştır. J. Duran ise yazılı prosedür, formalitelerin yerine takım işlerine önem vermiş ve kalite gelişimini proje bazında geliştirmesinin hedeflenmesini önermiştir. P. Crosby sıfır hata kavramını kullanmış ve kalitenin bir önleme olayından ziyade mükemmelleştirme olayının olduğuna dikkat çekerek 6 Sigma uygulamasına önem vermiştir. 6 Sigma uygulaması işletmelerin ürettiği ürünlerin kaliteli üretilmesini ve rekabet güçlerinin artmasına yönelik önemli bir teknik olmuştur. Benzer bir şekilde Feigenbeum da kaliteyi, ürünün üretimi bittikten sonra değil, daha hammadde alınırken sürekli bir iş olarak görmüştür. İletişim teknolojisinin gelişmesi, rekabetin artması, teknolojik gelişmeler müşteri memnuniyetinin sağlanmasını temel faktör olmasına sebep olmuştur. Müşteri odaklı olmak, koşulsuz müşteri memnuniyeti, değer yaratma, zaman bazında rekabet gibi kavramlar işletmelerin kendi iç süreçlerine dönük birimler olmaktan çıkarmış ve dışarıya dönük, müşteriye dönük birimler haline getirmiştir. Müşteriye daha ucuz, daha kaliteli, daha çabuk mal ve hizmet sunmak işletmelerin asıl hedefi olmuştur. Bütün bu gelişmeler toplam kalite yönetimi kavramı altında özetlenmiştir. Böylece kalite istatistik uygulama olmaktan çıkmış, hedef ve strateji belirlemesinden

⁴⁵ Koçel, a.g.e., s 439.

organizasyon yapısının belirlenmesine, çalışanların davranışlarının belirlenmesinden iş yapma usullerinin belirlenmesine kadar etkili olan bir felsefeye dönüşmüştür.⁴⁶

1.1.4. Toplam Kalite Yönetimi ve Felsefesi

1980'li yıllarda başlayan ve 1990'lı yıllarda yaygınlık ve popülarite kazanan yönetim ve kavram uygulamalarının başında Toplam Kalite Anlayışı ve Toplam Kalite Yönetimi gelmektedir. Toplam kalite yönetimi anlayışına göre yöneticilerin karar verme ve kontrol etme fonksiyonları daralmış, daha çok “koçluk” ve danışmanlık fonksiyonu artmıştır.⁴⁷

Toplam kalite yönetimi, işletmelerde yapılan tüm işlerin, müşteri taleplerine cevap verebilecek şekilde yönetim, yapılan iş, mal ve hizmet kalitesinin sistem dâhilinde tüm çalışan personelin katılımını sağlayarak ele alınması ve geliştirilmesi olarak tanımlanmıştır.⁴⁸ Başka bir tanımla, toplam kalite yönetimi; kalite yönetiminde üst yönetimin sorumluluğunun vurgulanması, her düzey ve alanda kalite yönetimine ilişkin eğitim çalışmalarının yürütülmesi, kalite geliştirmenin sürekli kılınması ve kalite kontrol çemberleri içerisinde tüm çalışanların kalite geliştirme faaliyetlerine katılımının sağlanması şeklinde tanımlanabilir.⁴⁹

Toplam kalite yönetimi işletmelerin kaynaklarının kıt olduğu dönemlerde, en uygun, en tasarruflu ve en iyi şekilde kullanma ve planlama fırsatı vermektedir. Toplam kalite yönetiminin en etkili sistemi kalite standartlarının sistem bünyesinde bulundurmasıdır. Kalite standartları sistem bünyesinde belirli olması sayesinde tüketicilerin memnuniyeti artmakta, firma kendini geliştirmekte ve başarı sağlanmaktadır. Üretilen mal veya hizmetlerin kalitesi artmakta, maliyetler düşmekte ve yaşanan problemlerin çözümü daha kaynağında iken çözüme kavuşmaktadır.⁵⁰

Toplam kalite yönetiminin en önemli işlevi değişimi sağlamak ve onu yönetmektir. Bu yönetim sistemi ile de kaliteli mal ve hizmetleri üretmek ve tüketiciye sunmaktır. Toplam kalite yönetimi ile yapılan üretim ve tüketiciye sunum hizmetleri firmalar için devamlılığını sağladıktan sonra asıl hedef olan en yüksek kâr

⁴⁶ Koçel, a.g.e., s 438, 440.

⁴⁷ Koçel, a.g.e., s 439-441.

⁴⁸ Gülçin Dağlıoğlu, *Klinik Laboratuvarlarda Kalite Yönetimi: Altı Sigma Protokolünün Uygulanması*. Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Biyokimya ABD Uzmanlık Tezi. Adana,2009, s 13.

⁴⁹ İsmail Efil, *Toplam Kalite ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvencesi Yönetimi*, Alfa Yayınları, 5. Baskı, İstanbul, 2003, s 38-39.

⁵⁰ Muhsin Halis, *Meslek Yükseköğretim İçin Toplam Kalite Yönetimi & ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2010, s 51.

sağlamaya, itfaiye gibi kâr amacı gütmeyen diğer üreticiler için ise en yüksek memnuniyet düzeyine ulaşmasını sağlamaktadır. İşletmeler özellikle rekabetin hızla arttığı pazarlarda ayakta kalabilmek ve karlarını artırabilmek için toplam kalite yönetimini uygulamak durumundadırlar.⁵¹

Toplam kalite yönetimi tüm süreçlere dâhil olan kişilerin ve birimlerin katılımını sağlayarak kaliteyi sürekli artırmaya, daha çok iyileştirmeler yapmaya ve üretim aşamasındaki maliyetleri en düşük seviyelere çekmeye çalışmaktadır. Japonya'daki işletmeler yaptıkları kalite iyileştirmeleri ile ilerleyen süreçlerde maliyetlerini azaltmış, ıskarta veya defolu ürün gibi hatalı ürün oranlarını düşürerek karlarını artırmışlardır.⁵²

Toplam kalite yönetimini diğer anlayışlardan farklı kılan en önemli unsur sürekli iyileştirmeyi, insanı ve müşteri memnuniyetini temel alan bir felsefeye sahip olmasıdır. Toplam kalite yönetimi, işletme ihtiyaçlarını klasik anlayışlardan daha derin ve geniş açılarla değerlendirerek her çeşit organizasyonu başarıya götürebilmektedir. İşletmelerin dinamik piyasalarda ve artan rekabet koşullarında var olabilmelerinin yolu bu anlayışı benimsemekten geçmektedir. Müşterilerinin ihtiyaçlarını ve beklentilerini ne kadar geniş ve derin açılardan analiz edebilirse, müşterisini tanımış ve müşterisinin neleri beklediği görülmüş olacaktır. Müşterisini en iyi tanıyan firmalar toplam kalitesini de ona göre artıracak ve rekabet ettiği diğer rakiplerine karşı fark atmış olacaktır. Toplam kalitenin sağlanması için hiç şüphesiz üretilen mal ve hizmetlerin her aşamada kontrol edilme zorunluluğunu getirmektedir. Toplam kalite kontrolü kavramı ilk olarak Feigenbaum tarafından ortaya konmuştur. Feigenbaum toplam kaliteyi ve kontrolünü, yapılmakta olan iş ve işlemlerde farklı kişilerin kaliteyi geliştirme, korunmasını sağlama, hizmet alan veya mal satın alan kişilerin en fazla faydalanmasını değerlendirerek, üretilmekte olan hizmet ya da ürünlerin en az maliyetle üretebilmek için bütünleştirilmiş bir sistem olarak tanımlamaktadır. Feigenbaum'un tanımladığı toplam kalite ve kontrolü; mal ya da hizmetlerin pazarlanması, tasarımı, üretimi, kontrolünün yapılması ve sevkiyatını da kapsayan bir sisteme bürünmesinin gerektiğini bildirmektedir.⁵³ Böylece kalite kontrolü, daha üretime başlamadan tasarlanması aşamasından itibaren hammaddeler ile ara ürünler, üretim aşamasında ve ürünün üretimi bittiği aşamalarının tamamını kontrol altında tutulması ile kalite yönetimine doğru gelişmiştir. Modern kalite anlayışının üreticileri, akıl hocası olarak kabul edilen W.

⁵¹ Özcan ve Bircan, a.g.e. s 13.

⁵² Halis, a.g.e., s 51.

⁵³ Ömer Peker, **Müşteri Hizmet Kalitesinin Artırılmasında Yeni Bir Anlayış: Toplam Kalite Yönetimi**, T.C. Ziraat Bankası Eğitim Yayınları, No:4 Ankara, 2000, s 13.

Edward Deming, Joseph Juran ve Philip Crosby Toplam Kalite Yönetimi anlayışının temel taşlarını koymuşlar, Armand V. Feigenbaum ve Kaoru İshikawa da yürüttükleri çalışmalar ile toplam kalite yönetiminin benimsenmesini sağlamışlardır.⁵⁴

Toplam kalite yönetiminin temelini oluşturan sekiz eleman vardır.

1- Ekip Çalışması: Toplam kalite yönetiminin en önemli elemanıdır. Ekip çalışması ile en uygun işletme sonuçlarına ulaşılabilmesi için çalışanlara yetki verilmelidir. Bu da çalışanların eğitimi ile başlar. Eğitim, iletişim kişiler arası ilişkiler ve etkin toplantı becerilerini geliştirici yönde olmalıdır. İşletmelerin tüm personelinin takımlar şeklinde örgütlenerek sorunların belirlenmesi, çözülmesi, tedbirlerin alınması ve geliştirilmesi, sürekli kalitenin iyileştirmesi, maliyetlerin düşürülmesi, firelerin azaltılması, yeni ürünler tasarlanması, mevcut ürünlerin geliştirilmesi, üretim süreçlerinin gözden geçirilmesi, teslimatlarının hızlandırılması gibi konularda ilgili tüm personelin katılımlarını sağlamayı hedefler. Bu sayede gelen tüm bireysel düşünce ve tasarımların personeli güçlendirerek fikir ve öneri geliştirme şeklinde artması, bu görüş ve düşüncelerin oluşturulacak grup veya takım çalışmalarında değerlendirilerek işletmeye yararlı hale getirilmeye çalışılmalıdır. Takımlar halinde yapılacak faaliyetlerin sonucunda sağlanacak yararın sinerji olarak artırılması ve değerli kılınmalıdır. Bu çalışmalar Japonya'da "Kalite Çemberleri" şeklinde başlamış ve tüm Dünya'ya yayılmıştır. Daha sonra diğer örgütsel birimlerde toplam kalite yönetimine katılmanın gereği olarak kendi kendini yöneten takımlar oluşturulmuş ve kalite çemberine benzer bir yönetim biçimi ile çalışmaya başlanmıştır.⁵⁵

2- İstatistik ve Analizden Yararlanma: Rekabetin temel kriterine oluşturan "Kalite – Maliyet – Hız" üçlüsünde işletmelerin üstünlük sağlayabilmesi için her yönüyle gelişmeleri şarttır. Ölçülmeyen ürünlerin geliştirilmesi de mümkün değildir. Bu nedenle istatistik ve analizden yararlanma toplam kalite yönetiminin ayrılmaz bir parçası denilebilir. İstatistik ve analizlerden yararlanma neticesinde ön yargılardan, sonuç odaklı olmayan değerlendirmelerden ve akıl yürütme yanılgılarından kurtulmuş olunur. Müşteri bilgi anketleri, müşteri ve çalışanların memnuniyet anketlerinin örnek seçiminde, toplanan verilerin parametrik olmayan istatistiksel verilerle değerlendirilmesi, elde edilen sonuçların güvenilirliğinin test edilmesi oldukça önem arz etmektedir. Yapılan çalışmaların, müşteri memnuniyetini ne ölçüde

⁵⁴ Halis, a.g.e., s 51.

⁵⁵ Eren, a.g.e., s 125.

etkilediği de yine istatistik analizleri yapılarak bilimsel biçimde ve sürekli olarak değerlendirmek gerekmektedir.⁵⁶

- 3- Sürekli Geliştirme ve Yenilik Düşüncesine Dayanma:** Kalitenin temel ilkelerinin (planla- uygula - kontrol et-önlem al) uygulanmasıyla sağlanır. Bu döngünün tekrarlanması ise başarının sürekli izlenmesi demektir. Problem çözme süreci problemin saptanması, çözüm geliştirilmesi, uygulama ve sonuçların değerlendirilmesi aşamalarından oluşmaktadır. Kalite geliştirme süreci, müşteri gereksinimlerinin mal ve/veya hizmet spesifikasyonlarına; spesifikasyonlarının da belirlenmiş iş süreçlerine dönüştürülmesi aşamalarını adım adım tanımlamaya yöneliktir. Karşılaştırma süreci ise insanları en iyiyi bulmaya ve benzer yöntemleri benimsemeleri için çalışmaya teşvik eder. Karşılaştırmanın kullanılması, en iyi işletmelerin performansına ulaşmayı sağladığı için, toplam kalite yönetimine stratejik özellik kazandırmaktadır. Tepe yönetimin önderliğinde, eğitilmiş personel takımlar halinde organize olacak, müşteri odaklılığın sonucunda belirlenen sürekli iyileştirme ve geliştirme çalışmaları yapılacaktır. Yapılan çalışmalar sonucunda, işletmenin tüm faaliyetlerinde bir canlılık getirilebilmekte, alt birimler yaptıkları işlerde daha başarılı ve verimli bir şekilde yürütülebilmektedir. İşletmenin tüm personelinin aynı hedefi amaçlayarak çalışması sağlanacak, daha verimli ve rekabet edilebilecek alanların daha da gelişmesi sağlanacaktır.
- 4- Müşteri Odaklılığı Esas Almak:** Toplam kalite yönetiminin dayandığı ana ilke ve odak noktası ve kalitenin de esasını oluşturmaktadır. İşletme faaliyetleri müşteriden başlar, müşteri ile son bulur. Müşterilerle diyalog kurmak hatta dağıtım zincirini oluşturan araçların talep ve beklentileri ile sorunlarını belirlemek toplam kalite yönetiminde en önemli işlevidir. Müşteri odaklılığın bir gereği olan anketlerde, müşterilerin talep ettiği mal ve hizmetlerin niteliği, kalitesi, sunuş şekli, ambalajı, dağıtım şekli, mal ve hizmetler hakkında müşterilere yapılan bildirimler, reklamlar, bunların çeşidi, niteliği, garanti süreleri, firmanın toplum içindeki imajı, müşterilerin firmaya sadakat derecesi, müşterilerin duygu ve düşünceleri de öğrenilmeye çalışılır. Burada önemli olan toplanan bu bilgilerin müşterilerin genelini temsil edebilmesi ve güvenilir olmasıdır. Son olarak da sonuçların işletme içinde sorumlularla paylaşılması ve müşteri memnuniyetinin de mükemmelliğini hedef alan uygulamaların başlatılmasıdır.⁵⁷

⁵⁶ Eren, a.g.e., s 125-126.

⁵⁷ Eren, a.g.e., s 119.

- 5- Önleyici Yaklaşım:** Toplam kalite yönetiminin temelinde hataları ayıklamak ve tekrar hata yapmamak anlayışı vardır. Her yönü ile düşünülmüş kapsamlı ve titiz bir planlama çalışması ile sonradan ortaya çıkabilecek hataların çok büyük bir bölümünü ortadan kaldırabilir. Ortaya çıkabilecek muhtemel hataları ve bunların kaynaklarının neler olabileceğini önceden düşünmek ve önlemler almak temel ilkeleri oluşturmaktadır. Buna rağmen tahmin edilemeyen bazı hatalar ortaya çıktığında bunların sayısını ve etkisi fazla olmayacak, bir daha meydana gelmemesi için önlemler alınabilecektir.⁵⁸
- 6- Çalışanların Eğitimi:** Toplam kalite yönetiminde üretilen mal ve hizmetlerin kalitesi ile o mal ve hizmetleri üreten insanlar arasında doğrudan ilişki olduğu kabul edilir. Dolayısıyla çalışanları motive etmek, özendirmek ve sonuç olarak ondan kaliteli, kusursuz üretim ve yüksek verimlilik almak, kendilerine yapılan sürekli yatırım ve verilen değerle mümkün olacaktır. O yüzden çalışanların kişisel eğitimleri, toplam kalitede önemli bir yer tutmaktadır. Tüm çalışanlara toplam kalite felsefesinin açıklanması, benimsetilmesi, örgütün üst kademe yönetiminden alt kademe yönetimine, hatta işçi ve teknik elemanlara eğitimler vererek gerçekleştirilmelidir. Yönetim kademelerine verilen eğitimlerde çalışanların yönetime katılımı, motivasyon, öğrenen organizasyon özellikleri, takım yönetimi liderlik toplam kalite yönetimi felsefesi ve İlkeleri, raporlama teknikleri konuları işlenmelidir.⁵⁹
- 7- Üst Yönetimin Liderliği:** Bir işletmede toplam kalite yönetiminin başarıyla hayata geçirilmesi ve uygulanması için üst yönetimin liderliği, yapılacak çalışmalarda önderlik yapması ile mümkündür. Çalışanların harekete geçirilmesinde, örgüt kültürünün oluşturulmasında, belirli bir vizyon yaratılmasında üst yönetime önemli görevler düşmektedir. Kalitenin kurumun temel politikası haline gelmesinde öncelikle üst yönetimin toplam kalite yönetimini benimsemesi gerekmektedir. Uygulamalarda özellikle üst yönetimin çalışanlara olan yaklaşımı başarı üzerinde önemli rol oynamaktadır. Çalışanların kendilerini aileden biri olarak görmelerini sağlayacak her türlü yaklaşım çalışanların fikir ve kişiliklerine önem verme sisteminin alt yapısını oluşturmaktadır. Lider veya yönetici örgütte iyileştirme sağlamak için çalışanların: neyin önemli olduğuna, işlerin nasıl yapılması gerektiğine ilişkin düşüncelerini değiştirmeyi hedeflemelidir. Toplam kalite yönetiminde, lider veya yöneticiler işletmede yürütülen faaliyetlere

⁵⁸ Eren, a.g.e., s 119.

⁵⁹ Eren, a.g.e., s 120.

çalışanların katılımını sağlaması, onları yönlendirmesi ve motive etmesi gerekmektedir.

- 8- Tedarikçilerle İşbirliği:** Toplam kalite yönetimini uygulayan bir işletme, tedarikçilerle bir ortak gibi çalışarak, rekabet gücünü artıracak girdileri en kaliteli, en ekonomik, en hızlı şekilde temin etmek istemektedir. Üst yönetimin belirleyeceği politikalar çerçevesinde, satın alma departmanı sorumluları, tedarikçilere destek verme ve onların sundukları hizmetlerin kalitesini iyileştirme yönünde faaliyette bulunurlar.⁶⁰ İşletme öncelikle kaynak girdilerinin kalitesinin iyileştirilmesi için gerekli olan çabaları göstermeli ve kendisine mal ile hizmet satan kuruluşların kaliteyi etkileyen üretim süreçlerini denetleyebilmek için tedarikçilerle işbirliği yapmalıdır. Tedarikçi alıcı işletmelerin ihtiyaçlarına göre yarı mamul, hammadde, dağıtım ve teslim sistemi oluşturmalıdır. Bu iyileştirme konusunda yapılacak işbirliği her iki kuruluşun da çıkarlarına hizmet etmiş olacaktır.⁶¹

Toplam kalite yönetimi işletmelere oldukça faydalar sağlamaktadır. Öncelikle işletmeler kendi pazarının taleplerine daha ilgili ve odaklı bir şekilde çalmasına, zirve kalite standartlarına ulaşabilmesine, kalitenin zirve standartlarına erişebilmesinde yapılması gereken yaklaşımları kullanmasına imkân verir. Hatalı üretilen ürünlerin oranlarını düşürmesine, tüm süreçleri devamlı takip etmesine, gelişmelerin saptaması ve performanslara ölçütlerin getirilmesine fırsat verir. Rakip firmaları iyi ve teferruatlı analiz ederek firmanın kârını artıracak şekilde rekabet yolları geliştirmesine, yaşanan sorunları çözmek için ekip çalışmasını benimsemesine fırsat verir. İletişim alanında ve başarılı bir işin ödüllendirilmesinde etkin yollar üretmesine, sonlanmayan bir ürün çeşitlendirme stratejisi kapsamında süreçleri sürekli kontrol etme imkânı verir.⁶²

Bilimsel anlamda yönetimin ve Endüstri Mühendisliğinin ilk adımlarının atıldığı, Weber ve Fayol gibi bilim adamlarının organizasyon teorisinde bürokrasi ve yönetim ilkelerinin geliştirildiği dönemde üretim tesisleri ve fabrikalardaki verimliliğin artırılması için değişik araştırmalar yapmışlardır. Taylor verimliliğin uzmanlığa dayanan bir organizasyon sayesinde hayata geçebileceğini savunmaktadır. Bu kaideye göre her birimin kendine düşen görevini belirli standartlara göre yapmasının gerekliliğini benimsemiştir.⁶³

⁶⁰ Bakan, a.g.e., s 333, 336.

⁶¹ Eren, a.g.e., s 124.

⁶² Peker, a.g.e., s 13.

⁶³ Efil, a.g.e., s 98.

Deming 1930 – 1950 yılları arasında istatistiksel süreç kontrol kavramını kalite ve verimliliğin artırılması ve maliyetlerin düşürülmesi için oluşturulması ve geliştirilmesi için çaba sarf etmiştir. Deming, çatışmadan uzak ve işbirliği prensiplerine göre, birinin kazanması için bir başkasının kaybetmesine gerek olmadığını benimsemiştir.⁶⁴

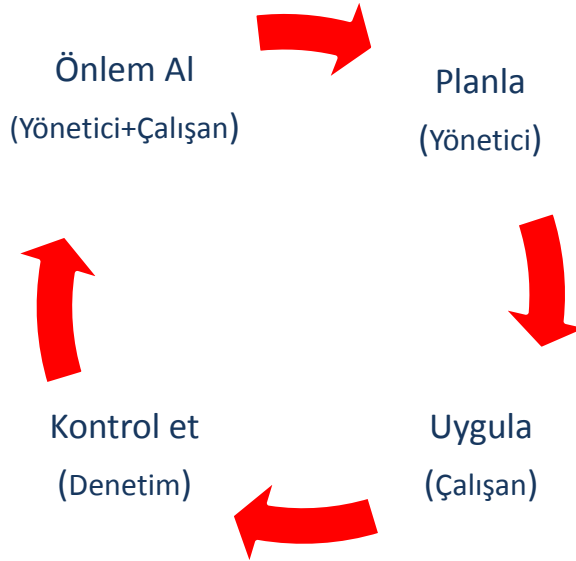
Deming'e göre kalite kontrol faaliyetleri Deming döngüsü olarak da anılan dört aşamalı bir süreçtir.

Birincisi planla; amacın belirlenmesi, mevcut durumun analiz edilmesi, hedeflerin belirlenmesi, sebep analizi,

İkincisi uygula; faaliyet planınızı izleyerek gerçekleştirmek, ilgili kişileri bilgilendirmek, uygulama sonuçlarını yakından takip etmek,

Üçüncüsü kontrol et; hedeflere ulaşılma durumunu kontrol etmek, hedeften olan ve olabilecek sapmaları kontrol etmek, ilgili kişileri bilgilendirilmesinin kontrol edilmesi,

Dördüncüsü önlem al; etkili önlemleri standartlaştırmak, gerekli eğitim ve yönlendirme çalışmalarını yapmak, kalıcı bir izleme sistemi kurmaktır.⁶⁵



Şekil – 1 PUKO Döngüsü⁶⁶

Deming gibi kalite yönetimin felsefesinin gelişmesine katkılar sağlayan Juran da kaliteyi, işletmenin bütün faaliyetlerini ilgilendiren bir olgu olarak yorumlamış ve

⁶⁴ Bakan vd, a.g.e., s 323.

⁶⁵ Efil, a.g.e., s 98.

⁶⁶ Efil, a.g.e., s 98.

buna göre de kalite projeleri, işletmedeki tüm çalışanların katkısı alınarak yürütülmesi gerektiğini savunmuştur.⁶⁷

- a- Kalite; yönetim tarafından başlatılan bir proje olmalıdır.
- b- Üst yönetimden başlayarak kalite eğitimleri verilmelidir.
- c- Kalite işletmenin tüm birimlerini ve fonksiyonlarını ilgilendirir.
- d- Yıllık olarak kalite geliştirme planları yapılmalı ve bu planlar adım adım uygulanmalıdır.
- e- Projelerin yürütülmesi sırasında iki temel aşama bulunmalıdır. Bunlardan birincisi sorunların tespiti, ikincisi çözümlenmesidir.

Juran'a göre kalite felsefesinin yönetimi üç aşamadan oluşan evrensel bir süreç olarak kabul etmiştir. Bunların birincisi kalite planlama, ikincisi kontrol ve üçüncüsü de iyileştirme ve geliştirmedir.⁶⁸

Toplam kalite felsefesinin ilk mimarlarından olan Armond V. Feigenbaum'a göre toplam kalite yönetimi en ekonomik düzeyde tam bir müşteri tatmini sağlayacak mal veya hizmet üretebilmek için bir işletmedeki çeşitli grupların tümüne kalite geliştirme, kaliteyi sürdürme ve kalite iyileştirme çalışmalarının bütünleştirilmesini sağlayan etkili bir sistemdir.⁶⁹

Toplam kalite felsefesine katkısı olan D. Philip B. Crosby, kaliteyi standartlara uygunluk olarak tanımlayarak, mühendislik ürün karakteristiklerini belirler ve belirlenen bu karakteristikleri karşılama oranı artıkcça kalite de yükselir.⁷⁰

Kalitenin gelişim tarihine adını kalite çemberlerinin babası olarak yazdıran, Kauro Ishikawa, kalite çemberlerinin yaygınlaştırılmasında büyük çaba sarf etmiştir.⁷¹ Ishikawa kalite çemberleri ile kalite olayının tüm çalışanlara yayılmasını, Juran yazılı prosedürler yerine takım ilişkilerine önem verilmesini Feiganbaum ise kalitenin üretim çıktılarını kontrol değil, bütün üretim sürecinin başından sonuna kadar kontrol edilmesi gerekliliğini vurgulamışlardır.⁷²

Kalite felsefesi; Mal ve hizmet üreticileri, en kaliteli, en başarılı mal ve hizmetleri üreterek yine aynı şekilde tüketicilerine sunabilmek için benimsedikleri prensipleridir. Üretilcek olan mal veya hizmetin daha üretimin ilk aşamasından son

⁶⁷ Bakan vd, a.g.e., s 325.

⁶⁸ Bakan vd, a.g.e., s 325.

⁶⁹ Bakan vd, a.g.e., s 326.

⁷⁰ Bakan vd, a.g.e., s 327.

⁷¹ Rıdvan Bozkurt ve Ceylan Eşit, **Kalite Çemberi**, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No 662, Ankara, 2002, s 11.

⁷² Bakan vd, a.g.e., s 329.

aşamasına hatta tüketiciye sunulmasına kadar tüm üretim veya sevkiyat birimlerinin faaliyetlerini en etkili, uyumlu ve verimli bir şekilde yürüterek sürekli daha iyisine, daha kalitelisine ulaşmaya çalışmasıdır. Toplam kalite yönetiminde geleneksel hiyerarşik ve piramit nitelikli yapı tersine dönmekte ve piramidin tabanı yukarıda sivri ucu aşağıda bulunmaktadır. En alt düzeyde işçiler ve diğer dengi personellerdir. Bunların sorunlara hâkimiyeti ve müşteri odaklı çözümler bulması, orta ve üst kademe çalışanlardan daha fazladır. Toplam kalite yönetiminin felsefesi, orta ve üst kademe çalışanlarının görüşlerini alarak alt kademedeki işçi ve dengi personelleri desteklemek ve onları güçlendirmektir.⁷³

Bu felsefede kaliteyi yöneten insanlar olduğu gerçeği hâkimdir. Alt kademe yöneticilerinin özellikle süreç hâkimiyeti nedeniyle mal ve hizmetlerin meydana getirilmesindeki rolleri çok önemlidir. İnsanların kaliteyi meydana getirebilmesi için iki husus çok önemlidir. Birincisi, insanların verimli ve kaliteli çalışabilecekleri uygun bir ortamın sağlanmasıdır. Bunun içinde ileri sistemli, basit ve değişime açık bir şekilde yapmalarını sağlayacak prosedürler hazırlanmalıdır. İkincisi, çalışanların iyi iş yapmalarını özendirmek için onların başarılarının tanınması ve ödüllendirilmeleri gerekmektedir.⁷⁴

1.2. HİZMET VE HİZMET KALİTESİ

Hizmet kelimesi birinin işini görme; bir kimsenin hesabına veya menfaatine işini yapma, maddi veya manevi menfaatini sağlama, bu suretle yapılan iş, vazife olarak ifade edilmektedir.⁷⁵ Hizmet en basit anlatımıyla, fiil, süreç ve performans olarak tanımlanabilir. Hizmet yalnızca hizmet sektöründe değil, imalat sektörüne de tamamlayıcı unsur olarak işlevini yapmaktadır. Hizmetler geniş anlamda, sanayi mallarının üretimine, madencilğe ve tarıma doğrudan bağlı olmayan çok çeşitli iktisadi faaliyetlerdir.⁷⁶ Hizmet; zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan faaliyetler olup, kullanıcıları için üretilen soyut, tüketici ihtiyaçlarının tatmin edilmesi için meydana getirilen ürünlerdir. Hizmet bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulmayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan faaliyet ya da faydadır. Üretilmesi fiziksel bir ürüne bağlı olabilir veya hiç mal olmadan sadece

⁷³ Erol Eren, *Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Kültürel Yaklaşımlar)*, Beta Yayınları, 6. Baskı, Kırklareli, 2003 s 127.

⁷⁴ Eren, a.g.e., s 127.

⁷⁵ Türk Dil Kurumu Resmi İnternet Sayfası Güncel Türkçe Sözlük, <http://www.tdk.gov.tr>, Erişim Tarihi (10.11. 2014).

⁷⁶ E. Yasemin Uyar, Türkiye'de Hizmetler Sektörünün Input-Output Yaklaşımıyla (1996 Yılı Üretici Fiyatlarıyla) Değerlendirilmesi. Akademik Bakış Dergisi, Aydın, 2006, sayı 9, 1-18.

kişinin keyiflenmesini veya görüntüsünü değiştiren veya yaşamında sağlıklı olmasını, kolay yaşamasını sağlamaya yönelik olabilir.⁷⁷

Günümüzde; sağlık, iletişim, ulaşım, ısınma, barınma, eğlence, tatil, eğitim, kurtarma, kısacası bir insanın ihtiyaç duyduğu her alanda hizmet kavramı karşımıza çıkmaktadır.

Bugün ameliyat olan bir kişinin aldığı hizmet, güzellik salonlarının verdiği hizmetler, bankacılık, sigortacılık, avukatlık, danışmanlık, kargo, otelcilik hizmetleri, temiz su, kanalizasyon, yol, iletişim, elektrik, ulaşım, emniyet, itfaiye hizmetlerini de değerlendirdiğinizde çok geniş çerçeveli bir hizmet yelpazesinin olduğunu görmekteyiz.

Sadece özel sektörün hizmet işletmeleri değil aynı zamanda kamu hizmetlerinde de hizmet potansiyelindeki kişilerin ihtiyaçlarına göre tüketici tatmini sağlamaya ve yüksek kaliteli mal ve hizmetler üretmektedirler. Firmalar için daha çok kâr etmesi, işletmelerin devamlılığını sağlaması, uzun dönem piyasada başarılı olması için kaçınılmazdır. Kamuda ise seçimle göreve gelen yöneticilerin uzun zaman iktidarda kalmak için olmazsa olmaz bir standardı olarak görülmektedir. Yapılan tüm hizmetler ve üretilen ürünler müşteri veya hizmet potansiyelindeki kişilerin en iyi faydalanacağı, en kolay ulaşacağı şekilde yapılmaya çalışılmaktadır. Örnek vermek gerekirse, belediyelerde faaliyet gösteren itfaiye teşkilatları hiçbir geliri olmadığı halde çok pahalı araçlar ile itfaiye hizmeti vermektedir. Diğer kamu kurum ve kuruluşları, belediyeler verdikleri hizmetleri mümkün olduğu kadarı ile internet ortamında sunmaya çalışmaktadır. Bununla da yetinmeyip yazılan programların en iyi ara yüz ile en kolay kullanımını sağlamaya çalışmaktadır.

Hizmet sektöründeki anlayışın gelişmesine, bakış açısının daha çok hizmet potansiyelindeki kişilerin ihtiyaçlarına göre şekillenmesine sebep olan başlıca faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler; firmalar arasındaki rekabet, yasal takip ve kontrollerin artması, insanların gelir düzeylerinin artması ve daha rahat yaşam tarzı, toplumların her geçen gün eğitim düzeylerinin artması ve daha değişik eğitim dallarında gelişmesidir. Ayrıca, günlük iş hayatında ve gerisinde kalan boş zamanların değerlendirme şekillerindeki değişiklikler, her türlü olaya ve gelişmeye

⁷⁷ Uyar a.g.e., s 1-18.

karşı daha ilgili bir yaşam tarzı, bireylerin öz güven ve bireysel gelişime yeterliliğin artması, toplumların karmaşık yapıya dönüşmesi olarak izah edilebilir.⁷⁸

Hizmet sektöründeki büyüme genel olarak ekonomik, teknolojik sosyolojik ve demografik değişimlerle ilgilidir. Bu değişiklikler;

- a) Gelirdeki artış: Daha önce tüketicilerce yapılan bahçe bakım, halı temizleme vb. hizmetlere olan talebin artması,
- b) Daha fazla boş vakit: Seyahat acenteleri, konaklama tesisleri, yetişkin eğitim kurslarına olan talebin artması,
- c) İşgücünde kadınların oranındaki artış: Günlük bakım yapan hemşireler, ev hizmetçiliği ve ev dışı yemeklere olan talepteki artış,
- d) Daha yüksek standartlarda hayat beklentisi: Ev hemşireliği ve sağlık bakım hizmetlerine olan talebin artması,
- e) Üretilen yeni ürünler farklılaşmakta: Otomobil ve bilgisayar gibi çok fonksiyonlu makinelerin tamir bakım ve servisini yapmak üzere yetenekli personellere duyulan talepteki artış,
- f) Hayatın karmaşıklığının artması: Gelir vergisi düzenleyicileri, evlilik danışmanları, mali müşavirler ve iş bulma kurumlarına duyulan talepteki artış,
- g) Ekoloji ve kaynak kıtlığı konusundaki ilgi artışı: Evden eve taşımacılık, sahiplik yerine kiralama (otomobil kiralama gibi) hizmetlerine olan talepteki artış,
- h) Yeni ürünlerin sayısındaki artış: Bilgisayarlaşmanın doğurduğu programcılık, bakım onarım benzeri hizmetlerin gelişimi.⁷⁹

Küreselleşme, bilgi teknolojisinin gelişimi ve devletin yönetim anlayışındaki değişimlerin sonucunda oluşan yeni kamu yönetim anlayışının asıl sebebi, hizmet potansiyelindeki kişilerin taleplerini karşılayacak hizmetleri en iyi şekilde yerine ulaştırmak ve kamu hizmetleri aracılığı ile verimlilikte artış sağlamaktır.⁸⁰ Geleneksel kamu yönetiminde kamu kurumları ne üretirse halk onu tüketir anlayışı geçerli iken, yeni kamu yönetiminde hizmet edilecek kişilerin ihtiyaçlarına göre üretim anlayışı

⁷⁸ Bilal Ak: *Hastane Üretim Yönetimi*, Ankara, H.Ü. Sağlık İdaresi Yüksek Okulu Ders Notları, Ankara, 1997, 30.

⁷⁹ Cowell, Donald, *The Marketing of Services*, Oxford, 1998,14; Aktaran: Seyran, Deniz; Hizmet Kalitesi, İstanbul, Kalder Yayınları, 2004, s. 15.

⁸⁰ M. Akif Özer, *Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi*, Sayıştay Dergisi, sayı 59, 2005, s. 4. Halil Karataş, "Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim", Bütçe Dünyası, sayı 24, 2007, s. 83-90.

geçerlidir.⁸¹ Kamuda ihtiyaçların belirlenmesi ve karşılanması hususunda hizmet verilecek kişileri özel sektörün kendisine para kazandıran kişileri değerlendirdiği gibi yani müşteri kabul ederek değerlendirmesi modern bir yaklaşımdır. Böyle bir yaklaşımın olması gerek kamunun kaynaklarını en tasarruflu ve başarılı kullanımının sağlanması, gerekse hizmet alan kişilerin kalite algısının artmasını sağlamaktadır.

