



BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİ ALGISININ
VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TRB-1
BÖLGESİNDE BİR UYGULAMA

Uğur BERDİBEK

DOKTORA TEZİ

Danışman

Prof. Dr. Abdulvahap BAYDAŞ

Bingöl - 2022

BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİ ALGISININ
VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TRB-1
BÖLGESİNDE BİR UYGULAMA

Uğur BERDİBEK

DOKTORA TEZİ

Danışman

Prof. Dr. Abdulvahap BAYDAŞ

Bingöl - 2022

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ	IV
TEZ KABUL VE ONAY	V
ÖNSÖZ	VI
ÖZET	VII
ABSTRACT	VIII
TABLolar LİSTESİ	IX
ŞEKİLLER TABLOSU	XI
KISALTMALAR LİSTESİ	XII
GİRİŞ	1
LİTERATÜR	4

BİRİNCİ BÖLÜM

YEREL YÖNETİMLER

1.1. Yerel Yönetimlerin Temeli	7
1.2. Dünyada ve Türkiye’de Yerel Yönetimin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi ...	9
1.3. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Kamu Kesimindeki Konumu.....	10
1.3.1. Yerel Yönetimler Tarafından Yürütülen Hizmetler	14
1.3.2. Yerel Yönetim ve Merkezi Yönetim Tarafından Ortaklaşa Yürütülen Hizmetler.....	16
1.4. Türkiye’de Yerel Yönetimler	18
1.4.1. İl Özel İdareleri	20
1.4.2. Belediyeler	22
1.5. Türkiye’de Belediyelerin Özellikleri	24

İKİNCİ BÖLÜM

KALİTE, HİZMET KALİTESİ VE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ

2.1. Kalite Kavramı ve Kalite Yönetim Sistemleri	29
2.1.1. Kalite Kavramı	29
2.1.2. Kalite Yönetim Sistemleri.....	34
2.2. Hizmet Kalitesi.....	49
2.2.1. Hizmet Kavramı	52

2.2.2. Teknik Kalite	54
2.2.3. İşlevsel (Fonksiyonel) Kalite	55
2.2.4. Beklenen Kalite	55
2.2.5. Algılanan Kalite	56
2.3. E-Hizmet Kalitesi	57
2.4. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri	61
2.4.1. Grönross'un Algılanmış Hizmet Modeli.....	61
2.4.2. Servperf Ölçeği	63
2.4.3. Boşluk Modeli	64
2.4.4. Kano Modeli.....	65
2.4.5. Kritik Olaylar Tekniği.....	66
2.4.6. SERVQUAL Modeli	67
2.5. Belediye Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti .	73

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİ ALGISININ VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ-TRB-1 BÖLGESİNDE BİR UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	78
3.2. Araştırmanın Metodolojisi ve Sınırlılıkları.....	79
3.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları.....	80
3.4. Araştırmanın Modeli	82
3.5. Araştırmanın Hipotezleri.....	82
3.6. Verilerin Analizi.....	83
3.7. Pilot Çalışma	83
3.8. Esas Uygulamaya Ait Bulgular	89
3.8.1. Frekans Analizi	90
3.8.2. Tanımlayıcı İstatistikleri	91

3.8.3. Keşfedici Faktör Analizi	95
3.8.4. Güvenirlik Analizi.....	99
3.8.5. Normallik Analizi.....	100
3.8.6. Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	100
3.8.7. Korelasyon Analizi.....	107
3.8.8. Tanımlayıcı İstatistikler.....	107
3.8.9. İllerin Faktörel Karşılaştırması.....	108
3.8.10. Yapısal Eşitlik Modeli.....	114
3.8.11. Regresyon Modeli.....	118
SONUÇ VE TARTIŞMA	121
KAYNAKÇA.....	126

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Doktora tezi olarak hazırlamış olduğum “Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesi Algısının Vatandaş Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: TRB-1 Bölgesinde Bir Uygulama” isimli çalışmanın özgün bir çalışma olup öneri sürecinden sonuçlanmasına kadar geçen aşamada bilimsel etiğe ve akademik kurallara uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım çalışmaların kaynakçada gösterilenlerden meydana geldiğini beyan ederim.

01 / 02 / 2022

Uğur BERDİBEK

TEZ KABUL VE ONAY

ÖNSÖZ

Doktora eğitimim sürecinde yol gösterici olan ve çalışmalarım boyunca her zaman bilgi, birikim ve deneyimlerini paylaşan, katkılarını esirgemeyen, çalışmamı defalarca sabırla okuyan ve değerlendirmeleriyle beni yönlendiren çok değerli hocam Sayın Prof. Dr. Abdulvahap BAYDAŞ'a sonsuz teşekkürlerimi borç bilirim.

Akademik tecrübesiyle bana destek olan tez izleme komitesi üyeleri Sayın Prof. Dr. Sait PATIR hocama ve Sayın Doç. Dr. Beşir KOÇ hocama teşekkür ederim. Ayrıca doktora eğitimi süresince bana yol gösteren Doç. Dr. Mehmet GÜVEN ve Doç. Dr. Müslüm POLAT'a teşekkür ederim.

Akademik kariyerime birlikte başladığım ve bütün çalışmalarımında desteğini esirgemeyen değerli arkadaşım Dr. Muhsin TAN'a teşekkür ederim.

Son olarak tez aşamasında yardımlarını esirgemeyen arkadaşlarıma ve aileme teşekkür ederim.

Uğur BERDİBEK

Bingöl, 2022

ÖZET

Halihazırda, kentsel ve kamu yönetimi alanlarında hizmet sunum modellerine ve iyileştirilmiş devlet hizmetlerine güçlü bir şekilde odaklanılmaktadır. Yerel yönetimler özelinde belediyeler de hizmet sunumlarındaki kaliteyi arttırarak, vatandaş memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı amaçlamaktadırlar. Araştırmanın amacı, TRB-1 bölgesindeki belediyelerin hizmet kalitesini incelemek ve vatandaş memnuniyetini etkileyen hizmet kalitesi boyutlarını belirlemektir.

Çalışmada TRB-1 bölgesinde 496 kişi ile anket çalışması yapılmıştır. Anket verilerinin geçerliliğini test etmek için keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modeli ile hizmet kalitesi algısının vatandaş memnuniyetine etkisi incelenmiştir. Sonuç olarak hizmet kalitesi algısının Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler ile Temizlik Hizmetleri boyutlarının vatandaş memnuniyetine anlamlı düzeyde etki ettiği, Süreklilik ve Çözüm Odaklılık ile İmar ve Altyapı Hizmetleri boyutlarının ise vatandaş memnuniyetine anlamlı etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Vatandaş Memnuniyeti, Belediyeler, TRB-1

ABSTRACT

There is currently a strong focus on service delivery models and improved government services in the urban and public administration areas. In particular, municipalities aim to keep citizen satisfaction at the highest level by increasing the quality of service delivery. The aim of the research is to examine the service quality of municipalities in the TRB-1 region and to determine the service quality dimensions that affect citizen satisfaction.

In the study, a survey was conducted with 496 people in the TRB-1 region. Exploratory and confirmatory factor analyzes were used to test the validity of the survey data. With the structural equation model, the effect of service quality perception on citizen satisfaction was examined. As a result, it has been determined that the dimensions of Transport and Cultural Services and Cleaning Services of the perception of service quality have a significant effect on citizen satisfaction, while the dimensions of Continuity and Solution Orientation together with Reconstruction and Infrastructure Services do not have a significant effect on citizen satisfaction.

Keywords: Service Quality, Citizen Satisfaction, Municipalities, TRB-1

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Sayısı.....	11
Tablo 1.2. İl Özel İdarelerinin Görevleri.....	21
Tablo 1.3. Cumhuriyet Döneminde Türkiye’deki Belediyelerin Gelişimi.....	25
Tablo 1.4. Cumhuriyetten Bugüne Belediye Sayıları.....	27
Tablo 2.1. Alanlara Göre Kalite Tanımları	33
Tablo 2.2. ISO14000 Serisi Standartları	48
Tablo 2.3. Tarihsel Süreçte Hizmetler	52
Tablo 3.1. İllerin Nüfusa ve Örnekleme Oranı.....	79
Tablo 3.2. Araştırma Kapsamında Kullanılacak Analiz Yöntemleri	81
Tablo 3.3. Hizmet Kalitesi Algısı Keşfedici Faktör Analizi	84
Tablo 3.4. Vatandaş Memnuniyeti Keşfedici Faktör Analizi.....	86
Tablo 3.5. Cronbach’s Alpha(α) Katsayısının Değerleri.....	89
Tablo 3.6. Pilot Çalışma Güvenirlik Analizi.....	89
Tablo 3.7. Frekans Analizi	90
Tablo 3.8. Hizmet Kalitesi Algısı Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikleri	91
Tablo 3.9. Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikleri	93
Tablo 3.10. Hizmet Kalitesi Algısı Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi	95
Tablo 3.11. Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi.....	97
Tablo 3.12. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi.....	99
Tablo 3.13. Ölçeklerin Normallik Analizi	100
Tablo 3.14. DFA Uyum İndeksleri.....	101
Tablo 3.15. Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	102
Tablo 3.16. Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri.....	104
Tablo 3.17. Hizmet Kalitesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları .	105
Tablo 3.18. Hizmet Kalitesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri.....	106
Tablo 3.19. Korelasyon Analizi	107
Tablo 3.20. Tanımlayıcı İstatistikler	108
Tablo 3.21. Faktör ve Ölçeklerin Homojenlik Testi	108
Tablo 3.22. Faktör ve Ölçeklere Ait ANOVA Testi	109

Tablo 3.23. Faktör ve Ölçeklere Ait Post-Hoc Testi.....	110
Tablo 3.24. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İndeksleri	117
Tablo 3.25. Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Ağırlıkları	117
Tablo 3.26. Regresyon Analizi Anova analizi	119
Tablo 3.27. Regresyon Analizi Katsayı Tablosu.....	119
Tablo 3.28. Regresyon Modeli Özet Tablo	120

ŞEKİLLER TABLOSU

Şekil 1.1. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yapılanması.....	12
Şekil 2.1. Pazarlama Anlayışları	37
Şekil 2.2. Kalite Çemberi	44
Şekil 2.3. ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi Modeli	49
Şekil 2.4. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli.....	62
Şekil 2.5. SERVQUAL Modeli.....	70
Şekil 2.6. SERVQUAL Modeli Boşlukları	72
Şekil 3.1. Araştırma Modeli	82
Şekil 3.2. Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör analizi	102
Şekil 3.3. Hizmet Kalitesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	105
Şekil 3.4. Yapısal Eşitlik Modeli	116

KISALTMALAR LİSTESİ

Akt	: Aktaran
AMOS	: Analysis of Moment Structures
Ar-Ge	: Araştırma-Geliştirme
ASQC	: Amerika Kalite Kontrol Cemiyeti
AYYÖŞ	: Avrupa Birliği Yerel Yönetimler Özerklik Şartı
Bkz	: Bakınız
BT	: Bilgi Teknolojileri
CFI	: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi/Comparative Fit Index
CNH	: Cenaze ve Nikâh Hizmetleri
ÇTH	: Çevre ve Temizlik Hizmetleri
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
GFI	: Uyum iyiliği indeksi
HBD	: Hayat Boyu Değerlendirme
HYH	: Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri
IFI	: Artırmalı Uyum İndeksi/Incremental Fit Index
ISO	: International Organization for Standardization
İAH	: İmar ve Altyapı Hizmetleri
İKH	: İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri
KALDER	: Türkiye Kalite Derneği
KFA	: Keşfedici Faktör Analizi
KMO	: Kaiser-Maier-Olkin
KOT	: Kritik Olaylar Tekniği
KYS	: Kalite Yönetim Sistemi
NFI	: Normlaştırılmış Uyum İndeksi/Normed Fit Index
OSS	: Ortalama SERVQUAL Skorları
PUH	: Pazar ve Ulaşım Hizmetleri
PUKO	: Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al
RMSEA	: Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
SÇO	: Süreklilik ve Çözüm Odaklılık
sd	: Serbestlik derecesi
Sig.	: Önem derecesi

SKH	: Sosyal ve Kültürel Hizmetler
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TH	: Temizlik Hizmetleri
THKS	: Toplam Hizmet Kalitesi Skoru
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
TLI (NNFI)	: Turker-Lewis Indeksi (Non-normed Fit Index)
TRB	: Transportation Resarch Board (Ulaşım Araştırma Kurulu)
VBKH	: Vatandaşı Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli
χ^2	: Ki-Kare

GİRİŞ

İdari reform gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde büyümeyi teşvik etmek, demokrasiyi güçlendirmek ve sosyal hayatı geliştirmek için itici bir güç olarak görülmektedir. Yapılan reformlar ile kamu kurumlarının işleyişi daha işlevsel hale gelmekte ve kamu hizmetlerinin kalitesi artmaktadır. Yüksek düzeydeki vatandaş memnuniyetini sağlamak için hizmet kalitesini iyileştirmek; vatandaş memnuniyeti ve kamu yönetiminin etkinliğinin yanı sıra insanların devlet yapısına olan inancını güçlendirmektedir.

Toplam kalite yönetimi ve yeni kamu yönetimi gibi hizmet kalitesi ile ilgili kavramlar, 1990'ların başlarından itibaren çoğu gelişmiş ülkede kamu sektöründeki kuruluşlar tarafından benimsenmiş ve uygulamaya konulmuştur. Yeni kamu yönetimi modelinin temel amacı, müşteri odaklı hizmete odaklanarak kamu sektöründe hizmet organizasyonunu ve süreçlerini inovatif hale getirmek için reforme etmektir (Dam, 2016). Yeni kamu yönetimi modeli, bağımsız bir idari kurumun oluşturulması, tüketiciyi güçlendirmek, âdem-i merkeziyetçilik, hedeflerin belirlenmesi, bürokratik hiyerarşileri dönüştürmek, performansı ölçmek ve değerlendirmek gibi bazı organizasyonel ilkeleri içermektedir (McKoy, 2004). Son zamanlarda, e-devlet uygulamalarının gelişimi, kamu yönetimi hizmetlerinin kalitesini artırmak için bir çözüm olarak ilgi görmektedir. Siddiqi'ye (2011) göre hizmet kalitesi, bir kurumun rekabet gücünü etkileyen önemli başarı faktörlerinden biridir. Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin artması ile müşteri memnuniyetine ulaşmada hizmet kalitesi daha önemli hale gelmiştir. Dolayısıyla hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkinin araştırılması hayati önem taşımaktadır.

Kamu sektöründe, sağlanan hizmetler vatandaş ve topluluklara olduğu kadar müşterilerine karşı da sorumludur. Kamu sektöründe hizmet sunumu özel sektöre göre daha karmaşıktır. Çünkü kamu kurumu sadece hizmet sağlamak değil, öncelikleri belirlemek, kaynakları tahsis etmek, şeffaflık ve yapılan hizmetleri açıklamak zorundadır (Kumasey, 2014: 173). Dolayısıyla kamu kuruluşlarının hizmet kalitesini arttırmak için karşı karşıya kaldıkları baskının gün geçtikçe arttığı söylenebilir.

Müşteri memnuniyeti, işletmelerin pazarda rekabet avantajı elde etmesi için çok önemli bir rol oynamaktadır. Müşteri sadakatini artırmak ve getiri oranını

yükseltmek için müşteri memnuniyetini arttıracak pazarlama stratejilerinin önemini hem kuruluşların hem de işletmelerin kabul ettiği görülmektedir (Angelova ve Zekiri, 2011). Kamu kuruluşları için de kaliteli hizmetler sunarak müşteri memnuniyetinin sağlanması dünya çapındaki kamu yönetimleri için oldukça zordur. Kamu yönetimi vatandaş memnuniyetini sağlayarak, vatandaşın devlete olan bağlılığını ve sadakatini arttırmayı hedeflemektedirler. Öyle ki birçok memnuniyet araştırması müşteri memnuniyetinin sadakatle ilgili olduğunu belirtmiştir (Khan, Batool, ve Hussain, 2015; Kumasey, 2014).

Hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyetini ilişkilendirmek, kamu kurumları açısından oldukça önemlidir. Agus, Barker ve Kandampully (2007), hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada ayrıca, kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılmasında müşteri odaklı yaklaşımın önemi vurgulanmıştır. Kumar (aktaran Siddiqi, 2011), kaliteli hizmetin yüksek müşteri memnuniyeti ortaya çıkaracağını ve müşteri sadakatini artıracığını belirtmiştir.

Tüketici memnuniyeti ile ilgili yapılan araştırmalar, ürün ya da hizmetten memnun kalan tüketicinin aynı ürüne ya da hizmete tekrar eğilim gösterdiğini ortaya koymaktadır (Taylor ve Baker, 1994: 165). Belediye hizmetlerinde de aynı durum söz konusudur. Vatandaşın memnun kaldığı hizmetler devam edecek, memnun kalınmayan hizmetler ya da beklenen hizmetler konusunda vatandaşlar belediye yönetimine baskı oluşturacaklardır. İşletmeler için müşteri memnuniyeti ne kadar önemli ise belediyeler için de sundukları hizmetlerin kalitesi ve müşteri memnuniyeti o derece önemlidir. Dolayısıyla yapılacak memnuniyet çalışmaları ile vatandaşın tepkilerinin önceden tespit edilmesi, belediyeler için pazarlama çalışması olacaktır. Özetlemek gerekirse vatandaş memnuniyeti belediyelerin politika, strateji ve ileriye dönük planlamalarını doğrudan etkilemektedir. Nitekim hizmet sektöründe tüketici ile yapılan çalışmaların çoğu kalite ve memnuniyet üzerine yoğunlaşmaktadır (Gürel ve Özel, 2013: 67).

Yapılan çalışmanın amacı, hizmet kalitesi algısının vatandaş memnuniyetine etkisini incelemektir. İlgili amaç doğrultusunda yapılan çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Dünya’da ve Türkiye’de yerel yönetimlerin yapısı ve gelişiminden bahsedilmiştir. Daha sonra yerel yönetimler özelinde belediyelerin yapısı ve ülkemizde belediyelerin görevlerine ve özelliklerine değinilmiştir. İkinci

bölümde kalite kavramı ve kalite yönetim sistemleri incelenmiştir. Bölümün devamında e-hizmet kalitesi, hizmet kalitesi ölçüm modelleri ve belediyelerde hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti ele alınmıştır. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde TRB-1 bölgesindeki belediyelere kendi performanslarını gösterebilmek, merkezi yönetime belediyelerin denetlenmesi ve yetki devri gibi alanlarda yapılacak çalışmalara veri sunmak ve gelecek yıllarda yapılacak çalışmalara kaynaklık teşkil etmek için elde edilen bulgular analiz edilerek yorumlanmıştır.

LİTERATÜR

Hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti ile ilgili literatür taraması yapılmış, ve bir çok ampirik çalışma incelenmiştir. Çalışmada yerel yönetimler ile ilgili yapılan çalışmaların hizmet kalitesi ölçümü, vatandaş memnuniyeti ölçümü ve hizmet kalite algısının vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisi olmak üzere 3 başlıkta tarama yapılmıştır.

Belediyelerin hizmet kalitesini ölçmek için yapılan ölçek çalışmasında fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve vatandaş anlama boyutları oluşturulmuştur (Demirel, vd, 2013). SERVQUAL modeli kullanılarak yapılan analizde algı ve beklentiler arasındaki en büyük farkın finansman, en az farkın temizlik boyutunda olduğu (Gümüšoğlu, vd, 2003), tüm SERVQUAL boyutlarının genel vatandaş memnuniyeti üzerinde etkili olduğu (Cardoso ve Cardoso, 2011) ve güven boyutunun SERVQUAL skorunun negatif diğer boyutların ise pozitif sonuç verdiği (Orhan, 2016) görülmüştür.

Hizmet kalitesi algısının, katılımcıların yaş ortalamasının artmasına paralel olarak yükseldiği (Ardıç, Yüksel ve Çevik, 2004), yaş, eğitim düzeyi, cinsiyet ve gelir düzeyi gibi demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği (Sarıyer, 2008), belediye başkanının güvenilirliğine bağlı olarak tüm demografik özelliklerde arttığı (Kurgun, vd, 2008), personelin yetersizliğine bağlı olarak düştüğü (Doğan ve Göker, 2011), altyapı, su ve temizlik hizmetlerindeki kaliteye bağlı olarak arttığı (Negiz, 2012), aile yaşam merkezleri ve gençlik merkezlerine yapılan yatırımlara bağlı olarak arttığı (Yüzgenç ve Alay Özgül, 2014), katılımcıların gelir seviyesindeki artışa paralel olarak düştüğü (Çetinkaya, Korlu ve Eroğlu, 2016) gözlenmiştir. Diğer bir çalışmada belediye hizmetlerinin yerel adalet, vatandaş hizmetleri, merkezi idare hizmetleri ile benzerlik ve katılımcının ikamet süresinin uzunluğu gibi faktörler tarafından etkilendiği gözlenmiştir (McNamara, 2012). Ayrıca vatandaşın bilgilendirilmesi ve önemsenmesinin de hizmet kalitesi algısı üzerinde olumlu etkisi bulunmaktadır (Usta ve Memiş, 2009). Vatandaşa en yakın temsilci olan muhtarlar belediye hizmet kalitesinin artırılması için vatandaş odaklı yaklaşımlara önem gösterilmesi gerektiğini ve temizlik hizmetlerinin yetersiz olduğunu, personelin bilgi ve becerisinin ise yeterli olduğunu düşünmektedirler (Tarhan ve Korlu, 2020).

Belediyeler son yıllarda vatandaş memnuniyetini önemsemekte ve belediyelerin %60'ı vatandaş memnuniyeti anketi yapmaktadırlar (Fi'fa, Loreta ve Ladislav, 2015). Yapılan hizmetlerin belediye bilinci ile yapılması vatandaş memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir (Almarshad, 2015). Çalışan motivasyonunun artırılması, ekip çalışması, iyileştirilmiş çalışma ortamı, dönüşümsel liderlik tarzı, iş rotasyonu, kariyer gelişimi fırsatları (Sibonde ve Dassah 2021), kurumsal kapasitelerinin artırılması (Söylemez, 2017) ve hizmet ölçeğinin genişletilmesi (Akyol ve Kara, 2019) ile sundukları hizmetlerin kalitesinde artış olacağı gözlenmiştir. Folz (1985), belediye kaynaklarının yerel vergilerle finanse edilmesinin hizmet kalitesini arttıracaklarını iler sürerken Eroğlu ve Avcı (2021) yerel vergilerin hizmet kalitesi üzerinde etkisinin olmadığını söylemektedirler. Belediyenin sunduğu rekreatif spor hizmetlerinin kalite algısı katılımcıların yaş, cinsiyet, sosyal statü, eğitim düzeyi gibi demografik değişkenlerinden etkilenmektedir (Sabırlı, 2019).

Belediye hizmetlerine son yıllarda dâhil olan e-belediye hizmetleri internet sayfasının ötesinde, toplumu bilgilendirme amaçlı tüm süreçlerin, zaman ve mekân kısıtlaması olmadan, hızlı ve etkin bir biçimde elektronik ortamda gerçekleşebilmesi demektir (Henden ve Henden, 2005). Belediyelerin sunduğu e-hizmet kalitesini güvenilirlik, etkileşim (Sönmez, 2019), verimlilik ve kullanılabilirlik (Sheibani, 2012) faktörleri etkilemektedir. Hizmet kalitesi, devlete güven, e-devlet hizmetlerine güven ve vatandaş memnuniyeti faktörlerinin vatandaşların e-devlet hizmetlerine bağlılığını geliştirmede önemli bir rol oynadığını ortaya koymuştur (Alkrai'ji ve Ameen, 2021). E-hizmet kapsamında uygulanan kent bilgi sistemleri standartlarının belirlenmesi projesi ile birlikte belediyelerin genel hizmet kalitesinin artırılması hedeflenmektedir (Türe, 2018).

Hizmet kalitesinin duyarlılık, empati, güvence, güvenilirlik (Dam, 2016), belediye başkanına ait özellikler, altyapı hizmetleri, sosyal refah, halk sağlığı, ulaşım, endüstriyel ve ticari gelişme boyutlarının (Liou, 2014), haşereler ile mücadele, otopark hizmetleri, yol yapım ve bakımı, kentin ekonomik kalkınması için yapılan yatırımlar, belediye çalışanlarının problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliği, otogar hizmetleri, kapalı pazaryeri, mahalle pazarları, defin ve mezarlıklar hizmetlerinin (Göküş ve Alptürker, 2011) vatandaş memnuniyetini etkilediği görülmüştür. Empati ve yeterlilik boyutları vatandaş memnuniyetini pozitif yönde etkilerken, fiziksel varlıklar boyutu anlamı ve negatif yönde bir etki

oluşturmaktadır (İlban ve Biçimveren, 2017). Çevre kirliliği, denetimlerin yetersizliğinin (Duman ve Yüksel, 2008), su aboneliği işlemlerindeki bürokratik hiyerarşi ve kırtasiyeciliğin (Ekici, Koçyiğit, ve Küçük, 2009), kentsel alt yapı ve toplu taşıma hizmetlerindeki yetersizliklerin (Aslan ve Uluocak, 2012) vatandaş memnuniyeti üzerinde olumsuz etki oluşturduğu gözlenmiştir. Sosyal yardım hizmetleri ve belediyenin sorunlara çözüm üretmesi (Bölükbaşı ve Yıldırtan, 2012), park ve bahçe ve ağaçlandırma çalışmaları (Delice ve Dastan, 2015) en yüksek, dönüşüm projeleri (Akyıldız, 2012) ve altyapı hizmetleri (Delice ve Dastan, 2015) ise en düşük düzeyde vatandaş memnuniyetine etki etmektedir.

Vatandaşların % 75'i belediyenin temel görevinin altyapı hizmetleri olduğunu düşünmektedirler. Aydınlatma, katı atık toplama ve temizlik hizmetlerinden memnun olmakla birlikte altyapı hizmetlerinden memnun değildirler (Özdemir, 2016). Belediye hizmetlerinin kalitesi; yerine getirilmeyen siyasi vaatler, eşitsizlik ve hizmetlere ulaşmada adaletsizlik gibi etkenler nedeniyle düşmektedir (Masiya, vd, 2019).

Hem hizmet kalitesi algısı hem de vatandaş memnuniyeti açısından, yol hizmetleri vatandaşın birincil önceliği olmakla beraber (Ghodousi, vd, 2019); yaş, ikamet ettikleri semt ve cinsiyet gruplarının farklılığı hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini etkilemektedir (Beşer, 2020). Çalışmaya paralel olarak hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetini önemli ölçüde etkilediği, hizmet performansı ve vatandaş memnuniyeti arasında güçlü bir ilişki olduğu doğrulanmıştır (Agus, Barker, ve Kandampully, 2007).

BİRİNCİ BÖLÜM

YEREL YÖNETİMLER

1.1. Yerel Yönetimlerin Temeli

“Yönetim” ve “Yerel” olarak iki boyuttan oluşan yerel yönetim, idare etme, üretme ve işletme boyutu olarak yerel hizmet sağlayıcı ile ilgili bir kavramdır (Yıldırım, 1994: 33). Yerel düzeydeki hizmetlerin tamamı güçlü demokrasiye sahip yönetimlerde yerel yönetimlere devredilir. Yine güçlü demokrasilerde yerel yönetimler yasalar ile kendilerine tanınan yetkiler düzeyinde kendi bölgelerinde toplanan vergilerden pay almanın yanında, kendi sorumluluk alanlarında da ayrıca vergi toplayabilirler (Ulusoy ve Akdemir, 2001: 39).

Farklı bilim dallarında farklı manalar içeren “yönetim” kavramı, iktisat biliminde üretim faktörü, psikoloji biliminde bireyin hedeflerine ulaşabilmek için harcadığı çaba ve sosyoloji biliminde ise bir sınıfı ifade etmektedir. Dolayısıyla “yönetim” kavramı insanın varoluşundan günümüze kadar mal ve hizmetlerin üretimi ve dağıtım faaliyetlerinde hep yer edinmiştir (Turgeon, 1989: 4). Genel anlamda belli bir amacı gerçekleştirmek için işbirliği yapmak anlamına gelen yönetim kavramı, denetim, örgütleme, planlama, yöneltme ve eşgüdümü de içinde barındırmaktadır. Farklı tanımlar göz önünde bulundurularak yönetim kavramının kamu yönetimi ve özel yönetim kavramlarını da kapsadığı söylenebilir. Kara Avrupa’ında yönetim kavramı kamu kesimi için idare, Anglosakson ülkelerinde ise kamu yönetimi kavramı kullanılmaktadır (Gözübüyük, 2004: 8). Yönetim kavramının, yönetim bilimlerinin temelinde yer alarak insan ve süreçlerin yönetimini de kapsadığı söylenebilir.

Yönetim birimleri açısından bakıldığında halka en yakın yönetim birimi yerel yönetimler olarak değerlendirilmektedir. Gelişen ve değişen dünya ile beraber yerel yönetimlerin önemi artmış ve merkezi yönetimlere bağlı bazı hizmetler yerel yönetimlere aktarılmaya başlanmıştır. Yerel yönetimler tarafından yürütülen hizmetler vatandaş memnuniyetini arttırmış ve daha kaliteli hizmetler sunulmasını sağlamıştır. Kaliteli hizmet beklentisi de hizmetlerin yerel yönetimleri aktarılması konusunda merkezi idareleri baskı altına almıştır.

Halka en yakın yönetim birimleri olarak yerel yönetimler, yerel nitelikteki kamu hizmetlerinin görülmesi açısından yönetim sistemi içinde önemli bir role sahiplerdir. Son yıllarda yerel yönetimlere daha fazla önem verilmeye başlanmış ve merkezi yönetimler tarafından yürütülen kamu hizmetlerinin bir kısmı yerel yönetimler tarafından yürütülmeye başlanmıştır. Diğer taraftan, yerel yönetimlerin halkın göreceli ihtiyaçlarına doğrudan karşılık verebilen yönetim birimleri olduğu göz önünde bulundurularak, yerel yönetimlere yetki ve sorumluluklar yüklenmiştir (Sezer, 2008). Demokratik yaşamın varlığı ve devamı bakımından önemli bir yere sahip olan yerel yönetimler, yerel nitelik taşıyan hizmetlerin sunumunda da etkinlik ve verimliliği arttırmaktadırlar.

Genellikle faaliyet ve teşkilat olarak devlet yönetimleri merkeziyetçi ve âdem-i merkeziyetçi olmak üzere iki sistemden oluşmaktadır. Osmanlıca bir kelime olan âdem-i merkeziyetçilik, merkezin yokluğu anlamına gelmektedir. İngilizce *centralization* kavramına karşılık gelen âdem-i merkeziyet aynı zamanda *decentralization* kavramına karşılık olarak kullanılmaktadır. Adem-i merkeziyetçilik anlayışında ülkenin farklı yerlerine hizmetlerin ulaştırılmasında merkezi yönetim tarafından yerel yönetime yetkiler verilmektedir. Yerel yönetim kavramı, âdem-i merkeziyet anlayışının günümüzdeki tezahürüdür (Özdemir, 2014).

Yerel yönetimler, merkezdeki idareden ayrı olarak, idari yapıya yürütme organları olan, daha önce belirlenmiş alanlarda halkın taleplerini karşılayan, karar organları seçimiyle belirlenen, il özel idaresi, belediyeler ve köylerden oluşan, yerel müşterek ihtiyaçlara çözüm üreten, yetki ve görevleri bakımından yerel yönetim ilke ve yasalarına uygun hareket eden yapılardır (Güler, 2010: 284-288; Sakınç, 2012: 4). Yerel yönetimlerde il özel idareleri alan yönetimlerinden sorumludurlar. Belediyeler ise kentsel yaşam kalitesinin artmasına yönelik çalışmalardan ve kentsel yönetimden sorumludurlar. Kentteki hizmetlerin üretilmesinde her zaman lokomotif görevini üstlenirler (Turan, vd, 2013: 242). Dolayısıyla belediye ve köyler belirli bir yerleşim alanında faaliyet gösterirken, il özel idareleri yerleşim alanı içi ve yerleşim alanı dışı olmak üzere il sınırları içindeki bütün alanlarda yetkilidirler (Eryılmaz, 2011: 155).

Ülkemizde belediye yönetim görevleri belediye meclisi, belediye encümeni ve belediye başkanı eliyle gerçekleştirilmektedir. Belediye meclisi tarafından alınan

kararlar başkanın onayı ile uygulamaya konulur. Aynı zamanda belediye meclisi belirlenen alanlarda belediye başkanını yetkilendirebilir (Cerit, 2009: 68-69).

