



**BELEDİYE HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTESİ:
IRAK/MUSUL BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

**2021
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME**

Zeyad AL-HAYO

**Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Neşe YILDIZ**

**BELEDİYE HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTESİ: IRAK/MUSUL
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

Zeyad AL-HAYO

Dr. Öğr. Üyesi Neşe YILDIZ

**T.C.
Karabük Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalında
Yüksek Lisans Tezi
Olarak Hazırlanmıştır**

**KARABÜK
Ocak 2021**

İÇİNDEKİLER

| | |
|--|-----------|
| İÇİNDEKİLER | 1 |
| TEZ ONAY SAYFASI..... | 5 |
| DOĞRULUK BEYANI | 6 |
| ÖNSÖZ | 7 |
| ÖZ..... | 8 |
| ABSTRACT..... | 9 |
| ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ..... | 10 |
| ARCHIVE RECORD INFORMATION | 11 |
| KISALTMALAR | 12 |
| ARAŞTIRMANIN KONUSU | 13 |
| ARAŞTIRMANIN AMACI ve ÖNEMİ..... | 13 |
| ARAŞTIRMA PROBLEMİ..... | 13 |
| ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLAR | 14 |
| ARAŞTIRMA YÖNTEMİ ve HİPOTEZLERİ | 14 |
| 1. BİRİNCİ BÖLÜM | |
| KALİTE, HİZMET ve HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN KAVRAMSAL | |
| ÇERÇEVE..... | 16 |
| 1.1. Kalite Kavramı | 16 |
| 1.2. Kalitenin Önemi | 18 |
| 1.3.Kalitenin Hedefi | 19 |
| 1.4. Hizmet Kavramı, Özellikleri ve Türleri..... | 20 |
| 1.4.1. Hizmet Kavramı | 20 |
| 1.4.2. Belediyenin Hizmet Kavramı | 22 |
| 1.4.3. Hizmetin Özellikleri | 24 |
| 1.4.3.1. Maddi Olmayan (Soyut) Hizmetler..... | 24 |
| 1.4.3.2. Bağlama (senkronizasyon)..... | 25 |
| 1.4.3.3. Hizmet Heterojenliği | 25 |
| 1.4.3.4. Hizmetlere Sahip Olmamak | 25 |

| | |
|--|----|
| 1.4.3.5. Coğrafi Yayılım..... | 25 |
| 1.4.3.6. Yok Olmak (Dağılmak)..... | 26 |
| 1.4.4. Hizmet Kategorileri..... | 26 |
| 1.4.4.1. Salt Hizmet | 26 |
| 1.4.4.2. Fiziksel Bir Ürüne Bağlı Hizmet | 27 |
| 1.4.4.3. Çeşitli Hizmetler İle Eşlik Eden Ürün | 27 |
| 1.5. Hizmetlerin Sınıflandırılması..... | 27 |
| 1.5.1. Güvenilirlik Açısından | 27 |
| 1.5.2. Piyasanın Türüne Göre..... | 27 |
| 1.5.3. Hizmeti Satın Alma Amacına Göre | 27 |
| 1.5.4. Yararlanıcının Katılımına Göre..... | 28 |
| 1.5.5. İş Yoğunluğunun Derecesine Göre | 28 |
| 1.5.6. Hizmetlerin İfasında Gerekli Deneyime Göre | 28 |
| 1.5.7. Hizmetin Doğası Gereğine Göre | 28 |
| 1.5.7.1. Hizmet Türleri | 28 |
| 1.6. Hizmet Kalitesi Kavramı..... | 30 |
| 1.6.1. Hizmet Kalitesinin Tanımı | 33 |
| 1.6.2. Hizmete Kalitesinin Önemi..... | 34 |
| 1.6.3. Hizmet Kalitesinin Boyutları..... | 36 |
| 1.6.3.1. Fiziksel Varlıklar | 36 |
| 1.6.3.2. Güvenilirlik | 36 |
| 1.6.3.3. Karşılık Verebilmek | 36 |
| 1.6.3.4. Güvence | 36 |
| 1.6.3.5. Güvenilirlik | 36 |
| 1.6.4. Yararlanıcının Memnuniyetinde Hizmet Kalitesi | 38 |
| 1.6.5. Hizmet Kalitesinin Değerlendirilme Şekilleri..... | 38 |
| 1.6.5.1. Servqual Modeli..... | 39 |
| 1.6.5.2. Yön Modeli (Servperf Modeli)..... | 41 |
| 1.6.6. Hizmet Değerlendirmesinde Kaliteyi Elde Etme Adımlar | 42 |
| 1.6.6.1. Hizmetlerin Değerlendirilmesinde Kaliteyi Elde Etmek | 42 |
| 1.6.6.2. Yararlanıcının Arzusunu Uyandırmak ve İhtiyaçlarını Belirlemek | 43 |
| 1.6.6.3. Müşteriyi İkna Etmek ve İtirazlarıyla İlgilenmek..... | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 1.6.6.4. Yararlanıcıların Kuruluşla İlgilenmeye Sürekliliğini Sağlamak | 45 |
| 1.6.7. Hizmet Kalitesini Değerlendirme Zorluğu..... | 46 |
| 2. İKİNCİ BÖLÜM..... | 47 |
| MUSUL BELEDİYESİ'NİN DEPARTMANLARI ve HİZMETLERİ .. | 47 |
| 2.1.Musul Şehri..... | 47 |
| 2.1.1. Musul Belediyesi | 47 |
| 2.2.Musul Belediyesi'nin Departmanları | 50 |
| 2.2.1. Planlama ve Takip Departmanı..... | 50 |
| 2.2.2. Projeler Departmanı | 51 |
| 2.2.3. Katı Atık ve Çevre Departmanı..... | 52 |
| 2.2.4. Park ve Gezi Alanları Departmanı..... | 53 |
| 2.2.5. Şehir Yönetimi Departmanı | 53 |
| 2.2.6. Makineler ve Merkezi Atölyeler Departmanı | 54 |
| 2.2.7. Finans ve Bütçe Departmanı..... | 54 |
| 2.2.8. Gelir Departmanı | 54 |
| 2.2.9. Yönetim ve Personel Departmanı..... | 55 |
| 2.2.10. Depolar Departmanı | 56 |
| 2.2.11. Kontrol Departmanı | 56 |
| 2.2.12. Hukuki İşlemler Departmanı..... | 57 |
| 2.2.13. Taşınmaz Departmanı | 58 |
| 2.3.Musul Belediyesi Hizmetleri | 59 |
| 2.3.1. Atık Kaynakları ve Toplama Yöntemleri | 61 |
| 2.3.2. Atık Kaynakları Bulanması..... | 63 |
| 2.3.3. Katı Atık Toplama Yöntemleri | 63 |
| 2.3.4. Şehirde Atıkları Boşaltma ve Toplama Vakitleri..... | 64 |
| 2.3.5. İnsan Kaynakları..... | 64 |
| 2.3.6. Araçlar | 65 |
| 2.3.7. Sıhhi Depolama Alanı | 66 |
| 2.3.7.1. Sağ Yaka Alanı..... | 66 |
| 2.3.7.2. Sol Yaka Alanı | 66 |
| 2.3.8. Yolların Asfaltlaması | 67 |
| 2.3.9. Orman ve Parklar İdaresi | 68 |

| | |
|---|------------|
| 2.3.10. İhlaller Dairesi | 71 |
| 2.3.11. Musul Belediye Asfalt Fabrikası | 72 |
| 2.3.12. Musul Belediyesi Marangozluk Fabrikası | 73 |
| 2.3.13. Musul Belediyesi Trafik Mühendisliği Birimi | 74 |
| 2.3.14. Musul Belediyesi Vergi Dairesi | 75 |
| 3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM | 76 |
| YÖNTEM ve BULGULAR | 76 |
| 3.1. Veri Toplama Araçları | 76 |
| 3.2. Kişisel Bilgi Formu..... | 76 |
| 3.3. Hizmet Kalitesi Ölçeği | 76 |
| 3.4. Başarılı Anket Oranı..... | 77 |
| 3.5. Kurulan Hipotezler ve Alınan Kararlar | 77 |
| 3.6. Güvenilirlik Analizi..... | 78 |
| 3.7. Katılımcıların Özellikleri | 78 |
| 3.8. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi..... | 79 |
| 3.9. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Boyutları ile İlişkisi..... | 79 |
| 3.10. Hizmet Kalitesi Ölçeğinden ve Alt Boyutlarından Alınan Puanların Cinsiyete, Yaşa ve Eğitim Düzeyine Göre İncelenmesi | 81 |
| SONUÇ ve ÖNERİLER | 89 |
| Sonuç | 89 |
| Öneriler | 91 |
| KAYNAKÇA | 94 |
| TABLolar LİSTESİ | 99 |
| ŞEKİLLER LİSTESİ | 100 |
| FOTOĞRAFLAR LİSTESİ..... | 101 |
| ÖZGEÇMİŞ | 102 |

TEZ ONAY SAYFASI

Zeyad AL-HAYO tarafından hazırlanan “BELEDİYE HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTESİ: IRAK/MUSUL BELEDİYESİ ÖRNEĞİ” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Dr. Öğr. Üyesi Neşe YILDIZ

.....

Tez Danışmanı, İşletme Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile İşletme Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 12/02/2021

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan : Prof. Dr. Fatma Zehra TAN (KBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Yaşar AKÇA (BÜ)

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Neşe YILDIZ (KBÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile Yüksek Lisans derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Hasan SOLMAZ

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntılarım intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Zeyad AL-HAYO

İmza :

ÖNSÖZ

"İnsanlara etmeyen Allah'a da şükretmez" Bu çalışmayı en iyi ve en güzel şekilde bitirmemdeki gayreti, benimle birlikte bıkmadan ve usanmadan beni yönlendirmesi ve takip etmesi hususunda tez danışmanlığımı üstlenen saygıdeğer hocam Dr. Öğr. Üyesi Neşe YILDIZ'a şükran ve minnetlerimi sunmaktan onur duyarım. Eğitimimi tamamlamam hususunda bütün yükü üstlenen ve kardeşlerime aileme arkadaşlarımda teşekkürlerimi sunuyorum. Yine bu tez çalışmamda uzaktan yakından bana yardımcı dokunan herkese ve çalışmanın tamamlanmasına yardımcı olan bütün hocalarıma teşekkür etmekten kıvanç duyarım.

Zeyad AL-HAYO

Karabük 2021

ÖZ

Bu Çalışmada, Ninova Valiliğindeki Musul belediyesi tarafından verilen hizmetlerinin kalitesi değerlendirilmektedir. Belediyeler, sunduğu hizmetler aracılığıyla vatandaşlara en yakın idari birimdir ve yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Her hizmet kuruluşunun hizmetlerinde belirli bir kaliteye sahip olması gerektiği bilinmektedir ve bu kalite, kuruluşun yararlanıcıların ihtiyaçlarını karşılama kabiliyetini içermektedir. Bu çalışmada bir dizi yöntem kullanılarak hizmetlerin kalite düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. Hizmetlerin kalitesini değerlendirmek ve onları kalıcı ve sürekli geliştirmek, özellikle yeni ekonomik koşullar ile hizmet kurumları için önemlidir. Hizmet kalitesinin büyük önemi ve araştırılan kuruma nelerin eklenebileceğine dayanarak, çalışma somutluk, güvenilirlik, güvenlik, duyarlılık ve empati gibi beş boyuta odaklanarak Musul belediyesinin hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesine yönelik bir entelektüel ve saha çerçevesi sağlamayı amaçlamıştır. Araştırmacı tarafından yapılan ankette 400 anket dağıtılarak elde edilen verilerin işlenmesi için yararlanıcıların cevapları anket formundan alınarak sonuçlar ortaya çıkarılmıştır.

Musul belediyesinde, araştırma kuruluşunun hizmet kalitesi kavramını benimsemesine bireysel yararlanıcıların yanıtlarında harmonik ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Sonuçlar, kalitenin bazı boyutları arasında önemli bir korelasyon olduğunu ve diğer bazı boyutlar arasında hiçbir korelasyon olmadığını göstermiştir.

Musul Belediyesi yararlanıcıların anket sonuçlarına göre en çok etkilendiği boyutun (% 38 -% 59) ile empati boyutu olduğu ortaya çıkmıştır. En zayıf boyutun ise (%36- %48) ile yanıt verilebilir boyutu olduğu bulunmuştur.

Çalışma örnekleminin; somutluk, güvenilirlik, tepki ve empati açısından demografik değişkene göre farklılık gösterdiği, güvenlik boyutunda ise farklı olmadığı ortaya çıkmıştır.

Sonuçlar, faydalanıcıların Musul belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnun olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Musul, belediye hizmetleri, hizmet kalitesi, kalitenin ölçülmesi.

ABSTRACT

The study sought to assess the quality of services provided by the municipality of Mosul in Nineveh Governorate, since this service organization is the closest administrative unit to citizens through the services it provides and meets their needs, It is known that each service organization has a certain level of quality in its services, and this quality frames the ability of the organization to meet the needs of the beneficiaries, and an attempt has been made to determine the level of quality of services using a set of statistical methods (Spss) To evaluate the quality of services and to develop them permanently and continuously is important for service institutions, especially with the new economic conditions, Based on the great importance of service quality and what can be added to the researched institution, the study sought to provide an intellectual and field framework for a statement of measuring the quality of Mosul municipality's services by focusing on the five dimensions of tangibility, reliability, safety, responsiveness, empathy, To process the data obtained through a survey conducted by the researcher by distributing 400 questionnaires, the answers of the beneficiaries were obtained on the questionnaire form and the results were revealed.

It was found that there is a consensual relationship in the responses of individual beneficiaries to the research organization's adoption of the concept of quality of services in the municipality of Mosul.

The results indicated that there is a significant correlation between some dimensions of quality and that there is no correlation between some of the other dimensions.

It was found that the dimension of empathy is the most important dimension, as it ranged between (38% - 59%) and the weakest importance was the dimension of response, which ranged between (36% - 48%).

It appeared that the answer of the study sample varies according to the demographic variable in terms of tangibility, dependability, response and empathy, while it does not differ in the safety dimension.

The results indicate that the beneficiaries are satisfied with the services provided by the Mosul municipality.

Keywords: Mosul, municipality services, quality of service, measurement of quality.

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

| | |
|---------------------------|--|
| Tezin Adı | Belediye Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi: Irak/Musul Belediyesi Örneği |
| Tezin Yazarı | Zeyad AL-HAYO |
| Tezin Danışmanı | Dr. Öğr. Üyesi Neşe YILDIZ |
| Tezin Derecesi | Yüksek Lisans |
| Tezin Tarihi | 12/02/2021 |
| Tezin Alanı | İşletme |
| Tezin Yeri | KBÜ/LEE |
| Tezin Sayfa Sayısı | 102 |
| Anahtar Kelimeler | Musul, belediye hizmetleri, hizmet kalitesi, kalitenin ölçülmesi. |

ARCHIVE RECORD INFORMATION

| | |
|------------------------------|---|
| Name of the Thesis | Service Quality in Municipal Services: The Example of Iraq / Mosul Municipality |
| Author of the Thesis | Zeyad AL-HAYO |
| Advisor of the Thesis | Assistant Prof. Neşe YILDIZ |
| Status of the Thesis | Master |
| Date of the Thesis | 12/02/2021 |
| Field of the Thesis | Business Administration |
| Place of the Thesis | KBU/LEE |
| Total Page Number | 102 |
| Keywords | Mosul, municipality servises, quality of servise, measurement of quality. |

KISALTMALAR

| | |
|---------------|-------------------------------------|
| AR-GE: | Araştırma ve Geliştirme |
| ABD: | Amerika Birleşik Devletleri |
| ISO: | Uluslararası Standardizasyon Örgütü |
| TV: | Televizyon |
| ATM: | Bankamatik |
| GHI: | Genel Sağlık Bilgileri |
| CEO: | Yürütme Başkanı |

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Bu çalışmada, Musul Belediyesi hizmetlerinin kalitesi ölçülmey

ARAŞTIRMANIN AMACI ve ÖNEMİ

Bu çalışma, Musul Belediyesi tarafından sağlanan hizmetlerin, yararlanıcıların görüşüne göre, kalite seviyesinin belirlenmesine odaklanmaktadır. Bu kapsamda, çalışmanın amaçları şunlardır:

- Musul belediyesi tarafından sağlanan hizmetlerin düzeyinin ölçülmesi.
- Musul belediyesi tarafından sağlanan hizmetlerden yararlanıcıların memnuniyet veya memnuniyetsizlik düzeylerinin ölçülmesi.
- Belediye hizmetlerinde yararlanıcıların memnuniyetinin sağlanmasına katkıda bulunan faktörlerin belirtilmesidir.

Araştırmanın önemi ise, aşağıdaki hususlardan gelmektedir:

- Kamu hizmetleri sektörünün artan önemi ve belediyelerin vatandaşların günlük yaşamlarındaki rolünün canlılığı.
- Araştırma bulgularının Musul belediyesinin gelecekte hizmetlerinin kalitesini iyileştirmesine ve yararlanıcıların memnuniyetine yardımcı olması beklenmektedir.

ARAŞTIRMA PROBLEMİ

Hizmet kalitesi, yararlanıcıları ve onların memnuniyetlerini korumak için ana hizmet kuruluşlarının temel direğidir. Memnuniyetin sağlanması kuruluşların gerçek ilgiye ve kaliteli hizmet arayışına yönelmesinin nedenidir.

Musul İl Müdürlüğü'nde, 01/04/2020 tarihinden itibaren 01/09/2020 tarihine kadar olan dönemde yapılan araştırma sonucunda araştırılan kuruluşun genel olarak mevcut durumu ortaya konulmuştur. Belediyelerden hizmet alım sürecinde karşılaşılan zorluklar sonucunda, yararlanıcıların memnuniyetini artırmaya katkıda bulunan bir araç olan hizmetlerin mahiyeti hakkında daha fazla bilgi edinilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Bu da, bu araştırmayı yapmaya teşvik etmiştir. Musul

Belediyesi'nin karşı karşıya kaldığı zorluklar ışığında, sorunu tanımlayan bir dizi araştırma sorusu şu şekilde gündeme getirilebilir:

- Belediye hizmetlerinden yararlananlara göre, Musul Belediyesi, hizmet kalitesi kavramını benimsiyor mu?
- Hizmet kalitesinin boyutları arasında önemli bir ilişki var mıdır?
- Musul Belediyesi'nin hizmet kalitesi boyutlarının göreceli önemi değişiyor mu?
- Demografik değişkenlere göre hizmet kalitesi boyutlarında anlamlı farklılıklar var mıdır?
- Yararlanıcılar, Musul belediyesinin sunduğu hizmetlerin kalitesinden ne kadar memnundur?

ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Mekânsal sınırlar: Araştırma Musul Belediyesi sınırları içinde uygulanmıştır.

Zaman sınırları: Zaman sınırları, veri toplama ve araştırmanın teorik ve pratik yönlerini desteklemek için gerekli anketler yapmak için harcadığı süreyi temsil etmektedir. Araştırmanın süresi 01/04/2020 tarihinden 01/09/2020 tarihine kadar uzanmaktadır.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ ve HİPOTEZLERİ

Yöntem

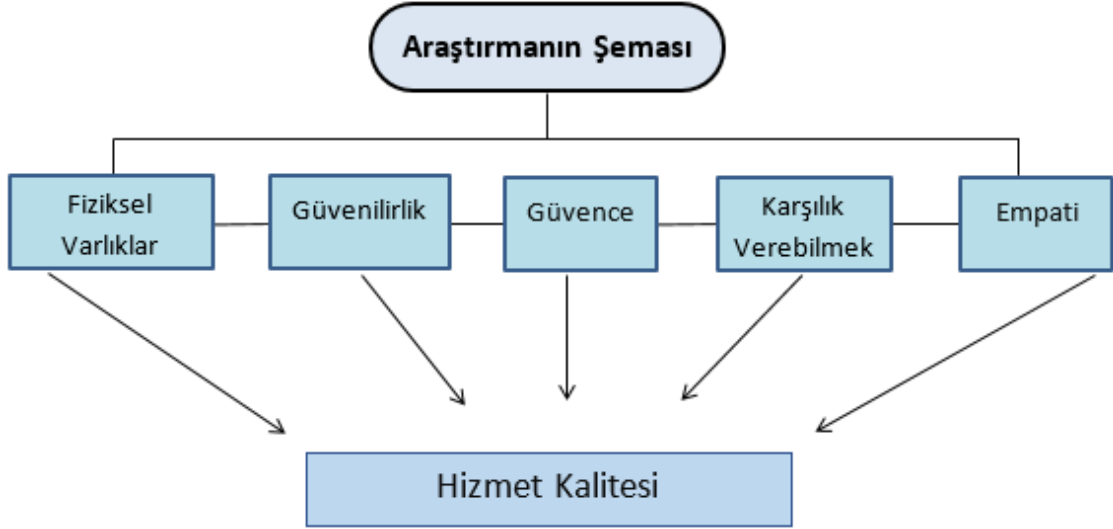
Çalışmada, çalışmanın amacına ve sonuçlara ulaşmasına yardımcı olacak veri ve bilgileri elde etmek için aşağıdaki kaynaklara ve yöntemlere başvurulmuştur:

Kuramsal yön: Kuramsal yönde, Arap ve yabancı kaynakların yanı sıra, araştırmanın konusu ile ilgili üniversite tezleri ve bunların yanı sıra, bu yönü kapsayan İnternet ağ hizmetlerinden yararlanılmıştır.

Saha yönü: Araştırma için gerekli verilerin toplanmasında Musul Belediyesinin hizmetlerinden doğrudan yararlananlara yönelik anket çalışması yapılmıştır.

Araştırmanın Şeması:

Araştırma probleminin etkileri ışığında ve çalışmanın hedeflerine ulaşmak ve sorunun boyutlarını netleştirmek için, hizmetlerin kalitesi ile değişkenleri arasındaki mantıksal ilişkiyi açıklayan varsayımsal bir ana şema formüle edilip aşağıdaki Şekil.1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Araştırma Şeması

Source (Zeithaml, Berry & Parasuraman,1990)

Hipotezler:

Çalışma şemasından hareketle bir dizi hipotez formüle edilmiştir:

- İlk ana hipotez: Musul Belediyesi, çalışmalarında hizmet kalitesini benimsemektedir.
- İkinci ana hipotez: Musul Belediyesinde hizmet kalitesinin boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- Üçüncü ana hipotez: Musul Belediyesinde hizmet kalitesi boyutlarının göreceli önemi vardır.
- Dördüncü ana hipotez: Demografik değişkenlere göre hizmet kalitesi boyutlarında anlamlı farklılıklar vardır.
- Beşinci ana hipotez: Yararlanıcılar Musul belediyesinin sunduğu hizmetlerin kalitesinden memnundur.

1. BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE, HİZMET ve HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Kalite Kavramı

İnsan toplulukların ve kuruluşların çalışma performansında kalite ve ustalık ile ilgilenmeleri Babil ve Sümer uygarlığının başlangıcına, özellikle de üretim kalitesine olan ilgiyi vurgulayan ve (Bir mimar, bir duvarın düşmemesi için gerekli güce sahip olmayan bir ev inşa ederse, bu binayı kendi hesabından yeniden inşa etmesi gerekir.) öngören bir dizi metin içeren Hammurabi (M.Ö 1750) kanunlarına kadar uzanmaktadır.

Kur'an-ı Kerim ve Hadis-i Şeriflerde kaliteye vurgu yapılmıştır. Örneğin Allah, Kehf suresi 30. Ayetinde “Biz, güzel işler yapanların ecrini zâyi etmeyiz.” buyurmuştur, Hadis-i Şerifte ise Hz. Peygamber (SAV) “Allah, sizden birinizin yaptığı işi, ameli ve görevi sağlam ve iyi yapmasından hoşnut olur.” buyurmuştur. Bu örnekler dinimizin bizi sadece kaliteye ulaşmaya değil, aynı zamanda işi ustalaşacak ve istediğimiz en yüksek performans seviyesine çıkaracak olan kaliteye ulaşmaya teşvik ettiğini kanıtlamaktadır.

Evans'a göre, kalite, ürün veya hizmetin yararlanıcının ihtiyaç, gereksinim ve beklentilerini aşan veya karşılayan kalite derecesi anlamına gelmektedir (Nadir, 2010). Evans (2003,10)'e göre kalite kavramı, kişinin veya bir şeyin doğası ve dayanıklılık derecesi anlamına gelir, eski günlerde ise dikkat ve ustalık anlamına gelmektedir. (Deranke ve Eş-Şibli, 2002: 15). Es-Sarraf'a göre ise kalite, şartnamelere uygunluktur ve herkesin sorumluluğundadır ve müşterinin isteklerinin karşılanmasıdır. (Es-Sarraf 2007: 38). Juran, yaşamın her alanında meydana gelen gelişme ışığında kalitenin olağanüstü uygunluğuna işaret eden kalitenin ilk öncülerinden biridir. İnsanlar tarafından kullanılan, konulan veya ortaya çıkarılan her ürün, kaliteli veya kalitesiz bir ürüne dönüştürülebilir. Kalitenin en basit ve en iyi tanımlarından biri kullanım uygunluğudur. Juran bu tanımı iki yaklaşımda açıklamaktadır.

Tablo 1. Juran'a Göre Kalite Yaklaşımları

| Birinci Yaklaşım | İkinci Yaklaşım |
|--|---|
| Kalite, yararlanıcının ihtiyaçlarını karşılayan, onun memnuniyetini sağlayan mal ve hizmetteki bir dizi özellik ve temadır. Bu doğrultuda kalite gelir odaklıdır, böylece yararlanıcıların memnuniyeti ve ürünün kalitesi kuruluşa karlı getiriler sağlar. Ancak, yüksek kalite, yatırımları, dolayısıyla maliyetleri artırır. | Kalitenin, mal ve hizmet kusur ve hatalarının ortadan kaldırılmasına ilişkin anlamları vardır. Bu hatalar üretim süreçlerinden veya başka bir kaynaktan gelebilir. Sonuçta yararlanıcıların şikayetleri ve memnuniyetsizlikleri artmaktadır. Bu da maliyetleri düşürürken daha yüksek kalite gerektirecektir. Bu eğilim, araştırmacının "hata tespiti" kavramını vurgulama arayışıyla tutarlıdır. |

Kaynak: Efendi, Ahmed Talal 2012, Tasarım Kalitesi Boyutları Arasındaki Karşılıklı İlişki, İdari Bilimler ve İktisat Fakültesi, Yüksek Lisans Tezi, Musul Üniversitesi.