1.2.1. Hizmetin Özellikleri

Hizmetler somut özellikli mallar gibi elle tutularak, gözle görülerek, bazı test cihazları ve kalite kontrol yapabilen makineler ile test edilememektedir. Somut varlığa sahip ürünlerden farklı özelliklere sahip olması, hizmet kalitesinin ne kadar başarılı ya da başarısız olduğunun tespit edilmesi oldukça zorlaştırmaktadır. Soyut niteliğe sahip olan hizmetlerin kalitesi de soyut niteliğe sahip olacaktır. Hizmetler canlıların hayatlarını idame edebilmeleri için, yaşamsal öneme sahip ve vazgeçememe zorunluluğu olan doyumlarıdır. Hizmet temelde soyut olan, elle tutulmayan, gözle görülmeyen hizmeti yapanın hizmeti yapılabilecek bir kazanç, kolaylık, bilgi, etkinlik yapmasını sağlayan bir üretilimdir.⁸²

Hizmetleri fiziki mallardan ayıran bazı özellikler vardır. Fiziki mallar hakkında o malın sertliği, tasarımı, rengi gibi özellikleri ile ilgili farklı düşünceler üretilebilir. Ancak hizmetler, mallar gibi elle tutulabilecek fiziki özelliklere sahip olmadığından fiziki ürünler kadar kolay düşünceler üretilememektedir. Soyut özelliklere sahip olan hizmetleri fiziki mallardan ayıran başlıca temel özellikler beş tanedir. Bunlar hizmetlerin dokunulmazlığı, değişkenliği, dayanıksızlığı, ayrılmazlığı ve sahiplik olamama özellikleridir.⁸³

Hizmet sektöründe, ürünlerde olduğu kadar hızlı ve kolay hizmet üretilemez. Bunun çeşitli sebepleri vardır. Örneğin ürünlerin üretilmesinde çeşitli ve oldukça fazla imkânlar mevcutken, hizmetlerde aynı imkânlar mevcut değildir. Ürünler genelde son teknolojik makinelerde seri bir şekilde üretilirken hizmetleri genelde birebir insanlar ile üretilmektedir.

1.2.1.1. Hizmetlerin Dokunulmaz Olması

Fiziksel bir yapısı olmayan hizmetlerin tanımlanmaları ve ölçülmeleri için ancak somut belirtileri görülmesi halinde mümkündür. Hizmetlerin en temel ve

⁸¹ Fatih Yüksel vd, *Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesiinde Bir Uygulama*, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, cilt 13, sayı 3, Temmuz, 2004, s. 63-81.

⁸² İsmet Mucuk, *Pazarlama İlkeleri*, Türkmen Kitabevi, 19. Basım, İstanbul, 2012, s. 411-412.

⁸³ Mucuk,a.g.e., s. 411-412.

belirgin özelliği dokunulmaz oluşudur. Hizmetlerin dokunulmazlık kavramının iki anlamı bulunmaktadır. Birincisi dokunulmazlık ve hissedilmez olmasıdır. İkincisi ise kolayca tanımlanamama, formüle edilememe ve zihinsel olarak kolay algılanamamasıdır.⁸⁴ Elimize aldığımız bir fiziki mal gibi sağlamlık, dayanıklılık, renk, hissedilme, dokunulma gibi özellikleri bulunmamaktadır.

Hizmetlerin soyut olma özelliğinde;

- a) Hizmetleri mallar gibi hemen sergileyebilme ve tanıtmaya imkânı yoktur.
- b) Hizmetleri depolama imkânı yoktur.
- c) Hizmetleri patent aracılığıyla korumak imkânsızdır. Dolayısıyla yeni hizmetler taklit edilmesi mallardan daha kolaydır.
- d) Hizmetler maddi unsurlardan ziyade performans sınıfına girmektedir.
- e) Hizmet sektöründe müşteriye sunulan hizmeti daha önce deneme olanağı yoktur.⁸⁵

Hizmetler somut özelliğe sahip olmadıklarından tüketim aşamasına kadar ürünler gibi test etme kontrol etme, kalite kontrolü yapma imkânı da bulunmamaktadır. Hizmetler ürünlerde olduğu gibi dayanıklılığı, görsel fiziki değerleri ile değil de performansı ile değerlendirilebilmektedir. Fiziki mallar gibi depolama, saklama, raflara dizme, vitrinlerde gösterme ve teşhir etme, saklayarak daha sonraki zamanlarda tüketme imkânı da vermemektedir. Tiyatro gösterinde ayrılan bir koltuk, konser için alınan bilet birer gün sonra kullanılamamaktadır. Hizmetler fiziksel bir varlığa sahip olmadıklarından, görülemez, tadılamaz, koklanamaz, duyulamaz, değeri, kalitesi, niteliği anlaşılamaz, ancak hizmetten yaralandıktan sonra, başarısı hakkında yorumlar yapılabilir.

Tatil yapmayı planlayan kişiler genelde gideceği yerin hizmet kalitesi hakkında daha önce oradaki hizmetten yararlananlardan bilgi almaya çalışırlar. Çünkü hizmetler, önceden üretilip depolanamayan, patent aracılığı ile korunamayan, önceden teşhir edilemeyen, test edilemeyen soyut özelliklere sahiptirler.

1.2.1.2. Hizmetlerin Değişken Olması

Sunulan hizmetler, hizmeti veren ve alan kişilerin, kişiliğine, kültürüne, beklentisine, gelirlerine, o anki psikolojisine göre değişiklikler gösterebilir. Hizmeti

⁸⁴ A. Sevgi Öztürk, *Hizmet Pazarlaması*, Bursa, Ekin Kitabevi, yedinci Baskı, 2013, s 6.

⁸⁵ Murat Ferman, *Hizmet Pazarlaması Üzerine Genel Değerlendirmeler*, Pazarlama Dünyası, yıl 2, sayı 7, Ocak-Şubat, 1998, s. 25-31.

sunan ve genel anlamda yararlanan da insan olduğundan insanların doğal olarak psikolojileri de hizmetin kalitesini ve algısını etkilemektedir.

İnsanlar genel olarak kibar, nazik bir yapıya sahip iken, zaman zaman kaba, saldırgan bir psikolojiye sahip olabilirler. Bunun sebebi, insanların o anki psikolojisi, işlerde yaşanan yoğunluk, hizmet verdiği kişilerin hizmetin meydana gelmesindeki katılımı, hizmet alan kişinin psikolojisi, beklentisi gibi değişik sebeplerden kaynaklanması olasıdır.⁸⁶ Hizmetin her bir birimi aynı hizmetin diğer biriminden farklılıklar göstermektedir. Hizmetler faydalanıcılara göre hazırlandıkları için her hizmetin yeri ve zamanı farklılık göstermektedir.

Hizmetler, yoğunlukla hizmeti sunan kişinin performansını yansıttığından, aynı hizmetlerin farklı zamanlardaki üretilmesinin aynı performansı göstermesi imkânsızdır. Sunulan hizmetlerde kalite ve özellikleri hizmeti sunandan bir diğerine, hizmeti alandan diğer hizmeti alana, belki de hizmetin verildiği güne göre bile değişebilir.⁸⁷ Genellikle hizmeti üreten personel, müşterinin gözünde hizmetin kendisidir. Konaklama işletmelerinde, sağlık işletmelerinde, bazı finansal kurumlarda hizmet demek personel demektir ve personelle yaşanan herhangi bir olumsuz deneyim tüm hizmetlerin olumsuz değerlendirilmesine neden olur. Dolayısıyla türdeş olmamanın nedenlerinden biri olarak, insan girdisine bağlı olması sayılabilir.⁸⁸

Hizmetler, kendi iş sınıfına göre, insanların kullanım durumuna, ihtiyaç durumuna, beklentilerine göre farklılıklar gösterir. Örneğin tatile giden bir aile gittikleri otelde kendilerine servis hizmeti veren şef garsonun yüz ifadesi ile trafik kazasında sıkıştığı yerden kendisini kurtarmaya gelen itfaiye şefinin yüz ifadesinin aynı olmasını beklemeyiz. Birinde sadece keyfi bir fayda sağlamayı hedeflemişken, diğerinde ise hayati bir ihtiyaç meydana gelmiştir. Biri olmasa da olur denilebilirken diğeri olmazsa olmaz denilecek türden bir hizmet olarak karşımıza çıkmaktadır.

Her şeye rağmen hizmetlere standartlar belirlense ve bu standartlara göre hizmet verilse de hizmetten faydalanan kişilerin algısı farklılık gösterebilmektedir. Tatile giden iki ayrı aile aynı hizmetlerden, aynı tarih aralığında aynı derece faydalansa, her ikisinin de algısı farklı olabilir ve farklı memnuniyet dereceleri olabilmektedir. Hizmetten faydalanan kişilerin gelir durumları, kültür seviyeleri

⁸⁶ Nihan Özgüven, *Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Ege Akademik Bakış, 8 (2), İzmir, 2008, s 654.

⁸⁷ Özgüven, a.g.e., s 654.

⁸⁸ Zeliha Eser, *Hizmetlerde Pazarlama İletişimi*, Siyasal Basın Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Ankara, 2007. s 12.

beklentilerinde değişikliklere neden olabilmektedir. Havayolu firmalarının VİP yolcu uygulamasının nedenleri de bu farklılıklardan kaynaklanmaktadır.

İtfaiye hizmeti olan kurtarma hizmetlerinden trafik kazasına varış için bir süre standardı belirlenebilir. Kazaya müdahale için de bir standart belirlenebilir. Ancak hiçbir zaman fabrikada seri üretimi yapılan ürünlerin en az ve en fazla ağırlığının belirlendiği gibi, koltuğuna sıkışan bir şoför şu kadar sürede kurtarılmalıdır diye net bir standart belirlenememektedir. Belirlenirse de ya referans aralıkları geniş olacak ya da genellikle hedefi tutturulamaz bir standart belirlenmiş olacaktır. Çünkü her sıkışmalı trafik kazasının bulunduğu yer, yere bağlı çalışma koşulları, kazaya karışan kişinin psikolojisi, kazada aldığı hasar, vücut direnci, kazaya karışan aracın özellikleri, sağlamlığı, kazanın meydana geldiği yerin psikolojik atmosferi, aracın aldığı hasarın kurtarma ekipmanlarının çalışmasını engelleyip engellememesi gibi hususlar sürekli değişkenlik göstermektedir. Tüm bu değişkenlerden dolayı hizmet standartlarının net olarak belirlenmesi oldukça güçtür.

1.2.1.3. Hizmetlerin Dayanıksız Olması

Hizmetlerin dayanıksız oluşu; hizmetlerin stoklanamaması, iade edilememesi ve yeniden satılamamasıdır. Hizmetlerde talebin düzensizliği söz konusudur ve talepte fazla dalgalanma görülür.⁸⁹ Hizmetler, üretilen mamuller gibi uzun ömrü olmamakta depolarda, raflarda saklayarak, bekleterek daha sonra da kullanılamamaktadır. Daha önceden hazırlayıp zamanı gelince hizmete sunma, satma, pazarlama veya birilerini faydalandırma imkânı vermemektedir. Hizmetler üretildiği anda tüketilmek zorundadır. Hizmetlerin bu özelliklerinden dolayı ne zaman, ne kadar, nerede ve nasıl bir tarzda hizmet gerekli tam net olarak tespit edilememektedir. Bu yüzden hizmet yatırımları hizmeti yapmaya yarayacak bina, araç, ekipman vb. malzemelerin ne kadar yatırım yapılarak hazırda tutulmasının kararlaştırılması oldukça güçtür.

“Hizmetlerin dayanıksızlığı ve talebin inişli çıkışlı olması hizmet işletmesi yöneticilerinin arz ve talebi eşleştirmek için hizmet planlaması, fiyatlama ve satış çabalarına ilişkin önlemler almasını gerektirir”⁹⁰

Yaz tatilinin yapıldığı bölgelerde oteller için yapılan yatırımlar genelde sezonluktur. Kış süresince belki de hiç kimsenin bir işine yaramayacak olan oteller çok büyük yatırımlar yapılarak inşa edilmektedir. Aynı zamanda bir sezon dolup

⁸⁹ Öztürk, a.g.e., s 10-11.

⁹⁰ Öztürk, a.g.e., s 22-23.

taşan otel bir sonraki sezon kapasitesinin yarısında kalabilmektedir. Her sezon tam kapasite ile çalışmayan bir otel işletmesi sürekli tam kapasite ile çalışacakmış gibi personeli hazır tutamaz. Tam kapasiteli çalışacakmış gibi sürekli gıda depolaması yapamaz. Bunlar yüksek maliyetleri beraberinde getirdiğinden işletme çalışmaz duruma gelir ve sektörden çekilmesine sebep olacaktır. İtfaiye hizmetlerinde de durum çok farklı değildir. Hizmetlerde önceden mallar gibi üretip bekletemediği gibi itfaiye teşkilatları da hizmeti önceden üretemez. İtfaiyenin müdahale edeceği olay olmalı ki itfaiye teşkilatları hizmet üretebilsin. Dolayısıyla tam anlamıyla nerede ne zaman ve ne kadar itfaiye hizmeti üretilmesi gerekeceği önceden belirlenemez. Sadece olası hizmetin üretileceği yerin nüfusuna, iş yerlerinin çeşitliliğine göre bazı hazırlıklar yapma imkânından öte geçememektedir.

Hiç itfaiye müdahale hizmeti almayan birisi itfaiyecilerin boş oturarak mesai doldurduğunu söyleyebilirler. Bunun sebebi itfaiye hizmetinin verilmediği, günlük mesai saati içinde standart yapması gereken hizmetleri olmamasından kaynaklanmaktadır. İtfaiye hizmetleri ticari hizmetlerden çok farklı statüye sahip bir hizmettir. Personeline boş oturarak mesai doldurtmak zorunda kalan bir işletme işleyişine son verebilir. Ancak itfaiye hizmeti her ne kadar dayanıksızlık özelliği olursa olsun hazır kıta olarak beklemek zorundadır. Ne zaman, nerede, ne kadar ihtiyaç duyulacağı belli olamayan, ne kadar araç, personel ve ekipman ihtiyacının olacağı belli olmayan ancak insan hayatı için vaz geçilemez hizmet sınıfıdır.

1.2.1.4. Hizmetlerin Eş Zamanlı Olması (Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim)

Hizmetler üretildikten sonra başka yerlere taşınarak oralarda kullanma veya bekletip de sonra kullanma imkânı vermemektedir. Hizmet üretimi ile tüketimi aynı anda ve aynı yerde gerçekleşmekte ve birbirinden ayırma imkânı bulunmamaktadır. Hizmetlerde tüketici hizmetin üretildiği yere gelmedikçe üretim ve tüketim süreci başlamaz. Bir doktor hastası olmadan sağlık hizmetini veya bir kuaför müşterisi olmadan saç kesim hizmetini üretemediği gibi, itfaiyeler de herhangi bir kurtarma veya söndürme işi olmadan hizmet üretemez. Dolayısıyla, bu süreçte hizmet karşılaşması büyük önem taşımaktadır.⁹¹

Alınan bir beyaz eşyayı evde kullanıldıktan bir süre sonra da yazlıkta kullanılabilir. Ancak alınan hizmetler, evde kullandıktan sonra bir süre sonra da yazlıkta kullanılamaz. Hizmetler üretildiği yere özeldir ve başka bir yerde, başka bir zaman da kullanılamaz. Hizmetler; bazen kişiye özel, bazen kişinin bedenine özel,

⁹¹ Eser, a.g.e., s 14.

bazen zamana özel, bazen insanların mülklerine özel, bazen ticari mallarına özel, bazen insan haricindeki canlılara özel olabilmektedir. Bir insanın estetik ameliyatı olması o kişinin bedeninde özel hizmete örnektir. Yine elleri ve ayakları olmayan bir kişiye tüm kişisel bakım ve temizliğini yapmak o kişiye özel bir hizmettir. Bir çiftin düğün gününde eğlence ekibinin verdiği hizmet, o hizmetin zamanında yapılmasına örnek olabilmektedir. Sigorta ve kasko hizmetleri mülklere verilen özel hizmetlere örnek olmakta, ticari faaliyet için bakımı yapılan hayvanlara verilen veterinerlik hizmetleri de insanlar haricindeki canlılara verilen hizmetlere örneklerdir. Tüm bu hizmetleri değerlendirdiğinizde hizmetlerin kendine has zamanı, mekânı ve olayı karşımıza çıkmaktadır. Düğünde eğlence ekibinin geleceği zamanda değil de düğün saatinden 2 saat sonra gelse vermesi gereken hizmet verilmiş olmayacaktır. Bir ihtiyaç olmadan veya belirli bir potansiyel olmadan hizmet edilemez. Evinde yangın çıkmayan birinin evini söndürmeye gitmek her hangi bir hizmeti yerine getirmiş olmayacaktır. Hizmet faaliyetinin meydana gelebilmesi için en az bir kişinin başka bir kişiye fayda sağlaması gerekmektedir. Başka bir örnek vermek gerekirse, bir kişinin iş yerinde kullandığı lavabosu arızalansa, bakım onarım personelinin bu arızayı tamir etmesi bir hizmettir. Bu hizmeti evindeki lavaboda yapması düşünülemez. Arızalı olan lavabo evdeki değil iş yerindeki lavabodur.

1.2.1.5. Hizmetlerde Sahiplilik Olmaması

Fiziki mallarda ürünü alan kişi ürünün bedelini ödediğinde o ürünün sahibi olmuştur. Hizmet sektöründe ise hizmetten yararlanacak kişi üretilen hizmetten sadece bir kolaylık sağlama, belli bir süre tesisi kullanma şeklinde oluşmaktadır. Hizmet tüketicileri hiçbir zaman sürekli olarak sahip olamazlar, sadece geçici bir süre için sahip olabilmektedir. Hizmetlerden bedelli veya bedelsiz olarak belli bir süre veya geçici bir süre faydalanan kişiler hizmetten faydalanmış olması bu hizmetin, mallarda olduğu gibi mülkiyetini satın alındığı gibi sahiplik imkânı vermemektedir. Faydalandığı hizmetin mülkiyetini değil ancak belirli bir süre kullanım, faydalanma imkânı vermektedir.⁹²

Hizmetler ürünler gibi satın alınarak üzerine takip numaraları yazılarak, bir yerden bir yere taşıma imkânı, bir kişinin şahsına tapu satışı gibi işlemler yapılamamaktadır.⁹³

Bir araç satın alınarak kendi adına ruhsat kaydı yaptırılabilir, bir ev satın alınarak kendi adına tapu kayıtlarını yaptırabilir. Bu sahiplik kişiye o ürünün

⁹² Özgüven, a.g.e., s 654.

⁹³ Özgüven, a.g.e., s 654.

mülkiyetine sahip olma, o ürünü mirasçılara devretme hakkı vermektedir. Ancak kendine masaj yaptırmak isteyen bir kişi bu masaj hizmetini kendi adına kayıt yaptırarak, tapu ya da ruhsat kaydı açtıramaz. Sadece o hizmetten belirli bir süre kullanma hakkına sahip olabilir, mülkiyet hakkı elde edemez. İtfaiye hizmetlerinde de, trafik kazası sonucu araçta sıkışan bir kişiyi araçtan kurtarma hizmeti o kişiye özeldir. Bu verilen hizmet araçta sıkışmamış, kazaya uğramamış birine verilemez, devredilemez durumdadır.⁹⁴

1.2.2. Hizmet Kalitesi

İnsan odaklı bir yönetim yaklaşımının uygulanabilmesi için öncelikle hizmet alan kişilerin ihtiyaçlarının belirlenmesi gerekir. İhtiyaçlar dinamiktir ve toplumun değişik özelliklerine göre yaşına, cinsiyetine, eğitim seviyesine, gelir durumuna, kültürüne, yaşadığı bölge özelliklerine göre değişiklikler gösterir. Bu nedenle belediyeler, pazarlama bilimindeki pazar bölümlendirme stratejisini kullanarak, toplumun değişik özelliklerdeki katmanlarının ihtiyaçlarını belirlemektedirler. Ancak insan odaklı yönetim yaklaşımı için, ihtiyaçların belirlenmesi yeterli değildir. Bunun yanında belli aralıklarla hizmet verilen kişilerin, sunulan hizmetler hakkındaki algılamalarının belirlenmesi gerekir. Bir başka deyişle, yapılan çalışmaların nasıl bir sonuç verdiğini anlamak ve değerlendirmek için kalitenin ölçülmesi gerekir. Hizmet kalitesinde ilk adım nasıl daha iyi hizmet verilebilir ve geliştirilebilir bunun araştırılmasıdır. Bir kuruluş, ürettiği hizmetlerin kalitesi hakkında iyi analiz ve ölçümü yaparak en az hata ile doğru sonuçlara ulaşırsa, yeni üreteceği hizmetler hakkında daha doğru, etkili ve başarılı işler yapabilir. Hizmet alanların, hizmet üretenlerin, müşterilerin, çalışanların, hammadde ve ara ürün sağlayıcılarının kalite kavramından değişik anlamlara sahip olabilir.⁹⁵ Hizmet kalitesi ise, müşterilerin bir hizmetten beklentileri ile aynı hizmetten gerçek performansının müşteriler tarafından algılanması arasındaki fark şeklinde tanımlanabilir. Başka bir ifade ile hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin en iyi şekilde verilmesidir. Yine hizmet kalitesi hizmet alan kişilerin beklentilerini karşılayabilme veya beklediğinden daha fazla karşılamaktır. Teknolojinin gelişmesi ile gerek üretim sektöründe gerekse de hizmet sektöründe gelişmeler yaşanmakta, her geçen gün daha kaliteli ürünler ile insan hayatı kolaylaşmaktadır. Gelişmekte

⁹⁴ İçöz, a.g.e., s 51.

⁹⁵ Eyüp Zengin ve Ayhan Erdal, *Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi*, Oafqaz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bakü, Azerbaycan, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adapazarı, 2000, s 48- 50.

olan hizmetler her alanda insan hayatına girdikçe ekonomide de ağırlığını göstermektedir.⁹⁶

Hizmetler somut varlıklar olmadıklarından kalitesi hakkında değerlendirmeler yapmakta oldukça zordur. Parasuraman ve arkadaşları, yaptığı çalışma ile hizmet kalitesinin ölçümünün zor olduğunu şu üç madde ile ortaya koymuşlardır.⁹⁷

- a) Faydalanıcıların somut özelliği olmayan hizmet kalitesini değerlendirmek, somut özelliğe sahip olan ürün kalitesini değerlendirmekten çok daha güçtür.
- b) Hizmetin kalite algısı, müşterilerin almak istedikleri ile gerçek hizmet performansının karşılaştırmasının sonucudur.
- c) Kalite değerlendirmeleri sadece hizmetin sonucu değil aynı zamanda sunulan hizmetin sürecini de içerir.

Hizmetlerde somut ürünlerde olduğu gibi elle tutulup gözle görülür olmadıklarından bu kadar kolay kaliteli mi, kalitesiz mi oldukları anlaşılamamaktadır. Hizmetler ile ilgili ancak hizmetten faydalandıktan sonra oluşan algılar ile kaliteli veya kalitesiz diye yorumlar yapılabilir. Hizmetten faydalandıktan sonra, hizmetin süresi, hizmeti veren kişinin özverisi, ilgisi, alakası, kullandığı malzeme ve ekipman, varsa yer mekan, ortam sıcaklığı, soğukluğu gibi bilgilerin faydalanan kişide bazı izlenimler bırakmaktadır. Bu izlenimlere göre hizmetten faydalanan kişiler tarafından kalite hakkında değerlendirmeler yapılabilir.⁹⁸

Hizmetler, ürünlerde olduğu gibi bir yerde üretilerek başka yerde de tüketilmediğinden veya hizmet üretimi ve faydalanma aynı anda olduğundan, hizmetleri genelde birebir insanların şahsi ve fiziki olarak üretip başka insanlara sunulması zorunlu olmaktadır. Buda doğal insan faktörleri olan fiziki, ruhsal ve psikolojik durumları kalitede farklılıklara neden olmaktadır. Bugün çok kaliteli bir hizmet veren, sürekli müşterilerden övgüler alan, işletmeye sürekli müşteri kazandıran bir garson başka bir gün çok kalitesiz bir hizmet verebilir. Normal zamanlardaki gibi davranmamasının çeşitli sebepleri olabilir. Burada garsonun o günkü psikolojik durumu veya yaşadığı bir sorunu veya iş yeri ile ilgili aşılabilen bir problemi verilen hizmetin kalitesini düşürebilir. Bütün bunlar hizmetlerin ürünlerde olduğu gibi sanki bir kalıptan çıkarılırcasına üretilmemesinden kaynaklanmaktadır.

⁹⁶ Yavuz Odabaşı, *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*, 4. Baskı, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2004 s 93.

⁹⁷ Kasım Karahan, *Hizmet Pazarlaması*, Beta Basım Yayın. İstanbul, 2006, s. 116.

⁹⁸ Karahan, a.g.e., s 116.

Aynı şekilde kaliteli verilmiş olan bir hizmetten memnun olan bir kişi bir başka zaman aynı hizmeti daha kaliteli bile verilse memnun olmayabilir.⁹⁹

Ayrıca Dünya'daki refah, gelir ve eğitim düzeyleri de artmaktadır. İnsanların gelir ve refah düzeyleri arttıkça da insanlar ürünlerin var olması ile yetinmemektedir. O ürünlerin kendilerine daha çok faydalı olmasını istemekte, ev veya iş yerlerine kadar gelmesini istemektedir. Gelir düzeyi artan insanlar daha çok ürüne sahip olmak istemekte, daha çok kendisine hizmet edilmesini istemektedir. Teknolojinin gelişmesi, küreselleşme ve rekabetin artması, insanların gelir, eğitim ve refah düzeylerinin artması ile insanlar ürünlere ulaşmak değil, daha faydalı olanına ve daha kolay ulaşılabildiğini tercih etmeye başlamıştır. Bu durumda da üretimden daha çok hizmet ön plana çıkmıştır. Yine aynı sebeplerden insanlar hizmetinde kalitesini sorgulamaya başlamışlardır. İki tane aynı ürünü, aynı hizmet sınıfı ve standartları ile sunulsa bile ikisi arasındaki hizmet kalitesini sorgulamaktadır. Ürünlerin beğenilmesinden, ulaşılmamasına, ürün hakkında olan şikâyetlere verilecek cevaplara kadar insanlar hizmetin kalitesini sorgulamaya ve değerlendirmeye başlamışlardır.¹⁰⁰

Teknolojinin gelişmesi ile üretilen ürünler uzun yıllar kullanılmaya, kullanım süresinde bakım ve onarıma ihtiyaç duyulmaktadır. Üretimi yapmak ürünün cinsine göre birkaç saniye ile birkaç saatte sonuçlanmaktadır. Ancak ürünün satışı, satış sonrası nakliyesi, kullanıma açılması, kullanım sırasında yaşanacak sorunların çözümü gibi hizmetler yıllarca sürebilmektedir. Üretim için tüm personel bir arada tutulabilir, eğitilebilir, bilgilendirebilir, çalışan personel çok kalifiye eleman olmasa bile makineler ile seri kaliteli standart üretimler yapılabilmektedir. Ancak ürünün satış sonrasında hizmetleri için personel bir araya ya hiç toplanamaz ya da oldukça zordur. Satış sonrasında hizmetleri yapan personel müşteriler ile birebir iletişime geçeceğinden, müşterilerin güvenini ve memnuniyetini kazanmak veya kazanılmış güven ve memnuniyeti zedeleyebileceğinden oldukça önem arz etmektedir. Hizmet personelinin kalifiye personellerden olması ve sürekli eğitilmesi, geliştirilmesi zorlukları ile beraber daha da önem arz etmektedir. Müşterinin ürünü üreten firmaya güven duyması ve sonunda memnun olması veya olmaması firmanın varlığına veya yok olmasına sebep olacak kadar önemlidir.¹⁰¹

Sadece üretilen ürünlerin satış sonrasında verilen hizmetler kendi önemini artırmaya devam ederken, insanlar bu hizmetten daha fazlasını bankacılık,

⁹⁹ Karahan, a.g.e., s 116.

¹⁰⁰ Karahan, a.g.e., s 116.

¹⁰¹ Karahan, a.g.e., s 116.

sigortacılık, avukatlık, danışmanlık, otelcilik hizmetleri, temiz su, kanalizasyon, yol, iletişim, elektrik, ulaşım, emniyet, itfaiye sağlık, sigorta, taşımacılık, tatil, ulaşım gibi hizmetleri beklemekte ve bu hizmetler çok daha fazla belki de yaşamsal önem arz etmektedir. Her bir hizmet sınıfının kendine göre kalite standartları var ve her geçen gün bu standartlar artmaktadır. Çünkü firmalar daha çok kâr etmek veya varlığını devam ettirebilmek için var güçleri ile çalışmaktadır. Hizmette sınır yok ve müşteri her zaman haklıdır politikası ile çalışmalarına yön vermektedirler.

1.2.3. Beklenen Hizmet Kalitesi Kavramı

Townsend ve Gebhardt'e göre kalite, gerçek ve algılanan kalite olmak üzere iki kısımdır. Gerçek kalite, bir işletmenin yapmak istediği asıl hedefi, ulaşmak istediği başarılı noktaya ulaşmasını ifade etmektedir. Bir başka ifade ile mal veya hizmetin, amacına uygun hedeflerini yerine getirme şartlarıdır. Gerçek kalite ulaşılmak istenen hedefi temsil ederken algılanan kalite ise mal ya da hizmetten faydalananların memnuniyetini gösteren sonuçtaki tatmin düzeyi veya faydalanıcının aldığı kalitedir. Üretilen hizmet ya da ürünler işletmenin amaçladığı hedefine ne kadar ulaşmış olursa olsun faydalanıcıların beklentisine cevap veremiyorsa veya yeterince cevap veremiyorsa, algılanan kalite düşük kalmış olacaktır.¹⁰² İşletmenin belirlemiş olduğu hedefinde bir hata var demektir.

Beklenen hizmet kalitesi, hizmeti alan kişinin hizmeti veren kişiden beklentileridir. Hizmet veren kişinin nezaketi, sosyal iletişimi, iş tecrübesi, müşterilerini anlama becerisi gibi kriterler hizmet alan kişinin beklediği hizmet kalitesini ifade etmektedir. Beklenen hizmet kalitesi, zamana, mekâna göre değişik faktörlerin etkileşimi sonucunda oluşur. Bu faktörler beş başlık ile aşağıdaki gibidir.

- a) İşletmelerin müşteri ile olan iletişimi
- b) İşletmenin imajı veya kimliği
- c) Müşterilerin, söz konusu işletme veya kurum hakkında, kulaktan kulağa haberleşmeleri
- d) Müşteri ihtiyaçları veya kişisel gereksinimler
- e) Müşterilerin geçmiş tecrübeleri.¹⁰³

Beklenen hizmet kalitesi, işletme imajının daha önceden yaptığı faaliyetlerin sonucunda müşterilerinin gözündeki yeridir. 1987 yılında David A. Garvin tarafından

¹⁰² Yıldız ve Erdil, a.g.e., s 91-92.

¹⁰³ Anıl Değermen, *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati (Hizmet Kalitesi ile Müşteri Sadakatının Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama)*, Türkmen Kitabevi. 2006 s 18.

tanımlanmış ürün kalite boyutları daha sonra hizmetler için de tanımlanmıştır. Bu boyutlar hizmet kalitesinin daha iyi anlaşılabilmesine ve müşterilerin hizmetin hangi unsurlardan tatmin olup olmadığını kavranmasına ışık tutmaktadır.¹⁰⁴

Aynı işlevi gören ürünlerde A firmasının ürününden beklenen kalite ile B firmasının ürününden beklenen kalite aynı olmayabilir. Kulaktan kulağa haberleşmede müşterilerin gözündeki firmanın imajının ve ürünlerinin birbiri ile paylaşılmasıdır. Ortaya çıkan ihtiyaç beraberinde hangi özelliklerde, hangi kalitede hizmet ya da mal talep olduğunu göstermektedir. Müşterilerin geçmiş tecrübeleri de daha önceden ürün veya hizmet alan kişilerin edindiği tecrübesine, izlenimine göre nasıl bir ürün veya hizmeti beklediğini ifade etmektedir.¹⁰⁵

1.2.4. Algılanan Hizmet Kalite Kavramı

Müşterinin algıladığı kalite düzeyini ifade eder. Müşterinin gerçekleşen kalite üzerindeki algısı bu hizmetin ya da ilgili hizmetlerin geçmiş deneyimlerine ve hizmet hakkında edindikleri bilgilere bağlıdır.¹⁰⁶ Hizmet alan kişinin hizmeti almadan önce, beklenti kalitesi denilebilecek bir beklentisi vardır. Algılanan kalitede de, satın alınan üründen veya faydalanılan hizmetten kişinin algıladığı olumlu, olumsuz izlenim ve düşüncelerdir. Algılanan hizmet kalitesi herhangi bir kuruluşun veya işletmenin, diğer muadillerine göre daha başarılı olması ile ilgili genel değerlendirilmesidir.¹⁰⁷

Hizmetler soyut niteliğe sahip olduklarından, hizmet kalitesi de doğal olarak soyut bir özelliğe sahiptir. Bu yüzden de, hizmet kalitesi ifadesi yerine algılanan hizmet kalitesi ifadesi kullanılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, hizmet alan kişilerin, hizmetten faydalanmadan önceki beklentileri ile gerçekleşen hizmetten sonraki hizmet deneyiminin karşılaştırılmasının bir sonucudur. Hizmet alan kişilerin, beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın hangi yönde ve ne derecede olduğunu değerlendirmesidir. Bu hesaplama şu şekilde formüle edilebilir: $GHK - BHK = AHK$. (GHK; gerçekleşen hizmet kalitesini, AHK; algılanan hizmet kalitesini, ve BHK; beklenen hizmet kalitesini göstermektedir.) Bu hesaplama göre, AHK "0"ya eşit veya büyükse, faydalanıcının hizmet kalitesi

¹⁰⁴ Kadir Ardıç ve Türker Baş, *Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin (Müşteri Tatmininin) Ölçülmesi (Sakarya Doğum ve Bakım Hastanesinde Bir Uygulama)*, S.B.D., no:4, Sakarya, 2001, s 3.

¹⁰⁵ Ardıç ve Baş, a.g.e., s 3.

¹⁰⁶ Enis Hemedoğlu, *Metro Hizmetlerinde Hizmet Kalitesini Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Beklenen Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Karşılaştırma*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, sayı 72, İstanbul, 2012, s 34.

¹⁰⁷ Ahmet Şekeraya, *Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü*, Sermaye Piyasası Kurulu, No:87, 1. Baskı, Ankara, 1997. s 30.

değerlendirmesi olumludur, memnundur. AHK negatif ise, bu takdirde faydalanıcının hizmet kalitesi algılaması olumsuzdur, memnuniyetsizdir.¹⁰⁸

Mal ya da hizmet alan kişi mal veya hizmetten faydalandıktan sonra oluşan olumlu algı kaliteyi, olumsuz algı da kalitesizliği göstermektedir. Müşterilerin algıladığı hizmet kalitesi; müşterilerin beklentileri ile algıları arasındaki farklılık ölçüsüdür.¹⁰⁹

Hizmetten ya da üründen faydalanan kişinin, algısında oluşan beklenti derecesindeki memnuniyet, tatmin olduğunun ifadesidir. Beklenti derecesinin altında bir algı oluşursa tatmin olunmamış olunacağından kalitesiz olarak yorumlanacaktır. Hizmet işletmelerinde sunulan hizmetin kalite derecesinin ölçülebilmesi için yapılan çalışmalarda, müşteriler arasındaki algı farklılıkları, kalite tespitinde zorluklara sebep olmaktadır. Bu değişik algılardan oluşan farklar sırasıyla şu şekildedir:

- a) Tüketici beklentilerinin işletme tarafından doğru algılanamaması,
- b) Oluşturulan hizmet kalitesi standartlarının tüketici beklentilerini karşılamaması,
- c) Gerçekleşen hizmet sunumunun oluşturulan hizmet kalitesi standartlarına uymaması,
- d) Taahhüt edilen sunum ile gerçekleşen sunum arasındaki tutarsızlık,
- e) Algılanan ve beklenen hizmet arasındaki farklar.¹¹⁰

1.2.5. Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmetlerin kalitesi ve düzeyi bir yönüyle hizmetlerin maliyetleriyle ilgilidir. Yüksek düzey kalitede sunulan bir hizmetin maliyeti de genel olarak yüksek olacaktır. Bu nedenle maliyeti düşürmek için etkinlik ve verimlilik koşullarında ilerleme sağlamak gerekir. Bu koşullar planlanan kara ulaşabilmek için önemlidir.¹¹¹ Hizmet kalitesi ile ilgili yapılan araştırmalarda araştırmacılar, farklı hizmet kalitesi boyutlarından bahsetmişlerdir. Bu hizmet kalitesi boyutları Lehtinen, Grönroos,

¹⁰⁸ Resul Usta ve Levent Memiş, *Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği*, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2010, c 15, sayı 2, s 336.