Anayasal bir kuruluş olan yerel yönetimler, 1982 anayasası ile daha geniş yetkilere kavuşmuşlardır. 1982 anayasası temelinde yerel yönetimlerin özellikleri şöyle sıralanabilir (Eryılmaz, 2011: 125-126);

- Şehir, ilçe ve köy halkının müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuş kamu tüzel kişilikleridirler.
- Yetki, görev ve kuruluşları bakımından yerinden yönetim ilkesi bağlamında kanunla düzenlenmişlerdir.
- Mali yapıları özerk olan yerel yönetimler idari olarak da merkezi yönetimden ayrı hareket edebilmektedirler.
- Merkezi yönetimin, yerel yönetimler üzerindeki idari vesayeti, idarenin bütünlüğü, kamu görev birliğinin sağlanması, toplum yararının gözetilmesi, iş ve işlemlerin kanuna uygun şekilde yapılmasını içerir.
- Yargı kararı ile yerel yönetimlerin seçilmiş oranları görevlerinden azledilebilirler.
- Yerel yönetimlerin kendi gelirleri ve bütçesi olmakla birlikte, merkezi yönetim tarafından görevleri gereğince kaynak aktarımı yapılmaktadır.
- Bakanlar kurulunu izni dâhilinde yerel yönetimler kendi aralarında birlik kurabilirler.
- Büyük şehirlerde yerel yönetimlerin kendine özgü yapıları kanunla düzenlenebilir.
- Merkezi yönetim ve yerel yönetim arasında ilişki kanunla düzenlenmektedir.

1.2. Dünyada ve Türkiye’de Yerel Yönetimin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

Yerel yönetimler tarihsel gelişmelere bağlı olarak değişikliğe uğramışlardır. Tarihsel geçmişi eski Yunandaki site yönetimi ve Roma serbest şehirlerine dayanmaktadır. Site yönetimi, belli bir toprak bütçesi üzerinde kendi kendini yöneten insanlardan oluşan, en küçük demokratik yönetsel birimdir. Site yönetiminin politik

bir amacı, karar alma gücü ve yetkisi vardır. Site yönetimleri idari ve dini özerkliğe sahiptiler ve bu politik yapılarını Roma İmparatorluğu dönemine değin sürdürmüşlerdir. Roma İmparatorluğunda birtakım yerel ve siyasi yetkileri olan municipeler, ideal toplumun oluşmasına katkı sunan ve polis denilen kent devletleri, günümüzdeki devlet yapılarına ilham kaynağı oluşturmuştur (Keleş, 2012; Keleş ve Mengi, 2002: 9). Kent devletlerinin etkinliklerini yitirmeleri sonucu, özgür kentler oluşmasında komünler önemli roller üstlenmişlerdir. Komünlerin yaygınlaşmasıyla beraber yerel yönetimler yaygınlaşmaya başlamıştır. Komünler, siyasal, yönetsel ve toplum bilimsel anlamda halk katılımının tam anlamıyla sağlandığı, yerel yönetimin kurumsallaştığı ilk örnekler olarak görülmektedir (Tortop, vd, 2006).

Komünlerin merkezi devletlere dönüşüm süreci 13 ve 16. Yüzyıllar arasında başlamıştır. 13. Yüzyılda köyden kente göçlerin azalması, kilisenin ve kralların komünlere karşı tutum sergilemesi merkezi devletlere geçişin hızlanmasına sebep olmuştur. Tüm bunların yanı sıra savaşlar neticesine harap olan kentler vergilerini ödeyemediklerinden zorunlu olarak feodal beyliklere katılmışlardır (Bookchin, 1974: 52).

Ulus devletler 16. Yüzyıldan itibaren güç kazanarak tek egemen güç olarak tarihte yer almışlardır. Ancak komünler bu süreçte yok olmamış ara kurumlar olarak varlıklarını devam ettirmeyi başarmışlardır. Her ne kadar komünler varlıklarını sürdürse de ideolojik olarak devletler üstünlüklerini arttırmaya devam etmişlerdir. Kentler iki yüzyıl boyunca arar kurum olarak varlıklarını devam ettirmişlerdir. Fransız ihtilali ile beraber 18. Yüzyılda ulus devlet kavramı güç kazanmış, yerel yönetimler ise merkezi yönetime bağlı bürolar şeklinde hizmet vermeye başlamıştır. Ulus devlet anlayışı ile beraber kentlerin politik ve idari ayrıcalıkları sona ermiş, yerel yönetimlerde belediye kurumu ortaya çıkmıştır (Ökmen ve Parlak, 2010).

1.3.Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Kamu Kesimindeki Konumu

1980’li yıllardan sonra gelişmiş ülkelerde merkezi idarenin gücü gittikçe azalması son yüzyılın en önemli gelişmelerinden olmuştur. Avrupa birliğinde devletlerin yetkileri yukarı yönlü olarak Avrupa Birliğine, yatay yönlü özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarına ve aşağı yönlü olarak da yerel yönetimlere aktarılmaktadır. Süreç boyunca devletlerin yetkileri azalmakta, Avrupa başta olmak üzere tüm dünyada yerel ve bölgesel yönetimlerin güçleri artmaya devam etmektedir. Böylece

yerel demokrasiler gelişmekte ve bu alanda yoğunlaşma devletler için zorunlu hale gelmektedir (Zorluoğlu, 2011: 47).

Devletler vatandaş yararını gözetererek bazı hizmetlerin özerk kuruluşlarca yerine getirilmesine izin vermektedir. Kendi denetimi altında, ülkenin tamamında belirli bir alanda ya da bir bölgedeki birkaç alanda yapılan hizmetleri devlet başka kuruluşlara yaptırabilmektedir. İlgili kuruluşlar kendi otonom yapıları ve btçeleri ile tüzel kişilik kazanan, kendi kendini yöneten bürokratik yapılar oluşturmaktadır. Böylece yerinden yönetim, merkezi yönetimden ayrı olarak kamu hukuku tüzel kişiliği taşımaktadır (Tortop vd, 2006: 48).

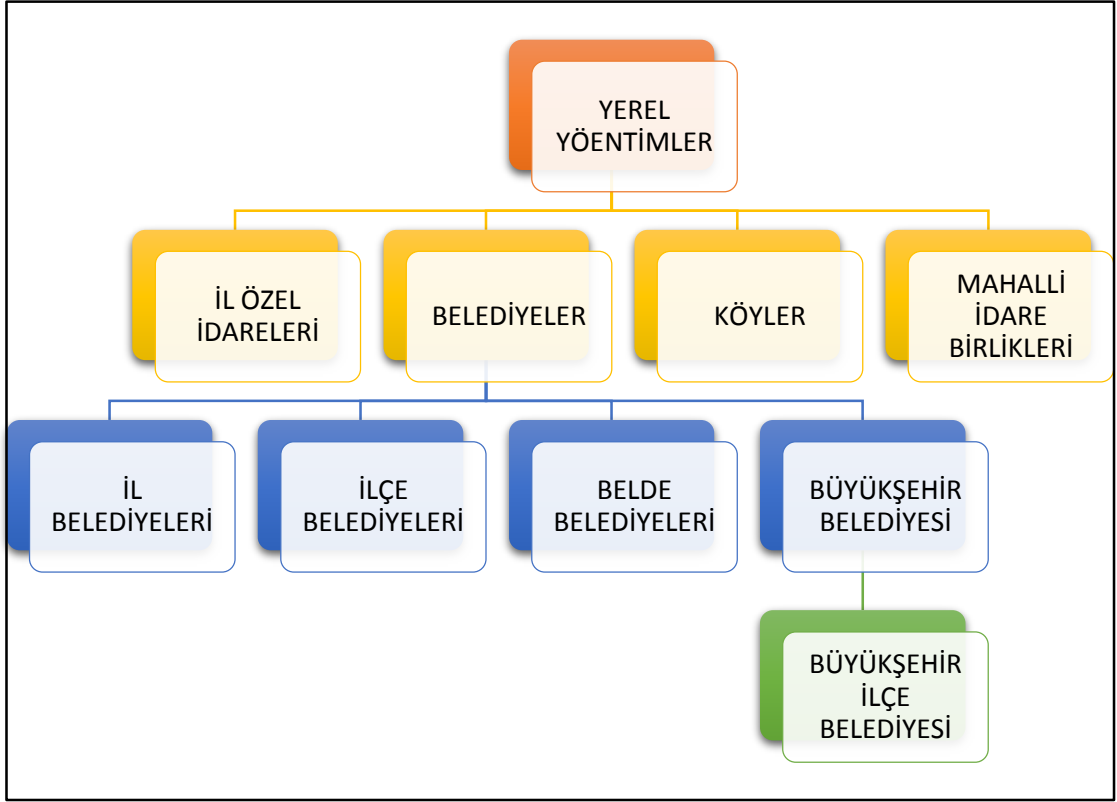
Yerinden yönetim uygulama alanı bakımından “idari yerinden yönetim” ve “siyasal yerinden yönetim” olarak ikiye ayrılmaktadır. 1982 Anayasası’nın 127’inci maddesine göre yerel yönetimler; “il, belediye ve köy halkının ortak yerel gereksinimlerini karşılayan ve genel karar organları seçmenler tarafından seçilen kamu tüzel kişileri” olarak tanımlanmıştır. Hizmet yerinden yönetimini tanımlamak gerekirse, belirli hizmetlerin merkez teşkilatına bağlı olmadan ve tüzel hukuk kişiliğine haiz bir yapı tarafından görülmesi, yönetilmesi anlamındadır. Yerel yönetimlerde özerklik belirli bir bölgede ikamet edenlere tanınmakta, hizmet yerinden yönetiminde hizmetin kendisine özerklik tanınmaktadır (Ağar, 2006: 279-280). Yer yönünden yerinden yönetimin çıktısı olarak yerel yönetimler, il özel idaresi, köy ve belediye olmak üzere ülkemizde 3 birimden oluşmaktadır.

Tablo 1.1. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Sayısı

Yerel Yönetim Türü	Sayısı
İl zel İdaresi	51
Belediye	1389
Köy	18278

Kaynak: (TUİK, İstatistik Veri Portalı, 2021)

Tablo 1’de görüldüğü üzere il özel idare sayısı 81 ilde 51 birimden oluşmaktadır. Büyükşehir belediyesi olan illerde il özel idare yapılanmaları 2014 yılında büyükşehir belediyelerine devredilmiştir (Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı, 2021). Bununla beraber belediyeler kendi içinde 30 büyükşehir belediyesi, 51 il belediyesi, 922 ilçe belediyesi ve 386 belde ve ilk kademe belediyesinden oluşmaktadır.



Kaynak: (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Kentleşme Şurası 2009)

Şekil 1.1. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yapılanması

İl özel idaresi, 5302 sayılı kanunun 6’ncı maddesine göre, mahalli müşterek nitelikte olmak koşuluyla “İl sınırları içinde: Sağlık, tarım, sanayi ve ticaret; ilin çevre düzeni plânı, bayındırlık ve iskân, toprağın korunması, erozyonun önlenmesi, sosyal hizmet ve yardımlar, yoksullara mikro kredi verilmesi, çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları; ilk ve orta öğretim kurumlarının arsa temini, binalarının yapım, bakım ve onarımı ile diğer ihtiyaçlarının karşılanmasına ilişkin hizmetler. Belediye sınırları dışında: İmar, yol, su, kanalizasyon, katı atık, çevre, acil yardım ve kurtarma, kültür, turizm, gençlik ve spor; orman köylerinin desteklenmesi, ağaçlandırma, park ve bahçe tesisine ilişkin hizmetler”ini yapmakla yetkili ve görevlidir (Kavruk, 2002: 64). Yine aynı kanun maddesi ile il özel idaresi; “İl halkının mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organları seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanmaktadır. İl özel idaresinin organları; il genel meclisi, il encümeni ve vali olarak belirtilmektedir.

Belediyeler yerel yönetim birimleri içinde kuşkusuz en önemli yere sahip olan birimlerdir. Belediyeler gelişen ve değişen siyasi, ekonomik, sosyal ve

ekonomik koşullarla beraber ihtiyaçlara karşılık verebilmek için farklılaşmaktadırlar (Eryiğit ve Yötükoğlu, 2012: 165). Kamu hizmeti kavramı mekânsal olarak irdelendiği zaman akla ilk gelen yönetsel birim belediyeler olmaktadır (Kavruk, 2002: 236). Kentsel yaşam için gerekli ihtiyaçları karşılamak için il, ilçe ve büyükşehir belediyeleri düzenli faaliyetler yürütmektedirler (Ökmen ve Uluç, 2014: 90).

1923-1930 döneminde cumhuriyetin belediye yapısının temelini oluşturduğu yıllar olarak değerlendirilmektedir. 1930'lu yıllarda cumhuriyet tarihinin belediye alanındaki en önemli düzenlemeleri yapılmıştır. Daha sonra 2004 yılına kadar, kayda değer bir düzenleme yapılmamıştır. Belediye sisteminin ülkemizde ilk dayandığı 1924 anayasasıdır (Yaylı, 2008). Kurtuluş savaşı sonrası Türkiye Cumhuriyeti'nin temellerinin atıldığı bu dönemde, Osmanlı Devleti'nden kalma 389 belediye devralınmıştır (Çelik, 1995: 593). 1996 yılında hazırlanan 5 yıllık kalkınma planında yerel yönetimlere geniş çapta yer verilmiştir. Hazırlanan planda belediyelerin ölçekleri ile ilgili olarak "İl, ilçe ve belediye kurulması için kriterler, yerleşmelerin ekonomik potansiyeli, nüfus yapısı, tarihi, coğrafi ve kültürel özellikleri dikkate alınarak hizmetin götürülmesinde optimal büyüklüğü sağlayacak şekilde belirlenecektir" ilkesine yer verilmiştir (Çöke, 1993). 2014 yılında yapılan değişiklik ile büyükşehir belediyesi olan illerde il özel idareleri büyükşehir bünyesine dâhil edilmiştir. Böylece yerel yönetimlerin lokomotifinin belediyeler olduğu ve belediyelerin yetkilerinin genişletilmesi gerektiği kanaatine varılabilir.

Cumhuriyet ile birlikte tüzel kişilik kazanan köyler, 1921 anayasasında düzenlenmişlerdir. Vilayet, kaza ve nahiye olarak 23 başlık altında düzenlenen köyler, birkaçının bir araya gelmesiyle birlikte nahiye olarak adlandırılmaktadır (Erat, 2016: 89). Yönetsel açıdan köy kavramı ise; belirli belirli sınırlar içerisindeki yerel yönetim birimleri olan şehirler dışında kalan yerleri ifade etmektedir (Tezcan, 1970: 152). Köyler yönetsel açıdan görev ve yetkileri, personeli ve maliyesi olmak üzere 3 boyutta ele alınmaktadırlar. Köy kanununda emri verme ve bu emri yerine getirmeyle ilgili görevli kişi köy muhtarı ve ihtiyar heyeti olarak belirlenmiştir. Yine köye ait işler gönüllülük esaslı ve zorunlu olmak üzere kanunla ikiye ayrılmıştır. İhtiyar heyeti ve muhtardan oluşan köy yönetimi bu görevleri merkezi yönetimin bir organı ya da yerel yönetimin bir unsuru olarak yerine getirmektedir. Sağlık,

bayındırlık, sosyal yardım, imar, kolluk, eğitim ve kültür ile ilgili işler köy heyetinin başlıca görevleri arasındadır (Erat, 2016: 90).

1.3.1. Yerel Yönetimler Tarafından Yürütülen Hizmetler

Yerel yönetimlerin hizmetlerinden bahsetmeden önce kamu hizmeti kavramının tanımlanması gerekmektedir. Merkezi yönetimin güçlü olduğu ülkelerde kamu hizmeti denince akla merkezi idare gelmektedir. Onar (1966), kamu hizmetini “Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetlerdir” olarak tanımlamaktadır.

Hangi hizmetin kamu hizmeti olduğunu anlayabilmemiz için iki koşula bakmak gerekmektedir. İlk olarak hizmetin kamuya yönelik ve kamunun yararına olması gerekmektedir. İkinci olarak da hizmetin kamu kurum veya kurumlarınca gözetim ve denetim altında olması ve özel hukuk kişilerince yürütülmesidir. Kamu hizmeti yönetim hukukunun uygulama alanında ve yönetsel yargının görev sınırlarının çizilmesinde tanımlanması gereken bir kavramdır. Kamu hizmeti kavramı bu alanlarda kullanılırken beraberinde idari sözleşme, idari işlem ve kamu malı gibi kavramlarla beraber değerlendirilmektedir (Bozkurt, Ergün ve Sezen, 1998: 128-129).

Kamu hizmeti kavramı zamana ve mekâna göre değişkenlik göstermesine rağmen, merkezi idarenin güçlü olduğu (Türkiye için de geçerli) ülkelerde zaman ve mekân kavramı pek değişkenlik göstermemektedir. Şöyle ki kamu hizmetlerinin kimin tarafından yapılacağına mekân ve zamana göre karar verilmez, ağırlıklı olarak merkezi idare tarafından yerine getirilir. Kamu hizmeti kavramı, idare tarafından gerçekleştirilen, idarenin de merkezi yapıdan oluştuğu yapılarda yerel yönetimler toplum nezdinde de idare olarak algılanmamaktadır. Ülkemizde her ne kadar merkeziyetçi yönetimin ağırlıklı güçlü olduğu varsayılsa da; cumhuriyetin ilanından bu yana yerel yönetimlerin hizmet alanları genişletilmiştir.

Son anayasamız olan 1982 anayasasında yerel yönetimlerin özellikleri şu şekilde sıralanmıştır (1982 Anayasası, 2007).

- Başkan ve encümenler doğrudan halk tarafından seçilmektedir.
- Görev, yetki ve kuruluşları yasa ile düzenlenmektedir.

- Merkezi yönetimin yerel yönetimler üzerinde vesayet denetimi vardır. Vesayet denetimi, yerel yönetimlerin faaliyetlerinin hukuka uygunluğu ve yerindeliğini incelemektedir.
- Yerel yönetimler tüzel kişiliği olan özerk kuruluşlardır.
- Yerel yönetimlerin seçimle oluşan organları yargı yoluyla azledilebilirler.
- İçişleri bakanı seçilen organları önlem amaçlı geçici bir süre görevden uzaklaştırabilir.
- Yerel yönetimler bakanlar kurulu kararı ile kendi aralarında birlik oluşturabilirler.

Yerel yönetimler kendi içinde farklı organlardan oluşmakta ve her organın ayrı görevi bulunmaktadır. İlgili organlar il özel idareleri ile belediyeler daha kapsayıcı, mali yükümlülüğü daha ağır olan görevleri yerine getirmektedirler. Genel olarak merkezi yönetimin ihtiyaç ve sorunları tespit etmekte güçlük çekebileceği alanlarda yerel yönetimlere yetki ve sorumluluk verilmiştir.

Yasa ile belirlendiği şekilde, yerel ihtiyaçlara ilişkin her türlü görev yerel yönetimlerce yerine getirilmektedir. İlgili görevler beraberinde yetki ve sorumluluğu da getirmektedir. Görev yetki ve sorumluluk alanlarına giren işleri idare tarafından belirlenen kanunlar çerçevesinde yerine getirmektedirler. Aynı zamanda yerine getirilmesi gereken görevler merkezi yönetim tarafından belirlenen kalkınma planı, strateji ve performans hedeflerine uygun olarak yapmaktadır (Şen, 2009: 102).

Konut sorunu, şehir yapılanması, yaşlı ve yoksul kesimin sorunları, altyapı ve üstyapı hizmetleri, şehirlerin ekonomik durumu ve toplumsal sorunlar yerel yönetimlerin başlıca görev alanlarını oluşturmaktadır. Yerel halk bu gibi konularda yerel yönetimlerden etkinlik ve verimlilik beklentisi içerisindeyler. Aynı zamanda yerel halka en yakın konumda olan idari birim yerel yönetim birimidir. Dolayısıyla çeşitli ve değişken insan ihtiyaçları karşısında yerel yönetimler çok büyük sorumlulukla karşı karşıya kalmaktadırlar (Aydınlı, 2004: 72-73).

Son dönemlerde merkezi yönetimlere bağlı bazı hizmetler işin doğası gereği yerel yönetimlerin yetki alanına girmek durumunda kalmıştır. Avrupa'da şehir planlaması, sosyal yardımlar, eğitim, sağlık, ormancılık, iç güvenlik gibi alanlarda

birçok hizmet yerel yönetimler tarafından yürütülmektedir (Parlak ve Ökmen, 2009: 59).

1.3.2. Yerel Yönetim ve Merkezi Yönetim Tarafından Ortaklaşa Yürütülen Hizmetler

Merkezi yönetim ile yerel yönetim arasındaki ilişkiler görev ve yetki paylaşımı, gelir bölüşümü ve idari vesayet olmak üzere üç ana unsur altında incelenmektedir (Güler, 2003: 22). Gerek hizmet gerekse kamu hizmeti tanımlamasının çok çeşitlilik göstermesinden kaynaklı olarak, merkezi ve yerel yönetimler arasında hizmetlerin dağılımı konusunda görüş ayrılıkları bulunmaktadır. Genellikle hizmetin sunum aşamasında yerel yönetimlere ihtiyaç duyulmakta ancak idari vesayet gibi kavramlar nedeniyle merkezi yönetimin müdahalesi kaçınılmaz olmaktadır. Yapılan alan çalışmasında katılımcıların verilen hizmetlerin hangi kurum tarafından yapıldığı konusunda kafa karışıklıklarının olması, toplum nezdinde de merkezi yönetim ve yerel yönetim hizmetlerinin iç içe olduğu yönündeki kanaati arttırmıştır.

Kamu hizmetlerinden hangilerinin merkezi yönetim hangilerinin yerel yönetimler tarafından sunulacağına ilişkin kesin bir görüş belirtmek çok zordur. Mali açıdan bakıldığından yerel ve ulusal kamusal malların varlığı hizmetlerin bölüşümü konusunda bize ışık tutmaktadır. Dolayısıyla “merkezi idare hizmet ve gelirleri” ve “yerel yönetim hizmet ve gelirleri olarak bölmek iki idare arasındaki hizmet alanı bölüşümünde etkili bir kriter olabilmektedir. Ülkemizde hizmetler yerel ve merkezi hizmetler olarak bölünmüş, ancak hizmetleri yapabilmek için gerekli olan mali kaynakların bölüşümü konusunda farklı görüşlerin ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Bülbül, 2006: 19). Ayrıca hizmetin faydası bakımından, mekânsal durumuna bakılmakta ve faydası ülke genelinde olan hizmetler merkezi yönetim, faydası yerel düzeyde kalan hizmetler ise yerel yönetimler tarafından sunulmalıdır (Sezer ve Vural, 2010: 204).

Türkiye’de kamu yönetimi teşkilat yapısı esasına göre hizmetlerin büyük kısmı merkezi yönetim tarafından yerine getirilmektedir. Sistemde yerel yönetimlerin kısmi görevleri merkezin idari vesayeti altında yürütülmektedir. Özellikle personel işe alımları ve sosyal hakları gibi konularda merkezi yönetimin vesayeti büyük oranda yerel yönetimler üzerinde hissedilmektedir. Kamusal görevler ise merkezi

yönetim ve yerel yönetimler arasında paylaşılmaktadır. Yerel yönetimlerin görevlerinin büyük kısmı merkezi yönetim tarafından gerçekleştiriyor ise merkeziyetçi bir yapı söz konusu olmaktadır. Yerel yönetimlerin daha fazla yetki ve sorumluluk aldığı durumlarda ise adem-i merkeziyetçi bir yapının hakim olduğunu söylenebilir (Saygı ve Rüsen, 2011).

Devletin güvenlik, adalet, dış politika, gibi hizmetleri genellikle merkezi yönetim tarafından yürütülmektedir. İlgili hizmetlerin yerel yönetilmelere devredilmesi oldukça zor olmakla beraber dünya genelinde bu tür uygulamalara rastlanmamaktadır (Arslan, 2005: 201). Merkezi yönetimler çeşitli görevler için bakanlık ve müdürlükler gibi örgütlenme yapısı oluşturmaktadırlar. Merkezi yönetimlerin örgütlenmesi “hizmet edilen amaç”, “hizmet edilen kişiler”, “hizmet edilen alan” ve “ihtisas” olmak üzere dört esasa göre yapılmaktadır (Eryılmaz, 2011: 91).

Türkiye kamu örgütlenmesini Fransa’dan örnek almıştır. Ülkemiz cumhuriyetin kuruluşundan itibaren Fransız tipi yapılanmada pek fazla değişikliğe gitmemiştir. Ancak Fransa son yıllarda âdem-i merkeziyetçi yapısını güçlendirmiştir. Ülkemize nazaran Fransa’da eğitim, sağlık ve kültür alanlarında yerel yönetimlerin görevleri daha fazladır (Parlak ve Ökmen, 2009: 60).

Merkezi yönetim ve yerel yönetimin zorunlu olarak ortaklaşa yürüttükleri görevler bulunmaktadır. İlgili görevler hem yerel nitelikte hem ulusal nitelikte olduğundan yetki ve sorumluluk paylaşımı yapılmıştır. Örneğin eğitim hizmetinin kim tarafından yürütüleceği günümüzde tartışma konusu olmuştur. Eğitim hizmetlerinde müfredat düzenlemesinde merkezi yönetimin desteği gerekirken, fiziki şartların oluşturulmasında ve ihtiyaca göre düzenlenmesinde yerel yönetime ihtiyaç duyulmaktadır (Nadaroğlu, 2001: 77). Birçok Avrupa ülkesinde ilköğretim eğitimleri yerel yönetimler tarafından verilmektedir. Yine sağlık hizmetleri de ülkemizde merkezi yönetimin görev alanında olsa da, son yıllarda uygulamaya konulan aile sağlığı merkezleri gibi yapılar yerelleşmenin sinyalleri olarak görülebilir. Ulaştırma ve altyapı hizmetleri şehir içinde belediye ve il özel idaresi bünyesinde iken, şehirlerarası yollar ve ulaşım hizmetleri merkezi yönetime bağlı karayolları genel müdürlüğü sorumluluğundadır. Kültür ve sanat hizmetleri ise ortaklaşa yürütülen diğer hizmetlerden biridir. Yerel yönetimler tarafından düzenlenen kurs, festival,

sanat atölyesi vb. çalışmalar merkezi yönetimle beraber gerçekleştirilen hizmetlerdendir. Sosyal politikalar alanında da merkezi yönetim ve yerel yönetimler kendi bünyelerinde çalışmalar yapmaktadırlar.

Fayda bakımından belirtildiği gibi, ülkede yaşayanların ortaklaşa faydalandıkları güvenlik ve adalet gibi hizmetler merkezi yönetim tarafından; park, pazar yeri, yeşil alanlar gibi hizmetler yerel yönetimler tarafından yapılmalıdır. Sosyal hizmetler alanında söz konusu durum geçerli değildir. Hizmetin doğası gereği yerel ve ulusal çapta fayda sağlama durumu söz konusu olabilmektedir. Bu durum maliye biliminde “dışsallık” ve ya “taşma etkisi” şeklinde adlandırılmaktadır. Örneğin hava kirliliğinin önlenmesi gibi uygulamalar her iki yönetim birimini de ilgilendiren konulardandır (Dönmez, 1999: 48).

1.4. Türkiye’de Yerel Yönetimler

Ülkemizde yerel yönetimlerin tarihi Osmanlı döneminde tazimatta başlamıştır. 1854 yılından sonra oluşturulmaya başlanan yerel yönetim birimleri cumhuriyet hukuki nitelik kazanmıştır. 1924 yılında çıkan 442 sayılı köy kanunu ve sonrasında 1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı belediye kanunu ile yerel yönetimler ilk defa kanuni nitelik kazanmışlardır.

Teknoloji alanındaki gelişmeler, artan kent nüfusu, son yıllarda ülkemizdeki göç sorunları nedeniyle yerel yönetimlerin hizmetlerinin çeşitlenmesine, mali açıdan yükümlükler getirmesi yerel yönetimlerin işlerini zorlaştırmaktadır. Yerel yönetimlerin artan yükümlülükleri beraberinde önemini arttırmıştır. Aynı zamanda Avrupa’da yaygınlaşan yerel yönetimlerin özerkliği konusu, dünya genelinde yerel yönetimlerin hizmet alanlarının ve yapısının tartışma konusu haline gelmesini sağlamıştır. İlgili gelişmelerin yanında, hizmetlerin sunulması aşamasında yerel yönetimlerin devreye girmesiyle, maliyetler azaltılmakta, etkinlik ve verimlilik arttırılmaktadır. Kamu sektöründe üretilen mal ve hizmetlerin maksimum düzeyde yerel yönetimlerce yapılması konusu akılcı bir yaklaşım haline gelmiştir (Akdemir, 2006).

Yerel yönetim ve merkezi yönetim arasındaki görev paylaşımı ve yerel yönetimlerin idaredeki konumu konusunda son dönemlerde ülkemizde ciddi tartışmaların yaşandığı önemli konulardan biri haline gelmiştir. Kamu hizmeti sunumundaki etkinlik ve verimliliğin yeterli düzeyde tutulamaması bu tartışmaların

çıkış noktalarındadır. Diğer bir etken de hizmet sunulan taraf olan vatandaşın aktif katılım ve memnuniyet düzeyinin yeterli seviyede olmayışıdır. Daha önce de bahsettiğim gibi cumhuriyetin kurulmasından bu yana hantal bir yapı haline gelen merkezi yönetim, yerel sorunlara zamanında ve etkili çözüm getiremediğinden, mevcut yapıya müdahale kaçınılmaz hale gelmiştir. Yerel yönetimlerin güçlendirilmesi anlamında yapılan ilk değişiklik 1984 yılında Büyükşehir belediyelerinin kurulması olmuştur. Daha sonra 1987 yılında il özel idareleri kurulmuş ve son olarak 2004 ve 2005 yılında yapılan düzenlemeler ile birçok yerel hizmet özel idarelere aktarılmıştır (Bilgiç, 2007: 101). Halen belediyeler 2005 yılındaki yasaya göre iş ve işlemlerini yerine getirmektedirler. 2005 yılındaki yasa ile amaç yerel yönetimlere aktarılan hizmetler ile etkinlik ve verimliliği artırarak hizmet sunulacak alana en yakın birime yetkileri devretmek olmuştur. İl özel idarelerinin çalışma alanını genişleten 5302 sayılı kanun, büyükşehir belediyelerinin yasal güvenceye kavuştuğu 3030 sayılı kanun yerel yönetimlerin güçlendirilmesi adına atılan en önemli adımlardandır. Takiben 2012 yılında 6360 sayılı kanunla 14 ilde daha büyükşehir belediyesi kurularak merkezi yönetimin mali ve yetki yönünden bir takım imtiyazları belediyelere devredilmiştir (Bilgiç, 2007: 102). Yerel yönetimlerin ülkemizde iki önemli unsuru vardır. Bu unsurlar il özel idareleri ve belediyelerdir. Köy organları özel bütçeleri olmadığından ve daha dar bir kesime hizmet verdiğinden ayrıca incelenmeyeceklerdir.

2023 vizyonu kapsamında 2019-2023 yıllarını kapsayan kalkınma planında yerel yönetimlere genişçe yer verilmiştir. Kalkınma planı kapsamında “Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu” hazırlanmıştır. Raporda sivil toplum kuruluşları, akademisyenler, seçmenler, yöneticiler ve planlama birimindeki personele kadar genişçe bir kesimin görüş ve önerileri dikkate alınarak sorunlar belirlenmiştir. Belirlenen sorunlar 11. Kalkınma planında 11 başlık altında toplanmıştır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2018: 2).

1. İdareler arası İlişkiler
2. Mahalle Yönetimi
3. Yerel Yönetimlerde Demokrasi
4. Yerel Yönetim İdare Birliklerinde Etkinlik
5. Yerel Yönetimlerin Mali Yapısı

6. Yerel Yönetimlerde Örgütsel Yapı ve İşleyiş
7. Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesinin Artırılması
8. Denetim ve Hesap Verebilirlik
9. Yerel Yönetimler Ölçeklendirme Belediye ve Büyükşehir Belediye Yönetimi
10. Kırsal Alan ve Köy Yönetimi
11. İl Özel İdarelerinin Yapısı ve Hizmet Kalitesi

1.4.1. İl Özel İdareleri

İki yüz yıllık geçmişi olan il özel idareleri Osmanlı'dan devraldığımız bir yerel yönetim modelidir. Osmanlı'da ilk defa 1864 yılında, Fransızlardan alınan model ile kurulan, Tuna Vilayeti Nizamnamesi "Vilayet Umum Meclisi" adıyla yönetim sistemimize dâhil olmuştur (Özgür ve Kösecik, 2005: 175).

İl özel idareleri ülkemize özgü bir yapı olarak kurulmuş, kamu ve halk aynı platformda bir araya getirilmiştir (Tortop vd, 2006: 114). İl özel idaresi 5302 sayılı kanunla belirtildiği şekilde mahalli halkın müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere, organları seçimle iş başına gelen, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisidir. Aynı kanunun 6. Maddesinde ise il özel idarelerinin görevlerine yer verilmiştir. İl özel idarelerinin görevleri kanunda şöyle belirtilmiştir (mevuzat.gov.tr, 2005);

a) Gençlik ve spor Sağlık, tarım, sanayi ve ticaret; Belediye sınırları il sınırı olan Büyükşehir Belediyeleri hariç ilin çevre düzeni plânı, bayındırlık ve iskân, toprağın korunması, erozyonun önlenmesi, kültür, sanat, turizm, sosyal hizmet ve yardımlar, yoksullara mikro kredi verilmesi, çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları; ilk ve orta öğretim kurumlarının arsa temini, binalarının yapım, bakım ve onarımı ile diğer ihtiyaçlarının karşılanmasına ilişkin hizmetleri il sınırları içinde,

b) İmar, yol, su, kanalizasyon, katı atık, çevre, acil yardım ve kurtarma, orman köylerinin desteklenmesi, ağaçlandırma, park ve bahçe tesisine ilişkin hizmetleri belediye sınırları dışında,

c) Bisiklet yollarının ve şeritlerinin, bisiklet ve elektrikli scooter park ve şarj istasyonlarının, yaya yollarının ve gürültü bariyerlerinin planlanması, projelendirilmesi, yapımı, bakımı ve onarımıyla ilgili işleri yapmakla görevli ve yetkilidir.