Tablo 2. Bazı Eski Öncülere Göre Kalite Kavramları.

| Sıra | Araştırmacı | Kalite Tanımı | Kime Yönelik |
|------|-------------|---|----------------------------|
| 1 | Juran | Uyumluluk ve kullanılabilirlik | Yararlanıcı |
| 2 | Deming | Amaca uyumluluk | Yararlanıcı |
| 3 | Garvin | Yararlanıcının mahremiyetine bağlılık | Yararlanıcı ve Hazırlayıcı |
| 4 | Takeuchi | Yararlanıcının mahremiyetine bağlılık | Hazırlayıcı |
| 5 | Ishikawa | Yararlanıcının mahremiyetine bağlılık | Hazırlayıcı |
| 6 | Crosby | Gereksinimlere uygunluk | Hazırlayıcı |
| 7 | Feigenbaum | Yararlanıcının en düşük maliyetle memnuniyeti | Hazırlayıcı |

Kaynak: Alwan, Kasim Nayef, 2005, Kapsamlı Kalite Yönetimi ve İOS 9001-2000 Gereksinimleri, 1. Baskı, Tadamun yayıncılık Amman, Ürdün.

Es-Sayrefi (2003: 197)'göre kalite, yararlanıcının ihtiyaçlarını ve gereksinimlerini karşılamak için mal üreterek veya hizmet sunarak toplumun gereksinimlerini ve arzularını karşılama yeteneğidir. Azavi (2005: 15)'e göre ise kalite, ürünün kullanım için uygunluğu, yani en iyi ve en dürüst nitelikleri sunma yeteneğidir.

Ayrıca kalite kavramı beş yönde sınıflandırılır (Mhayyavi, 2006: 24). Bunlar:

- Kalite, kuruluşun mükemmelliğe yakın bir hizmet üretme yeteneğidir.
- Kalite, kuruluşu diğer kuruluşlardan ayıran olağanüstü hizmet üretme ve sunma becerisidir.
- Kalite, kuruluşun yararlanıcının ihtiyaçlarını istenilen hedeflere uygun olarak karşılayabilmesidir.
- Kalite, kuruluşun pazardaki arz ve talep durumuna uygun olarak ürün veya hizmetlerinde değişiklik yapabilmesidir.
- Kalite, kuruluşun daha yüksek bir kar düzeyine ulaşabilmesidir.

Bu yorumlardan, kalitenin kuruluşun hayatta kalması ve faaliyetlerini gerçekleştirmesi ve kârını elde etmesi anlamına geldiği anlaşılmaktadır.

1.2. Kalitenin Önemi

Alwan (2005, 30: 32)'e göre kalite, hem kuruluş, hem de yararlanıcı düzeyinde büyük stratejik öneme sahip olarak kabul edilir ve aşağıdaki noktalarla belirlenebilir:

- Kuruluşun İtibarını Arttırmak: Kuruluş, aynı mal üreten veya aynı sektördeki diğer kamu kuruluşlarıyla rekabet etmesini sağlayan en iyi silah olan ürünlerinin kalitesini sağlayarak itibarını edinmektedir.

- Küresel Rekabet Edebilirlik: Kalite, kuruluşun rekabet gücü oluşturmaya, dayanak kazanmasına ve küresel pazarlarda kalmasına yardımcı olduğu için büyük önem taşımaktadır.

- Kalitenin Yasal Sorumluluğu: Üretiminde veya dağıtımında iyi olmayan ürün ve hizmetler tasarlayan şirketlerin davalarını işleyen ve yargılayan mahkeme sayısı sürekli artmaktadır. Bu nedenle, her endüstriyel veya hizmet şirketi bu ürünlerin kullanımı sonucu yararlanıcıya isabet eden tüm zararından doğrudan sorumludur.

- Tüketicinin Korunması: Kalite, şirketin faaliyetlerine ve tüketicilerin ticari dolandırıcılıktan korunmasına ve şirketin ticari adının yükseltmesine katkıda bulunan özel ölçekli şartnamelerin geliştirilmesine uygulanır. Maliyetin azaltılması şirketin ürünlerine olan güveni artırır. Kalitenin düşük olması tüketiciyi şirket ürünleri satın almaktan uzaklaştırır. Tüketici memnuniyetsizliği, ürünün başarısız olmasına ve tüketicinin ondan beklentilerini karşılayamamasına yol açar.

- Maliyetler ve Pazar Payı: Yüksek maliyetlerden kaçınmada bazı hataları tespit etmek ve önlemek için fırsatlar yaratacak tüm üretim süreçleri için gerekli kaliteden yararlanmaktadır. Ekipman ve makine çalışma süresinin maksimum kullanımı, boşa kalma sürelerini azaltarak elde edilmektedir. Buna bağlı olarak da maliyeti (sabit ve değişken) azaltılmaktadır. Bu da ürünlerin kalitesini geliştirme programları uygulayan kurumun kârını artırmaya doğrudan yardımcı olacaktır.

1.3. Kalitenin Hedefi

Genel olarak, iki tür kalite hedefi vardır:

- Kalite Kontrolünü Sağlayan Hedefler: Bunlar, yararlanıcıların güvenliği ve memnuniyeti gibi farklı özelliklerle ilgili en düşük seviyedeki gereksinimleri kullanarak bir bütün olarak kuruluş düzeyinde standartların formüle etme açısından sürdürmek istediği mantığa ilişkin hedefleridir.

- Kalite İyileştirme Hedefleri: Genellikle hataları azaltmada, ürünü geliştirmede ve müşteriye tatmin etmek için daha etkili olabilecek yeni hizmetler sunmasıdır. Bundan hareketle kalite hedefleri beş kategoriye ayrılabilir:

- Kuruluşun dış performans hedefleri: Piyasaları, toplumu ve çevreyi hedeflemektedir.
- Ürün veya Hizmetin Performans Hedefleri: Yararlanıcıların ve rekabetin gereksinimlerini ele almaktadır.
- Operasyonların Hedefleri: Kuruluşun tüm operasyonlara dayanma yeteneğini, etkinliğini ve dayanıklılığını ele alabilmeyi ele alabilmeyi amaçlamaktadır.
- İç Performansın Hedefleri: Kuruluşun yeteneğini ve etkinliğini ve işin dış ortamında gerçekleşen değişikliklere ne kadar hızlı tepki verebildiğini ele almaktadır.

- Çalışanların Performans Hedefleri: Becerileri ve yetenekleri artırmayı, çalışanları motive etmeyi ve aktifleştirmeyi hedeflemektedir (Es-Sulati, İlyas, 1999: 103).

1.4. Hizmet Kavramı, Özellikleri ve Türleri

1.4.1. Hizmet Kavramı

Her ne kadar tanımı konusunda bir uzlaşma henüz sağlanamamış olsa da kamuya yararlı olarak kabul edilen, bir kamu kuruluşunun ya kendisi ya da yakın gözetim ve denetimi altında özel kesim tarafından yürütülen faaliyetlere kamu hizmeti adı verilmektedir (Göküş, 2010:196)

Hizmet kavramı, fiziksel mallarla ilgili olduğu için uzun zamandır belirsizdi. Ancak, yaşamın gelişimi ve çeşitli hizmet türlerine olan talebin artması ve bunlar ait anlaşmaların artması nedeniyle onları tanımlamanın zorluğuna rağmen kalite kavramına ilişkin ve bunun birtakım tanımlarının ortaya çıkmasına yol açmıştır.

Bazı hizmetler, araba satın alma gibi fiziksel mallarla tamamen veya kısmen ilişkili olduğundan, genellikle birleşik hizmetlerle gruplandığından yazarların hizmet kavramını tanımlamasındaki görüşleri farklılaşıp çoğalmıştır. Diğer hizmetler ise gıda ambalajındaki bilgiler gibi mal pazarlama sürecinin ayrılmaz bir parçasıdır. Sağlık hizmetleri, sigorta, belediye hizmetleri gibi bir mal ile ilişkilendirilmesine gerek kalmadan doğrudan sağlanan hizmet türleri de vardır. (Ferhan 2006: ,17). El-Gadban (2000: 65) ise kaliteyi, sonucun somut olmaması koşuluyla, kuruluş ile yararlanıcı arasındaki etkileşim faaliyetlerinden kaynaklanan bir sonuç olarak değerlendirmektedir. El-Bekri (2005: 56) hizmetin elle tutulamayan, soyut herhangi bir eylem veya araç olduğuna, herhangi bir mülkiyete yol açmadığına ve üretiminin fiziksel bir ürüne bağlı olabileceğine dikkat çekmiştir. El-Hatip (2008: 3)' göre Amerikan Alışveriş Derneği tanımına göre hizmet, maddi olmayan bir üründür, ya da en azından büyük ölçüde böyledir.

Bunun ışığında, hizmet, normal endüstriyel ürünlerden belirli farklı özelliklere ihtiyaç duyan maddi olmayan bir ürün üzerine inşa edilmiş bir yönetim süreci olarak ifade edebilir. Ürün (mal) ile maddi olmayan ürün (hizmet) arasındaki farklar aşağıdaki tabloda olduğu gibi açıklanabilir.

Tablo 3. Ürün ile Hizmet Arasındaki Farklar

| Maddi olan ürün (mal) | Maddi olmayan ürün (hizmet) |
|--|--|
| Satış iade edilebilir. | Satış iade edilemez. |
| Ürün satın almadan önce hazır olmaktadır | Ürün satın almadan önce yoktur. |
| Depolaması mümkündür. | Depolaması mümkün değildir. |
| Ürünün tesliminden önce sunulur. | Ürünün tesliminden önce sunulur. |
| Üretici ve alıcının doğrudan temasına gerek yoktur. | Hizmet üreticisi ve alıcısının doğrudan iletişimi gerektirir. |
| Kalite ölçümü kolaydır. | Kalite ölçümü zordur. |

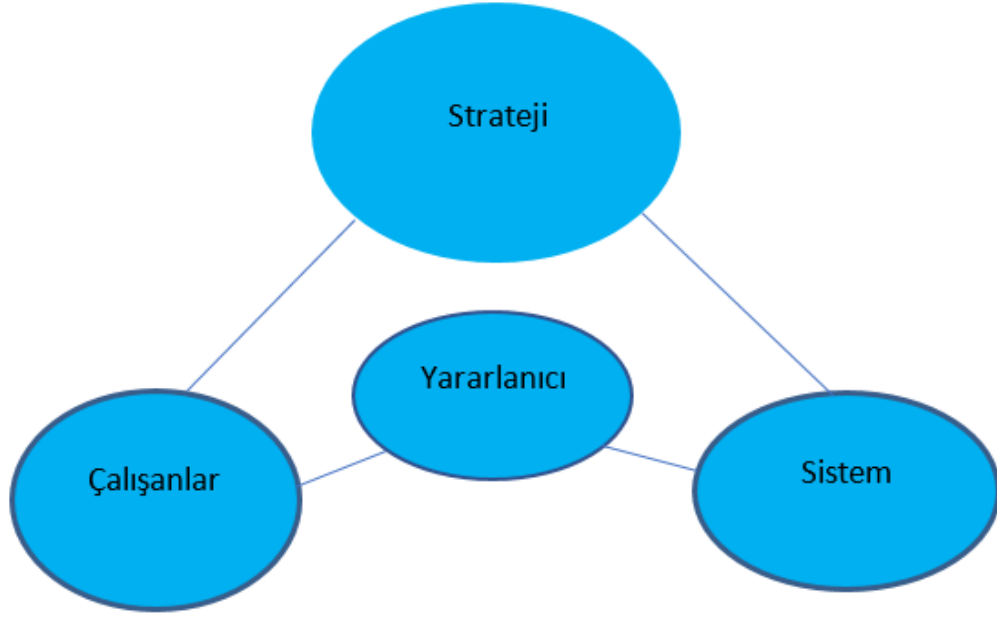
Kaynak: El-Hatip 2008: 4

Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere bir hizmetin kamu hizmeti kabul edilebilmesi için en az iki koşulun gerçekleşmesi gerekir. Bunlardan birincisi hizmetin kamuya yöneltilmiş ve kamuya yararlı olmasıdır. İkincisi ise hizmetin kamu kuruluşlarınca ya da ilgili kamu kuruluşunun gözetimi ve denetimi altında özel hukuk kişilerince yürütülmesidir. Kamu hizmeti kimi zaman “ kamuya sağlanan hizmetler” kimi zaman da “kamu kuruluşları” anlamında da kullanılmaktadır (Bozkurt ve Ergun, 2008:128- 129).

El-Ucame, (2005: 20), hizmet kavramını, sahibine aktarılmasının bir sonucu olarak değil, müşterilerle veya mülkle bazı etkileşimler içeren birtakım maddi (somut) olmayan unsurlara eşlik eden bir faaliyet olarak görmektedir. El-Azim (2008: 18), hizmet kavramını, bir tarafın başka bir tarafa sağladığı temel olarak somut olmayan ve herhangi bir mülkiyete neden olmayan ve üretimi veya sunumu somut bir fiziksel ürünle bağlı olan bir etkinlik, performans veya fayda olarak görmektedir. Alwan, (2006: 5), hizmet sağlayıcısı ile faydalanıcı arasında, her ikisi için de verimlilik sağlamanın yolunu açan sosyal bir etkileşim olarak görmektedir.

Yukarıdaki kavramlar ve tanımlar ve araştırmacıların ve yazarların görüşlerinden hareketle, aşağıdaki gibi bir Hizmet Üçgeni şeklinde açıklanabilir. Aşağıda gösterildiği gibi, hizmet hızı ve yakınsama süreçleri ile ilgili net ve doğru bir yaklaşım için şirketler veya kuruluşlarda üst yönetime açık ve doğru bir düşünme yöntemi sunulabilmektedir

- Hizmet sistemleri tasarımına yardımcı olmak.
- Üst yönetimin hizmetin karşı karşıya olduğu sorunların çoğuna düşmemeye yönlendirmek.
- Hizmet üçgeni faydalarından biri, yararlanıcıya kötü hizmet sunmanın nedenlerini belirlemektir.



Şekil 2. Hizmet Üçgeni Kavramı

(El-Mehayyavi, 2006: ,54).

1.4.2. Belediyenin Hizmet Kavramı

Belediye Kavramı: Belediye, hak ve yükümlülükleri olan bir kamu tesisi olarak tüzel bir kişiliğe sahip merkezi ve temel bir birimdir. Bir yandan da onu yöneten bireylerden ayrı, mali bağımsızlığa sahiptir. Zira mali bağımsızlık tüzel karakterin bir özelliğidir (İzzeddin ve Atiye 2017: 8). Belediye terimi bazen yerel yönetim terimi ile kullanılmaktadır. "Belediye" terimi genel bir terim olup egemen bir devletten küçük bir köye kadar her türlü siyasi yeterliliği tanımlayabilmektedir (Wikipedia, 2013: 1). Belediye, yerel düzeyde yerel yönetimlerin odak noktasıdır (PGC, 2005: 2). Belediye, şehirlerin, kasabaların ve yakın köylerin, sokak aydınlatmasının, sokakların ağaç ve tabelalarla güzelleştirilmesinden, sivil planların uygulanmasından, pazarların düzenlenmesinden, yağmur suyunun kurutulmasından ve kentin temiz tutulmasından sorumlu devlet dairesidir (Wikipedia, 2011:1). Yerel yönetim olarak belediye, halka en

yakın seçim bölgesidir. Tüm hizmetlerin kendi kaynaklarını, araçlarını ve insan kaynaklarını kullanarak topluma sunulmasını sağlamak için yasal olarak sorumludur (LGSA, 2012: ,2). Bazıları da belediyenin sivil kişilik ve mali özerkliğe sahip yerel bir topluluk olduğuna ve kentin işlerinin yürütülmesinden sorumlu olduğuna inanmaktadırlar (Bin Eltayf, 2007: 82).

Belediye kurumları, şehirlerin, kasabaların ve köylerin planlanması ve düzenlenmesi gibi kamu hizmetlerinin sağlanması ile ilgilenmekten ve halka kamu hizmetlerinin sağlanmasından sorumlu olup, kentin su, kanalizasyon, yollar, atık giderme, temizlik projeleri, çevre koruma, mühendislik işleri ve kentsel planlama gibi birçok belediye ve planlama alanında tüm operasyon, denetim ve takibi yürütmektedir (El-Meyyali,2012: 16).

Belediye iş modelleri aşağıdaki görevler ile temsil edilmektedir:

- Sokak ve mahalle temizliği hizmeti.
- Kaldırımlar, yollar açması ve döşemesi, köprüler ve sokaklar inşa etmesi.
- Trafik mühendisliği ve gösterge sinyalleri çalışmaları.
- Ticari, konut veya sanayi olmak üzere, arazinin çeşitli kullanımlarının tahsisi ve dağıtımı.
- Kamu parklarının kurulması ve ağaçlandırması ve gezi alanları açması (El-Musevi ve Şıblavi 2016 : 46).

Belediye, yolların aydınlatması, sokak işleme, ağaç dikimi, tabela koyma, pazarları ve inşaat planları örgenizi etmesi ve şehri temiz tutması gibi kamu hizmetlerinin yanı sıra, komşu belde ve köyleri geliştirmek için çalışan bir hükümet departmanı olarak tanımlanır. Devlet, belediyeye şehrin görünümünü geliştirmesi ve iyileştirmesi için uygun bir bütçe ayırmaktadır (Yara Taamre, 2017).

Ebu Dayyaf (2009: 128)'a göre belediye, siyasi, idari, ekonomi, sosyal ve kültürel bölge topluluğudur.

- Belediye, tarihi ve ekonomik gerçeklere dayalı ortak çıkarları olan bölgesel bir topluluktur.

- Belediye, yasalara uygun olarak kurulmuş ve tüzel bir kişiliğe sahip merkezi olmayan bir topluluktur.
- Belediye, kamu çıkarlarının iyi şekilde yürütülmesini sağlamakla görevli devletin idari bir eyaletidir.

1.4.3. Hizmetin Özellikleri

1.4.3.1. Maddi Olmayan (Soyut) Hizmetler

Hizmetleri mallardan ayıran en önemli şey, maddi olmayan hizmetlerin fiziksel bir varlığı olmamasıdır. Hizmetler, üretilmekte veya hazırlanmakta, daha sonra tüketilmektedir. Diğer yandan, üretimi ve tüketimi aynı anda gerçekleşmektedir. Maddi olmayan özelliğinden dolayı, hizmetleri satın almadan önce ölçmesi, incelemesi veya denemesi de zordur. Başka bir deyişle, hizmetlerden yararlanan kişi, hizmetleri satın almadan önce görme, koklama ve tatma duyuları aracılığıyla algılanan bir tasarıma dayalı kararlar alamayacak veya hizmetler hakkında görüş bildiremeyecektir (Mustafa, 2010: 64).

Tablo 4. Fiziksel Varlık Derecesine Göre Hizmetler

| Fiziksel Varlık Derecesi | Ürün Hizmetleri | Tüketici Hizmetleri |
|---|--|--|
| Tam ve temelde maddi olmayan hizmetler | Güvenlik ve koruma, iletişim sistemleri, finans, kurumsal entegrasyon, satın alma | Müze, işe alım ajansları, eğitim, ulaşım ve seyahat hizmetleri, açık artırmalar. |
| Maddi mallara değer katan hizmetler | Sigorta, bakım sözleşmeleri, mühendislik danışmanlığı, reklam, ambalaj ve ambalaj tasarımı | Temizlik hizmetleri, onarımlar, sigorta, kişisel bakım. |
| Somut malzeme ürünleri sağlayan hizmetler | Toptan satış mağazaları, depolar, nakliye acenteleri, bankalar | Perakende satış, otomatik satış, posta hizmetleri, gayrimenkul, kısmi bağışlar |

Kaynak: Hadi Hamid Dumur 2005, 25

1.4.3.2. Bağlama (senkronizasyon)

Burada hizmetler doğrudan tüketim sürecine bağlı olup ürünün son aşamada tüketilmek üzere üretim, depolama ve satış aşamalarından geçebilmektedir.

1.4.3.3. Hizmet Heterojenliği

Bu özellik, sağlanan hizmeti standartlaştırmama ve klişeleştirmeme anlamına gelmektedir. Zira hizmet sunumu yöntemi, hizmet sağlayıcı ile yararlanıcı arasındaki etkileşim derecesine, hizmet sunumunun yeri ve zamanına, hizmet sağlayıcıların faaliyet ve işleyişine ve özel koşullara bağlı olarak yararlanıcıdan yararlanıcıya değişiklik göstermektedir (Kotler 2007: 505).

1.4.3.4. Hizmetlere Sahip Olmamak

Araştırmacılar, gerekçeleri esas olarak yararlanıcının hizmetleri kullanmasına ve mülkiyet haklarından yararlanamamasına karşılık gelen bu özelliği eklemişlerdir.

Örneğin, yararlanıcının otelin misafirperverlik hizmetlerinden yararlanması otel içinde belirlenmiş bir oda sahibi olmaya hakkını tanımamakta, ancak otel tarafından sağlanan çeşitli hizmetler ve sağlanan hizmetler için ödeyebileceği para karşılığında otel yönetimi tarafından sağlanan hizmetlerden yararlanabilmektedir (El-Bekri 2012: 261).

1.4.3.5. Coğrafi Yayılım

Bankalar, hizmetlerinden yararlananların kitesini genişletmek için şubelerine güvenmekte ve bu da bankalarda stratejik bir odak noktası oluşturmaktadır. Zira banka ile müşterileri arasındaki ilişki kişiseldir. Bu da piyasayı genişleterek hizmetin dağıtımında aracılardan rolünü azaltarak yararlanıcıların istek ve ihtiyaçlarını daha iyi karşılayabilecek kapasitede hale getirmektedir (Talip vd. 2010: 64). Kuruluş tarafından istenilen başarıyı elde edebilmek için, mevcut veya mevcut olacak yararlanıcıların isteklerine, buldukları yerlerde veya hizmetlere ihtiyaç duydukları yerlerde ulaşması gerekmektedir. Bu amaç, ancak kuruluşun, yararlanıcıların hizmet ve ürünlere olan istek ve ihtiyaçları doğrudan doğruya coğrafi olarak yayılan entegre bir şube ağına sahip olması durumunda elde edilebilmektedir. Ürün veya hizmetlerden kaynaklanan faydalar, faydalanıcı tarafından istenen yer ve zamanda mevcut olmadıkça uzamsal bir değere sahip olmayacaktır. Artık zamansal ve mekânsal değer gerçekleşmektedir.

Kuruluşun temel endişesi, yararlanıcıları cezbetmek ve istenilen hedeflere ulaşmak için tüm hizmetleri sağlamak için şubelerini açmak için uygun bir yer bulmak olması şaşırtıcı değildir (El-Nemir ve El-Murat, 2011: 79).

1.4.3.6. Yok Olmak (Dağılmak)

Hizmetler, kullanmaya başlandığında yok olma ve dağılma özellikleri yanı sıra depolanmamaktadır. Bu nedenle, hizmet kuruluşları, hizmetlerin kullanılmaması veya hizmetlerin sebepsiz yere kaybedilmesi durumunda ağır kayıplara uğramaktadırlar. Örneğin bir otelde boş bir odanın olması ya da uçakta kullanılmayan bir koltuğun olması, boşa harcanan enerjiyi temsil ettiğinden bir kayıp oluşturmaktadır. Talep devam ettikçe, bu özellik bir sorun teşkil etmemektedir; ancak, talepteki değişkenlik veya dalgalanma ve tek bir hızda devam edilmemesi hizmet kurumlarının büyük zorluklarla karşı karşıya düşürebilmektedir (Kortel, 2009: 69). Ancak, bu özelliğin etkileri aşağıdaki önlemler dikkate alarak azaltılabilir:

- Hizmet talebindeki artışı karşılamak için geçici bir görev ekibini oluşturmak.
- Paylaşılan hizmet yöntemini geliştirmek (gruplara hizmet sağlamak).
- Gelecekteki genişleme için olanaklar eklemek.
- En yoğun durumlarda talebin azalmasını ve durgunlukta artışı teşvik eden ayrımcı fiyatlandırma politikaları izlemek.
- Talep değişikliğini yönetmek amacıyla ön rezervasyon sistemlerini kullanmak.

1.4.4. Hizmet Kategorileri

Hizmet, hizmetin niteliğine bağlı olarak üç kategoriye ayrılabilir:

1.4.4.1. Salt Hizmet

Burada kuruluş, fiziksel bir ürün veya hizmet, sigorta, kreş, eğitim, vb. gibi diğer eşlik eden hizmetlerle ilgili olmadan tek bir hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler yararlanıcının kişisel varlığını da gerektirmektedir.

1.4.4.2. Fiziksel Bir Ürüne Bağlı Hizmet

Kuruluş, temel olarak taşımacılık hizmeti veren, ancak gazete, dergi, içecek, beslenme ve diğerleri gibi çeşitli ürün ve hizmetleri içeren belirli ürün ve hizmetlerle tamamlanacak temel bir hizmet sunabilmektedir. Aynı şekilde de doktor hemşirelik hizmetleri sağlamak için bir ekipmana ihtiyacı vardır.

1.4.4.3. Çeşitli Hizmetler İle Eşlik Eden Ürün

Bu durumda, kuruluş belirli bir süre için garantiye bağlı veya nakliye ile elektrikli ev aletleri satışı gibi çeşitli hizmetler ile ürünlerini sunmaktadır. Otomobil ve otomatik ortam gibi ürün teknolojik olarak ne kadar gelişmişse, o kadar çok satılacak olan ürün, ulaşım, bakım, garanti gibi ekli bir hizmet gerektirmektedir (El-Acarne 2005,21).

1.5. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Birçok ilkeye göre sınıflandırılabilen aşağıdaki gibi hizmet türleri vardır:

1.5.1. Güvenilirlik Açısından

Hizmetler, ekipmana veya personele olan güvenlerinin yanı sıra kalifiye işçilerin performanslarına göre değişiklik göstermektedir. Burada, hizmet isteginin hizmeti sağlayan kişi tarafından etkilenmektedir. Aynı durum ekipman tabanlı hizmetler için de geçerlidir. Çünkü bunlar ekipmanın kendi kendine yönetilip yönetilmediğine göre de değişiklik göstermektedir (El-Mhayyavi, 2006,52).