¹⁰⁹ Muhsin Halis, *Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO-9000 Kalite Güvence Sistemleri ve ISO-9002 Kalite Belgesi Çalışmaları*, 1. Basım, İstanbul, Beta Basım Yayın, 2000, s 51.

¹¹⁰ Hemedoğlu, a.g.e., s 29.

¹¹¹ İslamoğlu, v.d., a.g.e., s 159.

Servperf ile Parasuraman ve arkadaşlarının geliştirdikleri Servqual hizmet kalitesi boyutlarıdır.¹¹² Bu boyutları incelemek gerekirse;

a- Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Boyutları

Lehtinen hizmet kalitesi, Lehtinen ve Lehtinen'in 1982 yılında geliştirdikleri hizmet kalitesi boyutudur. Hizmet kalitesini tüketici ve hizmet örgütünün elemanları arasında oluşan bir kavram olarak niteleyen basit bir kavramdır. Burada 3 farklı boyuttan bahsetmişlerdir. Birincisi fiziksel kalite, ikincisi firma kalitesi ve üçüncüsü de etkileşimsel kalitedir.¹¹³

Fiziksel Kalite: Üretilen hizmetin fiziksel özelliklerinden kaynaklı olan boyutudur. Bunlar binalar, araçlar, ekipmanlar vb. gibi fiziksel olarak hizmetin üretilmesinde faydalanılan fiziki varlıklardır.

Firma Kalitesi: Firmanın başta müşterileri olmak üzere piyasadaki edindiği imajı, izlenimleridir. Potansiyel müşterilerin firmanın ürünlerini alma ya da almama konusunda karar almasına etki edecek imajı, profili olarak yorumlanabilir.

Etkileşimsel Kalite: Öncelikle işletme çalışanlarının müşteriler ile olan ilişkisi, sonrasında ise firma müşterilerinin diğer müşteriler ile olan ilişkisini ifade eder. Firma çalışanları ile müşterilerin, müşterilerin de diğer müşteriler ile birbirlerini etkilemesi olarak ele alınır.

b- Grönroos'un Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet kalitesi boyutunun ilk olarak araştırıldığı modellerden bir diğeri Grönroos tarafından araştırılan Grönroos modelidir. Grönroos modeli, tüketicinin hizmet öncesi talepleri ile hizmet sonrası algıladığı hizmet arasındaki ilişkiyi değerlendirmektedir. Müşterinin algısına önem vermekte ve müşterinin beklentisi ile algıladığı arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu varsaymaktadır. Bunun içinde kaliteyi 3 bileşene ayırmıştır. Bunlar teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj kalite olarak ortaya çıkmıştır.¹¹⁴

Teknik Kalite: Müşterilerin veya tüketicilerin hizmetten ne algıladıkları ile ilgili olarak yani sonuçla ilgilenir. Grönroos hizmetten yararlanan müşteri veya tüketicinin hizmetten elde ettiği çıktı olarak yorumlamaktadır. Üretilen hizmetin teknik boyutunu

¹¹² Neriman Gonca Güzel, *Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet kalitesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2006, s 146.

¹¹³ Güzel, a.g.e., s 146.

¹¹⁴ İbrahim Kayral, *Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ankara'da Hastane Türlerine Göre Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2012, 13.

tarafsız bir şekilde ölçmeye çalışmaktadır. Berberde saç tıraşı olan bir kişinin tıraş olduktan sonraki görünümü kalitenin teknik boyutudur.¹¹⁵

Grönroos; hizmet sunum sürecinin teknik sonuçlarının tüketicinin hizmet işletmesi ile etkileşimleri sonucunda ne aldığı ile ilgili olduğunu ve bunun teknik kalite boyutu olarak açıklanabileceğini ileri sürmüştür.¹¹⁶

Fonksiyonel Kalite: Fonksiyonel kalite, hizmetin sunumu sürecini kapsamaktadır ve burada önemli olan husus, teknik kalitenin nasıl sunulduğudur. Hizmetin sunumu sırasında müşteri ile işletme personeli arasında yaşanan çeşitli etkileşimler işlevsel kalite kapsamında değerlendirilebilir.¹¹⁷

Fonksiyonel kalite aşamalarla ilgilidir ve verilen hizmetin durumunu öznel olarak değerlendirir. Çünkü hizmetler tüketicilerle etkileşim yoluyla üretilir. Ürünlerin ya da sonuçların nesnel kalitesi tüketiciler tarafından algılanan toplam hizmet kalitesini tanımlamak için yeterli değildir. Teknik kalitenin fonksiyonele olan nakli müşterilerin hizmet kalitesini algılamaları açısından önemlidir.¹¹⁸

Ancak tüketici sadece hizmet sunumunun sonucunda ne aldığı ile ilgilenmemekte, hizmet süreci ile de ilgilenmektedir. Fonksiyonel kalite yani tüketicinin teknik kaliteyi nasıl aldığı, tüketicinin aldığı hizmeti değerlendirmesinde oldukça önemlidir. Fonksiyonel kalite bir hizmetin izlenimsel performansına benzemektedir. Teknik kalite tüketicinin ne aldığı, fonksiyonel kalite ise tüketicinin hizmeti nasıl aldığı sorusunun cevabıdır. Fonksiyonel kalite boyutu teknik kalite kadar objektif olarak değerlendirilemez, oldukça sübjektif olarak algılanır.¹¹⁹

İmaj: Grönroos'a göre imaj bir kalite ölçütü olabilir ve bu sadece beklentileri değil ayrıca teknik ve fonksiyonel kalite sunumu seviyesinin dışında algılanan hizmet kalitesini de etkileyebilir. Eğer müşterilerde iyi bir firma imajı etkisi oluşursa müşteriler hizmetten memnunluk duyarlar. Kötü bir firma imajından etkilendiklerinde ise, kalitenin her iki türünün de mükemmel olmasına rağmen müşteriler hoşnut olmayabilirler. Teknik kalite ne kadar iyi olsa da fonksiyonel kalitedeki bu tür sorunlar

¹¹⁵ Ayşegül Yıldırım, *Bankacılıkta Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti, Sadakati ve Satın Alma Eğilimine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 2010, s. 38.

¹¹⁶ Sertaç Özveren, *Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi İlişkileri: Mersin İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin, 2010, s. 34.

¹¹⁷ Özveren, a.g.e., s. 34.

¹¹⁸ Yıldırım, a.g.e., s. 39.

¹¹⁹ Özveren, a.g.e., s. 39.

müşteriler tarafından tolere edilemez, bu da toplam kalitede azalmaya neden olur ve firma imajı etkilenir.¹²⁰

c- **Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Hizmet Kalitesi Boyutları (Servqual)**

Hizmet sektöründe rekabetin her geçen gün daha da artması ile kaliteli hizmeti üretmenin zorunluluğu sektörde var olmak için kaçınılmaz bir koşul olmuştur. Verilen hizmetlerin daha iyiye taşınabilmesi için iyi analiz edilmesi, kalite seviyelerinin ölçülmesi gerekir. Ürünlerin kalitesini ölçmek için belirli dayanıklılık testleri uygulanarak çok kolay anlaşılabilir. Ancak hizmetler soyut olma özelliklerinden dolayı kalite analizi yapmak, hizmetlerin hangi seviyelerde olduğunu ölçmek oldukça zordur.

Kâr amacı taşıyan veya taşımayan tüm sektörlerde hizmet üretilmektedir. Çünkü her yapılan iş ve işlemin yapılması birilerinin şahsına, malına, mülküne direk veya dolaylı yollardan faydalandığı varlıklara bir şekilde hizmet etmektedir. Müşterilerin ihtiyaçlarını iyi analiz etmek, beklenti ve algılarının neler olduğunu tespit etmek için, hizmet kalitesi literatüründe en kapsamlı çalışma Amerika Birleşik Devletlerinde 1983 – 1990 yıllarında Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin yapmış olduğu Servqual kalite ölçüm modelidir. Bu modelin çalışması beklenen hizmet ve algılanan hizmet kalitesini ölçmeye çalışmaktadır.¹²¹ Bunun yanında, Servperf, algılanan toplam kalite modeli, veri zarflama analizi, kritik olay yöntemi, hizmet barometresi gibi hizmet ölçüm modelleri bulunmaktadır.¹²²

Parasuraman ve arkadaşları (1988), hizmet kalitesini; hizmetin genel üstünlüğü ve mükemmelliği ile ilgili çalışmada bütüncül yargı veya davranış olarak tanımlamaktadır. Yine aynı yazarlar, müşteri beklentilerinden yola çıkarak, hizmet kalitesini belirleyen on boyut tespit etmişlerdir. Tespit edilen on boyut şöyledir,

- 1- **Somut Özellikler:** Hizmet binalarının, kullanılan teçhizatın, iletişimde kullanılan malzemelerinin ve personellerinin görüntüsü,
- 2- **Güvenilirlik:** Söz verilen hizmeti söz verildiği gibi yapıma özelliği,
- 3- **Heveslilik:** Tüketicilere yardımcı olma ve süratle hizmeti yerine getirmeye çalışması,
- 4- **Yeterlilik:** Gereken tecrübeye ve birikime sahip olması,

¹²⁰ Yıldırım, a.g.e., s 39.

¹²¹ Ali Eleren, vd, *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama*, Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, cilt 44, sayı 514, 2007, s 78.

¹²² Eleren, vd, a.g.e., s 78.

- 5- **Nezaket:** Müşteriyle direk iletişim halinde olan personellerinin nazikliği, müşteriye saygı duyması,
- 6- **İnanılabilirlik:** Hizmeti üreten personelin güvenilir ve dürüst olması,
- 7- **Güven:** Çalışanlarının bilgili ve nazik olabilmeleri ve müşterilerine güven duygusunu uyandırabilme yetenekleri,
- 8- **Erişim:** Gerektiği anda iletişime geçebilme imkânı,
- 9- **İletişim:** Müşterinin anlayacağı şekilde bilgilendirme ve problemlerinin dinlenilmesi,
- 10- **Empati:** Çalışan personelin kendilerinin de orada müşteri olsa nasıl ilgi beklerdi ise o şekilde ilgi göstermesinin sağlanması.¹²³

Servqual ölçeğinin ortaya çıkmasındaki aşama ve süreçlerde, Parasuraman ve arkadaşları firma yöneticileriyle derinlemesine görüşmüşler ve tüketicilerle de grup tartışmaları yapmışlardır. Yapılacak olan araştırmada dört adet hizmet kategorisinden kredi kartı hizmetleri, banka hizmetleri, komisyonculuk ve tamircilik hizmetleri seçilmiştir. Detaylı analizler yapmak üzere, her hizmet sınıfından birer tane firma belirlenmiş ve bu firmaların dördünden de üçer ya da dörder tane yönetici ile görüşmüşlerdir. Yöneticiler, firmalarının hizmet kalitesi üzerinde etkili olabilecek, pazarlama, işlemler, üst yönetim ve müşteri ilişkileri bölümlerinden seçilmiştir. Toplam 14 firma yöneticisiyle müşteriler açısından hizmet kalitesi dendiğinde ne algıladıkları, hizmet kalitesinin kontrol edilmesi ya da geliştirmek için neler yaptıkları ve daha kaliteli hizmetleri üretirken yaşadıkları sorunlar hakkında görüşmeler yapılmıştır. Belirlenen dört hizmet kategorisinin her birinden üçer tane olmak üzere on iki adet grup tartışması yapılmıştır. Grup tartışmalarına katılacak müşterilerin ilgili hizmet türünün müşterisi olmasına dikkat edilmiştir. Grup tartışmalarında müşterilere ilgili hizmetten tatmin olmalarının ya da tatmin olamamalarının sebepleri, en uygun hizmet tanımı, hizmet kalitesinin ne anlam ifade ettiği, hizmet kalitesinde fiyatın rolü, hizmetten beklentileri ile ilgili sorular sorulmuş ve yanıtları aranmıştır.¹²⁴

Parasuraman ve arkadaşları bu niteleyici araştırmaların sonucunda, müşterilerin gözüyle hizmet kalitesinin tanımı, hizmet beklentilerini etkileyen faktörler ve hizmet kalitesinin boyutları hakkında değerli sonuçlara ulaşmışlar ve hizmet kalitesini müşterilerin ihtiyaçları ve talepleri ile algıları arasındaki farklılık olarak

¹²³ Engin Özgül ve Nevzat Devebakan, *Üniversitelerde Servqual Tekniği ile Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı bir Araştırma*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Yönetim Bilimleri Dergisi, (3:2), İzmir, 2005 s 94-95.

¹²⁴ Nevzat Devebakan, Mehmet Aksaraylı, *Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, cilt 5, sayı 1, İzmir, 2003, s 41.

tanımlamışlardır. Parasuraman ve arkadaşları, yaptıkları anketleri faktör analizi ile değerlendirerek, hizmet kalitesini değerlendiren on boyutu beş boyuta indirmiş ve hizmet kalite ölçüm aracı olan anket modelini geliştirmişlerdir.

- a) **Fiziksel Özellikler (Tangibles):** Firmaların hizmeti üretirken kullandığı binası, araçları, gereçleri ve personellerinin görüntüsüdür. Tüketicinin beklentileri ile yönetimin tüketici beklentilerini algılaması arasındaki boşluklar. Pazarlama araştırmalarının yetersizliği, hizmeti sunan personel ile yönetim arasındaki iletişimin zayıf olması ve yönetim düzeylerinin çokluğu gibi nedenlerle yöneticiler tüketicilerin isteklerini her zaman doğru algılayamayabilir.
- b) **Güvenilirlik (Reliability):** Vaat edilen hizmetleri olması gerektiği şekilde ve zamanında yapma becerisidir. Yönetimin algılaması ile hizmet özelliklerinin tanımı arasındaki boşluklar. Yöneticiler tüketici isteklerini doğru olarak algılasa dahi, tüketicinin ihtiyacını giderecek hizmet özelliklerini saptamakta yetersiz kalabilirler. Bunun nedenleri arasında; görev standartlarında yetersizlik ve hedeflerin doğru belirlenmemesi sayılabilir.
- c) **Heveslilik (Responsiveness):** Tüketicie yardımcı olma ve süratle hizmeti sunma becerisidir. Hizmet özellikleri tanımıyla hizmetin sunulduğu arasındaki boşluklar. Hizmeti sunan personel iyi eğitilmemişse, hizmet özellikleri iyi tanımlanmış olsa bile hizmetin sunumu sırasında deneyimsiz personel hizmet standartlarını tutturmak konusunda yetersiz kalacaktır.
- d) **Güven (Assurance):** Firmaların personellerinin eğitimli ve kibarlıkları, tüketicilere güven duygusunun uyandırılabilmesidir. Hizmetin sunumuyla işletmenin vaatleri arasındaki boşluklar. Tüketici beklentilerinin oluşumu büyük ölçüde işletmenin iletişim karması elemanlarından (reklâm, satış elemanı, halkla ilişkiler, satış geliştirme) etkilenir. İşletmenin vaat ettiği hizmetin abartılması durumunda tüketicide yüksek bir beklenti oluşur. Sunulan hizmet vaat edilenin gerisinde kalırsa, tüketicinin beklentileri karşılanmayacaktır. Bu da, tüketicinin işletmeye olan güvenini sarsacaktır.
- e) **Empati (Empathy):** Firmaların personellerinin kendileri müşteri olsa nasıl bir ilgi bekliyorsa o şekilde müşterilere ilgi göstermesidir. Tüketicinin beklediği hizmet ile algıladığı hizmet arasındaki boşluklar. Bu boşluklar ilk dört boşluğun bir fonksiyonudur. Yani ilk dört boşluk besinci

boşluğun oluşmasına neden olur. Bu faktörlerin bilinmesi ve boşlukların ortadan kaldırılmasının derecesine göre, hizmet kalitesi yükseltecektir.¹²⁵

Parasuraman ve arkadaşları hizmet kalitesinin ölçümünü yapmak için bu beş boyutla ilgili 22 tane sorusu olan likert tipi bir ölçek geliştirmişlerdir. Geliştirilen bu ölçek ile tüketicilerin beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini iki ayrı bölümde değerlendirmeye çalışmışlardır. Birinci bölümde 22 maddeden oluşan sorularla tüketicinin taleplerini tespit edilmeye çalışmışlar, ikinci bölümde ise yine aynı 22 soruyla tüketicinin hizmet aldığı firmayı değerlendirmesine (algısı) çalışılmıştır.¹²⁶ Anketin en olumsuz cevabı olan hiç katılmıyorum, en olumlu cevap olan tamamen katılıyorum cevabına kadar derecelendirilmiş likert ölçeği kullanılmıştır.¹²⁷ Böylelikle hizmet alanların önce kaliteli hizmet denilince ne tür beklentilerinin olduğu belirlenmiş daha sonra da aynı kalite göstergeleri için hizmet veren işletmenin kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır. İlk bölümdeki beklentiler ile ikinci bölümdeki algılar arasındaki farklılıklar hizmet kalitesi olarak belirlenmiştir. Parasuraman ve arkadaşları, hizmeti üreten ve hizmeti kullanan tarafları dikkate alarak, kaliteli hizmet sunumunu engelleyen beş faktör belirlemişlerdir. Bu faktörler, hizmet veren kuruluşların kalite anlayışları ile uygulamaları arasındaki boşluklarla, müşterilerin hizmetten bekledikleri ile yararlandıkları gerçek hizmet arasındaki boşluklardan kaynaklanmaktadır.¹²⁸

En çok kullanılan hizmet kalitesi ölçüm modellerinden olan servqual ile ilgili eleştiriler de bulunmaktadır. Servqual ile ilgili eleştirileri ortaya atan yazarların en önemlilerinden birisi olan Carman, Servqual ölçeğini farklı hizmet sektörlerine uygulayarak, ölçütlerin bütün hizmet sektörlerini kapsayacak kadar genel olmadığı sonucuna varmıştır. Carman'a göre, beş boyuta daha farklı boyutlar eklenmelidir ve bu bir ihtiyaçtır. Carman bazı hizmet işletmelerine ilişkin bilgileri kullanarak, tüm durumlar için yalnızca heveslilik, maddi değerler ve güvenilirlik boyutlarının görüldüğünü, ancak diğer iki boyutun faktör yapısında farklılıklar olduğunu belirlemiştir. Fakat bu farklılıklar faktörleri geçersiz kılacak kadar büyük ölçülerde

¹²⁵ Zeynep Türk, *Denetim Firmalarının Sunduğu Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini ve Sadakati: Servperf Ölçeği*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18 (1), Adana, 2009, 400.

¹²⁶ Zeynep Filiz, vd, *Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde bir Uygulama*, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, cilt 10, sayı 3, Eskişehir, 2010, s 63.

¹²⁷ Özgül ve Devebakan, a.g.e., s 94-95.

¹²⁸ Nevzat Devebakan ve Mehmet Aksaraylı, *Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, cilt 5: sayı 1, Ocak-Subat, 2003, s. 42.

olmayıp, yalnızca ölçeğin kullanımı sırasında dikkat edilmesini gerektirecek bir yapıya sahiptir.¹²⁹

Cronin ve Taylor ise hizmet kalitesinin ölçümünün performans - beklenti farkıyla oluşmasına yönelik çok az kanıt bulunduğunu ileri sürerek hizmet kalitesi ölçümünün sadece performansa dayalı olarak ölçülebileceğini savunmuştur. Bu noktadan yola çıkarak Servqual'a alternatif olarak Servperf modelini geliştirip test etmişlerdir. Bunun yanında, hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve satın alma eğilimi gibi üç kavram arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Cronin ve Taylor, davranış esaslı ölçme sonucu elde edilen tüketici tatmininin, anlık bir kavram olmayıp, tüketicinin uzun dönemli hizmet kalitesi davranışını gösteren daha iyi bir gösterge olduğunu savunmuşlar ve tüketici tatminini esas alan Servperf modelinin, tüketicilerin algıları ile beklentileri arasındaki farkı temel alarak hizmet kalitesini ölçen Servqual Modeline nazaran daha gerçekçi olabileceğini belirtmişlerdir.¹³⁰

Başka bir eleştiri de R.K.Teas'dan gelmiştir. Teas'e göre Servqual Modelindeki algılanan ve beklenen ifadeleri problemlidir. Teas, müşteri beklentilerin sonlu olması durumunda belirli bir boyutta daha fazla performans gösterildiği zaman artan fark skorlarının her zaman kaliteli hizmet anlamına gelmeyeceğini savunmaktadır. Triplett, Yau ve Neal'e göre ise Servqual ölçeğini kullanmak isteyen bir firmanın bu ölçeğin güvenilirliğini kendi hizmet sektörlerinde belirlemesi gerekmektedir. Çünkü Servqual'daki kalite boyutları bazı hizmet kategorilerinde hizmet kalitesini ölçmede gereksiz olabilmektedir. Babakus ve Boller da, Servqual boyutlarının hizmetten hizmete değişmesi gerektiği, soruların pozitif ve negatif olmak üzere karışık bir şekilde sorulmasının faktör analizi sonucunu olumsuz etkilediği ve hizmet kalitesinin beklenti-algılama arasındaki fark olarak tanımlanmasının teorik olarak makul olmasına rağmen uygulamada sorun yarattığı sonuçlarına ulaşmışlardır.¹³¹

Parasuman ve arkadaşları hizmet kalitesinin bu boyutlarını birçok çalışmada test ederek evrensel uygulama imkânının olduğunu, ölçeğin ölçüm güvenilirlik ve geçerliliğinin yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Diğer taraftan, bazı araştırmacılar ise, Parasuman ve arkadaşlarının geliştirdiği ölçeğin evrensel geçerliliğinin olduğu iddiasının doğru olmadığını, mekân, sektör ve zaman bakımından farklılıklar olacağını belirtmişlerdir. ABD'de yaşayan bir tüketicinin hizmet kalite

¹²⁹ Mesiha Saat, *Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi*, Ankara, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, sayı 3, Ankara, 1999, s.115.

¹³⁰ Oğuz Yıldız ve T. Sabri Erdil, *Türkiye Hava yolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Hizmet Kalitesinin Karşılaştırmalı Ölçülenmesi*, Marmara Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, Öneri c.10, s 39, İstanbul, 2013, s 91.

¹³¹ Yıldız ve Erdil, a.g.e., s 91.

değerlendirmesi ile Türkiye’de yaşayan bir tüketicinin hizmet kalite değerlendirmesi farklılık arz edebilir. Yine Türkiye’de yaşayan bir tüketici ile Güney Afrika’da yaşayan bir tüketicinin hizmet kalite değerlendirmesi farklılık arz edebilir. Hatta Türkiye’nin batı bölgesindeki bir tüketici ile Güneydoğu Anadolu bölgesindeki bir şehirde yaşayan bir tüketicinin hizmet kalite değerlendirmesi farklılık arz edebilir. Buna göre, hizmet kalitesinin ölçümünde tüketicinin değerlendirmesinin zaman, mekân ve sektör itibarıyla farklı olacağını, bu anlamda evrensel bir hizmet kalitesi ölçeğinin tartışmalı olduğu, ancak uyarılmanın daha uygun olacağı belirtilmiştir. Özellikle ölçümü yapılacak olan hizmet sınıfına göre uyarılma yapılması gerekmektedir.¹³²

d. Cronin ve Taylor Kalite Ölçüm Yöntemi (Servperf)

Cronin ve Taylor’un Servqual tekniğini sadece performansa ilişkin ölçüleri temel alarak, Servqual’e alternatif olarak geliştirilen bir ölçüm tekniğidir. Servperf tekniğinde Servqual’in eksiklerini belirleyip, sadece performans kriterlerini temel almışlardır. Hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili çalışmaların devamında, bilimsel anlamda Servqual ölçeğine yönelik eleştiriler sonucunda ortaya çıkan ölçeklerden en önemlisi Servperf ölçeğidir.¹³³

Cronin ve Taylor; Servperf hizmet kalitesini diğer ölçüm araçlarından daha iyi ölçtüğünü savunmakta ve 22 algılama önermesi kullanmaktadırlar. Servqual ölçeğinde bulunan 5 boyutu Servperf Performansa dayalı ölçüm modeli olarak da isimlendirilebilmektedir. Servperf modeli müşteri tatmini kavramını gündeme getirmiştir ve müşterilerin her zaman yüksek kalitedeki ürünleri almayacaklarını fakat yüksek tatmin sağlayan hizmeti tercih edeceklerini vurgulamaktadır. Algılanan hizmet kalitesi; hizmet sunumu sırasında belirli bir an için, müşterinin değerlemesi sonucunda oluşan algıdır. Müşteri tatmini; duygusal ve benzer faktörleri içeren bir süreçle oluşan doğal bir tecrübedir. Performans temelli ölçüm sonucu elde edilen tüketici tatmininin hizmet kalitesinde olduğu gibi anlık bir kavram olmayıp tüketicinin uzun dönemli hizmet kalitesini gösteren daha iyi bir gösterge olduğunu savunulmaktadır.¹³⁴ Cronin ve Taylor, hizmet kalitesi ölçeğinin beklentiler kısmını kullanmayarak sadece algılar kısmını kullanmışlar ve bunun için ölçümlerine Servperf adını vermişlerdir. Servperf, müşterilerin beklentilerini dikkate almadan

¹³² Özgül ve Devebakan, a.g.e., s 94-95.

¹³³ Özveren, a.g.e., s 36.

¹³⁴ Güzel, a.g.e., s 138.

sadece hizmete ilişkin algılamaları üzerinde odaklanan bir araçtır. Ama biliyoruz ki insan algılamaları beklenti süzgecinden geçtikten sonra gerçekleşmektedir.¹³⁵

¹³⁵ Kahraman Çatı, ve Süleyman Ağraş, *Hizmet Kalitesi Ölçüm Teknikleri, Toplam Kalite ve Stratejik Yönetimde Yeni Eğilimler*, editör: Said Kingır, Gazi Kitapevi, Ankara, 2007, s 171.

İKİNCİ BÖLÜM

İTFAİYE VE İSTANBUL İTFAİYESİ

2.1. İTFAİYE

İtfaiye kelimesi günümüz Türkçesine, Arapçadan girmiş olup kökeni söndürmek anlamına gelen itfa etmek sözcüğüdür. Osmanlı dönemindeki ifadesi olan tulumbacı sözcüğü (TDK) Türk Dil Kurumunda mahallelerde bulundurulan yangın tulumbalarını, yangın olan yerlere götüren ve orada yangının söndürülmesine yardım eden kimse olarak tanımlanmaktadır Ülkemizde itfaiye kelimesinin karşılığı yangın söndürme; sel, deprem, kaza olaylarında kurtarma işlemi yapan belediyelerin resmi kamu hizmet teşkilatıdır.¹³⁶

İnsanoğlu, yaratıldığından buyana çeşitli felakete maruz kalmış ve Dünya'da var olmaya devam ettiği sürece doğal veya suni felakete maruz kalmaya devam edecektir. İnsanoğlunun yeryüzünde tarih boyunca coğrafi konuma göre, yerleşim yerlerinin nüfus yoğunluğuna, yapılaşma, kentleşme, sanayileşme, teknolojik gelişme ve toplumun gelişmişlik düzeyine göre doğal veya insan kaynaklı afetlere maruz kaldığı tüm dünyada görülmektedir. İtfaiye denince ilk akla gelen yangınlarla mücadele eden itfaiyeciler gelmektedir. Yangın ise, ateş ile yanmakta olan yer veya yerlerin mevcut imkânlar ile önüne geçilemez duruma gelmiş halidir.

Ateş, gücünden yararlanılan ve insan hayatı için en önemli ihtiyaçları karşılamada büyük önem arz etmektedir. Ateş insanoğlu için büyük bir ihtiyaç olmakla birlikte aynı derecede de felakete sebep olabilmektedir. Ateşi yıllardır kullanan insanoğlu ondan her geçen gün daha çok faydalanmakta ancak faydasını artırdıkça da, ateşle olan imtihan ve sıkıntıları da büyümektedir. Ateş kontrol altında tutularak kullanıldığında insanların birçok ihtiyacının giderilmesine yardımcı olurken, kontrolden çıktığında insanların ve doğanın felaket sebebi olarak telafisi mümkün olmayan zararlara sebebiyet verebilmektedir. İsrail'in Şeria nehri kıyısında bulunan kalıntılar incelendiğinde, ateşin denetim altına alınıp bilinçli kullanılarak üretim aşamasına geçiş sürecinin 790 bin yıl öncesine dayandığını göstermektedir.¹³⁷

Ateş kontrolden çıktığında sadece insanların değil, doğa ve doğada yaşayan canlıların canına mal olan bir afete dönüşmektedir. Birleşmiş Milletlerin tanımıyla;

¹³⁶ Türk Dil Kurumu Resmi İnternet Sayfası Güncel Türkçe Sözlük, <http://www.tdk.gov.tr>, Erişim Tarihi (19.11. 2014).

¹³⁷ Wikipedia İnternet Ansiklopedisi, Ateşin Bulunması, <https://tr.wikipedia.org/wiki/Ate%C5%9F>, Erişim Tarihi, (11.12.2014).

İnsanlar için can kaybına, fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplara neden olan, normal yaşamı durdurarak veya kesintiye uğratarak toplumları etkileyen ve yerel imkânlar ile baş edilemeyen her türlü doğal veya insan kaynaklı olaylara afet denilmektedir.¹³⁸

Başka bir ifadeyle afet: “İnsanlar için fiziksel, ekonomik, sosyal, kültürel, doğal ve çevresel kayıplar doğuran, normal yaşamı ve insan faaliyetlerini durdurarak veya kesintiye uğratarak toplulukları etkileyen, etkilenen topluluğun yerel imkân ve kaynaklarını kullanarak baş edemeyeceği, kriz yönetimi gerektiren doğa veya insan kökenli olay ve/veya olayların sonuçlarına verilen genel bir adıdır.”¹³⁹

İnsanoğlunun felaketlerle imtihanı sadece ateşle sınırlı değildir. İnsanoğlu hayatında ateşten başka deprem, sel, fırtına, kaza gibi çeşitli felaketlerle mücadele etmektedir. Teknolojinin ilerlemesi ile binalar daha yüksek yapılmaya, yollarda daha hızlı hareket eden araçlar üretilmeye, her türlü iş kazalarına sebep verebilecek sanayi, makine ve kuruluşları yapılmaya, yer altındaki enerji kaynaklarını çıkarmak için madenler kazılmaya başlanmıştır. Tüm bunlar insanoğluna daha çok kazanç sağlamak ve hizmet etmesi için yapılmaktadır. Ancak aynı zamanda daha çok insan hayatının sonlandırılmasına sebep olabilmektedir. İnsanoğlu, ulaştığı son teknoloji çağına eğitim seviyesine rağmen, doğal afetlere sebep olan deprem, kuraklık, volkanik patlama ve fırtınalar gibi doğal olayların yaşanmasında güçlü bir çare bulabilmiş değildir. İtfaiye ile birlikte aynı hizmeti veren diğer kurum ve kuruluşlar ne kadar gelişmiş olursa olsunlar, kentlerin yerleşimi, binaların, yolların, sanayi kuruluşlarının, madenlerin ve diğer tüm çalışma yerlerinin yapımı, alınması gerekli tedbirler ne kadar alınır alınsın felaketleri durdurmak mümkün değildir. Doğal veya suni felaketleri önlemek için insanoğlunun yapabileceği çok fazla bir şey yoktur. Hala yaşanan afetlere karşı yapılabilecek çok fazla bir şey olmadığı gibi yapılması gereken en başarılı işlem, yaşanan felaketlerin etkilerinden imkân olduğunca kurtulmaya çalışmak ya da afetlerin toplumlara verdiği zararı en küçük seviyelere indirmek için araştırmalarda bulunmak ve bunları uygulayabilecek itfaiye teşkilatları veya benzer sivil savunma teşkilatlarını devreye almaktır.¹⁴⁰

¹³⁸ Mikdat Kadioğlu *Afet Yönetimi Beklenilmeyeni Beklemek En Kötüsünü Yönetmek* T.C. Marmara Belediyeler Birliği Yayını, Yayın No:65, İstanbul, 2011, s. 37.

¹³⁹ Kadioğlu, a.g.e., s. 37.

¹⁴⁰ Kadioğlu, a.g.e., s. 52.

2.2. İTFAİYE TARİHÇESİ

2.2.1. Dünya'daki İtfaiyecilik

Dünya'da ilk itfaiye hizmetlerine örnek olabilecek, İngiltere'nin Londra şehrinde, Şehir Meclisinin 1189 yılında aldığı kararla herkes binalarının önüne, içi su dolu fiçı koyması şart koşmuşlardır. 1212 yılında Londra'da çıkan yangında 3000 kişi ölmüştür. 1633 Yıllarında tulumba tipli ilk itfaiye araçları yangında etkili olmadığı görülmüştür. İngiltere'de 1666 yılında Büyük Londra yangını yaşanmış ve 1680 yılında ilk itfaiye birlikleri kurumaya başlanmıştır.¹⁴¹

Bu tarihten sonra İtfaiye teşkilatlarının hızla kurulduğu görülmektedir. 1685 Yılında Avusturya'da, 1714 yılında Osmanlı'da (İstanbul İtfaiyesi), 1714 yılında Paris Fransa (Garda Pompa Teşkilatı), 1736 yılında Philedelphia ve Newyork ABD, 1782 yılında Virginia Avustralya, 1833 yılında İngiltere'de Londra İtfaiyes kurulmuştur.¹⁴² 1838 yılında Otawa Kanada itfaiye teşkilatı, 1842 yılında, Queensland Avustralya, 1850 yılında California ABD, 1851 yılında Berlin Almanya, 1851 yılında Honolulu Hawaii, 1852 yılında Stuttgart Almanya, 1852 yılında Dublin Kuzey İrlanda itfaiye teşkilatları kurulmuştur. 1860 Yılında Atlanta ABD, 1866 yılında Quebec Kanada, 1868 yılında Hong Kong, 1871 yılında Standt Munster Almanya, 1872 yılında Luisiana ABD, 1872 yılında Hamburg Almanya itfaiye teşkilatları kurulmuştur. 1885 Yılında Calgary Kanada, 1888 yılında Mesa – Arizona ABD, 1902 yılında Colorada ABD, 1922 yılında Luxemburg, 1922 yılında Ulan Bator Moğolistan, 1935 yılında Miami–Dade Florida ABD itfaiye teşkilatları kurulmuştur.¹⁴³

Dünya'da halen en büyük itfaiye teşkilatı olan Newyork itfaiye teşkilatı, 1736 yılında kurulmuş, şehrin bulunduğu coğrafi konuma göre beş bölge amirliği olarak görev yapmaktadır. Her amirlik de dokuz ayrı müdahale birimine sahiptir. Bölgelerdeki itfaiyeci sayıları ortalama 180 ila 200 kişi arasındadır. Newyork itfaiye teşkilatı organizasyon ve teknik olanakları açısından Dünya'da örnek alınacak itfaiye teşkilatlarından. Newyork halkının can ve mal güvenliğini, yangın ve yangınlara bağlı her türlü tehlikelere tedbir almak, acil sağlık ve ambulans hizmetleri ile biyolojik, kimyasal tehlikelerde erekli müdahaleyi yamaktadır. Newyork Belediyesi bünyesinde görev yapan Newyork itfaiyesinde 12000 itfaiye çalışanı ve 3200'den fazla acil sağlık ve müdahale personeli bulunmaktadır. Dünya'da en büyük ikinci itfaiye teşkilatı olan Paris İtfaiye Teşkilatının 1736 yılında kurulmuş, verdiği hizmetler

¹⁴¹ <http://www.edirneitfaiye.com/sayfa/tarihce>, Erişim Tarihi: 26.05.2015

¹⁴² Kadioğlu, a.g.e., s 54.