Daha net ve açıklayıcı bir şekilde il özel idarelerinin görevleri şöyle belirtilebilir.

Tablo 1.2. İl Özel İdarelerinin Görevleri

İl Sınırları İçinde	Belediye Sınırları Dışında
<ul style="list-style-type: none">• Gençlik ve spor• Sağlık• Tarım• Sanayi ve Ticaret• Belediye sınırları il sınırı olan büyükşehir belediyeleri hariç ilin çevre düzeni plânı• Bayındırlık ve iskân• Kültür, sanat, turizm, sosyal hizmet ve yardımlar• Yoksullara mikro kredi verilmesi, çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları• İlk ve orta öğretim kurumlarının arsa temini, binaların yapım, bakım ve onarımı ile ilgili diğer ihtiyaçların karşılanmasına ilişkin hizmetler.	<ul style="list-style-type: none">• İmar, yol, su, kanalizasyon• Katı atık, çevre• Acil yardım ve kurtarma• Orman köylerinin desteklenmesi• Ağaçlandırma, park ve bahçe tesisine ilişkin hizmetler

Kaynak: (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu (2019-22023) Kalkınma Planı, 2018)

İlgili kanunun 6. ve 7. Maddelerinde il özel idarelerinin görev ve sorumlulukları, yetki ve ayrıcalıklarının nelerden ibaret olduğu açık bir şekilde belirtilmiştir. Ayrıca ilin çevre düzenlemesi ve planlamasının büyükşehir belediyesi olan yerler dışında il özel idaresinin karar organlarından biri olan valilerin eşgüdümünde yapılması hükmü getirilmiştir (mevuzat.gov.tr, 2005). Daha önce de belirtildiği üzere büyükşehir belediyesi olan yerlerde il özel idareleri büyükşehir belediyelerine devredilmiştir. Dolayısıyla ülkemizde yerel yönetimler anlamında belediyelerin öneminin ve kapsamının daha çok arttığı, dünyadaki gelişmeler ışığında ilerleyen dönemlerde de bu durumun devam edeceği görüşü hâkim olmaktadır.

İl genel meclisi, il encümeni ve vali olmak üzere üç organdan oluşan il özel idaresi, ülkemizdeki yönetsel reformlar sürecinde önemli yükümlülükler altına girmiştir.

İl genel meclisleri il özel idaresinin ana karar organıdır. Meclis kendi üyelerinden seçtiği başkan ile toplantılar düzenler, alınan kararlarda il genel meclisinin oy çokluğuna bakılır. İl genel meclis başkanı toplantılarda ele alınacak konuları belirlemekle ve valinin tavsiyelerine uymakla yükümlüdür. Yasaya göre il genel meclisi 2 nedenle feshedilebilir. Birincisi, verilen görevleri belirtilen süre

içinde yapmayı ihmal etmesi ve hizmetlerin aksaması durumudur. İkinci olarak il genel meclisi görevi dışında siyasi kararlar alması durumunda işleri bakanlığının bildirisi üzere Danıştay kararıyla feshedilmesidir.

İl encümeni de il genel meclisinin diğer bir organıdır. Vali başkanlığında toplanan ve on üyeden oluşan il encümeni, her yıl il genel meclisi üyeleri arasından beş üye, valinin kurum amirleri arasından seçeceği beş üye olacak şekilde oluşturulur. Valinin katılmadığı toplantılara genel sekreter başkanlık etmektedir. İlgili konu ile alakalı kurum amiri de vali tarafından oy hakkı olmamak şartıyla toplantılara çağırılabilir. İl encümeni haftada bir belirlenen gün ve saatte toplanmaktadır. Konunun vali tarafından belirlendiği il encümeni toplantılarında, üyeler gündem maddesi teklif edebilirler. İl encümeninin görevleri arasında, yıllık çalışma programı hazırlamak, bütçe hesaplarını yapmak, il genel meclisine görüş bildirmek, belediye sınırları dışında kalan umuma açık alanların açılış ve kapanış saatlerini belirlemek gibi konular vardır.

İl özel idaresinin tüzel temsilcisi niteliğinde olan vali, merkezi yönetim tarafından atanmaktadır. Valiye verilen en önemli görev kalkınma stratejik planı bölgesel kalkınma planları gibi stratejik planlamalardır. Hazırlanan stratejik planlar il genel meclisi oylamasına sunulur ve bütçenin oluşturulmasında temel teşkil etmektedir.

İl özel idaresi merkezi yönetimden aktarılan gelirler ile bütçesini oluşturmaktadır. Merkezi yönetimden aktarılan kaynaklar “genel bütçe vergi gelirlerinden aktarılan paylar”, “merkezi yönetim kuruluşlarından aktarılan ödenekler”, emlak vergisinden ayrılan paylar” ve “kendi öz gelirleri olmak üzere” dört ayrı kalemden oluşmaktadır (Eryılmaz, 2000: 133).

1.4.2. Belediyeler

1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı belediye kanunu ile yerel hizmetler belediyelere devredilmiştir. Aynı kanunun 19’uncu maddesi gereği belediyeler, yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlü kılınmıştır. Kanunda belediyelere, ilgili kanunlara aykırı olmamak şartıyla halkın yerel ve müşterek ihtiyaçlarını karşılama görevinin yanı sıra imar hizmetlerini denetleme, şehircilik hizmetlerinde karar alma gibi konularda yetkiler de verilmiştir. Belediye kanunları düzenlenirken Almanya, Fransa, İsviçre, Avusturya ve İspanya gibi ülkelerin belediye kanunları

anayasaya aykırı olmamak şartıyla düzenlemeye tabi tutulmuştur (Kavruk, 2005: 427).

Artan şehir nüfusu ve şehir alanlarının yaygınlaşması sonucu 1980'li yıllarda ulaşım ve çevre sorunları ortaya çıkmıştır. Birden çok küçük belediyenin benzer sorunların üstesinden gelmesi zorlaşınca yeni bir formül üzerinde durulmuş ve büyükşehir belediyesi kanunu çıkarılmıştır (Derdiman, 2012: 55). 1984 yılında “Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun” çıkarılmış, belediye mevzuatı ikili bir sisteme dönüşmüştür. Daha sonra 2005 yılında kabul edilen 5393 sayılı kanunu ile 3030 sayılı eski kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Ülkemizde 3030 sayılı kanuna bağlı olarak il, ilçe, belde belediyesi ve büyükşehir belediyelerinden oluşmaktadır (Çetinkaya, 2014: 114). 2012 yılına gelindiğinde çıkarılan 6360 sayılı kanun ile 5216 sayılı kanun yürürlükten kalkmış ve ülkemizde 30 büyükşehir belediyesi varlığı kabul edilmiştir (Atmaca, 2013: 169). Belediyelerin belediye meclisi, belediye encümeni ve belediye başkanı olmak üzere 3 organı bulunmaktadır.

Belediyeler, yerel yönetimlerin bir parçası olarak sınırları dâhilindeki halka kültür, eğitim ve sosyal hizmet gibi şehircilik hizmetleri sunmaktadır. İmar, planlama, ulaşım, toplu taşıma, ruhsat işlemleri, şehirlerarası terminal, otopark, altyapı, yol, cadde, kaldırım, park ve yeşil alan, çevre kirliliğinin önlenmesi, ruhsat işlemleri, spor, gençlik hizmetleri, engelli ve yaşlılara yönelik hizmetler, kadın hakları, çocuk parkları, meslek edindirme kursları belediyelerin başlıca görevleri arasında yer almaktadır. Kişiden kişiye değişen ve dinamik olan insan ihtiyaçlarını tespit edip, her bireye eşit ve adil bir hizmet sunma belediyelerin görevlerini ifa ederken üzerinde durmaları gereken önemli hususlardır (Usta ve Memiş, 2010: 334).

Belediyeler kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olduğundan, belediye hizmetlerinde kalitenin ölçülmesi oldukça zordur. Belediyelerde kalite ölçümü olarak etkinlik, verimlilik, hizmetlerin zamanında üretilmesi ve sunulması gibi kriterler gösterge olarak ele alınmaktadır (Sarıca ve Yüksel, 2012: 54). Belediye karar organları hizmet sunarken halkın desteğini kazanarak bir sonraki seçimde tekrar yönetimde olmayı amaçlarlar. Halkın desteğini ve güvenini kazanabilmek için de kent ile ilgili alınan kararlara halkın katılımını sağlamak gerekmektedir. Hizmetlerin tüketicisi olan halkın alınan kararlara katılımıyla ihtiyaç ve talepler daha kolay tespit edilebilmektedir (Usta ve Memiş, 2010: 335).

Belediyelerin görev ve sorumlulukları 5393 sayılı kanunu 14. maddesinde iki bend olarak ele alınmıştır. Kanuna göre belediyelerin mahalli müşterek nitelikte olmak koşuluyla yapacağı ve yaptıracığı işler şöyledir;

“a) İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 50.000’i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açar.

b) (...)5 Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerektiğinde, öğrencilere, amatör spor kulüplerine malzeme verir ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.

Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası, belediyenin malî durumu ve hizmetin ivediliği dikkate alınarak belirlenir. Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özürlü, yaşlı, düşük ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır. Belediyenin görev, sorumluluk ve yetki alanı belediye sınırlarını kapsar. Belediye meclisinin kararı ile mücavir alanlara da belediye hizmetleri götürülebilir. 4562 sayılı Organize Sanayi Bölgeleri Kanunu hükümleri saklıdır.”

1.5. Türkiye’de Belediyelerin Özellikleri

Cumhuriyet tarihinde çıkarılan ilk belediye kanunu olan 1930 yılındaki 1580 sayılı Belediye Kanunu’dur. Daha sonra 1982 anayasasının 126. ve 127. Maddeleri ile 1930 tarihli kanun detaylandırılmıştır. Değişen dünya, insan ihtiyaçları, devlet yapılanmaları ve teknolojik gelişmeler neticesinde, etkinlik verimlilik, saydamlık,

hesap verilebilirlik ve çoğulculuğun sağlanabilmesi için 2005 yılında 5393 sayılı belediye kanunu yasalaştırılmıştır. Belediye kanunu ile beraber merkezi idare ve yerel idare arasındaki görev ve yetkiler yeniden düzenlenmiştir. Düzenleme ile birlikte yerel yönetimler özelinde belediyelerin kaynakları artırılmış, yetki ve sorumluluk alanları genişletilmiştir. Çıkarılan yasa aynı zamanda Avrupa Birliği yerel yönetimler özerklik şartı (AYYÖŞ) bağlamında düzenlemeler getirmiştir. Demokrasiyi daha işler hale getirmek amacıyla AYYÖŞ’na uyum çerçevesinde belediyelerin kamu hizmetlerindeki payı artırılmıştır.

Özellikle 1945 sonrasında başlayan ve kent nüfusunun artmasına neden olan köyden kente göçler, yerel yönetimlerin iktidar yapısını, değişimlerini ve halk ile ilişkilerini oldukça etkilemiştir. Kentleşme ile beraber yeni toplumsal ilişkilerin doğmasına neden olmuş, başta belediyeler olmak üzere siyasi ilişkilerde yeni çatışmaların ve değişimlerin ortaya çıkmasına sebep olmuştur. 1963 yılına kadar valilerin başkanlıklarını yürüttüğü belediyeler de artık başkanı halk seçmeye başlamış, beraberinde yerel düzeyde ve ülke genelinde siyasi dinamiklerde dönüşüm yaşanmasını sağlamıştır. 1945 yılından başlayarak, şehirlerde karar alma konusunda etkisi artan belediyelerin önemi gününümüze kadar artarak süregelmiştir. Belediyeler ile beraber belediye başkanlığı ve encümenleri de toplumda önemli karar alma organları haline gelmiştir (Savaşkan, 2020: 57-58). Türkiye’de belediyelerin artan öneminin hangi kanunlar ile pekiştirildiği Tablo 3.’de verilmiştir.

Tablo 1.3. Cumhuriyet Döneminde Türkiye’deki Belediyelerin Gelişimi

Dönem	Dönemin Öne Çıkan Özelliği	Temel Mevzuat
1920-1923	<ul style="list-style-type: none"> • Birinci TBMM’de yerel yönetimlerin çerçevesi anayasal metinde geniş olarak çizildi. • Yerel Temsil kapsamı genişletildi. • Belediye başkanının meclis içinden seçilmesi yöntemi getirildi. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1877 Tarihli Dersaâdet Belediye Kanunu • 1877 Tarihli Vilayet Belediye Kanunu
1923-1930	<ul style="list-style-type: none"> • Osmanlı Dönemindeki belediye mevzuatı bazı iyileştirmelerle sürdürüldü. • Belediye gelirleri kanunu çıkarıldı. • Ankara başkent oldu. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1877 Tarihli Dersaâdet Belediye Kanunu • 1877 Tarihli Vilayet Belediye Kanunu • 417 sayılı Ankara Şehremaneti Kanunu

1930-1960	<ul style="list-style-type: none"> • Yeni belediye kanununu çıkarıldı. • Belediyelerin yasal altyapısı geliştirildi. • Yerel hizmetlerle ilgili özel şirketler devletleştirildi. • Çok partili hayatta geçildi ve belediyelerdeki siyasal çeşitlilik arttı. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1580 Sayılı Belediye Kanunu
1960-1980	<ul style="list-style-type: none"> • Hızlı kentleşme karşısında büyük ölçekli şehirlerin problemlerine çözüm arayışları ve sonuçsuz kalan girişimler oldu. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1580 Sayılı Belediye Kanunu
1980-2004	<ul style="list-style-type: none"> • Belediye seçimlerinde yeni düzen getirildi. • Büyükşehir belediye modeline geçildi ve yaygınlaştı. • Belediye gelirleri arttırıldı. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1580 Sayılı Belediye Kanunu • 3030 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu
2004-2012	<ul style="list-style-type: none"> • Belediye mevzuatı yenilendi. • Belediye alanında yenilikler uygulamaya geçti. • Belediyelerin özerkliği arttırıldı. • Büyükşehir belediyesi modeli geliştirildi. 	<ul style="list-style-type: none"> • 5393 Sayılı Belediye Kanunu • 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu
2012	<ul style="list-style-type: none"> • İl ölçeğinde büyükşehir belediye modeli uygulamaya konuldu. • Belde belediyelerinin sayısı azaltıldı. 	<ul style="list-style-type: none"> • 5393 Sayılı Belediye Kanunu • 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu • 6360 sayılı kanun • 6305 sayılı afet sigortaları kanunu
2013	<ul style="list-style-type: none"> • Üç İlde daha Büyükşehir Belediyesi kuruldu • Yirmi Altı İlçe belediyesi eklendi 	<ul style="list-style-type: none"> • 6447 sayılı kanun • 6360 sayılı kanun

Kaynak: Oktay, T. (2020), 1920-2020 Döneminde Türkiye’de Belediyelerin Gelişimi. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 2636-8374; T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2018). *Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu (2019-22023) Kalkınma Planı*. Ankara: T.C. Kalkınma Bakanlığı.

Aynı kanunun 14. Maddesinde belediyelere mahalli müşterek olmak şartıyla bazı görevler verilmiştir. İlgili görevlerin bazıları “yapar veya yaptırır” ifadesiyle zorunlu görevler arasında olmakla beraber bazıları ise “yapabilir” denilerek belediyenin mali ve idari yapısını göz önünde bulundurarak yerine getirilip getirilmeyeceği belediyenin inisiyatifine bırakılmıştır. İlgili kanunun 15. Maddesinde de “yapmak veya yaptırmak; işletmek veya işlettirmek; kurmak veya kurdurmak” ifadesi kullanılarak belediyelere işlerini yapmak için kendi bünyesinde şirket kurma hakkı tanımıştır. Kanundaki “yapar ve yaptırır” ifadesi belediyenin kendi görevlerini başka kişi veya taşeron şirketlere yaptırabileceği anlamına gelmektedir. Konumuz gereği, belediyenin görevini kime yaptırdığının önemi olmaksızın, hizmetin

sunumuyla ilgili kalite ve vatandaş memnuniyeti belediyeyi bağlamaktadır (Sevgili Gençay, 2017).

Özellikle 1970’li yıllardan sonra, belediyeler ve merkezi idareler arasındaki ilişkilerin düzenlenmesinde tartışmalar yaşanmaya başlamıştır. Tartışmalardaki hâkim görüş demokrasinin güçlendirilmesi, etkili ve verimli hizmet sunulması açısından belediyelerin yetkilerinin artırılmasıdır (Tekeli, 2001: 102-103). Belediye hizmetleri her ne kadar kamu hizmeti görünümünde olsa da niteliği bakımından diğer kamu hizmetlerinden farklılık göstermektedir. Dolayısıyla cumhuriyetin kuruluşundan bugüne daha çok belediyeçilik faaliyetine ihtiyaç duyulduğu ve belediye sayısının arttırıldığı görülmüştür.

Tablo 1.4. Cumhuriyetten Bugüne Belediye Sayıları

Yıl	1923	1950	1970	1980	1990	2000	2010	2013	2014	2017
Belediye Sayısı	421	628	1.303	1.727	2.061	3.215	2.950	2.950	1.396	1.399

Kaynak: TÜİK. (2021, Mart 8). İstatistik Veri Portalı.

Genel olarak bakıldığında kamu düzeni içinde diğer kurum ve kuruluşların görevleri kanunla kesin olarak belirlenmişken, belediyelerin görevleri yerel müşterek düzeyde olmak şartıyla ucu açık bırakılarak düzenlenmiştir. Daha önce belirtilen il özel idarelerinin de görevleri sınırlı tutulmuştur. Dolayısıyla belediyelerin yerel yönetimler içinde de farklı bir konuma sahip olduğu görülmektedir.

Yerel yönetimlerin kamu hizmetleri içindeki payının arttırılması ve hizmetlerinin daha etkin ve verimli bir şekilde sunulması amacıyla, 11. Kalkınma planındaki 2023 hedefleri arasında yerel yönetimler ile ilgili şu hedefler belirlenmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2018);

1. Yerel düzeyde eşgüdüm, iletişim, koordinasyon kanallarını etkin hale getirmek.
2. İdareler arası ilişkileri etkin ve verimli kamu hizmeti sunumu çerçevesinde yeniden düzenlemek.
3. Yerel yönetim hizmetlerinin niteliklerini sayısal göstergelerle ölçmek ve geliştirmek.
4. Yerel yönetimlerin mali kaynakları ile nitelikli insan kaynağının etkin ve verimli kullanılmasını sağlamak.

5. Sürdürülebilir kentsel gelişme politikaları geliştirmek ve politika uygulamalarını yaygınlaştırmak.
6. Yerel yönetimlerin karar süreçlerinde demokratik katılımı sağlamak.
7. Hizmet kalitesini geliştirmek için belediyelerin görev ve yetkilerini, belediye nüfuslarının dönemsel değişkenleri de göz önünde bulundurularak ölçek ekonomisi düzenlemek.
8. Kırsal alan yönetimini yeniden düzenlemek.
9. 6360 sayılı Kanunun uygulamada doğurduğu sorunları gidererek, etkin bir büyükşehir modeli oluşturmak.
10. Yerel yönetim birliklerinin kurumsal kapasitelerinin geliştirilmesini sağlamak.
11. Yerel yönetimlere görevleri ile orantılı gelir sağlayarak mali kapasitesini artırmak.
12. Yerel kamu hizmetlerinin sunumunda ülke çapında mali ve teknik açıdan uyum sağlamak için “yerel kamu hizmeti standartları” oluşturmak.
13. Teknolojik imkânların yerel yönetimlerde etkin ve yaygın kullanımını sağlamak.

İKİNCİ BÖLÜM

KALİTE, HİZMET KALİTESİ VE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ

2.1. Kalite Kavramı ve Kalite Yönetim Sistemleri

Birçok alanda kullanılan kalite kavramına, her alanda farklı tanımlamalar getirilmiştir. Kelime kökenine bakıldığında Latince “Nasıl” anlamında gelen “Qualis” sözcüğünden türetilen “Qualitas” kavramı ile karşılaşılmaktadır. Çiçero ve diğer Yunanlı yazarların “Qualitas” kelimesini “mahiyet ya da nitelik” anlamında kullandıkları görülmektedir (Halis, 2004: 40). İngilizcede “Quality” olarak kullanılan kavramın anlamı hal, durum ve şekildir. Kalite kavramına birçok tanımlama getirilmiştir. Literatür incelendiğinde en kabul görmüş olanlar Juran’ın kullanıma uygunluk tanımı ve Deming’in müşterilerin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını karşılayabilme tanımlarıdır (Akıllıbaş, 2020: 10).

2.1.1. Kalite Kavramı

Kalite kavramı ile ilgili ilk çalışmalar M.Ö 2000’li yıllara kadar uzanmaktadır. Antik Mısır’da ortaya çıkan Hammurabi kanunları kalite ile ilgili ilk bulgular olarak kabul edilmektedir. Hammurabi yasasında “Eğer inşaat ustalarının yaptığı ev çöker ve ev sahibinin ölümüne neden olursa o inşaat ustasının öldürüleceği” şeklinde bir madde bulunmaktadır (Halis, 2004: 15).

Ortaçağ döneminde ise Selçuklular’da kurulan ahilik ve loncalar, kalite kavramına verilen önemin kurumsallaşmış halini göstermektedir. Daha sonra Osmanlı döneminde II. Beyazıt’ın çıkardığı “Kanunname-i İhtisab-ı Bursa” yasasında, satılan malların taşınması gereken kalite özellikleri belirlenmiştir (Tekin, 2004). 2017 yılında ise Avrupa Kalite Yönetim Vakfı ile eşgüdümlü olarak çalışan Türkiye Kalite Derneği (KALDER) kurulmuştur.

Kalite kavramının literatüre girişi ise 1930’lu yıllara dayanmaktadır. Amerika ve İngiltere’de yapılan çalışmalarda kalite kontrol kitapları yayınlanmıştır. Walter Andrew Shewhart tarafından yazılan “Economic Control of Quality of Manufactured Products” adlı kitapta ürünlerin kalitesinin ekonomik kriterleri ve kontrolüne değinilmiştir. İngiltere’de 1932 yılında kurulan İngiliz Standartlar Enstitüsü (BSI) ile

kalitenin arttırılması ve kontörlü ile ilgili çalışmalar yapmıştır. Sanayi devrimi ile beraber fabrika sayısı artmış, piyasada rekabetçi anlayış başlamıştır. Şirketler kendi ürettikleri ürünlerin rekabetçi olabilmesi adına kendi bünyelerinde kalite birimleri kurmaya başlamışlardır. Sorumlu birimler üretilen ürünlerden örnekler alarak kalite istatistiksel ölçümler yapmışlardır. İkinci dünya savaşının sona ermesiyle beraber 1946 yılında Amerika’da kalite standartları çalışmaları başlamıştır. İlgili çalışmalara 1000’e yakın uzman katılarak Kalite Kontrol Derneği’ni kurmuşlardır (İtik, 2016: 11).

Kalite, genellikle farklı yönetim seviyeleri ve tüketiciler arasında yankı uyandıran ve günümüzde başarının temelini oluşturan bir kavram olmakla beraber akademik çalışmalarda halen tartışılmaktadır. Rekabetçi piyasalarda kaliteye artan ilgiye rağmen, kalite terimini tanımlamada hala büyük problemler yaşanmaktadır (Kasper, Helsdingen ve Vries, 1999). Kalite kavramının belirsiz olduğuna, kapsamlı ve sürekli bir kalite tanımı vermenin oldukça zor olduğuna inanılmaktadır. Bağımsız bir kavram olmadığından kalitenin tek başına tanımın yapılmasının zor olduğu, ancak algı açısından kalitenin tanımının mümkün olduğu varsayılmaktadır (Pirsig, 1987). Kalite kavramı, hizmet sağlayıcısı, hizmet üreticisi veya kullanıcısı için farklı anlamlar ifade etmektedir (Cox ve Dale, 2001). Böylece araştırmacılar ve yazarlar, hizmet endüstrisi için bir strateji oluşturmada karar vericilere yardımcı olacak kalite teriminin bazı tanımlarını vermeye çalışmaktan vazgeçemediler.

Yıllar içinde yapılan çalışmalarda birçok araştırmacı kaliteyi farklı tanımlamıştır. Tanımlamaların bazıları şöyledir;

1. Feigenbaum (1956), kaliteyi, tüketici ihtiyaçlarını mümkün olan en ekonomik seviyede karşılamayı amaçlayan mühendislik, imalat, kalitenin idamesi ve pazarlaması özelliklerinin bileşimidir şeklinde tanımlamıştır.
2. Juran, Gryna, ve Bingham (1974), kaliteyi kullanıma uygunluk olarak tanımlamışlardır. Yani kalite ürünün kullanım sırasında, kullanıcının amacına başarılı bir şekilde hizmet etmesidir.
3. Deming kaliteyi müşterilerin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarının karşılanması için gayret etmektir olarak tanımlar
4. Crosby (1983), kaliteyi gereksinimlere uygunluk olarak tanımlamıştır.

5. Juran (1988), Gitlow, Gitlow, ve Oppenheim (1989), kaliteyi müşteri memnuniyetiyle sonuçlanan ürün performansı ve müşteri memnuniyetini engelleyen ürün eksikliklerinden kurtulmadır şeklinde tanımlamışlardır.
6. Türk Dil Kurumu'na göre kalite, bir şeyin iyi veya kötü olma özelliğidir.
7. Avrupa Kalite Kontrol Birliği mal veya hizmetin belirlenen ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerini ortaya çıkaran özellikler bütünüdür (Emgin, 2006: 22).
8. Japon Sanayi Standartları kaliteyi, üretim sistemi olarak ele almış ve mal veya hizmetin ekonomik yoldan tüketicinin ihtiyacını karşılaması olarak tanımlamıştır (Gürdal, 2007: 181).
9. Amerika Kalite Kontrol Cemiyeti (ASQC) mal veya hizmetin belirlenen bir ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerini ortaya çıkaran karakteristiklerin bütünü kalite olarak tanımlamıştır (Barış ve Yıldırım, 2004: 4).

Daha birçok kalite tanımı olmakla beraber, genellikle aynı kavramlar etrafında tanımlamalar literatürde yer almaktadır. Kalite kavramı, tasarım kalitesi, uygunluk kalitesi ve performans kalitesi olmak üzere kendi içinde 3 ana başlı altında incelenmektedir (Sarıkaya, 2003: 14);

- **Tasarım Kalitesi:** ürün veya hizmetlerin istenen özelliklere sahip olması anlamına gelmektedir (Kavrakoğlu, 1993: 13). Örneğin bir arabanın otomatik klimasının olup olmaması tasarım kalitesi ile ilgilidir. Tasarım kalitesinin mal veya hizmetin üreticisi açısından iki boyutu bulunmaktadır. Birinci boyutunda tasarımın kalitesi işletmenin inisiyatifi dışında oluşur. Tasarım kalitesi boyutunda ürünün özellikleri müşteri tarafından belirlenebilir ya da belirli standartlara göre üretilmesi söz konusudur. Daha çok hizmet sektöründe görülen duruma örnek olarak kuaföre giden bir müşterinin saç şekline kendi karar vermesi gösterilebilir. İkinci boyutta ürünün tasarım özellikleri üretici firma tarafından belirlenir. Mobilya, beyaz eşya, otomobil gibi ürünler ikinci boyuta örnek gösterilebilir. İki kalite boyutunda da kalitenin değeri, tüketiciye sağladığı fayda ile ekonomik maliyeti arasındaki optimum süreci ifade etmektedir (Kavrakoğlu, 1993: 11).
- **Uygunluk Kalitesi:** mal veya hizmetin kullanıcılarının tasarım şartlarını barındıran kalite ölçüsüdür (Tekin, 2004: 2). Uygunluk kalitesi nominal

değer ve tolerans olmak üzere iki göstergede değerlendirilir. Nominal değer hedeflenen değeri, tolerans ise nominal değerın hassasiyet ölçüsünü ifade etmektedir. Kısaca belirli kalite hedeflerini tutturabilme nominal değerdir; belirlenen standarda ulaşabilmek için verilen taviz ise tolerans değeridir. Örneğin satın alınan bir kuruyemiş paketinde ürünün ağırlığı ve verilen ağırlık ölçüsünden sapmalar verilmektedir (Kavrakoğlu, 1993: 12). Genel olarak her üründe tolerans değerler bulunmaktadır. Kalitenin arttırılmasına yönelik çalışmalarda, tolerans değerlerin azaltılması hedeflenmektedir. Altı sigma tolerans değerinin azaltılması hedefine örnek gösterilebilir.

- **Performans Kalitesi:** Pazar performansı ve müşteri memnuniyeti araştırmaları, satış hacmi, satış sonrası hizmet gibi veriler kullanılarak belirlenen kalite boyutudur. Ürün piyasa çıktıktan sonra, pazar payı araştırmaları, müşteri geri bildirimleri ve lojistik destek analizleriyle ürünün performans kalitesi belirlenir. Elde edilen sonuçlar ışığında tasarımın yenilenmesi, geliştirilmesi veya talepler doğrultusunda değiştirilmesi kararı alınabilir (Bozkurt ve Odaman, 1995: 6-7).

Kalite çok farklı alanlarda kullanıldığından farklı anlamlara gelebilmektedir. Dolayısıyla kaliteyi sekiz farklı boyutta incelemek mümkündür (Rao vd., 1996: 29).

1. **Performans:** Ürün veya hizmetin işlevselliği ile ilgilidir. Satın alınan bir evin oda sayısı, ısıtma türü gibi özellikleri performans boyutunda değerlendirilir.
2. **Opsiyonlar:** Ürünün asıl kullanım amacına ek olarak farklı özelliklerinin bulunması durumudur. Satın alınan bir otomobilin park yardım sisteminin olması gibi.
3. **Güvenilirlik:** Mal veya hizmetten sağlanan faydanın taahhüt edildiği gibi olması durumudur.
4. **Uygunluk:** Standartlara uygunluk olarak tanımlanmaktadır. Örneğin otomobil lastiğinin belirlenen standartlara uygun süre ve kullanımda aşınması.
5. **Dayanıklılık:** Hizmetlerden çok ürünler ele alınmaktadır. Çünkü hizmetler doğası gereği dayanıksızdırlar.

6. **Servis Sunma:** Ürünlerin satış sonrası hizmetleri ile ilgili boyuttur. Teknik servis noktaları, çağrı merkezleri gibi birimler servis sunma kalitesini arttırmaya yöneliktir.
7. **Estetik:** Ürün veya hizmetin kullanıcıların duyularına hitap edebilme özelliğidir. Üretilen mallar için bu özellik genellikle renk ve tasarımla alakalı olabiliyorken; hizmetler içinse hizmetin sunum şekli ve sunulduğu mekânla ilgilidir.
8. **Algılanan Kalite:** Kalitenin müşteri veya diğer tüketiciler tarafından algılanma biçimidir. Ürün veya hizmetle ilgili zaman içinde oluşmuş algıların bütünüdür. Örneğin Mercedes marka otomobillerin algılanan kalitesi çok yüksektir. Algılanan kalite markanın müşterisi olmayan diğer otomobil kullanıcılarında da mevcuttur.

Kalitenin hemen her alanda kullanılması, araştırmacılar tarafından farklı tanımlamalarının yapılmasını beraberinde getirmiştir. Kullanım alanlarına göre yapılan tanımlamaları Cameron ve Sine (1999) şu şekilde vermişlerdir.

Tablo 2.1. Alanlara Göre Kalite Tanımları

Yaklaşım	Tanım	Örnek
Üstünlük	Kalite akıl ya da madde olmayıp, bu ikisinden bağımsız bir varlıktır; kalite tanımlanamaz olmakla beraber ne olduğu bilinmektedir.	Doğuştan mükemmellik Değişmeyen güzellik Evrensel cazibe
Ürün Temelli	Kalite fiyatlandırılmış her birim özelliğın içindeki fiyatlandırılmamış özelliklere atıf yapmaktadır.	Uzun ömürlülük Ekstra arzulanın özellikler İstenilen özellikler
Kullanıcı temelli	Kalite kullanıma uygunluktur. Kalite, isteklerin tatmin kapasitesinden oluşmaktadır.	Müşterilerin tatmini Beklentilerin karşılanması İhtiyaçların giderilmesi
Üretim temelli	Kalite, ihtiyaçlara uygunluktur.	Güvenilirlik Şartnelere bağlılık Tolerans sınırları içerisinde değişiklik
Değer temelli	Kalite, mevcut kullanım ve satış fiyatı koşulları açısından için en iyi olandır.	Kabul edilebilir fiyat performansı Satın alınabilir mükemmellik Harcanılan paranın değeri
Sistem temelli	Kalite, müşteri ihtiyaçlarını tatmin eden, ekonomik ürün ve hizmet üretimi sistemidir.	Kabul edilmiş kalite prosedürlerinin kullanımı Bütünleşik yaklaşım Kalite süreçleri
Kültürel	Kalite, kurum kültürünü tanımlayarak, sürekli bir müşteri tatminini bütünleşik araç, teknik ve eğitimlerle desteklemektedir.	Yönetim felsefesi Yasam tarzı Akıl seti

Kaynak: Cameron, K., ve Sine, W. (1999). A framework for organizational quality culture. *Quality Management Journal*, 6(4), 7-25.