1.5.2. Piyasanın Türüne Göre

Şu şekilde sınıflandırılabilir:

- Tüketici: Sağlık ve hayat sigortası gibi tüketici hizmetleri vardır.
- Endüstriyel: Hesap denetimi ve odaklanma gibi (El-Ukayli vd. 1994,119).

1.5.3. Hizmeti Satın Alma Amacına Göre

Şu şekilde sınıflandırılabilir:

- Kuruluşlara sunulan hizmetler: Muhasebe, yönetim ve danışmanlık hizmetleri gibi.

- Son tüketicie sunulan hizmetler: Traş ve turizm hizmetleri gibi.

1.5.4. Yararlanıcının Katılımına Göre

Bazı hizmetler, yararlanıcının varlığını ve tıbbi tedavi, turizm ve gıda gibi hizmetin alınmasına katılmayı gerektirirken, diğlerleri arabaların tamir veya bakım hizmeti gibi yararlanıcının varlığını gerektirmez (El-Ta'ie ve El-Sumeydi'i,2006: 193).

1.5.5. İş Yoğunluğunun Derecesine Göre

Traş hizmetleri, bakım hizmetleri ve danışmanlık hizmetleri gibi yoğun işgücüne dayanan bazı hizmetler vardır. Telekomünikasyon hizmetleri, ulaşım hizmetleri, otomatik satışlar ve daha fazlası gibi daha düşük işgücü yoğunluğa sahip ancak daha fazla fiziksel gereksinime dayan hizmetler vardır.

1.5.6. Hizmetlerin İfasında Gerekli Deneyime Göre

Bu durumda, hizmetler doktorlar, avukatlar, idari danışmanlar gibi profesyonel hizmetler ve binaların korunması, bahçecilik vb. gibi profesyonel olmayan hizmetler olarak sınıflandırılır (Kortel, 2009: 81-82).

1.5.7. Hizmetin Doğası Gereğine Göre

- Sağlık ve eğitim gibi temel hizmetler.
- Eğlence ve vakit geçirme gibi lüks hizmetler.

1.5.7.1. Hizmet Türleri

Her hizmet sunumu yönteminin belirli bir prosedürel ve kişisel boyutu vardır. Prosedürel boyutu hizmetlerin sağlanması için özel sistem ve prosedürler anlama gelir. Kişisel boyut ise hizmet sağlayıcılar tarafından hizmeti sağlarken müşteriyle etkileşim ve iletişim kurma yolları ve sözel olarak kullandıkları davranış, tutum ve beceriler anlamına gelir. Aşağıda, her hizmet sunum yöntemine yer verilmiştir:

Kötü Hizmet Yöntemi

Bu hizmet, hizmetin sağlanmasında kötü usul ve yöntemlere, yani yararlanıcı ile belirtilmeyen ilişkilerin varlığına bağlı olarak tanımlanır. Bu da bu hizmeti yararlanıcı tarafından uygunsuz tutum ve davranışlarla karşılamaya yol açar. Dolayısıyla bu hizmet türü aşağıdaki şekilde karakterize edilir:

- Hizmet sunumunun prosedürel yönü:
 - Hizmet yavaştır.
 - Hizmet düzensiz ve kaotiktir.
 - Hizmet rahatsız etmektedir.
- Hizmetin sunumunun kişisel yönü:
 - Şeffaf değil zira belirli prosedürler karmaşık ve belirsizdir.
 - Zayıf hizmet.
 - İyi değil ve ayırt edilmekten uzak.
 - Yararlanıcı tarafından tercih edilmemektedir.

Hizmet Üretimi Yöntemi

Bu yöntem, hizmet sunumunun prosedürlere ilgisi ve kişisel yönün düşük önem vermesi ile karakterize edilir ve aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

- Hizmet sunumunun Prosedürel yönü:
 - Zamanında sağlanır.
 - Tutarlıdır.
 - Kaostan uzaktır.
- Hizmetin sunumunun kişisel yönü:
 - Şeffaf değildir.
 - Düşük performanslıdır.
 - Yararlanıcı tarafından tercih edilmemektedir.

Buradaki yararlanıcılara mesaj: "siz sadece rakamlardan ibaretsiniz ve sizi tedavi etmek için buradayız".

Hizmet Yöntemi

Bu yöntem, hizmet sunumunda büyük bir kişisel ilgi, düşük bir prosedür seviyesi ile karakterize edilir ve aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

- Hizmet sunumunun Prosedürel yönü:
 - Hizmet tutarsız ve herkes için tekdüzedir.
 - Hizmet yavaştır.
 - Hizmet düzensizdir.

- Hizmetin sunumunun kişisel yönü:
 - Sunumda samimiyet ve sevgi dolu bir hizmet vardır.
 - Hizmet sunumu süreci mükemmel ve çekicidir.
 - Dahice hizmet sunma yöntemi ve yararlanıcı tarafından arzu edilir.

Buradaki yararlanıcılara mesaj: "Elimizden geleni yapıyoruz ama tam olarak ne yaptığımızı bilmiyoruz".

Yararlanıcı İçin Hizmet Kalitesi

Bu yöntem, Prosedürel ve kişisel düzeyde yüksek bir düzeyde ile karakterize edilir ve yararlanıcıya hizmet sunmak için en iyi yollarından biri olarak kabul edilir. Aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

- Hizmet sunumunun Prosedürel yönü:
 - Hizmet zamanında sağlanır.
 - Hizmet tutarlı ve düzenlidir.
 - Hizmet tüm yararlanıcılar için standartlaştırılmıştır.
- Hizmetin sunumunun kişisel yönü:
 - Sunumda samimiyet ve sevgi dolu bir hizmet.
 - Hizmet sunumu süreci mükemmel ve çekicidir.
 - Hizmet yararlanıcı tarafından arzu edilir.

Buradaki yararlanıcılara mesaj: "Size göz kulak oluyor size hizmet etmeye çalışılmaktayız".

1.6. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesini ifade etmek için birçok kavram bulunmaktadır ve yazar ve araştırmacıların görüşleri kalitenin anlamını belirlemede farklılık göstermektedir. El-Hazim (2001: 1)'e göre kalite, öncelikle kuruluş içinde mevcut kaynaklardan nasıl yararlanılabilmek ve olağanüstü hizmet gereksinimlerini karşılamak için çok fazla kaynak getirebilme becerisiyle ilgilidir. Yararlanıcıların gereksinim ve ihtiyaçlarının karşılanması ve bu yararlanıcıların belirlediği beklentilere hizmet düzeyinin bağlanmasıdır. (Es-Sarn, 2007: 30)

Hizmet kalitesi, müşterinin gerçek hayatta beklediği ve gerçekleştirdiği, bilinen veya beklenen, sağlanan hizmetlerin kalitesidir. Bu yararlanıcının memnuniyeti veya memnuniyetsizliği ana belirleyicisidir. Aynı zamanda, hizmetlerinin kalitesini daha da artıran ana unsurlardan biridir (Memun El-Deradke vd. 2001: 143).

Hizmet kalitesi kavramı, özellikle son yirmi yılda hizmet kuruluşlarının yönetiminde dikkat çekmeye başlamıştır. Kalitenin tanımı, yararlanıcının bu hizmeti satın almanın altında yatan nedenden ne bekleyebileceğine net bir şekilde odaklanmalı ve böylece bu hizmetin yararlanıcının gerçek ihtiyaçlarını ne ölçüde karşılayabildiği göstermelidir (Es-Sumeydi'i,91).

Hizmet kalitesinin, yararlanıcıların beklentileriyle (beklenen kalite) sağlanan hizmet sınırlarının (gerçek veya yararlanıcılar tarafından algılanan kalite) ne ölçüde karşılık geldiğinin bir ölçüsü olduğu konusunda fikir birliği vardır (Et-Ta'i vd. 2006: 208). El-Mennavi (2008: 23) yaptığı çalışmaya göre hizmet kalitesi, doğru şeyi ilk defadan ve her zaman sürekli iyileştirme fırsatı ile yapmaktır.

Hizmet kalitesi kavramı, özellikle son yirmi yılda hizmet kuruluşlarında yönetimin dikkatini çekmeye başlamıştır. Kalitenin tanımı, yararlanıcının bu hizmeti satın almanın altında yatan nedenden ne bekleyebileceğine net bir şekilde odaklanmalı ve böylece bu hizmetin yararlanıcının gerçek ihtiyaçlarını ne ölçüde karşılayabildiği göstermelidir (Es-Sumeydi'i, 2010: 91). Hizmet gerçek yararlanıcının ihtiyaçlarını karşılayabilme yeteneğini gösterir, bu nedenle hizmet kalitesi kavramı bu hizmetin yararlanıcıya sağladığı faydaya odaklanır. Hammud, hizmet kalitesini, hizmet Kuruluşunun diğer rakiplerin kapasitesinin sürekli ve ötesinde, yüksek kalite sağlamada kendini ayırt edebileceği önemli bir alan olarak kabul etmiştir (Hammud, 2002: 215).

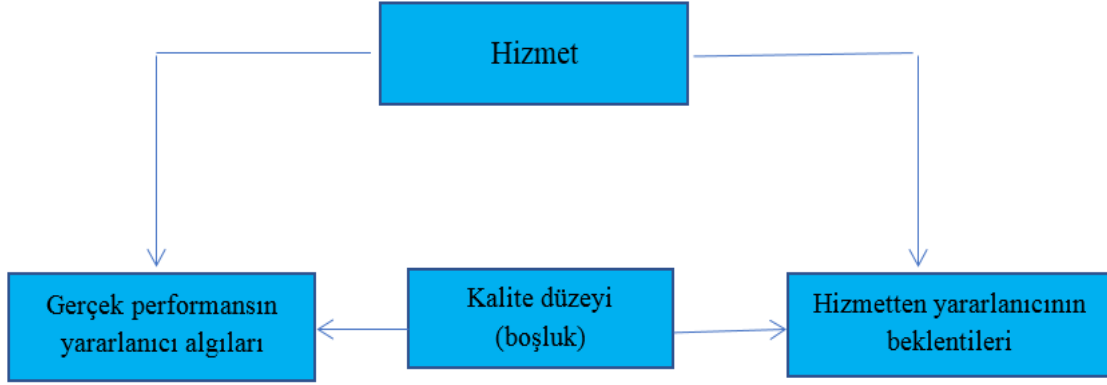
Hizmet, geri dönüşümlü olmaması, rezerve edilememesi, satın almadan önce görülmemesi, keyif alınmaması veya kullanılmaması ile karakterize edilir ve bu da pazarlama departmanlarına büyük bir yükündür. Artık kaliteli hizmet sunmanın önemine inanmak yeterli değildir, ancak idarenin yararlanıcıların şikayetlerine dikkat etmesini ve önerilerini dinlemesini, sunulan hizmet hakkındaki izlenimlerini bilmesini ve hizmet kalitesini ve yararlanıcılarını geliştirmesini gerektirir. Ayrıca hizmet için ödenecek bir maliyet vardır ve kullanılmasa bile, mallardan farklıdır, zira satılacak mallar için önemli bir maliyet yoktur (Said, 2017).

Mela Hasan (2006: 62) hizmet kalitesini, kuruluştaki tüm çalışanların çalışma koşullarını iyileştirerek nihai çıktıyı iyileştirmeyi amaçlayan yapıcı bir süreç olarak görmektedir. Kalite, hizmet sağlayıcısı, yararlanıcıların belirtilen ve hatta açıklanmayan ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan bir ürünün tasarlanması ve uygulanmasında başarılı olduğunda elde edilir.

Lewis ve Booms, hizmet kalitesinin, yararlanıcıya göz kulak olmak için zaten sağlanan hizmetin uygunluğunu yansıtan bir kavram olduğu sonucuna varmışlardır. Bu nedenle, hizmetin kalitesini yargılayan kişinin, beklentilerini aldığı hizmetin gerçek performansı ile karşılaştırarak hizmetin gerçek yararlanıcısı olduğunu görür (İdris, 2006: 291).

Maddi mal performansının genel özellikleri nedeniyle doğru bir hizmet kalitesi kavramı vermek kolay değildir. Modern kalite tanımlarının çoğu, hizmetin gerçek performansının faydalanıcıların beklentileriyle eşleşmesi ölçütü olduğu eğilimindedir (El-Mehayyavi, 2000: 90). Be dir ise bunu Hizmet kalitesinin yararlanıcıların ihtiyaç ve isteklerini karşılayabilme yeteneğini belirleyen niteliklere ek olarak kuruluşun hizmet kapasitesine ve yararlanıcıların ihtiyaçlarına göre eşit düzeyde hizmet olarak tanımlar. Ayrıca bu hizmet kurum içindeki her çalışanın sorumluluğundadır.

Yukarıda anlatılanlardan, hizmet kalitesinin, hizmetin gerçek performansı ile bu hizmetten yararlananların beklentileri arasında aşağıdaki şekilde açıklandığı gibi bir eşleşme olduğunu görülebilir (Ebu Bekir, 2013: 5).



Şekil 3. Hizmet Kalitesi Kavramı

Kaynak: Avad Bedir El-Haddad, Pazarlama Bankacılığı, Kat1, Al Bayan Yayıncılık ve Dağıtım Evi, Kahire 1999: 337.

- Normal hizmet: yararlanıcının hizmetin gerçek performansı hakkındaki algıları - bunun için beklentileri.
- Kötü hizmet: yararlanıcının hizmetin fiili performansına dair algıları beklenenden düşüktür.
- Seçkin hizmet: yararlanıcının hizmetin fiili performansı konusunda bilinçlendirilmesi en büyük beklentidir.

1.6.1. Hizmet Kalitesinin Tanımı

Ukayli (2001: 17), hizmet kalitesinin, kuruluşun belirli hizmet üretimi ve yüksek kalite seviyesi olduğuna, böylece yararlanıcının ihtiyaç ve isteklerini beklentileriyle tutarlı bir şekilde karşılayabilmesi, onlar için tatmin ve mutluluk elde edebilmesi gerektiğine ve bu sayede hizmet üretmek ve mükemmellik karakterini bulmak için tasarlanmış önlemlerle yapıldığına inanmaktadır.

Birinci Tanım: Müşterilerin gereksinim ve ihtiyaçlarının karşılanması ve bu yararlanıcılar tarafından belirlenen beklentilere sunulacak hizmet düzeyinin bağlanmasıdır (Es-Surun, 2007: 30).

İkinci Tanım: Hizmet kalitesi, aşağıdaki hizmetlerin üç boyutuyla tanımlanabilir:

- Teknik boyut: bilim ve teknolojinin belirli bir soruna uygulanmasıdır.

- Fonksiyonel boyut: teknik kalitenin müşteriye aktarılmasının nasıl gerçekleştirildiği ve servis sağlayıcı ile hizmeti kullanan yararlanıcı arasındaki psikolojik ve sosyal etkileşimi temsil eder.
- Maddi olanaklar: hizmetin gerçekleştirildiği yerdir (Nurettin, 2007: 65).

Buzzell ve Gale (1987)'ye göre hizmetin kalitesi, yararlanıcının bu konuda söylediği herhangi bir şey olarak tanımlanır. Belirli bir mal veya hizmetin kalitesi, yararlanıcının fark edeceği bir şeydir. Hizmetin kalitesi konusunda da daha fazla belirsizlik vardır: zaman içinde bazıları değişen kalite boyutlarının çok olması, elle tutunmaması ve hem hizmet süreçleri hem de ürünlerin bir sonucu olarak yararlanıcının beklentileri ile algıları arasındaki farka bağlı olmasıdır (Koni, 2007).

Abbas,(2005: 38)'e göre ise hizmet kalitesi, yararlanıcıların beklentilerini karşılamada veya daha iyi karşılamada hizmet kalitesine ulaşılabildiği ölçüdedir. Bu tanım yani yararlanıcıların beklentileri, hizmetin en önemli yönüdür.

1.6.2. Hizmete Kalitesini Önemi

Hizmet kalitesinin önemi, hizmet aktarım faaliyetleri ile ihtiyaç duyanlara yeri nerede olursa olsun, ister inşaat tasarımları ve maddi imkanlar gibi hizmet kuruluşunun içinde, ister hizmet organizasyonu dışında, yararlanıcıların belirli bir hizmete ihtiyaç duyduğu en uzak noktaya erişimden hizmet sağlamasından kaynaklanmaktadır (El-Diyoji ve Abdullah, 2003: 12).

- Kalite, hizmete olan talep hacmini etkiler, bu nedenle hizmete olan talebe göre yapılır.
- Hizmet kalitesi, pazarda rekabet eden diğer kuruluşlara göre kuruluşun rekabet gücünü yaratmanın bir yoludur.
- Hizmet kalitesi kuruluş için karlılığın en önemli unsurlarından biridir. Zira hizmet maliyetini düşürmeyi amaçlamaktadır.
- Hizmet kalitesi, yeni yararlanıcıları çekmenin yanı sıra kuruluşun mevcut yararlanıcılarının korunması için önemli bir koruma kaynağıdır (Hammud, 2010: 57).

Bu doğrultuda, başarıya ulaşmayı, istikrarı sağlamayı ve iş dünyasını sürdürmeyi hedefleyen tüm ekonomik kurumların lider konumu olduğu için, kalite yararlanıcı hizmetinde önemli bir rol oynamaktadır. Emtia ürünleri alanında, ürünlerin planlanması ve sınıflandırılması müşteri için kullanılabilirliktedir. Hizmet alanında ise, müşteriler ve çalışanlar, hizmeti oluşturmak ve sunmak için birlikte çalışmaktadırlar. Bu nedenle, hizmet sağlayıcıların müşterileri ile iletişim anında yüksek düzeyde hizmet sağlamak için müşterilerle etkili bir şekilde etkileşimde bulunmalıdır (Hammud, 2007: 214).

Kuruluşlar tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesinin önemi, aşağıdaki şekilde ifade edilebilir (El-Deradke vd. 2001: 15):

- Hizmet sektörünün büyümesi: Hizmet sağlayan iş kuruluşlarının sayısı her zamankinden daha fazla artmaktadır. Örneğin, ABD'deki ticaret kuruluşları hizmetle ilgilenen şirketler olarak tanımlanıyor olmasının yanı sıra hizmet sağlayıcı kurumlar sürekli büyümektedir.

- Artan rekabet: kuruluşun hayatta kalması ve sürekliliği, yeterli rekabet gücüne bağlıdır. Bu nedenle, ürünlerinde kalitenin kullanılabilirliği birçok rekabet avantajı sağlar (Aoussou, 2007: 104).

- Yararlanıcıların daha iyi anlaşılması: Yüksek kaliteli ve uygun fiyatta hizmet sağlanması yararlanıcının memnuniyetini sağlamak için yeterli değildir. Ancak iyi muamele ve yararlanıcıların daha iyi anlaşılması bu tatminin sağlanmasında başka bir faktör sağlamaktadır.

- Yararlanıcılara sağlanan hizmet kalitesinin ekonomik önemi: Kuruluşlar, yararlanıcıların kendileriyle etkileşime geçmeye ve hizmetten yararlananlarının tabanını genişletmeye konusunda istekli hale gelmiştir. Bu da, kuruluşların sadece yeni müşteriler çekmekle kalmaması, aynı zamanda mevcut müşterilerle de iletişimde kalması gerektiği anlamına gelir. Bu sayede hizmet kalitesinin çok önemli olduğu anlaşılır. Hizmet kalitesi, hem hizmet sağlayıcılar hem de yararlanıcılar için önemli olduğu için hizmetin tasarlanmasında ve pazarlanmasında da önemli bir rol oynamaktadır.

1.6.3. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde benimsenen tek kriter, hizmetin yararlanıcısı tarafından belirlenenlerdir. Araştırmacılar, hizmet alıcısına nihai faydaların kalitesi ile ilgili beş kriter belirlemişlerdir.

1.6.3.1. Fiziksel Varlıklar

Yararlanıcı genellikle bekleme odası, kullanılan ekipman, kurum ve personelin dış şekli, iletişim araçları, vb. fiziksel tesislerin görünümünden hizmetlerin kalitesini değerlendirir (Et-Ta'i ve El-Allak 2009: 246).

1.6.3.2. Güvenilirlik

Bireyin başarı ve doğruluk açısından hizmet sağlayıcısına ne derece bağlı olduğu anlamına gelir. Güvenilirlik, hizmet sağlayıcısının yararlanıcının bir hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde gerçekleştirme becerisi anlamına gelir (Et-Ta'i ve El-Allak 2009: 246).

1.6.3.3. Karşılık Verebilmek

Hizmet sağlayıcısının müşteri veya tüketici ile etkileşim kurması, onun önemini fark ettirmesi, ona hizmet verirken memnuniyetini kazanmaya çabalaması ve müşterinin onunla ilgilenilirken hizmet sağlayıcısındaki hissettiği insani değerinin seviyesi anlamına gelir (Salih ve Sureyimi. 2015: 81).

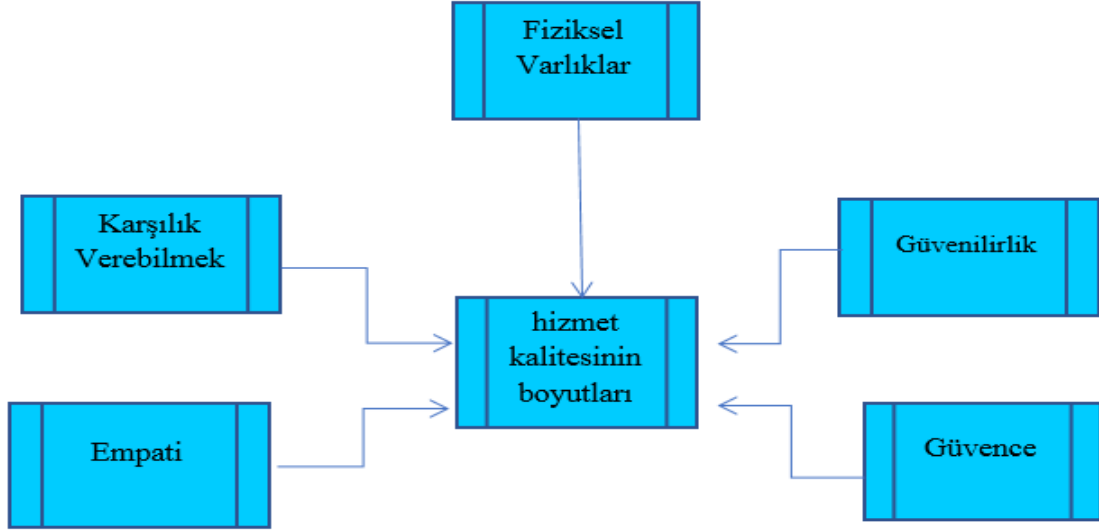
1.6.3.4. Güvence

Sunulan hizmette ve bunu kimin sağladığı konusunda güvenlik hissi derecesini yansıtır. Dolayısıyla kuruluştan hizmet almanın sonucunda algılanan risklerinin derecesi ile ilgilidir. Örneğin bir otelde daire veya oda kiralamaktan kaynaklanan güvenlik derecesi (Ed-Dumur, 2005: 443).

1.6.3.5. Güvenilirlik

Sağlayıcı tarafından vaat edilen hizmetin güvenilir ve son derece doğru bir şekilde gerçekleştirildiğini anlamına gelir (Ed-Debbağ, 2008: 35).

Kuruluşun hizmetlerini en başından itibaren düzgün bir şekilde yerine getirdiği anlamına gelir (El-Mennavi, 2008: 37).



Şekil 4. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Kaynak: Havvas ve Hammudi, 2013

Hizmetin genel kabul gören kalite standartları bulunmaktadır. Tablo 10 bunu ortaya koymaktadır.

Tablo 5. Hizmet Kalitesinin Genel Standartları

| Ölçek | İçerik |
|---|--|
| Güvenilirlik | Şirketin hizmetlerini en başından itibaren düzgün bir şekilde yerine getirebilme becerisi |
| Karşılık Verebilmek | Hizmet performansı süresini de içeren hizmet vermek için çalışanların istekli ve hazır olması |
| Nezaket ve incelik | Hizmeti yerine getirmek için gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak |
| Kolay erişim | Kolay erişim |
| Yeterlilik | Kültür, dikkat, saygı, özen ve hizmet arayanlara uyumluluk içerir. |
| İletişim | Yararlanıcıyı dinleyebilme. |
| Etnik | Karşılıklı güven, dürüstlük, adalet ve güvenilirlik |
| Güvence | Risk, korku veya tereddütten korunma |
| Yararlanıcının bilinmesi ve anlaşılması | Yararlanıcının gereksinimlerini (onun ihtiyacı ve arzuları) anlamak için daha fazla çaba göstermek |
| Fiziksel Varlıklar | Hizmetin belgelerini ve fiziksel verilerini içerir |

Kaynak: El-Juburi 2008,2009

1.6.4. Yararlanıcının Memnuniyetinde Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi ile ilgili literatürün arkasındaki temel motivasyon, hizmet kalitesinin yararlanıcı memnuniyetini artırmasıdır. Bu çalışmalar, hizmet alanlarında yararlanıcının memnuniyetini etkileyen faktörler, yeterli pratik kanıt ile desteklemektedir. Yararlanıcı sadakati kazanmanın sonuçları arasında fiyat değişikliğinin ürün talebi üzerindeki etkisinin derecesini azaltmanın yanı sıra, sözlü tanıtım, şirketin namının yayılması ve rakiplerin faaliyetlerinin etkisinin azalımı sonucunda yeni yararlanıcıların çekilmesi ve masraflarının azaltılması yer almaktadır.

Örneğin, J. E. Churchill ve C. F. Supernant, gözlemlenen hizmet kalitesinin, kalıcı faydalanıcıların memnuniyetini etkilediğini bulmuşlardır. R. L. Olivier ve W. S. Disarbo Disarbo "hizmet kalitesinin yararlanıcının memnuniyeti üzerinde doğrudan etkisi olduğu sonucuna varmışlardır (Ahmed ve Refik, 2008:22).