¹⁴³ <http://www.edirneitfaiye.com/sayfa/tarihce>, Erişim Tarihi: 26.05.2015

sadece yangın söndürme hizmeti ile sınırlı değildir. Yanın söndürme hizmeti ile birlikte, trafik kazaları, doğal afetler, deniz kazaları, enkaz kaldırma, darda kalmış insan ve hayvanlara yardım, ölümlerin kaldırılmasına yardım gibi değişik görevleri de üstlendiği için, sadece bir söndürme kuruluşu değil aynı zamanda bir yardım kuruluşu olarak da kabul edilir. Fransa'da Büyükşehir İtfaiye Teşkilatları; "Bölge İtfaiye Merkezleri", "İtfaiye İstasyonları" ve "İtfaiye Müfrezeleri" şeklinde isimlendirilebilen birimlerden oluşmaktadır. Belediye bünyesinde görev yapmasına rağmen "Paris İtfaiyeciler Tugayı" olarak da isimlendirilen Paris İtfaiye Teşkilatı, 8500 itfaiye çalışanına sahiptir. Dünya'nın üçüncü büyük itfaiye teşkilatı olan Londra İtfaiye Teşkilatı, İtfaiye ve Acil Durum Planlama Dairesine bağlı olarak görev yapmaktadır. 7000 kadar itfaiye personeli bulunmaktadır. Trafik kazaları, su baskınları, kurtarma olayları, tehlikeli maddelere müdahale hizmetleri ve yangın güvenliği sistemlerinin kontrollerini yapmaktadır. Ambulans hizmetleri bağımsız bir vakıf olan Londra Ambulans Servisi tarafından sağlandığından, Londra İtfaiye Teşkilatı ambulans hizmeti sağlamamaktadır. 1 Ocak 1833 tarihinde, James Braidwood'un önderliğinde Londra İtfaiye Motorlu Araç Teşkilatı kurulmuştur. Başlangıçta 80 itfaiye görevlisi ve 13 itfaiye istasyonundan oluşan kuruluşun finansmanı sigorta kuruluşları tarafından karşılanmıştır.¹⁴⁴

2.2.2. Türkiye'de İtfaiyecilik ve İstanbul İtfaiyesi

Osmanlıda 18 Şubat 1560 tarihinde Kanun-i Sultan Süleyman tarafından yangınlara karşı tedbir alınması ile ilgili bir ferman yayınlandığı görülmektedir. Daha sonra 1 Haziran 1572 tarihinde Sultan 2. Selim'in Fermanı ve 12 Mart 1579 tarihinde ise Sultan 3.Murat'ın Fermanı ile yangınlara karşı tedbir ve müdahale tekniklerinin geliştirilmekte olduğu görülmektedir. Padişah III. Murat 12 Mart 1579 tarihli fermanında, herkesin evinde binanın damına kadar uzanabilen birer merdiven, birer büyük fıçı su bulundurulmasını emretmiştir. Herhangi bir yangın yaşanması durumunda da bütün aile fertlerinin, Yeniçeri askerlerinin ve çevredeki halkın yardımı gelene kadar yangını söndürmeye çalışmasını emretmiştir. Dünya'da 18. Yüzyıl başlarına kadar yangın tulumbası diye bir alet bilinmiyordu. Fransa'dan ülkemize ailesi ile birlikte göç eden ve daha sonra Müslüman olarak Gerçek Davut ismini alan bir mühendis ilk defa 1714 yılında yangınlarda kullanılmak üzere bir tulumba imal etmiştir.¹⁴⁵ Tophane'de çıkan bir yangına David adlı Fransız mühendisin yaptığı ilk tulumbayla müdahale edilmiştir. Yangından sonra 15

¹⁴⁴ Abdurrahman Kılıç, Ateşi Tutan Eller, Teknik Yayın Evi, 1. Baskı, İstanbul, 2010, s 215- 263.

¹⁴⁵ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Tarihçe, Tulumbacılar, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/tulumbacilar.aspx> Erişim Tarihi, (11.12.2014).

kişilik küçük bir takımla ilk yangıncı ekip kurulmuştur. Bu yangın tulumbası imal edildiği yıllarda İstanbul'da çıkan yangınlarda kullanılarak büyük fayda sağladığı görülmüştür.¹⁴⁶

O dönemlerde büyük yangınlara Sadrazamlar da giderlerdi. Bu yangınlardan birine de Sadrazam İbrahim paşa gelmiş ve Fransız mühendis Gerçek Davut'un ve yangın tulumbasının ne kadar başarılı olduğunu görmüştür. Daha sonra Davut'u Tulumbacı Ağası tayin ederek Yeniçeri Ocağına bağlı 50 asker ile bir Tulumbacı teşkilatının kurulmasını emretmiştir. Günümüz İstanbul İtfaiyesi Gerçek Davut'un önderliğinde kurulan bu Tulumbacı Teşkilatının kurulduğu yıl olan 1714 yılını İstanbul İtfaiyesinin kuruluş yılı olarak kabul etmektedir. Gerçek Davut'un imal ettiği tulumba emme özelliği olmayan sadece içine konan suyu basınçlı bir şekilde hortumlar ile yangına su atma işlemi yapmaktadır. Bu tulumbanın o zamanlardaki adı Didon olarak kullanılmıştır. Didon isimli bu tulumba emme özelliği olmamasından ve ağırlığının fazla olmasından taşınması ve kullanımı zor olmuştur. Daha sonra bu tulumba geliştirilerek emme özelliği de olan ve daha hafif ağırlığa sahip tulumbar imal edilmiştir. Bu yeni geliştirilen tulumbanın da adına Didon Bozması denmiştir.¹⁴⁷

Sadrazam İbrahim paşanın emri ile kurulan bu tulumbacı teşkilatının, askeri teşkilat bünyesinde kurulduğundan, tulumbacıları askerlerden ve tamamı acemi oğlanlardan seçilmiştir. Her yeniçeri kollarına bir yangın tulumbası verilmiş ve her kollarına da 10 ile 12 kadar tulumbacı verilmiştir. Kurulan bu tulumbacı teşkilatı yeniçeri ocağı bünyesinde 1825 yılında kadar başarılı bir şekilde görev yaptı. Ancak 1825 yılında yeniçeri ocağının kaldırılması ile beraber tulumbacı teşkilatı da kaldırılmak zorunda kalmıştır. Yeniçeri ocağı ile beraber tulumba teşkilatının da görevine son verilmesinden 48 gün sonra İstanbul Fatih Hoca paşa'da büyük bir yangın çıkmış ve muazzam büyüklükte bir hasara yol açmıştır. Yaşanan bu büyük yangından sonra tulumbacı ocağının tekrar kurulmasının bir zorunluluk olduğu anlaşılmış ve 1827 yılında yarı askeri bir itfaiye teşkilatı kurulmuştur. Bu teşkilat 1846 yılına kadar kurulduğu şekli ile görevine devam etmiştir. 1846 yılından itibaren Zabtiye Müşiriyeti olarak 1869 yılına kadar görev yapmıştır.¹⁴⁸

¹⁴⁶ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Tarihçe, Tulumbacılar, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/tulumbacilar.aspx> Erişim Tarihi, (11.12.2014)

¹⁴⁷ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Tarihçe, Tulumbacılar, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/tulumbacilar.aspx> Erişim Tarihi, (11.12.2014).

¹⁴⁸ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Tarihçe, Tulumbacılar, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/tulumbacilar.aspx> Erişim Tarihi, (11.12.2014).

1869 yılında Belediye Daireleri kurulunca, tüm belediyelerde birer tane tulumba ve personel bulundurulması sağlanmıştır. Böylelikle ülkemizdeki itfaiye teşkilatları ilk defa belediye hizmetlerine dâhil edilmiştir. Aynı zamanda belediyelere tulumba verilmesi ile beraber her mahalleye halkın kullanabileceği bir adet tulumba bırakılmıştır. Mahallelere bırakılan bu tulumbar, mahalle tulumbacılığı meydana getirmiştir. Belediye tulumbacıları ile mahalle tulumbacıları iki yılı aşkın bir süre görevine devam etmiştir. 1871 yılında İstanbul Beyoğlu, Taksim, Galatasaray civarında büyük bir yangın çıktı. Çıkan bu yangında 3000 kadar bina yandı. Yaşanan bu felaket neticesinde sigorta şirketleri tarafından bina sahiplerine 300.000 lira gibi büyük bir tazminat ödenmesi üzerine, alınan tedbirlerin yetersiz olduğu ve çok daha kapsamlı bir teşkilata ihtiyaç duyulduğu anlaşılmıştır.¹⁴⁹

Sigorta şirketleri yanlarına tazminat ödeme makbuzlarını alarak zamanın Nazırı olan Şirvanizade Rüştü Paşadan yeni bir itfaiye teşkilatı kurulmasını istemişlerdir. Bu talepleri değerlendiren hükümet, Avrupa'daki itfaiye teşkilatlarını inceleyerek en başarılı görülen Macaristan itfaiye teşkilatının örnek alınmasına karar vermiştir. Budapeşte'de çıkan büyük yangınları başarı ile söndürdüğünden şanı payitahttan duyulan, Kont Odön Szecheny'i dönemin Padişahı Sultan Abdülaziz İstanbul'a davet etmiştir.¹⁵⁰

İlk Macar İtfaiye meslek kitabı olan "Yangın Söndürme Sırasında Edinilen Bilgiler" isimli kitabın yazarı da olan Odön Szecheny, Osmanlı padişahı tarafından kendisine yapılan daveti kırmayarak 1871 yılında İstanbul'a gelmiştir. Aynı yıl askeri itfaiye teşkilatını kurmaya ve eğitmeye başlamıştır. Odön Szecheny başlarda kendi ülkesine dönmeyi planladığı için bir yılda, askeri itfaiye teşkilatının kurulmasını ve eğitilmesini bitireceğini planlamıştır. Yaptığı çalışmalar neticesinde ve çıkarılan Nizamname ile ancak 26 Eylül 1874 yılında 50.000 lira ve 30 muhtelif tipte araç ile donanımlı, dört taburlu bir itfaiye alayı kurulmasını sağlamıştır.¹⁵¹

1877 yılına kadar ülkesine dönmeyen Odön Szecheny, 1877 yılında Sultan İkinci Abdülhamit tarafından kendisine paşalık rütbesi verilince Macaristan'daki görevinden istifa ederek ülkesine dönme kararını iptal etmiş ve 48 yıl İstanbul'da itfaiye hizmeti vermiştir. 26 Eylül 1874 yılında kurulan itfaiye alayı, 1923 yılına kadar itfaiye hizmetlerini yürütmüştür. 25 Eylül 1923 tarihinde ülke genelindeki tüm itfaiye

¹⁴⁹ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Tarihçe, Tulumbacılar, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/tulumbacilar.aspx> Erişim Tarihi, (11.12.2014).

¹⁵⁰ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Tarihçe, Tulumbacılar, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/tulumbacilar.aspx> Erişim Tarihi, (11.12.2014).

¹⁵¹ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Tarihçe, Tulumbacılar, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/tulumbacilar.aspx> Erişim Tarihi, (11.12.2014).

hizmetleri yeniden Belediyelere devredilmiştir. Cumhuriyet döneminde, 3 Nisan 1930 Tarih ve 1580 sayılı Belediye Kanunu çıkarıldıktan sonra, bu kanuna göre Belediyelerin kendi mücavir alanlarında herhangi bir yangın çıkması durumunda, yangını söndürme ve tedbirlerini alma görevi belediyelere verilmiştir. İtfaiye hizmetlerinin yerine getirilmesi, itfaiye teşkilatının kurulması ve bu görevin belediyelerce yapılması için dayanak olacak olan 22. Madde de şöyle belirtilmektedir.¹⁵²

“Yangın vukuunu menedecek tedbirleri almak, ateşe karşı ihtiyaç için umuma açık yerlerde imalathane ve fabrikalarda ve her dükkânda bulundurulacak tertibatı ve vesaiti tayin ve ilan ile ihzar ve ifa ettirmek, yangını tarassut, ihbar ve istihbar için lazım gelen tesisat ve teşkilatı yapmak, itfaiye tulumba takımlarını ve tekerlekli itfaiye vesaitini her an ihtiyaca yarar halde bulundurmak, beldeyi tehdit edecek orman yangınlarına karşı kazma, kürek, balta ve saire gibi vesaiti itfaiye bulundurmak, beldenin icap eden mahallerinde itfaiye havuzları, sarnıçları yaptırmak”

Bu madde gereğince; Tüm il merkezlerindeki belediyeler kendi itfaiye teşkilatlarını itfaiye müdürlüğü veya başka bir müdürlük yapılanması altında kurmaya başlamışlardır. İller dışındaki diğer ilçe ve belde belediyeleri de daha sonraki tarihlerde kendi itfaiye teşkilatlarını aynı şekilde ya itfaiye müdürlüğü ya da başka bir müdürlük altında yapılandırarak kurmuşlardır.¹⁵³

12 Kasım 2012 tarihinde kabul edilen 6360 sayılı kanunun 1. Maddesinde;

“Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Tekirdağ, Trabzon, Şanlıurfa ve Van illerinde, sınırları il mülki sınırları olmak üzere aynı adla büyükşehir belediyesi kurulmuş ve bu illerin il belediyeleri büyükşehir belediyesine dönüştürülmüştür. Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Eskişehir, Erzurum, Gaziantep, İzmir, Kayseri, Konya, Mersin, Sakarya ve Samsun büyükşehir belediyelerinin sınırları il mülki sınırlarıdır. Birinci ve ikinci fıkrada sayılan illere bağlı ilçelerin mülki sınırları içerisinde yer alan köy ve belde belediyelerinin tüzel kişiliği kaldırılmış, köyler mahalle olarak, belediyeler ise belde ismiyle tek mahalle olarak bağlı buldukları ilçenin belediyesine katılmıştır. İstanbul

¹⁵² İstanbul İtfaiyesi, *İtfaiye 110 dergisi 300. Yıl özel sayısı*. İstanbul İtfaiyesi Yayınları, İstanbul, 2014, s 22.

¹⁵³ 1580 Sayılı Belediye İtfaiye Yönetmeliği, Resmi Gazete sayı 1471, Tarih 14.04.1930.

ve Kocaeli il mülki sınırları içerisinde bulunan köylerin tüzel kişiliği kaldırılarak bağlı buldukları ilçe belediyesine mahalle olarak katıldığı belirtilmektedir.”¹⁵⁴

Yine 6360 Sayılı kanununun 6. Maddesinde, 10.07.2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanununun 5. Maddesinin değiştirildiğini, “MADDE 6 – 5216 sayılı Kanunun 5 inci maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir. MADDE 5 – Büyükşehir belediyelerinin sınırları, il mülki sınırlarıdır. İlçe belediyelerinin sınırları, bu ilçelerin mülki sınırlarıdır.” Şeklinde belirtmektedir. ¹⁵⁵

6360 Sayılı kanunun 6. Maddesinde belirtildiğine göre büyükşehir olan 30 ildeki İtfaiye Daire Başkanlıkları bağlı buldukları ilin sınırlarından sorumlu olduğu anlaşılmaktadır.

1714 yılında Gerçek Davut’un imal ettiği tulumba ile itfaiye hizmeti vermeye başlayan İstanbul İtfaiyesi 2014 yılına geldiğinde 300 Yıllık bilgi ve tecrübeye sahip olmuş durumdadır. Dünya’daki en eski itfaiye teşkilatlarından biri olma özelliği ile birlikte aynı zamanda da Ülkemizdeki kurum ve kuruluşlar arasında da en eski teşkilatlardandır.¹⁵⁶

1923 yılından 1997 yılına kadar İstanbul Belediyesinde İtfaiye Müdürlüğü olarak görevine devam etmiştir. Aynı dönem süresince ilçe belediyelerde de itfaiye teşkilatları kurulmuştur. 1997 yılında İstanbul Büyükşehir Belediye İtfaiyesi, İtfaiye Müdürlüğü’nden İtfaiye Daire Başkanlığına (İDB) dönüştürülmesi ile İstanbul ilçe Belediyelerindeki diğer itfaiye teşkilatları da İtfaiye Daire Başkanlığına bağlanmıştır. Böylelikle İstanbul il genelindeki tüm itfaiye hizmetleri İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı bünyesinde birleştirilmiştir. 1997 yılındaki yapılanmasında Merkez İtfaiye Müdürlüğü, İstanbul Bölgesi İtfaiye Müdürlüğü ve Anadolu bölgesi İtfaiye Müdürlüğü olarak üç müdürlük olarak görev yapmaya başlamıştır. 1999 yılında Boğaziçi Bölgesi İtfaiye Müdürlüğü kurulmuş ve 2005 yılına kadar İstanbul Avrupa Yakasında 2 müdahale müdürlüğü olarak görev yapmıştır. 2005 yılında İstanbul Bölgesi İtfaiye Müdürlüğü ile Boğaziçi Bölgesi İtfaiye Müdürlüğü birleştirilerek Avrupa Yakası İtfaiye Müdürlüğü kurulmuştur. Merkez İtfaiye Müdürlüğü’nün adı İtfaiye Destek Hizmetleri Müdürlüğü, Anadolu Bölgesi İtfaiye

¹⁵⁴ 6360 Sayılı 13 İlde Büyükşehir Belediyesi ve 26 İlçe Kurulması ile İlgili Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, Resmi Gazete, sayı 28489, Tarih 06.12.2012.

¹⁵⁵ 6360 Sayılı 13 İlde Büyükşehir Belediyesi ve 26 İlçe Kurulması ile İlgili Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, Resmi Gazete, sayı 28489, Tarih 06.12.2012.

¹⁵⁶ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Tarihçe, Düünden Bugüne İstanbul İtfaiyesi, http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/organizasyon_semasi.aspx Erişim Tarihi (10.12.2014).

Müdürlüğü'nün adı da Anadolu Yakası İtfaiye Müdürlüğü'nü alarak bu günkü isimlerini almışlardır. 17 Ağustos 1999 yılında yaşanan Marmara depreminden sonra İstanbul Büyükşehir Belediyesi arasındaki koordinasyonu sağlamak üzere 2000 yılında Afet Koordinasyon Müdürlüğü'nün (AKOM) kurulması ile İstanbul İtfaiyesi, afet durumlarında özellikle deprem gibi büyük afetlerde hizmet yelpazesini genişletmiştir.¹⁵⁷

1987 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde kurulan Acil Yardım ve Cankurtarma Müdürlüğü 28 Temmuz 2006 tarihinde İtfaiye Daire Başkanlığına bağlanmış ve İstanbul İtfaiyesi Acil Yardım hizmeti de vermeye başlamıştır. Aynı yangın söndürme veya yaşanan trafik kazaları gibi acil yardım hizmetinin olduğu acil sağlık ambulans hizmetinin verilmesine başlanmış olmuştur. 2006 yılından itibaren, İtfaiye Destek Hizmetleri Müdürlüğü, Avrupa Yakası İtfaiye Müdürlüğü, Anadolu Yakası İtfaiye Müdürlüğü, Acil Yardım ve Cankurtarma Müdürlüğü ve Afet Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü ile İstanbul İtfaiyesi 5 Müdürlüğü olan bu günkü durumuna gelmiştir.¹⁵⁸ 1714 yılında tulumbacı ocağının acemi oğlanlarının didon isimli tulumbası ve taşıma suyu ile yangın söndürme hizmeti veren İstanbul İtfaiyesi bugün, İtfaiye Daire Başkanlığına olarak, 5 Müdürlük, 4248 daimi, 474 gönüllü itfaiyeci olmak üzere 4722 personel, 113 itfaiye istasyonu, 20 Hızır acil istasyonu, 747 araç ve on binlerce ekipman ile hizmet vermektedir.¹⁵⁹

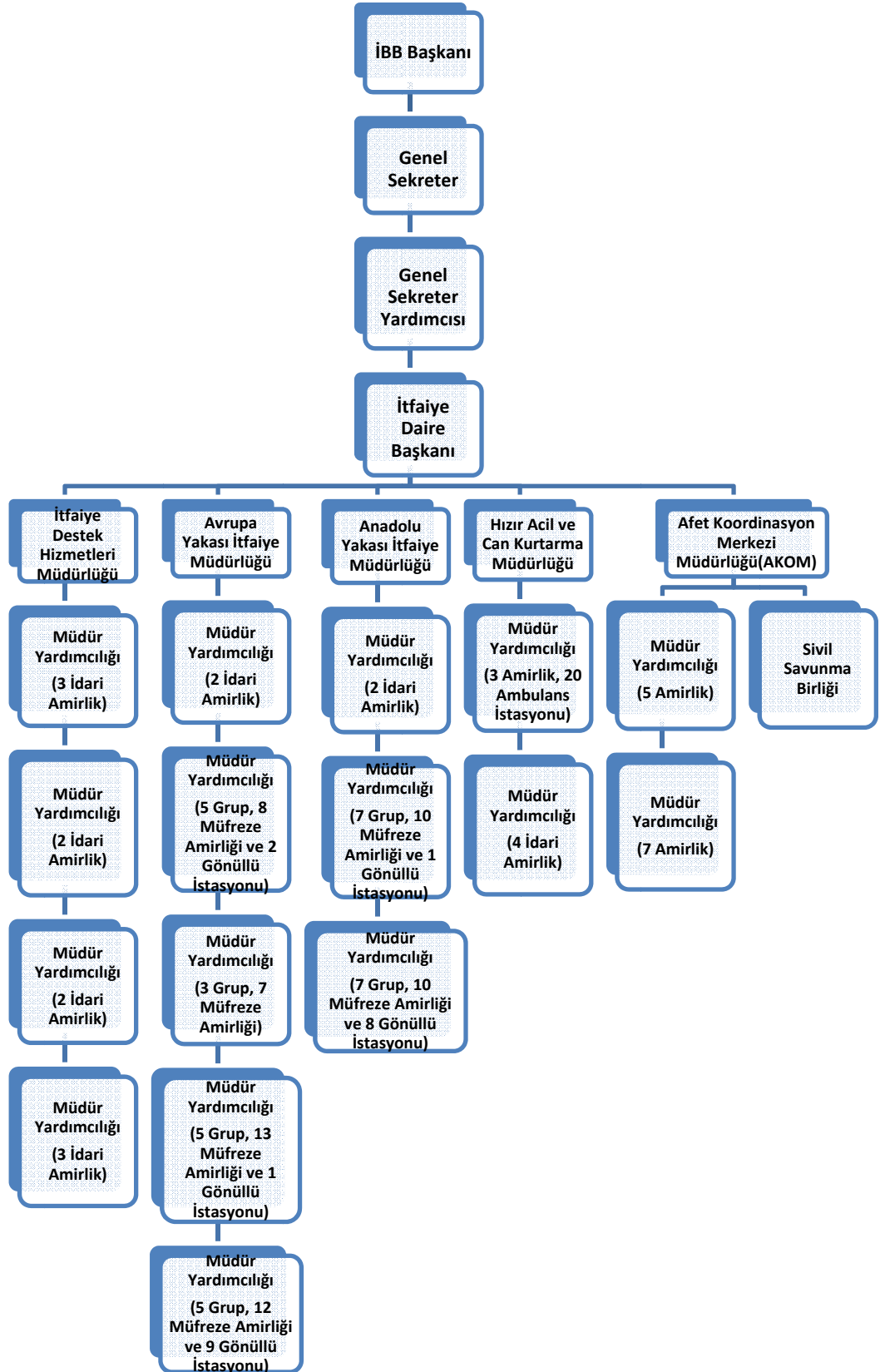
Tablo 1. 2010-2015 Yılları İstanbul İtfaiyesi Personel Sayıları.

Yıl	Çalışan sayıları					
	İtfaiyeci	Acil Tıp Teknisyeni	Doktor	Toplam	Gönüllü İtfaiyeci	Genel Toplam
2010	4.460	100	40	4.600	18	4.618
2011	4.538	108	32	4.678	18	4.696
2012	4.183	140	20	4.343	188	4.531
2013	4.080	142	25	4.247	474	4.721
2014	4.046	140	24	4.210	474	4.684
2015	4.003	220	25	4.248	474	4.722

¹⁵⁷ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, AKOM İnternet Sitesi, Kurumsal, Kuruluş, <http://www.ibb.gov.tr/sites/akom/Documents/kurulus.html>, Erişim Tarihi (13.12.2014).

¹⁵⁸ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, AKOM İnternet Sitesi, Kurumsal, Kuruluş, <http://www.ibb.gov.tr/sites/akom/Documents/kurulus.html>, Erişim Tarihi (13.12.2014).

¹⁵⁹ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Hakkımızda, Çalışan Profili, http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/calisan_profili.aspx Erişim Tarihi (13.12.2014).



Şekil – 2 “İstanbul İtfaiye Teşkilatının Organizasyon Yapısı”¹⁶⁰

¹⁶⁰ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, İstanbul İtfaiyesi, Organizasyon Şeması, http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/PublishingImages/sema_2014.jpg Erişim Tarihi (09.01.2015).

Sadece yangın hizmeti ile başlayan İstanbul İtfaiyesinin itfaiye hizmeti bu gün, yangın söndürme, trafik kazalarına müdahale, boğulma tehlikelerinde kurtarma, sel, deprem gibi afetlere müdahale ve kurtarma hizmetleri ile birlikte yangınla mücadele ve ilk yardım eğitimlerini kapsamaktadır.

İstanbul'da yangın başta olmak üzere deprem, toprak kayması, sel, su baskını ve diğer itfaiye olayları sonucu meydana gelebilecek can kaybı, yaralanma ve maddi kayıplar milli servetimizi, refahımızı olumsuz yönde etkilemektedir. Hasar gören, tahrip olan kültürel, tarihi ve doğal mirasımızı yok olma ile karşı karşıya bırakan doğal veya suni afetlerle her an karşı karşıya kalınmaktadır. Sadece 2013 yılında İstanbul İtfaiyesi, 27.717'si yangın olmak üzere toplam 50.120 itfaiye olaya müdahale etmiş, 55.855 iş yerleri ve yeni binaların yangın güvenlik önleme hizmeti, 725.852 kişiye yangın güvenliği, ilk yardım ve deprem bilinci gibi eğitimler vermiştir.¹⁶¹

İstanbul İtfaiyesi'nin yürüttüğü hizmetler ve yaptığı çalışmalarda uluslararası kalite ve standartlara uygun hizmetler vermeye çalıştığı görülmektedir. İstanbul İtfaiyesi'nin 2007 yılında başlatmış olduğu Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının, etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi, kalite kültürünün teşkilat içerisinde yaygınlaştırılması amacıyla, İstasyon, Grup ve Amirliklerde yer alan personelden oluşan Kalite Ekipleri kurulmuştur. Kalite Ekipleri tarafından; ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Standardının öngördüğü koşullarda süreç bazlı dokümantasyon çalışmaları yapılmış ve 103 Görev Tanımı, İş ve İşlemlerin yerine getirildiği 76 Talimat, 10 Prosedür, 24 Süreç dokümanı hazırlanarak dağıtım ve denetimi yapılmıştır. Eğitim ve dokümantasyon çalışmalarının bitiminde, denetçi kuruluş tarafından yapılan kapsamlı denetim uygulamasından başarı ile geçerek 07.09.2009 tarihinde ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem Sertifikası almaya hak kazanmıştır.

İstanbul itfaiyesinin 300 yıllık geçmiş tarihinin sergilendiği İstanbul ili Beşiktaş ilçesi Çitlembik yokuşunda Türkiye'nin ilk itfaiye müzesi bulunmaktadır. Müzede mahalle tulumbaları, hidroforlu tulumbalar, ilk motorlu pompa, atlı tulumba arabası, bez su sarnıcı, yangın merdivenleri, can kurtarma halatları, temiz hava solunum maskeleri, telefon santrali, taksim muslukları, yangın miğferleri, yangın baltaları, yağlı boya tabloları ve çok sayıda siyah beyaz fotoğraflar sergilenmektedir.

¹⁶¹ <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/istatistikler/Documents/2014/A/C4%9EUSTOS%20C4%B0BB%20C4%B0STAT%20C4%B0ST%20C4%B0KLER-2014.pdf>, Erişim Tarihi (16.01.2015).

2.2.3. İstanbul İtfaiye Teşkilatının Görev ve Sorumlulukları

Belediyenin görev ve sorumluluklarını belirleyen, 03 Temmuz 2005 Tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanununun 52. Maddesine dayanılarak İçişleri Bakanlığı tarafından 2006 yılında çıkarılan itfaiyenin görev ve sorumluluklarını belirleyen 21 Ekim 2006 tarih ve 26326 sayılı Resmi Gazete de yayınlanan İtfaiye Yönetmeliği'nin 6. Maddesi 1. Fıkrasında belirlenmiştir.

- a) Yangın olduğunda söndürmek için müdahale edilmesi,
- b) Her türlü trafik ve diğer kazalarda, çökme, patlama, mahsur kalma ve benzeri durumlarda teknik kurtarma gerektiren olaylara müdahale etmek ve ilk yardım hizmetlerini yapmak; arazide, su üzerinde ve altında arama ve kurtarma çalışmalarını yapmak,
- c) Sel ve su baskınlarında kurtarma gerektiren yerlerde müdahale etmek,
- d) Doğal afetler ve olağanüstü durumlarda kurtarma çalışmalarına katılmak olarak itfaiyenin görevlerini belirtmektedir. Ayrıca;
- e) D (Değişik: RG-9/1/2012-28168) 27/11/2007 tarihli ve 2007/12937 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik ile verilen görevleri yapmak,
- f) 05/06/1964 tarihli ve 6/3150 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Sivil Savunma ile İlgili Şahsi Mükellefiyet, Tahliye ve Seyrekleştirme, Planlama ve Diğer Hizmetler Tüzüğü gereğince kurulan itfaiye servisi mükelleflerini eğitmek, nükleer, biyolojik, kimyasal (NBC) maddeleri ile kirlenmelerde arıtma işlemlerine yardımcı olmak,
- g) Halkı, kurum ve kuruluşları itfaiye hizmetleri ile ilgili olarak bilgilendirmek, alınacak önlemler konusunda eğitmek ve bu konuda tatbikatlar yapmak,
- h) Kamu ve özel kuruluşlara ait itfaiye birimleri ile gönüllü itfaiye personelinin eğitim ve yetiştirilmesine yardım etmek; bunların bina, araç-gereç ve donanımlarının itfaiye standartlarına uygunluğunu denetlemek ve bu birimlere yangın yeterlilik belgesi vermek ve gerektiğinde bu birimlerle işbirliği yapmak,
- i) Belediye sınırları dışındaki olaylara müdahale etmek,
- j) Belediye sınırları içinde bacaları belediye meclisince tespit edilecek ücret karşılığında temizlemek veya temizlettirmek ve bacaları yangına karşı önlemler yönünden denetlemek,
- k) Talep edilmesi halinde orman yangınlarının söndürülmesi çalışmalarına katılmak,

- l) İmar planlarına göre parlayıcı, patlayıcı ve yanıcı madde depolama yerlerini tespit etmek,
- m) İşyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşlarını yangına karşı önlemler yönünden denetlemek, bu konularda mevzuatın öngördüğü izin ve ruhsatları vermek,
- n) Belediye başkanının verdiği diğer görevleri yapmak olarak itfaiye görevlerini tanımlamaktadır.¹⁶²

2.2.4. İstanbul İtfaiyesi Personel Çalışma Düzeni ve Saatleri

Her türlü yangın söndürme ve diğer itfaiye hizmetleri, bayram ve genel tatil günleri de dâhil olmak üzere 7 gün 24 saat aksatılmadan sürdürülmektedir. İtfaiye personelinin çalışma süresi ve saatleri 14 Temmuz 1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurlarının çalışma sürelerinin belirlendiği şekle bakılmaksızın, hizmetlerin herhangi bir aksaklığa meydan vermeyecek şekilde tespit olunacağı bildirilmektedir. İtfaiye personelleri vardiyalı olarak çalışırlar. Bu yasa çerçevesinde İtfaiye teşkilatlarının bağlı olduğu Belediye başkanlıkları itfaiye personelinin çalışma saatlerini belirlemişlerdir. İtfaiye teşkilatları, bazı belediyelerde her gün 8 saat mesai 16 saat dinlenme süresi ile üç vardiya olarak çalıştırmakta, bazı belediyelerde günde 12 saat çalıştırıp 24 saat dinlenme süresi vermektedir. Ancak ülkemizde Belediyelerin çoğunluğu 24 saat çalıştırarak 48 saat dinlenme süresi veren bir çalışma düzeni ile hizmet vermektedir.¹⁶³

2.2.5. İstanbul İtfaiyesinin Misyonu

İstanbul İtfaiyesinin Misyonu şu şekilde belirlenmiştir:

“Her türlü itfaiye olaya, uluslararası standartların öngördüğü sürede, etkin müdahale etmek. İtfaiye olaylara etkin müdahale edecek nitelikte eğitilmiş ve tecrübeli itfaiyecileri yetiştirmek. Afetlerde oluşabilecek maddi zarar ve can kayıplarını en az düzeyde tutmak için Yangın Önlem ve bilinçlendirme faaliyetlerini gerçekleştirmek. Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin uluslararası kabul edilmiş standartlarda sunulmasını sağlamak suretiyle İstanbul halkının hizmetinde olmaktır.”¹⁶⁴

¹⁶² Belediye İtfaiye Yönetmeliği, Resmi Gazete, sayı 26326, Tarih 21.10.2006

¹⁶³ İş Kanunu, Resmi Gazete, sayı 25134, Tarih 10.06.2003.

¹⁶⁴ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Hakkımızda, Tarihçe, Kalite Yolculuğumuz, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/misyonumuz.aspx>, Erişim Tarihi

2.2.6. İstanbul İtfaiyesinin Vizyonu

İstanbul İtfaiyesinin Vizyonu da:

“Afet öncesi, eğitim faaliyetleri ve yangın önlem amaçlı kontrolleri ile afet sonrası; modern araçları, teknolojik ekipmanları, eğitilmiş ve tecrübeli personeliyle sürekli iyileştirmeyi kurum politikası olarak benimsemiş, dünya çapında, öncü bir itfaiye teşkilatı olmaktadır.”¹⁶⁵

2.3. İSTANBUL İTFAİYESİNİN VERDİĞİ HİZMETLER

İtfaiye hizmetlerini itfaiyeci olarak tanımladığımız kişiler yapmaktadır. Her türlü yangın, deprem, su baskını, fırtına, patlama, toprak kayması, araç kazaları ve bina çökmeleri gibi olaylarda kendisine verilen görevleri yerine getiren halkın can ve mal güvenliğini her şeyden üstün tutan, bilimsel açıdan sürekli kendini yenileyen emir komuta zincirine göre çalışan resmi üniformalı itfaiye teşkilatı memurlarına itfaiyeci denir.¹⁶⁶

İtfaiye olaylarının, itfaiye hizmetlerinin, itfaiyenin ve itfaiyecinin tanımı ne kadar yapılırsa yapılsın tam anlamıyla, net bir açıklama yapılamamaktadır. Çünkü nerdeyse kolluk güçlerinin ve doktorun direk müdahale alanına girmeyen tüm iş ve işlemler itfaiyenin hizmetleri alanına girmektedir. İtfaiye hizmetlerinin sınırlarının tam olarak ifade edilmekte zorlanılmasının bir nedeni de her türlü itfaiye olayı tanımını kapsamından kaynaklanmaktadır.

Her türlü itfaiye olayına, yardıma muhtaç duyulan her türlü suni veya doğal afet ve vakalardır. Buradaki her türlü itfaiye olayı ifadesi, çok geniş kapsamlı itfaiye hizmetlerini ve olay çeşitliliğini ifade etmektedir. O kadar çeşitli ve değişken bir yapıya sahiptir ki, gelişen teknoloji ve yeni üretilen ürünler ile hala sınırları genişlemektedir.

İtfaiye hizmetlerinden biri olan sadece kurtarma hizmetlerinin bile onlarca çeşidi bulunmaktadır. Trafik kazalarındaki kurtarma hizmetleri, asansörlerde mahsur kalanları kurtarma hizmetleri, sellerde mahsur kalanları kurtarma hizmetleri, hayvan kurtarma hizmetleri, iş makinelerindeki kaza sonucu sıkışmalardan kurtarma

(12.12.2014).

¹⁶⁵ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Hakkımızda, Tarihçe, Kalite Yolculuğumuz, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/vizyonumuz.aspx>, Erişim Tarihi (12.12.2014).

¹⁶⁶ Ankara Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Organizasyon ve Mevzuat Bilgisi, <http://itfaiye.ankara.bel.tr/yayinlar/itfaiye-kutuphane/itfaiye-org-ve-mevz-bilgisi.pdf>, Erişim Tarihi (12.12.2014).

hizmetleri, karda mahsur kalanları kurtarma hizmetleri, madenlerde mahsur kalanları kurtarma hizmetleri, göl, deniz çay vb. yerlerde boğulmalara karşı verilen kurtarma hizmetleri gibi onlarca örnek verilebilir.