Hizmet ve mal üretim alanlarının tümünde kaliteyi elde edebilmek için profesyonel ekip çalışması, başarılı bir eğitim ve kültüre dayalı işbirliği ile elde edilmektedir. İşletmeler pazar gereksinimleri ve tüketici ihtiyaçlarına göre kalite anlayışlarını düzenlemek durumundadırlar. Kalite karakterize olarak; kültürel boyut, stratejik boyut ve operasyonel boyut olmak üzere 3 boyutta gerçekleştirilmektedir (Paraschivescu, 2015: 14).

Kalite kavramını dinamik olarak değerlendirmeye alan Hoyer ve Hoyer (2002), deneyimlerin artması ile kalite anlayışının farklılaşacağını savunarak, kaliteyi iki seviyede incelemiştir;

1. Birinci kalite seviyesi, ürün veya hizmetler için ölçülebilir standartlarda sayısal değerlerin kullanılmasıdır. Sayısal değerler, ürün veya hizmete göre değişiklik göstermekle beraber daha önce belirlenen kalite standartlarına göre değerlendirilir.
2. İkinci kalite seviyesi müşteri beklentileri ve ihtiyaca uygunluk ile ilgilidir. İkinci kalite seviyesinde kaliteyi ölçmek için, müşteri geri bildirimleri ve pazar araştırmaları yapılmaktadır.

İki seviyeli kalite yaklaşımı bazı ürün ve hizmetler için kullanılabilir. Ancak iki seviyeli yaklaşımın bazı dezavantajları bulunmaktadır. Birinci kalite seviyesi teknik parametrelerin belirlenmesini önererek; malların kalitesi, ürün veya hizmetin ölçülen özelliklerinin kabul edilen teknik şartlara uygun olması gerekliliğini savunmaktadır. Herhangi bir yetersizlik, kalite eksikliği anlamına gelmektedir. İkinci kalite seviyesi tek başına düşünülürse bazı mal ve hizmetler için tüketici taleplerinden ileri gidilemeyecektir. Dolayısıyla bu kalite seviyesi koşullara bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. Ancak iki kalite seviyesi birlikte ele alınarak ürün veya hizmetin kalitesi daha gerçekçi bir şekilde değerlendirilebilir.

2.1.2. Kalite Yönetim Sistemleri

Kalite yönetim sistemi; katı koşullardan bağımsız, işletme ile birlikte hareket eden, değişen müşteri taleplerini yerine getirebilen ve işletmenin devamlılığını sağlayan bir sistemdir. Kalite yönetim sistemleri farklı işletmeler için farklı şekillerde uygulanabilmektedirler. Kalite yönetim sistemlerindeki uygunluma farklılıklarının sebebi, işletmelerin varlığını sürdürdüğü ülke, kültür, sektör ve üretim süreçleri gibi değişkenlerdir. Global şirketler ise, farklı bölgelerde farklı kalite

yönetim sistemleri uygulamaktadırlar. Standart ve temel gereksinimler karşılanabildiği sürece, işletmeler kendileri için en uygun kalite yönetim sistemini seçmekte ve uygulamakta serbesttirler. İşletmeler için temel hedef, standart bir kitleye yönelik kalite sistemi oluşturmaktan ziyade, standart ihtiyaçları karşılayacak temel bir kalite sistemi oluşturmaktır (Baş, 2003: 25).

2.1.2.1. Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), işletmenin iç ve dış çevresinde meydana gelen hızlı değişimlere ayak uydurmak amacıyla ortaya çıkmış yöntem tekniğinden daha çok yepyeni bir yönetim sistemi ve yaşam tarzını ifade etmektedir. Aynı zamanda müşterilerin istekleri ve beklentileri TKY için her şeyin üzerinde tutulmalı, müşteri odaklılık, kaliteli ürün ve hizmetler sunmak işletme için elzem olmalıdır (Özalp, 2001: 480).

TKY için yapılan başka bir tanımda da, işletmelerdeki farklı departmanların müşteri memnuniyetini temel alarak, üretim, pazarlama, daha verimli üretim süreçleri oluşturma, kalite kontrol süreçlerinin iyileştirilmesi çalışmalarının bir araya getirilerek birleştirilmesidir. Toplam kalite yönetimi bir yönetim tekniği değil felsefesidir. TKY felsefesi ile rekabetçi ve sürekli değişen ortamda işletmeyi hayatta tutmak, rakiplerine karşı üstünlük sağlamak ve müşteri ihtiyaçlarına hızlı cevap verebilmek için hayati öneme sahiptir (Taşçı ve Çabuk, 2013: 8).

Piyasanın rekabetçi ortamında, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmesi için TKY felsefesini benimsemeleri ve bu felsefe ile ulaşmak istedikleri hedefe ulaşabilecekleri düşünülmektedir. Belirlenen hedeflere ulaşabilmek için TKY felsefesi bir bütün olarak uygulanmalı, her bir kriter diğerleri ile eşgüdümlü yürütülmelidir. Bu yaklaşımda insan faktörü öncelikli olup bilimsellik ön koşul oluşturmaktadır. Hedeflere ulaşabilmek için bu felsefedeki kriterlerin koordineli ve eksiksiz şekilde gerçekleştirilmesi oldukça önemlidir (Kıngır, 2007: 11).

TKY özellikleri bakımından dört temel fonksiyona sahiptir (Halis, 2004: 94);

- Organizasyon birimleri, kendi aralarında birbirlerinin müşterileri olduklarını benimsemeli,
- Kalite felsefesinin devam eden bir süreç olduğu bilinmeli,

- Organizasyonun her parçası TKY uygulamasının sorumluluğunu üzerine almalı ve katkıda bulunmalı,
- Müşterilerin talep ve ihtiyaçları yakalanabilmeli ve geri dönüş sağlanmalı

Yönetim aşamasında ise TKY'nin uygulanabilmesi için elzem olan 4 kavram vardır (Şimşek, 2002: 99);

- Sürekli iyileştirme; işletmenin içinde bulunduğu durumu her aşamada daha iyi hale getirebilme çabasıdır.
- Müşteri odaklılık; müşteri talep ve ihtiyaçlarını öngörüp, mal ve hizmet üretmektir.
- Toplumsal sorumluluk; işletme faaliyetleri toplum yararını gözetmelidir.
- Herkesin katılımcı yapılması; her departmanın ve her seviyedeki çalışanın TKY felsefesine katılım sağlaması gerekmektedir. Tüm fonksiyonların iyi çalışabilmesi için işletme hedeflerine ilerlerken çıkabilecek engelleri minimuma indirmek amacıyla kalite kültürünü bütünsel bir şekilde benimsemeli, böylece katılımı gönüllü hale getirmelidir.

İşletme kültürünün sahip olduğu kurallar, değerler ve ilkeler TKY'nin ana öğelerini oluşturmaktadır (Taşçı ve Çabuk, 2013: 35). TKY'nin ana değerleri; liderlik, tedarikçi yönetimi, çalışan eğitimi, takım çalışması, süreç yönetimi, sürekli iyileştirme, müşteri odaklılık ve ürün dizaynı olarak sıralanabilir (Koçyiğit, Duran ve Koçyiğit, 2011: 543).

2.1.2.1.1. Müşteri Odaklılık

TYK ilkeleri arasında en önde gelen müşteri odaklılık, müşterilerin ihtiyaç ve taleplerinin ne yönde olacağını, hâlihazırdaki müşteriler ile ilişkilerin nasıl yönetileceği ve müşteri memnuniyetinin sağlanması ve artırılmasında rol almaktadır (Samson ve Terziovski, 1999: 396).

Geleneksel pazarlama anlayışı 1920'li yıllarda benimsenmiş, işletmeler bütün güçlerini üretime harcamışlardır. Geleneksel pazarlama anlayışında müşteri beklentileri ve müşteri memnuniyeti işletmeler için gündem konusu bile değildir. 1929 yılında arz fazlası nedeniyle yaşanan büyük buhran ve ardından 2. Dünya

savaşı ile daha çok üretim işletmeler için tek hedef olmaktan çıkmıştır. Pazardaki daralma işletmeleri seçkin ve kaliteli ürünler üretmeye, böylece daha çok müşteriye ulaşarak satışları arttırma yoluna gitmeye zorlamıştır. 1970’li yıllarda artan rekabet sonucu işletmeler pazar odaklı hareket etmeye başlamış kaynaklarını bu doğrultuda kullanmışlardır. Müşteri odaklılık kavramı ise literatüre 2000’li yıllarda girmiştir. Müşteri odaklılık modern pazarlama anlayışına göre daha spesifik bir anlam ifade etmektedir (Alabay, 2010: 214). Pazarlama anlayışı süreci; üretimle başlamış ve müşteri odaklılık ile günümüze kadar evrilmiştir.



Kaynak: Alabay, M. N. (2010). Geleneksel pazarlamadan yeni pazarlama yaklaşımlarına geçiş süreci. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics ve Administrative Sciences*, 15(2), 213-235.

Şekil 2.1. Pazarlama Anlayışları

2.1.2.1.2. Süreç Yönetimi

TKY ilkelerinden bir diğeri de süreç yönetimidir. Klasik yönetim anlayışında pazarlama, finans ve satın alma gibi departmanların faaliyetleri üst yönetim tarafından koordine edilirken, TKY bu anlayışı benimsememektedir. Rekabetçi işletme stratejilerine destek veren kalite ve maliyet elemanlarının, işlevsel birimlerde yapılacak bir dizi değişiklikle birden fazla birimde yürütüleceğini savunmaktadır. Süreç yönetimi işletmelerde farklı süreçlerin sinerji oluşturularak farklı birimlerce yürütülmesini öngörmektedir. Bunu sağlayabilmek için ise birimler arası etkili iletişim önem arz etmektedir (Taşçı ve Çabuk, 2013: 37).

2.1.2.1.3. Tedarikçi Yönetimi

Satın alma işlemleri ve tedarik TKY sistemi içerisinde önemli bir paya sahiptir. Üretilen mal ve hizmetlerin kalite standartlarına uygun olabilmesinin ön koşulu tedarik edilen mal ve hizmetlerin kalitesiyle doğrudan bağlantılıdır. Dolayısıyla doğru tedarikçi seçimi ve bu tedarikçiler ile sıkı iletişim kurabilmek işletmeler açısından zorunluluk haline gelmektedir (Tekin, 2004: 61).

Galgano (1994) tedarikçi kalite yönetimini şöyle sıralamaktadır (Aktaran Efil, 2016: 184).

- Uzun dönemli çoklu yıllık planlamanın yapılması,
- Tedarikçilerin aktif katılımın sağlanması,
- TKY uygulayan işletme tarafından tedarikçi işletme çalışanlarının eğitimi
- Ortak Ar-Ge çalışmaları ve teknoloji destekli bilgi sağlama,
- Tedarikçilerle fiyat konusunda anlaşma yapılmasıdır.
- Tedarikçinin istenen mal/hizmet üretimine aktif yatırım yapması,
- Ortak maliyet düşürme programları geliştirme,
- Tedarikçinin lojistik desteğini düşük lotlarda ve sık sık teslimat yapması,
- İşletme ile tedarikçi arasında enformasyon ağı oluşturma,
- Tedarikçinin süreç kontrollerini TKY uygulayan işletmeye vermesi,

Galgano'nun ilkelerini gerçekleştirebilmek için tedarikçilerin; işbirliği, fiyat, kalite düzeyi, koordinasyon, teknoloji kullanımı, teslimat şartları ve organizasyon yapısı konularında değerlendirilmesi gerekmektedir. Aynı zamanda tedarikçilerin de TKY felsefesini uygulaması ve benimsemesi gerekmektedir (Bolat, 2000: 37).

2.1.2.1.4. Liderlik

Yönetim kavramı genellikle işlerin insanlar aracılığı ile yaptırılmasını sağlama anlamına gelmektedir. Yönetimin gündem konuları ise kaynakların edinilmesi, dağıtılması ve kontrol fonksiyonlarından oluşmaktadır. Liderlik kavramında ise kaynakların en önemlisi olan insana odaklanılmaktadır (Armstrong ve Tina, 2005: 5). TKY uygulamasında da liderlik, özellikle başlangıç aşaması olmak üzere sürecin tüm aşamalarında gerekli olabilmektedir.

Toplam kalite yönetimi uygulamaları organizasyonlarda üst yönetimden başlayarak en alt kademe çalışanların da katılımıyla yürütülen bir süreçtir. Sürekli iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerini sağlıklı bir şekilde yürütebilmek için, üst yönetimin taahhüdü ve katılımı oldukça önemlidir. Maliyetleri düşürmek, planlamalara uygun hareket etmek, müşteri tatmini ve sürekli gelişim alanlarında, çalışanların işletmeye bağlılığı oldukça iyi sonuçlar çıkmasını sağlamaktadır. Üst yönetimin liderlikteki başarısı bütün bu olumlu sonuçlara etki etmektedir (Öztoprak, 2017: 44).

2.1.2.1.5. Eğitim

İşletmeler eğitim kavramını, çalışanlara sorumlu oldukları işleri etkili ve verimli bir şekilde yapabilmeleri için gerekli olan bilgi, beceri ve tutumların kazandırılması şeklinde tanımlanmaktadır (Barutçugil, 2004: 298). Diğer bir tanımlamaya göre eğitim, işletmelerin faaliyetlerini gerçekleştirebilmek için kişilerin geliştirilmesine destek olmaktır (Çetinkaya, 2010: 145).

Ishikawa kalite yönetiminin eğitimle başlayıp eğitimle bittiğini vurgulamaktadır. Çalışan kendini çalıştığı alanla ilgili geliştirmek istiyor ise eğer, bunun sorumluluğu üst yönetimdedir. Üst yönetim bu sorumluluğu yerine getirince çalışanlar elde ettikleri bilgi ve beceriler ile iş ve işlemlerin geliştirilmesine katkı sağlayacaklardır (Kıngır, 2010: 66-67).

Eğitim sonrası bili ve becerileri gelişen çalışanları bu becerilerini işlerini en verimli hale getirmek için kullanacaklardır. Kazandıkları beceriler ile takımlar oluşturan çalışanlar, alınan ortak kararları destekleyecek, ortak alınan kararlar sayesinde ortaya çıkabilecek hatalar minimum seviyelere indirilebilecektir. Dolayısıyla ürün ve hizmetlerdeki kalite artmış olacaktır (Koçyiğit, Duran ve Koçyiğit, 2011: 544-545). TKY felsefesinde eğitim ilkesinden kastedilen, sadece alt düzey çalışan ve yöneticiler değil aynı zamanda üst yönetimde eğitilmesini gerektirmektedir. Eğitim çalışmaları kapsamında, çalışanlara verilecek eğitim konuları aşağıdaki gibi olabilir (Buzlu, 2011: 57);

- İşletmeye takım çalışması ruhunun kazandırılması ve öneminin vurgulanması,
- TKY felsefesinin ilke ve esasları,
- İşletmenin kalite geliştirme protokollerinin tanıtılması.

2.1.2.1.6. Sürekli İyileştirme

Japonlar sürekli iyileştirme uygulamasını “Kaizen” olarak ifade etmişlerdir. Japonca’da Kai “değişim”, Zen ise “daha iyi” anlamlarına gelmektedirler. Kaizen düşüncesi belirli bir zaman diliminde küçük ve etkili adımlarla hızlı bir gelişmeyi hedeflemektedir (Efil, 2016: 198).

Japon sanayisi Kaizen’i yönetim felsefesine oturtarak 1980’li yıllarda etkili bir büyüme yakalamıştır. Kaizen konsepti, japon işletmelerinin rekabetçi yapılarını güçlendirmede etkili bir rol üstlenmiştir. Yirminci yüzyılın rekabetçi ve yenilikçi bir

stratejisi olarak ortaya çıkan Kaizen felsefesi, işletmelerin rekabet gücünü arttırmak amacıyla hizmet etmektedir. Aynı zamanda iş kültürü ile de bağlantılı olan bu felsefede, kalite, verimlilik ve etkinlik bakımından sonu olmayan bir gelişimi hedeflemektedir. Kaizen küresel çapta işletmelere katkı sağlayan Japon kültüründen doğmuş bir uygulamadır (Shan, Ahmad ve Nor, 2016: 2).

Mal ve hizmet işletmelerinde yapılan küçük ve nicel farklılıklar uzun vadede köklü değişimlerin önündeki engelleri kaldırmaktadır. Daha büyük reformların riskleri göz önüne alındığında yapılacak olan küçük değişimler daha rasyonel uygulamalar haline gelmektedir. Küçük adımlar, günlük işleri yapan çalışanın işlerini kolaylaştırmakta ve verimi arttırmaktadır. Atılan küçük adımlara Kaizen uygulamaları denmektedir (Şimşek, 2002: 47). Sıfır hata ve mükemmellik anlayışını benimseyen Kaizen felsefesi aynı zamanda ulaşılan hedefleri hiçbir zaman yeterli görmeyerek daha iyisini hedeflemektedir.

Çalışanların iyileştirilen süreçlere dâhil olabilmesi için, süreçler hakkında bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Aynı zamanda bu süreçlerle ilgili tecrübe kazanmaları ve katılım sağlamaları zorunludur. İşte bu süreççe kalite yönetim felsefesinde PUKO döngüsü denilmektedir. PUKO planla, uygula, kontrol et ve önlem al şeklinde açılmakta ve çoğunlukla bilimsel yöntem olarak adlandırılmaktadır. Fen bilimleri ve sosyal bilimlerde bilgilerin elde edilme şekli PUKO döngüsünden geçer. Yöntemin tüm süreçlere her aşamada tekrar uygulanması gerekmektedir. Böylece yapılan işlem sürekli iyileştirme uygulamasına dönüşür. Sürekli iyileştirme uygulamalarında her çalışanın ve katılımcının PUKO döngüsüne dâhil olması gereklidir. Ancak işbirliği, koordinasyon ve sağlıklı bilgi akışı oluşturmak mümkün olabilir. İşletmeler bünyelerinde çalışan her çalışanın bilgi ve tecrübesinden faydalanabilmelidir. Diğer taraftan uygulamalar sonucu ortaya çıkan sonuçlar yapılacak ayrı ödemeler için bir sorun teşkil etmektedir. Ortaya çıkan olumsuz sonuçlar çalışanlar arası işbirliğin zarar vermekte ve üst yönetimin sorumluluktan kaçmasına sebep olmaktadır (Bradley, 1994: 50-51).

2.1.2.1.7. Takım Çalışması

Piyasadaki yoğun rekabet ortamında başarıya ulaşabilmenin anahtarlarından birinin de hem üst düzey hem de alt düzey yönetimde takım çalışmasının işlevsel hale getirilmesidir. Takım çalışmasıyla hareket edebilen işletmeler örgütsel etkinlik

faktörlerini kendileri için kullananlardır (İnce, Bedük ve Aydoğan, 2004: 435). Toplam kalite yönetimi, kalite unsurlarının sadece alt ya da üst kademe çalışanlarını bağlamadığı, işletmenin tüm kademeleri tarafından benimsenmesi gereken bir felsefedir (Michael vd., 2010: 3). Toplam kalite yönetiminin tam katılımlı yönetim anlayışı oldukça önemli olan iki öge üzerine kuruludur. İlk olarak TKY'nin tüm faaliyetlerinde liderin ve üst yönetimin sürece dâhil olması iken ikinci olarak tüm çalışanların takım çalışması halinde faaliyetlere katılımını sağlamaktır (Taşçı ve Çabuk, 2013: 38).

Takım çalışması sadece hedeflerine ulaşmayı başarabilen yönetimlerin temel dayanağı değil, bununla beraber işletmenin verimliliğini arttıracak önemli araçlardan da birisidir. Takım çalışması yapılan işletmelerde çalışan verimliliğinin ve örgütsel bağlılığın arttığı görülmüştür. Takım çalışması ile alanında uzman olan çalışanlar bu birikimlerini diğer çalışanlara yansıtabilir. Böylece ekipteki diğer çalışanlarında verimlilikleri artmakta, işletmenin verimliliği bütün olarak artmaktadır. Çalışanların işbirliği ile bilgi paylaşımı yapması ve ortak öğrenmenin sağlanması ile TKY felsefesine uygun uygulamalar hayata geçirilecektir (Hanaysha, 2016: 301). Takım çalışması sayesinde farklı düşüncelerde çalışanlar arasında paylaşılmaktadır. Karşılıklı fikir alışverişinin artması ile çalışanlar özgüvenlerini arttıracak ve örgütsel bağlılık geliştirecektir (Bari, Fanchen ve Baloch, 2016: 457). Takım çalışmasında ortaya çıkan diğer bir kavramda kalite çemberleridir. Kalite çemberlerinin uygulanması ile çalışanların işlerinde uzmanlaşması ve ekibe yeni katılan çalışanların uyum sağlaması kolaylaşmaktadır (Fuentes-Fuentes, Albacete-Sáez ve Lioréns-Montes, 2004: 427). Dolayısıyla kalite çemberlerinin yapısı itibarıyla çalışanların katılımı TKY Uygulamalarında çok önemlidir.

2.1.2.1.8. Ürün Dizaynı

Ürün tasarımı, ürün spesifikasyonları için müşteriler, ürün üretilebilirliği için üretim ekibi, ürünün bir pazara sahip olmasını sağlamak için pazarlama yöneticileri ve satın alma yöneticileri dâhil olmak üzere tüm süreçten insanları içerdiği için üretim sürecinin en önemli yönlerinden biridir. Örnek vermek gerekirse pazarlama müdürleri pazarın talep ettiği ürünün özelliklerini belirleyebilmesi ve satın alma yöneticilerinin üretilecek ürüne uygun parça temin etmesi ürün dizaynının yönetimin her alanını yakından ilgilendirdiğini göstermektedir. Üretim süreci başlamadan

pazardan alınma veriler ışığında ürünler dizayn edilmektedir. Ürün dizaynı sadece mevcut talebi karşılamakla kalmamalı aynı zamanda değiştirilebilir yapısı ile gelecekteki taleplere ayak uydurmada üretim maliyetlerini minimum düzeyde tutmalıdır. Daha önce yapılan çalışmalar göstermiştir ki, ürün dizaynı süreçlerin karmaşıklığını ve proses varyansını azaltarak üretim süreçlerini geliştirmiştir (Chong ve Rundus, 2004: 157).

İşletmeler açısından tasarım ilkesi iki boyutlu olarak ortaya çıkmaktadır. İlk boyut üretim başlamadan öncesini ilgilendirmektedir. Ürün dizaynı boyutunda üretici ihtiyaç ve talebi dikkate alınarak tasarım yapılmaktadır. İkinci boyut ise tasarımın üretici tarafından belirlenmesidir. Nihai tüketim mallarında tasarım ve ürün özellikleri genellikle işletmeler tarafından belirlenmektedir (Taşçı ve Çabuk, 2013: 6). Ürün dizaynı yapılan çalışmalarda bile ürün pazarda başarıyı yakalayamamış olabilir. Somut ürünün ortaya çıkmasına kadar olan süreçte birtakım aksilikler yaşanabilmektedir. Dolayısıyla ürün tasarımının üretim sürecine ektili ve doğru bir şekilde uyarlanması gerekmekte, üretim süreçleri verimli bir şekilde gerçekleştirilmelidir (Bozkaya, 2012: 60).

TKY uygulamalarında muhtemel sorunlar ve sorunlara çözüm yolları geliştirilmektedir. Yıllar içinde yapılan çalışmalarla TKY uygulamaları için bazı araçlar geliştirilmiştir.

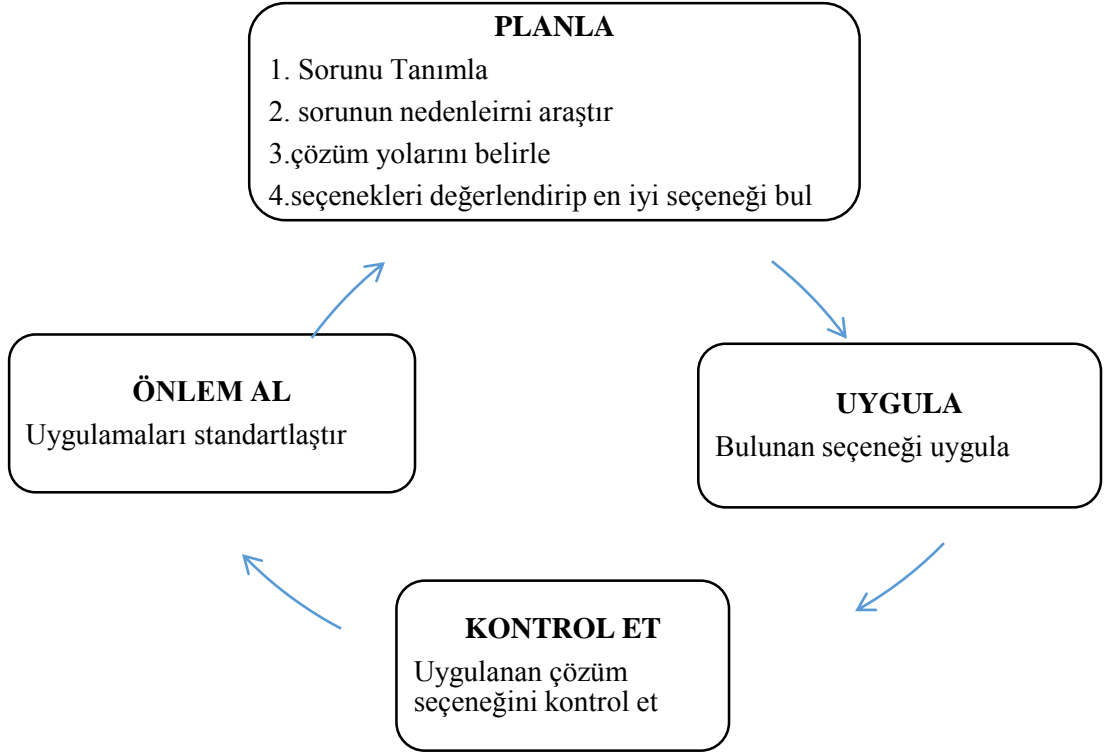
- **Kıyaslama (Benchmarking):** Kıyaslama İngilizce “Benchmarking” olarak literatürde yer almaktadır. “Benchmark” terimi çok farklı şekillerde kullanılmakla beraber, sözlük anlamı olarak “ölçme ya da değerlendirme için kullanılan ölçüt ya da ölçü için kullanılan işaret” şeklinde tanımlanmaktadır (Erdem, 2006: 68). Kıyaslama (Benchmarking), işletmelerin işletme içinde ve dışında uyguladıkları stratejilerin başarı performansını, kendi sınıfındaki en iyi işletmelerle kıyaslayarak ölçmesini sağlayan bir tekniktir (Freitag ve Hollensen, 2001).
- **Kalite Çemberleri:** İngilizce “quality control circles” olarak adlandırılan kalite çemberi ana vatanı Japonya’da “Jishu Kami” yani kendi kendini yöneten denetleyen olarak anılmaktadır. Birçok tanımı olan kalite çemberi uygulamasına genel bir tanım vermek gerekirse;

kalite çemberleri örgütsel yapıların etkinlik, verimlilik ve kalite gibi birçok problemini, düzenli bir şekilde toplanıp tartışan ve çözüm yolu arayan tamamen gönüllülerden oluşan gruplardır (Bayazıt, 1998).

Philip Thompson kalite çemberini “Kalite Çemberi düzenli bir şekilde kalite kontrolü ve verimlilik artırma teknikleri üzerinde çalışan bu teknikleri işle ilgili sorunları çözmeye kullanan, çözümlerini üst yönetimin onayına sunan ve bu çözümlerin uygulanabilir olması için yorumlarını izleyen, aynı görevi yapan az sayıda çalışan ve üstlerinden oluşan gruptur.” şeklinde tanımlamaktadır. Kalite çemberi ile ilgili birçok tanım bulunmakla beraber bu tanımlardan yola çıkarak kalite çemberinin özellikleri şunlardır (Özalp, 1988: 50);

- Aynı kısımda, bölümde ve hatta atölyede çalışan kişilerden oluşmaktadır.
- Küçük işletmeler veya büyük işletmelerdeki küçük gruplardan oluşmaktadır.
- Kaliteyi arttırmayı hedefleyen ve arzulayan bireyler tarafından oluşturulurlar.
- Kalite çemberlerinde, çemberi oluşturan gruba en yakın üst yönetici katılır.
- Kaliteyi kontrol etme, verimlilik ve etkinliği artırma üzerine çalışırlar.
- Çıktılar ve teknikler kalitenin artırılmasında kullanılır.
- Belirlenen sorunlar ve çözüm yolları üst yönetime rapor halinde sunulur.

Kalite çemberlerinin özellikleri, faydaları ve sakıncaları literatürde oldukça fazla çalışmış konulardandır. Kalite çemberi grafikleri oluşturulmuştur. Mevcut grafikler taslak olarak aynı olmakla beraber içeriğinde bazı değişiklikler olabilmektedir. Yapılan araştırma neticesinde en geniş kapsamlı kalite çemberi şeması şu şekilde verilmektedir.



Şekil 2.2. Kalite Çemberi

- **Beyin Fırtınası:** Beyin fırtınası kavramının sözlük anlamı parlak fikir, şiddetli heyecan patlaması anlamına gelmektedir. Beyin ve fırtına olmak üzere iki kelimedenden oluşan beyin fırtınası, sözlük anlamı ile parlak fikir, şiddetli bir heyecan patlaması gibi anlamlara gelmektedir. Literatürde birçok tanımı olmakla beraber en genel tanımı bir grubun belirlenmiş bir konuyu görüşmek üzere bir araya gelerek, tartışma ortamı oluşturmadan fikir beyan etmeleri, paylaşımları ve yeni fikirlerin ortaya çıkmasını sağlayan, grup katılımcıların düşünme güçlerini geliştiren bir öğretim tekniğidir (Şahin, 2005: 442).
- **Pareto Analizi:** Pareto analizi, veri sınıflandırmalarını azalan sıralamayla en yüksek meydana gelme sıklığından en düşük oluş sıklığına kadar sıralayan bir kalite kontrol aracıdır (Karuppusami ve Gandhinathan, 2006: 376). Pareto prensibi Juran tarafından “Hayati

azınlık” ve “Önemsiz çoğunluk” kavramları kullanılarak kalite kontrol alanında problemin sınıflandırılmasını sağlamıştır. Burada “Hayati azınlık” sayıca az ancak önem derecesi oldukça yüksek etmenleri ifade etmektedir. Yine “Önemsiz çoğunluk” ise çok fazla sayıda olan ancak işletme için önemi fazla olmayan etmenleri ifade etmektedir. Juran’ın prensibine göre problemlerin büyük çoğunluğu az sayıda sebepten ortaya çıkmakta ve bu sebeplerin tespit edilmesi sorunların çözümünde hayati bir rol oynamaktadır (Fedai, Çetin ve Teke, 2010: 185).

2.1.2.2. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

İkinci dünya savaşında askeri malzemelerin dayanıklılığını standart hale getirmek için uygulanmaya başlanan ISO 9000 serisi, 1979 yılında İngiliz standartları enstitüsü (British Standards Institute) tarafından yayınlanan ilk ticari kalite standardı olan BS 5750’den daha öncesine dayanmaktadır. ISO 1987 yılına kadar sadece ürünlere yönelik kalite standartları yayınlamaktaydı. 1979 yılından sonra BS 5750 küresel ticarete kaliteyi geliştirebilmek amacıyla bazı standartları ISO 9000’e uyarlayarak sistem standartlarını yayınlamaya başlamıştır. ISO 9000 kalite standartları ürün/hizmet kalitesinin üstünde bir sistem kalite standardıdır (İlkay ve Varinli, 2001: 2). 1994 yılında kayda değer olmayan bazı güncellemeler alan ISO 9000 standartları 2000 yılında büyük çaplı bir güncelleme olarak neredeyse tamamen farklı bir hal almıştır. Uluslararası ticarete çok hızlı bir şekilde yayılan ISO standartları, işletmeler için ortak bir dil olmuştur. Türkiye’de 1992 yılında Türkçe olarak yayınlanan ISO standartları, ülkemizde kalite ile özdeşleşmiştir (Kılıç, 2010: 98).

ISO 9001 yayınlandığı ilk günden bu yana birçok güncelleme olarak, ürün kalitesinden öteye geçmiş ve sistem kalitesi perspektifini uygulamaya koymuştur. Günümüz Pazar ortamında işletmeler mevcut ürün ve hizmetler için kalite standartlarını korumaya çalışırken aynı zamanda yeni ürün ve hizmetlerin kalite standartlarını belirlemek zorundadırlar (Muturi, Ochieng ve Njih, 2015: 1). ISO 9001 küresel rekabette işletmelere stratejik avantajlar sağlamakta, işletmenin hayatta kalmasına yardımcı olmaktadır (Priede, 2012: 1467).