Aslında müşteri memnuniyeti, yararlanıcılara sunulan hizmet kalitesinin belirlenmesinde temel kriterdir (Vavra, 1997).

Kısaca, çalışan memnuniyeti, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti arasında doğrudan bir ilişki olduğunu varsayılmakta ve bu da sonuçta karlılığa yol açmaktadır. Deneysel kanıtların birçoğu de müşteri memnuniyeti, sadakat ve onları koruma arasında olumlu iletişim gösterir. Şu anda tüm şirketler müşteri memnuniyetini sağlayan hizmet kalitesini sağlamanın ve yönetmenin önemini farkındadır (El-Kurdi, 2015: 347).

Günümüzün rekabetçi ortamında, tüm sektörlerdeki tüm kuruluşlar, müşteri memnuniyetini ve stratejik planlamadaki rollerini vurgulamaktadır ve bu rol hizmet sektöründe giderek daha da önem kazanmaktadır. Müşteriler, ihtiyaçlarını karşılayan organizasyon ve hizmet türüne yönelik beklentileri için giderek daha önemli hale gelmiştir. (Ed-Dumur, 2008).

1.6.5. Hizmet Kalitesinin Değerlendirilme Şekilleri

Araştırmacılar hizmet kalitesini değerlendirmek için iki model ortaya koymuştur. Bu modeller esas olarak hizmet türüne göre uyarlanabilen veya ayarlanabilen bir dizi değerlendirme göstergesine dayanmaktadır.

1.6.5.1. Servqual Modeli

Gap modeli ‘‘Servqual’’ olarak adlandırılır ve 1980’li yıllarda ‘‘Parasuraman, Zeithmal et Berry’’ tarafından yapılan çalışmaların sonucu olarak ortaya çıkmıştır.

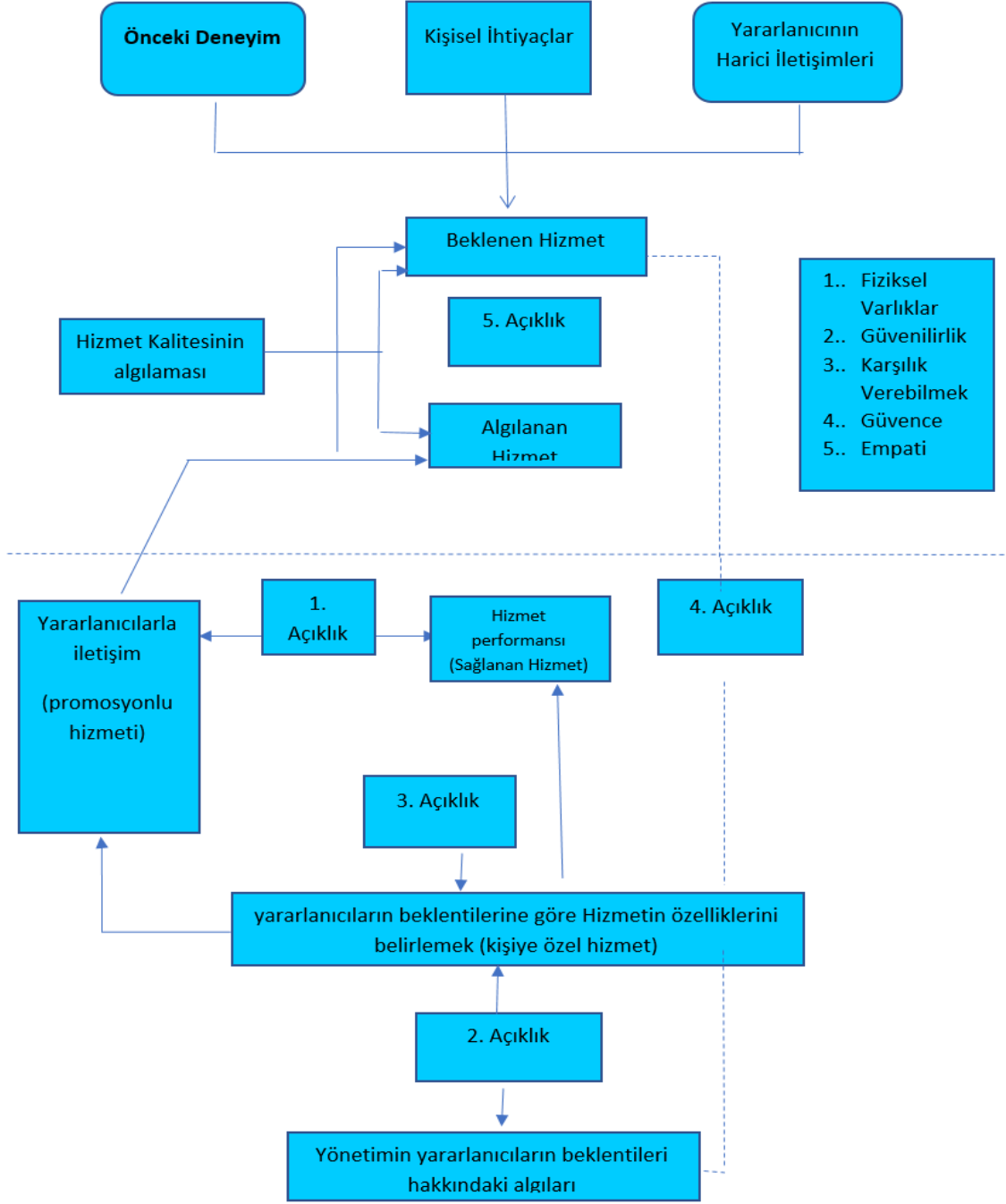
Kalitenin Gap modeli ile değerlendirilmesi, yararlanıcıların hizmet düzeyi beklentileri ile gerçek performans bilinci arasındaki boşluğun belirlenmesi anlamına gelir (El-Mualla,1988,336).

Hizmet kalitesi (Servqual) = algı – beklentiler

1985’te Berry ve arkadaşları, bu modele göre hizmet kalitesini değerlendirmenin temel odak noktasının, yararlanıcının hizmetin gerçek performansını algılaması ile bu modelle ilgili beklentileri arasındaki uçurum olduğu sonucuna varmışlardır. Bu açıklık, hizmetin tasarımı, pazarlaması ve teslimi ile ilgili boşlukların niteliğine bağlı olarak yapılmıştır. Bu modelin yapısı, hizmet kalitesini analiz ederken ve planlarken dikkate alınması gereken adımların belirlenmesine bağlıdır. Boşluk modeli, gerekli kalitenin değerlendirilmemesine neden olan açıklıkları belirlemiş ve aşağıdaki formla gösterilebilen beş açıklıktır:

Birinci Açıklık

Hizmet düzeyinin müşteri beklentileri ile kuruluş yönetiminin bu beklentilere karşı farkındalığı arasındaki farktan kaynaklanır. Kuruluş yönetimi, sahip oldukları bilgilerin yanlış olması veya yanlış yorumlanması nedeniyle, yararlanıcının isteklerinin ve hizmetin bileşenlerini nasıl değerlendirdiklerinin tam olarak farkında olmayabilir. Örneğin, bir hastane Müdürü, hastaların sağlık hizmetlerinin kalitesini modern ekipman ve tıbbi cihazlarla değerlendirdiğini düşünürken, hastalar doktor ve hemşirelik personeli arasındaki etkileşimle kendilerine verilen bakımı önemsemektedirler.



Şekil 5. Beş Açıklık Formu

Source: Lambin. J-J , Marketing stratégique et opérationnel, dunad, paris, 2002: P345

İkinci Açıklık

Yararlanıcıların beklentilerinin yönetim algıları ile hizmet özelliklerinin kalitesi arasındaki fark. Bu sorun, yönetimin yararlanıcıların beklentileri doğrultusunda kalite standartlarını belirleyememesi veya hizmet sağlayıcılarda verimsizliğe neden olan veya talepte değişikliklere yol açan yanlış standartlar belirlemesi halinde ortaya çıkar.

Üçüncü Açıklık

Bu açıklık hizmetin özellikleri ve gerçek performansı arasında bir açıklıktır. Hizmet kuruluşu hizmette gerekli özellikleri oluşturabilse bile, karmaşık ve esnek olmayan özelliklerin varlığı nedeniyle bu hizmeti gerçekleştiremez. Çünkü bunu gerçekleştirebilmek için personelini eğitememektedir veya bu hizmeti gerçekleştirmek için motivasyon eksikliği vardır.

Dördüncü Açıklık

Tanıtılan hizmet ve sunulan hizmet açığı ile temsil edilir. Yani tanıtım faaliyetleri yoluyla verilen vaatler, hizmet kuruluşunun operasyonları ve dış pazarlaması arasında koordinasyon eksikliği nedeniyle hizmetin gerçek performansı ile örtüşmemektedir.

Beşinci Açıklık

Beklenen hizmet ile gerçekleştirilen hizmet arasındaki açıklıkla ilgilidir. Yani, beklenen hizmetin algılanan hizmetle eşleşmediği anlamına gelir. Bu, kuruluşunun performansının değerlendirildiği tüm açıklıkların sonucudur.

1.6.5.2. Yön Modeli (Servperf Modeli)

Bu model “Servperf” olarak bilinir. 1992 yılında “Taylor et Cronin” tarafından yapılan çalışmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu model kapsamında kalite, yararlanıcının sağlanan hizmetin gerçek performansı ile ilgili farkındalığı ile ilişkili bir yön kavramı olarak tanımlanır. Yön şu şekilde tanımlanır: sağlanan hizmetle ilişkili boyutlar kümesine dayalı performans değerlendirmesidir (El-Mualla, 1998: 362).

Yön modeli, hizmet kalitesi değerlendirmesinde bir açıklık fikrini reddetmeye dayanır ve hizmetin gerçek performansını değerlendirmeye, yani müşterinin kendi algılarına odaklanır, çünkü hizmetin kalitesi bir tür yön olarak ifade edilir ve kuruluşun ilişkilerinin önceki müşteri algılarının, deneyiminin ve tecrübelerinin bir fonksiyonudur ve hizmetin mevcut performansından memnuniyet düzeyine odaklanır.

Bu model altında kalite değerlendirme süreci aşağıdaki varsayımları içerir:

- Kuruluşla ilgili olarak daha önce bir yararlanıcının bulunmaması durumunda, hizmetle ilgili beklentileri başlangıçta kalite değerlendirme düzeyine göre belirlenir.

- Kuruluşla tekrarlanan ilişkilerin sonucunda yararlanıcı tarafından biriken önceki deneyime dayanarak.
- Kuruluşla art arda deneyimler kalite düzeyinin diğer bilişsel değerlendirmeleri yol açacaktır. Bu nedenle hizmet düzeyi müşterinin değerlendirmesi hizmet kalitesi açısından müşteri tarafından yapılan tüm bilişsel ayarlamaların bir sonucudur. Bu nedenle müşterinin hizmetin gerçek performansından memnuniyeti müşterinin kalite algılarını şekillendirmede yardımcı bir etkiye sahiptir.

Bunun üzerine, hizmetin kalite değerlendirme yöntemi olarak yönün aşağıdaki fikirleri içerdiğini özetlenebilir:

- Hizmetin geçerli performansı büyük ölçüde müşterinin hizmet kuruluşu tarafından sağlanan hizmetin kalitesi konusundaki değerlendirmesini büyük ölçüde belirler.
- Müşteriye sağlanan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ile memnuniyet ilişkisi, kuruluşla ilgili önceki deneyimlere dayanır, yani değerlendirme nispeten uzun bir kümülatif süreçtir.
- Kalite düzeyi göstergeleri (güvenilirlik, karşılık verebilmek, empati, güvence ve fiziksel varlıklar) hizmet düzeyini ve Servpere modelini değerlendirmenin anahtarıdır (El-Mualla, 1998: 36).

1.6.6. Hizmet Değerlendirmesinde Kaliteyi Elde Etme Adımları

1.6.6.1. Hizmetlerin Değerlendirilmesinde Kaliteyi Elde Etmek

Yararlanıcıların dikkatini çekmek ve ilgileri uyandırmak: Yararlanıcının dikkatini çekmek ve hizmet sağlayıcı tarafından, yararlanıcılarla tanışmaya psikolojik ve zihinsel hazırlık, iyi bir görünüm, çekici gülümseme, olumlu ve etkili davranışlar ve özgüven vb. gösterilen olumlu tutumlar aracılığıyla ilgi göstermek bu hizmeti almak ve yine de sürekli aynı hizmeti almak yararlanıcıların arzusunu uyandırmak için heyecan verici bir yol olarak kabul edilir.

Bu, aşağıdaki olumlu tutumlarla elde edilebilir:

- Yararlanıcılarla tanışmak ve onlarla ilgilenmek ve onlara hizmet etme arzusu ile psikolojik ve zihinsel hazırlık.
- İyi görünümüm.
- Yararlanıcılarla iletişimde gülümseme, yumuşaklık, sıcaklık ve onlara yardım etmek için nezaket ve sevgi ruhu göstermek.
- Cinsiyet, yaş ve görünümünden bağımsız olarak yararlanıcılara karşı olumlu bir ruh.
- Abartmaya başvurmadan, hizmeti teknik özellikler vermede tam ve doğru bir şekilde sunmak.
- Görüşme, konuşma esnasında yapmacılık gibi müşterilerle ilgilenmede olumsuz imgelerden kurtulmak.
- Kuruluşun yararlanıcısıyla başladığını ve ona hizmetin sunulmasıyla sona erdiğine odaklanmak.

1.6.6.2. Yararlanıcının Arzusunu Uyandırmak ve İhtiyaçlarını Belirlemek

Yararlanıcıların isteklerini yaratmak ve ihtiyaçlarını belirlemek, hizmet sağlayıcısının satış ve pazarlama becerilerine bağlıdır. Bunun temel gereksinimleri şunlardır:

- Özellikleri ve kullanılabilirliğine odaklanarak sağlanan hizmetin yararlarının doğru şekilde sunulması.
- Yararlanıcının dayandığı hizmetlerdeki eksikliklere odaklanmak ve yararlanıcıyı eksiklikleri önlemek için başka birinin hizmetinde yer almaya ikna etmek için nesnellığe bağlılık göstermek.
- İşitme, dokunma, görme, koku, tat, vb. işaret eden bir araç olarak tüm satış ekipmanlarının benimsenmesi. Zira görmek veya dokunmak dinlemenin yerine tutar.
- Yararlanıcının açıklığa kavuşturması gereken her şeyi sorgulaması için fırsat bırakmak. Hizmet sağlayıcısı, bu tür sorulara objektif ve doğru bir şekilde yanıt vermeye hazır olmalı ve yararlanıcıyı satın alma işlemlerini tamamlamaya hazır hale getirmelidir.

- Yararlanıcılarla ilgilenirken hoş bir şekilde karşılamak, gülümsemek ve yararlanıcıların mevcut ve gelecekteki ihtiyaçları karşılamının önemini duyumsatmak gibi insani yönler odaklanmak.

1.6.6.3. Müşteriyi İkna Etmek ve İtirazlarıyla İlgilenmek

Müşteriyi bir hizmeti almaya ikna etmek kolay değildir. Ancak hizmet sağlayıcıya hizmet verirken yararlanıcılar arasında güven oluşturabilecek birçok davranışsal çaban bulunmaktadır. Bununla birlikte, hizmetin kalitesine ve bazen makul fiyata ikna olmasına rağmen, yararlanıcı tarafından satın alma veya bunu yapmanın önünde engeller olduğu görülmektedir. Bu nedenle bazıları, satışın yararlanıcının itirazı olmadan gerçekleşmeyeceğine inanmaktadır. İtirazın yanıtlanması, pozisyondan pozisyona değişir. Bu nedenle, yararlanıcıların itirazlarına yanıt verirken güvenilebilen ve aşağıdaki gibi açıklığa kavuşturulabilecek kurallar vardır:

- Hizmet sağlayıcı, yararlanıcılarla ilgilenme sanatındaki zihinsel kurallara uymalıdır (yararlanıcı her zaman haklıdır), böylece hizmet sağlayıcı yararlanıcıya cevap verebilmek için diplomatik olmalıdır ve yararlanıcının bakış açısının hatasını doğrudan doğrulamaya çalışmaz, ancak bu alandaki bir dizi ilkeye dayanmalıdır:
 - Doğrudan olumsuzlamaya başlama: Hizmet sağlayıcının, yararlanıcıya sorgusuz sualsiz onay vermesidir.
 - Tazminat yöntemi: Tazminat, yararlanıcının hizmete fiyat açısından itiraz etmesi durumunda hizmet sağlayıcının fiyatın kaliteden kaynaklandığını ortaya koymasidir.
 - Zıt yöntem: Bu yöntem, itirazı bir avantaja dönüştürmeye dayanır.
 - Sorgulama yöntemi: Bu yöntem, hizmet sağlayıcısının bazı soruları yararlanıcıya yöneltmek için kullanmasına dayanır, böylece bu yöntemin yanıtı itirazı ile sınırlıdır.
- Hizmet sağlayıcı, yararlanıcının gururunu tatmin etmek için yararlanıcı tarafından yapılan görüş ve gözlemlere dikkat çekerken, yararlanıcıya iyi bir dinleyici olmalı ve ilgi ve teyakkuz da göstermelidir.

- Hizmet sağlayıcısı her bir durumda yararlanıcının itirazlarını kabul etmemelidir, yararlanıcı belirli bir hizmeti satın almak için istekli olabilir, ancak sadece görüşmeyi sona erdirmek için itiraz edebilir. Bu nedenle, hizmet sağlayıcı uyanık olmalıdır ve yararlanıcı ile başa çıkmak mümkün olmadığı anlaşılırsa, görüşme iyi bir şekilde sona erdi.
- Hizmet sağlayıcısı, yararlanıcının tartışmada mağlup olduğunu hissetmesini ve kazandığını hissettirmemelidir. Çünkü bu duygu satış sürecinin neredeyse başarıyla sona erdikten sonra başarısızlığına yol açabilir.

1.6.6.4. Yararlanıcıların Kuruluşla İlgilenmeye Sürekliliğini Sağlamak

Kuruluşla ilişkilerin sürekliliğini sağlama ve yararlanıcılara sadakat yaratma süreci, yararlanıcıların kuruluşla olan sadakatinin teminatı olan bazı satış ve pazarlama hizmetleri yoluyla gelmektedir. Bunların bazıları şunlardır:

- Yararlanıcıların şikayetlerine ve geri bildirimlerine dikkat etmek, böylece hizmet sağlayıcılar yararlanıcıların şikayetlerini karşılamak için yüksek derecede sabır göstermeli ve aşağıdaki yollarla ele alınabilecek önlemleri almalıdır:
 - Onlardan özür dilemek ve kendilerine sunulan şikâyetin önemini onlara bildirmek.
 - Ortaya çıkan kayıp için tazminat vermek.
 - Hizmetlerde kullanılan malları değiştirmek.
 - Yararlanıcılara teşekkür etmek ve kuruluşu desteklemedeki rollerini en üst düzeye çıkarmak ve sürekli olarak kaliteli hizmetler sunmak.
- Satış ve taahhüt sürecinin tamamlanmasından sonra satış sonrası hizmetler sağlamalı. Hizmet sağlayıcıları, yedek parça tedarikini sürekli olarak izlemelidir. Bu tür hizmetlerin sağlanması, yararlanıcıların kuruluşla iletişimde sürekliliğini ve dolayısıyla kuruluşun varlığını ve istikrarını sağlamak için yüksek verimlilikle yapılmalıdır (Hammud, 2002: 17).

1.6.7. Hizmet Kalitesini Değerlendirme Zorluğu

Hizmet kalitesini değerlendirmenin zorluğu, çeşitli nedenlerden kaynaklanmaktadır. Bu nedenlerin bazıları şunlardır:

- Hizmetlerin somut olmaması. Bir alıcı bir mağazadan basit bir ürün satın almaya karar verirken, bu ürünü kolayca değerlendirebilir ve ona bakarak kalitesini ve maliyetini belirleyebilir, hizmetlerde ise, hizmeti isteyen kişi satın alma kararını vermeden önce hizmetin niteliğini bilemez. Buna ek olarak, sadece sıradan bir kişi tarafından değil, aynı zamanda uzman bir kişi tarafından değerlendirilmesi zor olan bazı profesyonel ve prosedürel yönleri olan birçok hizmet vardır (El-Muhsin, 2006: 40).
- Hizmetin kalitesi, yararlanıcının hizmetin üretim süreçlerine katılma derecesine bağlıdır. Yararlanıcının katılımı, bazı alanlarda hizmetin başarısı için önemlidir. Burada, tüm hizmetler genellikle her bireyin ihtiyaçlarını belirlemek ve karşılamak için yararlanıcıdan alınan doğru bilgiye dayalıdır. Ancak, bazı yararlanıcıların farkındalık eksikliği bunu önleyebilir. Bu, hizmet sağlayıcıları, hizmetin yararlanıcılarının ihtiyaçlarını, her bireyin koşullarına ayrı ayrı uyacak şekilde ölçüm yöntemlerini çeşitlendirme ihtiyacı ile doğru bir şekilde tanımlamalarını sağlayan özel becerilere sahip olmaları gerektirir. Bu, hizmet kalitesinin tutarlı bir ölçü kullanılabilirliği yapacaktır.
- Hizmetin kalitesi, yararlanıcının katılım derecesine ve hizmet sağlayıcıların her yararlanıcının ihtiyaçlarını belirlemelerine ve bunları karşılamaya çalışmalarına yardımcı olacak doğru bilgi sağlama becerisine bağlıdır. Ancak bazı yararlanıcıların bilincinin eksikliği bunu engelleyebilir (Alwan, 2006).

2. İKİNCİ BÖLÜM

MUSUL BELEDİYESİ'NİN DEPARTMANLARI ve HİZMETLERİ

2.1. Musul Şehri

Irak'ın bir şehri olup Ninova vilayetinin merkezidir. Irak'ın başkenti olan Bağdat'tan sonra ikinci büyük şehridir. 1500.000 kişilik bir nüfusa sahibi olup Doğuyu Batıya bağladığından bu isimle bilinmektedir. Batıda Suriye ile sınır komşusudur. 32.308 kilometrekarelik bir alana sahiptir. Irak'ın kuzeyindeki Musul şehri, Bağdat'ın 400 kilometre kuzeyindedir. 16. yüzyılda Musul, komşu şehirlere olan bağları nedeniyle ticaret merkezi olarak tanınmıştır. 18. yüzyılda, bölgedeki tahıl ihracatının en önemli merkezlerden biri haline gelmiştir. Ayrıca yirminci yüzyılın ikinci yarısında, Bağdat üzerinden Musul'dan Basra'ya uzanan Dicle Nehri boyunca bir nehir ticaret hattı kurulmuştur.



Fotoğraf 1. Musul'un Sol ve Sağ Taraflar Haritası

2.1.1. Musul Belediyesi

Musul İl Müdürlüğü, Basra'nın yanı sıra Irak'taki önemli belediyelerden biridir. Zira bu iki belediye büyük ve farklı yeteneklere sahiptir.

Aslında 18. yüzyılın ortalarında kurulan Musul Belediyesi, kuruluşundan günümüze kadar hem Musul şehrine hem de vatandaşa hizmet etmeyi kendine görev edinmiştir. 1868'de Osmanlı İmparatorluğu tarafından bir dizi kanun ve yönetmelik çıkartılmıştır. Bu kanunun 183. Maddesi, belediye dairelerinin kanunları, meclisleri ve daireleri, belediye meclislerinin işlevleri, oluşumları ve belediye başkanlarının görevleri ile ilgili her şeyi ayrıntılı bir şekilde göstermiştir. Musul Belediyesi ve Meclisi 1869 yılında kurulmuştur. Bir başkan ve yardımcısı ile altı kişiden oluşan bir konseyden oluşmaktadır. Bu konsey üçü Müslüman, diğer üçü ise her biri, ait olduğu mezhebi temsil eden gayr-i Müslümanlardan oluşmaktadır.