Her hizmetin kendine has kurtarma ekipmanının yanında, her olayın kendine has özellikleri ve zorlukları da bulunmaktadır. Dolayısıyla itfaiye hizmetleri çok çeşitlilik arz etmekte ve her geçen gün de artmaktadır.

Ülke genelindeki itfaiye teşkilatlarının yapmakta oldukları hizmetler, yangın söndürmek veya kurtarma yapmakla sınırlı değildir. İtfaiye teşkilatları her türlü yangın, sel, deprem ve kaza gibi durumların haricinde de oldukça geniş bir hizmet yelpazesine sahiptir.

2.3.1. Yangın Önleme Hizmetleri

İtfaiye teşkilatları, Belediye İtfaiye Yönetmeliğinin 6. Maddesinin 1. Fıkrasının D bendinin verdiği yetki ile 09 Eylül 2009 tarihli binaların yangından korunması hakkındaki yönetmeliğe göre iş yerlerinin yangın güvenlik önlemleri açısından denetlemesini yapmaktadır. İş yerlerinde alınması gereken önlemleri aldırarak çalışma ruhsatı vermeye yetkili kurum, kuruluş ve belediye başkanlıklarına ilgili itfaiye uygunluk raporunu düzenleyerek göndermektedir.

İş yerlerine, iş yeri açma ve çalıştırma ruhsatı vermeye yetkili belediye, kurum ve kuruluşlar, ruhsat talebinde bulunan iş yeri ile ilgili olan itfaiye uygunluk raporunu aldıktan sonra çalışma ruhsatı vermektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığına sadece 2013 yılında 40.455 müracaat yapılmış, 39.632 adet itfaiye uygunluk raporu için iş yerlerini yerinde denetlemiş ve rapor düzenleyerek ruhsat vermeye yetkili belediye, kurum ve kuruluşlara göndermiştir.¹⁶⁷

Binaların yangından korunması hakkındaki yönetmeliğe göre, gerek binalarda çalışan, gerekse binaların kullanım amaçlarına göre verilen hizmeti almak üzere gelen vatandaşların can ve mal güvenliklerini almayı hedeflemektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı İtfaiye Destek Hizmetleri Müdürlüğü'ne bağlı olarak görev yapan Avrupa Yakası İtfaiye Zabıta ve Anadolu Yakası İtfaiye Zabıta Amirlikleri (Yangın Önleme Amirliği) 2014 yılı Ekim ayı itibari ile toplam 84 personel ile hizmet vermektedir.

¹⁶⁷ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Hizmetlerimiz, Eğitim, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/yanginonlem.aspx>, Erişim Tarihi (12.12.2014).

İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı İtfaiye Daire Başkanlığı İtfaiye Destek Hizmetleri Müdürlüğü'nde Avrupa ve Anadolu Yakası Teknik Büro Amirlikleri 15 Eylül 2014 tarihine kadar İstanbul il sınırlarındaki yeni yapılacak olan tüm inşaatların projelerinin denetlemesini ve onaylamasını 32 personel ile yapmıştır. Aynı amirlikler inşaatı biten tüm binalarında yapı kullanım izin belgesinin alınması ve bina yangın güvenliği için, inşaatları yerinde denetleyerek proje ile inşaat sahasının uyumunu sağlayarak İtfaiye İskân Görüş Raporu vermiştir.

Avrupa Yakası Teknik Büro ve Anadolu Yakası Teknik Büro Amirlikleri 2013 yılında, ilçe belediyelerin vereceği yapı ruhsatında kullanılmak üzere 11595 adet proje onayı, yine ilçe belediyelerin vereceği Yapı Kullanım İzin Belgesinde kullanılmak üzere binaların yangın güvenliğini aldırması, 3805 adet İtfaiye İskân Görüş raporu düzenleyerek toplam 15400 itfaiye görüş raporunu ilgili belediye başkanlıklarına göndermiştir. Belediye başkanlıkları, kurum kuruluşların işyeri açma ve çalıştırma ruhsatı düzenlemesi için verilen 40455 İtfaiye Uygunluk Raporu, belediye başkanlıklarının yapı ruhsatı izin belgesi düzenlemesi için verilen 11.595 adet Proje Onay Raporu ve yine belediye başkanlıklarının Yapı Kullanım İzin Belgesi düzenlemek için verilen 3805 adet İtfaiye İskân Görüş raporlarının 2013 yılı toplamı 55.032 adettir.¹⁶⁸ İstanbul İtfaiyesinin 01 Ocak 2010 ile 31 Aralık 2014 tarihleri arasında verdiği yangın önleme hizmeti sayıları tablo 2. de gösterilmiştir.

Tablo 2. 2010 – 2014 yılları arasında İstanbul İtfaiyesinin Verdiği Yangın Önleme Hizmetleri Sayıları

Yangın Önleme Hizmeti	2010	2011	2012	2013	2014	TOPLAM
İtfaiye görüş	43.468	46.327	49.564	39.632	24.497	203.488
Proje ve İskân	9.641	11.479	9.818	15.400	13.587	59.925
Toplam	53.109	57.806	59.382	55.032	38.084	263.413

Çevre ve Şehircilik Bakanlığının 30 Temmuz 2012 Tarih ve 2478 sayılı kanununa istinaden iskân görüşü ve proje onay hizmeti veren Anadolu Teknik Büro ve Avrupa Yakası Teknik Büro Amirliklerinin verdiği hizmet 15 Eylül 2014 tarihinde

¹⁶⁸ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Hizmetlerimiz, Eğitim, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/yanginonlem.aspx>, Erişim Tarihi (12.12.2014).

ilçe Belediyelere devredilmiştir. İşyeri açma ve çalıştırma ruhsatı için verilen itfaiye görüş raporu halen İtfaiye Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

2.3.2. Müdahale Hizmetleri

İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı'nda Avrupa Yakası İtfaiye Müdürlüğü ile Anadolu Yakası İtfaiye Müdürlüğü, acil sağlık ve afet durumlarındaki Afet Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü hizmeti dışında kalan itfaiye olaylara müdahale etmektedir.

2013 verilerine göre Avrupa Yakası İtfaiye Müdürlüğü 2010 personel, 314 araç ile müdahale hizmeti vermektedir. Anadolu Yakası İtfaiye Müdürlüğü ise 1440 personel, 225 araç ile müdahale hizmeti vermektedir.

2014 verilerine göre Avrupa Yakası İtfaiye Müdürlüğü 18 adet İtfaiye Grup Amirliği, 40 adet Müfreze Amirliği ve 12 adet Gönüllü İtfaiye İstasyonu ile toplam 70 noktadan hizmet vermektedir. Anadolu Yakası İtfaiye Müdürlüğü ise 14 adet İtfaiye Grup Amirliği, 20 adet Müfreze Amirliği ve 9 adet Gönüllü İtfaiye İstasyonu ile hizmet vermektedir. İstanbul İtfaiyesinin 01 Ocak 2010 ile 31 Aralık 2014 tarihleri arasında verdiği müdahale hizmetleri sayıları tablo 3. de gösterilmiştir.

Tablo 3. 2010 – 2014 Yılları İstanbul İtfaiyesi Yangın Sayıları

Olay	Yıllar				
	2010	2011	2012	2013	2014
Yangınlar					
Konut yangını	4.815	5.394	5.129	4.902	5.261
Fabrika/İşyeri Yangını	122	131	136	159	123
Diğer bina yangını	5.922	7.012	7.069	7.853	7.869
Araç yangını	1.396	1.541	1.524	1.601	1.689
Yapısal olmayan yangınlar	7.791	12.366	11.611	13.202	7.906
Toplam	20.046	26.444	25.469	27.717	22.848
Yangın Harici İtfaiye Olayları					
Sıkışmalı Trafik Kazası	1.030	1.328	1.609	1.439	1.349
Sel / Su Baskını	889	286	886	282	1526
Güvenlik Tedbirleri	3.765	3.073	4.192	3.342	4.166
Can Kurtarma	6.200	7.175	9.103	10.614	12.827
Yangın Zannı ile Çıkış	2.959	3.634	4.298	5.079	5.262
Diğer İtfaiye Çıkışları	982	1.603	1.528	1.647	1.504
Toplam	15.825	17.099	21.616	22.403	26.634
Yangın Genel Toplamı	35.871	43.543	47.085	50.120	49.482

Afet Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü (AKOM) İtfaiye Daire Başkanlığı personeli haricinde 103 personel ve 23 araçlı Arama Kurtarma Birliği ve 26 araçlı Türkiye'nin tek ISO-9001 kalite belgeli sivil savunma ekibi ile göreve hazır haldedir.¹⁶⁹

Aynı zamanda İtfaiye Daire Başkanlığına bağlı olan Akom (Afet Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü) İstanbul Büyükşehir Belediyesinin diğer müdürlük ve iştiraki şirketlerdeki araç ve personeller ile yaşanan afet durumuna göre hizmet vermektedir. İstanbul Halk Ekmek ile afet durumlarında Kartal, Edirnekapı ve Sultangazi ilçelerindeki ekmek üretim fabrikalarıyla, İstanbul Şehir Hatları Anonim Şirketi 34 gemi, 42 iskele ve 390 personeliyle, İstanbul büyükşehir Belediyesi Sosyal ve İdari İşler Müdürlüğü bünyesindeki Lojistik Destek Merkezi günde 200.000 kişiye yemek verebilecek kapasite ve 6 mobil büfe, 130 seyyar tuvalet, 150 ton kapasiteli 4 adet su arıtma tır araçları, 80 seyyar duş, 5 temel yaşam kabini ile hizmete hazır halde tutulmaktadır. İGDAŞ (İstanbul Gaz Dağıtım Anonim Şirketi) 731 personel, 191 araçlarıyla, İSKİ (İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü) 624 araç ve 1685 personeliyle, İETT (İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü) 5560 adet otobüs ile acil yardım malzemelerinin ve yardım ekiplerinin taşınması için hazır tutulmaktadır. Mezarlıklar Müdürlüğü 182 adet cenaze aracı, 6 adet mobil morg ve 10 adet mobil gasilhaneye, Yol Bakım ve Alt Yapı Koordinasyon Daire Başkanlığı 1134 personel 772 araç ile acil durumlarda müdahaleye hazır halde tutulmaktadır.¹⁷⁰

2.3.3. Eğitim Hizmetleri

İstanbul İtfaiyesi Cumhuriyetin ilk yıllarında Fatih'te bulunan tarihi itfaiye binasında, İtfaiye Okulu adındaki eğitim birimi ile eğitim faaliyetlerini sürdürmüştür. Anadolu'nun değişik illerinden gelen itfaiye personeline de eğitimler verilmiştir.

İtfaiye Daire Başkanlığı İtfaiye Destek Hizmetleri Müdürlüğü İBİTEM (İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Eğitim Merkezi) 1989 yılında Bahçelievler'de hizmete alınmış ve Türkiye genelinde eğitimler verilmektedir.

Bu eğitim merkezi 5 katlı olup bina içerisinde 6 adet dersane, bir konferans salonu, baca denetim birimi, yemekhane, lokal, idari bölümler, eğitim odaları,

¹⁶⁹ İstanbul Büyükşehir Belediyesi İçte Yatırımları Genel Broşürü, sayfa 278, http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/Documents/ilceyatirimlari/ilceyat_2013/9.YIL-GENEL-BROSUR.pdf, Erişim Tarihi (14.12.2014).

¹⁷⁰ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, AKOM İnternet Sitesi, Araç, Gereç Personele Yönelik Çalışmalar, http://www.ibb.gov.tr/sites/akom/Documents/arac_gerec.html, Erişim Tarihi (13.12.2014).

kapalı spor salonu, basım hane, yayın depoları, foto film merkezi, foto film arşiv, araştırma ve görsel materyal geliştirme birimi, teknik destek birimi bulunmaktadır. Eğitim merkezinin bahçesinde tırmanma ve merdiven eğitim kulesi, yüksekte çalışma kulesi, yangın tatbikatı yapmak üzere yangın evi ve kuyulardan kurtarma eğitimlerinin verilebilmesi için 2 adet kuyu bulunmaktadır.¹⁷¹

Anadolu yakasında da Büyükbakkalköy'de bulunan İtfaiye Eğitim Merkezinde eğitimler verilmektedir. Anadolu yakasındaki Şile Karacaköy'deki sarp kayalılarda da yüksek aç kurtarma eğitimleri verilmektedir. 2014 yılında Başakşehir'de hizmete alınan tam donanımlı Resneli İtfaiye Eğitim Merkezi ile kurum içi ve kurum dışı yerinde yangın söndürme eğitimleri verilmektedir. Kurum içi ve diğer vatandaşlara yönelik eğitimlerde kullanılan ders notları, bilinçlendirme ve bilgilendirme kitapçıkları ve afişleri, eğitim ve tanıtım CD'leri İBİTEM'de hazırlanmakta ve basımhanede baskı işlemleri yapılmaktadır.¹⁷²

İstanbul halkına ve Türkiye genelinden gelen itfaiye teşkilatları çalışanlarına, sivil toplum kuruluşlarına, kamu kurum ve kuruluşlarının personellerine, özel sektör çalışanlarına teorik ve pratik eğitimler bu merkezlerde verilmektedir. Gönüllü itfaiyecilik ve itfaiye gönüllüsü eğitimleri ve tatbikatları da bu merkezlerde yapılmaktadır. Okul öncesi eğitiminden başlayarak ilköğretim, orta öğretim ve yüksek öğretim kurumlarına da milli eğitim bakanlığı ile belirlenmiş müfredat çerçevesinde eğitimler verilmektedir. Yeni açılan iş yerleri, iş yeri açma ve çalıştırma ruhsatını yenilemesi gereken iş yerleri, yaptıkları iş sınıfına ve çalışan sayısına göre iş yeri çalışanlarına eğitimler verilmektedir. İtfaiye Destek Hizmetleri Müdürlüğü (İDHM) Kurumsal İyileştirme ve Geliştirme Amirliği (KİGA) tarafından gerek kurum içi gerekse il ve Ülke genelindeki itfaiye çalışanlarına tehlikeli maddelere müdahale gibi mesleki eğitimler verilmektedir.

Aynı zamanda Avrupa Yakası İtfaiye Müdürlüğü (AVRYİM) ve Anadolu Yakası İtfaiye Müdürlüğü (ANDYİM) okullarda, alışveriş merkezlerinde, bazı özel firmalarda yangın ve deprem tatbikatları yaparak daha akılda kalıcı yerinde eğitimler vermektedir. AKOM Müdürlüğü deprem ile diğer afetlere karşı eğitim ve tatbikatları yapmakta, Acil Yardım ve Cankurtarma Müdürlüğü ilk yardım eğitimleri vermektedir. İtfaiye Daire Başkanlığı bünyesindeki beş müdürlük de eğitim çalışmalarına

¹⁷¹ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, AKOM İnternet Sitesi, Araç, Gereç Personele Yönelik Çalışmalar, http://www.ibb.gov.tr/sites/akom/Documents/arac_gerec.html, Erişim Tarihi (13.12.2014).

¹⁷² İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Hizmetlerimiz, Eğitim, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/tarihce.aspx>, Erişim Tarihi (12.12.2014).

katılmaktadır. İstanbul İtfaiyesinin 01 Ocak 2010 ile 31 Aralık 2014 tarihleri arasında verdiği eğitim hizmeti sayıları tablo 4. de gösterilmiştir.

Tablo 4. 2010 ile 2014 Yılları Arası İstanbul İtfaiyesinin Verdiği Eğitimler

Eğitim	2010	2011	2012	2013	2014
Kurum İçi					
Temel İtfaiye Er Eğitimi	270	250	0	53	43
Hizmet İçi Eğitim	4.461	4.517	1.781	2.042	1.411
Toplam	4.731	4.767	1.781	2.095	1.454
Kurum Dışı					
İl ve İlçe İtfaiyelerine Yönelik Eğitim	220	503	484	407	930
Kamu ve Özel Sektöre Yönelik Yangın Güvenlik Eğitimi	8.061	13.373	13.910	16.937	23.993
Meslek Lisesi ve Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Eğitim	0	0	1.530	1.469	2.527
İlk Yardım Eğitimi ve Semineri (Hızır Acil)	9.250	5.864	9.829	12.191	19.869
İtfaiye Gönüllüsü Eğitimi (Bir Günlük)	9.095	1.670	6.236	5.423	5.245
Gönüllü İtfaiyeci Eğitimi (42 Saatlik)	0	0	0	0	0
Anaokulu ve İlköğretim Okulu Öğrencilerine Verilen Eğitimler	19.262	1.345	2.456	2.707	3.173
Okullarda ve Kurumlarda yapılan tatbikatlar ve İstasyonlara yapılan ziyaretler	594.153	778.462	676.292	691.264	649.125
Afetlerden Korunma Eğitimleri (AKOM)	9.267	2.240	0	0	2.165
Toplam	649.308	803.457	710.737	730.398	707.027
Genel Toplam	654.039	808.224	712.518	732.493	708.481

2.3.4. Acil Yardım ve Can Kurtarma Hizmetleri

1987 yılında kurulan Acil Yardım ve Cankurtarma Müdürlüğü İtfaiye Daire Başkanlığına bağlanmadan önce 28 Ocak 2003 yılında İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü ile karşılıklı olarak imzaladıkları protokol çerçevesinde 112 Acil Çağrı Telefon numarası hattının ortak sağlık komuta bünyesinde hizmet vermesini kararlaştırmışlardır. 26 Temmuz 2006 tarihinden itibaren İstanbul İtfaiyesi bünyesinde görev yapmaya başlayan Acil Yardım ve Cankurtarma Müdürlüğü, (AYCKM) hastane öncesi acil sağlık sorunlarına tüm İstanbul sınırlarından 112

aramalarında en uygun ambulans ekibinin yönlendirilmesi için kurulan ortak sağlık komuta merkezi ile ortak çalışma yürütmektedir.

İstanbul İtfaiyesi 20 ayrı noktadan 20 adet ambulans ile afetler, toplumsal olaylar, kazalar, her türlü tıbbi acil durumlarda, acil yardımı olay yerinde başlatmak, ambulansla devam ettirmek ve hasta ya da yaralıyı en hızlı ve güvenli bir şekilde acil sağlık merkezlerine naklederek acil sağlık hizmeti vermektedir. Tıbbi tetkik için evinden hastaneye gitmesi gereken hastaların nakli, hastanelerden başka hastanelere yapılması gereken nakilleri ile yangın, göçük, trafik kazası, doğalgaz çalışmalarında, spor faaliyetleri gibi organizasyonlarda yaşanabilecek sağlık sorunlarına acil müdahale edebilmek için görev mahallerinde hazır ekip bulundurma hizmeti de vermektedir. 2013 yılında 47.093 adet acil sağlık vakasına müdahale edilmiştir. İstanbul İtfaiyesinin 01 Ocak 2010 ile 31 Aralık 2014 tarihleri arasında verdiği acil yardım hizmeti sayıları tablo 5. de gösterilmiştir.

Tablo 5. 2010 – 2015 İstanbul İtfaiyesi Ambulans Çıkış Sayıları

Ambulans Çıkış Nedeni	2010	2011	2012	2013	2014	Toplam
Acil Tıbbi Müdahale						
Medikal	24.980	23.902	35.926	37.541	36.531	158.880
Trafik kazası	2.438	2.205	2.954	2.505	2.229	12.331
Diğer kazalar	506	352	754	814	840	3.266
Yaralanma	508	506	769	817	749	3.349
İntihara Teşebbüs	203	169	326	295	291	1.284
Yangın	1.442	1.425	1.266	1.229	1.046	6.408
Toplam	30.077	28.559	41.995	43.201	41.686	185.518
Tedbir ve Destek Amaçlı Ambulans Çıkışı						
Sağlık Tedbirleri	3.351	3.087	3.482	3.315	3.402	16.637
Şehirlerarası Nakil	110	131	101	168	186	696
Diğerleri	475	341	440	409	191	1.856
Toplam	3.936	3.559	4.023	3.892	3.779	19.189
Genel Toplam	34.013	32.118	46.018	47.093	4.465	204.707

Acil Yardım ve Cankurtarma Müdürlüğü İstanbul sahil şeridinde 44,5 kilometrelik 35 adet halk plajında, 179 adet gözetleme kulesi, 411 can kurtarma görevlisi, 30 jet-ski, 7 Zodyak bot ve 13 ATV aracı ile boğulmalara karşı kurtarma

hizmeti vermektedir. 2013 yılında boğulma tehlikesi yaşayan 4.869 kişi kurtarılmıştır.¹⁷³

Plajlarda boğulmalara karşı verilen kurtarma hizmetlerinin 01 Ocak 2005 ile 31 Aralık 2013 tarihleri arasındaki istatistik sonuçları Tablo 6. da verilmiştir.¹⁷⁴

Tablo 6. 2005 – 2013 İstanbul İtfaiyesi Plajlarda Kurtarma Sayıları

YILLAR	PLAJ SAYISI	PLAJ KIYI UZUNLUĞU (m)	KURTARILAN KİŞİ SAYISI
2005	3	7.000	981
2006	7	9.650	1.024
2007	14	24.500	2.171
2008	18	28.750	2.766
2009	18	28.750	2.344
2010	18	28.750	2.515
2011	33	38.800	2.026
2012	32	39.300	4.266
2013	35	44.500	4.869
TOPLAM KURTARILAN KİŞİ SAYISI			22.969

2.3.5. Baca Temizliği ve Denetim Hizmetleri

İstanbul Büyükşehir Belediyesi il sınırları içerisinde kullanılan bacalar ve yağlı kanalların temiz tutulması için yapılan çalışmalardır. İtfaiye Daire Başkanlığı İtfaiye Destek Hizmetleri Müdürlüğü İBİTEM merkezi bünyesinde oluşturulan Baca Denetim Ekibi tarafından hizmet verilmektedir.

Belediye İtfaiye Yönetmeliğinin 6. Maddesinin h bendindeki “Belediye sınırları içinde ki bacaların, belediye meclisince tespit edilecek ücret karşılığında temizlemek veya temizlettirmek ve bacaları yangına karşı güvenlik yönünden denetlemek” hükmünden yetki alarak bu görevi yerine getirmektedir. 21 Ekim 2006 tarih ve 26326 sayılı İtfaiye Teşkillerinin kuruluş, görev, eğitim ve denetim esaslarına dair

¹⁷³ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Hizmetlerimiz, Plajlarda Can Kurtarma, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/plajlardacankurtarma.aspx>, Erişim Tarihi (12.12.2014).

¹⁷⁴ <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/plajlardacankurtarma.aspx>, Erişim Tarihi 27.05.2015

yönetmelik ile 09 Eylül 2009 Tarih ve 27344 sayılı Binaların Yangından Korunması Hakkındaki Yönetmeliğe uygun olarak yapılmaktadır.

İstanbul il sınırları içerisindeki bacalar ve yağlı kanalların temizliğini İstanbul İtfaiyesi bacaların temizliğinin denetimini yapmakta ancak temizliğini yapmamaktadır. Bacaların temizliğini yetki verdiği firmalar aracılığı ile yaptırmaktadır. 2014 yılında görev yapmak üzere 59 adet firmaya yetki verilmiştir.¹⁷⁵

İstanbul itfaiyesi Baca Denetim Ekibi, temizlenen baca ve yağlı kanal sistemlerinin denetim ve kontrolünü, İstanbul Büyükşehir Belediyesi şikâyet ve taleplerin bildirildiği telefon çağrı merkezi 153, İtfaiye Web Sitesi aracılığı ve şahsen gelen şikâyetleri yerinde denetimini yaptıktan sonra rapor düzenleyerek ilgili taraflara bildirmektedir. Yapılan denetimler sonucunda düzenlenen raporlar sorumlu olan birimler, ilçe Başkanlıklarına, Büyükşehir Belediye Belediyesi Kontrol Daire Başkanlığı ve Çevre Koruma Geliştirme Daire Başkanlıklarına bildirmektedir.

¹⁷⁵ İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye İnternet Sitesi, Hizmetlerimiz, Baca Denetimi, <http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/bacadenetim.aspx>, Erişim Tarihi (14.12.2014.)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN METEDOLİJİSİ

Çalışmanın bu bölümünde İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığının verdiği müdahale hizmetleri dikkate alınarak yangın söndürme hizmetlerinin, hizmet alanlar aracılığı ile hizmet kalite ölçümü yapılmıştır. Araştırmanın kapsam ve sınırlılıkları ile analiz yöntemine ilişkin bulgular bu bölümde değerlendirilmiştir. Araştırma tanımsal bir araştırmadır. Tanımlayıcı araştırmanın temel amacı Kurtuluş'a göre, mevcut problemi, bununla ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamak ve değerlendirmektir.¹⁷⁶

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1.1 Araştırmanın Konusu

Bu araştırmayla İstanbul ilindeki itfaiye hizmetlerinin kalitesinin tespit edilmesi ve itfaiye yangın söndürme hizmeti alan kişilerin memnuniyet düzeyinin ölçülmesi konu alınmıştır.

3.1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada Belediye hizmetlerinin bir parçası olan itfaiye hizmet kalitesinin belirlenmesi ve hizmet alan kişilerin memnuniyetin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu araştırma ile İstanbul'da itfaiyenin vermiş olduğu yangın söndürme hizmetlerinden yararlanan kişiler üzerinde incelemeler yapılarak araştırma sonucu elde edilen bulgular ışığında Türkiye'deki bütün itfaiye hizmetlerinin daha kaliteli hizmet vermesi için öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır.

Ülkemizde yaşanan acil durum vakalarında genellikle acil müdahaleye giden ekiplerin olay yerlerine geç kaldığı, müdahalelerde ekiplerin yetersiz kaldıkları ile ilgili zaman zaman medyada haberler yer almaktadır. Yapılacak araştırma ile gerçekte durumun ne olduğu bilimsel olarak tespit edilmeye çalışılmıştır. Tespit edilen durumların sebepleri araştırılarak yetersiz kalınan personel, araç ekipman veya koordinasyon ile ilgili yapılması gerekenler araştırılmıştır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda İstanbul ilinde Bahçelievler, Beyoğlu, Bakırköy, Fatih ve Gaziosmanpaşa ilçelerinde yangın söndürme hizmeti alan

¹⁷⁶ Kemal Kurtulmuş, *Pazarlama Araştırmaları*, İ.Ü. İşletme Fak. Yayını, No 28, 5. Baskı, İstanbul, 1996, 310.

vatandaşlar ile görüşülerek kendilerinden araştırma konusu hakkında hazırlanmış anket soruları ile bilgiler elde edilmeye çalışılmıştır.

3.1.3. Araştırmanın Önemi

İtfaiye hizmetlerinin hedef kitlesi her zaman öncelikle insanlar olmaktadır. Dünyada en değerli varlık olan insanoğlunun hayatını tehlikeye sokan her türlü doğal veya suni afetlere en hızlı ve başarılı bir şekilde müdahale etmek hayati önem arz etmektedir. İtfaiye teşkilatları verdiği hizmetlerde başarılı mı yoksa başarısız mı olduklarının tespiti konusunda dikkatle üzerinde durması gerekmektedir. Başarılı olan tarafları, başarısız olunan tarafları tespit edilerek eksik kalan veya aksamalara sebebiyet veren kısımların çözümünün gerekliliği çalışmayı daha da değerli kılmaktadır. Dünyanın en iyi araç ve ekipmanlarını hazır bulundursa bile, bu araç ve ekipmanları kullanacak yetişmiş personele sahip olmayınca bu eldekiler hiçbir anlam ifade etmeyecektir.

Ülkemizde belediyelerin en önemli hizmet alanlarından biri olan itfaiye hizmetinin bu güne kadar hiçbir bilimsel araştırma yapılmamış olması araştırmanın önemini oldukça arttırmaktadır. Yapılacak olan bilimsel araştırma neticesinde itfaiye hizmetlerinin en önemli ayağını oluşturan yangın söndürme hizmetinin kalite düzeyi tespit edilerek, ülkemizdeki itfaiye hizmetlerinin daha kaliteli hale gelmesi için gelişmesine katkı sağlanmaya çalışılacaktır. Ayrıca itfaiye hizmetlerinin daha kaliteli bir halde sunulması ile yaşanan yangın ve diğer acil durum olaylarında yaşanan can ve mal kayıplarını daha aza indirilmesine katkı sağlayacaktır.

3.1.4. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Araştırmada kapsam olarak; İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığının verdiği hizmetlerin kalitesi ölçülmeye çalışılmış ve İstanbul Fatih, Beyoğlu, Bakırköy, Gaziosmanpaşa, Bahçelievler ilçelerinde 2014 yılının 01 Temmuz 2014 ile 31 Ağustos 2014 tarihlerinde yangın söndürme hizmeti alan kişiler oluşturmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı'ndan bu beş ilçede 01 Temmuz 2014 ve 31 Ağustos 2014 tarihlerinde, 1121 adet yangın vakası olmuştur. İlçelere göre yangın söndürme hizmet alanların dağılımı tablo 7. de verilmiştir.

Tablo 7. İlçelere Göre Yangın Söndürme Hizmeti Alan Kişi Sayıları (01 Temmuz ile 31 Ağustos Arası Yangın Vaka Sayısı)

İlçe / Aylar	Fatih	Beyoğlu	Bakırköy	Gaziosmanpaşa	Bahçelievler
Temmuz	123	58	59	127	166
Ağustos	104	43	70	113	156
Toplam	227	101	129	240	322

Araştırmalarda, araştırmanın amacına, türüne, maliyetine, kapsamına ve genelleme iddiasına göre tesadüf olmayan örnekleme yöntemleri kullanılabilir. Bu çalışmada örnekleme belirlenirken, tesadüf olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bunun sebebi ise, uygulaması en kolay ve en düşük maliyetli örnekleme yöntemi olmasıdır.¹⁷⁷ Toplam 250 kişiye anket formu dağıtılmış ve 243 adet değerlendirmeye uygun anket formu toplanmıştır.

Ülkemizde itfaiyeler hakkında çok fazla bir çalışma olmadığından daha fazla itfaiyeler hakkında bilgi bulunamamıştır.

3.1.5. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı farklılık göstermez.

H1a: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında fiziksel özellikler boyutunda anlamlı farklılık gösterir.

H1b: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında güvenilirlik boyutunda anlamlı farklılık gösterir.

H1c: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında heveslilik boyutunda anlamlı farklılık gösterir.

H1d: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında güven boyutunda anlamlı farklılık gösterir.

¹⁷⁷ A. Hamdi İslamoğlu ve Ümit Alıncaçık, *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Gözden geçirilmiş ve genişletilmiş 3. Baskı, Beta Basım A.Ş. İstanbul, 2013, s 189-190.

H1e: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında empati boyutunda anlamlı farklılık gösterir.

H2: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, yaşadığı ilçeye göre anlamlı farklılık gösterir.

H3: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, yaş grubuna göre anlamlı farklılık gösterir.

H4: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, cinsiyetine göre anlamlı farklılık gösterir.

H5: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

H6: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, aylık gelir düzeyine göre anlamlı farklılık gösterir.

H7: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, daha önceden aldığı hizmet sayısına göre anlamlı farklılık gösterir.

H8: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, yaşadığı ilçeye göre anlamlı farklılık gösterir.

H9: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, yaşa göre anlamlı farklılık gösterir.

H10: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterir.

H11: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

H12: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, aylık gelir düzeyine göre anlamlı farklılık gösterir.

H13: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısına göre anlamlı farklılık gösterir.

3.1.6. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verileri İstanbul ili; Bahçelievler, Beyoğlu, Bakırköy, Fatih ve Gaziosmanpaşa ilçelerinde İstanbul İtfaiyesinden yangın söndürme hizmeti almış olanlara anket uygulaması ile elde edilmiştir.

İstanbul itfaiyesinden yangın söndürme hizmeti alan kişilere genel olarak aldıkları yangın söndürme hizmetinin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik anket soruları yöneltilerek bu vatandaşlardan cevaplar vermeleri istenmiştir. Ankette vatandaşlara 6 tane demografik özellikli soru sorulmuştur. Bunlar; yaşadığı ilçe, hizmet alan kişilerin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, aylık gelir düzeyi, kaçınıcı kez itfaiye hizmeti aldığıının tespiti yapılmıştır.

Araştırmada Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin 1991 yılında geliştirdikleri SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Ölçekteki 22 değişken ve 5 boyut: Orijinal itfaiye hizmetlerine göre uyarlanarak hazırlanmış ve uygulanmıştır. Anket formunda tanımlanan 22 değişken ve 5 boyut için hipotezler test edilerek, beklenen hizmet kalitesinin ne kadar karşılandığı araştırılmıştır. Uygulamanın analizleri SPSS 21.0 programı ile hesaplanmıştır.

3.1.7 Araştırma Verilerinin İstatistiksel Olarak Analizi

Uygulanan ankette edinilen sonuçlar, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 istatistik program aracılığı ile hesaplamaları yapılmıştır. Elde edilen verilerin hesaplaması yapılırken tanımlayıcı istatistiksel metotlardan (Ortalama, Sayı, Standart sapma, Yüzde) yararlanılmıştır.

Beklenti ve Algılanan Hizmet kalitesi ölçekleri arasındaki ortalamaların anlamlılığını ölçmek için eşleştirilmiş T-testi analizlerinden yararlanılmıştır.

İki gruplu verilerin karşılaştırılarak iki grubun birbirinden farklarının tespiti için t-testi, iki gruptan daha çok gruba sahip olan yerlerde ise parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testinden yararlanılmış ve farklılaşmaya sebep olmuş grupların tespiti için de Tukey Post Hoc testinden yararlanılmıştır.

Bu testler aracılığıyla sağlanan sonuçlar %95 güven aralığında %5 anlamlılık seviyesinde değerlendirmeye alınmıştır.

3.1.7.1. Ölçme Araçları ile İlgili Faktör Analizi ve Bulguları

Hizmet kalitesi ölçeğindeki 22 sorunun güvenilirliği $\alpha=0,868$ 'dir. Daha sonra yapılan Kmo ve Barlett analizleri sonuçlarına KMO sonucunun 0,799 olarak Barlett sonucununsa 0,05 den küçük değerle sonuçlandığı ve faktör analizinin yapılabilecek seviyede olduğu anlaşılmıştır. Faktör analizi sonucunun toplam varyansı %73,80 olan 5 faktörden oluştuğu görülmüştür.

Tablo 8. Hizmet Kalitesi Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach' s Alpha
Fiziksel Özellikler	İtfaiye'de hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemeler göze hoş görünür.	0,815	23,849	0,807
	İtfaiye araç ve ekipmanları modern donanıma sahiptir.	0,795		
	İtfaiye personeli kendinden emin, kararlı ve soğukkanlıdır.	0,781		
	İtfaiye'nin bina ve istasyonları görünümüyle güven verir.	0,766		
Güvenilirlik	İtfaiye personeli sorunu çözmek için samimi ilgi gösterir.	0,865	16,943	0,812
	İtfaiye doğru müdahale hizmetini ilk seferde verir.	0,842		
	İtfaiye kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastır.	0,832		
	İtfaiye personeli her türlü itfaiyelik olaya zamanında ulaşır.	0,817		
	İtfaiye bir hizmeti en kısa sürede sonuçlandırır.	0,795		
Heveslilik	İtfaiye personeli her zaman vatandaşlara yardımcı olmak isterler.	0,848	13,119	0,716
	İtfaiye personeli özveri ile vatandaşlara hizmet verirler.	0,826		
	İtfaiye personeli ihbar aldığı anda kaç dakika sonra orada olunacağını vatandaşlara söylerler.	0,811		
	İtfaiye personeli hiç bir zaman vatandaşların isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değillerdir.	0,789		
Güven	İtfaiye personelinin davranışları vatandaşlarda güven duygusu uyandırır.	0,761	10,592	0,800
	İtfaiye personeli mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptirler.	0,744		
	İtfaiye'nin çalışanları vatandaşlara karşı her zaman naziktirler.	0,718		
	İtfaiyeden hizmet alan vatandaşlar kendilerini o anda güvende hissederler.	0,703		
Empati	İtfaiye personeli vatandaşların özel isteklerini anlarlar.	0,819	8,579	0,779
	İtfaiye her vatandaşla kişisel olarak ilgilenen çalışanlara sahiptir.	0,802		
	İtfaiye her vatandaşla tek tek ilgilenir.	0,777		
	İtfaiye vatandaşların can ve mal güvenliğini her şeyin üstünde tutar.	0,754		
	İtfaiye'nin çalışma saatleri tüm vatandaşlara uygun şekilde düzenlenmiştir.	0,746		
Toplam Varyans: % 73,802				

Fiziksel Özellikler boyutunun faktör değeri 4 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,807$ olarak çıkmıştır. Yapılan faktör analizinde % 23,85 varyans oranına ulaşılmıştır.