2015 yılında sistem kalitesi vurgusunu arttıran ISO 9001 sistemi işletmeler için yol gösterici standartlar getirmiştir. ISO 9001 KYS 2015 güncellemesinde işletmenin büyüklüğü, faaliyet alanı, içinde bulunduğu kültür, iş çevresi ve stratejik çevresi, tutulan kayıtlar ve dokümanlar gibi konularda yapılacak işlerin şeklini ve miktarını belirleyerek işletmelere yol göstermektedir. Süreç otomasyonu ve bilgi teknolojilerindeki desteği, farklı teknolojilerin ve altyapıların kullanılmasına olanak veren yapısıyla, ISO 9001 işletmelere ihtiyaç duydukları entegrasyon bilgisini sağlamaktadır. Bununla beraber herhangi bir kalite yönetim sisteminin bilgi teknolojileri (BT) ile desteklenmesinin önünde birtakım engeller vardır (Alič, 2018: 1149);

- KYS'nin etkinliği, büyük ölçüde, entegre olduğu temel BT çözümlerinin etkinliğine bağlıdır,
- KYS uygulaması karmaşıktır, aynı zamanda bilgi teknolojisiyle desteklenmesi de zorlu bir süreçtir.
- ISO 9001 danışmanları ve belgelendirme kuruluşları, bir KYS'nin BT ile bütünleşik uygulamasını motive etmek ve desteklemek için uygun bilgi ve deneyime sahip olmayabilir.
- KYS ve BT uygulaması daha fazla zaman alıp maliyet artışına neden olabilir. Ancak, sonuçta daha iyi performans ve memnuniyet elde edilebilir,
- Sistemin kurulumu ve yürütülmesi daha nitelikli insan kaynağı gerektirir,

Büyük işletmeler kalite yönetim sistemleri ile ilgili yazılımlar kullanmaktadır. Kullanılan yazılımların fiyatlarının yüksek olması, küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin kullanması önünde engel olmaktadır. Kullanılan bu programlar da kalite standartlarına uygun olarak hazırlanmasına rağmen, kullanıcı işletmenin gereksinimlerine göre entegrasyonu yapılmalıdır. İlgili yazılımlar işletmeye uygun hale getirildiğinde bile işletmenin kendi sistemi ile uyumlu çalışmakta zorlanmakta, işletmeler için zaman kaybı, gereksiz maliyet ve iş yükü oluşturmaktadır. Dolayısıyla yazılımlar paket haline getirilse bile küçük ve orta büyüklükteki işletmeler için cazip bir ürün olmayacaklardır (Karakuş, 2019: 463).

2.1.2.3. ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi

İnsanların olumsuz davranışları ve aktiviteleri sonucu çevrede oluşabilecek zararları önleme, yaşanan dönemde insan ihtiyaçlarını çevreye zarar vermeden karşılayabilmek için alınan tedbirler, politikalar ve kullanılan çeşitli araçlar çevre yönetimi olarak adlandırılmaktadır (Ertuğrul ve Şavlı, 2013: 224).

Çevre yönetim sistemi işletmelere ve literatüre bazı yenilikler getirmiştir (Lovei ve Weiss, 1998: 1);

- Mevzuat ve yönetmelik politikalarının dile getirilmesi
- Çevre sorunlarının tanınması
- Çevreci politikaların formüle edilmesi
- Çevre sorunlarını çözmek için halkın bilinçlendirilip, politik kararlılığın ortaya konması
- Bu politikaların uygulanması ve yürütülmesi

ISO 14000 standardını işletmeler çalışanlarına, müşterilerine ve topluma karşı sosyal sorumluluk uygulaması olarak gönüllü olarak uygulamaktadırlar. Ayrıca temiz çevre ve doğanın korunması gibi konularda üretim sistemlerinin oluşturulduğu Pazar payını koruyabilmek için ISO 14000 çevre standardı (Yontar, 2008: 481). ISO 14000'in çevre için oluşturulduğu standartlar serisi, üretim sistemleri içinde çevrenin korunması için geniş kesimlerce kabul edilmiş bir referanstır. Sistem işletmelerin çevrenin korunmasına yardımcı olabilecek standartlar oluşturması için kılavuz niteliğindedir. Kılavuzların başlıcaları ISO 14001 uygulama kılavuzu, ISO 14004 çevresel yönetim sistemleri kılavuzu, ISO 14010 çevresel hesaplamalar için kılavuzdan oluşmaktadır (Aktay ve Aslan, 2008: 320-321).

ISO 14001 çevre yönetim sistemi, küçük işletmelerden küresel işletmelere kadar her büyüklükteki işletmenin, kendi faaliyetleri sonucu çevreye verebilecekleri zararı kontrol etmesine yardımcı olabilecek bir sistemdir. ISO 14001 çevre yönetim sistemi çevrenin korunması için hedeflerin belirlenmesi ve belirlenen hedeflerin gerçekleştirilmesinde sistemsal bir yaklaşım sunarak işletmenin çevreyle alakalı plan, politika ve faaliyetleri için stratejik bir çerçeve sunmaktadır (Korul, 2003: 107).

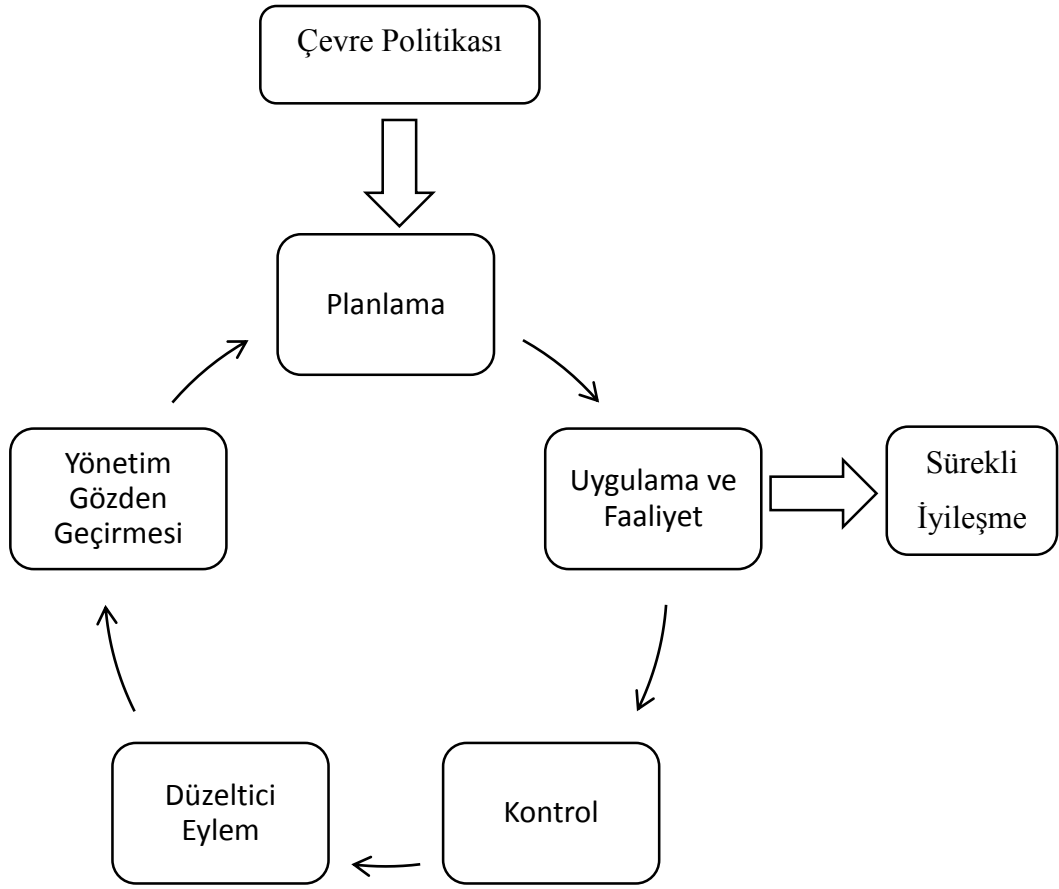
Tablo 2.2. ISO14000 Serisi Standartları

Seri No	Standart İsmi ve İçeriği
ISO 14001	Çevre Yönetim Sistemleri - Özellikler ve Kullanım Kılavuzu.
ISO 14004	Çevre Yönetimi – Çevre Yönetim Sistemleri – Çevre Yönetim Prensipleri Kılavuzu – Sistemler ve Destekleyici Teknikler.
ISO 14010	Çevre Yönetimi – Çevre Denetim Kılavuzu – Çevre İle İlgili Denetimin Genel Prensipleri
ISO 14011	Çevre Yönetimi – Çevre Denetim Kılavuzu – Denetim Usulü Kısım 1: Çevre Yönetim Sistemlerinin Denetimi
ISO 14012	Çevre Yönetimi – Çevre Denetçilerinin Haiz Olması Gereken Özellikler.
ISO14020	Çevre Yönetimi – Çevre İle İlgili Etiketlemenin Temel Prensipleri.
ISO 14021	Çevre Yönetimi – Çevre İle İlgili Etiketleme – Çevre İle İlgili İddiaların Öz beyanı – Terimler ve Tarifler
ISO 14040	Çevre Yönetimi – Hayat Boyu Değerlendirme (HBD) – Genel Prensipler ve Uygulamalar.
ISO 14060	Çevre Yönetimi – Mamullerin Çevre Veçhelerinin Mamul Standartlarına Dâhil Edilmesiyle İlgili Kılavuz.

Kaynak: Karaer, F. ve Pusat, T. (2002). ISO 14001 çevre yönetim sistemi standardının otomotiv yan sanayiine uygulanması. *Uludağ Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 7(1), 11-20.

ISO 14001 çevre yönetim standardı, 1996 yılında ISO tarafından uluslararası çevrelerin işbirliği ile oluşturularak ilan edilmiştir. Özellikle 2000’li yıllardan sonra işletmelerin çevreye yönelik sorumlulukları arttığından bu standart önem kazanmış ve sürekli olarak geliştirilmiştir.

Çevre Yönetim Sistemi Standardı'nın temel yaklaşımı aşağıdaki şekilde özetlenebilir.



Şekil 2.3. ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi Modeli

Kaynak: Goetsch, D., ve Stanley, D. (2000). *ISO 14000 Environmental Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc. s. 32

Goestch ve Stanley (2000)'in modeli kalite çemberi modelini andırmaktadır. Kalite yaklaşımlarının birçoğunda kalite çemberi döngüsü esas alınmakta, işletmelerin faaliyetlerini sürekli olarak aynı döngüde düzenlemeleri gerekmektedir.

2.2. Hizmet Kalitesi

Hizmetlerdeki heterojenlik, hizmetin kalitesini ölçmede bazı zorluklara neden olabilmektedir. Hizmetin kendine has bu özelliği, kalite ölçümünde (ürünlere kıyasla) güvenilirliği zedeleyebilmektedir. Tüketicilerin aldıkları hizmetlerden deneyimledikleri kalite, aynı hizmet ve aynı firmadan olsa bile üç nedenden dolayı farklı zamanlarda farklı şekillerde oluşabilmektedir.

Birincisi, firma tarafından sağlanan hizmet türü bir hizmet karşılaşmasından diğerine farklılık gösterebilir (örneğin, bir şehirlerarası yolcu taşımacılığı firması telefonla bilet hizmeti, otogarda bilet satışı ve otobüs içinde bilet satış hizmeti sağlayabilir).

İkincisi, aynı firma içindeki hizmet sağlayıcı personelin bir diğerine göre farklı olabilmesidir (örneğin, otobüs kaptanları ve muavinleri birbirinden farklı olabilir).

Üçüncüsü, müşterinin hizmet sağlayıcı ile beraber hizmeti üretiyor olabilmesidir. Bu durumda müşteri ve hizmet sağlayıcı arasındaki etkileşim hizmet kalitesini etkilemektedir (örneğin, bir otobüs kaptanının farklı yolcular ile farklı etkileşime girmesi) (Matta, 2006: 1-2).

Bütün sebepler aynı firmadan aynı hizmeti almış müşterilerin, aldıkları hizmetin kalitesini farklı değerlendirmesine neden olabilmektedir. Dahası tüketiciler arasındaki deneyim paylaşımları, hizmetin kalitesinden bağımsız olarak müşterilerde hoşnutsuzluk oluşturabilmektedir.

Literatür incelendiğinde birçok tanımı yapılan hizmet kavramı; somut çıktısı olmayan ve mal üretimi dışında kalan, dayanıklı olmayan üretildiği anda tüketilen soyut olan bir üründür. Daha detaylı bir tanım vermek gerekirse; fiziksel bir yapısı olmayan ürün olarak nitelendirilen, tüketiciye yer, şekil, zaman ve hissel boyutlarda fayda sağlayan, aynı zamanda üretildiği anda ve yerde tüketilen, faaliyet, iş, performans ve çaba olarak ifade edilebilmektedir (Bayat, Baydaş ve Atlı, 2015: 63).

Tüketim malları yapıları gereği dayanıklı ya da dayanıksız olarak sınıflandırılmaktadır. Hizmetler ise fiziki bir varlığa sahip olmamakla beraber üretildikleri yerde ve anda tüketilirler. Dolayısıyla hizmetler için dayanıklı ya da dayanıksız kavramı geçerli değildir. Örnek vermek gerekirse alınan bir dondurmanın tüketilme süresi çok hızlıdır ve dayanıksızdır. Yine alınan bir otomobilin normal şartlarda tüketim süresi uzundur yani dayanıklı tüketim ürünüdür. Hizmetlerde ise durum çok daha farklıdır. Düğün organizasyonu yapan bir firma hizmeti düğün başladığında sunar ve tüketilmesi hizmetin üretildiği anda başlar. Dolayısıyla hizmetler üretimi ve tüketimi beraber başlayan faaliyetler dizisi olarak tanımlanabilmektedir (Hemedoğlu, 2012: 27).

Murdick vd. (1990) hizmetleri tanımlarken bazı kriterler belirlemişlerdir. Belirlenen kriterler aşağıda sıralanmıştır:

- Üretim sürecine müşteri dâhil olur.
- Soyut olup tüketiciye fayda sağlamaktadır.
- Değişken yapısıyla sağladıkları fayda standart olmamaktadır.
- Üretimi sürecinde de üretici ve tüketici arasında yoğun bir iletişim vardır.
- Depolanamazlar üretimleri ile beraber tüketimleri başlar.
- Fiyatları opsiyonlarına göre değişkenlik göstermektedir.
- Hizmet kalitesi ölçümü sübjektiftir.
- Emek yoğun üretime sahiptir.
- Seri ya da kitle üretimi yapılamaz.
- Hizmetin kalite kontrollü süreç kontrollü ile sınırlıdır.
- Hizmetlerin patenti olmaz ve patent vasıtası ile korunamazlar.

Hizmet kalitesini tanımlamak gerekirse, hizmeti sağlayanın tüketicilere sunduğu hizmette bulunması gereken özelliklerdir denilebilir. Belirlenen özellikler herhangi bir hizmette şu şekilde sıralanabilir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1994: 112-113):

- Somut Özellikler: işletmenin hizmet sunarken kullandığı teçhizat, çalışanların dış görünümü, hizmet verilen alanın ve ya binanın görünümü, hizmetle beraber sunulan malzemeler olarak sayılabilir.
- Güvenilirlik: işletmenin müşterilere verdiği sözlerin yerine getirilmesi, hizmetin içeriği ile önceden verilen taahhütlerin yerine getirilmesi, hizmet alanların yaşadıkları problemlerin çözülebilmesi ile ilgilidir.
- Duyarlılık (Sorumluluk): hizmet alanların, hizmeti ne zaman alacakları ile ilgili bilgilerin doğru bir şekilde verilmesi, işletmenin müşterilerin sorunlarını çözmeye yardımcı olma konusunda istekli olması, hizmet sunulurken çalışanların hevesli olması ve müşteri isteklerine yanıt verebilme gibi konuları içermektedir.
- Güven: Müşterilerin hizmet aldıkları süreç içinde kendilerini güvende hissetmeleri, çalışanların müşterilere güven vermesi, işletmenin her konuda güvenilir yapısı olması ve işletmenin hizmet sunarken çalışanlarının yeterli bilgiye sahip olması olarak sıralanabilir.

- Empati: müşterilerin kendilerini özel hissetmesi ile ilgili yapılan çalışmalardır. Her müşterinin kendini özel hissetmesi, çalışanların müşteriler ile ayrı ayrı ve özel olarak ilgilenmesi olarak açıklanabilir.

Hizmetlerin heterojen yapısı, kalite ölçümünü yukarıdaki nedenlerden dolayı zorlaştırmaktadır. Yıllar içinde yapılan çalışmalar neticesinde, hizmet kalitesini belirlemek için kalite bileşenlere ayrılmıştır. Böylece hizmetin kalitesini ölçmek daha kolay hale gelmiştir.

2.2.1. Hizmet Kavramı

Hizmetin kelime anlamı, iş, süreç ve performanslar bütünüdür. Aynı zamanda hizmet katma değer oluşturan ve fayda sağlayan ekonomik faaliyetler olarak da tanımlanmaktadır (Öztürk, 2007: 65; Çatı ve Baydaş, 2008). Kotler (1997) hizmeti, hizmet üreten tarafından hizmet alıcıya sunulabilen, soyut niteliği olan, faaliyet veya yarar olarak ifade edilebilen, mülkiyet değiştirmenin söz konusu olmadığı süreç olarak tanımlamaktadır. Chirsitan Grönroos (1990) ise hizmeti, hizmet alan ile hizmet sağlayan arasındaki etkileşim durumunda oluşan, hassas bir yapısı dolayısıyla dokunulmazlığı olan, müşterinin talep ve isteklerini karşılamak için yapılan faaliyetler bütünü olarak tanımlamaktadır.

Literatürde hizmetlerin birçok tanımı bulunmaktadır. Aşağıdaki tabloda hizmetlere tarihsel süreçte yüklenen anlamlara yer verilmiştir.

Tablo 2.3. Tarihsel Süreçte Hizmetler

Fizyokratlar (1750 öncesi)	Tarım dışı üretimin tamamı
Adam Smith (1723 - 1790)	Faaliyet sonucu ortaya somut ürün çıkmaması
J.B.Say (1767 - 1832)	İmalat dışında olan ve ürüne fayda ekleyen faaliyetler
Alfred Marshall (1842 - 1924)	Ortaya çıkarıldığı anda var olan mallar
ABD ve Avrupa (1925 - 1960)	Bir malın şeklinde değişiklik oluşturmayan hizmetler
Modern Yaklaşım	Bir malın şeklinde değişiklik oluşturmayan faaliyetler
Post modern Yaklaşım	Fiziksel özelliğe sahip olmayan, saklanamayan faaliyetler

Kaynak: Öztürk, S. (1998). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Zeithaml ve Bitner (2000), yaptıkları çalışmada hizmetlerle ilgili 5 önemli özellik sıralamışlardır;

- Soyutluk: hizmetin soyutluğu, elle tutulamayacağı, paketlenemeyeceği, ölçülüp duyulamayacağı ve taşınmayacağı, saklanmayacağı standartlaştırılamayacağı ve mülkiyet ilişkisi bulunmayan anlamındadır. Hizmetler dayanıksız tüketim

gurubundadırlar. Örneğin sinema gösterimi esnasında boş kalan koltuklar daha sora satılamazlar. Dolayısıyla hizmet sunumunda ortaya çıkabilecek ekonomik kayıplar giderilemez özelliktedirler (Assael, 1993: 368).

- Ayrılmazlık: Ayrılmazlık özelliği, hizmetin sunum aşamasında ve üretim aşamasında müşterinin de süreç içinde olması anlamını taşımaktadır (Hoffman ve Bateson, 2001: 31). Lovelock (1984) ayrılmazlık özelliğini aynı otelde ve aynı tip odalarda kalan müşterilerin aynı derecede memnun kalmamaları ile örneklendirmiştir.
- Dayanıksızlık: hizmetler saklanıp daha sonraki süreçlerde kullanılamıyor oluşları, onların dayanıksız olarak nitelendirilmesine sebep olmaktadır (Churchill Jr ve Peter, 1998: 289-292). Hizmetler üretildikleri anda tüketilmezlerse bozulurlar. Yeterli talep olduğu müddetçe hizmetin dayanıksız oluşu işletme için sorun oluşturmaz. Ancak piyasada talebin değişkenlik göstermesi firmaları ekonomik sıkıntılara sokabilmektedir (Kotler ve Armstrong, 2005: 259).
- Heterojenlik: mallarda üretimden başlayan bir standardizasyon olabilmesine karşın hizmetlerde böyle bir durum söz konusu değildir. Çünkü hizmetin kalitesi hizmetin sunulduğu mekan zaman ve müşteriye göre değişiklik gösterebilmektedir. Aynı zamanda tüketici tecrübeleri algılanan hizmetin kalitesini doğrudan etkilemektedir. İlgili sebeplerden ötürü hizmetlerin standartlaştırılması mümkün olamamaktadır. Her hizmet sunumunda tüketici daha önce aldığı hizmetlerle karşılaştırma yapmakta dolayısıyla aynı müşteriye farklı zamanlarda sunulan aynı tip hizmetten müşterinin algıladığı kalite değişebilmektedir. Dolayısıyla sunulan hizmetin başarısı hizmet sunan ile hizmeti alan kişi arasındaki etkileşime de bağlıdır (Palmer, 1997: 319).
- Sahiplik: fiziki ürünlerde bulunan toptancı ve perakendeci gibi dağıtım kanalları hizmetler için uygun olmadığından Palmer hizmetlerde sahiplik durumunun mevcut olmadığını ifade etmektedir. Bunun sebebini ise hizmet sağlayıcının toptancı ya da perakendeci

gibi aracı kullanamıyor olması ve hizmetin müşteri ile aralarındaki etkileşimle oluşmasına bağlamaktadır (Palmer, 2005: 542).

Hizmetlerin çok boyutlu özellikleri vardır. Hizmetleri tanımlamak için çok sayıda akademik çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmalar incelenerek, hizmetlere 11 boyut (imaj, güvenilirlik, cevap vericilik, yeterlilik, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişim, itibar, güvenlik, empati ve fiziksel varlıklar) eklenmiştir (Gilmore, 2003: 14-15).

2.2.2. Teknik Kalite

Literatürde yaşanan kalite olarak ifade edilen teknik kalite, hizmetin sunum aşamasını kaplayan tüm süreçte işletme ile müşteri arasındaki alışverişin müşteri tarafından nasıl algılandığını ifade etmektedir. Kısaca teknik kalite hizmet çıktısının müşteriye sağladığı nihai faydadır. Grönroos (2000), imajın teknik kalitenin ötesinde müşterinin algıladığı kaliteyi etkilediğini belirtmektedir.

Teknik kalite işletmeler tarafından tanımlanırken genellikle hedeflenen kalite olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla ürün ve hizmetlerin müşteriye yönelik olarak önceden planlanmasına teknik kalite boyutu olarak bakılmaktadır (Bergman ve Klefsjö, 1994: 20). Teknik kalite tasarımdan başlar ve mükemmel bir tasarım için, daha önceki tasarımlar ve teknikler dikkate alınarak yeni bir bakış açısı ortaya konmalıdır (Patır ve Aydın, 2017: 13). Tasarlanan ürün-hizmetler hakkında tüketicilerin beklentileri, ürün-hizmetlerin kullanım amacına uymadığı durumlarda müşteri tatminsizliği söz konusu olmaktadır (Baydaş, 2014: 44). Üretilen mallar için bir otomobilin koltuk ve iç malzeme kalitesi, hizmetler için de bu hizmet sunulan mekân ve materyallerle ilgilidir. Konuyla alakalı olarak belediye hizmetleri denildiği zaman akla ilk gelen yol ve kaldırımların kalitesi, yeşil alanlar ve altyapı hizmetleridir.

Ürün ve hizmetlerde teknik kalite belirlenirken, sağlayacağı kalite değeri ile maliyet kesişim noktasına dikkat edilmelidir. Teknik kalite yükseltilirken hizmetin maliyeti artacaktır. Bununla beraber hizmetin algılanan kalitesinin de aynı yönde artması gerekmektedir. Müşteriler için tasarım kalitesi boyutu ödeyecekleri paradan daha yüksek olmalıdır. Aksi durumda kaliteli hizmet müşteriye pahalı gelecek ve talep düşüşü olacaktır (Avcı, 2006: 22).

2.2.3. İşlevsel (Fonksiyonel) Kalite

İşlevsel kalite; hizmetlerin nasıl sunulduğuna dair öznel bir algıdır ve tüketicilerin hizmet sunumu sırasında meydana gelen etkileşimlere ilişkin algılarını tanımlamaktadır (Grönroos, 2006: 322). Fonksiyonel kalite, müşterilerin nasıl elde edildiğine dair cevaplar vermektedir. Fonksiyonel kalite, bireylerin hizmet sunum şekline ilişkin algısını ifade eder ve aynı zamanda müşteri memnuniyetini ve hizmet sunumu sürecinin kendisine ilişkin algısını göstermektedir (Grönroos, 1984: 39). Kısaca, çalışanların hizmet bekleyen müşterilere karşı nasıl davrandıklarıdır (Kang ve James, 2004: 268). Ayrıca işlevsel kalite, müşteri kararlarını etkileyen kişisel özellikleri ifade etmektedir.

İşlevsel hizmet kalitesi, personelin kişiliği, iletişim kurma ve sürekli ilişkiler kurma, ikna edici olma, kendilerini ve verilen hizmeti tanıtabilme yetenekleri ile ilgili birçok özelliğe sahiptir (Brady ve Cronin, 2001: 36). Aynı doğrultuda Gronroos (1984), fonksiyonel kalitenin tatmin edici düzeyde olmasının çok daha fazla olumlu etkiye sahip olduğunu varsaymaktadır.

2.2.4. Beklenen Kalite

Hizmet işletmelerinin en büyük sorunlarından biri müşteri isteklerini karşılayabilme ve hatta bu isteklerin üzerinde hizmet sayılabilmektir. Hizmet işletmesinin yöneticileri müşteri beklentilerini yerinde tespit edebilmelidirler. Ancak bu şekilde müşteri istekleri yerine getirilebilecektir. Çünkü müşterilerin beklentileri hizmet standardı halini almadıkça hizmet kalitesinin istenen düzeyde tutulması imkânsızdır. Dolayısıyla müşteri beklentilerini karşılayacak hizmetlerin tasarlanması ve müşteri beklentilerine uygun standartların yakalanması gerekmektedir (Yılmaz, 2013: 121). Hizmet sağlanan müşteriler hizmet alım sürecinde kendi beklendikleri düzeyi talep etmektedirler. Müşteri beklentilerinden oluşan talep, beklenen hizmet kalitesini oluşturmaktadır (Şirin ve Aksu, 2016: 532).

Beklenen hizmet kalitesi oluşurken, hizmet alınan sektör türü, hizmet alan müşterinin özellikleri, hizmetin sağlandığı zaman ve mekan oldukça önemlidir. Dolayısıyla beklenen hizmet kalitesi anlayışı, tüketici zihninde oluşurken farklı birçok faktörden etkilenmektedir. İlgili faktörler, işletme ve tüketici arasındaki dışsal iletişim, kulaktan kulağa iletişim, hizmet alan müşterinin işletme ile ilgili tasarladığı imaj, tüketicinin özel ihtiyaçları ve tecrübelerinden oluşmaktadır (Bayraktar, 2021:

16). Örneğin Hilton otelinde kalan bir müşteri için işletmenin imajı çok yüksektir ve beklenen kalite de aynı yönde yüksek olacaktır.

2.2.5. Algılanan Kalite

Grönroos 1982 yılında algılanan hizmet kalitesi kavramını literatüre kazandırmıştır (Yang, Liu ve Tan, 2006: 621). Algılanan hizmet kalitesi müşterinin tecrübeleri ve aldığı hizmet sonucu yaptığı karşılaştırma olarak açıklanmaktadır (Ganguli ve Roy, 2010: 405). Tüketici beklentilerini karşılayan hizmetler algılanan hizmet kalitesini yükseltecektir (Şengel vd., 2008: 150). Müşteri aldığı hizmet sonrasında kulaktan kulağa pazarlama tekniği ile işletmenin imajını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Dolayısıyla algılanan hizmet kalitesinin yüksek tutulması işletme için reklam girdisi olarak da fayda sağlamaktadır (Kurulgan ve Bayram, 2018: 380).

Küreselleşen dünyada hizmet satışlarının daha geniş kesimlere satılabilmesi, hizmet işletmelerinin hizmet kalitesini arttırarak daha geniş kesimlere ulaşabilmesi ve dolayısıyla işletmenin büyümesini hedeflemektedirler. Hizmetlerin özellikleri kaynaklanan hizmet pazarlaması, hizmet kalitesi hedeflerine ulaşmada işletmeleri strateji oluşturma çabasına yönelmektedir. İlgili stratejiler genellikle işletmenin hâlihazırda sunduğu hizmetlerle ilgili olmaktadır. Dolayısıyla vadeliden hizmet kalitesi ile gerçekleşen hizmet kalitesi arasındaki fark hizmet kalitesi standartlarının tutturulamadığını göstermekte ve bu tutarsızlığın işletmeler tarafından ortadan kaldırılması gerekmektedir (Karatepe, 1997: 86).

Hizmet işletmeleri için hizmet kalitesinin yüksek tutulması, karlılığı olumlu yönde etkilemekte, nakit akışını hızlandırmakta ve işletmenin değerini arttırmaktadır. Hizmet kalitesinin yüksek tutulması ile müşterilerin aldıkları hizmet sonrası işletme ile ilgili olumlu yorumlar yapması ve şikâyet etmemesi müşteri sadakati oluşturacaktır (Hoffmann ve Bateson, 2016: 236).

Hizmet kalitesi hizmetlerin soyut olmasından kaynaklı olarak yapı olarak soyuttur. Dolayısıyla algılanan hizmet kalitesi terimi genellikle hizmet kalitesi yerine kullanılmaktadır. Tüketicilerin aldıkları hizmet ve bekledikleri hizmet arasındaki fark algılanan hizmet kalitesi olarak da adlandırılmaktadır. Hizmet kalitesinin tamamıyla ilgili ana fikir müşterinin algıladığı hizmet kalitesidir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988).

2.3. E-Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi, pazarlama akademisyenleri tarafından çok tartışılan bir konu olmasına rağmen, hizmet kalitesi modellerinin e-ticaret işletmelerinde uygulanması nispeten yenidir. İnternet pazarlaması kavramını ve geleneksel sağlayıcılardaki hizmet kalitesi ölçümünü yan yana getiren e-hizmet kalitesi, tüketicilerin genel değerlendirmesi ve gerekçelendirmesi tarafından sanal pazardaki e-hizmet tekliflerinin mükemmelliği ve kalitesi olarak tanımlanabilir (Santos, 2003: 235). Daha spesifik olarak, Zeithaml vd. (2000), e-hizmet kalitesini, bir web sitesinin ürün ve hizmetlerin alışverişini, satın alınmasını ve teslimatını verimli ve etkili bir şekilde kolaylaştırma derecesi olarak tanımlamıştır.

E-ticaret platformu, gerçek hayattaki geleneksel ticaretten temel olarak farklıdır. Gerçek hayatta tüketiciler hizmetin tüm unsurlarını işlemezken, çevrimiçi ortamda her bir alt sürecin tüketiciler tarafından fark edilme olasılığı daha yüksektir. Tüketiciler e-perakende mağazalarında istedikleri kadar zaman geçirebilmektedir (Lee ve Lin, 2005: 163). Ayrıca satın alma süreci herhangi bir satış temsilcisi tarafından yönetilmemektedir. Dolayısıyla tüketicilerin tüm süreci bizzat yaşamaları gerekiyor. Dolayısıyla müşterilerin e-hizmeti bir süreç ve sonuç olarak algılamaları muhtemeldir (Van Riel, Liljander ve Jurriens, 2001: 360).

Web ortamı, gerçek yaşam durumlarından temel olarak farklıdır. Böylece e-hizmet kalitesini değerlendirirken; tüketicilere sanal ortam onlara istedikleri kadar zaman geçirme özgürlüğü verdiği için her bir alt süreci daha ayrıntılı olarak değerlendirme olasılıkları daha yüksektir. Ayrıca, herhangi bir servis temsilcisinin olmaması, tüm sürecin kendileri tarafından geçirmelerini sağlamaktadır. Böylece müşterilerin e-hizmeti bir süreç ve sonuç olarak algılamaları olasıdır (Van Riel vd., 2001: 362). Tüketicilerin e-hizmet bağlamında olumlu performanslardan memnun olmaktan ziyade olumsuz olaylardan etkilenme olasılıkları daha yüksektir. İnternette farklı e-perakendecilerin ürünlerini karşılaştırmak çok kolay olduğundan, e-hizmetin kalitesi hizmet sağlayıcılar için son derece önemlidir. Çevrimiçi tüketiciler için, e-hizmet kalitesi, herhangi iki hizmet sağlayıcıyı birbirinden ayıran en önemli faktördür (Santos, 2003: 235).