Belediye Meclisinde üyelik süresi iki yıl olup bu sürenin sonunda üyelere üç kişi periyodik olarak seçilmektedir. Belediye meclisleri fahri olup üyelere maaş ödenmemektedir. Konsey, belediye başkanı veya belediye başkanı yardımcısı başkanlığında haftada iki kez toplanmaktadır. Belediye başkanı, gerektiğinde toplanmak üzere belediye meclisine çağrı yapma hakkına sahiptir. Belediye Meclisi üyeleri tarafından yerine getirilmesi gereken şartlar, üyenin yirmi yaşını tamamlamış olması, dürüstlük ve kent işlerinde deneyim sahibi olmasıdır. Konseyin görevlerinden biri, belediyenin genel bütçesini belirlemek ve yürürlüğe girinceye kadar onaylatmak için devletin yönetim kuruluna sunmaktır. Belediye meclisinin yetkileri; vergileri belirlemek, bazı görevlere atamalar yapmak, gereksiz olduğunu düşündüğünde ortadan kaldırmak ve belediyeye ait ücretleri yükümlülüklerine aktarmak ve inşaat projelerini yüklenicilere ihale etmektir. Konseyin görevleri arasında sokakları açmak, o sokaklarda kaldırım inşa edip döşemesini, açılacak sokaklardaki ev ve arsaları elde etmesini tam olarak denetlemek, ayrıca inşa edeceği kamu binalarını denetlemek, şehirdeki sokakları ve yolları aydınlatmak, su sağlamak ve ücretle şehre su dağıtmaktır. Son olarak, Belediye meclisi, şehrin genelinde kafe, park ve piknik yerleri kurulmasına karar verme ve daha sonra belediyenin yürüttüğü işlere yaptığı harcamaları denetleme hakkına sahiptir. Musul belediyesinin hizmetleri, her mahallenin coğrafi bölgeleri üzerinden dağıtılan dokuz hizmet sektörlerine ayrılmıştır. Her hizmet sektörü, aşağıdaki tabloda olduğu gibi bölgenin coğrafi sınırları içinde faaliyet göstermektedir:

Tablo 6. Yerleşim Alanlarına Dağıtılan Musul Belediye Hizmet Şubeleri

| Yerleşim alanlarına dağıtılan Musul belediye hizmet şubeleri | | |
|---|------------------------------|---|
| Şube | Birim | Yerleşim Alanları |
| 1- Musul El-Cedidi | Mansura Birimi | Bağdat Caddesi, Sukkar Al-Samoud, Al-Mansura, Wadi Hajar, Al-Yabis, Al-Mahatta, musil Al-Jadeedah, Al-Sinaah alqadima, Hay Ziyada ve Wadi Al-Ain |
| | El-Mamura Birimi | Bağdat Caddesi'nin bir parçası, Yeni Musul, , Tel Al Rumman, hayi Al-Amil, rajm alhadid, hayi almamun, suq almueash. |
| 2- El-Rebii | Eşşifa Birimi | Zingli, Al Borsa, Hastaneler, Al-Thawra mahallesi, hayi alsiha. |
| | Yermuk Birimi | Al-Abar mahallesi, eski sanayi, Al-Warshan, al'iislah alzirai, ,almatahin ,alskk, hayi almaghrib. |
| | El-Rebii Birimi | El-Rifai, El-Necir mahallesi, 17 Temmuz, El-Msherifeh ve El-Haramat mahallesi, Hawiye al-Kansah, El-Iqtisadin mahallesi. |
| | Hamidat Birimi | Kasbah biadush |
| 3- Gizlani | Gizlani Birimi | aldiwasa, Aljosk, Dandan, Al-Gizlani, alrrafidayn, maamal alsukar, Al-Akeedat Bölgesi, El-TawafaBölgesi, Bab Al- Jadeed |
| 4- Elmedine El-Kadime | Bab Al-Top Birimi | bab altuw b markaza, ,alsrjkhana, almintaqat El-Kadime |
| 5- Elhadba | Erreşidiye Birimi | Erreşidiye Bölgesi, Al-Rawda Caddesi, Al-Arabi semtinin bir parçası |
| | Almecnüatüs- Sekafiye Birimi | Al-Shurta mahallesi, Al-Andalus, Sidin Al-Qanoun Caddesi, Al-Manassa Caddesi Almecnüatüs- Sekafiye, asuker, Al-Siddeeq, Sidin Bahreyn, Bankalar, Belediyeler, Elhadba |
| | Elhadba Birimi | Elhadba |
| | El-Gabat Birimi | El-Gabat |
| | El-Arabi Birimi | Subayların komşusu, Saidin Arab |
| 6- El-Nergal | Essekafiye Birimi | Almecnüatüs- Sekafiye bir parçası olan polis bölgesi |
| | Cezayir Birimi | Finans Bölgesi, Bab Al-Narkal, Mohandessin, Cezayir, Al-Bayati mahallesi, Souk El-Nabi, Merkez Bölge |
| 7- Ezzuhur | Ezzuhur Birimi | El Muharebeen Mahallesi, El Tahrir Mahallesi, El Zahra Mahallesi, El Arbajieh, El Aden Mahallesi, |
| 8- El-Tahrir | El-Tahrir Birimi | Kahire, Nahda, Tahrir, Zahraa, Kadisiyah İkinci Bölgesi |
| 9- Esselam | Filistin Birimi | Sümer Bölgesi, Filistin, Domiz, Siden 112, Misak, Al-Seha bölgesi, Al-Salam mahallesi, Jeneratör Caddesi, Al-Hurriya bölgesi, Al-Hasoud Caddesi |
| | Elvahde Birimi | Kilise Caddesi, Al Sebawi Caddesi, Al Wahda Bölgesi, Al Shifa Hastanesi, Kerkük Caddesi |
| | Sanayi Birimi | Sanayi |

Kentin her iki tarafında yer alan hizmetler ilgili sektöre bağılı belediye birimlerine tahsis edilen çeşitli makineler ile atıkları kaldırarak Musul şehrinin coğrafi konumuna göre her sektörde atık toplanmaktadır.

Özellikle atık toplama araçları, sokaklarından geçebileceği mahallelerin atıklarının toplanmasında, sitelerden doğrudan toplama yöntemini kullanılırken, dar sokaklara sahip olan eski mahallelerin atıklarının toplanmasında, belediye araçlarının yükleyebilmesi ve daha sonra depolama alanına taşınması için belirli alanlarda konteyner atık toplama yöntemini kullanılmaktadır.

2.2. Musul Belediyesi'nin Departmanları

Belediye kurumları bir dizi departmandan oluşur ve organizasyon yapısına göre her departmanın görevleri şunlardır:

2.2.1. Planlama ve Takip Departmanı

- Departman, verilen hizmetlerin kolaylaştırılması ve geliştirilmesinde Müdürlüğün tüm departmanlarına destek vermektedir, belediye kurumlarının tüm departman çalışmalarını takip eder ve yönetimden gelen emir ve genelgeleri departman yetkililerine iletmektedir.
- Departman, programlarını geliştirmeye ve hedeflerine ulaşmaya yardımcı olacak planlar geliştirmek için Müdürlük departmanları ile iş birliği yapmaktadır.
- Planları uygulamasını takip etmek ve onaylamak, periyodik raporları hazırlamak, müdürlüğün projelerinin yetkili makamlardan takibi ve bu projelerle ilgili tüm veri ve istatistikleri sağlamaktır.
- Yıllık planı hazırlamak ve müzakere etmek, müdürlüğe bağılı departmanlara iletmek için yetkili makamlarla onayının takip etmek ve yıllık planı takip etmek ve uygulamak için raporlar hazırlamaktır.
- Müdürlüğün farklı bölümlerinde yer alan ve tüm ihtiyaçları yansıtan proje ve planları incelemek ve gözden geçirmektir.
- Uygulama sonuçları, takip raporları ve müdürlüğün insani ve maddi kaynakları ışığında yapılan planlarda değişiklik ve geliştirme önerilerini hazırlamaktır.

- Müdürlüğün faaliyeti ile ilgili istatistikleri hazırlanmak ve ilgili makamlara gerekli verileri sağlamaktır.
- Musul İl Müdürlüğü'nün belediye kurumlarının çeşitli faaliyetlerini belgeleyen aylık ve yıllık raporları Genel Belediyeler Müdürlüğü Planlama ve Takip Departmanı'na sunmaktır.
- Şehirlerin temizlenmesi, atıkların toplanması, sıhhi ve salhane atıklarını depolama prosedürlerinin takibi, ayrıca belediye mülklerinin satış ve kiralanması, gelir toplama, bakım ve restorasyon, bahçelerin, parkların ve ara adaların ağaçlandırılması, ihlallerin ve tecavüzlerin izlenmesi ve kavşaklardaki sinyaller gibi trafik mühendisliği işlerinin organize edilmesi vb.

2.2.2. Projeler Departmanı

- Proje dosyalarının takibi ve projelerin uygulanması, iç mimarlık ve döşeme ile sokaklarda bakım ve onarım çalışmalarının yürütülmesi yoluyla doğrudan uygulama yapmak.
- Projelerin departmanı tarafından hazırlanan plana göre projelerin uygulanmasının önemini belirlemek (bütçe - il yatırım planı - bakanlık projeleri).
- Projelerin (işletme planı - il yatırım planı - bakanlık planı) açılarından uygulamalarını takip etmek, sahadaki uygulamalarının takibi ve teknik şartnamelere uygun şekilde ve Proje Departmanı ile koordineli olarak uyum sağlamak.
- Projelerin uygulanmasında aksatma yapan firmaların çalışmalarını takip etmek ve onlara uyarılarda bulunmak.
- Tamamlanan projelerin teslim etmek.
- Projelerin uygulanması amacıyla ilan, ihale ve takip işlemleri yapmak.
- Projeler ve spekülatif raporları için çalışmaların hazırlanmasını denetlemek.
- Şehirlerin temel tasarımlarının hazırlanmasına katılmak.
- Döşenen ve döşenmeyen toplam cadde ve sokak sayısı ile sokakların asfaltlama maliyeti hakkında bir rapor hazırlamak.
- Otoparkları döşeyerek ve onlara hizmet vererek garaj ve otoparkları yönetimine kontrol etmek.

2.2.3. Katı Atık ve Çevre Departmanı

- Belediye teşkilatlarının birimlerinde temizlik işlerinin denetlenmesi ve takibi.
- Planlama Departmanı ile iş birliği yaparak temizlik raporları hazırlamak.
- Temizlik işleri için gerekli malzemelerin fiili ihtiyacını ve varlığı belirlemek.
- Düzenli depolama alanlarının ve modern salhaneleri denetlemek ve yönetmek.
- Bahçeler ve gezi alanları ağaç ve ot dikerek yeşil alanların artmasını takip etmek.
- Atıkları depolama işlemi doğru şekilde yapabilmek için gerekli ekipman ve araçları sağlamak.
- Hastalıkların kaynağı olmaması için atıkların atık depolama alanında gelişigüzel yakılmamasını takip etmek.
- Mezbahalarda veteriner hekim ile sağlık birimi temini ile etin ve emniyetini kontrol etmek için sağlık kurumlarını takip etmek.
- Ölü hayvanların yakılması için hayvan satışı alanlarında bir krematoryum varlığını kontrol etmek.
- Mezbahaların hayvan ve koyun satış alanlarına yakın olup olmadığını kontrol etmek.
- Vatandaşların genel sağlığı üzerinde etkisi olduğu için belediye kurumlarının gölet ve bataklıkları kapattıklarını kontrol etmek.
- Belediyede temizlik kadroları ve özel makineleri bulundurmak ve bölgelere nasıl dağıtılacağı üzerinde çalışmak.
- Atık konteynerler ve atık toplama torbaları gibi çevre koruma malzemelerini sağlanmak ve şehrin fiili ihtiyaçlarıyla karşılaştırılmak.
- Temizlik işçileri için gerekli iş elbiseleri, maskeler, eldivenler, uzun ayakkabılar vb. malzemeleri sağlamak.
- Atıklardan kurtulması ve şehre iyi bir görünüm göstererek sağlık koşullarının iyileştirilmesini sağlamak.
- Atıkların uçmasını önlemek için atıkları depolama alanlarına taşıyan araçların kapalı olduğunu kontrol etmek.

- Atık toplama tesislerine taşınan atık miktarının ve düzenli depolama alanlarına aktarılan miktarların ve tutarının raporunu hazırlamak.
- Çevre onayları ile ilgili hususların takip etmek ve geri dönüşüm tesisleri bulunması halinde atık geri dönüşümüne ilişkin Çevre Bakanlığı tarafından çıkarılan yönergelerine uyulması ile ilgili konuları izlemek.

2.2.4. Park ve Gezi Alanları Departmanı

- Yeşil alanların ıslahı ve orta adalar ve kaldırımları ağaçlandırmak.
- Park ve gezi alanları inşa etmek ve genişletilmek.
- Park ve gezi alanları bakımı yapmak ve onarımı uygulamak.

2.2.1.5. Şehir Yönetimi Departmanı

- Taramaya katılan bölgelerin sektörel bir tasarım düzenlemek amacıyla bölgesel tarama yapmak.
- Konut, ticari arsaları ve kamu binaları ayırmak.
- Caddeleri, sokakları ve evleri tanımlamak için numaralandırmak.
- Vatandaşlara ve devlet dairelerine ait parsellerin sınırları ile ilgili olarak Tapu Müdürlüğü ile iş birliği yapmak.
- Pazarların, gezi alanlarının, kreşlerin, mağazaların ve ticari binaların kiralama sistemine uygun olarak arazi parsellerini kiraya vermek.
- Şehirlerin temel tasarımlarını hazırlamak ve gerektiğinde gözden geçirmek.
- Komşu tarım arazileri için tasarımlar hazırlamak ve tarım arazisi sahiplerinin gelecekteki genişlemeyi etkileyen konut veya ticari konutları ayırım gözetmeksizin inşa etmemek için tarım arazisi sahipleri denetlemek.
- Trafik mühendisliğinin yürütülmesi, caddelerin düzenlenmesi ve planlanması, trafik işaretlerinin koyulması ve kavşakların düzenlenmesi.
- Cami, hüseyniye ve dini etkinliklerin salonlarını inşası için arsaları tahsis etmek.
- Şehri sektörlere bölmeye çalışmak ve bölgeleri, evleri ve konutları kodlamak.

2.2.6. Makineler ve Merkezi Atölyeler Departmanı

- Tüm belediye kurumlarının bölümlerinde makineleri denetlemek ve kontrol etmek ve çalışmaya hazır olmalarını sağlamak.
- Makinelerin hareketini organize etmek ve özel günlük görevlerine uymalarını sağlamak, tüm belediye kurumlarının makinelerini onarmak ve bakımını sağlamak ve onunla ilgili raporları onaylamak.
- Görevlerini yerine getirmek için belediye faaliyetleri için özel makinelerin bulundurmasına çalışmak.
- Belediyeye sunulan mevcut malzeme ve malzeme türleri, kullanma yöntemini, işsiz duran makineleri, durma sürelerini ve bunlarla ilgili alınan tedbirler hakkında raporlar hazırlamak.

2.2.7. Finans ve Bütçe Departmanı

- Hizmetin yıllık tahmini bütçesini hazırlanmak.
- Çalışanların aylık maaşlarını organize etmek ve aylık işçi listelerini hazırlanmak.
- Borçların ve diğer masrafların tahsilatını denetlemek.
- Muhasebe kayıtlarını tutmak ve banka hesabıyla aylık mutabakat ve aylık denetim ölçeklerini hazırlanmak.
- Yıllık nihai hesapları hazırlanmak.
- Belediye kuruluşlarına aylık işletme hibe miktarları ve teşvik maaşları dağıtmak.

2.2.8. Gelir Departmanı

- Belediye mülkiyeti için kira toplamak için ciddi denetim.
- Hukuk Bölümü ile koordineli olarak ödenmesi gereken ve ödenmemiş borçları takip etmek.
- Kamu ve özel sektör için mesleki ücretler, reklam, temizlik ve diğer ücretlerin takibi ve belediye gelirini artırmak için toplanması.
- Belediyenin gelirini artırmak amacıyla kamu ve özel sektörün meslek, reklam, temizlik ve diğer ücretlerini denetlemek ve toplamak.
- Belediyenin Taşınmazlarını kiraya vermek.

- Tahmini gelirin belirlendiği ve elde edilmiş olanlarla karşılaştıran bir plan geliştirmek.
- Gelir sicillerini dözgün ve entegre olarak tutmak ve sürdürüp tüm bilgiler sicillere aktarmak. Bunlar, tahsilat ve tahsilat kontrol sicilini, tutuklama emirleri sicilini, uyarı sicilini, belediyenin taşınmaz sicilini ve döşeme ücreti sicilini içermektedir.
- Reklam panolarının ücretleri, mezbahaların ücretleri, kaldırım işlerinin parasal cezaları, belediye mallarına tecavüz cezaları ve ruhsata aykırı inşaat cezaları gibi çeşitli meslekleri denetleme ve bunlara ilişkin harçların tahsil planını geliştirilmek.
- Temizlik ücretleri Su Departmanı tarafından tahsil edildiğinden, su iletim hatları şebekesine ihlaller konusunda caydırıcı önlemler almak ve gelirleri artırmak için orijinal işlemleri sunmaya teşvik etmek için Su Departmanı ile koordinasyon prosedürleri uygulamak.

2.2.9. Yönetim ve Personel Departmanı

- Belediye kurumlarına personel atanması için boş kadroları duyurmak ve bunların atamaları ve işe başlamalarına ilişkin idari emirler vermek, personel işlerini doğrudan takip etmek ve iş unvanlarını değiştirmek.
- Sivil savunma hizmetlerinin özel bir kaydını düzenlemek ve idarenin gözetiminde aylık idari emir vermek.
- Çalışanların yıllık ikramiye hakkını takip etmek ve bu konuda idari bir karar vermek üzere denetçiye terfi etmek.
- Her yeni yılın başında ve departman yetkilisinin gözetiminde gider ve gelir sicili açmak.
- Kariyer notlarını kullanarak mercilerle görüşerek sertifikalı kadroları eğitim almak için yurtdışına göndermeye çalışmak.
- Yönetim Departmanı çalışmalarının önceliklerinden biri, çok önemli olduğu için mercilerden gelen postalara cevap vermektir.
- Personellerin tatillerini kart sistemine uygun olarak düzenlemek ve Personellerin aylık bakiyesini ifa etmek.

- Bir personele verilen görevleri olağan izne veya ifada sahip olması durumunda bu görevi gerçekleştirmek için görevi alternatif personele aktarma sistemini benimsemek.
- Maliye Bakanlığı tarafından istihdam onaylanması prosedürleri uygulanmak ve var olan kadrolarla karşılaştırılmak.
- Belediye kurumlarının insan kaynaklarını eğitmesini ve geliştirmelerini sağlamak.
- Çocuk istihdam etmemesi ile ilgili Çalışma ve Sosyal İşler Bakanlığı kanununa uymak.
- Günlük ve daimî maaşları olan çalışanların sayısını bir açıklayan bir rapor hazırlamak ve toplam çalışan sayısı ile karşılaştırmak.

2.2.10. Depolar Departmanı

Bu departman, belediye kurumlarına ait malzemeleri teslim alır ve teslim eder. Tüm geçerli, tüketilen ve gereğinden fazla olan malzemelerin durumunu açıklar.

2.2.11. Kontrol Departmanı

- Hesap Departmanının kayıtlarını periyodik olarak denetlemek ve eşleştirilmek.
- Döviz işlemlerini kontrol etmek ve gerekli akreditasyon varlığını ve döviz işlemlerinin tüm koşullarını yerini getirip getirmediğini kontrol etmek, döviz süreci ve borç tahsilatı ve diğer ücretlerin takibinden önce hataları tek tek gidermek.
- Maaş memuru ile dairenin maaşlarını kontrol etmek ve Yönetim Departmanı ile iş birliği yaparak ayı boyunca meydana gelen yükseltme, ödenek, devamsızlık, evlilik vb. tüm değişkenlerin gösterilmesini sağlamak.
- Hizmet Heyeti'nin çalışmalarını takip etmek ve şehirdeki temizlik planlarına ilişkin planları incelemek ve ay sonunda işçi maaşlarını kontrol etmek.
- Departmandaki denetleyici kurumların ziyaret ve raporlarında yer alan gözlemleri işlemek ve ilgili Departmanlarla koordineli olarak tüm bu rapor ve ziyaretlere mümkün olan en kısa sürede yanıt vermek ve cevabı standartlaştırmak.

- Yıl ve yıl sonunda dairenin depo ve fonun üzerinde aynı ve nakdi tüm varlıkları periyodik envanterini yapmak.
- Daire faaliyetleri ile ilgili daire müdürüne periyodik raporlar göndermek. Bu departmanları ziyaret ederken var olan usulsüzlük ve hataların düzeltilmesini takip etmek
- Bölümde çalışan personellere rehber olarak yazılan politika ve prosedürlerin geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak.
- İç denetçinin, varlıkların korunması için operasyonların yeterli ve etkili olmasını sağlamasını sağlamak.
- Belediyenin yıllık eğitim planına göre iç denetçiye ne ölçüde eğitmek istediğini belirlemek.
- İç denetçinin meydana gelen sapmaları keşfedip açıklamasını ve gelecekteki durumun düzeltilmesine yol açacak çözümler önerdiğinden emin olmak.

2.2.12. Hukuki İşlemler Departmanı

- Tüm hukuki ve ceza davalarını ve iktisap ile ilgili iddiaları takip etmek.
- Taşınmaz Departmanı ile koordineli olarak daireye ait taşınmazları takip etmek.
- Gelir Departmanı ile koordineli olarak belediye kurumlarına ait tüm borçların takibi ve tahsili.
- Belediye yararına edinilecek arazinin tüm orijinal onaylarının takibi ve alınması.
- İhlalleri takip etmek ve bunları kaldırarak tüm yasal önlemleri almak.
- Yürürlükteki kanun ve kararların uygulanması ve belediye kurumları tarafından imzalanan projelerin sözleşmelerini düzenlenmesi ve belediye mal hizmetleri sözleşmelerinin kiralınması.
- Belediyenin tüm departmanlarına hukuki danışmanlık vermek ve tüm departmanlara hukuki görüşünü belirtmek.
- Üçüncü şahıslar tarafından daire aleyhine veya lehine açılan tüm davaların takibi.
- Soruşturma komiteleri ve üçüncü şahıslar tarafından açılan veya daire tarafından üçüncü şahıslara açılan davaların takibi.

2.2.13. Taşınmaz Departmanı

- Tahsis kapsamındaki kesimlerin denetimlerine uygun olarak konut arazi tahsis işlemlerini almak ve denetlemek, inşa izinlerini ve onaylarını vermek.
- Belediye kurumlarına ait gayrimenkullerin kiraya verme işlemleri takip etmek.
- Gayrimenkul mülkiyetinin devlet dairelerine devri için onayların hazırlayıp alması.
- Camiler, hüseyniyeler ve dini okullarının mülkiyetini devir etmenin onaylarına elde etmek ve bunları inceleyip bakanlığa sunmak.
- Belediye kurumlarının taşınmazlarını ve bunların türleri, alanları, yerleri, kullananları, kira bedelleri, inşa tarihleri (binalar için), kiraya verilen ve kiraya verilmeyen verilmemiş ve kiraya verilmek istenilen taşınmazları ve gecikmeme nedeni ile ilgili ir çalışma ile ilgili rapor hazırlamak.
- Taşınmazın numarası, türü ve konumu gibi gerekli bilgileri açıklayan belediyeye ait tüm taşınmazları içeren tapu kütüğünde tutmak.
- Belediye sınırları içinde, belediye adına, belediyeye ait tüm eski ve yeni taşınmazları tapu siciline tescil etmek ve tapu fotokopisini saklamak.
- Belediye arazisi ihlallerini takip etmek, ayrıntılı bir rapor hazırlamak ve ihlallerin kaldırılmasına ilişkin belediye işlemlerini incelemek.
- Devlet Mallarının Satışı ve Kirası' na ilişkin 2013 tarihli ve 21 No.lu kanun ve arazi ve belediye mallarının satışı ve kirasına ilişkin özel talimatlar (tahsis dışındaki durumlarda).
- Yıl içinde verilen konut, ticari ve sınıai inşaat ruhsatlarının sayısını açıklayan bir rapor hazırlamak ve kentin kentsel ilerlemesini gözden geçirmek ve önceki dönemlerle karşılaştırmak. Bu ruhsatların ücretlerini tahsil edilip edilmemesini incelemek ve yenilemek.
- Konut amaçlı ifraz edilen ve dağıtıma hazır olan arsaların sayısı ve alanını açıklayan bir rapor hazırlamak, arazi tahsisi taleplerinin sayısı ile karşılaştırmak ve dağıtım işlemlerini tamamlamak için prosedürleri tamamlamak.

- Konut alanlarının tahsisi için taleplerin kaydını tutmak, vatandaşlara, sicilde belirtilen önceliklere ve başvuru sahipleri arasında tercih edilen noktalara göre arazi tahsis etmek.
- Şehit, savaş esirleri, kaybolan fertler ve silahlı kuvvetlerin üyelerinin aileleri için konut arsaları tahsis etmek.

2.3.Musul Belediyesi Hizmetleri

Musul belediyesi, Musul'un her iki yakasında dokuz şubeye ayrılmıştır ve belediye hizmetlerinin kalitesini yükseltmek için çalışmalarına başlamak üzere bölgelere dağıtılmıştır. Dolayısıyla belediye şubeleri aracılığıyla vatandaş, ikamet ettiği yere yakın olacağı için daha iyi bir belediye hizmeti hissedecek, bu da işlem sürecini kolaylaştıracak ve belediye müdürlüğüne başvururken vatandaşın uğradığı idari rutini azaltacaktır. Belediyenin çalışmaları bölmesi ve şubelere dağıtması, Musul için geniş çaplı bir temizlik kampanyasının başlamasıyla sonuçlanacak. Belediye şubeleri, inşaat ruhsatı verilmesi, sınırların belirlenmesi, muhasebeleştirilmesi ve tüm ihlalleri giderilmesi, çukur ve tümseklerin onarılması, enkazın kaldırılması ve temizlenmesi, yeniden yapılanmanın sürdürülmesi ve yeşil alanların çoğaltılması, gelir ve kira aidatlarının toplanması gibi çalışmalar yapacaktır. Belediye hükümetleri ve belediyeleri yasal olarak toplama yerlerinden veya bu amaçla belirlenen yerlerden konteynerlerle taşıma yoluyla katı atıkların toplanmasından yasal olarak sorumludur. Zira belediye makineleri Irak yasalarının belirlediği şehirlerde bulunmaktadır. 1931 tarihli 84 sayılı Belediye İdare Kanunu, kanun önünde kendisinden sorumlu olan şehir işleri çalışmalarını organize etme sorumluluğu olan bir belediye başkanı tarafından yönetilen bir belediye sınırları olması kaydıyla vilayetlere, ilçelere ve kasabalara şehir statüsü vermiştir. Ayrıca Musul belediyesi personelleri, atıkların konteyner içinde bertaraf edilmesi için yerleşim bölgelerine demir konteynerler dağıtırlar ve daha sonra bu konteynerleri vinçle El-Sahaji bölgesindeki belediye sınırları dışında bulunan atık depolama sahalarına taşımaktadırlar. Musul belediyesi kadroları günde 7-8 saat çalışmaktadırlar. Cuma günü resmi tatil olup aşağıdaki Fotoğraf 2 te görüldüğü gibi atıkların birikmesine neden olmaktadır. Ertesi gün bir gün önceki atıkları kaldırmak günün çalışmalarını olumsuz etkiler.



Fotoğraf 2. Tatil Günlerinde Çöplerin Birikmesi (2020)

Atıkların birikmesi, belediye hizmetleri personellerinin kusuru ve vatandaşın bu amaçla belirlenen yerlere atık koyma konusunda farkında olmaması ve kültür bilgisi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Şehrin başarısı ve temizliği belediye hizmet personelleri ile iş birliği yaparak vatandaşlara aittir. Atık birikimi medeniyetsiz ve uygunsuz bir olgudur. Topluma, insan sağlığına, kamu güvenliğine ve çevreye zarar veren ciddi hasara yol açmaktadır. Ayrıca atıkları gelişigüzel atmak böcekleri ve kemirgenleri de çevreye çekmektedir. Musul Belediyesi, konteynerlerin içine atık yerleştirme sürecini kolaylaştırmak için kendi çalışma sınırları içinde her yerleşim alanına atık konteynerleri yerleştirmiştir. Ancak hizmet personelleri konteyner alanına geldiklerinde, aşağıdaki fotoğraf (3) te gösterildiği gibi, insanların atıkları konteynerin içinde değil, dışına attıklarını görmüşlerdir ve bu da belediye hizmet personelinin çalışmalarını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Musul belediyesi, atıkların konteynerin içine nasıl konulacağına dair bilgilendirici resimler yapıştırmıştır, ancak olumlu bir sonuç bulamamıştır. Bu da belediyeyi, konteynerin yakınına atıkları konteynerin kenarlarından kaldırıp konteynerin içine koymak için bir işçiyi yerleştirmeye mecbur kılmıştır. Bu da belediye hizmet personelleri için çifte çabaya, işlerin engellenmesine neden olmaktadır.