Güvenilirlik boyutunun faktör değeri 5 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,812$ olarak çıkmıştır. Yapılan faktör analizinde % 16,94 varyans oranına ulaşılmıştır.

Heveslilik boyutunun faktör değeri 4 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,716$ olarak çıkmıştır. Faktör Yapılan faktör analizinde % 13,12 varyans oranına ulaşılmıştır.

Güven boyutu faktör değeri 4 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,800$ olarak çıkmıştır. Yapılan faktör analizinde % 10,59 varyans oranına ulaşılmıştır.

Empati faktörünü oluşturan 5 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,779$ olarak çıkmıştır. Yapılan faktör analizinde % 8,58 varyans oranına ulaşılmıştır.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ olarak sonuçlanmışsa araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği yüksek derecede güvenilecek ölçüğe sahip olduğu anlaşılmaktadır.

3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın bulguları ve yorumları bölümünde araştırma konusu problemini çözmek için, itfaiye hizmeti almış ve anket uygulanmış kişilerden yapılan testlerin sonuçlarına göre elde edilen veriler bulunmaktadır. Sonuçlar aracılığıyla ulaşılan bulgulardan yola çıkılarak yorumlamalar eklenmiştir.

3.2.1. Örnekleme Ait Temel Karakteristik ve Demografik Bilgiler

İtfaiye hizmeti alan vatandaşlar yaşadığı ilçe değişkenine göre 74 kişisi (%30,5) Bahçelievler, 31 kişisi (%12,8) Beyoğlu, 31 kişisi (%12,8) Bakırköy, 53 kişisi (%21,8) Fatih, 54 kişisi (%22,2) Gaziosmanpaşa olarak dağılmaktadır.

İtfaiye hizmeti alan vatandaşlar yaş grubu değişkenine göre 24 kişisi (%9,9) 18 ile 25 yaş aralığında, 100 kişisi (%41,2) 26 ile 35 yaş aralığında, 61 kişisi (%25,1) 36 ile 45 yaş aralığında ve 58 kişisi de (%23,9) 45 yaşından büyük olarak dağılmaktadır.

İtfaiye hizmeti alan vatandaşlar cinsiyet değişkenine göre 116 kişisi (%47,7) kadın, 127 kişisi (%52,3) erkek olarak dağılmaktadır.

İtfaiye hizmeti alan vatandaşlar eğitim durumu değişkenine göre 44 kişisi (%18,1) ilkokul, 75 kişisi (%30,9) ortaokul, 40 kişisi (%16,5) lise, 39 kişisi (%16,0) ön lisans, 45 kişisi (%18,5) lisans ve üstü olarak dağılmaktadır.

İtfaiye hizmeti alan vatandaşlar aylık gelir düzeyi değişkenine göre 154 kişisi (%63,4) 2000 TL ve altı, 27 kişisi (%11,1) 2001-3000 TL, 62 kişisi (%25,5) 3001 TL ve üstü olarak dağılmaktadır.

İtfaiye hizmeti alan vatandaşlar itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı değişkenine göre 171 kişisi (%70,4) ilk defa, 15 kişisi (%6,2) 2 defa, 40 kişisi (%16,5) 3 defa, 17 kişisi (%7,0) 3'den fazla olarak dağılmaktadır.

Tablo 9. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Demografik Bazlı Sonuçları

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Yaşadığı İlçe	Bahçelievler	74	30,5
	Beyoğlu	31	12,8
	Bakırköy	31	12,8
	Fatih	53	21,8
	Gaziosmanpaşa	54	22,2
	Toplam	243	100,0
Yaş Grubu	18-25	24	9,9
	26-35	100	41,2
	36-45	61	25,1
	45'den Büyük	58	23,9
	Toplam	243	100,0
Cinsiyet	Kadın	116	47,7
	Erkek	127	52,3
	Toplam	243	100,0
Eğitim Durumu	İlkokul	44	18,1
	Ortaokul	75	30,9
	Lise	40	16,5
	Ön Lisans	39	16,0
	Lisans Ve üstü	45	18,5
	Toplam	243	100,0
Aylık Gelir Düzeyi	2000 TL ve altı	154	63,4
	2001-3000 TL	27	11,1
	3001 TL ve üstü	62	25,5
	Toplam	243	100,0
İtfaiyeden Daha Önceden Aldığı Hizmet sayısı	İlk Defa	171	70,4
	2 Defa	15	6,2
	3 Defa	40	16,5
	3'den Fazla	17	7,0
	Toplam	243	100,0

3.2.2. Hipotezlerin Test Edilmesi

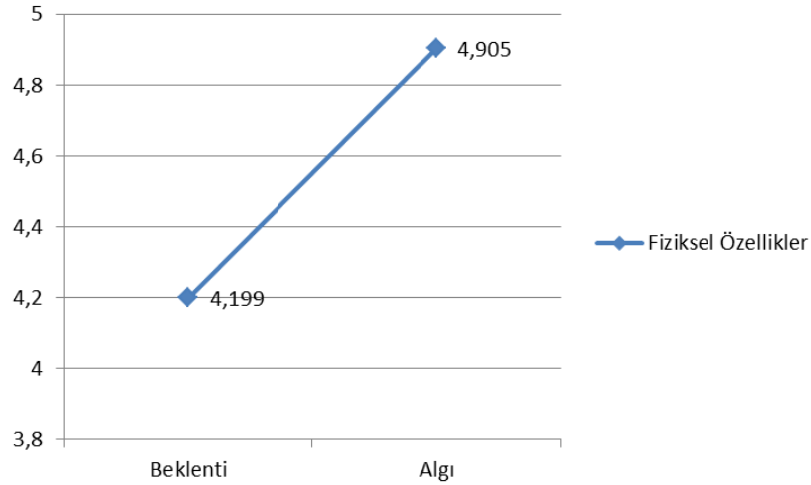
3.2.2.1. Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesinin Boyutlara Göre Analiz Edilmesi

Fiziksel Özellikler Beklenti ile fiziksel özellikler algı ortalama sonuçlarının arasında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için eşleştirilerek yapılan grup t-testi sonucu, aritmetik ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-30,277$; $p=0,000<0,05$). Fiziksel Özellikler Beklenti ortalaması ($x=4,199$) fiziksel özellikler algı ortalama değerinden ($x=4,905$) düşüktür.

Fiziksel özellikler boyutunda hizmet sonrası oluşan algı ortalaması, hizmet öncesindeki beklenti ortalamasından yüksek çıktığından fiziksel özellikler boyutunda hizmet alanlar memnun olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 10. Fiziksel Özellikler Beklentisiyle Fiziksel Özellikler Algı Ortalama Değerleri Arasında Anlamlı Fark Olup Olmadığını Tespit Etmek İçin Eşleştirilerek Yapılan Grup T-Testi Sonucu

Ölçümler	Beklenti		Algı		N	t	p
	Ort	Ss	Ort	Ss			
Fiziksel Özellikler Beklentisi - Fiziksel Özellikler Algısı	4,199	0,239	4,905	0,247	243	-30,277	0,000



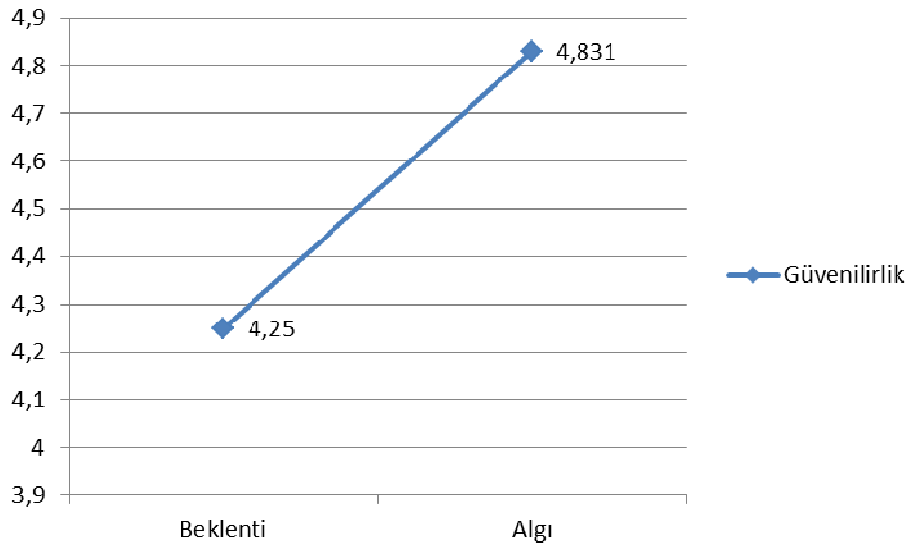
Şekil 3. Fiziksel Özellikler Beklentisiyle Fiziksel Özellikler Algı Ortalama Değerleri Arasındaki Fark Grafiği

Güvenilirlik Beklenti ile güvenilirlik algı ortalama değerleri arasında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için eşleştirilerek yapılan grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-20,859$; $p=0,000<0,05$). Güvenilirlik Beklentisi ortalama değeri ($x=4,250$) güvenilirlik algı ortalama değerinden ($x=4,831$) düşüktür.

Güvenirlik boyutunda hizmet sonrası oluşan algı ortalaması, hizmet öncesindeki beklenti ortalamasından yüksek çıktığından güvenilirlik boyutunda hizmet alanlar memnun olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 11. Güvenilirlik Beklentisiyle Güvenilirlik Algı Ortalama Değerleri Arasında Anlamlı Fark Olup Olmadığını Tespit Etmek İçin Eşleştirilerek Yapılan Grup T-Testi Sonucu

Ölçümler	Önce		Sonra		N	t	p
	Ort	Ss	Ort	Ss			
Güvenilirlik Beklentisi - Güvenilirlik Algısı	4,250	0,391	4,831	0,289	243	- 20,859	0,000



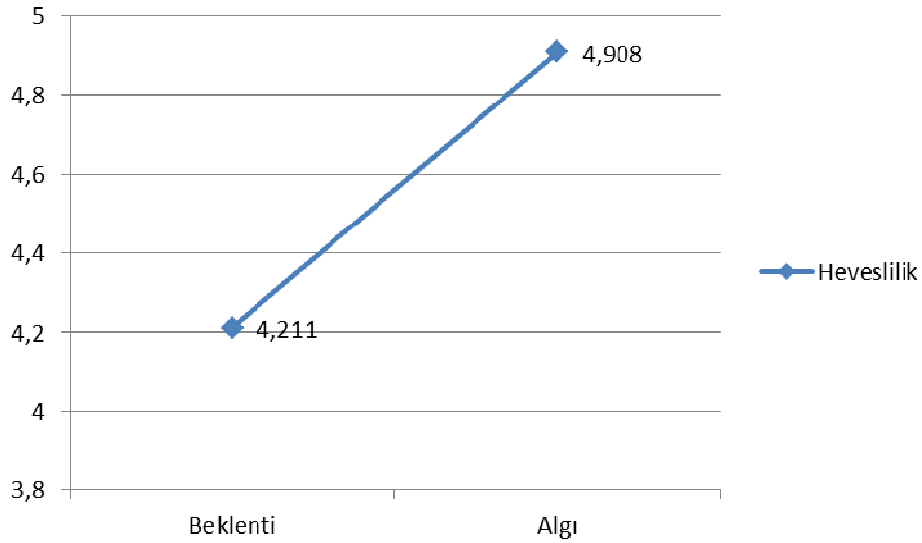
Şekil 4. Güvenirlik Beklentisiyle Güvenirlik Algı Ortalama Değerleri Arasındaki Fark Grafiği

Heveslilik Beklentisi ile heveslilik algı ortalama değerleri arasında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için eşleştirilerek yapılan grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-21,501$; $p=0,000<0,05$). Heveslilik Beklenti ortalama değeri ($x=4,211$) heveslilik algı ortalama değerinden ($x=4,908$) düşüktür.

Heveslilik boyutunda hizmet sonrası oluşan algı ortalaması, hizmet öncesindeki beklenti ortalamasından yüksek çıktığından heveslilik boyutunda hizmet alanlar memnun olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 12. Heveslilik Beklentisiyle Heveslilik Algı Ortalama Değerleri Arasında Anlamlı Fark Olup Olmadığının Tespit Edilmesi İçin Eşleştirilerek Yapılan Grup T-Testi Sonucu

Ölçümler	Önce		Sonra		N	t	p
	Ort	Ss	Ort	Ss			
Heveslilik Beklentisi - Heveslilik Algısı	4,211	0,402	4,908	0,285	243	-21,501	0,000



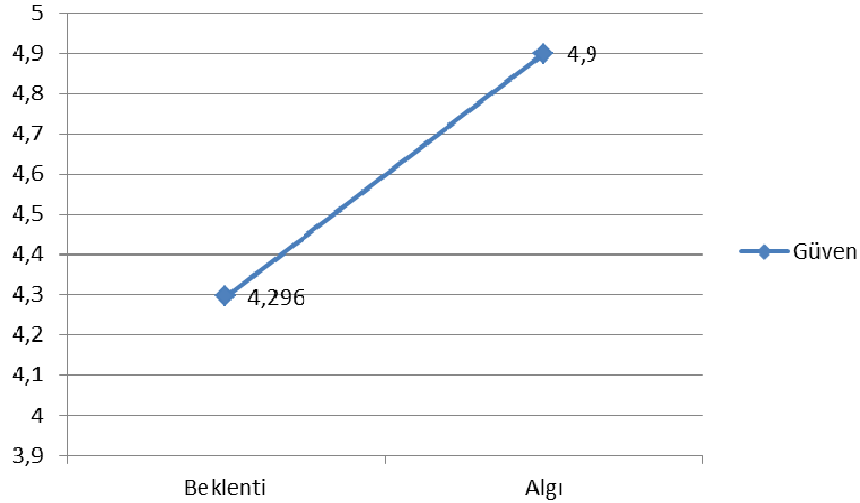
Şekil 5. Heveslilik Beklentisiyle Heveslilik Algı Ortalama Değerlerinin Arasındaki Fark Grafiği

Güven Beklenti değeri ile güven algı değeri ortalama değerlerinin arasında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için eşleştirilerek yapılan grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-24,688$; $p=0,000<0,05$). Güven Beklentisi ortalama değeri ($x=4,296$) güven algı ortalama değerinden ($x=4,900$) düşüktür.

Güven boyutunda hizmet sonrası oluşan algı ortalaması, hizmet öncesindeki beklenti ortalamasından yüksek çıktığından güven boyutunda hizmet alanlar memnun olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 13. Güven Beklentisiyle Güven Algı Ortalama Değerleri Arasında Anlamlı Fark Olup Olmadığını Tespit Etmek İçin Eşleştirilerek Yapılan Grup T-Testi Sonucu

Ölçümler	Önce		Sonra		N	t	p
	Ort	Ss	Ort	Ss			
Güven Beklentisi - Güven Algısı	4,296	0,336	4,900	0,246	243	-24,688	0,000



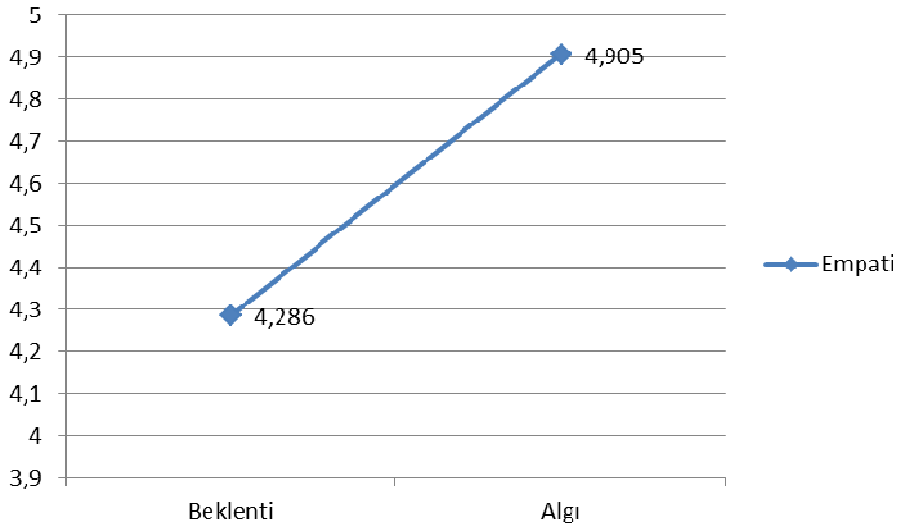
Şekil 6. Güven Beklentisiyle Güven Algı Ortalama Değerlerinin Fark Grafiği

Empati Beklenti değeriyle empati algı değeri arasında ortalama değerlerinde anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için eşleştirilerek yapılan grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-26,194$; $p=0,000<0,05$). Empati Beklenti ortalama değeri ($x=4,286$) empati algı ortalama değerinden ($x=4,905$) düşüktür.

Empati boyutunda hizmet sonrası oluşan algı ortalaması, hizmet öncesindeki beklenti ortalamasından yüksek çıktığından Empati boyutunda hizmet alanlar memnun olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 14. Empati Beklenti Değeriyle Empati Algı Değeri Ortalama Değerleri Arasında Anlamlı Fark Olup Olmadığının Tespit Edilmesi İçin Eşleştirilmiş Grup T-Testi Sonuçları

Ölçümler	Önce		Sonra		N	t	p
	Ort	Ss	Ort	Ss			
Empati Beklentisi - Empati Algısı	4,286	0,369	4,905	0,227	243	-26,194	0,000



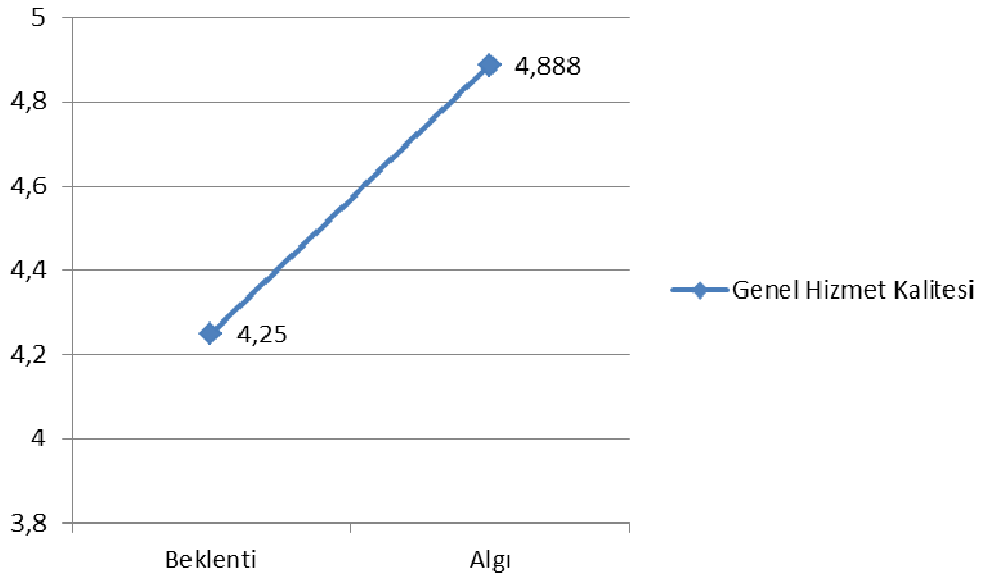
Şekil 7. Empati Beklentisiyle Empati Algı Ortalama Değerleri Arasında Anlamlı Fark Olup Olmadığının Tespit Edilmesi İçin Eşleştirilerek Yapılan Grup T-Testi Sonucu

Beklenen Hizmet Kalitesiyle algılanan hizmet kalite ortalama değerleri arasında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için eşleştirilerek yapılan grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalama değerleri arasında fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-30,022$; $p=0,000<0,05$). Beklenen Hizmet Kalitesi ortalama değeri ($x=4,250$) algılanan hizmet kalitesi ortalama değerinden ($x=4,888$) düşüktür.

Beş boyutun genel ortalama değerlerinde hizmet sonrası oluşan algı ortalaması, hizmet öncesindeki beklenti ortalamasından yüksek çıktığından beş boyutun genel ortalamasında hizmet alanlar memnun olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 15. Beklenen Hizmet Kalitesiyle Algılanan Hizmet Kalite Ortalama Değerleri Arasında Anlamlı Fark Olup Olmadığının Tespit Edilmesi İçin Yapılan Eşleştirilmiş Grup T-Testi Sonucu

Ölçümler	Önce		Sonra		N	t	p
	Ort	Ss	Ort	Ss			
Beklenen Hizmet Kalitesi - Algılanan Hizmet Kalitesi	4,250	0,286	4,888	0,238	243	-30,022	0,000



Şekil 8. Beklenen Hizmet Kalitesiyle Algılanan Hizmet Kalite Ortalama Değerlerinin Anlamlı Fark Olup Olmadığının Tespit Edilmesi İçin Eşleştirilerek Yapılan Grup T-Testi Sonucu

3.2.2.2. Algılanan Hizmet Kalitesinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının Analiz Edilmesi

Algılanan hizmet kalitesinin tüm demografik değişkenlere göre fark testleri yapılmıştır. Buna göre aşağıdaki bulgular ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre algı puan ortalamaları değerlerinin yaşadığı ilçe bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 16 da belirtilmiştir.

Tablo 16. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Yaşadığı İlçeye Göre Ortalama Değerleri

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler Algısı	Bahçelievler	74	4,777	0,400	8,002	0,000	2 > 1
	Beyoğlu	31	4,960	0,093			3 > 1
	Bakırköy	31	4,952	0,100			4 > 1
	Fatih	53	4,962	0,090			5 > 1
	Gaziosmanpaşa	54	4,968	0,085			
Güvenilirlik Algısı	Bahçelievler	74	4,768	0,443	1,352	0,251	
	Beyoğlu	31	4,858	0,180			
	Bakırköy	31	4,858	0,157			
	Fatih	53	4,842	0,185			
	Gaziosmanpaşa	54	4,874	0,192			
Heveslilik Algısı	Bahçelievler	74	4,787	0,478	5,159	0,001	2 > 1
	Beyoğlu	31	4,960	0,093			3 > 1
	Bakırköy	31	4,960	0,093			4 > 1
	Fatih	53	4,958	0,095			5 > 1
	Gaziosmanpaşa	54	4,968	0,085			
Güven Algısı	Bahçelievler	74	4,818	0,366	3,129	0,016	5 > 1
	Beyoğlu	31	4,936	0,158			
	Bakırköy	31	4,944	0,140			
	Fatih	53	4,929	0,165			
	Gaziosmanpaşa	54	4,940	0,161			
Empati Algısı	Bahçelievler	74	4,827	0,376	3,354	0,011	2 > 1
	Beyoğlu	31	4,942	0,092			3 > 1
	Bakırköy	31	4,955	0,085			4 > 1
	Fatih	53	4,936	0,094			5 > 1
	Gaziosmanpaşa	54	4,933	0,095			
Algılanan Hizmet Kalitesi	Bahçelievler	74	4,796	0,394	4,251	0,002	4 > 1
	Beyoğlu	31	4,928	0,094			5 > 1
	Bakırköy	31	4,931	0,084			
	Fatih	53	4,922	0,096			
	Gaziosmanpaşa	54	4,934	0,097			

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların **fiziksel özellikler** boyutlarının algı puan ortalamaları değerlerinin yaşadığı ilçe bazında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=8,002;

$p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaşadığı ilçe Beyoğlu olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları ($4,960 \pm 0,093$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından ($4,777 \pm 0,400$) yüksek bulunmuştur. Yaşadığı ilçe Bakırköy olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları ($4,952 \pm 0,100$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından ($4,777 \pm 0,400$) yüksek bulunmuştur. Yaşadığı ilçe Fatih olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları ($4,962 \pm 0,090$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından ($4,777 \pm 0,400$) yüksek bulunmuştur. Yaşadığı ilçe Gaziosmanpaşa olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları ($4,968 \pm 0,085$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından ($4,777 \pm 0,400$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların **heveslilik** algısı puanları ortalamalarının yaşadığı ilçe bazında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasında bulunan farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=5,159$; $p=0,001<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaşadığı ilçe Beyoğlu olan vatandaşların heveslilik algısı puanları ($4,960 \pm 0,093$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların heveslilik algısı puanlarından ($4,787 \pm 0,478$) yüksek bulunmuştur. Yaşadığı ilçe Bakırköy olan vatandaşların heveslilik algısı puanları ($4,960 \pm 0,093$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların heveslilik algısı puanlarından ($4,787 \pm 0,478$) yüksek bulunmuştur. Yaşadığı ilçe Fatih olan vatandaşların heveslilik algısı puanları ($4,958 \pm 0,095$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların heveslilik algısı puanlarından ($4,787 \pm 0,478$) yüksek bulunmuştur. Yaşadığı ilçe Gaziosmanpaşa olan vatandaşların heveslilik algısı puanları ($4,968 \pm 0,085$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların heveslilik algısı puanlarından ($4,787 \pm 0,478$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların **güven** algısı puanları ortalama değerlerinin yaşadığı ilçe bazında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=3,129$; $p=0,016<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaşadığı ilçe Gaziosmanpaşa olan vatandaşların güven algısı puanları ($4,940 \pm 0,161$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların güven algısı puanlarından ($4,818 \pm 0,366$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların **empati** boyutu algı puanları ortalama değerlerinin yaşadığı ilçe bazında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=3,354$; $p=0,011<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaşadığı ilçe Beyoğlu olan vatandaşların empati algısı puanları ($4,942 \pm 0,092$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların empati algısı puanlarından ($4,827 \pm 0,376$) yüksek bulunmuştur. Yaşadığı ilçe Bakırköy olan vatandaşların empati algısı puanları ($4,955 \pm 0,085$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların empati algısı puanlarından ($4,827 \pm 0,376$) yüksek bulunmuştur. Yaşadığı ilçe Fatih olan vatandaşların empati algısı puanları ($4,936 \pm 0,094$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların empati algısı puanlarından ($4,827 \pm 0,376$) yüksek bulunmuştur. Yaşadığı ilçe Gaziosmanpaşa olan vatandaşların empati algısı puanları ($4,933 \pm 0,095$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların empati algısı puanlarından ($4,827 \pm 0,376$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalite puanları ortalama değerleri yaşadığı ilçe bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=4,251$; $p=0,002<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaşadığı ilçe Fatih olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanları ($4,922 \pm 0,096$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanlarından ($4,796 \pm 0,394$) yüksek bulunmuştur. Yaşadığı ilçe Gaziosmanpaşa olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanları ($4,934 \pm 0,097$), yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanlarından ($4,796 \pm 0,394$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların **güvenilirlik** algı puanları ortalama değerlerinin yaşadığı ilçe bazında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre algı puan ortalama değerlerinin yaş bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 17 de belirtilmiştir.

Tablo 17. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Ortalama Değerleri

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler Algısı	18-25	24	4,698	0,221	7,924	0,000	2 > 1 3 > 1 4 > 1
	26-35	100	4,933	0,197			
	36-45	61	4,885	0,364			
	45'den Büyük	58	4,966	0,099			
Güvenilirlik Algısı	18-25	24	4,925	0,227	3,279	0,022	1 > 4 2 > 4
	26-35	100	4,868	0,183			
	36-45	61	4,813	0,433			
	45'den Büyük	58	4,745	0,254			
Heveslilik Algısı	18-25	24	4,938	0,212	1,492	0,217	
	26-35	100	4,948	0,179			
	36-45	61	4,861	0,480			
	45'den Büyük	58	4,879	0,150			
Güven Algısı	18-25	24	4,927	0,227	2,600	0,053	
	26-35	100	4,938	0,214			
	36-45	61	4,898	0,301			
	45'den Büyük	58	4,828	0,230			
Empati Algısı	18-25	24	4,800	0,187	4,163	0,007	2 > 1
	26-35	100	4,948	0,179			
	36-45	61	4,925	0,349			
	45'den Büyük	58	4,855	0,098			
Algılanan Hizmet Kalitesi	18-25	24	4,858	0,193	1,503	0,214	
	26-35	100	4,925	0,178			
	36-45	61	4,876	0,377			
	45'den Büyük	58	4,850	0,129			

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların fiziksel özellikler boyutu algı puanları ortalama değerlerinin yaş bazında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=7,924; p=0,000<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaş grubu 26-35 olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları (4,933 ± 0,197), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından (4,698 ± 0,221) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 36-45 olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları (4,885 ± 0,364), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından (4,698 ± 0,221) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları (4,966 ± 0,099), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından (4,698 ± 0,221) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güvenilirlik boyutu algı puanları ortalama değerlerinin yaş bazında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analiz sonucunda grup ortalama değerleri

arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=3,279$; $p=0,022<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaş grubu 18-25 olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanları ($4,925 \pm 0,227$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanlarından ($4,745 \pm 0,254$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 26-35 olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanları ($4,868 \pm 0,183$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanlarından ($4,745 \pm 0,254$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların empati boyutu algı puanları ortalama değerlerinin yaş bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analiz sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=4,163$; $p=0,007<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaş grubu 26-35 olan vatandaşların empati algısı puanları ($4,948 \pm 0,179$), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların empati algısı puanlarından ($4,800 \pm 0,187$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların heveslilik boyutu algısı, güven boyutu algısı, algılanan hizmet kalitesi puanları ortalama değerlerinin yaş bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analiz sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre algı puan ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için t-testi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 18 de belirtilmiştir.

Tablo 18. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Algılanan Hizmet Kalite Düzeylerinin Cinsiyet Bazında Ortalama Değerleri

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Fiziksel Özellikler Algısı	Kadın	116	4,920	0,271	0,897	0,371
	Erkek	127	4,892	0,224		
Güvenilirlik Algısı	Kadın	116	4,836	0,322	0,296	0,770
	Erkek	127	4,825	0,257		
Heveslilik Algısı	Kadın	116	4,950	0,337	2,213	0,031
	Erkek	127	4,870	0,222		
Güven Algısı	Kadın	116	4,970	0,214	4,372	0,000
	Erkek	127	4,837	0,257		
Empati Algısı	Kadın	116	4,907	0,254	0,101	0,919
	Erkek	127	4,904	0,200		
Algılanan Hizmet Kalitesi	Kadın	116	4,913	0,270	1,548	0,128
	Erkek	127	4,865	0,203		

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların heveslilik boyutu algı puanları ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için yapılmış olan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı çıkmıştır ($t=2.213$; $p=0.031<0,05$). Kadın vatandaşların heveslilik algısı puanları ($x=4,950$), Erkek vatandaşların heveslilik algısı puanlarından ($x=4,870$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılmış olan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güven algısı puanları ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan t-testi sonucunda grup ortalama değerlerinin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=4.372$; $p=0.000<0,05$). Kadın vatandaşların güven algısı puanları ($x=4,970$), Erkek vatandaşların güven algısı puanlarından ($x=4,837$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılmış olan itfaiye hizmeti alan vatandaşların fiziksel özellikler boyutu algı, güvenilirlik boyutu algı, empati boyutu algı, algılanan hizmet kalite puanları ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan t-testi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır ($p>0,05$).

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre algı puan ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 19 da belirtilmiştir.

Tablo 19. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalama Değerleri

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler Algısı	İlkokul	44	4,989	0,053	3,588	0,007	1 > 2
	Ortaokul	75	4,880	0,181			5 > 2
	Lise	40	4,844	0,483			1 > 3
	Ön Lisans	39	4,846	0,187			5 > 3
	Lisans Ve üstü	45	4,972	0,153			1 > 4 5 > 4
Güvenilirlik Algısı	İlkokul	44	4,896	0,110	6,766	0,000	1 > 2
	Ortaokul	75	4,715	0,216			4 > 2
	Lise	40	4,790	0,567			5 > 2
	Ön Lisans	39	4,964	0,165			4 > 3
	Lisans Ve üstü	45	4,880	0,116			
Heveslilik Algısı	İlkokul	44	4,983	0,083	4,629	0,001	1 > 2
	Ortaokul	75	4,833	0,166			5 > 2
	Lise	40	4,819	0,615			5 > 3
	Ön Lisans	39	4,968	0,164			
	Lisans Ve üstü	45	4,989	0,052			
Güven Algısı	İlkokul	44	4,989	0,053	9,435	0,000	1 > 2
	Ortaokul	75	4,777	0,249			4 > 2
	Lise	40	4,875	0,412			5 > 2
	Ön Lisans	39	4,968	0,164			
	Lisans Ve üstü	45	4,983	0,083			
Empati Algısı	İlkokul	44	4,996	0,030	2,756	0,029	1 > 3
	Ortaokul	75	4,893	0,148			
	Lise	40	4,845	0,470			
	Ön Lisans	39	4,877	0,175			
	Lisans Ve üstü	45	4,916	0,100			
Algılanan Hizmet Kalitesi	İlkokul	44	4,968	0,051	4,468	0,002	1 > 2
	Ortaokul	75	4,818	0,150			5 > 2
	Lise	40	4,833	0,503			
	Ön Lisans	39	4,924	0,161			
	Lisans Ve üstü	45	4,943	0,053			

Araştırmaya katılmış olan itfaiye hizmeti alan vatandaşların fiziksel özellikler boyutu algı puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=3,588; p=0,007<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları (4,989 ± 0,053), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından (4,880 ± 0,181) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları (4,972 ± 0,153), eğitim

durumu ortaokul olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından (4,880 ± 0,181) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları (4,989 ± 0,053), eğitim durumu lise olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından (4,844 ± 0,483) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları (4,972 ± 0,153), eğitim durumu lise olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından (4,844 ± 0,483) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları (4,989 ± 0,053), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından (4,846 ± 0,187) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları (4,972 ± 0,153), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından (4,846 ± 0,187) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılmış olan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güvenilirlik boyutu algı puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analiz sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=6,766; p=0,000<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanları (4,896 ± 0,110), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanlarından (4,715 ± 0,216) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanları (4,964 ± 0,165), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanlarından (4,715 ± 0,216) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanları (4,880 ± 0,116), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanlarından (4,715 ± 0,216) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanları (4,964 ± 0,165), eğitim durumu lise olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanlarından (4,790 ± 0,567) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılmış olan itfaiye hizmeti alan vatandaşların heveslilik boyutu algı puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=4,629; p=0,001<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların heveslilik algısı puanları (4,983 ± 0,083), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların heveslilik algısı

puanlarından ($4,833 \pm 0,166$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların heveslilik algısı puanları ($4,989 \pm 0,052$), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların heveslilik algısı puanlarından ($4,833 \pm 0,166$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların heveslilik algısı puanları ($4,989 \pm 0,052$), eğitim durumu lise olan vatandaşların heveslilik algısı puanlarından ($4,819 \pm 0,615$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılmış olan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güven boyutu algı puanları ortalama değerlerin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=9,435$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların güven algısı puanları ($4,989 \pm 0,053$), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların güven algısı puanlarından ($4,777 \pm 0,249$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların güven algısı puanları ($4,968 \pm 0,164$), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların güven algısı puanlarından ($4,777 \pm 0,249$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların güven algısı puanları ($4,983 \pm 0,083$), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların güven algısı puanlarından ($4,777 \pm 0,249$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılmış olan itfaiye hizmeti alan vatandaşların empati algı puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=2,756$; $p=0,029<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların empati algısı puanları ($4,996 \pm 0,030$), eğitim durumu lise olan vatandaşların empati algısı puanlarından ($4,845 \pm 0,470$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=4,468$; $p=0,002<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanları ($4,968 \pm 0,051$), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanlarından ($4,818 \pm 0,150$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu

lisans ve üstü olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanları ($4,943 \pm 0,053$), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanlarından ($4,818 \pm 0,150$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre algı puan ortalama değerlerinin gelir düzeyleri bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 20 de belirtilmiştir.