Fiyat, hizmet kalitesi değerlendirmesinde önemli bir faktördür. Çünkü e-ticaret ortamında tüketiciler, hizmet sağlayıcılar arasında kolayca karşılaştırma

yapma seçeneğine sahiptir (Santos, 2003: 235). Ayrıca tüketici elektroniği ürünleri pazarı çok rekabetçi bir pazar olduğundan, farklı sağlayıcıların fiyat seviyeleri arasındaki fark çok marjinaldir. Dolayısıyla, fiyatın e-hizmet kalitesi değerlendirmesi üzerindeki düzenleyici etkisini hafifletmektedir. E-hizmet Sağlayan işletmeler tutarlı bir fiyatlandırma politikası izleyerek uzun vadeli kazançlar sağlayabilirler.

İnternet ortamında tüketici sadakati, zorunlu olarak e-perakendeciler tarafından sağlanan hizmet kalitesinin daha yüksek bir değerlendirmesinden kaynaklanmaktadır (Reichheld ve Schefer, 2000: 107). Hizmet kalitesi, e-ticaret hizmet sağlayıcıları için maksimum düzeyde öneme sahiptir. İyi tasarlanmış bir web sitesi yalnızca internet ortamındaki tüketicilerin dikkatini çekmek için etkili olmakla kalmaz; ayrıca çevrimdışı toplulukta farkındalık oluşturabilir. E-hizmet kalitesi, son teknolojilerin işlevselliği ile tüketicilerin kişiselleştirme ve geri bildirim yoluyla ürün geliştirme sürecine dâhil olmalarını etkileyebilir ve böylece tüketicilerle daha güçlü ilişkiler kurabilir. Bir müşterinin katılımı ve e-hizmet kalitesi değerlendirmesi, müşterinin eylemlerini belirler (Gounaris, Dimitriadis ve Stathakopoulos, 2010: 143).

E-hizmet kalitesi çok boyutlu bir faktördür. E-hizmet kalitesi, bir Web sitesinin verimli ve etkili alışveriş, satın alma ve teslimatı ne ölçüde kolaylaştırdığı olarak tanımlanmıştır (Zeithaml ve Bitner, 2000: 11). Ancak akademisyenler bu tanımın çok dar olduğunu ve e-hizmet kalitesinin yalnızca işleme özgü unsurlara odaklanmak yerine tüm hizmet yelpazesini kapsamaması gerektiğini savunmaktadırlar. Böylece, e-hizmet kalitesi artık tüketicinin hizmet sağlayıcının elektronik kanallarıyla etkileşiminin süreç ve sonuç kalitesini değerlendirmesi olarak tanımlanabilmektedir (Gummerus vd., 2004: 175). E-hizmet kalitesini ölçmek için akademisyenler tarafından bir takım farklı boyutlar dikkate alınmıştır. Farklı yazarlar tarafından en çok bahsedilen dört boyut şunlardır:

- Güvenlik: İnternette dolandırıcılık faaliyetleri çok yaygın olduğundan güvenlik, birçok tüketici için büyük bir endişe kaynağıdır. E-hizmet sağlayıcıların, tüketiciye işlemlerin tamamen güvenli olduğunu garanti etmesi gerekmektedir. Tüketiciler genellikle perakendecilerin bilgi depolama politikasıyla ilgilenirler. E-perakendeciler, tüketicilere özgü önerilerde bulunmak için genellikle çerezleri (web sitesindeki kullanıcı aktivitelerini takip edebilen bir metin dosyası) kullanmaktadırlar. E-

perakendecilerin hiçbir faaliyetinin tüketicinin güvenliğini tehdit etmediği konusunda çok net olmaları gerekmektedir (Yang ve Jun, 2002: 35).

- **Güvenilirlik:** Güvenilirlik, siparişin yerine getirilmesinin doğruluğu, hızlı teslimat ve faturalandırma doğruluğu anlamına gelir (Yang, 2001). Güvenilirlik, hizmet kalitesinin yaygın olarak kullanılan bir boyuttur ve verimli kullanımı onu kalitenin önemli bir bileşeni haline getirmiştir. (Wolfenbarger ve Gilly, 2003) müşteri sadakatinin ve/veya yeniden satın alma niyetlerinin güvenilirlik derecelerinden tahmin edilebileceğini bulmuşlardır. Zeithaml, Parasuraman ve Malhotra (2002), güvenilirliğin zamanında ve doğru teslimat, doğru ürün temsili ve diğer sorumlulukları yerine getirme sorunlarından oluştuğunu öne sürmüşlerdir. Web sitesinin düzgün çalışması gibi teknik konular da güvenilirlik boyutuyla ilgilidir.
- **Kullanım Kolaylığı:** Kullanım kolaylığı, müşterilerin internet ortamında harici arama yapması ve Web sitesi içinde dâhili gezinme ve arama yapması için Web sitesinin ne kadar kolay olduğu olarak tanımlanır (Gummerus vd., 2004: 177). E-hizmet tüketicileri için kolay akılda kalıcı bir isim oldukça önemlidir. E-perakendeciler karmaşık isimlerden kaçınmalıdır. Bilgiyi arayan kişileri potansiyel tüketiciye dönüştürmek için ürünlerle ilgili bilginin kalitesi ve bilgiyi kullanma kolaylığı çok önemlidir. E-mağaza yapısının anlaşılması ve gezinmesi de kolay olmalıdır (Yang ve Jun, 2002: 35).
- **Cevaplanabilirlik:** Cevaplanabilirlik, hizmet sağlayıcının istek ve önerilere hızlı bir şekilde yanıt verebilmesini ve sorun olduğunda müşterilere yardım edebilmesini gerektirir (Zeithaml vd., 2000). Yanıt verebilirlik, müşteri geri bildirimlerinin dikkate alınma derecesi ve yanıtın çabukluğu olarak tanımlanır. Cevaplanabilirlik ile ilgili iki önemli husus vardır. Bilgi alma hızı ve web sitesinin yüklenme süresidir. Tüketiciler doğru bilgiye hızlı bir şekilde ulaşmak isterler. Web sitesinin yüklenme süresi gecikirse, tüketici başka bir sağlayıcı arayabilir (Yang ve Jun, 2002: 35).

E-hizmet kalitesinin tüketici sadakati üzerindeki etkisi, ampirik bilimsel çalışmalardan açıkça görülmektedir. Ancak bu çalışmalar, ilişkiyi geniş bir e-ticaret bağlamında incelemiştir. Yapılan çalışmada kamusal bir hizmet kalitesi araştırıldığından e-hizmet kalitesi boyutlarının tüketici sadakatini benzer şekilde etkileyip etkilemediğini bilmemekteyiz. Ancak, etkinin muhtemelen olumlu olacağını varsayılabilir. Literatürde e-hizmet kalitesi çalışmaları web sitesi teknik kalitesi, elektronik tatmin ve web hizmeti kalitesi olmak üzere 3 alanda yoğunlaşmaktadır (Erkut Ergenç, 2021: 53).

E-hizmet kalitesini ölçmek amacıyla yapılan çalışmalar aşağıdaki gibidir (Erkut Ergenç, 2021: 53-57):

- 1. WebQual ve Webqual 2.0:** Loiacono ve arkadaşlarının (2000) geliştirdiği WebQual ölçeği, web sitelerinin hizmet kalitesi alanında yapılmış ilk çalışmalardandır. WebQual ölçeği güven duyma, anlaşılabilirlik, interaktif etkileşim, tepki zamanı, site görselliği, sezgisel operasyon, inovatiflik, greve uygun bilgilendirme, tutarlılık, duygusal görünüm, bütünlük ve alternatif üstünlük olmak üzere 12 boyuttan oluşmaktadır
- 2. E-SQ, Aladwani ve McKinney'in Çalışmaları:** Aladwani ve Palvia (2002) web sitesinin kalitesi ile ilgili yapılan bu çalışmada, içerik kalitesi, içerik özellikleri, tasarım ve teknik kalite boyutları birleştirilmiştir. McKinney vd. (2002), aynı yıl sistem kalitesi ve sitenin bilgi kalitesini ayrı ayrı ölçmüşlerdir. Sistem kalitesini ölçmek için kullanılabilirlik, erişim, etkileşim, navigasyon, eğlence ve bağlantı boyutları incelerken, bilgi kalitesini ölçmek için anlaşılabilirlik, yeterlilik, ilişkiler, yeterlilik ve fayda boyutları incelenmiştir.
- 3. PirQual, Franchis ve White ve McKnight'in Çalışmaları:** Franchis ve White (2002) E-hizmet kalitesini ölçerken hizmet kalitesini 6 boyutta ele almışlardır. Ürün açıklamaları, işlevsellik, teslim edilen ürünler, mülkiyet şartları, güvenlik ve müşteri hizmetleri hizmetinden oluşan bu 6 boyutlu hizmete PirQual adını vermişlerdir. McKnight vd. (2002) aynı yıl benzer çalışmalar yapmışlardır. Yapılan çalışmalarda web sitesine olan güven ile hizmet kalitesi arasındaki ilişki incelenmiş ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

4. **ES-QUAL, Everard:** ES-QUAL modelinde E-hizmeti değerlendirmek için 4 boyut bulunmaktadır. Web sitesinin kullanım kolaylığı ve hızını ifade eden “etkinlik”, çevrimiçi satın alınan ürünün teslimat güvenilirliği ve vaade dilen ürünün depolarda bulunmasını ifade eden “işlem gerçekleştirme”, web sitesindeki tüm bağlantı ve fonksiyonların cevap verebilmesini ifade eden “sistem uygunluğu” ve müşteri bilgilerinin mahremliği ile güvenliğini ifade eden “gizlilik”tir.
5. **E-SelfQual:** E-ticarette müşterilere sunulan self servis hizmetleri ile ilgili kaliteyi ölçmek amacıyla Ding vd. (2011) tarafından yapılan çalışmalar sonucu oluşturulan ölçektir. E-Selfqual hizmetin uygunluğu, hizmetin yerine getirilmesi, müşteri hizmetleri ve algılanan kontrol olmak üzere 4 boyuttan oluşmaktadır.

2.4. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri

Müşterinin beklentileri ve değişen müşteri bilinci nedeniyle kalite kavramı değişmiştir. Hizmet sağlayıcıların kalite seviyesini müşteri gereksinimleri ve memnuniyet karşılaştırması bakış açısından değerlendirmesi gerekmektedir. Hizmet sağlayıcıların müşteri memnuniyetini değerlendirebilmeleri için birçok ölçüm modeli geliştirilmiştir. Hizmet kalitesi ölçüm modellerinden en sık kullanılan ve genel kabul görmüş olanları; Grönross’un Algılanmış Hizmet Modeli, Servperf Ölçeği, Boşluk Modeli, Kano Modeli, Kritik Olaylar Tekniği, SERVQUAL Modelidir.

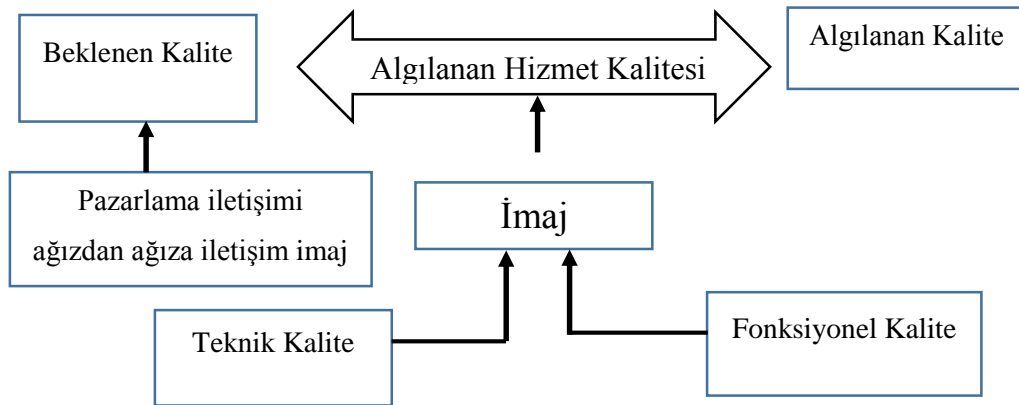
2.4.1. Grönross’un Algılanmış Hizmet Modeli

Grönroos hizmet kalitesi alanındaki ilk hizmet kalitesi ölçüm modelini oluşturan kişidir. Grönroos hizmet kalitesinin teknik, fonksiyonel ve imaj olarak üç boyuttan oluştuğunu belirtmiştir. Teknik kalite, hizmeti alan kişinin hizmetten sağladığı fayda ile ilgilidir. Fonksiyonel kalite, hizmeti alan kişinin teknik kaliteyi algılamasının sonucudur. İşletme imajı, ideoloji, gelenek, halkla ilişkiler ve iletişim gibi faktörlerden etkilenen teknik ve fonksiyonel kalitenin çıktısıdır (Akoğlan Kozak ve Aydın, 2018: 177).

Teknik kalite hizmet sunum sürecinde işletme ile müşteri arasındaki etkileşim sonucu müşterinin ne aldığı ile ilgilidir. Ancak hizmeti alan müşteri sadece işletmeden ne aldığı ile ilgilenmemektedir. Aynı zamanda hizmet süreci de müşterinin hizmetle ilgili algılarını etkilemektedir. Bir hizmetin izlenimsel

performansına benzeyen fonksiyonel kalite, müşterinin aldığı hizmeti değerlendirmesinde oldukça etkilidir. Müşteri ne aldı? Sorusunun cevabı teknik kalite, Müşteri hizmeti nasıl aldı? Sorusunun cevabı ise fonksiyonel kalitedir. Ancak teknik kalite objektif değerlendirilebilirken fonksiyonel kalite daha subjektif değerlendirmelere maruz kalmaktadır (Grönroos, 1984:37).

Grönroos, hizmet organizasyonları üzerine çok sayıda araştırmayı kullanarak, hizmet kalitesinde imajın en önemli belirleyicisi olduğunu bulmuştur. Bir müşterinin ürün ve hizmetlerle ilgili deneyimi, imaj açısından zihnini etkileyen en önemli faktör olarak kabul etmiştir. Ayrıca önerilen bu fikre benzer şekilde, hizmet kalitesi deneyiminde kurumsal imajın önemini de vurgulamıştır. Müşteriler genellikle aynı hizmet firmasıyla sürekli temas halinde olduklarından, her karşılaşmaya daha önceki deneyimlerini ve bir hizmet firmasına ilişkin genel algılarını beraber getirirler. İmaj, algılanan hizmet kalitesi modelinde bir diğer önemli bileşendir. Olumlu ve iyi bilinen bir imaj, herhangi bir firma için bir varlıktır çünkü imajın, firmanın iletişim ve operasyonlarına ilişkin müşteri algıları üzerinde birçok açıdan etkisi vardır. Bir hizmet sağlayıcısı, müşterilerin zihninde olumlu bir imaja sahipse, küçük hatalar affedilecektir. Dolayısıyla sık sık hatalar meydana gelirse, imaj zarar görür. Bir hizmet sağlayıcının imajı olumsuz ise, herhangi bir hatanın etkisi genellikle tüketicinin zihninde büyüyecektir. Kısacası imaj, tüketicinin kalite algısı açısından bir filtre olarak görülebilir (Zelevke, 2012: 41-42). Grönroosun algılanmış hizmet kalitesi modeli aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



Kaynak: Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept—a mistake? *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 150-152.

Şekil 2.4. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli

Hizmet pazarlamasında yönetilmesi gereken fiziksel ürünler yoktur, yalnızca müşteriler için sonuç üreten kaynaklar ve sistemler vardır (Grönroos, 2001: 151). Özetlemek gerekirse Grönroos hizmet kalitesinin teknik fonksiyonel ve imaj boyutu olduğunu belirtmektedir. Teknik ve fonksiyonel kalite imajı oluşturmakta ve imaj da işletmenin algılanan hizmet kalitesini belirlemede büyük rol oynamaktadır.

2.4.2. Servperf Ölçeği

Hizmet kalitesi ölçümünde SERVQUAL yaygın olarak kullanılmaya başladıktan sonra, farklı kesimlerden ve farklı açılardan eleştiriler almaya başlamıştır. Eleştirileri inceleyen Cronin ve Taylor (1992) ölçeği kavramsal olarak ele almışlardır. İncelemeleri sonucu SERVQUAL ölçeğinin hizmet memnuniyeti ile karıştığını belirlemişlerdir. Hizmet memnuniyeti ile karıştırılan sorular çıkarılarak oluşturulan ölçek SERVQUAL ölçeğini %50 azaltmıştır. Daha sonra yapılan ampirik çalışmalar neticesinde performansı ölçeğinin açıklanan varyansının servqualden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Jaina ve Gupta, 2004: 28).

SERVPERF ölçeği beklenti/algılama sorunlarını ortadan kaldırmaya çalışarak SERVQUAL ölçeğinden farklı bir yaklaşım getirmiştir. Performansı ölçen yaklaşım müşterinin satın alma davranışının hizmet kalitesi değil müşteri memnuniyetinden kaynaklandığını savunmaktadır. SERVPERF ölçeğinde basit bir formül (hizmet kalitesi=performans) kullanılmaktadır. Formülde sorular yine müşterilere yöneltilerek işletme performansı ile ilgili basit sorular sorulmaktadır (Baggs ve Kleiner, 1996: 38).

SERVPERF modelinin uygulayıcıları, genellikle müşterilerden şirketin iş sürecinin performansını değerlendirmelerini isteyerek performansla ilgili verileri doğrudan toplamaktadır. Alternatif olarak, bir grup müşteriden performans girdisi toplamak için odak grup oturumları düzenlenir. Doğrudan veri toplama, şirketin neden sorun yaşayabileceği konusunda büyük bir fikir verir ve yöneticilere performansı artırmak için değerli bilgiler sağlar (Baggs ve Kleiner, 1996: 38).

Cronin ve Taylor (1992) SERVPERF modelinin SERVQUAL modeline göre daha etkili olduğunu, modelin güvenilirlik, boyutsallık ve geçerlilik olarak SERVQUAL'den daha başarılı olduğunu savunmuşlardır. Ölçekte bulunan soru sayısının SERVQUAL'e göre daha az olmasına karşın, SERVPERF ölçeğinde hizmet kalitesi çeşitliliğinin daha fazla olduğunu ileri sürmüşlerdir. SERVQUAL modelinde

beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki farka dayalı bir sistem mevcutken, SERVPERF modelinde sadece hizmet performansına bağlı olarak hizmet kalitesi belirlenmektedir. Kısacası SERVQUAL modelinde müşteri beklentileri dikkate alınırken SERVPERF modelinde müşterinin beklentileri hizmet kalitesi ölçümünde devre dışı bırakılmıştır (Sezer, Durmuş ve Beşik, 2020: 94).

2.4.3. Boşluk Modeli

Boşluklar Modeli, Parasuraman vd. (1985) tarafından ampirik araştırmalardan elde edilen sonuçlara dayalı olarak geliştirilmiştir. Hizmet işletmelerinin derinlemesine incelenmesi, odak müşteri guruplarının beklenen hizmet algıları, işletmenin çeşitli alanlarından yöneticileriyle yapılan kişisel görüşmelerden elde edilmektedir. Boşluk Modeli, hizmet tasarımı ve sunumu sürecinde, kalite açıklarına neden olan ve memnuniyetsiz müşterilere yol açan beş kurumsal boşluğu tanımlar (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 43). Boşluk modeli 5 boşluktan oluşmaktadır.

Boşluk 1: Müşterinin gerçek beklentileri ile yönetimin müşteri beklentilerine ilişkin algıları arasındaki farktır. Yönetici ve müşteri hizmet kalitesi algıları arasında bir dereceye kadar korelasyon vardır. Ancak gizlilik, güvenlik ve kaliteli hizmet seviyeleri sunma kabiliyetini belirleyen, hizmet firmalarının büyüklüğü açısından yönetici ve müşteri algıları arasında bazı farklılıklar vardır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 44).

Boşluk 2: Müşteri beklentilerine ilişkin yönetimin algıları ile işletmenin belirtilen hizmet standardı arasındaki farktır. Boşluk, hizmet işletmesinin anlayış eksikliği nedeniyle beklenen müşteri hizmet standartlarını belirleyemediği durumlarda ortaya çıkar (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 45).

Boşluk 3: Verilen hizmet ile işletmenin hizmet standartlarında belirtilen gereksinimler arasındaki farktır. Boşluk 3, işletmenin belirlediği standartlarda hizmet kalitesini karşılayamadığında ortaya çıkar (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 46).

Boşluk 4: İşletmenin belirttiği hizmet standardı ile reklamını yaptığı hizmet standardı arasındaki farktır. Boşluk 4 müşteriye şişirilmiş hizmet standartlarının

iletilmesinin bir sonucudur ve işletmenin bu standartları karşılayamamasıdır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 46).

Boşluk 5: Müşterinin sunulan hizmete ilişkin beklentileri ile gerçek hizmet deneyimi arasındaki farktır. İyi müşteri hizmeti sağlamanın anahtarı, müşterinin beklentilerini karşılayabilmek veya aşabilmektir. Hizmet kalitesine ulaşılmıyorsa sonuç boşluk 5'tir. Müşteri tarafından algılanan hizmet kalitesi, boşluk 5'in boyutuna bağlıdır. Gözden geçirildiği şekliyle tasarım, pazarlama ve hizmet sunumuyla ilgili boşluklar, boşluk 5'in kapsamını etkiler ve böylece aşağıdaki denklemle sonuçlanır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 46).

Boşluk 5 – f(Boşluk 1, Boşluk 2, Boşluk 3, Boşluk 4)

2.4.4. Kano Modeli

Kano (1984), müşteri memnuniyetini etkileyen üç temel faktörü göz önünde bulundurarak memnuniyet modelini vermiştir. Kano modeli, müşteri gereksinimlerini üç geniş kategoriye ayırır: hizmet sağlayıcılar tarafından yerine getirilmesi gereken temel gereksinimler, hizmet değerini artırmaya yardımcı olan heyecan verici gereksinimler ve hizmet sağlayıcı tarafından sağlanırsa müşteriyi mutlu edecek beklenen ihtiyaçlardır (Aktaran Zeleke, 2012: 55).

Temel Faktörler; (Normal İhtiyaçlar Memnuniyetsizlikler gibidir) – Yerine getirilmediği takdirde memnuniyetsizlik oluşturacak, yerine getirildiğinde veya aşıldığında ise müşteri memnuniyetini sağlayan asgari şartlardır.

Heyecan Faktörleri; (Heyecan Verici İhtiyaçlar, Tatmin Edici Çekici) – Heyecan faktörü, teslim edildiğinde müşteri memnuniyetini artırır, teslim edilmediğinde ise memnuniyetsizliğe neden olmaz. Müşteriyi şaşırtmakta ve 'zevk' oluşturmaktadır. Heyecan faktörleri kullanarak, bir şirket kendisini rakiplerinden gerçekten olumlu bir şekilde ayırabilir. Ancak ek şemalar mevcut değilse, müşteri memnuniyetsizliği seviyesini artırmaz.

Performans Faktörleri; (Beklenen İhtiyaçlar) - Bu faktörlerin performansı yüksekse memnuniyet, düşük ise memnuniyetsizliğe neden olan müşterinin beklediği faktörlerdir. Müşteri hizmetleri, faturaların işlenmesi veya hizmet sağlayıcılardan alınan bilgiler performans faktörleri olarak değerlendirilmektedir. Müşterilerin

zaman zaman güncel bilgileri alması, performansı ve dolayısıyla memnuniyet seviyesini artırır.

Nortaki Kano müşteri ihtiyaçlarını sınıflandırarak hangisinin temel, doğrusal ve heyecan verici olduğunu belirleyebilmek amacıyla bir metodoloji geliştirmiştir. Kano anketi ihtiyaçları bir negatif ve bir pozitif soru çiftinden oluşan veriler olarak sınıflandırır (Soyfaloğlu ve Tunali, 2012: 129).

2.4.5. Kritik Olaylar Tekniği

Kritik olaylar tekniğine dayalı araştırmalara son dönemlerde literatürde oldukça fazla rastlanmaktadır. 1954 yılında Flagan'ın iş performansı ile ilgili önemli gereksinimleri belirlemek amacıyla yaptığı çalışmalar sonucu ortaya çıkan kritik olaylar tekniği, Psychological Bulterin dergisinde ilk olarak metodolojinin gelişmesi ve temel ilkelere değinmektedir. KOT insan davranışlarını gözlemleyip veriler toplamaktadır. Daha sonra bu veriler ile uygulamadaki problemlere çözüm olabilecek prosedürler dizisini sınıflandırır (Bitner, Booms ve Tetreault, 1990: 73). KOT araştırmalarına örnek vermek gerekirse, “stajyer pilotların uçmayı öğrenememe nedenleri, bombalama görevinde meydana gelen başarısızlıklar ve liderlerin etkin olmayan davranışları” araştırılmıştır (Yılmaz, 2003: 58).

Hem kamu hem de özel teşebbüs için belki de en büyük ilgi, Kritik Olaylar Tekniği (KOT) nin kendisini müşteri merkezli sorunları belirleme ve çözme konusunda özellikle iyi kullanmasıdır. Kritik olayların çeşitli tanımlarını özetlemek gerekirse, kendi içinde çıkarımların yapılmasına izin verecek kadar eksiksiz olan gözlemlenebilir bir eylem veya ifade biçimidir denilebilir. Olumlu olaylar, bir KOT süreci kullanılarak incelenebilir ve bir soruşturmanın bulgularının, kuruluşun yararlanabileceği dersler sağlaması muhtemeldir. Ancak, büyük başarıları teknik anlamda analiz etme eğilimiyle KOT işletmelerin sorunları çözmesine ve başarısızlık nedenlerini ortadan kaldırmasına yardımcı olma konusunda en büyük değere sahiptir (Davis, 2006: 13).

Algılanan hizmet kalitesini ölçme çalışmalarında kullanılan kritik olaylar tekniği Bitner, Booms ve Tetrault'un yaptığı çalışmalarla ortaya çıkmıştır. 1990 yılında yaptıkları çalışmada, hizmet sektörü olan havayolu şirketi, restoran ve otel işletmeleri kullanılmıştır. Çalışmada bu sektörlerdeki çalışanların müşterilere karşı tutum ve davranışları incelenmiştir. 1994 yılında ise aynı ekip farklı bir çalışma

yaparak çalışanların işletme içindeki kritik olayları değerlendirmesi istenmiş ve kritik olaylar tekniğinin kullanım alanı genişlemiştir. Kritik olaylar tekniğinin temelinde müşteriler ya da çalışanların daha önceki deneyimleri incelenmesi sonucu ortaya çıkan benzer sorunlar ele alınarak sınıflandırılır. Daha sonra sınıflandırılan bu konular önem sırasına göre sıralanır ve kalitenin iyileştirilmesi amacıyla konular ele alınırlar (Yılmaz, 2003: 59). Kritik olaylar tekniğine başlarken çözüm bulunacak sorunlar belirlenmelidir. Soruların neler olduğuyla ilgili üç temel vurgu yapılmıştır (Davis, 2006: 13);

- Kritik olaya hangi olaylar yol açtı?
- Odak kişinin / insanların onu kritik bir olay haline getirme eylemleri nelerdi?
- Kritik olayın sonuçları nelerdi?

Benzer şekilde, Edvardsson ve Roos (2001), “neden, yol ve sonuç” tan bahseder. Anlık sonuçlar bilindikten sonra sorulması gereken dördüncü bir soru vardır ve soru şudur: gelecekteki olası sonuçlar nelerdir? Sorunun yanıtı, işletmenin kritik olayın işletmeleri/müşterileri üzerindeki etkisini ve bunların neden olabileceği ek sorunları anlamasına yardımcı olacak veriler sağlar. Aynı zamanda bir organizasyonun diğer organizasyonel önceliklere kıyasla kritik olayı çözmenin önemine öncelik vermesine yardımcı olur (Davis, 2006: 13-14).

2.4.6. SERVQUAL Modeli

SERVQUAL, hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen ilk yöntemlerden biridir. Parasuraman vd. (1988) hizmet kalitesinin ölçülebilir olduğu inancına odaklanmıştır. Müşterinin önemli olarak algıladığı belirli faktörleri inceleyerek, hizmet kalitesini oluşturan boyutları belirlemiş ve kaliteyi yalnızca müşterilerin yargılayabileceğini, diğer tüm yargıların esasen alakasız olduğunu kabul etmişlerdir. Müşterilerin hizmetlerden beklentilerinin ve hizmetleri tanımlayan özellikleri belirlemek amacıyla çalışmalara başlamışlardır. Örneğin müşterinin zihnindeki hizmet düzeyi nedir sorusunu sormuşlardır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988: 13).

Parasuraman vd. (1985) önce kavramsal bir hizmet kalitesi modeli geliştirmiş ve daha sonra müşterilerin hizmet kalitesi algılarını beklentileriyle karşılaştırmalı olarak ölçmek için bir araç geliştirmişlerdir. Bulguları, SERVQUAL modeli olarak adlandırılan, hizmet kalitesini ölçmek için nicel bir teknikle sonuçlanan bir dizi nitel

pazarlama araştırması prosedüründen geliştirmişlerdir. Yapılan çalışmalarda tüketicilerin hizmet kalitesini değerlendirmek için hangi kriterleri kullandığını belirlemek için odak grupları kullanılmıştır. Bu keşfedici çalışmada 10 anahtar kategori belirlemişlerdir. Belirlenen kategoriler (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 46);

- Erişim
- İletişim
- Yeterlilik
- Nezaket
- İnanırcılık
- Güvenilirlik
- Cevaplanabilirlik
- Güvence
- Fiziki Görünüm
- Duyarlılık

Daha sonra yapılan çalışmalarda 97 maddeden oluşan ölçeğin madde sayısını 97'den 22'ye indirildi. Bunu başarmak için kullanılan teknikler, ölçek maddelerinin güvenilirliğinin bir ölçüsü olarak Cronbach Alfa katsayısından, ölçeğin boyutsallığını ölçmek için Faktör Analizine (eğik döndürmelerle) kadar uzanıyordu. Yukarıdaki süreç boyunca 97 maddelik orijinal ölçek 22 maddelik SERVQUAL ölçeğine indirgenerek on boyutu beşe indirmiştir: 5 boyut ise şunlardır (Zeithaml, Bitner ve Gremler, 2006);

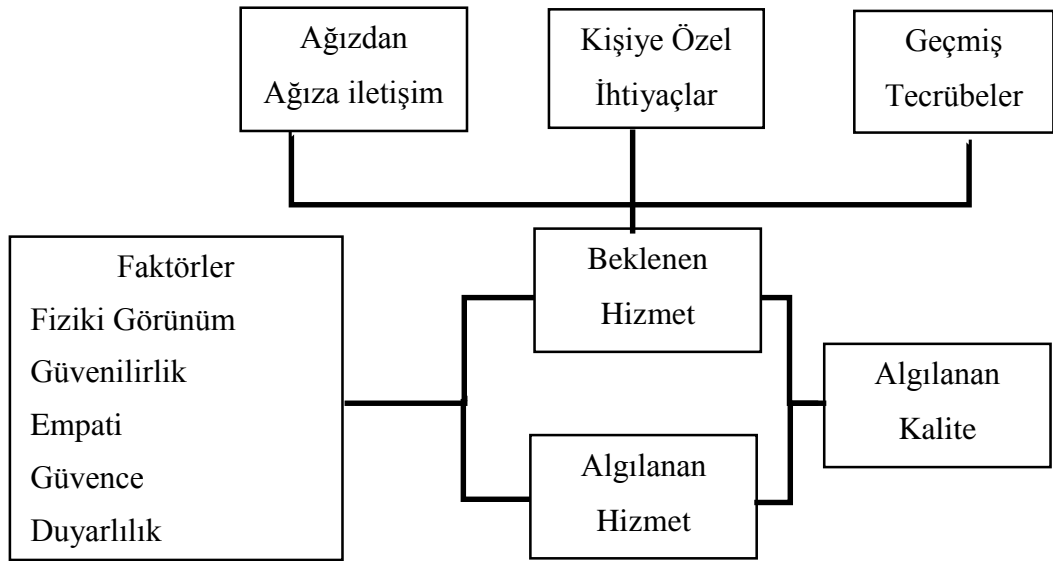
- **Fiziki Görünüm:** Hizmetin fiziki özelliğini temsil etmektedir. Maddi varlıklar, fiziksel tesislerin, ekipmanların, personelin ve iletişim malzemelerinin görünümüdür. Fiziki görünüm, özellikle yeni müşterilerin kaliteyi değerlendirmek için kullanacakları hizmetin fiziksel özelliklerini veya imajını sağlamaktadır. Fiziki görünüm sadece hizmetin verildiği mekânı değil hizmet sunan personelin görünümünü de kapsamaktadır.
- **Güvenilirlik:** İşletmenin verdiği sözleri yerine getirebilmesiyle ilişkilidir. Güvenilirlik, taahhüt edilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. En geniş anlamıyla güvenilirlik, şirketin teslimat, hizmet sunumu, sorun çözme ve fiyatlandırma ile ilgili vaatlerini yerine getirmesi anlamına gelmektedir. Beş boyut içinde güvenilirlik, hizmet kalitesi boşluğu algısının en önemli belirleyicisi olduğu görülebilmektedir.