Konut mahallelerinde atık birikiminin çalışma saatlerinin yetersizliğinden ve atıkların konut mahallelerinden düzensiz olarak kaldırılmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Atıkların kaldırılması için belirli bir mekanizma belirli zamanlarda kurulmalı ve ihlal edenlere para cezası uygulanmalıdır. Para cezalarının uygulanması, vatandaşın rastgele atık atmamasını kısıtlayacaktır.



Fotoğraf 3. Konteyner Etrafında Atık Birikmesini Gösteren Bir Resim

2.3.1. Atık Kaynakları ve Toplama Yöntemleri

Musul şehir 1.200 ton katı atık üretmekte olup Musul'daki katı atıkların bileşimi ve özellikleri diğer ülke ve bölgelere benzer. Her bir elementin bileşeni başına ağırlık oranı farklıdır.

Atıklarının tablo.7 de gösterileceği gibi en büyük oranı %60 olan gıdadan oluşmaktayken, kâğıt ve karton oranı ise %4,9, cam %2,6, plastik ve naylon ise %9,7, alüminyum kutuları %3,3, gıda ambalajları %1,6, tekstil %1,3, çocuk bezleri %3,5 ve tarımsal bahçe atıkları %3,1 bileşenlerinden kaynaklanmaktadır. Diğer %10 ise metaller, ahşap, deri malzemeler ve inşaat atıkları gibi malzemelerin atıklarından gelmektedir. Bu büyük atıkları toprağa gömmek için başka sektörlerde kullanılabilir

geniş alanlar tüketmektedir. Bu nedenle, bu çalışma, entegre katı atık yönetiminin kullanım ve yönetim için farklı şekillerde uygulanmasını vurgulamaktadır ve toprak düzenleyiciler üretmek için organik atıkların hızlı ayrışmasının birçok faydası vardır. Termal veya elektrik enerjisi geri kazanıldığında, az miktarda atık nispeten küçük bir depolama alanına ulaşacaktır. Bu tedbirler bölgeye ve kente maddi ve manevi faydalar sağlayacak, işsizlere istihdam yaratacak ve gelir seviyelerini artıracaktır (Tayyar ve Ravi 2014: 468).

Tablo 7. Atık Kaynakları

| Madde Türü | Oranı (%) |
|---|------------------|
| Gıda Atıkları | %60 |
| Kâğıt ve Karton Atıkları | %4,9 |
| Cam Atıkları | %2,6 |
| Plastik ve Naylon Atıkları | %9,7 |
| Alüminyum Kutuları Atıkları | %3,3 |
| Gıda Ambalajları Atıkları | %1,6 |
| Tekstil Atıkları | %1,3 |
| Çocuk Bezleri Atıkları | %3,5 |
| Tarımsal Bahçe Atıkları | %3,1 |
| Metaller, Ahşap, Deri Malzemeler ve İnşaat Atıkları | %10 |
| Toplam %100 | |

Katı atık miktarı ile alışveriş hareketi arasında doğrudan bir ilişki vardır. Gıda artıklarının %60'ını oluşturan atıkların çoğunun günlük sebze ve gıda alışverişi ile ilgili olduğu ve bunun da atıkların artmasına neden olduğu göz önünde bulundurulmaktadır.

Atılan gıda yüzdesi atıkların geri kalanından daha fazla olduğundan vatandaşları gıda maddeleri tüketirken atık yüzdesini azaltma konusunda ve aşırı yememe konusunda eğitip bilgilendirerek atıkların azaltılmasının mümkün olduğunu ön görülmektedir. Ayrıca poşetlerin çevreye ve insan sağlığına zararlı oldukları ve azaldıkça atıkları azaldığına göre dükkân ve süpermarketlerde kullanılan poşetlere katma değer vergisi ekleyerek plastik poşet kullanımını azaltmaya çalışılmalı.

2.3.2. Atık Kaynakları Bulanması

- Ev Atıkları: Bu atıklar, Evler, restoranlar vb. kaynaklardan kaynaklanan atıklardır. Organik maddelerin çürümesi, kokması ve böceklerin gelişmesine neden olması nedeniyle hızlı bir şekilde atılması gereken sebze, meyve, kâğıt ve plastik gibi iyi bilinen maddelerden oluşmaktadır.
- Endüstriyel atıklar: İnsan sağlığını olumsuz etkileyen tehlikeli atıklar üreten kimyasal gıda, madencilik ve inşaat sanayileri gibi çeşitli endüstriyel faaliyetlerden kaynaklanan atıklardır.
- Tarımsal atıklar: Tarım ve hayvan radyasyonundan, mezbaha atıklarından, kasap dükkanlarından, en önemli atıklardan, hayvan atıklarından, yem artıklarından vb. kaynaklanan kalıntılar anlamına gelir (Nasar ve Juzeri 2017: 187).

2.3.3. Katı Atık Toplama Yöntemleri

Taşıma konteynerleri: Bu konteynerler demir kap şeklindedir, küçük olanları elle itilebilir ve büyük olanları kancalarla donatılmış veya atık taşıma aracına yerleştirilen özel bir araçla boşaltılabilir. Bu konteynerler, sokakların buluşma noktaları olan belirli alanlarda veya ara sokaklar içinde konut alanları içinde dağıtılır. Mahalle sakinleri atıkları bu konteynerlere atarlar, doldurulduğunda, özel araçlar vasıtasıyla kaldırılırlar. Büyük konteynerleri özel taşıma araçları ile taşınarak atıkları depolama alanlarına götürülür ve daha sonra eski konumuna geri götürülür.

İkinci Konteyner yöntemi: Bu yöntem, konut bölgelerindeki aileler atıkları bu konteynerlere attıklarından evin kapısına monte edilen plastik veya demir şişelere dayanır. Bu konteynerlerin dolduğunda çöp taşımak için kullanılan araçlarla taşınırlar bu araçlara eşlik eden işçiler konteyneri elle boşaltır ve yerine geri koyarlar. Genellikle, pistonlu araba bu konteynerlere haftada bir veya iki kez geçer. Bu yöntem, araştırmanın yapıldığı alanında kullanılan yöntemdir.

Boru yöntemi: Atıkların toplandığı ve boşaltıldığı bir boru ağı kullanılarak atıkların taşındığı geleneksel olmayan bir sistemdir. Bu yöntem kuru yöntem denilir. Hava basıncı ile çalışmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nde Florida'da ve İsveç'te Sandy Burg şehrinde kullanılmaktadır. Atıkları kısa mesafe (106-302) km taşıyarak geleneksel olmayan sistemler tarafından kullanılan en başarılı yöntemlerden biridir.

İkinci yöntem ise sıvılar kullanarak boru atıklarının taşınmasında ve toplanmasında kullanılan ıslak yöntemdir. Mesafe 302 km'den fazla olduğunda kullanılır.

Atık hacmi kullanılan boruların çapından daha büyük olduğunda, su veya kanalizasyonda taşınan katı maddelerin %6'sı olan (sıvı çamur) kullanılarak taşınır ve bu yöntem atık hacmini azaltmak için bir cihaz gerektirir (Al-Nimrawi: 2010).

2.3.4. Şehirde Atıkları Boşaltma ve Toplama Vakitleri

Doğru zaman ve yer, atık sorununun en önemli unsurlarından biridir. Ancak birçok aile buna uymamaktadırlar. Bu da iş üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır. Belediye personelleri bu atıkları toplam ve belirlenen yerlere taşıma görevlerinde zorluklar yaratır. Birçok aile her an evdeki tüm bu çöplerden kurtulmak istemektedir. Aileleri ve işverenleri bu atıkları zamanında atmalarını zorunlu kılan talimatlar olmadığından ana caddelerde ve sokaklarda birikmiş bulunmaktadır. Tablo (11) te görüleceği gibi atıklardan kurtulma isteği zaman içinde değişmektedir. Vatandaşların (%40) sabah, (%40) öğlen ve (%20) akşam saatlerinde atıklarını atmak istediklerini görülmektedir (Nasar ve Al-Jodhry 2017,198,197).

Tablo 8. Musul'da Atıkları Atma Zamanlarının Tablosu

| Vakit | Oran % |
|--------------|---------------|
| Sabah | %40 |
| Öğlen | %40 |
| Akşam | %20 |
| Toplam | %100 |

2.3.5. İnsan Kaynakları

Musul şehrinin 1.500.000 kişilik yoğun nüfusuna, kentin genişlemesine ve Musul belediye hizmetleri sınırları içinde dağıtılan (183) yerleşim mahallesi içermesine rağmen, hizmet işçileri toplam işçilerin %60'ını oluşturan geçici işçilerden (günlük ücretli işçiler) oluşturmaktadır.

Hizmet sağlama süreci ancak çalışan insan kaynağı sayısını artırarak başarılı olabilir. Musul belediyesi, birçok vatandaşın ayda 150 dolardan fazla maaş almaması

nedeniyle bu tür işlere girişmemesi de dahil olmak üzere sosyal nedenlerden kaynaklanan insan kaynaklarının zayıflığından, tablo (9) 'de gösterildiği gibi acil ihtiyacı karşılamak için geçici kadroları kullanılmaktadır.

Tablo 9. Musul Belediyesinde İnsan Kaynakları Tablosu

| İş Türü | Geçici Kadroların Sayısı | Dimi Kadroların Sayısı | Toplam |
|------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------|
| İş Gözlemcisi | 50 | 100 | 150 |
| Araç Şoförü | 9 | 103 | 112 |
| Hizmet Personeli | 924 | 405 | 1329 |
| Toplam | 983 | 608 | 1591 |

2.3.6. Araçlar

Musul belediyesinin makine sayısı yetersizdir. Musul belediyesinin, velayetin geri kalanı gibi, Musul şehrinin işgal koşulları ve belediyenin birkaç makinesinin soyulması nedeniyle ciddi bir makine sıkıntısından muzdarip olduğu görülmektedir. Diğer araçlar ise gelişigüzel bombalama ile tahrip edilmiştir. Araçların başka bir bölümü de tasarlanan çalışma yaşı geçtiği için kullanıma uygun değildir. Ayrıca hükümet belediyeye destek vermemektedir. Mevcut makine sayısı, aşağıdaki Tablo (10)'te gösterildiği gibi şehir için fiili ihtiyacı karşılamamaktadır.

Tablo 10. Makinelerin Sayısı ve Türleri

| Makine Türü | Sayısı |
|---------------------------|---------------|
| Sıkıştırırmalı Çöp Kamyon | 55 |
| Konteyner Kaldırma Aracı | 48 |
| Sokak Süpürme Makinesi | 15 |
| İş Kamyonu | 56 |
| Çekici | 60 |
| Yükleyici | 9 |
| Silindir | 4 |
| Toplam | 247 |

2.3.7. Sıhhi Depolama Alanı

Atıkları toprağa gömme, atıklardan kurtulmanın en basit ve en ucuz yollarından biridir. Bu nedenle, uygun alanların makul bir mesafede bulunduğu dünyada en yaygın yöntemdir. Musul Belediyesi tarafından katı atıklardan kurtulmak için benimsenen tek yöntemdir. Musul şehrinde Sıhhi depolama alanları için oluşturulan çevre koşullarını karşılayan iki depolama alanı vardır:

2.3.7.1. Sağ Yaka Alanı

147 dönümlük bir alana sahiptir (Hamed ve Said, 2009) ve kayalık, tarıma uygun olmayan bir alan içinde yer almaktadır. Döşenen ana yolda olduğu için kolayca erişilebilir.

2.3.7.2. Sol Yaka Alanı

313 dönümlük bir alana sahiptir (Hamed ve Said, 2009) Gokceli bölgesinin kirlenmiş bölgesinde Tarıma uygun bir alanda yer almaktadır. Döşenmeyen bir yolda olduğu için erişmesi zordur.

Unutulmamalıdır ki, iki alandaki yeraltı su seviyesi, toprak yüzeyinden uzaklığı nedeniyle sağlıklı ve güvenli bir depolama alanının çalışmasını teşvik etmektedir. (sol yaka alanında 20 m ve sağ yaka alanında 70 m'den fazla). Ayrıca El-Arabi semtinde depolama alanları çevre gerekliliklerini karşılamayan üçüncü bir gayri resmi depolama alanı vardır. Ancak kolayca erişebilir olması nedeniyle son zamanlarda şehrin her iki yakasından gelen sıkıştırılmalı çöp kamyonları olarak katı atık depolama ana alanı haline gelmiştir. Bu alanların durumu, uygun sıhhi depolama alanının minimum standartlarının uygulanmadığı kötü vaziyettedir. Atık yığınları herhangi arıtım yapmaksızın rastgele atılmaktadır. Taşıyıcılar atıklar toprağa atmaktadırlar. Bu alan, kentin estetik değerlerini bozan bir çevre kirliliği kaynağı olmuştur.



Fotoğraf 4. Sıhhi Depolama Alanı

2.3.8. Yolların Asfaltlaması

Musul Belediye yöneticileri, şehrin her iki yakasındaki yolları ve sokakları onarmak ve inşa etmek için Musul'un çeşitli bölgelerinde kapsamlı kampanyalar gerçekleştirdiler. Esselam Belediyesi, Dairsi Vadi Eşşur'un arkasındaki Yarmece Eşşerkiye 43'te 46.000 m alanda 1/1 döşeme işlerini gerçekleştirmiştir. Proje, bu alanda profesyonel bir şirket olan El-Osman Taahhüt Şirketi tarafından yürütülmektedir. Diğer yandan, şehrin sol tarafındaki bakım personeli, sol sahildeki bazı sokaklarda yürüyüş ve bakım çalışmalarının başladığını duyurmuştur. Bu müstakil sokaklar üniversite bölgesini kapsamaktadır. Yollar ve bağlantılar şehrin ana arterleri olduğundan, Musul şehir hükümeti, sokakları asil kimliğine uygun bir şekilde geliştirerek ve restore ederek şehrin girişine büyük önem vermiştir. Bağdat istikametinden şehrim girişine kadar 470 metrekarelik bakım ve döşeme çalışmalarının yanı sıra, Erbil-Gokceli Caddesi'nin girişine doğru de bakım personeli bir çalışma başlatmışlar. Döşeme ve bakım çalışmaları bu alanlar ile sınırlı kalmamakta olup aynı zamanda Elmedine Elkadime sınırları dışında diğer alanları içermektedir. Örneğin, teknisyenler (320) m² ölçüsünde Bab El-Top ortasında ve ve (Dikket El-Brke) alanı 6500 m² ve üzeri sokak bakım çalışmaları tamamlamışlardır. Bir alan ile 320 m2, 6.500 m 2 kare ve üzeri. Bakım kadroları, El-Kazaz fabrikasının yakınındaki Al-Zenceli bölgesindeki dağınık sokakların bakım ve onarımı gerçekleştirmiştir. Musul'un

sol kentinin tüm sokakları yıkıldıktan sonra tamamen yeniden döşenip asfaltlanmıştır. 187 bölgede 200'den fazla caddenin yer aldığı Musul'un sol kentinin tüm sokaklarını döşeme ve düzleştirme projesinin tamamlayan bakım kadroları Musul'un solu yakasında bütün yol ve sokakları döşeyip asfaltlayarak Musul vatandaşının hareketini engelleyen herhangi bir kazı ya da çukur bırakmadan hazır hale getirebilmiştir. Çalışma 6 aylık döşeme işleminden sonra 60 günlük bir sürede tamamlanmıştır. Musul belediyesi tarafından tamamlanan yollarda çukur ve kazılar olduğu ortaya çıkmıştır *(kaynak: Musul belediyesi)



Fotoğraf 5. Yolların Asfaltlaması

Döşeme ve asfaltlama kalitenin benimsenmesinin Musul belediyesinin çaba, maliyet ve zamanı kısıltacağına anlaşılmaktadır.

2.3.9. Orman ve Parklar İdaresi

Avrupa Birliği tarafından desteklenen Musul'un belediye kadroları, Musul'un batısındaki Errebi Belediyesiinde yer alan Yermuk Gezi Alanı'nı ıslah edip yeniden inşa etmiştir.

Yermuk Gezi Alanı'nın ıslahı, şehirlerdeki yaşam kalitesine nasıl katkıda bulunabileceğinin büyük bir örneğidir. Yermuk Gezi Alanı, kamusal yeşil alanın kişi başına düşen alanının ortalamanın önerilen standartların altında olduğu bir şehirde kendine özgü alanı ve çok harap koşulları nedeniyle hemen dikkat çekmektedir. Kamusal alanların etkisi nedeniyle ekonomi, çevre, güvenlik ve sağlığa olumlu etkileri ve sosyal bütünleşmeye güçlü katkıları nedeniyle şehrin önemli bir parçasını teşkil etmektedir.

Yermuk Gezi Alanı, gençleri çok fonksiyonlu bir alan olarak yeniden tasarlamaya çekerek şehrin karakterini, sosyal etkileşimini ve kültürel ifadesini geliştirmek için güçlü bir potansiyele sahiptir.



Fotoğraf 6. 2019 Yılında Yermuk Gezi Alanı'nı Temizleyen Belediye Personellerinin Fotoğrafi

Ayrıca Musul belediyesi kadroları, Musul'un sağ yakasındaki El-Mediyetülkadime'deki Korniş Yolu'nun ağaçlandırma çalışmalarını da tamamlamıştır. Orman İdaresi ve Musul Belediyesi'ndeki kamu parkları tarafından temsil edilen tarım kadroları, Hürriyet Köprüsü'nden Musul Demir Köprüsü'ne kadar Korniş Yolu boyunca 150 mazı ağacı dikme kampanyasını tamamlamıştır. Bu ağaçlandırma kampanyası, Musul Belediyesi'nin eski bölgeye hizmet ve istikrarı geri getirme kampanyası kapsamında gerçekleşmiştir. Ayrıca kampanya, ağaçların soyması, değiştirmesi ve budama yapması, enkazların kaldırılması, Domiz adası ve El-Vahde mahallesi girişlerindeki havuzların temizlenmesi ve Filistin mahallesi

çevresinde atıkların kaldırılması faaliyetleri de yer aldı. Musul Belediyesi personeli turizm orman alanının ıslah çalışmalarını de tamamlamıştır. Turizm orman alanları rehabilitasyon çalışmaları tamamlanmıştır. Yaklaşık 40 beton oturma terası kurulmuştur. 30 atık konteyneri, Musul Oyuncak Kentleri Şirketi'nden Turistik Oyunlar Kentindeki Ninova Uluslararası Oteli'ne kadar uzanan yolun her iki tarafına dağıtılmıştır.



Fotoğraf 7. Hürriyet Köprüsü'nden Musul Demir Köprüsü'ne Kadar Korniş Yolu Ağaçlandırılması (2020)

Musul Belediyesi Orman ve Parkalar İdaresi şehrin sağ yakasında büyük bir ağaçlandırma kampanyası başlattı. Musul Belediye Müdürlüğü'nün bir departmanı olan Orman ve Parkalar İdaresi Ara Adalar Birimi, müdürlüğün Musul'un sağ yakası hayat getirme planı kapsamında Musul'un sağ tarafına ara adaları rehabilitasyonu ve ağaçlandırması için büyük bir kampanya başlatmıştır. Kadrolar bahar mevsimi ile birlikte ara adaları rehabilite etmeye ve ağaçlandırmaya başlamıştır. Kampanyanın birinci gününde Mukaabat Kavşağından Yermuk köprüsüne doğru ara adaları ağaçlandırmasının başlamıştır. Daha sonra, bu alanlarda ilk olarak meyve veren 350 palmye fidesi dikilmiştir. Fideleri dikildikten sonra bu başarıyı sürdürmek için gerekli tüm malzemeleri sağlanmıştır. Musul belediyesi, Musul sokakları için yeni bir

deneyim olan Musul sokaklarına estetik görünüm vermenin ilk aşaması olarak Vadi Hacer bölgesinden geçerek dördüncü köprü'nün başlangıcından Nabi Şit'in kesiştiği yere kadar palmye ağaçları yetiştirerek yaklaşık 60 palmye ağacı dikmiştir.

Dikilen ağaçların ve fidelerin sürekliliği ve sulanması ve onları kurumaya terk etmemesi ve şehrin akciğerleri ve güzelliği olan şehrin içindeki tüm parkları aktifleştirmek için çalışılmak gerektiğini ve uluslararası alanda sınıflandırılan şehitler parkı da dahil olmak üzere halka açık parkları rehabilite etme konusu ihmal edildiğine inanılmaktadır.

2.3.10. İhlaller Dairesi

Musul belediyesi enkaz kaldırmak, Musul'daki tüm ihlalleri ortadan kaldırmak ve devlet mallarının üzerindeki ihlalleri ortadan kaldırmak için bir kampanya başlatmıştır. İhlaller Dairesi, Musul'un El-Hadbaa, El-Belediyyat, Sukker, El-Nur, Et-Tahrir, Ez-Zehra, El Muthanna, Al-Arija ve Al-Bekir mahalleleri de dahil olmak üzere musul'un birçok bölgesinde büfeler, dükkanlar ve konutlar gibi belediye mülklerine yönelik ihlalleri ortadan kaldırmıştır. Musul belediyesi İhlaller Dairesi kamu mallarına yönelik İhlalleri de ortadan kaldırmıştır. Kampanya, mevcut özel işletmelerin sahipleri şikâyet ederken vatandaşlar tarafından memnuniyetle karşılanmıştır. Musul kenti, kurtuluşundan sonra, zayıf bir yasa uygulamasına, düzenlemelere uyulmamasına ve kamu mallarının kötüye kullanılmasına tanık olmaktadır. Bu da birçok ihlal bölgesi yayılmasına yol açmıştır. ihlalleri ortadan kaldırma kampanyası, Musul'un birçok mahallesini ve kentin sağ ve sol yakaları güvenlik yetkilileriyle koordineli olarak ihlalleri ortadan kaldırmayı kapsamaktadır. Musul belediyesi tarafından yürütülen kampanyalar şaşırtıcı değildi, daha çok doğrudan bildirimlerden sonra ya da iletimle ilgili sosyal medya aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Bu kampanyalar devam edecek. Ninova Sivil Savunma Müdürlüğü ve Musul'daki devlet kurumları iş birliğiyle ortak İhlaller komisyon kurulmuştur. Bu kriz çözülmezse, bir pazarda veya arabalar, sokak satıcıları ve ihlalcilerle kapalı bir sokakta yangın çıkınca kontrol etmesi zor olaylar ortaya çıkartacak gerçek bir kriz olacak. Bazı vatandaşlar, ihlalleri ortadan kaldırma işlemleri sadece siyasi veya güvenlik bağı olmayan vatandaşlara uygulandığına inanmaktadırlar. Bazıları ise, diğer ihlalcileri caydırmak için devletin mülküne tecavüz eden herkese para cezası verilmesi ve el koyma işlemleri yapılması gerektiği düşünmektedirler. Öte yandan, sorumlu makamlar, itiraz etmek için bir

bahanelere yer bırakmamak için uygun alanları sağlamalıdır (kaynak: Musul Belediyesi).

İhlalleri ortadan kaldırılmasının uygulanmasının sadece fakir olanlarla sınırla kalmayıp aynı zamanda devlette etkili olanlara da kapsamak gerektiğini inanılmaktadır.



Fotoğraf 8. Musul'daki İhlallerin Ortadan Kaldırılmasını Gösteren Bir Fotoğraf (2020)

2.3.11. Musul Belediye Asfalt Fabrikası

Musul Belediye Müdürlüğü, şehrin yeniden inşasına katkıda bulunmak için günlük 1000 tonluk Musul asfalt fabrikasını yeniden açıldığını ve proje planının 60.000 metrekare civarında bir alan asfaltlanacağını açıklamıştır. Asfalt fabrikası, Musul yollarının döşemesine ve bakımına katkıda bulunan hayati bir fabrika sayılmaktadır. Tesis, Belediye yetkilileri tarafından 400 milyon IQD maliyetiyle rehabilite edilmiştir. Fabrika yeniden Ninova'da çalıştırılmıştır. Ayrıca fabrika devlet kurumları düzeyinde şehri iyileştirmesinde katkıda bulunmaktadır. Musul Belediyesi Asfalt Fabrikasının rehabilitasyonu ve işletilmesinden sonra üretim kapasitesinin saatte 250 ton olduğu tahmin edilmektedir. Musul Belediyesi'nin mühendislik ekipleri tarafından Musul yollarını döşemek için yapılan çalışmaları kapsayacak şekilde bin ton üretim kapasitesi ile çalışmaktadır. Plan, şehri kurtarmak için yapılan askeri operasyonlar sonucunda şehrin sol yakısında hasar gören 60.000 metrekarelik

civarında bir alanı döşemeye kapsamaktadır. Şu anda Musul belediyesi tarafından yürütülen çalışmalar, şehrin yaşamını yeniden yaratmak, yolların döşenmesi ve bakımı ve parkların inşa edilmesi ve yeşil alanın artırılması, eğlence yerlerin yaratılması ve şehrin güzelleştirilmesi içindir. (kaynak: Musul belediyesi 2020).