Tablo 20. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Aylık Gelir Düzeyine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler Algısı	2000 TL ve altı	154	4,888	0,264	4,45 4	0,013	3 > 1 3 > 2
	2001-3000 TL	27	4,833	0,360			
	3001 TL ve üstü	62	4,980	0,069			
Güvenilirlik Algısı	2000 TL ve altı	154	4,770	0,314	10,8 28	0,000	3 > 1
	2001-3000 TL	27	4,874	0,324			
	3001 TL ve üstü	62	4,961	0,108			
Heveslilik Algısı	2000 TL ve altı	154	4,888	0,322	1,81 5	0,165	
	2001-3000 TL	27	4,889	0,320			
	3001 TL ve üstü	62	4,968	0,115			
Güven Algısı	2000 TL ve altı	154	4,870	0,268	4,55 9	0,011	3 > 1
	2001-3000 TL	27	4,889	0,320			
	3001 TL ve üstü	62	4,980	0,082			
Empati Algısı	2000 TL ve altı	154	4,901	0,243	0,27 4	0,761	
	2001-3000 TL	27	4,889	0,320			
	3001 TL ve üstü	62	4,923	0,105			
Algılanan Hizmet Kalitesi	2000 TL ve altı	154	4,861	0,258	3,99 5	0,020	3 > 1
	2001-3000 TL	27	4,875	0,320			
	3001 TL ve üstü	62	4,960	0,083			

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların fiziksel özellikler boyutu algı puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=4,454$; $p=0,013<0,05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Aylık gelir düzeyi 3001 TL üstü olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları ($4,980 \pm 0,069$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından ($4,888 \pm 0,264$) yüksek bulunmuştur. Aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların fiziksel özellikler

algısı puanları ($4,980 \pm 0,069$), aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından ($4,833 \pm 0,360$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güvenilirlik boyutu algı puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=10,828$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanları ($4,961 \pm 0,108$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanlarından ($4,770 \pm 0,314$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güven boyutu algı puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=4,559$; $p=0,011<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Aylık gelir düzeyi 3001 TL üstü olan vatandaşların güven algısı puanları ($4,980 \pm 0,082$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların güven algısı puanlarından ($4,870 \pm 0,268$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalite puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,995$; $p=0,020<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanları ($4,960 \pm 0,083$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanlarından ($4,861 \pm 0,258$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların heveslilik boyutu algı, empati boyutu algı puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre algı puan ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı

bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 21 de belirtilmiştir.

Tablo 21. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İtfaiyeden Daha Önceden Aldığı Hizmet Sayısına Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler Algısı	İlk Defa	171	4,899	0,252	3,365	0,019	3 > 2 4 > 2
	2 Defa	15	4,750	0,327			
	3 Defa	40	4,950	0,221			
	3'den Fazla	17	5,000	0,000			
Güvenilirlik Algısı	İlk Defa	171	4,788	0,306	5,828	0,001	3 > 1 4 > 1
	2 Defa	15	4,800	0,273			
	3 Defa	40	4,950	0,221			
	3'den Fazla	17	5,000	0,000			
Heveslilik Algısı	İlk Defa	171	4,895	0,311	1,214	0,305	
	2 Defa	15	4,850	0,264			
	3 Defa	40	4,950	0,221			
	3'den Fazla	17	5,000	0,000			
Güven Algısı	İlk Defa	171	4,889	0,256	2,339	0,074	
	2 Defa	15	4,800	0,287			
	3 Defa	40	4,944	0,223			
	3'den Fazla	17	5,000	0,000			
Empati Algısı	İlk Defa	171	4,892	0,231	1,560	0,200	
	2 Defa	15	4,867	0,258			
	3 Defa	40	4,935	0,237			
	3'den Fazla	17	5,000	0,000			
Algılanan Hizmet Kalitesi	İlk Defa	171	4,870	0,248	2,902	0,036	4 > 1 4 > 2
	2 Defa	15	4,815	0,250			
	3 Defa	40	4,946	0,222			
	3'den Fazla	17	5,000	0,000			

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların fiziksel özellikler boyutu algı puanları ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=3,365; p=0,019<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanları (4,950 ± 0,221), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından (4,750 ± 0,327) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı

puanları ($5,000 \pm 0,000$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların fiziksel özellikler algısı puanlarından ($4,750 \pm 0,327$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güvenilirlik boyutu algı puanları ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=5,828$; $p=0,001<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanları ($4,950 \pm 0,221$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanlarından ($4,788 \pm 0,306$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanları ($5,000 \pm 0,000$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların güvenilirlik algısı puanlarından ($4,788 \pm 0,306$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalite puanları ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=2,902$; $p=0,036<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanları ($5,000 \pm 0,000$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanlarından ($4,870 \pm 0,248$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanları ($5,000 \pm 0,000$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi puanlarından ($4,815 \pm 0,250$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların heveslilik boyutu algı, güven algı, empati algı puanları ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır ($p>0.05$).

3.2.2.3. Beklenen Hizmet Kalitesinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının Analiz Edilmesi

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre beklenen puan ortalama değerlerinin yaşadığı ilçe bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 22 de belirtilmiştir.

Tablo 22. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Beklenen Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Yaşadığı İlçeye Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler Beklentisi	Bahçelievler	74	4,277	0,345	3,207	0,014	1 > 3
	Beyoğlu	31	4,169	0,163			
	Bakırköy	31	4,129	0,156			
	Fatih	53	4,165	0,169			
	Gaziosmanpaşa	54	4,181	0,164			
Güvenilirlik Beklentisi	Bahçelievler	74	4,330	0,396	1,284	0,277	
	Beyoğlu	31	4,207	0,392			
	Bakırköy	31	4,200	0,383			
	Fatih	53	4,193	0,362			
	Gaziosmanpaşa	54	4,252	0,412			
Heveslilik Beklentisi	Bahçelievler	74	4,270	0,428	0,781	0,539	
	Beyoğlu	31	4,186	0,403			
	Bakırköy	31	4,218	0,402			
	Fatih	53	4,146	0,368			
	Gaziosmanpaşa	54	4,204	0,401			
Güven Beklentisi	Bahçelievler	74	4,358	0,404	0,965	0,427	
	Beyoğlu	31	4,274	0,298			
	Bakırköy	31	4,242	0,278			
	Fatih	53	4,278	0,305			
	Gaziosmanpaşa	54	4,273	0,312			
Empati Beklentisi	Bahçelievler	74	4,349	0,415	0,803	0,524	
	Beyoğlu	31	4,252	0,346			
	Bakırköy	31	4,239	0,316			
	Fatih	53	4,260	0,350			
	Gaziosmanpaşa	54	4,274	0,363			
Beklenen Hizmet Kalitesi	Bahçelievler	74	4,319	0,317	1,642	0,164	
	Beyoğlu	31	4,219	0,268			
	Bakırköy	31	4,207	0,248			
	Fatih	53	4,210	0,259			
	Gaziosmanpaşa	54	4,239	0,288			

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların fiziksel özellikler boyutunun beklenti puanları ortalama değerlerinin yaşadığı ilçe bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=3,207; p=0,014<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaşadığı ilçe Bahçelievler olan vatandaşların fiziksel özellikler

beklentisi puanları (4,277 ± 0,345), yaşadığı ilçe Bakırköy olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından (4,129 ± 0,156) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güvenilirlik boyutu beklenti, heveslilik boyutu beklenti, güven boyutu beklenti, empati boyutu beklenti, beklenen hizmet kalite puanları ortalama değerlerinin yaşadığı ilçe bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre beklenen puan ortalama değerlerinin yaş bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 23 de belirtilmiştir.

Tablo 23. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Beklenen Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler Beklentisi	18-25	24	4,219	0,259	4,551	0,004	4 > 3
	26-35	100	4,203	0,288			
	36-45	61	4,115	0,217			
	45'den Büyük	58	4,272	0,097			
Güvenilirlik Beklentisi	18-25	24	3,933	0,316	18,917	0,000	2 > 1
	26-35	100	4,328	0,349			
	36-45	61	4,430	0,473			
	45'den Büyük	58	4,059	0,195			
Heveslilik Beklentisi	18-25	24	4,250	0,245	33,522	0,000	3 > 1
	26-35	100	4,178	0,356			
	36-45	61	4,533	0,409			
	45'den Büyük	58	3,914	0,250			
Güven Beklentisi	18-25	24	4,115	0,276	4,041	0,008	2 > 1
	26-35	100	4,365	0,385			
	36-45	61	4,275	0,364			
	45'den Büyük	58	4,276	0,167			
Empati Beklentisi	18-25	24	3,925	0,282	13,196	0,000	2 > 1
	26-35	100	4,362	0,407			
	36-45	61	4,384	0,335			
	45'den Büyük	58	4,203	0,241			
Beklenen Hizmet Kalitesi	18-25	24	4,074	0,236	10,114	0,000	2 > 1
	26-35	100	4,292	0,318			
	36-45	61	4,353	0,290			
	45'den Büyük	58	4,143	0,144			

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların **fiziksel özellikler** boyutunun beklenti puanları ortalama değerlerinin yaş grubu bazında anlamlı fark

olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=4,551$; $p=0,004<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanları ($4,272 \pm 0,097$), yaş grubu 36-45 olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından ($4,115 \pm 0,217$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların **güvenilirlik** boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin yaş grubu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=18,917$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaş grubu 26-35 olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,328 \pm 0,349$), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($3,933 \pm 0,316$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 36-45 olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,430 \pm 0,473$), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($3,933 \pm 0,316$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 26-35 olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,328 \pm 0,349$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($4,059 \pm 0,195$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 36-45 olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,430 \pm 0,473$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($4,059 \pm 0,195$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların **heveslilik** boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin yaş grubu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=33,522$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaş grubu 36-45 olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,533 \pm 0,409$), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($4,250 \pm 0,245$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 36-45 olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,533 \pm 0,409$), yaş grubu 26-35 olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($4,178 \pm 0,356$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 18-25 olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,250 \pm 0,245$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($3,914 \pm 0,250$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 26-35 olan

vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,178 \pm 0,356$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($3,914 \pm 0,250$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 36-45 olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,533 \pm 0,409$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($3,914 \pm 0,250$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların **güven** boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin yaş grubu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=4,041$; $p=0,008<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaş grubu 26-35 olan vatandaşların güven beklentisi puanları ($4,365 \pm 0,385$), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından ($4,115 \pm 0,276$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların **empati** boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin yaş grubu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=13,196$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yaş grubu 26-35 olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,362 \pm 0,407$), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($3,925 \pm 0,282$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 36-45 olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,384 \pm 0,335$), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($3,925 \pm 0,282$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,203 \pm 0,241$), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($3,925 \pm 0,282$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 26-35 olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,362 \pm 0,407$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($4,203 \pm 0,241$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 36-45 olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,384 \pm 0,335$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($4,203 \pm 0,241$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalite puanları ortalama değerlerinin yaş grubu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=10,114$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc

analizi yapılmıştır. Yaş grubu 26-35 olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,292 \pm 0,318$), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,074 \pm 0,236$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 36-45 olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,353 \pm 0,290$), yaş grubu 18-25 olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,074 \pm 0,236$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 26-35 olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,292 \pm 0,318$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,143 \pm 0,144$) yüksek bulunmuştur. Yaş grubu 36-45 olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,353 \pm 0,290$), yaş grubu 45'den büyük olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,143 \pm 0,144$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre beklenen puan ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için t-testi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 24 de belirtilmiştir.

Tablo 24. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Beklenen Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Fiziksel Özellikler Beklentisi	Kadın	116	4,140	0,162	-	0,000
	Erkek	127	4,252	0,283	3,737	
Güvenilirlik Beklentisi	Kadın	116	4,128	0,289	-	0,000
	Erkek	127	4,362	0,437	4,886	
Heveslilik Beklentisi	Kadın	116	4,039	0,301	-	0,000
	Erkek	127	4,368	0,419	6,977	
Güven Beklentisi	Kadın	116	4,147	0,240	-	0,000
	Erkek	127	4,433	0,353	7,332	
Empati Beklentisi	Kadın	116	4,188	0,317	-	0,000
	Erkek	127	4,376	0,391	4,105	
Beklenen Hizmet Kalitesi	Kadın	116	4,131	0,187	-	0,000
	Erkek	127	4,359	0,315	6,785	

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların fiziksel özellikler boyutunun beklenti puanları ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı fark olup olmadığının tespitinin yapılması için yapılan t-testi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-3.737$; $p=0.000<0,05$). Erkek vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanları ($x=4,252$), kadın vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından ($x=4,140$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güvenilirlik boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı fark olup

olmadığının tespitinin yapılması için yapılan t-testi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-4.886$; $p=0.000<0,05$). Erkek vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($x=4,362$), kadın vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($x=4,128$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların heveslilik boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı fark olup olmadığı tespitinin yapılması için yapılan t-testi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-6.977$; $p=0.000<0,05$). Erkek vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($x=4,368$), kadın vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($x=4,039$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güven boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı fark olup olmadığının tespitinin yapılması için yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-7.332$; $p=0.000<0,05$). Erkek vatandaşların güven beklentisi puanları ($x=4,433$), kadın vatandaşların güven beklentisi puanlarından ($x=4,147$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların empati boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı fark olup olmadığını tespitinin yapılması için yapılan t-testi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-4.105$; $p=0.000<0,05$). Erkek vatandaşların empati beklentisi puanları ($x=4,376$), kadın vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($x=4,188$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalite puanları ortalama değerlerinin cinsiyet bazında anlamlı fark olup olmadığını tespitinin yapılması için yapılan t-testi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($t=-6.785$; $p=0.000<0,05$). Erkek vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($x=4,359$), kadın vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($x=4,131$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre beklenen puan ortalama değerlerinin eğitim durumları bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 25 de belirtilmiştir.

Tablo 25. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Beklenen Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler Beklentisi	İlkokul	44	4,239	0,280	3,329	0,011	3 > 2,4
	Ortaokul	75	4,170	0,240			
	Lise	40	4,300	0,228			
	Ön Lisans	39	4,135	0,139			
	Lisans Ve üstü	45	4,172	0,249			
Güvenilirlik Beklentisi	İlkokul	44	4,555	0,247	29,098	0,000	1,3> 2 1,2,3>4 1,3> 5
	Ortaokul	75	4,192	0,307			
	Lise	40	4,515	0,536			
	Ön Lisans	39	3,939	0,190			
	Lisans Ve üstü	45	4,084	0,247			
Heveslilik Beklentisi	İlkokul	44	4,335	0,208	18,934	0,000	3 > 2,4 1,2,3,4>5
	Ortaokul	75	4,257	0,351			
	Lise	40	4,469	0,586			
	Ön Lisans	39	4,128	0,171			
	Lisans Ve üstü	45	3,856	0,308			
Güven Beklentisi	İlkokul	44	4,466	0,478	10,761	0,000	1,2,3,5>4 1 > 5
	Ortaokul	75	4,307	0,268			
	Lise	40	4,363	0,392			
	Ön Lisans	39	4,032	0,117			
	Lisans Ve üstü	45	4,283	0,182			
Empati Beklentisi	İlkokul	44	4,668	0,296	31,720	0,000	1>2,3,4,5 2,3,5>4
	Ortaokul	75	4,248	0,290			
	Lise	40	4,335	0,431			
	Ön Lisans	39	3,939	0,190			
	Lisans Ve üstü	45	4,236	0,257			
Beklenen Hizmet Kalitesi	İlkokul	44	4,467	0,277	23,564	0,000	1 > 2 3 > 2 1 > 4 2,3>4 1,3>5
	Ortaokul	75	4,233	0,181			
	Lise	40	4,399	0,383			
	Ön Lisans	39	4,026	0,113			
	Lisans Ve üstü	45	4,129	0,224			

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların fiziksel özellikler boyutunun beklenti puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=3,329$; $p=0,011<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu lise olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanları ($4,300 \pm 0,228$), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından ($4,170 \pm 0,240$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanları ($4,300 \pm 0,228$),

eğitim durumu 3n lisans olan vatandaşların fiziksel 3zellikler beklentisi puanlarından (4,135 ± 0,139) y3ksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların g3venilirlik boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek y3nl3 varyans analizi sonucuna g3re grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=29,098; p=0,000<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanları (4,555 ± 0,247), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanlarından (4,192 ± 0,307) y3ksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanları (4,515 ± 0,536), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanlarından (4,192 ± 0,307) y3ksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanları (4,555 ± 0,247), eğitim durumu 3n lisans olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanlarından (3,939 ± 0,190) y3ksek bulunmuştur. Eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanları (4,192 ± 0,307), eğitim durumu 3n lisans olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanlarından (3,939 ± 0,190) y3ksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanları (4,515 ± 0,536), eğitim durumu 3n lisans olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanlarından (3,939 ± 0,190) y3ksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanları (4,555 ± 0,247), eğitim durumu lisans ve 3st3 olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanlarından (4,084 ± 0,247) y3ksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanları (4,515 ± 0,536), eğitim durumu lisans ve 3st3 olan vatandaşların g3venilirlik beklentisi puanlarından (4,084 ± 0,247) y3ksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların heveslilik boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek y3nl3 varyans analizi sonucuna g3re grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=18,934; p=0,000<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu lise olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları (4,469 ± 0,586), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından (4,257 ± 0,351) y3ksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları (4,469 ± 0,586), eğitim

durumu ön lisans olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından (4,128 ± 0,171) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları (4,335 ± 0,208), eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından (3,856 ± 0,308) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları (4,257 ± 0,351), eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından (3,856 ± 0,308) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları (4,469 ± 0,586), eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından (3,856 ± 0,308) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları (4,128 ± 0,171), eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından (3,856 ± 0,308) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güven boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=10,761; p=0,000<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların güven beklentisi puanları (4,466 ± 0,478), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından (4,032 ± 0,117) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların güven beklentisi puanları (4,307 ± 0,268), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından (4,032 ± 0,117) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların güven beklentisi puanları (4,363 ± 0,392), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından (4,032 ± 0,117) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların güven beklentisi puanları (4,283 ± 0,182), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından (4,032 ± 0,117) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların güven beklentisi puanları (4,466 ± 0,478), eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından (4,283 ± 0,182) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların empati boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=31,720; p=0,000<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc

analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,668 \pm 0,296$), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($4,248 \pm 0,290$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,668 \pm 0,296$), eğitim durumu lise olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($4,335 \pm 0,431$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,668 \pm 0,296$), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($3,939 \pm 0,190$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,248 \pm 0,290$), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($3,939 \pm 0,190$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,335 \pm 0,431$), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($3,939 \pm 0,190$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,236 \pm 0,257$), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($3,939 \pm 0,190$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,668 \pm 0,296$), eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($4,236 \pm 0,257$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ortalama değerlerinin eğitim durumu bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=23,564$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,467 \pm 0,277$), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,233 \pm 0,181$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,399 \pm 0,383$), eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,233 \pm 0,181$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,467 \pm 0,277$), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,026 \pm 0,113$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,233 \pm 0,181$), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,026 \pm 0,113$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,399 \pm 0,383$), eğitim durumu ön lisans olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,026 \pm$

0,113) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,467 \pm 0,277$), eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,129 \pm 0,224$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,399 \pm 0,383$), eğitim durumu lisans ve üstü olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,129 \pm 0,224$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre beklenen puan ortalama değerlerinin gelir düzeyleri bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 20 de belirtilmiştir.

Tablo 26. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Beklenen Hizmet Kalitesi Düzeylerinin Aylık Gelir Düzeyine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler Beklentisi	2000 TL ve altı	154	4,146	0,219	24,200	0,000	2 > 1 2 > 3
	2001-3000 TL	27	4,463	0,300			
	3001 TL ve üstü	62	4,214	0,174			
Güvenilirlik Beklentisi	2000 TL ve altı	154	4,127	0,300	34,165	0,000	2 > 1 3 > 1 2 > 3
	2001-3000 TL	27	4,682	0,300			
	3001 TL ve üstü	62	4,368	0,457			
Heveslilik Beklentisi	2000 TL ve altı	154	4,141	0,342	8,934	0,000	2 > 1
	2001-3000 TL	27	4,463	0,247			
	3001 TL ve üstü	62	4,274	0,527			
Güven Beklentisi	2000 TL ve altı	154	4,206	0,279	52,023	0,000	2 > 1 2 > 3
	2001-3000 TL	27	4,806	0,369			
	3001 TL ve üstü	62	4,298	0,243			
Empati Beklentisi	2000 TL ve altı	154	4,168	0,320	50,776	0,000	2 > 1 3 > 1 2 > 3
	2001-3000 TL	27	4,807	0,362			
	3001 TL ve üstü	62	4,355	0,260			
Beklenen Hizmet Kalitesi	2000 TL ve altı	154	4,157	0,201	51,592	0,000	2 > 1 3 > 1 2 > 3
	2001-3000 TL	27	4,653	0,290			
	3001 TL ve üstü	62	4,307	0,299			

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların fiziksel özellikler boyutunun beklenti puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığını tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=24,200$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların

fiziksel özellikler beklentisi puanları ($4,463 \pm 0,300$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından ($4,146 \pm 0,219$) yüksek bulunmuştur. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanları ($4,463 \pm 0,300$), aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından ($4,214 \pm 0,174$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güvenilirlik boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=34,165$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,682 \pm 0,300$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($4,127 \pm 0,300$) yüksek bulunmuştur. Aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,368 \pm 0,457$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($4,127 \pm 0,300$) yüksek bulunmuştur. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,682 \pm 0,300$), aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($4,368 \pm 0,457$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların heveslilik boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=8,934$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,463 \pm 0,247$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($4,141 \pm 0,342$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güven boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=52,023$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı

post-hoc analizi yapılmıştır. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların güven beklentisi puanları ($4,806 \pm 0,369$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından ($4,206 \pm 0,279$) yüksek bulunmuştur. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların güven beklentisi puanları ($4,806 \pm 0,369$), aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından ($4,298 \pm 0,243$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların empati boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=50,776$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,807 \pm 0,362$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($4,168 \pm 0,320$) yüksek bulunmuştur. Aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,355 \pm 0,260$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($4,168 \pm 0,320$) yüksek bulunmuştur. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,807 \pm 0,362$), aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($4,355 \pm 0,260$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalite puanları ortalama değerlerinin aylık gelir düzeyi bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=51,592$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,653 \pm 0,290$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,157 \pm 0,201$) yüksek bulunmuştur. Aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,307 \pm 0,299$), aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altı olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,157 \pm 0,201$) yüksek bulunmuştur. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,653 \pm 0,290$), aylık gelir düzeyi 3001 TL ve üstü olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,307 \pm 0,299$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların boyutlara göre beklenen puan ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Buna göre sonuçlar tablo 21 de belirtilmiştir.

Tablo 27. Araştırmaya Katılan İtfaiye Hizmeti Alan Vatandaşların Beklenen Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İtfaiyeden Daha Önceden Aldığı Hizmet sayısına Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Fiziksel Özellikler Beklentisi	İlk Defa	17	4,167	0,210	18,29 4	0,000	3 > 1
	2 Defa	15	4,233	0,395			3 > 2
	3 Defa	40	4,406	0,202			1 > 4
	3'den Fazla	17	4,000	0,000			2 > 4
Güvenilirlik Beklentisi	İlk Defa	17	4,116	0,292	89,28 9	0,000	3 > 1
	2 Defa	15	4,440	0,314			2 > 1
	3 Defa	40	4,860	0,204			3 > 2
	3'den Fazla	17	4,000	0,000			2 > 4
Heveslilik Beklentisi	İlk Defa	17	4,089	0,339	49,40 7	0,000	3 > 1
	2 Defa	15	4,450	0,316			3 > 2
	3 Defa	40	4,731	0,285			2 > 4
	3'den Fazla	17	4,000	0,000			3 > 4
Güven Beklentisi	İlk Defa	17	4,209	0,260	53,25 6	0,000	2 > 1
	2 Defa	15	4,450	0,356			3 > 1
	3 Defa	40	4,738	0,283			3 > 2
	3'den Fazla	17	4,000	0,000			1 > 4
Empati Beklentisi	İlk Defa	17	4,190	0,298	51,53 2	0,000	2 > 1
	2 Defa	15	4,400	0,421			3 > 1
	3 Defa	40	4,780	0,251			3 > 2
	3'den Fazla	17	4,000	0,000			2 > 4
Beklenen Hizmet Kalitesi	İlk Defa	17	4,154	0,190	112,8 29	0,000	3 > 1
	2 Defa	15	4,397	0,274			3 > 2
	3 Defa	40	4,714	0,160			1 > 4
	3'den Fazla	17	4,000	0,000			2 > 4

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların fiziksel özellikler boyutunun beklenti puanları ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel

olarak anlamlı çıkmıştır ($F=18,294$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanları ($4,406 \pm 0,202$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından ($4,167 \pm 0,210$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanları ($4,406 \pm 0,202$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından ($4,233 \pm 0,395$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanları ($4,167 \pm 0,210$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanları ($4,233 \pm 0,395$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanları ($4,406 \pm 0,202$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların fiziksel özellikler beklentisi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güvenilirlik boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=89,289$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,440 \pm 0,314$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($4,116 \pm 0,292$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,860 \pm 0,204$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($4,116 \pm 0,292$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,860 \pm 0,204$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($4,440 \pm 0,314$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,440 \pm 0,314$), itfaiyeden daha

önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanları ($4,860 \pm 0,204$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların güvenilirlik beklentisi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların heveslilik boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı çıkmıştır ($F=49,407$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,450 \pm 0,316$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($4,089 \pm 0,339$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,731 \pm 0,285$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($4,089 \pm 0,339$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,731 \pm 0,285$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($4,450 \pm 0,316$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,450 \pm 0,316$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanları ($4,731 \pm 0,285$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların heveslilik beklentisi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların güven boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=53,256$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların güven beklentisi puanları ($4,450 \pm 0,356$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların güven beklentisi

puanlarından (4,209 ± 0,260) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların güven beklentisi puanları (4,738 ± 0,283), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından (4,209 ± 0,260) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların güven beklentisi puanları (4,738 ± 0,283), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından (4,450 ± 0,356) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların güven beklentisi puanları (4,209 ± 0,260), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından (4,000 ± 0,000) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların güven beklentisi puanları (4,450 ± 0,356), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından (4,000 ± 0,000) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların güven beklentisi puanları (4,738 ± 0,283), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların güven beklentisi puanlarından (4,000 ± 0,000) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların empati boyutu beklenti puanları ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda grup ortalama değerleri arasındaki farkı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (F=51,532; p=0,000<0.05). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların empati beklentisi puanları (4,400 ± 0,421), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından (4,190 ± 0,298) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların empati beklentisi puanları (4,780 ± 0,251), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından (4,190 ± 0,298) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların empati beklentisi puanları (4,780 ± 0,251), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından (4,400 ± 0,421) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların empati beklentisi puanları (4,400 ± 0,421), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından (4,000 ± 0,000) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan

vatandaşların empati beklentisi puanları ($4,780 \pm 0,251$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların empati beklentisi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan itfaiye hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalite puanları ortalama değerlerinin itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı bazında anlamlı fark olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre grup ortalama değerleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($F=112,829$; $p=0,000<0.05$). Farklı sonuçların sebeplerini bulmak için tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,397 \pm 0,274$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,154 \pm 0,190$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,714 \pm 0,160$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,154 \pm 0,190$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,714 \pm 0,160$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,397 \pm 0,274$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı ilk defa olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,154 \pm 0,190$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 2 defa olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,397 \pm 0,274$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur. İtfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3 defa olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanları ($4,714 \pm 0,160$), itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısı 3'den fazla olan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi puanlarından ($4,000 \pm 0,000$) yüksek bulunmuştur.

3.3. HİPOTEZ TESTLERİNİN BULGULARI

Hipotezlere ilişkin sonuçlar aşağıda gösterilmiştir. 13 adet hipotezin 10 tanesi kabul edilmiş 3 tanesi reddedilmiştir.

Hizmet öncesi beklenen hizmet kalitesi ile hizmet sonrası algılanan hizmet kalitesini değerlendirmek için beş boyutun ortalamalarına bakıldığında, hizmet alan

kişilerin beklediği memnuniyet düzeyinden daha çok memnun olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla hizmet alanların genel değerlendirmede memnun oldukları anlaşılmaktadır. Beklenti ile algı arasındaki farka bakıldığında anlamlı bir farklılık olduğundan H1'in tüm boyutlar için belirlenmiş hipotezler kabul edilmiştir.

Ankete katılan kişilerin yaşadığı ilçeye göre, hizmet öncesi beklenen hizmet kalitesinin sonucuna bakıldığında en düşük beklentinin Bakırköy ilçesinde olduğu görülmektedir. Sonra sırası ile en düşük beklenti, Fatih, Beyoğlu, Gaziosmanpaşa ve Bahçelievler ilçeleri olarak gerçekleşmiştir. İlçelere göre çok büyük bir fark olmadığı ve farkların birbirine yakın olduğu görülmektedir. Hizmet öncesi beklenen hizmet kalitesinin en düşük olan ilçe olan Bakırköy ilçesi olmasının sebebi, o ilçede yaşayan kişilerin siyasi görüşleri, hizmet veren itfaiye teşkilatının bağlı olduğu belediyeyi siyasi açıdan değerlendirmiş olabileceği düşünülmektedir. Ankete katılan kişilerin yaşadıkları ilçelere göre, hizmet öncesi beklenen hizmet kalitesinde anlamlı fark olmadığından H2 reddedilmiştir. Yaşadığı ilçeye göre hizmet sonrası oluşan algı puanlarında ise en fazla algı puanı Gaziosmanpaşa ilçesinde olmuştur. Sonra sırasıyla, Bakırköy, Beyoğlu, Fatih ve en sonda da Bahçelievler ilçesinin olduğu görülmektedir. Bahçelievler ilçesine hizmet eden itfaiye grubunun diğer ilçelerdeki gibi ilçe adını taşıyor olması ve anketi değerlendiren kişiler de bunun etkisi altında kalmış olabileceği düşünülmektedir. Hizmet sonrası ankete katılan kişilerin demografik özelliklerden yaşadığı ilçeye göre anlamlı farklılık olduğundan H8 kabul edilmiştir.

Ankete katılan kişilerin yaş grubuna göre, hizmet öncesi beklenen hizmet kalitesinin sonucuna bakıldığında en düşük beklentinin 18-25 yaş grubunda gerçekleşmiştir. Ondan sonra sırası ile 45 yaşın üzeri, 26-35 yaş arası ve en son 36-45 yaş grubudur. Hizmet öncesi beklenen hizmet kalitesi sonuçlarına göre en düşük beklentiye sahip olan 18-25 yaş grubunun acil yardım teşkilatları hakkında çok fazla bilgiye sahip olmadığından beklentinin düşük olduğu düşünülmektedir. Çünkü itfaiye hizmetleri gibi sadece acil vakalarda ihtiyaç duyulan hizmetlerin, hiç hizmet almayan kişilerde çok anlam ifade etmeyebilmektedir. Dolayısıyla 18-25 yaş grubunun daha yaşlı kişilere göre daha az acil yardım hizmeti almış olabileceği yorumlanmaktadır. Ankete katılan kişilerin yaş gruplarına göre beklenen hizmet kalitesi arasındaki fark anlamlı derece farklılık olduğundan H3 kabul edilmiştir. Yaşa göre algı sonuçları Oğuz'un "Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama" çalışması sonuçları ile

örtüşmektedir.¹⁷⁸ Ankete katılan kişilerin yaş grubuna göre hizmet sonrası oluşan algı puanlarına bakıldığında ise en yüksek algının 26-35 yaş grubunda olduğu görülmektedir. En yüksek algı puanınının 26-35 yaş grubunda oluşmasının sebebi, genellikle bu yaş grubu, hayatını kendi başına kazanan, gelecek ile ilgili hedefleri olan, kariyeri açısından yatırımlar yapan bir yaş grubu olduğundan beklentileri, gözlemleri o ölçüde hassas olarak karşımıza çıkmaktadır. 26-35 yaş grubu toplumlarda en verimli, en dinamik, en üretken ve en fazla çalışan sayısının olduğu yaş grubudur. Fakat ankete katılan kişilerin demografik özelliklerden yaş grubuna göre hizmet sonrası oluşan algı puanlarına bakıldığında anlamlı farklılık olmadığından **H9** reddedilmiştir.

Ankete katılan kişilerin cinsiyetine göre, hizmet öncesi beklenen hizmet kalitesinin sonucuna bakıldığında kadınların erkeklerden daha az beklentiye sahip oldukları görülmektedir. Kadınların erkeklerden daha az beklentiye sahip olmasının sebebi kadınların daha duygusal bir yapıya sahip olduklarından düşünülmektedir. Çünkü Dünya'nın en tehlikeli sivil iş sınıfına giren itfaiyecilik mesleğinin yapılmasındaki riskleri göz önünde bulundurdıkları düşünülmektedir. Ankete katılan kişilerin cinsiyetine göre hizmet öncesi hizmet kalitesi beklentisi arasındaki anlamlı farklılık bulunduğundan **H4** kabul edilmiştir. Cinsiyete göre algı sonuçları Korkmaz'ın "Sağlık Sektöründe Hizmet Alanlarla Hizmet Sunanlar Arasında Yaşanan Sorunların Analizi Üzerine Bir Araştırma" isimli çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.¹⁷⁹ Ankete katılan kişilerin cinsiyetine göre hizmet sonrası oluşan algı puanlarında ise en yüksek algının az farkla kadınlarda olduğu görülmektedir. Kadınların beklentide daha düşük, ancak algıda daha yüksek olmasının sebebinin duygusal olmalarından kaynaklanacağı düşünülmektedir. Ankete katılan kişilerin demografik özelliklerden cinsiyetine göre hizmet sonrası oluşan algı puanlarında anlamlı farklılık olmadığından **H10** reddedilmiştir.

Ankete katılan kişilerin eğitim durumuna göre, hizmet öncesi beklenen hizmet kalitesinin sonucuna bakıldığında en düşük beklentinin ön lisans ve lisansüstü mezunlarında olduğu görülmektedir. Ondan sonra sırasıyla, ortaokul, lise ve en sonda da ilkokul mezunları gelmektedir. Hizmet öncesi hizmet kalite beklentisinin en düşük seviyenin en fazla eğitim almış kişilerde olduğu

¹⁷⁸ Deniz Oğuz, *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2010, s. 109. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

¹⁷⁹ Fatma Korkmaz, *Sağlık Sektöründe Hizmet Alanlarla Hizmet Sunanlar Arasında Yaşanan Sorunların Analizi Üzerine Bir Araştırma*, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul, 2010 s. 30. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

görülmektedir. Eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin beklentilerinin daha düşük olmasının sebebi, yaşam tarzları ve her zaman olaylara daha akıllıca yaklaşarak daha az itfaiye hizmetine ihtiyaç duymalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

İtfaiyeden kaç kez hizmet aldığına baktığımızda, itfaiye hizmeti çok alan kişilerin daha memnun oldukları görülmektedir. Ankete katılan kişilerin içinde de en az sayıdaki katılımcı grup lisans ve lisansüstü mezunları ile ön lisans mezunlarının olduğu görülmektedir. Yazgan'ın "Hizmet Sağlık İşletmelinde, Hizmet Kalitesinin Sağlık Hizmeti Sunan ve Sağlık Hizmeti Alan Taraflarca Değerlendirilmesi" isimli çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.¹⁸⁰ Ankete katılan kişilerin eğitim durumuna göre hizmet öncesi hizmet kalitesi beklentisi arasında anlamlı farklılık bulunduğundan **H5** kabul edilmiştir. Ankete katılan kişilerin eğitim durumuna göre hizmet sonrasında oluşan algı puanlarında en yüksek puan ilkökul mezunlarının olduğu görülmektedir. Bunun sebebi itfaiyeden çok hizmet alan kişilerin daha çok memnun olduğunu tespit edilmiştir. Toplam ankete katılan 44 ilkökul mezunundan 18 tanesi en az 3 kez yangın söndürme hizmeti almışlardır. Demografik özelliklerden eğitim durumu ile algı arasında anlamlı farklılıklar bulunduğundan **H11** kabul edilmiştir.