- **Empati:** Müşteriyi birey olarak görmeyi gerektirmektedir. İşletmenin müşterilerine sunduğu kişiye özel ilgi, empatinin özü, kişiselleştirilmiş veya özelleştirilmiş hizmet yoluyla, müşterilerin benzersiz ve özel olduğunu, ihtiyaçlarının anlaşıldığını ifade etmektedir. Müşteriler, kendilerine hizmet veren firmalar tarafından anlaşıldıklarını ve önemli olduklarını hissetmek istediklerinden empati boyutu Servqual ölçeği için önemli bir boyuttur.
- **Güvence:** Güvence, çalışanların bilgisi, nezaketi, firmanın ve çalışanlarının güven ve itimat telkin etme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Güvence Müşterilerin yüksek riskli olarak algıladıkları veya sonuçları değerlendirme yetenekleri konusunda emin olmadıkları hizmetler için önem arz etmektedir. Örneğin, bankacılık, sigorta, aracılık, medikal vb. hizmet alanlarında, firma temsilcileri müşterilerin vakıf olmadıkları konularda hizmet sunduklarından, müşteriye alacağı hizmetin kalitesi ve çeşidi ile ilgili güven vermek durumundadırlar.
- **Duyarlılık:** Hizmet sunum aşamasında ve öncesinde işletmenin müşteriye yardımcı olmaya istekli olmasıdır. Duyarlılık, müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma istekliliğidir. Müşterilerin istekleri, soruları, şikâyetleri ve sorunları ile ilgilenirken dikkat ve çabukluğu vurgulamaktadır. Duyarlılık, müşterilerin hizmet alırken bekleme süreleri ve süre sonunda aldıkları cevapların niteliği ile ilgilidir.

SERVQUAL modeli, beklenen ve algılanan hizmetler arasındaki boşluğu ölçmek için kullanılmaktadır. Model bileşeninin ilk kısmı, müşteri tarafından verilen hizmetin özetini göstermeye çalışırken, modelin ikinci bileşeni belirli bir şirket tarafından sağlanan hizmeti göstermek için tasarlanmıştır. Aşağıdaki şekilde, modelin arkasındaki kavramlar görsel olarak sunulmuştur.

Çoğu işletme, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini benzer iş yapıları olarak görme eğilimindedir; ikisi arasında kesin bir ilişki olsa da arada bir fark vardır. Memnuniyet, temel tutum düzeyinde hareket eden ve tüketime özgü olan bir onaylamama deneyiminin ardından verilen duygusal tepkidir. Tutum, bir ürün veya işletme için daha genel terimlerle ölçülür ve daha az durum odaklıdır (Oliver 1981: 42).

Mittal ve Kamakura'ya (2001:139) göre tutum ve memnuniyet arasındaki ayırım, hizmet kalitesi ve memnuniyet arasındaki ayırmda tekrarlanmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, hizmetin üstünlüğüne ilişkin küresel bir yargı veya tutumdur, memnuniyet ise belirli bir işlemle ilgilidir. Parasuraman vd. (1985:43), katılımcılar belirli bir hizmetten memnun oldukları ancak hizmet firmasının yüksek kalitede olduğunu düşünmedikleri birkaç durumu tanımlamışlardır. Zaman içinde memnuniyet olayları hizmet kalitesi algılarıyla sonuçlandığından, iki yapı birbiriyle ilişkilidir.



Kaynak: Parasuraman, A., Zeithaml, V., ve Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Şekil 2.5. SERVQUAL Modeli

Parasuraman vd. (1985) SERVQUAL modeli üzerinde yaptıkları çalışmalar neticesinde 22 madde ve 5 boyuttan oluşan anket geliştirmişlerdir. Deneklere yedili likert ölçeğinden oluşan sorular yöneltmişlerdir. Her soruya puan veren deneklerden elde edilen veriler aşağıdaki servqual yöntemi ile hesaplanmaktadır (Süleyman vd., 2009: 20):

$$\text{“SERVQUAL Puanı(SP) = Algı Puanı(A) – Beklenti Puanı(B)”}$$

SERVQUAL skorları kullanılarak her bir boyut için ortalama SERVQUAL skoru hesaplanmaktadır. Ortalama SERVQUAL skorları (OSS) iki aşamada elde edilmektedir.

1. Her bir müşteri için söz konusu boyuta ait ifadeler verilen SERVQUAL skorları toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür.
2. n sayıda müşteri için birinci adımda elde edilen sayılar toplanır ve örneklem hacmine bölünür: $OSS=SS/n$
3. Toplam hizmet kalitesi skorunu (THKS) elde etmek için de boyutlar için hesaplanan skorlar toplanıp boyut sayısına bölünür (Yılmaz, Çelik ve Depren, 2007: 236).

Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç durum ortaya çıkar;

1. Beklenen Kalite > Algılanan Kalite => Düşük Kalite
2. Beklenen Kalite < Algılanan Kalite => Yüksek Kalite
3. Beklenen Kalite = Algılanan Kalite => Doğru Kalite

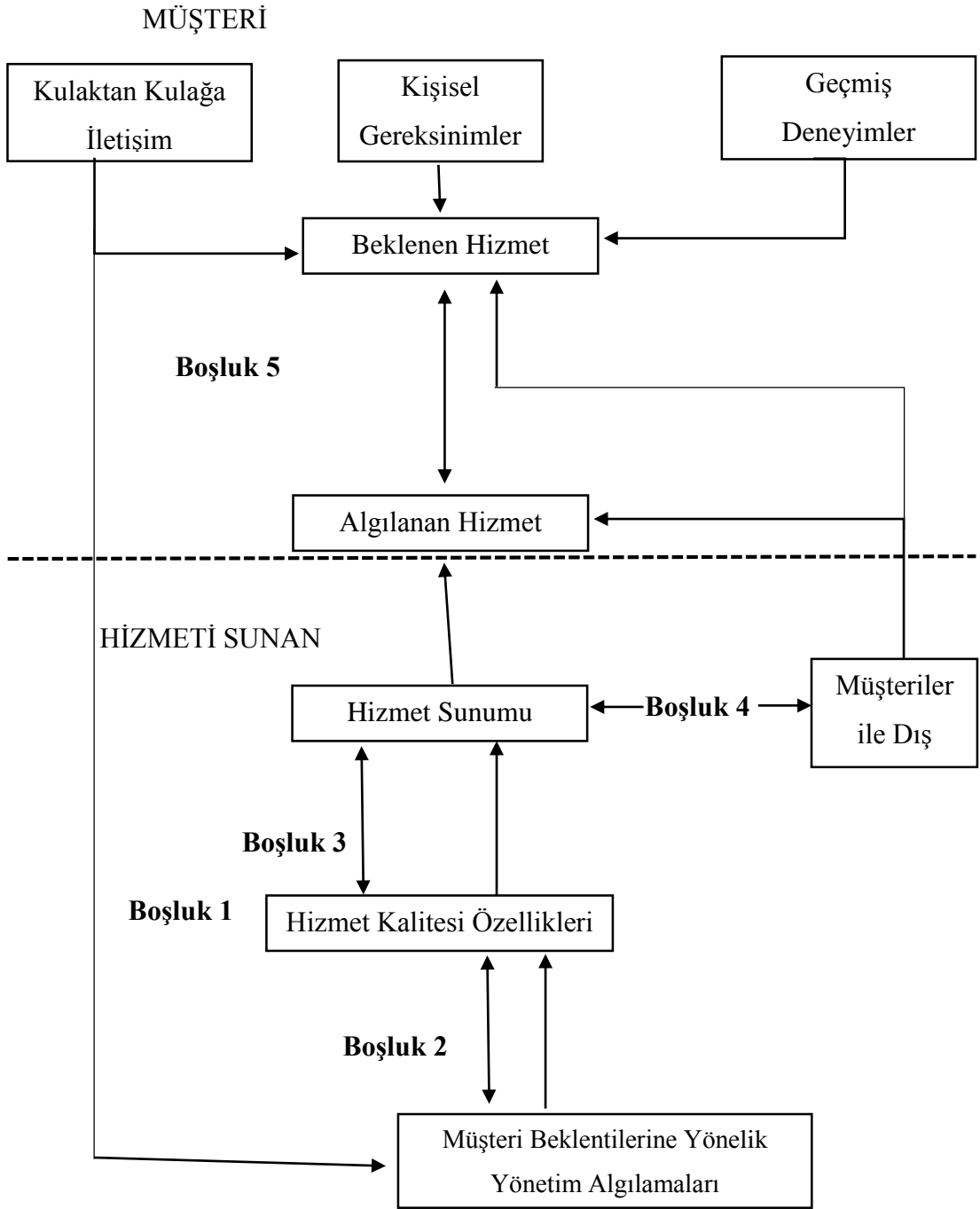
Yüksek kalite durumu: müşterinin beklentilerinin düşük, algılamasının yüksek olduğu zaman karşımıza çıkmaktadır. Yüksek kalite istenilen bir durumdur ancak müşteri bir sonraki gelişine daha yüksek bir kalite isteyecektir.

Doğru kalite durumu: müşteri beklentilerinin tam olarak karşılandığı zaman gerçekleşir. Doğru kalitede önemli olan; eşitlik söz konusu olduğu için, yüksek beklentilerden yüksek algılamaya dönüşümde sürekliliğin sağlanmasıdır. Süreklilik sağlanamazsa, düşük kalite gerçekleşecek ve müşteri memnuniyetsizliği oluşacaktır. Müşterilerin beklenti ve algılamalarının da düşük olduğu durumda söz konusu olabilir. Müşterinin hizmet beklentisi düşük olduğundan nasılsa düşük kalitede hizmet olacağı yönünde düşüncesi olduğundan algılaması da düşük olacaktır.

Düşük kalite durumu: Müşteri beklentilerinin yüksek, algılamalarının ise düşük olması durumudur. Müşteri beklentileri karşılanamamıştır. Bu durum müşteri memnuniyetsizliği oluşturur (Ekmekçioğlu, 2003).

SERVQUAL mükemmel hizmet kalitesini sağlamanın anahtarının, müşterilerin beklentilerini tam olarak karşılamak veya beklentilerinin üstüne çıkmak olduğunu savunan bir görüşür. Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1983-1990 yılları arasında yaptıkları araştırmaların sonucuna dayanarak, hizmet kalitesini müşterilerin beklentileri veya istekleri ile işletmenin sunduğu hizmetleri algılamaları (veya tecrübeleri) arasındaki farkın büyüklüğü olarak tanımlamışlardır. Yani, algılanan hizmetin kalitesine, müşterilerin beklentileri ile algıları arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak bakılmaktadır. SERVQUAL, hizmet kalitesini iyi kavramış bir

kavramsal modelden geliştirilmiştir. Kolay uygulanabilir ve kapsamlıdır. Bunun yanında güvenilir bir enstrüman olmayı vaat etmektedir.



Kaynak: Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Şekil 2.6. SERVQUAL Modeli Boşlukları

Parasuraman vd. (1988), kalite problemlerine sebep olan dört tane boşluk (GAP) tanımlayarak hizmet kalitesi yapısını etkileyen faktörlerin daha kolay anlaşılmasını sağlamışlardır. Kalite problemlerinin sebep olduğu beşinci boşluğu ise

“müştürinin hizmet beklentisiyle algılaması arasındaki fark” olarak adlandırmışlardır. İlgili boşluk da “hizmet kalitesi” olarak tanımlanmıştır (Carman, 1990). Tanımlamış oldukları bu hizmet kalitesini, hizmeti veren ve hizmetten faydalanan kişileri dikkate alarak, hem hizmet veren işletmelerin kalite anlayışları ile uygulamaları arasında, hem de kişilerin yani müşterilerin hizmetten beledikleri ile yararlandıkları gerçek hizmet arasındaki boşlukları ve bu boşlukların algılanan hizmet kalitesini nasıl etkilediğini aşağıdaki şekilde belirtilen “Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli” ile göstermişlerdir.

2.5. Belediye Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti

Dünya genelini etkileyen bazı dönemlerde ekonomik krizler ortaya çıkmaktadır. Krizlerden biri de 1970 petrol krizidir. Petrol krizi ile birlikte kamu hizmetlerinin finanse edilmesi devletleri zor duruma sokmuştur. Daha sonra sosyalist akım özellikle Sovyetlerde güçlenmiş ve ülkemize kadar yayılma göstermiştir. 20. Yüzyıl başlarında da devletlerin şeffaf olması için bir takım girişimler başlamış ve yeni liberal ve demokrat yönetimler oluşmaya başlamıştır. Demokratik yönetimlerde vatandaş memnuniyeti üst düzeyde tutulmuş, vatandaşa müşteri odaklı bir yaklaşım ile yaklaşılmıştır (Eryılmaz, 2011: 38-39).

Devletin varlık nedeninin temelinde kamu hizmeti vardır. Kamu hizmeti; hizmetin içeriği, zamanı ve sunulduğu yere göre değişkenlik arz etmektedir. Merkezi yönetimin baskın olduğu ülkelerde kamu hizmeti kavramı vatandaş açısından tam anlaşılammaktadır. Yerel kamu hizmetlerinin ya da hangi hizmetin kamu hizmeti olup olmadığı ile ilgili konularda vatandaşın aklı bulanık olabilmektedir (Sezer, 2008: 149). Tarih boyunca devletlerin yapısı ve yönetim biçimlerinden kaynaklı olarak kamu hizmetinin içeriği değişkenlik göstermiştir. Aynı zamanda kamu hizmeti ekonomik ve sosyal ilişkilere, siyasal yapıya da etki ettiğinden tarihin akışına da etki etmektedir.

Toplumı kapsayacak şekilde, sürekliliği olan, eşitlik ilkesini benimseyen, kamunun direk kendisinin ya da ruhsat vererek başkasına yaptırdığı, ticari kaygı gütmeyeği hizmetlere kamu hizmeti denir (Gözübüyük, 2004: 281). Günümüzdeki şehir hastaneleri devlet ve özel sektör ortaklı yapılan kamu hizmetinin bir örneği olarak gösterilebilir.

Akkoyunlu (2001: 4-5) ve Atmaca (2013: 80-81) kamu hizmetinin bazı özelliklerini saymışlardır:

- Kamu hizmetlerinin faydası bölünemez,
- Kamu hizmetlerini almada vatandaşlar rekabet etmezler, hiç kimse kamu hizmetinden dışlanamaz,
- Kamu hizmetinden faydalanmak için ilave ücret ödenmez,
- Kamu hizmetini bir vatandaş tükettince diğer vatandaşın tüketimini etkilemez,
- Kamu hizmeti başkaları için üretim sürecinin girdisi olmaz,
- Kamu hizmetlerinin finansmanı devlettir,
- Kamu hizmetinin asıl hedefi kamudur, bireylerin tüketimi için sunulmaktadır,
- Herhangi bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için sadece kamu yararı olup olmadığına bakılmaz, ya devlet tarafından yapılmalı ya da devlet gözetiminde yapılmalıdır,
- Kamu ilkesi eşitlik ilkesine göre sunulur,
- Yapısı itibari ile sürekli olmasına karşın, kamu hizmetleri bazen geçici de olabilmektedir,
- Kamu hizmetinden yararlanmak isteyenlerin hak ve özgürlükleri sınırlandırılabilir,
- Topluma dolaylı yoldan fayda sağlayan hizmetler kamu hizmeti sayılmazlar,
- Kamu hizmetleri yerel ve ulusal düzeyde olabilir veya yapısı itibariyle toplumun bir kesimine yönelik de olabilir, örneğin engellilere yönelik,
- Kamu hizmetlerinin büyük kısmı (kolluk kuvvetleri, güvenlik hizmetleri gibi) ücretsizdir,
- Kamu hizmeti toplumun dönemsel ihtiyaçları ile doğrudan ilgili olup siyasal kararlar alınarak uygulanır,
- Kamu hizmeti yasama organının izni ve denetimine bağlıdır,
- Kamu hizmeti sadece kamu hukuku kurallarına bağlı değildir, aynı zamanda özel hukuk kurallarına da tabidir.

Dünyada ve Türkiye’de şehirleşme hızı, kitle iletişim araçları ile yapılan reklamlar, gün geçtikçe insan ihtiyaçlarını arttırmakta ve çeşitlendirmektedir (Koç, 2011: 1). Artan insan ihtiyaçlarını sadece merkezi yönetimlerle gidermekte güçlük çeken devletler, ilgili hizmetlerin yerine getirilmesi için yerel yönetimlere ihtiyaç

duymaktadır (Torlak, 1999: 9). Yerel yönetim kuruluşları arasında vatandaş memnuniyetine yönelik bir rekabet olmamasına karşın, seçimle göreve geldikleri için yerel yönetimler vatandaş memnuniyetini göz ardı edemezler. Belediye yönetimleri, vatandaşların aldıkları hizmetlerin kalite algısını üst düzeyde tutabilmek ve vatandaş memnuniyetini sağlayabilmek için, sunduğu hizmetlerin vatandaş nezdinde ne düzeyde olduğunu ölçerek hizmetlerin boyutu ve yönünde önemli bilgilere sahip olabilmektedir (Cankuş, 2008: 7).

Vatandaşın kamu hizmetinden sağladığı doyum düzeyi arttıkça, hizmeti sunan kamuya olan güveni, memnuniyeti ve bağı artmaktadır. Kamu yönetiminde kayırmacılık ve patronaj; yönetici ya da çalışanların kara alma ve uygulama aşamasında yetkilerini kötüye kullanması, kişi ya da kurumlara ekonomik ve politik fayda sağlayacak şekilde ayrımcılık yapması, görevlerinin gereği olan yapmakla yükümlü oldukları işleri yaparken rüşvet almaları olarak tanımlanmaktadır. Patronaj ilişkileri neticesinde kaynakların etkin kullanılması önünde engel oluşmakta, vatandaşın hizmetlerden yararlanmasında eşitsizlik ortaya çıkmakta, kamu yatırımlarındaki kalite düşmektedir. Sonuç olarak vatandaşların kamu yönetiminden aldıkları hizmetle ilgili memnuniyetsizlikleri artmaktadır. Aynı zamanda vatandaşların aldıkları hizmeti değerlendirirken yeterince objektif olmadıkları gözlenmektedir. Bazı vatandaşlar deneyim ve algılarına göre hareket ederken bazıları da hizmetin sunum şeklini esas almaktadır. Nitekim hizmet kalitesi kişiden kişiye değişiklik gösterebilmektedir. Yapılan çalışmalarda belediye hizmetlerinin memnuniyet ölçüsü, vatandaşın yaşı, cinsiyeti ve eğitim durumu gibi demografik özellikler etrafında değişkenlik gösterebilmektedir (Gürel ve Özel, 2013: 68).

Vatandaş memnuniyeti ile hizmet kalitesi arasında doğrusal bir ilişki mevcuttur. Ölçülmeyen bir hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine olan etkisini ölçmek imkânsız olduğundan hizmet kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar vatandaş memnuniyetine olumlu etki yapacaktır (Baydaş ve Uslu, 2018: 3). Sunulan hizmetin kalitesi vatandaş memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir. Belediyelerin başarısı vatandaş istek ve taleplerinin yerine getirmesiyle doğru orantılıdır (Torlak, 1999: 11). Belediyelerin kuruluş amaçları da aynı şekilde vatandaşların istek ve taleplerini yerine getirmesiyle ilişkili olup, belediyelerin temel fonksiyonu olarak görülmektedir (Duman ve Yüksel, 2008: 43).

Halkın belediye hizmetlerinden memnun olma düzeylerini etkileyen başlıca üç unsur bulunmaktadır (Adaman ve Çarkoğlu, 2000: 20-21):

1. Taleplerin belediye politikalarına yansıtılmaması; belediyeler halkın istek ve taleplerini istenen şekilde yansıtmayabilir.
2. Kamu kaynaklarının verimsiz kullanılması; belediyeler hizmetlerin sunumunda verimlilik ilkesine uymak durumundadırlar. Aksi takdirde belediyeler daha çok kaynakla daha az hizmet sunabilmekte ve vatandaşın memnuniyet düzeyini olumsuz etkileyebilmektedir.
3. Belediyelerin üçüncü özel ya da tüzel kişilerle çıkar ilişkisine girmesi; belediyeler kendilerine ayrılan bütçeyle hizmet sunarken başka kişilerle menfaat ilişkisi içine girebilir. Bu durumda hem eşitlik ilkesine aykırı hareket edilmiş olacak hem de belediye kaynakları etkin kullanılmamış olacaktır. Böyle bir durum hizmetlerin kalitesinden bağımsız olarak vatandaş nezdinde memnuniyetsizliğe sebebiyet verecektir.

Vatandaş memnuniyeti ile ilgili yapılan araştırmalar kamu yönetimi ile vatandaş ilişkisindeki paradigma değişimini yansıtması bakımından önem arz etmektedir. Kamu yönetiminin vatandaşa müşteri olarak bakması bazı çevreler tarafından eleştiri konusu olmuştur. Yapılan eleştirilerle beraber memnuniyet araştırmaları neticesinde kamu kurumlarının vatandaşın istek ve taleplerini dikkate alarak değerlendirmesi olumlu bir sonuç olarak görülmektedir. Memnuniyet araştırmaları akademik alanda ve özellikle belediyeler tarafından yapılan anket ve benzeri çalışmalar ile artış göstermiştir. Yapılan çalışmaların belediyeler tarafından dikkate alınarak, çıktılarının anlamlı veriye dönüştürülmesi ile vatandaş memnuniyeti arttırılacaktır (Akyıldız, 2012: 4417).

Tez konusundan bağımsız olmayarak hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti bazen aynı ölçek olarak değerlendirilmektedir. Literatür incelendiğinde yapılan çalışmalarda hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasındaki fark şöyle açıklanmıştır. Oliver (1981), “memnuniyetin” işleme özgü doğasını özetler ve müşterinin bir ürün, işletme veya süreç (örneğin müşteri hizmetleri) için kalıcı duygusal yönelimi olarak “tutum”dan ayırmaktadır. Memnuniyet, temel tutum düzeyinde hareket eden ve tüketime özgü olan bir onaylamama deneyiminin ardından verilen duygusal tepkidir. Bu nedenle tutum, bir ürün veya işletme için daha

genel terimlerle ölçülür ve daha az durum odaklıdır. Mittal ve Kamakura (2001) göre tutum ve memnuniyet arasındaki ayrım, hizmet kalitesi ve memnuniyet arasındaki ayrım da tekrarlanmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, hizmetin üstünlüğüne ilişkin küresel bir yargı veya tutumdur, memnuniyet ise belirli bir işlemle ilgilidir. Parasuraman vd. (1985), müşterilerin belirli bir hizmetten memnun oldukları ancak hizmet firmasının yüksek kalitede olduğunu düşünmedikleri birkaç durumu tanımlamışlardır. Zaman içinde memnuniyet olayları hizmet kalitesi algıları ile sonuçlandığından, iki yapı birbiriyle ilişkilidir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİ ALGISININ VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ-TRB-1 BÖLGESİNDE BİR UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Yerel yönetimlerin devlet-vatandaş ilişkilerindeki rolü gün geçtikçe artmaktadır. Öyle ki dünya genelinde yerel yönetimlere verilen yetkiler artmakta ve vatandaşın devletle daha kolay iletişim kurması amaçlanmaktadır. Ülkemizde de devlet-vatandaş arasındaki iletişimi güçlendirmek üzerine çalışmalar yapılmakta, özellikle Avrupa Birliği uyum sürecinde yerel yönetimlerin yetki ve sorumlulukları arttırılmaktadır.

Yapılan çalışma yerel yönetimlerin kalbi olan belediyelerin hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti performansını ölçerek; vatandaş istek ve talepleri ile merkezi idarenin belediyelere hangi alanlarda yetki devri, finansman sağlama ve denetim işlemleri uygulaması konusunda, önümüzdeki yıllarda yapılacak çalışmalara ışık tutmayı amaçlamaktadır. Aynı zamanda çalışma ile beraber mevcut belediye yönetim hizmetlerinin eksik yanlarını görebilecek ve ilgili alanlarda düzenlemelere yoğunlaşacaktır. Yapılan çalışma TRB-1 bölgesindeki belediyelere kendi performanslarını gösterebilmek, merkezi yönetime belediyelerin denetlenmesi ve yetki devri gibi alanlarda yapılacak çalışmalara veri sunma ve gelecek yıllarda yapılacak çalışmalara kaynaklık teşkil etmeyi amaçlamaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesine katkı sağlayacak alt hedefler şunlardır:
Araştırma kapsamında;

- TRB-1 bölgesindeki belediyelerin hizmet kalitesi düzeyini tespit etmek,
- TRB-1 bölgesindeki belediyelerin hizmet kalitesi düzeyini karşılaştırmak,
- TRB-1 bölgesindeki belediyelerin vatandaş memnuniyeti düzeyini tespit etmek,
- TRB-1 bölgesindeki belediyelerin vatandaş memnuniyeti düzeyini karşılaştırmaktır.

TRB-1 bölgesinde yapılan çalışma ile 4 ayrı şehrin (Malatya, Elazığ, Bingöl, Tunceli) belediyeleri, kendi aralarında kıyaslama yapabilir, komşu illerine göre zayıf ve avantajlı yönlerini keşfedebilirler.

3.2. Araştırmanın Metodolojisi ve Sınırlılıkları

Başlık altında genel olarak, örneklemin seçimi, veri toplama yöntemi, hipotezleri test etmek için yararlanılan istatistiksel yöntem ve teknikler ile veri toplama araçlarının güvenilirlik ve geçerliliklerine değinilmektedir.

Hizmetlerin doğası gereği soyut olması ve dayanıksızlığı çalışmanın uygulamasını zorlaştıran etkenlerin başında yer almaktadır. Şöyle ki anket çalışması yapılırken vatandaşın anlık psikolojisi, hizmetlerin sürekli meydana gelip tüketilmesi ve toplumsal psikolojinin etkisi çalışmayı sınırlandıran en büyük etkenlerdendir.

TRB-1 bölgesindeki illerin nüfusları TÜİK'ten (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021) alınan verilere göre incelenmiş ve örneklem sayısı illere göre tabakalı örneklem yöntemiyle belirlenmiştir. 2020 nüfus verilerine göre Malatya 806.156, Elazığ 587.960, Bingöl 281.768 ve Tunceli 83.443 olmak üzere çalışmanın anakütlesi olan TRB-1 bölgesi toplam 1.759.327 nüfusa sahiptir.

Örnekleme büyüklüğü için Cohen vd. (2002) yaptıkları hesaplama yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın anakütlesini oluşturan kişi sayısının %95 güven aralığında 100 bin ile 10 milyon arasında olduğu durumlarda örneklem büyüklüğünün 384 olması yeterli olmaktadır (Cohen, Manion ve Morrison, 2002: 95-96). Örneklem 18 yaş üzeri ve anketin yapıldığı şehirde ikamet eden bireylerden oluşmaktadır.

Tablo 3.1.'de illerin nüfusları, TRB-1 bölgesinin toplam nüfusu ve örneklem sayıları verilmiştir.

Tablo 3.1. İllerin Nüfusa ve Örnekleme Oranı

İl	İl Nüfusu	TRB-1 Nüfusuna Oran (%)	Örneklem Sayısı	Örnekleme Oranı (%)
Malatya	806.156	45,82%	200	40,32%
Elazığ	587.960	33,42%	149	30,04%
Bingöl	281.760	16,02%	100	20,16%
Tunceli	83.443	4,74%	47	9,48%
Toplam	1.759.319	100%	496	100%

TRB-1 bölgesindeki şehirler nüfus oranlarına göre hesaplanarak Malatya’da 200, Elazığ’da 149 Bingöl’de 100 ve Tunceli’de 47 kişi olmak üzere 496 kişi ile örneklem oluşturulmuştur.

Araştırma kapsamında her ilin en büyük belediyesi çalışmaya dâhil edilmiştir. Bingöl ili için Bingöl Belediyesi, Tunceli ili için Tunceli Belediyesi, Elazığ ili için Elazığ Belediyesi ve Malatya ili için de Malatya Büyükşehir Belediyesi seçilmiştir. Malatya ilinin büyükşehir belediyesi olması, diğer illere göre hizmet alanının daha geniş olmasına neden olmaktadır. Malatya ilindeki farklı durum bulgular araştırmanın bulgular kısmında ayrıca yorumlanmıştır.

3.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada, veri toplama tekniği olarak yüz yüze anket formu kullanılmıştır. Yüz yüze görüşerek anket tekniği katılımcıların soruları doğru anlamaları, anket dönüt oranının yükseltilmesi, gözlem yoluyla başka bilgilerinde elde edilmesi sağlanmış ve araştırmanın güvenilirliğinin artırılması amaçlanmıştır. Hizmet kalitesi ölçeği için Literatürde hizmet kalitesinin ölçümünde en çok kullanılan ölçeklerden olan Zeithaml, Berry ve Parasuraman tarafından 1988 yılında geliştirilen SERVQUAL ölçeği temelinde, Muğla ilinde Gümüsoğlu vd. (2003) tarafından geliştirilen ölçek yazarın izni dâhilinde kullanılmıştır (Parasuraman vd., 1988; Gümüsoğlu vd., 2003).

Vatandaş memnuniyeti ölçeği için il belediye özelinde yapılan çalışmalar incelenmiştir. Literatür taramasında birçok çalışma bulunmuş, Muş Varto ilçesinde Uzan (2009) tarafından hazırlanan, doktora tez çalışması kapsamında geliştirilen ölçek yazarın izni dâhilinde kullanılmıştır.

Araştırmanın anketleri ölçek sahibi yazarlardan mail aracılığı ile izinler alındıktan ve Türkçeye çevirilerinin yapıp uzman görüşleri alındıktan sonra son halini alan anketler için Bingöl Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etiği Kurulu’nun 12/10/2020 tarih ve 92342550/302.08.01/ sayılı kararı ile onay alınmıştır.

Anket formu 3 bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölümde katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili 7 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde 31 sorudan oluşan hizmet kalitesi algı ve beklentisini ölçen hizmet kalitesi ölçeği yer almaktadır.

Üçüncü bölümde ise vatandaş memnuniyetini ölçmek için 48 sorudan oluşan vatandaş memnuniyeti ölçeği kullanılmıştır.

Tablo 3.2. Araştırma Kapsamında Kullanılacak Analiz Yöntemleri

Analiz Yöntemi	Açıklama	Yararlanılan Program
Güvenirlilik Analizi	Ölçeğin güvenilirliğini ölçmek amacıyla yapılmaktadır.	SPSS
Normallik Analizi	Verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek amacıyla yapılmaktadır.	SPSS
Tanımlayıcı Analiz	Katılımcıların yanıtlarının ortalamaları ve standart sapmalarını hesaplamak amacıyla yapılır.	SPSS
Frekans ve Yüzde Dağılımları	Katılımcıların cevaplarının dağılımını tespit etmek amacıyla yapılmaktadır.	SPSS
Doğrulayıcı Faktör Analizi	Modelin doğrulanması amacıyla uygulanır	AMOS
Yapısal Eşitlik Modeli	Çalışmanın amacı doğrultusunda verilmek istenen; etki ve ilişki düzeylerini modellemek amacıyla yapılır.	AMOS

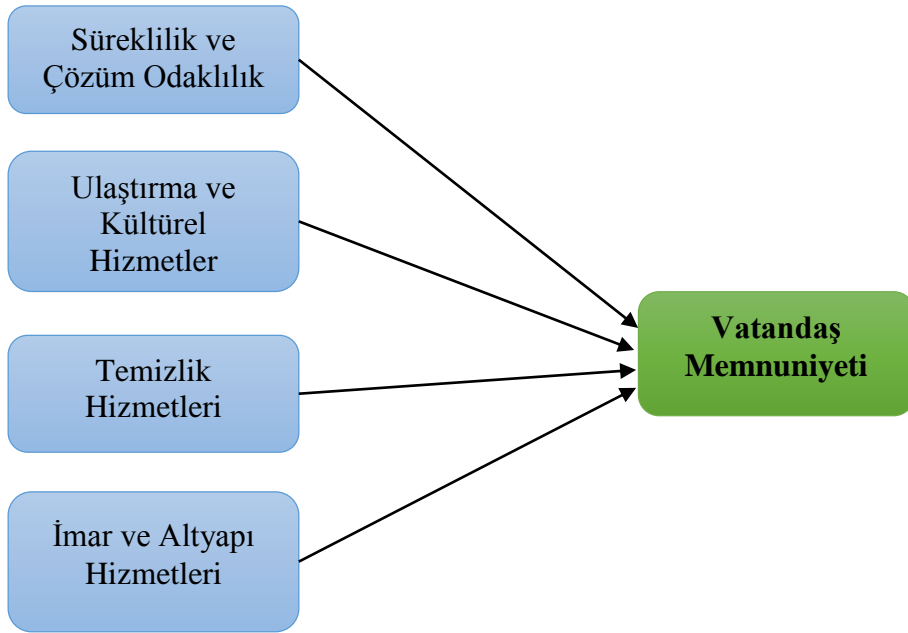
Yapısal eşitlik modellerinden biri olan ve ölçek uyarlama çalışmalarında önemli bir yere sahip olan doğrulayıcı faktör analizi, gizli değişkenler ve gözlenen değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek için kullanılmaktadır (Çapık, 2014: 196). Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ölçek geliştirme ve ölçeklerin geçerlilik çalışmalarında kullanılmaya, daha önce uygulanmış ölçeklerin yeni verilerle birlikte özgün yapısının korunup korunmadığını test etmektedir. DFA ile test edilip doğrulanan ölçek araştırmacının ölçeğinin geçerli bir ölçek olduğunu göstermektedir. DFA analizi, genellikle ölçek geliştirme, geçerlilik çalışmalarında kullanılmakta olup; daha önce kullanılmış ölçeklerin özgün yapısının toplanan veriyle birlikte (Gürbüz ve Şahin, 2018: 342) ele almaktadır.