Fotoğraf 9. Musul Belediyesi Asfalt Fabrikası

2.3.12. Musul Belediyesi Marangozluk Fabrikası

Musul belediyesinin marangozluk atölyesi tahrip edildikten sonra ıslah edilip açıldı. Bu atölye, belediyenin tüm departmanlarının marangozluk ihtiyaçlarını sağlayan Musul belediyesinin desteği olarak kabul edilir. Bu atölyeler belediye bölümlerine mobilya, dolap, teras ve diğer malzemeleri sağlamaktadır. Marangoz atölyesi ayrıca dünyayı perişan eden koşullar ve Korona salgınının yayılması nedeniyle tıbbi maskeler da üretmiştir. Atölye, Musul Belediyesi marangozluk fabrikasının öz çabalarıyla belediye çalışanlarının fiili üretiminin bir kısmının sağlanmasına katkıda bulunmak amacıyla tıbbi maske üretimi için mini üretim hattı işletmeye başlamıştır. Atölye kadroları, maskeleri pazarlarda ve mağazalarda bulması zor olduğu bir zamanda belediye çalışanlarının maskeye günlük ihtiyacının bir kısmını sağlamak amacıyla marangozluk fabrikasının dikiş atölyesini çalıştırarak ilk maske türü deneysel

üretimine başlamıştır. Belediye, dikiş atölyesinin fabrika içinde, ahşap oturma sıraları ve diğer eşyalar ve bazı kumaşların dikilmesi ve paketlenmesi ile sınırlı bir mini atölye olduğunu belirtmiştir. Maskelerin geçerli sağlık ve tıbbi spesifikasyonlara göre sınıflandırıldığı vurgulanmıştır. (kaynak: Musul belediyesi 2020).



Fotoğraf 10. Marangozluk Atölyesi İşleri

2.3.13. Musul Belediyesi Trafik Mühendisliği Birimi

Trafik Mühendisliği birimi, şehrin yollarını trafik işaretleri ile donatıp endüstriyel kasisler yaptırmakta olup şehrin ölçütlerini belirlemektedir. Ayrıca yolları özel yol boya ile çizmekte, araç yönlendiricileri kurar ve trafiği düzenlemektedir. Birim, tüm kavşaklarda trafik ışıklarının çalışmalarını sürdürmek, askeri operasyonlardan etkilenmesinden sonra değişen ekran mesajlarının rehabilitasyonu ve Musul belediyesinin çalışmalarına rehberlik ve trafik farkındalığı amacıyla şehrin kavşaklarında kurulması ve çalıştırılması trafik Mühendisliği tarafından sağlanmaktadır. Ayrıca, tekerleklerin yasadışı olarak geçmesini önlemek için koruyucu çitleri kurmakta ve bakımına yapmaktadır. (kaynak: Musul belediyesi).



Fotoğraf 11. Musul Belediyesi Trafik Mühendisliği Birimi

2.3.14. Musul Belediyesi Vergi Dairesi

Musul Belediye Vergi Dairesi, Musul'un Belediye Şubelerine dağıtılan evlerden ve dükkanlardan vergi toplamaktadır. Musul Belediyesi tarafından vatandaşlara sağlanan hizmetler karşısında vergi toplanmaktadır. Evlerin vergisi 2.000 dinar iken mağazaların vergileri sınıflandırmalarına göre değişiklik göstermektedir. Bu mağazaların bazıları 5.000 dinar, bazıları 15.000 dinar bazıları ise 50.000 dinar ödemektedir. Bu vergiler, Musul belediyesinin hesaplamasına dahil edilmiştir, çünkü Bağdat'tan Musul belediyesine tanınan bütçe çok az olup beklentilerini karşılamamaktadır. Belediye günlük işleri bu bütçe ile tamamlayamaz. Bu vergiler, vatandaşlara en iyi hizmeti sunmak için Belediye işlerini güçlendirmek ve desteklemektedir.

3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM ve BULGULAR

Bu çalışmada Musul Belediye hizmetlerinin kalitesini ölçmeye yönelik anket çalışması yapılmıştır. Çalışmanın bu bölümünde 25 sorudan oluşan, anket sonuçları analiz edilecektir.

Çalışmada, değişkenlerin normal dağılıma uyup uymadığı Shapiro Wilk testi ile test edilmiştir. Normal dağılıma uymayan değişkenler medyan, minimum ve maksimum değerleri ile verilmiş olup iki grup karşılaştırmalarında “Mann Whitney U” testi, üç ve üçten fazla grup karşılaştırmalarında ise “Kruskal Wallis H” testi kullanılmıştır. Ölçeğin alt boyutları ile ilişkisinin incelenmesinde “Spearman Korelasyon Analizi” kullanılmıştır.

İstatistiksel analizler IBM SPSS Statistics 22.0 programında yapılmıştır. Anlamlılık düzeyi 0,05 alınmıştır.

3.1. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama amacıyla “Kişisel Bilgi Formu “ve “Hizmet Kalitesi Ölçeği “kullanılmıştır.

3.2. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada yer alan katılımcıların cinsiyetleri, yaşları ve eğitim düzeyleri gibi sosyo demografik bilgilerini toplamak amacıyla 3 sorudan oluşan kişisel bir bilgi formu hazırlanmıştır.

3.3. Hizmet Kalitesi Ölçeği

Bu çalışmada da orijinal Servqual ölçeğine sadık kalınmış ve boyut bazında analizler yapılmıştır. Servqual ölçeği fiziksel varlıklar, güvenilirlik, güvence, karşılık verebilmek ve empati olmak üzere 5 boyuttan oluşmaktadır. Madde 1,2,3,4 ve 5 fiziksel varlıklar alt boyutuna, madde 6,7,8,9 ve 10 güvenilirlik alt boyutuna, madde 11,12,13,14 ve 15 güvence alt boyutuna, madde 16,17,18,19 ve 20 karşılık verebilmek

alt boyutuna, madde 21,22,23,24 ve 25 ise empati alt boyutuna aittir. Söz konusu beş boyut, Servqual skoru hesaplama yöntemine göre analiz edilmiştir.

Anketteki ilgili maddelerde üçlü derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, en olumsuzdan, en olumlu seçeneğe doğru “Katılmıyorum”, “Kararsızım” ve “Katılıyorum” şeklinde puanlanmıştır.

3.4. Başarılı Anket Oranı

Araştırma kapsamındaki kişilere 450 anket uygulanmış ve geçersiz olduğu tespit edilen 50 anket araştırma kapsamı dışında bırakılmış ve araştırma 400 anket ile gerçekleştirilmiştir. Başarılı olan anketlerin oranı %88,88’dir.

Tablo 11. Anket Başarı Oranı

| Uygulanan Anket Sayısı | Geçersiz Anket Sayısı | Geçerli Anket Sayısı | Başarılı Anket Oranı |
|------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| 450 | 50 | 400 | 88,88 % |

3.5. Kurulan Hipotezler ve Alınan Kararlar

Araştırma kapsamında kurulan hipotezler ve alınan kararlar aşağıdaki gibidir.

Hipotez 1: Hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutları arasında ilişki vardır. **(KABUL)**

Hipotez 2: Hizmet kalitesi ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puanlar cinsiyete göre farklılık göstermektedir. **(KABUL)**

Hipotez 3: Hizmet kalitesi ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puanlar yaşa göre farklılık göstermektedir. **(KABUL)**

Hipotez 4: Hizmet kalitesi ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puanlar eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir. **(KABUL)**

3.6. Güvenilirlik Analizi

Hizmet kalitesi ölçeğinin güvenilirliği için Alfa(α) modeli (Cronbach Alpha Coefficient) kullanılmıştır. Alfa (α) katsayısı 0 ile 1 arasında değer almaktadır ve katsayı 1'e yaklaştıkça ölçeğin güvenilirliği artmaktadır. Bu çalışma grubu için kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı 0,954, fiziksel varlıklar alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı 0,815, güvenilirlik alt boyutu için iç tutarlılık katsayısı 0,804, güvence alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı 0,787, karşılık verebilmek alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı 0,792, empati alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı 0,786 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinin oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir.

3.7. Katılımcıların Özellikleri

Araştırmada yer alan katılımcıların özellikleri aşağıda verilmiştir.

Tablo 12. Katılımcılara Ait Özellikler

| Değişkenler | | Frekans | Yüzde | Birikimli Yüzde |
|---------------|---------------|---------|-------|-----------------|
| Cinsiyet | Erkek | 287 | 71,8 | 71,8 |
| | Kadın | 113 | 28,2 | 100 |
| Yaş | 18-25 | 141 | 35,3 | 35,3 |
| | 26-35 | 81 | 20,3 | 55,5 |
| | 36-45 | 89 | 22,3 | 77,8 |
| | 46-56 | 89 | 22,3 | 100 |
| Eğitim Düzeyi | Lise ve altı | 222 | 55,5 | 55,5 |
| | Lisans | 104 | 26 | 81,5 |
| | Yüksek Lisans | 59 | 14,8 | 96,3 |
| | Doktora | 15 | 3,8 | 100 |

Araştırma kapsamında %71,8'i erkek, %28,2'si kadın olmak üzere 400 katılımcı yer almaktadır.

Katılımcıların %35,3'ü 18-25 yaş aralığında, %20,3'ü 26-35 yaş aralığında, %22,3'ü 36-45 yaş aralığında, %22,3'ü 46-56 yaş aralığındadır.

Katılımcıların %55,5'i lise ve altı eğitim düzeyine, %26'sı lisans eğitim düzeyine, %14,8'i yüksek lisans eğitim düzeyine, %3,8'i ise doktora eğitim düzeyine sahiptir.

3.8. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi

Tablo 13. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Düzeyleri

| | N | Ortalama | Standart Sapma | Min | Maks |
|------------------------|-----|----------|----------------|-----|------|
| Fiziksel Varlıklar | 400 | 2,16 | 0,61 | 1 | 3 |
| Güvenilirlik | 400 | 2,2 | 0,6 | 1 | 3 |
| Güvence | 400 | 2,24 | 0,57 | 1 | 3 |
| Karşılık Verebilmek | 400 | 2,16 | 0,58 | 1 | 3 |
| Empati | 400 | 2,21 | 0,59 | 1 | 3 |
| Hizmet Kalitesi Ölçeği | 400 | 2,2 | 0,55 | 1 | 3 |

Çalışma üzerinde yapılan genel bir analiz ile hizmet kalitesi düzeyi ortalamasının araştırma kapsamındaki kişilerde 2,2 olduğu görülmüştür. Üçlü Likert ölçeklerde ortalamanın 1.00-1.66 (Düşük); 1.67-2.33 (orta) ve 2.34 üstü (yüksek) olmak üzere üç kesimde incelenebilmektedir. Elde edilen ortalamalar, katılımcıların hizmet kalitesi düzeylerinin, fiziksel varlıklar düzeylerinin, güvenilirlik düzeylerinin, güvence düzeylerinin, karşılık verebilmek düzeylerinin ve empati düzeylerinin orta seviyede olduğunu ortaya koymaktadır.

3.9. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Boyutları ile İlişkisi

Tablo 14. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Boyutları ile İlişkisi

| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
|------------------------|---|-----|---------|---------|---------|---------|---------|
| (1) Fiziksel Varlıklar | r | | 0,856** | 0,828** | 0,839** | 0,801** | 0,921** |
| | p | | <0,001 | <0,001 | <0,001 | <0,001 | <0,001 |
| (2) Güvenilirlik | r | | | 0,855** | 0,861** | 0,936** | 0,937** |
| | p | | | <0,001 | <0,001 | <0,001 | <0,001 |
| (3) Güvence | r | | | | 0,851** | 0,841** | 0,933** |

| | | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--------|---------|---------|
| | p | | | | <0,001 | <0,001 | <0,001 |
| (4) Karşılık Verebilmek | r | | | | | 0,841** | 0,935** |
| | p | | | | | <0,001 | <0,001 |
| (5) Empati | r | | | | | | 0,921** |
| | p | | | | | | <0,001 |
| (6) Hizmet Kalitesi Ölçeği | r | | | | | | |
| | p | | | | | | |

Hizmet kalitesi ölçeğinden alınan puanlar ile hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarından alınan puanlar arasında aynı yönlü doğrusal, güçlü bir ilişki mevcuttur. Hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarından alınan puanlar arttıkça hizmet kalitesi ölçeğinden alınan puanlar da artmaktadır.

Katılımcıların fiziksel varlıklar düzeyi ile hizmet kalitesi düzeyi arasında aynı yönlü güçlü bir ilişki mevcuttur. ($p<0,001$, $r=0,921$) Katılımcıların fiziksel varlıklar düzeyi arttıkça hizmet kalitesi düzeyleri de artmaktadır. Ya da diğer bir ifade ile katılımcıların fiziksel varlıklar düzeyleri azaldıkça hizmet kalitesi düzeyleri de azalmaktadır.

Katılımcıların güvenilirlik düzeyi ile hizmet kalitesi düzeyi arasında aynı yönlü güçlü bir ilişki mevcuttur. ($p<0,001$, $r=0,937$) Katılımcıların güvenilirlik düzeyi arttıkça hizmet kalitesi düzeyleri de artmaktadır. Ya da diğer bir ifade ile katılımcıların güvenilirlik düzeyleri azaldıkça hizmet kalitesi düzeyleri de azalmaktadır.

Katılımcıların güvence düzeyi ile hizmet kalitesi düzeyi arasında aynı yönlü güçlü bir ilişki mevcuttur. ($p<0,001$, $r=0,933$) Katılımcıların güvence düzeyi arttıkça hizmet kalitesi düzeyleri de artmaktadır. Ya da diğer bir ifade ile katılımcıların güvence düzeyleri azaldıkça hizmet kalitesi düzeyleri de azalmaktadır.

Katılımcıların karşılık verebilme düzeyi ile hizmet kalitesi düzeyi arasında aynı yönlü güçlü bir ilişki mevcuttur. ($p<0,001$, $r=0,935$) Katılımcıların karşılık verebilme düzeyi arttıkça hizmet kalitesi düzeyleri de artmaktadır. Ya da diğer bir ifade ile katılımcıların karşılık verebilme düzeyleri azaldıkça hizmet kalitesi düzeyleri de azalmaktadır.

Katılımcıların empati düzeyi ile hizmet kalitesi düzeyi arasında aynı yönlü güçlü bir ilişki mevcuttur. ($p<0,001$, $r=0,921$) Katılımcıların empati düzeyi arttıkça hizmet kalitesi düzeyleri de artmaktadır. Ya da diğer bir ifade ile katılımcıların empati düzeyleri azaldıkça hizmet kalitesi düzeyleri de azalmaktadır.

3.10. Hizmet Kalitesi Ölçeğinden ve Alt Boyutlarından Alınan Puanların Cinsiyete, Yaşa ve Eğitim Düzeyine Göre İncelenmesi

Tablo 15. Hizmet Kalitesi Ölçeğinden ve Fiziksel Varlıklar, Güvenilirlik, Güvence, Karşılık Verebilmek, Empati Alt Boyutlarından Alınan Puanların Cinsiyete Göre İncelenmesi

| | Cinsiyet | n | medyan | min | maks | p değeri |
|------------------------|----------|-----|--------|-----|------|----------|
| Fiziksel Varlıklar | Erkek | 287 | 11 | 5 | 15 | <0,001 |
| | Kadın | 113 | 10 | 5 | 15 | |
| Güvenilirlik | Erkek | 287 | 12 | 5 | 15 | <0,001 |
| | Kadın | 113 | 10 | 5 | 15 | |
| Güvence | Erkek | 287 | 12 | 5 | 15 | <0,001 |
| | Kadın | 113 | 11 | 5 | 15 | |
| Karşılık Verebilmek | Erkek | 287 | 11 | 5 | 15 | 0,001 |
| | Kadın | 113 | 9 | 6 | 15 | |
| Empati | Erkek | 287 | 11 | 5 | 15 | <0,001 |
| | Kadın | 113 | 10 | 5 | 15 | |
| Hizmet Kalitesi Ölçeği | Erkek | 287 | 57 | 25 | 75 | <0,001 |
| | Kadın | 113 | 49 | 33 | 75 | |

Hizmet kalitesi ölçeğinden alınan puanlar cinsiyete göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) Erkeklerin hizmet kalitesi ölçeğinin fiziksel varlıklar alt boyutundan aldıkları puanlar kadınlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile erkeklerin Musul Belediyesine ait konum, tesis ve bekleme odalarının rahatlığı, tesis ve bekleme odalarının görsel çekiciliği, park yeri yeterliliği, kullanılan ekipmanlar,

Çalışanların nezaketi, çalışanların görünüşü gibi fiziksel varlıklara dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi leğinin güvenilirlik alt boyutundan alınan puanlar cinsiyete göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) Erkeklerin hizmet kalitesi leğinin güvenilirlik alt boyutundan aldıkları puanlar kadınlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile erkeklerin Musul Belediyesi için hizmet sunma, ilgilenme, doğru hizmet verme, anında hizmet ve bilgilendirme gibi güvenilirliğine dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi leğinin güvence alt boyutundan alınan puanlar cinsiyete göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) Erkeklerin hizmet kalitesi leğinin güvence alt boyutundan aldıkları puanlar kadınlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile erkeklerin Musul Belediyesi alışanlarının risksiz hizmet vermesine dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi leğinin karşılık verebilmek alt boyutundan alınan puanlar cinsiyete göre farklılık göstermektedir. ($p=0,001$) Erkeklerin hizmet kalitesi leğinin karşılık verebilmek alt boyutundan aldıkları puanlar kadınlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile erkeklerin Musul Belediyesi alışanlarının faydalanıcıların istek ve taleplerine cevap verme yeteneklerine ve yanıt verme hızlarına dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi leğinin empati alt boyutundan alınan puanlar cinsiyete göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) Erkeklerin hizmet kalitesi leğinin empati alt boyutundan aldıkları puanlar kadınlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile erkeklerin Musul Belediyesi alışanlarının empatilerine dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi leğinden alınan puanlar cinsiyete göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) Erkeklerin hizmet kalitesi leğinden aldıkları puanlar kadınlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile erkeklerin Musul Belediyesine dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.

Tablo 16. Hizmet Kalitesi Ölçeğinden ve Fiziksel Varlıklar, Güvenilirlik, Güvence, Karşılık Verebilmek, Empati Alt Boyutlarından Alınan Puanların Yaşa Göre İncelenmesi

| | Yaş | n | medyan | min | maks | p değeri | İkili Karşılaştırma |
|--------------------|-------|-----|--------|-----|------|----------|----------------------------|
| Fiziksel Varlıklar | 18-25 | 141 | 14 | 5 | 15 | <0,001 | 18-25>26-35,36-45 ve 46-56 |
| | 26-35 | 81 | 10 | 5 | 15 | | |
| | 36-45 | 89 | 9 | 5 | 15 | | |
| | 46-56 | 89 | 9 | 6 | 15 | | |
| Güvenilirlik | 18-25 | 141 | 14 | 5 | 15 | <0,001 | 18-25>26-35,36-45 ve 46-56 |
| | 26-35 | 81 | 10 | 5 | 15 | | |
| | 36-45 | 89 | 10 | 5 | 15 | | |
| | 46-56 | 89 | 10 | 5 | 15 | | |
| Güvence | 18-25 | 141 | 14 | 5 | 15 | <0,001 | 18-25>26-35,36-45 ve 46-56 |
| | 26-35 | 81 | 11 | 5 | 15 | | |

| | | | | | | | |
|------------------------|-------|-----|----|----|----|--------|----------------------------|
| | 36-45 | 89 | 10 | 5 | 15 | | |
| | 46-56 | 89 | 11 | 5 | 15 | | |
| Karşılık Verebilmek | 18-25 | 141 | 14 | 5 | 15 | <0,001 | 18-25>26-35,36-45 ve 46-56 |
| | 26-35 | 81 | 10 | 6 | 15 | | |
| | 36-45 | 89 | 9 | 5 | 15 | | |
| | 46-56 | 89 | 9 | 5 | 15 | | |
| Empati | 18-25 | 141 | 14 | 5 | 15 | <0,001 | 18-25>26-35,36-45 ve 46-56 |
| | 26-35 | 81 | 10 | 5 | 15 | | |
| | 36-45 | 89 | 10 | 5 | 15 | | |
| | 46-56 | 89 | 10 | 5 | 15 | | |
| Hizmet Kalitesi Ölçeği | 18-25 | 141 | 68 | 32 | 75 | <0,001 | 18-25>26-35,36-45 ve 46-56 |
| | 26-35 | 81 | 50 | 33 | 75 | | |
| | 36-45 | 89 | 49 | 25 | 75 | | |
| | 46-56 | 89 | 49 | 30 | 75 | | |

Hizmet kalitesi ölçeğinden alınan puanlar yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir.- ($p<0,001$) 18-25 yaş grubunda yer alanların hizmet kalitesi ölçeğinin fiziksel varlıklar alt boyutundan aldıkları puanlar 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş

gruplarında yer alanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesine ait konum, tesis ve bekleme odalarının rahatlığı, tesis ve bekleme odalarının görsel çekiciliği, park yeri yeterliliği, kullanılan ekipmanlar, çalışanların nezaketi, çalışanların görünüşü gibi fiziksel varlıklara dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi ölçeğinin güvenilirlik alt boyutundan alınan puanlar yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) 18-25 yaş grubunda yer alanların hizmet kalitesi ölçeğinin güvenilirlik alt boyutundan aldıkları puanlar 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesi için hizmet sunma, ilgilenme, doğru hizmet verme, anında hizmet ve bilgilendirme gibi güvenilirliğine dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi ölçeğinin güvence alt boyutundan alınan puanlar yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) 18-25 yaş grubunda yer alanların hizmet kalitesi ölçeğinin güvence alt boyutundan aldıkları puanlar 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesi çalışanlarının risksiz hizmet vermesine dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi ölçeğinin karşılık verebilmek alt boyutundan alınan puanlar yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. ($p=0,001$) 18-25 yaş grubunda yer alanların hizmet kalitesi ölçeğinin karşılık verebilmek alt boyutundan aldıkları puanlar 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesi çalışanlarının faydalanıcıların istek ve taleplerine cevap verme yeteneklerine ve yanıt verme hızlarına dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi ölçeğinin empati alt boyutundan alınan puanlar yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) 18-25 yaş grubunda yer alanların hizmet kalitesi ölçeğinin empati alt boyutundan aldıkları puanlar 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile 18-25 yaş grubunda

yer alanların Musul Belediyesi çalışanlarının empatilerine dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi ölçeğinden alınan puanlar yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) 18-25 yaş grubunda yer alanların hizmet kalitesi ölçeğinden aldıkları puanlar 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesine dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.

Tablo 17. Hizmet Kalitesi Ölçeğinden ve Fiziksel Varlıklar, Güvenilirlik, Güvence, Karşılık Verebilmek, Empati Alt Boyutlarından Alınan Puanların Eğitim Düzeyine Göre İncelenmesi

| | Eğitim Düzeyi | n | medyan | min | maks | p değeri | İkili Karşılaştırma |
|---------------------|---------------|-----|--------|-----|------|----------|------------------------------|
| Fiziksel Varlıklar | Lise ve altı | 222 | 12 | 5 | 15 | <0,001 | Lise ve altı > Yüksek lisans |
| | Lisans | 104 | 10 | 5 | 15 | | |
| | Yüksek lisans | 59 | 9 | 5 | 15 | | |
| | Doktora | 15 | 12 | 8 | 14 | | |
| Güvenilirlik | Lise ve altı | 222 | 12 | 5 | 15 | <0,001 | Lise ve altı > Lisans |
| | Lisans | 104 | 10 | 5 | 15 | | Lise ve altı > Yüksek lisans |
| | Yüksek lisans | 59 | 10 | 5 | 15 | | |
| | Doktora | 15 | 12 | 10 | 14 | | |
| Güvence | Lise ve altı | 222 | 11 | 5 | 15 | 0,003 | Lise ve altı > Yüksek lisans |
| | Lisans | 104 | 11 | 5 | 15 | | |
| | Yüksek lisans | 59 | 11 | 5 | 15 | | |
| | Doktora | 15 | 12 | 9 | 14 | | |
| Karşılık Verebilmek | Lise ve altı | 222 | 11 | 5 | 15 | <0,001 | Lise ve altı > Lisans |
| | Lisans | 104 | 10 | 5 | 15 | | Lise ve altı > Yüksek lisans |
| | Yüksek lisans | 59 | 9 | 6 | 14 | | |
| | Doktora | 15 | 11 | 7 | 14 | | |
| Empati | Lise ve altı | 222 | 12 | 5 | 15 | <0,001 | Lise ve altı > Yüksek lisans |
| | Lisans | 104 | 11 | 5 | 15 | | |
| | Yüksek lisans | 59 | 10 | 5 | 15 | | |

| | | | | | | | |
|------------------------|---------------|-----|------|----|----|--------|----------------|
| | Doktora | 15 | 11 | 8 | 14 | | |
| Hizmet Kalitesi Ölçeği | Lise ve altı | 222 | 57,5 | 25 | 75 | <0,001 | Lise ve altı > |
| | Lisans | 104 | 50 | 30 | 75 | | Lisans |
| | Yüksek lisans | 59 | 49 | 32 | 70 | | Lise ve altı > |
| | Doktora | 15 | 59 | 45 | 69 | | Yüksek lisans |

Hizmet kalitesi ölçeğinden alınan puanlar eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.- ($p<0,001$) Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların hizmet kalitesi ölçeğinin fiziksel varlıklar alt boyutundan aldıkları puanlar yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesine ait konum, tesis ve bekleme odalarının rahatlığı, tesis ve bekleme odalarının görsel çekiciliği, park yeri yeterliliği, kullanılan ekipmanlar, çalışanların nezaketi, çalışanların görünüşü gibi fiziksel varlıklara dair memnuniyet düzeyleri yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan yüksektir.

Hizmet kalitesi ölçeğinin güvenilirlik alt boyutundan alınan puanlar eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların hizmet kalitesi ölçeğinin güvenilirlik alt boyutundan aldıkları puanlar lisans ve yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesi için hizmet sunma, ilgilenme, doğru hizmet verme, anında hizmet ve bilgilendirme gibi güvenilirliğine dair memnuniyet düzeyleri lisans ve yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi ölçeğinin güvence alt boyutundan alınan puanlar eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir. ($p=0,003$) Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların hizmet kalitesi ölçeğinin güvence alt boyutundan aldıkları puanlar yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesi çalışanlarının risksiz hizmet vermesine dair memnuniyet düzeyleri yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi ölçeğinin karşılık verebilmek alt boyutundan alınan puanlar eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir. ($p=0,001$) Lise ve altı eğitim

düzeyine sahip olanların hizmet kalitesi ölçeğinin karşılık verebilmek alt boyutundan aldıkları puanlar lisans ve yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesi çalışanlarının faydalanıcıların istek ve taleplerine cevap verme yeteneklerine ve yanıt verme hızlarına dair memnuniyet düzeyleri lisans ve yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi ölçeğinin empati alt boyutundan alınan puanlar eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların hizmet kalitesi ölçeğinin empati alt boyutundan aldıkları puanlar yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesi çalışanlarının empatilerine dair memnuniyet düzeyleri yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan daha yüksektir.