Ankete katılan kişilerin gelir durumuna göre, hizmet öncesi beklenen hizmet kalitesinin sonucuna bakıldığında en düşük beklentinin 2001 TL ile 3000 TL aralığında geliri olan kişiler olduğu görülmektedir. Ondan sonra sırasıyla 3001 TL ve üzeri geliri olanlar, en sonda da 2000 TL'nin altında geliri olan kişiler olduğu görülmektedir. Gelir durumuna göre beklenti sonuçlarına bakıldığında orta gelir grubundaki kişilerin beklentisinin en düşük olduğu görülmektedir. Bunun sebebi orta gelir durumunda olan kişilerin hayata bakış açılarının bir sonucu olarak yorumlanmaktadır. Çünkü bu gelir grubundaki kişiler genel olarak az bir farkla kendilerinin daha lüks bir hayat veya daha rahat bir yaşama sahip olabilecek izlenimleri olduğu varsayılmaktadır. Oğuz'un "Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama" çalışmasındaki orta gelir grubu kişilerin orta gelir grubu kişilerin sonuçları ile benzerlik göstermektedir.¹⁸¹ Ankete katılan kişilerin gelir durumuna göre hizmet öncesi hizmet kalitesi beklentisi arasında anlamlı farklılık bulunduğundan **H6** kabul edilmiştir. Ankete katılan kişilerden demografik özelliklerinden gelir durumuna göre en yüksek alginın en fazla gelir grubunda olduğu ve gelir durumuna göre de aynı

¹⁸⁰ Murat Yazgan, *Sağlık İşletmelinde, Hizmet Kalitesinin Sağlık Hizmeti: Sunan ve Sağlık Hizmeti Alan Taraflarca Değerlendirilmesi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 2009, s 87. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

¹⁸¹ Oğuz, a.g.e., s 113.

şekilde sıralandığı görülmektedir. Gelir durumuna göre, maddi durumu belirli bir seviyenin üzerinde olanların daha olumlu yaklaştığı gözlenmektedir. Maddi durumu iyi olan kişiler daha fazla mal varlığına sahip oldukları için, kaybetme korkusu daha fazla olması etkili olmaktadır. Ayrıca gelir durumu ağırlıkta eğitim ile doğru orantılı olduğu için konuya gösterdikleri hassasiyet daha fazla olduğu sonucunu çıkartılmıştır. Demografik özelliklerden gelir durumu ile algı arasında anlamlı farklılık bulunduğundan **H12** kabul edilmiştir.

Ankete katılan kişilerin itfaiyeden kaç kez hizmet aldığına göre, hizmet öncesi beklenen hizmet kalitesinin sonucuna bakıldığında en düşük beklentinin en çok hizmet alanlarda olduğu görülmektedir. Bunun sebebi itfaiyeden aldığı memnuniyetin bir sonucu olarak yorumlanmaktadır. Çünkü üç defadan fazla itfaiyeden hizmet alan kişiler hizmet sonrasında algılanan hizmet kalitesinde beş tam puan vermişlerdir. Bu kişiler beklediğinden daha çok bir hizmet aldıklarını vurgulamak için beklenti puanlarını düşük tutmuş olabilecekleri düşünülmektedir. Ankete katılan kişilerin itfaiyeden kaç kez hizmet aldığına göre hizmet öncesi hizmet kalitesi beklentileri arasındaki fark anlamlı bulunduğundan **H7** kabul edilmiştir. Ankete katılan kişilerin hizmet sonrası oluşan algı puanları arasında anlamlı farklılık bulunduğundan **H13** kabul edilmiştir. Hemedoğlu'nun "Toplu taşımacılık sektöründe hizmet kalitesini ölçme ve algılanan hizmet kalitesi ve müşterinin arzuladığı hizmet kalitesi üzerindeki etkileri" isimli çalışması sonuçlarındaki, daha çok hizmet alan daha çok memnun olduğu sonucu ile benzerlik göstermektedir.¹⁸²

Hipotez1: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı farklılık gösterir.

H1a: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında fiziksel özellikler boyutunda anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

H1b: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında güvenilirlik boyutunda anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

¹⁸² Enis Hemedoğlu, *Toplu Taşımacılık Sektöründe Hizmet Kalitesini Ölçme ve Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşterinin Arzuladığı Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkileri*, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2010, s 123. **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

H1c: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında heveslilik boyutunda anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

H1d: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında güven boyutunda anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

H1e: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında empati boyutunda anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

Hipotez2: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, yaşadığı ilçeye göre anlamlı farklılık gösterir. **(RED)**

Hipotez3: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, yaş grubuna göre anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

Hipotez4: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, cinsiyetine göre anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

Hipotez5: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

Hipotez6: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, aylık gelir düzeyine göre anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

Hipotez7: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların beklenen hizmet kalitesi, daha önceden aldığı hizmet sayısına göre anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

Hipotez8: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, yaşadığı ilçeye göre anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

Hipotez9: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, yaşa göre anlamlı farklılık gösterir. **(RED)**

Hipotez10: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterir. **(RED)**

Hipotez11: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

Hipotez12: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, aylık gelir düzeyine göre anlamlı farklılık gösterir. **(KABUL)**

Hipotez13: Yangın söndürme hizmeti alan vatandaşların algılanan hizmet kalitesi, itfaiyeden daha önceden aldığı hizmet sayısına göre anlamlı farklılık gösterir.
(KABUL)

SONUÇ

Yapılan çalışma neticesinde, Servqual yöntemi başarıyla uygulanmış, araştırmada 5 boyut ve toplam hizmet kalitesi için Servqual skorları hesaplanarak test edilmiş ve yorumlanmıştır. Bu sonuçlar ile, İstanbul İtfaiyesinin 01 Temmuz 2014 ile 31 Ağustos 2014 tarihleri arasında yapmış olduğu yangın söndürme hizmetlerinin kalitesi ölçümlenmiştir.

Anket sonuçlarından, hizmet kalitesi ölçeği faktör yapısına baktığımızda heveslilik ve empati özellikleri güvenilir olarak sonuçlanmıştır. Diğer fiziksel özellikler boyutu, güvenilirlik ve güven boyutları yüksek derecede güvenilir kabul edilmiştir.

Fiziki özelliklerle ilgili yapılan genel değerlendirmede, beklentinin algılanandan düşük olması, hizmet alan kişilerin memnun olduklarını, yani beklediğinden daha çok memnun kaldıklarını ortaya çıkarmıştır. Bunun sebebi ilk bakışta araçlar ve binalar genel olarak yeni ve teknolojik bir görünüme sahiptir. Ayrıca istasyonların mevkileri, göz önünde veya daha uzak bir noktada olması belirleyici etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Güvenilirlik algısı ile güvenilirlik beklentisi ortalamalarına bakıldığında güvenilirlik algısı güvenilirlik beklentisinden yüksek çıkmıştır. İlçelere göre güvenilirlik algısındaki belirleyici etkenler, bölgede meydana gelmiş yangın olaylarına bölge istasyonunun müdahalesi sonucu daha az mal veya can kaybı, itfaiye müdahale zamanı gibi etkenler, bölgede yaşayan vatandaşların itfaiyeye olan güvenini göstermekte ve ona göre sıralanmasına neden olmaktadır. Burada da yine fiziksel özellikler boyutundaki sonuçlara yakın bir sonuç bulunmaktadır. Güvenilirlikle ilgili yapılan genel değerlendirmede beklenen hizmet kalitesi ortalaması, algılanan hizmet kalitesi ortalamasından düşük çıkmıştır. Bu durumda da itfaiyeden yangın söndürme hizmeti alan kişilerin beklediği hizmet kalitesinden daha çok memnun kaldıkları yorumu yapılabilmektedir. Heveslilik boyutuyla ilgili yapılan genel değerlendirmede de, beklenen hizmet kalitesinden daha çok algılanan hizmet kalitesinin var olduğu görülmektedir. İlçelere göre heveslilik algısı, o bölgede yaşayan vatandaşların, itfaiye ile ilgili görüş, istek ve önerilerine personel tarafından verilen cevap ve personel tutumunun önemli belirleyici etken olduğunu göstermektedir. Hizmet alan kişiler hizmet beklentisinden daha çok algı oluştuğundan burada da memnun oldukları yorumu yapılabilmektedir.

Güven boyutunda da diğer boyutlara benzer sonuçlar görülmektedir. İlçelere göre güven algısı, yangın anında ve yangın sonrasında bölge istasyonunda çalışan personelin davranış şekillerine göre vatandaş üzerindeki algıyı değiştirdiğini göstermektedir. Güven beklentisi ile ilgili yapılan genel değerlendirmede, algılanan

hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesinden daha yüksek çıkmıştır. Empati boyutundan da genel anlamda algılanan hizmet kalitesi beklenen hizmet kalitesinden yüksek çıktığından, hizmet alan kişilerin memnun olukları yorumu yapılabilmektedir. İlçelere göre empati algısı yine bölge istasyonunda çalışan personelin, kendisine gelen talep, teklif ve önerilere karşı göstermiş olduğu tutumun vatandaş üzerindeki etkisi olarak ortaya çıkmaktadır.

Analizden çıkan sonuca göre, İstanbul İtfaiyesinin verdiği hizmetlerden faydalanan kişilerin hizmeti almadan önce bekledikleri hizmet kalitesi, hizmeti aldıktan sonraki algısından düşük görünmektedir. Beş boyutun genel değerlendirilmesinde, beklenenden çok algı olduğu, dolayısıyla hizmet alanların genel değerlendirmede de memnun oldukları anlaşılmaktadır. Sonuç olarak, İstanbul İtfaiyesinden hizmet alan kişiler, hizmet öncesinde düşük beklentiye sahip iken, hizmet sonrasında aldıkları hizmetten çok memnun kaldıkları ve İtfaiyenin sunduğu hizmet kalitesinin beklentilerden daha kaliteli olduğu ortaya çıkmıştır.

İstanbul İtfaiyesinin hizmet verdiği kişilere uyguladığı hizmet kalitesi ölçümleri ile bu çalışmadaki sonuçlar örtüşmektedir. İtfaiyenin yapmış olduğu çalışmalarda da hizmet alan kişilerin memnuniyeti oldukça yüksek çıkmaktadır. Ancak hizmet verilme esnasında hizmet alan kişilerin İtfaiyeye bakış açılarının olumsuz olduğu İtfaiye tarafından bilinmektedir.

Günümüzde hızla gelişen teknoloji ile birlikte insanların refah ve kültür seviyeleri de artmaktadır. Ekonomide ve sosyal yaşantıdaki gelişmeler sürekli insanların hep daha fazlasını beklemesine neden olmaktadır. Özel firmalardan beklentiler her zaman daha teknolojik ürünlerin sunulması, daha fazla müşteri odaklılık beklenmektedir. Bu beklenti doğal olarak kamu kurum ve kuruluşlarının verdiği hizmetlerde de farksızdır. Bir kamu hizmeti olan İtfaiye hizmetlerinden bu bağlamda hizmet standartlarının artması beklenmektedir. İtfaiye hizmetlerindeki beklentinin sadece bu bağlamda kalmadığı da doğal bir gerçektir. Çünkü her geçen gün teknolojisinin etkisi ile hızla çeşitli ürünler üretilmekte ve çok katlı binalar inşa edilmektedir. Örnek vermek gerekirse; bundan yüz yıl kadar önce yüksek katlarda mahsur kalanları kurtarma hizmeti çok düşünülmemekteydi. Ancak yakın tarihte İtfaiye teşkilatlarının en önemli aracı, yüksek katlardan kurtarma hizmeti yapacak ve yine yüksek katlardaki yangınlara en hızlı şekilde müdahale etmek için kullanılan merdiven araçlarıdır. Her geçen gün üretilen yeni ürünlerle insanların kazalarla, yangınlarla, suni veya doğal afetlerle karşı karşıya kalması kaçınılmazdır. Dolayısıyla günümüz teknolojisine uygun İtfaiye teşkilatlarının da ona göre hizmet

sunma zorunluluğu vardır. Yıllık 45 – 50 bin itfaiyelik olaya müdahale ederek oldukça yoğun bir hizmet yükü olan İstanbul İtfaiyesinin bu dönemlerde yaptığı araç ve istasyon yatırımını teknoloji ve nüfus ile birlikte aynı hızda devam ettirmelidir. İtfaiyenin halkla ilişkiler görevini yerine getiren Kurumsal İletişim Amirliğinin, İstanbul İtfaiyesinin hizmet potansiyelindeki vatandaşlara itfaiyeyi tanıtmayı, hizmet sonrasında oluşan algının hizmet öncesinde de kazandırılmasını sağlamalıdır. Hizmet sonrasında oluşan algı, hizmet öncesindeki beklentide oluşturulmaya çalışılarak, teşkilat hakkındaki ön yargılar engellenmeye çalışılmıştır.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

AKAT İter vd, İşletme Yönetimi, 4. Baskı, Barış Yayınları, İzmir, 2002.

BAKAN İsmail vd, Çağdaş Yönetim Yaklaşımları, İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar, Beta Yayınları, 2. Baskı, İstanbul, 2015.

BOLAT Tamer, Toplam Kalite Yönetimi (Konaklama İşletmelerinde Uygulanması), Beta Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 2000.

BOZKURT Rıdvan ve Ceylan Eşit, Kalite Çemberi, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No 662, Ankara, 2002.

Cowell, Donald, The Marketing of Services, Oxford, 1998,14; Aktaran: Seyran, Deniz; Hizmet Kalitesi, İstanbul, Kalder Yayınları, 2004.

DEĞERMEN Anıl, Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati (Hizmet Kalitesi ile Müşteri Sadakatının Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama), Türkmen Kitapevi. İstanbul, 2006.

DİKEN Ahmet, Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi, Konya Ticaret Odası, Eğitim ve Kültür Yayınları, S. 8, Konya, 1998.

EFİL İsmail, Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi, Bursa, Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayını No:110, Bursa, 1996.

EREN Erol, Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Kültürel Yaklaşımlar), Beta Yayınları, 6. Baskı, Kırklareli, 2003.

ESER, Zeliha; Hizmetlerde Pazarlama iletişimi, Siyasal Basın Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Ankara, 2007.

HALİS Muhsin, Meslek Yüksekokulları İçin Toplam Kalite Yönetimi & ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2010.

HALİS Muhsin, Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO-9000 Kalite Güvence Sistemleri ve ISO-9002 Kalite Belgesi Çalışmaları, 1. Basım, Beta Basım Yayın, İstanbul, 2000.

İSLAMOĞLU A. Hamdi ve ALNIAÇIK Ümit, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş. İstanbul, 2013.

KADIOĞLU Mikdat "Afet Yönetimi Beklenilmeyeni Beklemek En Kötüsünü Yönetmek" T.C. Marmara Belediyeler Birliği Yayını İstanbul, 2011,

KALAYCI Şeref, Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, Ankara, 2006.

KARAHAN Kasım, Hizmet Pazarlaması, Beta Basım Yayın. İstanbul, 2006

KOÇEL Tamer, İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, İstanbul, 2014.

KÜÇÜK, Orhan, Toplam Kalite Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2012.

MUCUK İsmet, Pazarlama İlkeleri, DER Yayınları, 6. Baskı, İstanbul, 1994.

ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, 4. Baskı, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2004.

ÖZCAN Selami ve Hüdaverdi Bircan; (2003), Excel Uygulamalı Kalite Kontrol, Yargı Sivas 2003.

ÖZDAMAR Kazım, Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Kaan Kitabevi, Eskişehir, 2003.

ÖZDAMAR Kazım, Paket Programları ile İstatistiksel Veri Analizi. Kaan Kitabevi, Eskişehir, 2004.

ÖZTÜRK Ahmet, Kalite Yönetimi ve Planlaması, Ekin Yayınları, Bursa, 2009,

ÖZTÜRK, A. Sevgi; Hizmet Pazarlaması, Ekin Kitabevi, Yedinci Baskı, Bursa, 2013.

PEKER Ömer, Müşteri Hizmet Kalitesinin Artırılmasında Yeni Bir Anlayış: Toplam Kalite Yönetimi. T.C. Ziraat Bankası Eğitim Yayınları, No:4 Ankara, 2000.

Söndürme Ekipmanları, İstanbul İtfaiyesi Eğitim Yayınları Serisi – 5 İstanbul, 2009.

ŞEKERKAYA Ahmet, Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü, Sermaye Piyasası Kurulu, No:87, 1. Baskı, Ankara, 1997.

ŞİMŞEK Hasan, Toplam Kalite Yönetimi: Kuram, İlkeler, Uygulamalar, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2009.

ŞİMŞEK Şerif, Yönetim ve Organizasyon, Konya, Damla Ofset, Konya, 1996.

TEKİN, Mahmut; Toplam Kalite Yönetimi, Ankara, 2004.

UYGUÇ Nermin, Bankalarda Otomatik Vezne Makinaları (ATM), ile Sunulan Hizmetlerin Kalitesini Etkileyen Faktörler, İzmir, 1993.

YENERSOY Gönül, Toplam Kalite Yönetimi "Mükemmeli Arayış Yolculuğunda İlk Adım", Rota Yayınları, İstanbul, s 35-36, 1997.

MAKALELER

AÇAN Bora, SAYDAN Reha, Öğretim Elemanlarının Akademik Kalite Özelliklerinin Değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sivas, 2009.

AK Bilal, Hastane Üretim Yönetimi, Ankara, H.Ü. Sağlık İdaresi Yüksek Okulu Ders Notları, Ankara, 1997.

AKSOY Ramazan, "Zonguldak'ta Ayakta Tedavi Tüketicilerinin Sağlık Hizmetleri Kalite Değerlemesi", ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi Cilt 1, Sayı 1, 2005.

ALNIAÇIK Ümit, ÖZBEK Volkan, Otobüs İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü, Kandıra Gürkan Turizm Örneği, Uluslar Arası İktisadi ve İlimler İncelemeler Dergisi, Kocaeli, 2008.

ARDIÇ Kadir ve BAŞ Türker, "Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin (Müşteri Tatmininin) Ölçülmesi (Sakarya Doğum ve Bakım Hastanesinde Bir Uygulama)", Sosyal bilimler dergisi, No:4, Sakarya, 2001.

ARIKBOĞA Şebnem, Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi ve Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, Cilt: 53, Sayı: 2, İstanbul, 2003.

ARLI Erdal, Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Tekrar Tercih Etme Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti ve Genel Memnuniyet Düzeyi, Üzerindeki Etkisi. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 23(1), Ankara, 2012.

ASLAN Diler, Klinik laboratuarda Teknik şartname Süreci ilkeler ve Uygulamalar, İzmir, Türk Biyokimya Derneği, 2000.

AYSAL Emin vd., Bir Tıp Fakültesi Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Servqual Metodu Yardımıyla Sağlık Hizmeti Alan Müşterilerin Beklentilerinin Analizi, Selçuk Üniversitesi Mühendislik, Mimarlık Fakültesi Dergisi, Konya, 2012.

BANAR Kerim, EKERGİL Vedat, Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Eskişehir, 2010.

BİROL Bumin ve Erkutlu Hakan, Toplam Kalite Yönetimi ve Kıyaslama (Benchmarking) İlişkileri, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Ankara, 2002.

BÜLBÜL Hasan, DEMİRER Ömür, Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri SERVQUAL Ve SERVPERF'in Karşılaştırmalı Analizi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:20, Konya, 2008.

CENGİZ Ekrem, Üniversite Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesine Göre Pazar Bölümlerinde Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Örneği, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (16), Kocaeli, 2008.

ÇATI Kahraman, ve Ağraş Süleyman, Hizmet Kalitesi Ölçüm Teknikleri, Toplam Kalite ve Stratejik Yönetimde Yeni Eğilimler, editör: Said Kingır, Gazi Kitapevi, Ankara, 2007.

ÇİFTÇİ Cafer, Müşteri Memnuniyeti, Kalite ve Osmanlı Esnafı. Uludağ Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5 (7), Bursa, 2004.

ÇELİK Hakan, BAŞARAN, Bülent, Bireysel Müşteriler Tarafından Algılanan Elektronik Hizmet Kalitesi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Eskişehir, 2008.

DEMİRUTKU Kürşat, vd., İstatistiksel Formüller ve Tablolar, Başkent Üniversitesi İktisadi İlimler ve İdari İlimler Fakültesi, Ankara, 2005.

DEVEBAKAN Nevzat ve AKSARAYLI Mehmet, Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 5: Sayı:1, 2003.

ELEREN Ali vd., Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama, Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Muğla, 2007.

ERBAŞI Ali ve ERSÖZ Süleyman Toplam Kalite Yönetimi – Ahilik İlişkisi, Standard Dergisi, C. 43 S. 515, Kayseri, 2004.

FERMAN, Murat; "Hizmet Pazarlaması Üzerine Genel Değerlendirmeler", Pazarlama Dünyası, yıl: 2, sayı: 7, Ocak-Şubat, 1998.

FİLİZ Zeynep vd., Belediyelere Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü, Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Eskişehir, 2010.

HACIEFENDİOĞLU Şenol, KOÇ Ümit, Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Bağlılığına Etkisi ve Fast-Food Sektöründe Bir Araştırma, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Kocaeli, 2009.

HEMEDOĞLU E., Measuring Passenger Satisfaction and Service Quality: Implementation of EN 13816 Service Quality Standard in İstanbul Metro, National Workshop on Fare Collection, IT and Service Quality Management, İzmir, 2007,

İÇÖZ Orhan, Hizmet Pazarlamasında İnternet Kullanımı", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:1, Sayı: 3, İzmir, 1999.

OKUMUŞ Abdullah, DUYGUN Adnan, Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Eskişehir, 2008.

OYSAL Emel, Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.

ÖZER M. Akif, Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi, Sayıştay Dergisi, Sayı 59, 2005, s.4. ; Halil Karataş, "Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim", Bütçe Dünyası, Sayı 24, 2007.

ÖZDEMİR, Servet; Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Verimlilik Dergisi Toplam Kalite Özel Sayısı, MPM Yayını, 2. Basım, Ankara, 1996.

ÖZGÜL Engin ve DEVEBAKAN Nevzat, Üniversitelerde Servqual Tekniği ile Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi, Yönetim Bilimleri Dergisi, (3:2), İzmir, 2005.

ÖĞÜR Hüseyin ve AZAKLI Sedat, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari İlimler Dergisi Sayı 1, Sivas, 2001.

ÖZGÜVEN Nihan, Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Ege Akademik Bakış, 8 (2), İzmir, 2008.

SAAT Mesiha, Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi, Ankara, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, sayı 3, Ankara, 1999.

TOKAY ARGAN Mehpere, Sanat Galerilerinin Sergi Salonunda Algılanan Hizmet Kaliteleri Boyutları, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Eskişehir, 2009.

TÜRK Zeynep, Denetim Firmalarının Sunduğu Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini ve Sadakati: Servperf Ölçeği. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(1), Adana, 2009.

USTA Resul ve MEMİŞ Levent Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C 15, S 2, Isparta, 2010.

UYAR E. Yasemin, Türkiye’de Hizmetler Sektörünün Input-Output Yaklaşımıyla (1996 Yılı Üretici Fiyatlarıyla) Değerlendirilmesi. Akademik Bakış Dergisi, Aydın, 2006.

YENTÜRK Nurhan vd. Türk İtfaiye Teşkilatının Yeniden Yapılandırılması İçin Bir Model Önerisi, İstanbul Üniversitesi, Afet Yönetim Merkezi, İstanbul, 2002.

YILMAZ Veysel, vd., Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 7, sayı 1, 2007.

YILDIZ Oğuz ve ERDİL T. Sabri, Türkiye Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Hizmet Kalitesinin Karşılaştırmalı Ölçümlenmesi, Marmara Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, Öneri c.10, s 39, İstanbul, 2013.

YÜKSEL Fatih, vd., Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 13, Sayı 3, Tokat, 2004.

ZENGİN Eyüp ve ERDAL Ayhan, Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi, Oafqaz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bakü, Azerbaycan, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adapazarı, 2000.

İNTERNET KAYNAKLARI

<http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/tulumbacilar.aspx>. Erişim Tarihi, (11.12.2014).

http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/organizasyon_semasi.aspx. Erişim Tarihi (10.12.2014).

<http://www.tdk.gov.tr>, Erişim Tarihi (10.11. 2014).

<http://tr.wikipedia.org/wiki/Hammurabi> Erişim tarihi: (05.02.2015).

<http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/tarihce.aspx> Erişim Tarihi (11.12.2014).

<http://www.ibb.gov.tr/sites/akom/Documents/kurulus.html>, Erişim Tarihi (13.12.2014).

http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/calisan_profili.aspx Erişim Tarihi (13.12.2014).

<http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/istatistikler/Documents/2014/A%C4%9EUSTOS%20%C4%B0BB%20%C4%B0STAT%C4%B0ST%C4%B0KLER-2014.pdf>. Erişim Tarihi (12.12.2014).

<http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/misyonumuz.aspx>, Erişim Tarihi (12.12.2014).

<http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/workarea/Pages/vizyonumuz.aspx>, Erişim Tarihi (12.12.2014).

<http://itfaiye.ankara.bel.tr/yayinlar/itfaiye-kutuphane/itfaiye-org-ve-mevz-bilgisi.pdf>, Erişim Tarihi (12.12.2014).

http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/Documents/ilceyatirimlari/ilceyat_2013/9.YIL-GENEL-BROSUR.pdf, Erişim Tarihi (14.12.2014).

http://www.ibb.gov.tr/sites/akom/Documents/arac_gerec.html, Erişim Tarihi (13.12.2014).

TEZLER

ALBAYRAK Hasan Murat, Toplam Kalite Yönetimi ve Kıyaslamalı Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2011.

ALTINEL Gülten, Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze, 2009.

ARSLANOĞLU Birgül, İtfaiyecilerin Fiziksel Uygunluk parametrelerinin Belirlenmesi, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2010.

BERKDEMİR Canalp, İtfaiye Teşkilatlarının Yangınla Mücadelesinde Stratejik Yönetim, Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2012.

BOSTANOĞLU Emre, Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçülmesi ve Samsun İl Özel İdaresi'ndeki Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü Samsun, 2012.

BOZKURT Bilal, Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Kütüphane Hizmetlerinde Bir Uygulama: Muğla Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği, Yüksek Lisan Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2008.

CİĞERİM Erşan, Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü, Sosyal bilimler Enstitüsü, Gebze, 2005.

DAĞLIOĞLU Gülçin, Klinik Laboratuvarlarda Kalite Yönetimi: Altı Sigma Protokolünün Uygulanması. Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Biyokimya ABD Uzmanlık Tezi. Adana, 2009.

GÜZEL Neriman Gonca, Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet kalitesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2006.

HEMEDOĞLU Enis, Toplu Taşımacılık Sektöründe Hizmet Kalitesini Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşterinin Arzuladığı Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2010.

İRİÇ Adem, Hizmet Kalitesi Bağlamında Ortaöğretim Kurumlarında Eğitim Dışında Verilen Hizmetlerin Müşteri Memnuniyetine Etkisi Üzerine Birim Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014.

KAYRAL İbrahim, Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ankara'da Hastane Türlerine Göre Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2012.

KORKMAZ Fatma, Sağlık Sektöründe Hizmet Alanlarla Hizmet Sunanlar Arasında Yaşanan Sorunların Analizi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 2010.

OĞUZ Deniz, Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2010.

ORUÇ Sevgi, Dünya'daki Müşteri Memnuniyet Endeksleri Bağlamında Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksinin Yeniden İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze, 2008.

OYSAL, Emel, Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2008.

ÖZVEREN Sertaç, Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi İlişkileri: Mersin İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin, 2010.

TAŞAN Erkan, Kamu Kurumlarında Hizmet İçi Eğitimlerin Yeterlilik düzeyi ile Hizmet Kalitesine Etkisi Üzerine Araştırma Bedaş Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul, 2013.

TAŞKIN Halil, Afet ve Acil Durumu Yönetiminde İtfaiyenin Rolü ve Yeri, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2012.

YALKIN Serkan, Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi ve Kalitenin Servqual Yöntemi ile ölçülmesi Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2010.

YAZGAN Murat, Sağlık İşletmelerinde, Hizmet Kalitesinin Sağlık Hizmeti Sunan ve Sağlık Hizmeti Alan Taraflarca değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 2009.

YILDIRIM Ayşegül, Bankacılıkta Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti, Sadakati ve Satın Alma Eğilimine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 2010.

YÜZGENÇ Ayşe Aslı, Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ankara İli Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2010.

BASIN KAYNAKLARI

ALTINÖZ, İsmail, Geçmişten Günümüze kalite: Osmanlı Örneği, TMMOB Makine Müh. Odası, II. Kalite Sempozyumu, 15-16 Haziran, Bursa, 2001.

ASLAN Diler, Klinik laboratuarda Teknik şartname Süreci ilkeler ve Uygulamalar, İzmir, Türk Biyokimya Derneği, 2004.

Eleren Ali, vd., Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama. Finans, Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi, 44(514), 2007, İstanbul.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi 2014 yılı İlçe Yatırımları Genel Broşürü. İstanbul, 2014

İstanbul İtfaiyesi, İtfaiye 110 dergisi 300. Yıl özel sayısı. İstanbul İtfaiyesi Yayınları, İstanbul, 2014.

RAPORLAR

1580 Sayılı Belediye İtfaiye Yönetmeliği, Resmi Gazete Sayı 1471, Tarih 14.04.1930

6360 Sayılı 13 İlde Büyükşehir Belediyesi ve 26 İlçe Kurulması ile İlgili Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, Resmi Gazete, Sayı 28489, Tarih 06.12.2012

Belediye İtfaiye Yönetmeliği Resmi Gazete Resmi Gazete Sayısı: 26326 s.4. 2006.

Belediye İtfaiye Yönetmeliği, Resmi Gazete, Sayı 26326, Tarih 21.10.2006

İş Kanunu, Resmi Gazete, Sayı 25134, Tarih 10.06.2003.

EKLER

EK- A

MEMNUNİYETİ ANKET FORMU DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER SAYFASI

Bu anket formu hizmet alanların sorunlarını incelemek amacıyla İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde Yüksek Lisans yapan bir öğrencinin akademik çalışma dışında hiç bir yerde kullanılmayacak ve hiç bir kimseye de paylaşılmayacaktır. Sorulara içtenlikle cevap vererek hiçbir soruyu boş bırakmamanızı ve size en uygun ifadeyi işaretlemenizi rica eder, değerli vaktinizi ayırarak tez çalışmama katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederim.

Adem KARAMAN

YAŞINIZ	18 – 25 <input type="checkbox"/>	26 – 35 <input type="checkbox"/>	36 – 45 <input type="checkbox"/>	45 VE ÜZERİ <input type="checkbox"/>	
CİNSİYETİNİZ	ERKEK <input type="checkbox"/>		KADIN <input type="checkbox"/>		
HİZMET ALDIĞINIZ İLÇE	BAHÇELİ EVLER <input type="checkbox"/>	FATİH <input type="checkbox"/>	BEYOĞLU <input type="checkbox"/>	GAZİOSMAN PAŞA <input type="checkbox"/>	BAKIRKÖY <input type="checkbox"/>
EĞİTİM DURUMUNUZ	İLKOKUL <input type="checkbox"/>	ORTAOKUL <input type="checkbox"/>	LİSE <input type="checkbox"/>	ÖN LİSANS <input type="checkbox"/>	LİSANS VE ÜSTÜ <input type="checkbox"/>
AYLIK GELİR DURUMUNUZ	2000 TL VE ALTI <input type="checkbox"/>	2001 -3000TL ARASI <input type="checkbox"/>		3001TL VE ÜSTÜ <input type="checkbox"/>	
İTFAİYEDEN DAHA ÖNCE KAÇ KEZ HİZMET ALDINIZ	İLK DEFA <input type="checkbox"/>	İKİ DEFA <input type="checkbox"/>	ÜÇ DEFA <input type="checkbox"/>	DÖRT VE ÜZERİ <input type="checkbox"/>	

HİZMET ÖNCESİ MEMNUNİYET ANKETİ

	1 Kesinlikle Katılmıyorum 3 Kararsızım	2 Katılmıyorum 4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum	Hizmet Öncesi Düşünceniz				
				1	2	3	4	5
1	İtfaiye’de hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemeler göze hoş görünür.			1	2	3	4	5
2	İtfaiye araç ve ekipmanları modern donanıma sahiptir.			1	2	3	4	5
3	İtfaiye personeli kendinden emin, kararlı ve soğukkanlıdır.			1	2	3	4	5
4	İtfaiye’nin bina ve istasyonları görünümüyle güven verir.			1	2	3	4	5
5	İtfaiye personeli sorunu çözmek için samimi ilgi gösterir.			1	2	3	4	5
6	İtfaiye doğru müdahale hizmetini ilk seferde verir.			1	2	3	4	5
7	İtfaiye kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastır.			1	2	3	4	5
8	İtfaiye personeli her türlü itfaiyelik olaya zamanında ulaşır.			1	2	3	4	5
9	İtfaiye bir hizmeti en kısa sürede sonuçlandırır.			1	2	3	4	5
10	İtfaiye personeli her zaman vatandaşlara yardımcı olmak isterler.			1	2	3	4	5
11	İtfaiye personeli özveri ile vatandaşlara hizmet verirler.			1	2	3	4	5
12	İtfaiye personeli ihbar aldığı anda kaç dakika sonra orada olunacağını vatandaşlara söylerler.			1	2	3	4	5
13	İtfaiye personeli hiç bir zaman vatandaşların isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildir.			1	2	3	4	5
14	İtfaiye personelinin davranışları vatandaşlarda güven duygusu uyandırır.			1	2	3	4	5
15	İtfaiye personeli mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptirler.			1	2	3	4	5
16	İtfaiye’nin çalışanları vatandaşlara karşı her zaman naziktirler.			1	2	3	4	5
17	İtfaiyeden hizmet alan vatandaşlar kendilerini o anda güvende hissederler.			1	2	3	4	5
18	İtfaiye personeli vatandaşların özel isteklerini anlarlar.			1	2	3	4	5
19	İtfaiye her vatandaşla kişisel olarak ilgilenen çalışanlara sahiptir.			1	2	3	4	5
20	İtfaiye her vatandaşla tek tek ilgilenir.			1	2	3	4	5
21	İtfaiye vatandaşların can ve mal güvenliğini her şeyin üstünde tutar.			1	2	3	4	5
22	İtfaiye’nin çalışma saatleri tüm vatandaşlara uygun şekilde düzenlenmiştir.			1	2	3	4	5

HİZMET SONRASI MEMNUNİYET ANKETİ

	1 Kesinlikle Katılmıyorum 3 Kararsızım	2 Katılmıyorum 4 Katılıyorum	5 Kesinlikle Katılıyorum	Hizmet Sonrası Düşünceniz				
				1	2	3	4	5
1	İtfaiye 'de hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemeler yeterliydi.			1	2	3	4	5
2	İtfaiye araç ve ekipmanları modern donanıma sahipti.			1	2	3	4	5
3	İtfaiye personeli kendinden emin, kararlı ve soğukkanlıydı.			1	2	3	4	5
4	İtfaiye'nin bina ve istasyonları görünümüyle güven verdi.			1	2	3	4	5
5	İtfaiye personeli sorunu çözmek için samimi ilgi gösterdiler.			1	2	3	4	5
6	İtfaiye doğru müdahale hizmetini ilk seferde verdiler.			1	2	3	4	5
7	İtfaiye kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastırlar.			1	2	3	4	5
8	İtfaiye personeli her türlü itfaiyelik olaya zamanında ulaşmıştır.			1	2	3	4	5
9	İtfaiye bir hizmeti en kısa sürede sonuçlandırmıştır.			1	2	3	4	5
10	İtfaiye personeli her zaman vatandaşlara yardımcı olmak isterler.			1	2	3	4	5
11	İtfaiye personeli özveri ile vatandaşlara hizmet vermiştir.			1	2	3	4	5
12	İtfaiye personeli ihbar aldığı anda kaç dakika sonra orada olunacağını vatandaşlara söylerler.			1	2	3	4	5
13	İtfaiye personeli hiç bir zaman vatandaşların isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildir.			1	2	3	4	5
14	İtfaiye personelinin davranışları vatandaşlarda güven duygusu uyandırmıştır.			1	2	3	4	5
15	İtfaiye personeli mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptirler.			1	2	3	4	5
16	İtfaiye'nin çalışanları vatandaşlara karşı her zaman naziktirler.			1	2	3	4	5
17	İtfaiyeden hizmet alan vatandaşlar kendilerini o anda güvende hissettiler.			1	2	3	4	5
18	İtfaiye personeli vatandaşların özel isteklerini anladılar.			1	2	3	4	5
19	İtfaiye her vatandaşla kişisel olarak ilgilenen çalışanlara sahipti.			1	2	3	4	5
20	İtfaiye her vatandaşla tek tek ilgilendiler.			1	2	3	4	5
21	İtfaiye vatandaşların can ve mal güvenliğini her şeyin üstünde tuttular.			1	2	3	4	5
22	İtfaiye'nin çalışma saatleri tüm vatandaşlara uygun şekilde düzenlenmiştir.			1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Adem KARAMAN, 1979 Balıkesir doğumlu olup, ilkokulu Dedekası ilkokulunda, ortaokulu ilk 2 sınıfı Cumhuriyet Lisesinde, 3. Sınıfı Balıkesir Atatürk Ortaokulunda ve liseyi Kepsut Çok Programlı Lisesinde tamamlamıştır.

Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümünden mezun oldu. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümünde yüksek lisans yapmıştır. Halen İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığında görev yapmaktadır.