Hizmet kalitesi ölçeğinden alınan puanlar eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir. ($p<0,001$) Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların hizmet kalitesi ölçeğinden aldıkları puanlar lisans ve yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlara kıyasla daha yüksektir. Diğer bir ifade ile lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesine dair memnuniyet düzeyleri lisans ve yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan daha yüksektir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Sonuç

Bu araştırma ile katılımcıların Musul belediyesi hizmet kalitesi algı düzeylerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda katılımcıların katılımcıların hizmet kalitesi düzeylerinin, fiziksel varlıklar düzeylerinin, güvenilirlik düzeylerinin, güvence düzeylerinin, karşılık verebilmek düzeylerinin ve empati düzeylerinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Elde edilen bulgulara göre;

- Katılımcıların fiziksel varlıklar, güvenilirlik, güvence, karşılık verebilmek ve empati düzeyleri arttıkça hizmet kalitesi düzeyleri de artmaktadır.
- Erkeklerin Musul Belediyesine ait konum, tesis ve bekleme odalarının rahatlığı, tesis ve bekleme odalarının görsel çekiciliği, park yeri yeterliliği, kullanılan ekipmanlar, çalışanların nezaketi, çalışanların görünüşü gibi fiziksel varlıklara dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.
- Erkeklerin Musul Belediyesi için hizmet sunma, ilgilenme, doğru hizmet verme, anında hizmet ve bilgilendirme gibi güvenilirliğine dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.
- Erkeklerin Musul Belediyesi çalışanlarının risksiz hizmet vermesine dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.
- Erkeklerin Musul Belediyesi çalışanlarının faydalanıcıların istek ve taleplerine cevap verme yeteneklerine ve yanıt verme hızlarına dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.
- Erkeklerin Musul Belediyesi çalışanlarının empatilerine dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.
- Erkeklerin Musul Belediyesine dair memnuniyet düzeyleri kadınlardan daha yüksektir.

- 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesine ait konum, tesis ve bekleme odalarının rahatlığı, tesis ve bekleme odalarının görsel çekiciliği, park yeri yeterliliği, kullanılan ekipmanlar, çalışanların nezaketi, çalışanların görünüşü gibi fiziksel varlıklara dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.
- 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesi için hizmet sunma, ilgilenme, doğru hizmet verme, anında hizmet ve bilgilendirme gibi güvenilirliğine dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.
- 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesi çalışanlarının risksiz hizmet vermesine dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.
- 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesi çalışanlarının faydalanıcıların istek ve taleplerine cevap verme yeteneklerine ve yanıt verme hızlarına dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.
- 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesi çalışanlarının empatilerine dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.
- 18-25 yaş grubunda yer alanların Musul Belediyesine dair memnuniyet düzeyleri 26-35, 36-45 ve 46-56 yaş gruplarında yer alanlardan daha yüksektir.
- Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesine ait konum, tesis ve bekleme odalarının rahatlığı, tesis ve bekleme odalarının görsel çekiciliği, park yeri yeterliliği, kullanılan ekipmanlar, çalışanların nezaketi, çalışanların görünüşü gibi fiziksel varlıklara dair memnuniyet düzeyleri yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan yüksektir.
- Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesi için hizmet sunma, ilgilenme, doğru hizmet verme, anında hizmet ve bilgilendirme gibi güvenilirliğine dair memnuniyet düzeyleri lisans ve yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan daha yüksektir.

- Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesi çalışanlarının risksiz hizmet vermesine dair memnuniyet düzeyleri yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan daha yüksektir.
- Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesi çalışanlarının faydalanıcıların istek ve taleplerine cevap verme yeteneklerine ve yanıt verme hızlarına dair memnuniyet düzeyleri lisans ve yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan daha yüksektir.
- Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesi çalışanlarının empatilerine dair memnuniyet düzeyleri yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan daha yüksektir.
- Lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların Musul Belediyesine dair memnuniyet düzeyleri lisans ve yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan daha yüksektir.

Öneriler

Musul Belediyesi İçin Öneriler

- İletişim süreçlerinin netliği, çalışanların görev tanımları ve kendilerine verilen sorumluluklar olarak, hizmet sunum sürecini kolaylaştırarak, kalitesini yükseltmek ve temel hedefi vatandaş memnuniyeti olan merkezlerin performanslarını geliştirmesi ve verimliliklerini artırması için kamu hizmet merkezlerinin organizasyon yapılarının ciddiyle geliştirmesi gerekmektedir.
- Katılımcılık ilkesi ile vatandaşla çalışma ilkesini, onları kamu hizmet merkezleri için kalkınma planlarının geliştirilmesine dahil ederek, işlerinin mekanizmaları konusunda eğiterek, ayrıca vatandaş dinlemek ve önerilerini dikkate almak için seminerler düzenleyerek uygulama ihtiyacı ve toplum hesap verebilirliği için periyodik toplantılar belirlenmelidir.
- Hizmet seviyesinin iyileştirilmesine büyük katkı sağlayan entegre bir elektronik sistem için oluşturulmalı ve çalışanların iş potansiyeli yükseltilmelidir.

- Çalışanlar maddi ve manevi yönden sürekli motive edilmeli, kuruma olan güvenleri arttırılmalı ve aynı zamanda kuruma olan bağlılıklarını artıran manevi unsurlara daha fazla önem verilmelidir.
- Merkezin gelişiminin sürekliliğine katkıda bulunan ve tüm ihtiyaç ve gereksinimlerini sağlayan kamu hizmet merkezlerinin bütçesini yükseltmek için sivil toplum ve yatırımcılarla ortaklıklar kurulmalıdır.
- Kamu hizmet merkezleri üzerindeki baskıyı azaltmak ve performanslarını iyileştirmek için vatandaşın ev ve iş gibi her yerden alındığı bilgi ve verileri sağlayabileceği elektronik belediye programının uygulanmasını hızlandırmak için çalışmalar yapılmalıdır.
- Vatandaş, hizmet merkezi yetkililerine tanınan sınırlı yetkileri öngördüğü için kendilerinden en büyük indirim yüzdesini alabileceğini düşündüğünden, üst yönetimden (yönetici veya belediye başkanı olarak) aldığı hizmetin en

Finansman Kurumları İçin Öneriler

- Fon sağlayan kuruluşlar tarafından periyodik takip ve yıllık veya altı aylık olarak kamu hizmet merkezlerinin değerlendirmelerinin yapılması ve merkezlerin sürekli geliştirilmesi için onlarla birlikte çalışılmalıdır.
- Programların geliştirmesi için kamu hizmet merkezlerine fon sağlama zorunluluğu getirilmesi, programları güncellemesi, geliştirmesi ve elektronik belediyeye yönelmek için kamu hizmetleri merkezlerin, bilgi yönetimi çalışanlarının ve belediyedeki mühendislerin işbirliği içinde çalışması gerekmektedir.
- Vatandaşların ihtiyaçlarına ayak uydurmak için kamu hizmet merkezleri çalışanlarına iş öncesi ve sırasında eğitimler verilmeli ve böylelikle yetenekleri geliştirmelidir.

Yerel Yönetimler İçin Öneriler

- Yerel Yönetimler Bakanlığı'na kamu hizmeti merkezleri geliştirilmesi için özel sektör ve sivil toplumla ortaklık konusu incelenmelidir.

- Özel sektör ve sivil toplum ile ortaklık, merkezlerin gelişimine önemli katkı sağladığından bu konuda getirilen kısıtlamaların azaltılması ve vatandaşların kamu hizmet merkezlerine olan bağlılığı da arttırılmalıdır.
- Her belediyede izlenmesi gereken prosedürlere getirilen kısıtlamalar, özelliklerine ve sınıflandırmalarına göre azaltılmalıdır.
- Belediyelerin bir dizi bakanlıkta birikmiş borçlarının tahsiline katkıda bulunan kısıtlamalar ve kanunlar getirilmeli, bu borçlar genel olarak belediyenin gelişmesine, özelde ise merkezlerin gelişmesine katkı sağlamalıdır.

KAYNAKÇA

- Abbas, H. A. (2005). Üniversite kütüphanesi hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi. *Kral Fahd Ulusal Ofis Dergisi*, 38.
- Ahmed, B., & Rafik, M. (2008). *İç Pazarlama*. El Cezire: Dar Al-Faruk.
- Al-Taie, H., & Mahmoud Al-Sumaidaie. (2006). *Modern pazarlamanın bilimsel temelleri*. umman: Al-Yazuri Bilim Evi.
- Alwan, Q. N. (2006). *Hizmetlerde kalite yönetimi*. Ürdün: Sunrise Yayıncılık ve Dağıtım Evi.
- Annan, N. B. (2007). Hizmet kalitesi ve müşteriler üzerindeki etkisi. *Yüksek Lisans Tezi Pazarlama Ana Bilim Dalı*. M'sila: Mohamed Bou Diaf Üniversitesi.
- Aoussou, k. A. (2007). Modern alışveriş teknolojilerinin benimsenmesi ve otel hizmetinin kalitesinin iyileştirilmesi için bir entelektüel sermaye kursu. *doktora tezi*. Musul: Al Musul Üniversitesi.
- Avad, D. A.-H. (1999). *Bankacılık hizmetlerinin pazarlanması*. Kahire: Dar Al Bayan.
- Azavi, M. A.-W. (2005). *Toplam Kalite Yönetimi*. umman: Al-Yazuri.
- Bin Eltayf, M. B. (2007). *İdari kurumlar ve idare hukuku*. Tunus: Ulusal Yönetim Okulu.
- BOZKURT, Ömer; Ergun Turgay (2008). Kamu Yönetimi Sözlüğü, Editör. Seriyeye Sezen, 2. Baskı, TODAİE Yayınları, AnkaraEL- Gadban, c. (2000). Eğitim kurumlarında kalite güvencesi. *Kalite Dergisi*, 65.
- Daranke, M., & EŞ- Şibili, T.E. (2002). Modern organizasyonlarda kalite. umman: İlk baskı, yayınevi inceliği ve dağıtımı.
- Dayyaf, A. B. (2009). *İdare hukukunda Al brief*. Cezayir: Rehana Evi.
- Ebu-Bekir, K. B. (2013). Hizmet organizasyonunda hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetine etkileri. *Yüksek lisans Tezi*. Cezayir: Qasidi Mariah Üniversitesi.
- El-Bekri, T. (2012). *Pazarlama stratejisi*. umman: Al-Yazuri Scientific.
- El-Bekri, T. Y. (2005). *Hastane yönetimi*. umman: Al-Yazuri Yayın ve Dağıtım Evi.
- Ed-Dabbağ, Q. T. (2008). Sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde (serviqual) bir modelin benimsenmesi. *Sağlık yönetiminde bir diploma okuyun*. Musul: Yönetim ve Ekonomi Fakültesi, Musul Üniversitesi.
- Ed-Damour, H. H. (2005). *Pazarlama hizmetleri*. umman: Dağıtım için ev müfredatı.

- Ed-Dumur, H. H. (2008). *Pazarlama hizmetleri*. Umman: Dar Al nasher.
- El-Acame, T. (2005). *Turizm Pazarlaması*. umman: Al-Hamed Yayıncılık ve Dağıtım Evi.
- EL-AZİM, M. A. (2008). *İleri Pazarlama*. İskenderiye: Üniversite Evi.
- El-Deradke, M., & vd. (2001). *Toplam kalite yönetimi ve müşteri hizmetleri*. Umman: Dar Al-Safa yayın ve dağıtım için.
- El-Diyoji, A. S., & Abdullah. (2003). Hizmetlerde kalite ve kalite. *Al-Rafidain Geliştirme*, 12.
- Ed-DumurHani. (2008). *Pazarlama hizmetleri*. Umman: Yayın ve dağıtım evi.
- El-Hatip, S. K. (2008). *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO çağdaş bir giriştir*. Bağdad: Mısır Kütüphanesi ve Dar Al-Murtada Yayınları.
- El-Hazim, M. A. (2001). Mektuplar ve fikirler: sağlık hizmeti kalitesinin anlamına genel bir bakış. *Al-riyadh gazetesi*, 1.
- El-Jüburi, M. I. (2008). *Kalite Yönetim Sistemleri*. Musul: İbn El-Esir Basım ve Yayınevi.
- El-Kurdi, İ. A. (2015). İdari ve İktisadi Bilimler. *Tikrit Dergisi*, 33.
- El-Mayyavi, Q. N. (2006). *Hizmetlerde kalite yönetimi*. umman: Al Shorouk Yayıncılık ve Dağıtım.
- El-Mehayyavi, Q. N. (2000). *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9001-2000 gereksinimleri*. Umman: Yayın ve Dağıtım Kültür Evi.
- El-Mennavi, S. H. (2008). Sağlık hizmet kalitesinin boyutlarına ulaşmada idari iletişim kursu. *Organizasyon birimlerinin başkanlarının görüşlerine ilişkin keşifsel bir çalışma Yüksek diploma*. Musul: Al Musul Üniversitesi.
- El-Meyyali, A. M. (2012). Al-Shula Belediyesi hizmetlerinin mekansal çeşitliliği. *Yüksek lisans Tezi*. Bağdad: İbn Rüşd.
- El-Mhayyavi, K. N. (2006). *Hizmetlerde kalite yönetimi: endüstri ve eğitimde kavramlar, süreçler ve uygulamalar*. umman: Safaa Yayıncılık.
- El-Mhayyavi, Q. N. (2006). *Hizmetlerde kalite yönetimi*. umman: Yayın ve Dağıtım Kültür Evi.
- El-Mualla, N. A. (1998). Bankacılık hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 362.
- El-Muhsin, T. M. (2006). *Kalite ölçümü ve karşılaştırmalı ölçüm*. Mısır: Mısır Rönesans Kütüphanesi.

- El-Musevi, S. Q., & Al-Şiblavi, A. M. (2016). İnsan kaynakları geliştirme stratejisi ve belediye hizmetlerinin kalitesine yansımaları. *Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 46.
- El-Nemir, D. S., & Murat, E. (2011). *Bankacılık hizmetlerinin pazarlanması*. Beyrut: Tipik Basım ve Yayınevi.
- El-Nimrawi, Q. A. (2010). Heet şehrinde katı atık sorunu. *Anbar Üniversitesi Beşeri Bilimler Dergisi*.
- El-Taie, H., & Mahmoud El-sumaidaie. (2006). Modern alışverişin bilimsel temelleri. Umman: El-Yasouri Bilimsel Yayın ve Dağıtım Evi.
- El Ucame, T. (2005). *Turist alışverişi*. umman: Al-Hamed Yayıncılık ve Dağıtım.
- El-Ukayli, O. W., & vd. (1994). *Pazarlama ilkeleri, entegre bir yaklaşım*. umman: Zahra Yayınevi.
- EL-wan, K. n. (2005). *Kapsamlı kalite yönetimi ve İOS 9001-2000 gereksinimleri*. Amman : Tadamun yayıncılık ürdün.
- Es-Sarn, R. H. (2007). *Bankacılık hizmetinin kalitesini küreselleştirmek*. Şam: Arab Communication House ve Al-Warraç Publishing Corporation.
- Es-Sayrefi, A. (2003). *Lider yönetim*. Umman: Safaa Yayınevi.
- ES-Sulati, M., & Suhail Elias. (1999). *ISO 9000 kalite sistemlerini uygulamak için pratik bir kılavuz*. Şam: Çağdaş Düşünce Evi.
- Es-Sumeydii, M. J. (2010). *Pazarlama hizmetleri*. Umman: Mart Yayın ve Dağıtım Evi.
- Et-Ta'i, H., & El-Allak, B. (2009). *Pazarlama hizmetleri*. Umman: Al-Yazuri Bilim Evi.
- Evans, D. R. (2003). *Toplam Kalite Yönetimi Organization & strateji*. yorık: 3. baskı.
- Fendi, A. t. (2012). *Tasarım kalitesi boyutları arasındaki karşılıklı ilişki*. MUSUL: Yüksek Lisans Tezi.
- Ferhan, A. t. (2006). Arkeolojik alanlar için turizm hizmet ve faaliyetlerinin planlanması ve geliştirilmesi ve bunların turizm talebine etkisi. *Turizm Bilimi ve Otel İşletmeciliği Yüksek Lisans Tezi*. BAĞDAD, Açarqouf'un etkileri: Yönetim ve Ekonomi Fakültesi, Al-Mustansiriya Üniversitesi.
- GÖKÜŞ, Mehmet (2010). "Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansımaları", Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 14, Sayı 20, Çizgi Kitabevi, Konya, ss.193-218.
- Nurettin, B. (2017). Hizmet kalitesi

- ve müşteri memnuniyetine etkisi. *Yüksek Lisans Tezi, Pazarlama*. M'sila: Mohamed Bou Diaf Üniversitesi.
- Hamad & Saeed, A. T. (2009). Musul şehrinde katı atıkların arıtılması için yeni bir yöntem. *Tikrit Mühendislik Bilimleri*, 4.
- Hammoud, K. K. (2007). *Kalite yönetimi ve müşteri hizmetler*. Umman: Dar Almesire.
- Hammud, K. K. (2002). *Kalite Yönetimi*. Umman: Mart Yayın ve Dağıtım Evi.
- Hammud, K. K. (2002). *Kalite yönetimi ve müşteri hizmetleri*. Umman: Mart Yayın ve Dağıtım Evi.
- Hammud, K. K. (2010). *Bilgi Organizasyonu*. Umman: House of Serenity.
- Hasan, T. T. (2006). Pazarlama stratejik planlaması ve bunun bankacılık hizmetinin kalitesine etkisi. *Yüksek lisans Tezi*. Musul: Yönetim ve Ekonomi Fakültesi, Musul Üniversitesi.
- Havvas, M., & Hamoudi. (2013). Tüketici sadakatini sağlamada kaliteli hizmetin önemi. *Cezayir kurumlarının performans dergisi*, 3.
- İdris, T. A. (2006). *Lojistik hizmetlerin verimliliği ve kalitesi*. İskenderiye: İskenderiye Üniversite Evi.
- İzzeddin, S., & Attia, R. S. (2017). Yerel yönetimin model olarak belediye kamu hizmetlerini harekete geçirmeye katkısı. *Djelfa'daki Xian Ashour Üniversitesi, Hukuk ve Siyaset Bilimi Fakültesi, Hukuk Bölümü, MA*. Cezayir: Xian Üniversitesi.
- Koni, J. K. (2007). *Otelcilik ve turizmde hizmet kalitesinin yönetimi*. Suudi Arabistan: Mars Yayınevi.
- Kortel, F. (2009). *Pazarlama hizmetleri*. Umman: Hazine evi bilimsel bilgi.
- Kotler, P., & Gary Armstrong. (2007). *Pazarlamanın Temelleri*. Srour Ali.
- Lambin, j.-j. (2002). *Pazarlama stratejisi ve operasyonel*. paris: dunad.
- LGSA. (2012). *Belediye Hizmet Teslim*. Güney Afrika'da Yerel Yönetim: HUKUK MADDE 18.
- Mamuon, & Al-daradkhe, T. A.-ş. (2002). *Modern organizasyonlarda kalite*. Umman: Dar Al-Safa yayın ve dağıtım için.
- Memun, & Al-daradkhe, & vd. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi*. Umman: Safaa Yayıncılık.
- Mustafa, M. M. (2010). *Hizmetler için Stratejik Pazarlama*. umman: Müfredat Yayınevi.

- Nadir, H.I.(2010).Rekabetçi hizmet kalitesi boyutlarının müşteri memnuniyetine etkisi.Ulusal sigorta şirketinde bir vaka çalışması,daha yüksek bir diploma,bir yüksek lisansa eşdeğer.Bağdat,Irak:Bağdat Üniversitesi.
- Nasar, A. R. (2017). Tale'aa Şehrindeki katı atık sorunu ve çevresel etkileri. 197-198.
- PGC. (2005). *Pennsylvania Governor's Center for local Government services*. Pennsylvania: İlçe Sorumluları El Kitabı,.
- Said, N. (2017). Bankacılık hizmetleri pazarlama stratejisi ile memnuniyet arasındaki ilişkiyi açıklamada hizmet kalitesinin rolü... *Yüksek lisans Tezi*. Sudan: Sudan Bilim ve Teknoloji Üniversitesi.
- Saih, S. b., & Sureimi, H. b. (2015).*Kapsamlı Kalite*. Umman: Düşünce Dar.
- Taamre, Y. (2017). AL-beladiye.
- Talib, A., & vd. (2010). *Bankacılık pazarlama karması ve bunun müşterilerin algılanan imajı üzerindeki etkisi*. umman: Safaa Yayıncılık ve Dağıtım Evi.
- Tayyar .A T.,Elraoi,S.(2014).Musul şehrinde entegre kat 1 atıkların ymnetimini etkinleştirmek . *Mühendislik ve Teknoloji*, 11.
- Ukayli, O. W. (2001). *Toplam kalite yönetimi için entegre metodoloji*. Umman: Dar Wael.
- Vavra.T.G. (1997). *Müşteri memnuniyeti ölçümünüzü iyileştirme: müşteri memnuniyeti ölçümleri progra oluşturma, yürütme, analiz etme ve raporlama kılavuzu*. York: HSQ Quality Press.
- Wikimed. (2011). *Yıllık rapor özeti*.
- Wikipedia. (2013). *Belediye*. Özgür ansiklopedi.
- Zeithaml, V. A. (1990). *Kaliteli hizmet sunmak: Müşteri algılarını ve beklentilerini dengelemek*. Simon ve Schuster.

TABLolar LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Tablo 1. Juran'a Göre Kalite Yaklaşımları | 17 |
| Tablo 2. Bazı Eski Öncülere Göre Kalite Kavramları. | 17 |
| Tablo 3. Ürün ile Hizmet Arasındaki Farklar..... | 21 |
| Tablo 4. Fiziksel Varlık Derecesine Göre Hizmetler..... | 24 |
| Tablo 5. Hizmet Kalitesinin Genel Standartları..... | 37 |
| Tablo 6. Yerleşim Alanlarına Dağıtılan Musul Belediye Hizmet Şubeleri | 49 |
| Tablo 7. Atık Kaynakları..... | 62 |
| Tablo 8. Musul'da Atıkları Atma Zamanlarının Tablosu..... | 64 |
| Tablo 9. Musul Belediyesinde İnsan Kaynakları Tablosu | 65 |
| Tablo 10. Makinelerin Sayısı ve Türleri | 65 |
| Tablo 11. Anket Başarı Oranı | 77 |
| Tablo 12. Katılımcılara Ait Özellikler | 78 |
| Tablo 13. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Düzeyleri | 79 |
| Tablo 14. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Boyutları ile İlişkisi | 79 |
| Tablo 15. Hizmet Kalitesi Ölçeğinden ve Fiziksel Varlıklar, Güvenilirlik, Güvence, Karşılık Verebilmek, Empati Alt Boyutlarından Alınan Puanların Cinsiyete Göre İncelenmesi..... | 81 |
| Tablo 16. Hizmet Kalitesi Ölçeğinden ve Fiziksel Varlıklar, Güvenilirlik, Güvence, Karşılık Verebilmek, Empati Alt Boyutlarından Alınan Puanların Yaşa Göre İncelenmesi..... | 83 |
| Tablo 17. Hizmet Kalitesi Ölçeğinden ve Fiziksel Varlıklar, Güvenilirlik, Güvence, Karşılık Verebilmek, Empati Alt Boyutlarından Alınan Puanların Eğitim Düzeyine Göre İncelenmesi | 86 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

| | |
|--|----|
| Şekil 1. Araştırma Şeması | 15 |
| Şekil 2. Hizmet Üçgeni Kavramı..... | 22 |
| Şekil 3. Hizmet Kalitesi Kavramı..... | 33 |
| Şekil 4. Hizmet Kalitesinin Boyutları..... | 37 |
| Şekil 5. Beş Açıklık Formu | 40 |

FOTOĞRAFLAR LİSTESİ

| | |
|--|----|
| Fotoğraf 1. Musul'un Sol ve Sağ Taraflar Haritası..... | 47 |
| Fotoğraf 2. Tatil Günlerinde Çöplerin Birikmesi (2020)..... | 60 |
| Fotoğraf 3. Konteyner Etrafında Atık Birikmesini Gösteren Bir Resim | 61 |
| Fotoğraf 4. Sıhhi Depolama Alanı | 67 |
| Fotoğraf 5. Yolların Asfaltlaması | 68 |
| Fotoğraf 6. 2019 Yılında Yermuk Gezi Alanı'nı Temizleyen Belediye Personellerinin Fotoğrafi | 69 |
| Fotoğraf 7. Hürriyet Köprüsü'nden Musul Demir Köprüsü'ne Kadar Korniş Yolu Ağaçlandırılması (2020)..... | 70 |
| Fotoğraf 8. Musul'daki İhlallerin Ortadan Kaldırılmasını Gösteren Bir Fotoğraf (2020) | 72 |
| Fotoğraf 9. Musul Belediyesi Asfalt Fabrikası | 73 |
| Fotoğraf 10. Marangozluk Atölyesi İşleri..... | 74 |
| Fotoğraf 11. Musul Belediyesi Trafik Mühendisliği Birimi | 75 |

ÖZGEÇMİŞ

(ZEYAD AL- HAYO)

1969 yılında Irak'ın Musul şehrinde doğdum. 2011-2012 Eğitim döneminde AL- Hadbaa Üniversitesi İş İdaresi bölümünü bitirerek Lisans eğitimimi tamamladım. Mezun olduktan sonra 2019-2020 Eğitim döneminde Türkiye Cumhuriyeti Karabük Üniversitesinde İşletme Bölümünde Yüksek Lisans Eğitime başladım. Mezun olmaktan onur duyduğum Karabük Üniversitesi, Times'ın 2020 yılında yaptığı bir derecelendirmede dünyada ilk 800-1000 üniversitesi arasına girmeyi başarmıştır.