Yapısal Eşitlik Modeli (YEM); özellikle sosyal bilimlerde temeli literatür taramasına dayalı olarak hazırlanan çerçeve ile gizli ve gözlenen değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçmek için kullanılan bir yöntemdir. YEM; faktör analizi, kanonik korelasyon ve çoklu regresyon gibi farklı istatistiksel yöntemlerin bir birleşimi olarak tanımlanmaktadır. YEM, gözlenen ve gizil değişkenler içermesi ve gizil değişkenlerin gözlenen değişkenler ile tanımlanması yönüyle faktör analizini, birçok bağımlı ve bağımsız değişken içermesi yönüyle kanonik korelasyonu ve değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri tanımlaması yönüyle regresyon analizini içermektedir (İlhan ve Çetin, 2014: 28).

3.4. Araştırmanın Modeli

Araştırma kapsamında yerel yönetimler özelinde, belediyelerdeki hizmet kalite algısının vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırmada hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti olmak üzere 2 ölçekten faydalanılmıştır. Daha sonra pilot çalışma yapılarak ölçekler faktör analizine tabi tutulmuştur.

Araştırmada hizmet kalite algısı ölçeği ve vatandaş memnuniyeti ölçeklerinin boyutlarının benzer olduğu dikkate alınarak, boyutlarından bağımsız olarak hizmet kalite algısı ölçeğinin tamamının vatandaş memnuniyeti boyutlarını etkileme oranları araştırılmıştır. Böylece vatandaşların hizmet kalite algıları bütünsel olarak ele alınmış ve vatandaş memnuniyeti ölçeğinde hangi boyutların kalite algısından etkilendiği araştırılmıştır. Araştırmanın modeli Şekil 3.1.'de verilmiştir.



Şekil 3.1. Araştırma Modeli

3.5. Araştırmanın Hipotezleri

Literatür taraması yapılarak araştırma konusuyla ilgili daha önce yapılan çalışmalar incelenmiştir. İncelemeler sonucu araştırmada aşağıdaki hipotezlerin kurulmasına karar verilmiştir.

H₁: Süreklilik ve Çözüm Odaklılık faktörü vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu etkiye sahiptir.

H₂: Ulaştırma ve kültürel hizmetler faktörü vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu etkiye sahiptir.

H₃: Temizlik hizmetleri faktörü vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₄: İmar ve altyapı hizmetleri faktörü vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

3.6. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında toplanan verilerin analizi için SPSS Paket Programı ve SPSS tabanlı çalışan AMOS programları kullanılmıştır. Toplanan verilerin öncelikle kuramsal geçerliliği ile modele uyumunu test etmek için öncelikle güvenilirlik analizi yapılmıştır. Verilerin demografik özelliklere göre dağılımını görmek için frekans analizi, normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek amacıyla da Kolmogorov Smirnov ve Shapiro Wilks testleri yapılmıştır. Araştırmada kullanılan modelin geçerliliğini ölçmek için keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi için AMOS programından faydalanılmış, keşfedici faktör analizi ise SPSS programı üzerinden yapılmıştır. Hizmet kalite algısı ile vatandaş memnuniyeti boyutları arasındaki ilişkiyi ölçmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Daha sonra hizmet kalite algısının vatandaş memnuniyetinin hangi alt boyutlarını etkilediğini ölçmek amacıyla da regresyon analizi yapılmıştır. Araştırmanın alt amaçlarından olan TRB-1 bölgesindeki belediyelerin hizmet kalite algısı ve vatandaş memnuniyeti düzeyleri, ölçeklerin alt boyutlarının ortalamaları alınarak karşılaştırılmıştır. Yapılan analizlere ek olarak, katılımcıların demografik özelliklerinin boyutlar üzerinde anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığını ölçmek amacıyla da t-testi ve ANOVA testleri uygulanmıştır.

3.7. Pilot Çalışma

Anketler, bilimsel araştırmalar için temel veri toplama yöntemlerinden biridir. Veri toplama aşamasında olası algılama ve yorumlama problemlerini ortadan kaldırmak için anket yöntemi, katılımcıların zorlanmasını önleyecek şekilde tasarlanmalıdır (Altunışık, 2008: 8). Anket çalışmasında, anketler uygulamaya konulmadan önce, söz konusu sorunların önemli bir bölümünün ortadan kaldırılması, uygulayıcılar ve katılımcılar için sorun oluşturacak unsurların olup olmadığının bir

pilot çalışma ile tespit edilmesi mümkündür (Presser vd., 2004: 110). Ayrıca pilot uygulama, yeni geliştirilen veya daha önce geliştirilen ölçeklerin farklı örneklemeler üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla uygulanan bir değerlendirme aşamasıdır (De Vaus, 2002: 114).

Araştırmada kullanılan 2 ölçek (vatandaş memnuniyeti ve hizmet kalitesi algısı) öncelikle 5 akademisyenin katılımı ile istişare yapılarak düzenlenmiştir. Daha sonra kullanılan ölçekler, literatürdeki çalışmalar incelenerek (Reynolds, Diamantopoulos ve Schlegelmilch, 1993: 4) 100 kişilik bir gruba uygulanmış ve güvenilirlik analizi ile keşfedici faktör analizleri yapılmıştır.

Keşfedici Faktör Analizinde (KFA) değişkenlerden oluşan veri yapısının faktör analizi için uygunluğu ölçülmektedir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği 0,50'den yüksek olduğu durumlarda faktör analizine devam edilebilmektedir (Kaiser, 1974:31). Faktörler altında yer alan faktör yüklerinin en az 0,32 olması gerekmektedir. Çalışmada aynı zamanda faktörlerin daha güçlü olması isteniyorsa 0,50 faktör yükünün altında değişken olmamalıdır. Barlett Küresellik testinde ise korelasyon matrisindeki ilişkilerin faktör analizi yapabilecek ölçüde yeterli olup olmadığı belirlenmeye çalışılmaktadır. Korelasyon matrisi, tüm gözlenen değişkenlerin aralarındaki korelasyon ilişkisini gösteren bir tablodur. Barlett testinin sonucunun anlamlı olması ($p < 0,05$) faktör analizinin yapılabileceği anlamına gelmektedir (Gülbüz ve Şahin, 2018: 317).

Tablo 3.3. Hizmet Kalitesi Algısı Keşfedici Faktör Analizi

Önermeler	Önerme Kodu	Faktör Yük Değeri	Açıklanan Varyans	Özdeğer
Faktör 1: Fiziki Görünüm ve Sorumluluk Bilinci				
Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür.	ha2	0,730		
Belediye idarecileri verdileri sözlerini zamanında yerine getirirler.	ha3	0,724		
Belediye modern görünümlü bina ve çalışma mekânlarına sahiptir, verilen hizmetlerde kullanılan malzemeler göze hoş görünür.	ha1	0,697		
Belediye ilk seferinde ve her zaman doğru hizmet verir.	ha5	0,660	17,903	5,550
Belediye halkın bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için samimiyet gösterir.	ha4	0,651		
Belediyede çalışanların tavır ve davranışları halkta güven duygusu uyandırır ve halka karşı saygılıdır.	ha9	0,550		

Belediye yapılan işlerin kayıtlarının tutulmasında çok titizdir.	ha7	0,533		
Belediye yaptığı çalışma ile ilgili halka yeterince bilgi verir.	ha6	0,506		
Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir.	ha11	0,504		
Faktör 2: Sosyal ve Kültürel Hizmetler				
Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. faaliyetlerde bulunmaktadır.	ha26	0,851		
Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır.	ha25	0,838		
Belediye öğrencinin yaşamını kolaylaştırmaya önem verir.	ha27	0,747		
Belediye otopark sorununa eğilmekte, bu sorunu gidermeye çalışmaktadır.	ha24	0,674	17,603	5,457
Belediye yaşlı ve düşkünlerin hayati ihtiyaçlarını karşılamaya özen gösterir.	ha28	0,653		
Belediye kaynaklarını etkin kullanmaktadır.	ha31	0,619		
Belediye yaptığı çalışmalarla ilimizin tanıtımına katkıda bulunur.	ha29	0,536		
Belediye herkesle ilgilenir ve adildir.	ha10	0,448		
Faktör 3: Temizlik ve Ulaşım Hizmetleri				
Belediye şikâyetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur	ha18	0,741		
Belediye şikâyetleri ciddiye alarak dinler.	ha17	0,733		
Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur.	ha13	0,684		
Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verir.	ha12	0,663		
Belediyenin denetim işlerini yerine getirme biçimi uygundur.	ha15	0,564		
Belediye halk için gerekli olan denetim hizmetlerine önem verir.	ha14	0,536	16,627	5,154
Ulaşım konusunda otobüs güzergâhları, durak ve otobüs sayıları uygundur.	ha23	0,511		
Belediyede çalışanların bilgisi, problemleri çözme becerisi yeterli olup yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.	ha8	0,506		
Belediyeye ilişkin şikâyetleri iletecek kişi ya da birime kolayca ulaşılmaktadır.	ha16	0,475		
Belediyenin kaynakları yeterlidir.	ha30	0,409		
Faktör 4: İmar ve Altyapı Hizmetleri				
Belediye kentin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermez.	ha20	0,819		
Belediye alt yapı çalışmalarında gerekli kurumlarla uyum ve işbirliği içindedir.	ha21	0,777		
Belediyenin imar hizmetleri hukuka uygun ve adildir.	ha22	0,731	12,519	3,881
Belediyenin imar hizmetleri ihtiyaçları karşılar.	ha19	0,625		
Değerlendirme Kriterleri				
Kaiser-Meyer-Olkin Testi			0,920	
Yaklaşık Ki-Kare			2365,2843	

Barlett Küresellik Testi	0,000
Serbestlik Derecesi	465
Ekstrasyon Yöntemi	Principal Components
Döndürme Metodu	Varimax
Açıklanan Varyans Toplamı	64,652

Hizmet kalite algısı ölçeği 4 boyuttan oluşmaktadır. Pilot çalışma ile elde edilen sonuçlara göre; Fiziki Görünüm ve Sorumluluk Bilinci boyutunun majör değeri, 0,730 faktör yükü ile “Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümüdür” ifadesidir. Sosyal ve Kültürel Hizmetler boyutunun majör değeri, 0,851 faktör yükü ile “Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. faaliyetlerde bulunmaktadır” ifadesidir. Temizlik ve Ulaşım Hizmetleri boyutunda “Belediye şikâyetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur” ifadesi 0,741’lik faktör yükü ile majör değer olmuştur. İmar ve Altyapı Hizmetleri boyutunda ise “Belediye kentin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermez” ifadesi 0,819 ile majör değeri oluşturmuştur.

Pilot çalışmada hizmet kalite algısı ölçeğinin, Kaiser-Maier-Olkin örneklem yeterlilik değeri 0,920 sonucunu vermiş ve ölçeğin faktör analizi yapılmaya uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Barlett küresellik testi ise [0,000($\rho < 0.005$)] sonucu vermiş ve ölçek maddeleri arasında korelasyon analizinin yapılabileceği görülmüştür.

Tablo 3.4. Vatandaş Memnuniyeti Keşfedici Faktör Analizi

Önermeler	Önerme Kodu	Faktör Yük Değeri	Açıklanan Varyans	Özdeğer
Faktör 1: Kültür ve Sanat Hizmetleri				
Turizm ve turistik alanların Tanıtım Hizmetleri.	vm27	0,764		
Kültür ve eğlence hizmetleri (konser, tiyatro v.b)	vm14	0,698		
İlin tanıtım hizmetleri (basın, yayın, CD, kitap, broşür)	vm26	0,651		
Şehirle ilgili gelişmeler ve hizmetler hakkında halkı bilgilendirme.	vm21	0,595		
Kentsel Dönüşüm Hizmetleri.	vm31	0,541	12,056	5,787
Tarihi ve kentsel dokunun korunmasına yönelik hizmetler.	vm32	0,525		
Yapı kontrol ve denetim hizmetleri.	vm33	0,497		
Kültür ve sanat hizmetleri.	vm17	0,495		
Vatandaş bilinçlendirme çalışmaları (kent yaşamı, halk sağlığı vb.)	vm20	0,478		
Faktör 2: Ulaşım ve Pazar Hizmetleri				
Şehirlerarası ulaşım hizmetleri (otogar vb.)	vm37	0,690		
Yaş sebze ve meyve hali hizmetleri.	vm42	0,682	11,805	5,666

Semt pazarı hizmetleri.	vm43	0,604		
Hayvan pazarı hizmetleri.	vm44	0,576		
Şehir içi ulaşım hizmetleri (güzergâh ve durak belirleme vb.)	vm38	0,570		
Yol yapım ve bakım hizmetleri (cadde, kaldırım vb.)	vm34	0,562		
Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapım ve onarım hizmetleri.	vm36	0,546		
Yönlendirme hizmetleri (mahalle, cadde ve sokak levhası vb.)	vm41	0,427		
Faktör 3: Denetim ve Sosyal Hizmetler				
Zabıta hizmetleri (işyeri açma ruhsatı ve pazaryeri denetimi vb.)	vm46	0,735		
Kreş ve bakım evleri.	vm29	0,669		
Yaşlı sağlığı ve engelli bakım hizmetleri.	vm25	0,593		
Arama kurtarma faaliyetleri.	vm47	0,584		
Sanayi sitesi hizmetleri.	vm45	0,580		
Belediye personelinin bilgi ve becerisi.	vm24	0,548	11,221	5,386
Yangınla mücadele ve korunma hizmetleri (itfaiye hizmetleri vb.)	vm48	0,527		
Kamulaştırma hizmetleri (istimlak)	vm35	0,507		
Sosyal yardım hizmetleri (fakir ailelere, barınma, yiyecek, maddi yardımlar vb.)	vm19	0,455		
İmar planlama ve uygulama hizmetleri.	vm30	0,443		
Faktör 4: Çevre ve Temizlik Hizmetleri				
Çevre kirliliği önlenmesi için belediyenin denetim çalışmaları.	vm7	0,706		
Katı atıkların toplanması ve tahliyesi (Çöp, tıbbi atık vb.)	vm4	0,687		
Çevreye duyarlı geri dönüşüm hizmetleri (kâğıt, cam şişe, plastik, alüminyum gibi)	vm6	0,670	10,604	5,090
Temizlik hizmetleri (çöp toplama, cadde-sokakların yıkanması vb.)	vm5	0,629		
Ağaçlandırma hizmetleri.	vm12	0,549		
Belediyecilik hizmetlerinde şeffaflık.	vm22	0,522		
Faktör 5: Cenaze ve Nikah Hizmetleri				
Nikâh hizmetleri.	vm18	0,746		
Defin ve mezarlık hizmetleri.	vm28	0,585		
Cenaze ve hasta nakil hizmetleri.	vm16	0,560		
Gençlik ve spor faaliyetleri hizmetleri.	vm13	0,540	8,736	4,193
Meslek edindirme kursları (bilgisayar, yabancı dil, dikiş vb.)	vm15	0,522		
Yeşil alanlar ve park yapım, bakım ve onarım hizmetleri.	vm11	0,516		
Faktör 6: Mezbaha ve Sokak Hayvanları Hizmetleri				
Mezbaha hizmetleri.	vm10	0,715		
Trafik ve sinyalizasyon hizmetleri.	vm40	0,545		
Otopark hizmetleri.	vm39	0,540		
Başiboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri.	vm9	0,539	8,368	4,017
İlaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.)	vm8	0,474		
E-Belediye hizmetleri.	vm23	0,450		

Faktör 7: İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri

İçme suyu hizmetleri.	vm1	0,787		
Kanalizasyon hizmetleri.	vm2	0,705	5,706	2,739
Aydınlatma hizmetleri (cadde, sokak, park, bahçe aydınlatması vb.)	vm3	0,641		

Değerlendirme Kriterleri

Kaiser-Meyer-Olkin Testi	0,888
Yaklaşık Ki-Kare	4233,978
Barlett Küresellik Testi	0,000
Serbestlik Derecesi	1128
Ekstrasyon Yöntemi	Principal Components
Döndürme Metodu	Varimax
Açıklanan Varyans Toplamı	73,121

Hizmet kalite algısı ölçeği 7 boyuttan oluşmaktadır. Pilot çalışma ile elde edilen sonuçlara göre; Kültür ve Sanat Hizmetleri boyutunun majör değeri, 0,764 faktör yükü ile “Turizm ve turistik alanların Tanıtım Hizmetleri” ifadesidir. Ulaşım ve Pazar Hizmetleri boyutunun majör değeri, 0,690 faktör yükü ile “Şehirlerarası ulaşım hizmetleri (otogar vb.)” ifadesidir. Denetim ve Sosyal Hizmetler boyutunda “Zabıta hizmetleri (işyeri açma ruhsatı ve pazaryeri denetimi vb.)” ifadesi 0,735’lik faktör yükü ile majör değer olmuştur. Çevre ve Temizlik Hizmetleri boyutunda “Çevre kirliliği önlenmesi için belediyenin denetim çalışmaları.” ifadesi 0,706 ile majör değeri oluşturmuştur. Cenaze ve Nikah Hizmetleri boyutunun majör değerini 0,746 faktör yükü ile “Nikâh Hizmetleri.” ifadesi almıştır. “Mezbaha Hizmetleri” ifadesi 0,715 faktör yükü olarak Mezbaha ve Sokak Hayvanları Hizmetleri boyutunun majör değeri olmuştur. Son faktör olan İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri boyutunda “İçme suyu hizmetleri” ifadesi 0,787’lik faktör yükü ile majör değer olmuştur.

Pilot çalışmada hizmet kalite algısı ölçeğinin, Kaiser-Maier-Olkin örneklem yeterlilik değeri 0,888 sonucunu vermiş ve ölçeğin faktör analizi yapılmaya uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Barlett küresellik testi ise [0,000($p < 0.005$)] sonucu vermiş ve ölçek maddeleri arasında korelasyon analizinin yapılabileceği görülmüştür.

Çalışmanın pilot analizinde güvenilirlik testi için Alpha modeli ve Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Aşağıdaki tabloda Cronbach Alpha katsayısının güvenilirlik ile ilgili değerleri verilmiştir.

Tablo 3.5. Cronbach's Alpha(α) Katsayısının Değerleri

Cronbach's Alpha Katsayı Değeri	Güven Düzeyi
$0,00 \leq \alpha < 0,40$	Güvenilir Değil
$0,40 \leq \alpha < 0,60$	Düşük Güvenilir
$0,60 \leq \alpha < 0,80$	Oldukça Güvenilir
$0,8 \leq \alpha < 1,00$	Yüksek Derecede Güvenilir

Kaynak: Akbulut, Y. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları*. İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık. s. 80

Pilot analizde toplanan veriler toplam iki ölçek, 11 boyuttan oluşmaktadır. Aşağıdaki tabloda ilgili ölçeklere ait güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 3.6. Pilot Çalışma Güvenirlik Analizi

Değişken	Cronbach Alpha Katsayısı	Önerme Sayısı
Genel Hizmet Kalitesi Algısı	0,963	31
Fiziki Görünüm ve Sorumluluk Bilinci	0,913	9
Sosyal ve Kültürel Hizmetler	0,917	8
Temizlik ve Ulaşım Hizmetleri	0,910	10
İmar ve Altyapı Hizmetleri	0,862	4
Vatandaş Memnuniyeti	0,975	48
Kültür ve Sanat Hizmetleri	0,925	9
Ulaşım ve Pazar Hizmetleri	0,891	8
Denetim ve Sosyal Hizmetler	0,935	10
Çevre ve Temizlik Hizmetleri	0,887	6
Cenaze ve Nikâh Hizmetleri	0,865	6
Mezbaha ve Sokak Hayvanları Hizmetleri	0,846	6
İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri	0,759	3

İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri boyutu oldukça güvenilir sonucu vermiş diğer boyutların tamamı yüksek derecede güvenilir sonucu vermişlerdir. Dolayısıyla pilot çalışma sonucu alınan ölçekler ile çalışmaya devam edilmesi kararı verilmiştir.

Pilot çalışma ile “Afet Yönetimi ve Sosyal Hizmetler”, “İçme suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri”, “Yeşil Alan Hizmetleri” ve “Mezbaha ve Sokak Hayvanları Hizmetleri” boyutları oldukça güvenilir sonucunu vermişlerdir. Diğer boyutlar; “Sosyal ve Kültürel Hizmetler”, “Sorumluluk”, “Temizlik Hizmetleri”, “İmar ve Altyapı Hizmetleri”, “Altyapı ve Kültürel Hizmetler”, “Kültür ve Sanat Hizmetleri”, “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” ise yüksek derecede güvenilirlerdir.

3.8. Esas Uygulamaya Ait Bulgular

Pilot çalışma neticesinde kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilikleri onaylanmış ve TRB-1 bölgesindeki 4 ilde (Malatya, Elazığ, Bingöl, Tunceli) esas

uygulamaya geçilmiştir. Elde edilen verilerin öncelikle frekans analizleri ve ortalamaları alınmıştır. Daha sonra veri setine keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek amacıyla Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-wilk testleri yapılmıştır. Araştırmanın modeline ulaşabilmek için hizmet kalite algısı ölçeği ile vatandaş memnuniyeti ölçeğinin alt boyutları arasında korelasyon ve YEM analizi yapılmıştır.

3.8.1. Frekans Analizi

Araştırma kapsamında yapılan anket çalışmasında demografik özelliklere ait bilgiler aşağıdaki frekans tablosunda verilmiştir.

Tablo 3.7. Frekans Analizi

İkamet Edilen Şehir	Gözlem Sayısı	Yüzde (%)	Yaş	Gözlem Sayısı	Yüzde (%)
Malatya	200	40,3	18-25	181	36,5
Elazığ	149	30,0	26-35	156	31,5
Bingöl	100	20,2	36-45	73	14,7
Tunceli	47	9,5	46-55	52	10,5
Toplam	496	100,0	55 ve Üzeri	34	6,9
Cinsiyet	Gözlem Sayısı	Yüzde (%)	Toplam	496	100,0
Kadın	214	43,1	Eğitim Durumu	Gözlem Sayısı	Yüzde (%)
Erkek	282	56,9	İlkokul	41	8,3
Toplam	496	100,0	Ortaokul	53	10,7
Medeni Durum	Gözlem Sayısı	Yüzde (%)	Lise	103	20,8
Evli	224	45,2	Önlisans	83	16,7
Bekâr	272	54,8	Lisans	186	37,5
Toplam	496	100,0	Toplam	496	100,0
Aylık Ortalama Gelir	Gözlem Sayısı	Yüzde (%)	Meslek	Gözlem Sayısı	Yüzde (%)
0-2325 ₺	246	49,6	İşçi	84	16,9
2326-2999 ₺	68	13,7	Esnaf	44	8,9
3000-4499 ₺	66	13,3	Serbest Meslek Erbabı	30	6,0
4500-5499 ₺	69	13,9	Öğrenci	128	25,8
5500-6999 ₺	23	4,6	Ev Hanımı	36	7,3
7000-9999 ₺	15	3,0	Emekli	26	5,2
10000 ₺ ve Üstü	9	1,8	Kamu Çalışanı	91	18,3
Toplam	496	100,0	Diğer	57	11,5
			Toplam	496	100,0

Araştırmaya katılanların %40,3'ü Malatya ilinden, %30,0'ı Elazığ ilinden, %20,2'si Bingöl ilinden ve %9,5'i Tunceli ilindedir. İllere göre frekans dağılımları çalışmanın tabakalı örnekleme yöntemiyle yapılmasından kaynaklanmaktadır.

Araştırmaya katılan kişilerin %43,1'i kadın, %56,9'u erkektir. Katılımcıların %45,2'si Evli, %54,8'i bekârdır. Ankete katılanların aylık ortalama gelirleri sırasıyla; %49,6 oran ile “0-2325 ₺” arası geliri olanlar, %13,9 oran ile “4500-5499 ₺” arası geliri olanlar, %13,7 oran ile “2326-2999 TL” arası geliri olanlar, %13,3 oran ile “3000-4499 ₺” arası geliri olanlar, %4,6 oran ile “5500-6999 ₺” arası geliri olanlar, %3,0 oran ile “7000-9999 ₺” arası geliri olanlar ve %1,8 oran ile “10000 ₺ve üstü” geliri olanlar şeklinde oluşmaktadır. Anket katılımcılarının yaş aralıkları sırasıyla; %36,5 oran ile “18-25” yaş arasında olanlar, %31,5 oran ile “26-35” yaş aralığında olanlar, %14,7 oran ile “36-45” yaş arasında olanlar, %10,5 oran ile “46-55” yaş arasında olanlar, %6,9 oran ile “55 ve üzeri” yaş aralığında olanlardan oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların eğitim durumları yüzdeler dağılımlarına göre sırasıyla; %37,5 oran ile “Lisans” mezunları, %20,8 oran ile “Lise” mezunları, %16,7 oran ile “Önlisans” mezunları, %10,7 oran ile “Ortaokul” mezunları, %8,3 oran ile “İlkokul” mezunlarıdır. Anket katılımcılarının meslekleri ise yüzdeler dağılımlarına göre sırasıyla; %25,8 oran ile “Öğrenci”, %18,3 oran ile “Kamu Çalışanı”, %16,9 oran ile “İşçi”, %11,5 oran ile “Diğer”, %8,9 oran ile “Esnaf”, %7,3 oran ile “Ev Hanımı”, %6,0 oran ile “Serbest Meslek Erbabı” ve %5,2 oran ile “Emekli” meslek gruplarından oluşmaktadır.

3.8.2. Tanımlayıcı İstatistikleri

Anket çalışmasında kullanılan ölçeklerin ortalamaları, standart sapmaları ve katılım düzeyleri, iki ölçek için iki ayrı tabloda verilmiştir. Beşli likert ölçeği kullanılan çalışmada ifadeler verilen puanlar; 1. Çok Düşük, 2. Düşük, 3. Orta, 4. Yüksek, 5. Çok Yüksek şeklindedir. Katılım düzeyleri ise 5'li Likert ölçeğinden Düşük, Orta ve Yüksek Katılım düzeyi olarak dönüştürülmüştür (Baydaş, 2007).

Tablo 3.8. Hizmet Kalitesi Algısı Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikleri

Önerme Adı	Ortalama	Standart Sapma	Katılım Düzeyi
Belediye modern görünümlü bina ve çalışma mekânlarına sahiptir, verilen hizmetlerde kullanılan malzemeler göze hoş görünür.	2,92	1,269	Orta
Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür.	3,17	1,199	Orta
Belediye idarecileri verdikleri sözlerini zamanında yerine getirirler.	2,39	1,189	Orta
Belediye halkın bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için samimiyet gösterir.	2,49	1,162	Orta
Belediye ilk seferinde ve her zaman doğru hizmet verir.	2,50	1,169	Orta

Belediye yaptığı çalışma ile ilgili halka yeterince bilgi verir.	2,56	1,184	Orta
Belediye yapılan işlerin kayıtlarının tutulmasında çok titizdir.	2,78	1,160	Orta
Belediyede çalışanların bilgisi, problemleri çözme becerisi yeterli olup yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.	2,56	1,164	Orta
Belediyede çalışanların tavır ve davranışları halkta güven duygusu uyandırır ve halka karşı saygılıdır.	2,61	1,147	Orta
Belediye herkesle ilgilenir ve adildir.	2,40	1,207	Orta
Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir.	3,20	1,160	Orta
Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verir.	3,14	1,226	Orta
Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur.	3,12	1,160	Orta
Belediye halk için gerekli olan denetim hizmetlerine önem verir.	2,66	1,126	Orta
Belediyenin denetim işlerini yerine getirme biçimi uygundur.	2,72	1,122	Orta
Belediyeye ilişkin şikâyetleri iletecek kişi ya da birime kolayca ulaşılmaktadır.	2,68	1,213	Orta
Belediye şikâyetleri ciddiye alarak dinler.	2,61	1,252	Orta
Belediye şikâyetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur	2,53	1,184	Orta
Belediyenin imar hizmetleri ihtiyaçları karşılar.	2,53	1,209	Orta
Belediye kentin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermez.	2,65	1,282	Orta
Belediye alt yapı çalışmalarında gerekli kurumlarla uyum ve işbirliği içindedir.	2,74	1,209	Orta
Belediyenin imar hizmetleri hukuka uygun ve adildir.	2,76	1,248	Orta
Ulaşım konusunda otobüs güzergâhları, durak ve otobüs sayıları uygundur.	2,86	1,291	Orta
Belediye otopark sorununa eğilmekte, bu sorunu gidermeye çalışmaktadır.	2,42	1,181	Orta
Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır.	2,63	1,201	Orta
Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. faaliyetlerde bulunmaktadır.	2,53	1,165	Orta
Belediye öğrencinin yaşamını kolaylaştırmaya önem verir.	2,36	1,184	Orta
Belediye yaşlı ve düşkünlerin hayati ihtiyaçlarını karşılamaya özen gösterir.	2,89	1,195	Orta
Belediye yaptığı çalışmalarla ilimizin tanıtımına katkıda bulunur.	2,92	1,245	Orta
Belediyenin kaynakları yeterlidir.	2,67	1,261	Orta
Belediye kaynaklarını etkin kullanmaktadır.	2,48	1,236	Orta

1,33-2,33: Düşük Katılım, 2,34-3,33: Orta Düzey Katılım, 3,34-5,00: Yüksek Katılım

Anket katılımcılarının verdikleri cevaplarının tamamının ortalaması orta düzey katılım grubunda yer almaktadır. Kendi aralarında değerlendirildiğinde ise “Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir” ifadesi 3,21 ortalama ile en yüksek katılımın gösterildiği ifade olmuştur. En düşük katılımın gösterilen

ifade ise 2,35 ortalama ile “Belediye öğrencinin yaşamını kolaylaştırmaya önem verir” ifadesidir. Gelen olarak bakıldığında; 3,21 ortalama ile “Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir” ifadesi, 3,17 ortalama ile “Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür” ifadesi, 3,14 ortalama ile “Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verir” ifadesi, 3012 ortalama ile “Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur” İfadesi “Orta” ve “Yüksek” puan arasında kalan ifadelerdir. Diğer ifadelerin tamamı “Düşük” ve “Orta” Puanlar arasında yer almaktadır.

Vatandaş memnuniyeti ölçeğinde kullanılan ifadelerin puanlamaları 1. Hiç Memnun Değilim, 2. Memnun Değilim, 3. Kararsızım, 4. Memnunum, 5. Çok Memnunum şeklindedir.

Tablo 3.9. Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikleri

Önerme Adı	Ortalama	Standart Sapma	Katılım Düzeyi
İçme suyu hizmetleri	3,02	1,345	Orta
Kanalizasyon hizmetleri	2,97	1,259	Orta
Aydınlatma hizmetleri (cadde, sokak, park, bahçe aydınlatması vb.)	3,17	1,206	Orta
Katı atıkların toplanması ve tahliyesi (Çöp, tıbbi atık vb.)	3,01	1,270	Orta
Temizlik hizmetleri (çöp toplama, cadde-sokakların yıkanması vb.)	3,11	1,216	Orta
Çevreye duyarlı geri dönüşüm hizmetleri (kâğıt, cam şişe, plastik, alüminyum gibi)	2,59	1,243	Orta
Çevre kirliliği önlenmesi için belediyenin denetim çalışmaları	2,59	1,196	Orta
İlaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.)	2,82	1,207	Orta
Başiboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri	2,46	1,173	Orta
Mezbaha hizmetleri	2,86	1,073	Orta
Yeşil alanlar ve park yapım, bakım ve onarım hizmetleri.	3,08	1,237	Orta
Ağaçlandırma hizmetleri	2,92	1,219	Orta
Gençlik ve spor faaliyetleri hizmetleri	2,75	1,211	Orta
Kültür ve eğlence hizmetleri (konser, tiyatro v.b)	2,58	1,188	Orta
Meslek edindirme kursları (bilgisayar, yabancı dil, dikiş vb.)	2,75	1,196	Orta
Cenaze ve hasta nakil hizmetleri	3,41	1,162	Yüksek
Kültür ve sanat hizmetleri	2,75	1,175	Orta
Nikâh hizmetleri	3,33	1,148	Orta
Sosyal yardım hizmetleri (fakir ailelere, barınma, yiyecek, maddi yardımlar vb.)	2,80	1,172	Orta
Vatandaş bilinçlendirme çalışmaları (kent yaşamı, halk sağlığı vb.)	2,54	1,145	Orta
Şehirle ilgili gelişmeler ve hizmetler hakkında halkı bilgilendirme	2,54	1,144	Orta
Belediyecilik hizmetlerinde şeffaflık	2,39	1,194	Orta

E-Belediye hizmetleri	2,64	1,173	Orta
Belediye personelinin bilgi ve becerisi	2,64	1,086	Orta
Yaşlı sağlığı ve engelli bakım hizmetleri	2,88	1,158	Orta
İlin tanıtım hizmetleri (basın, yayın, CD, kitap, broşür)	2,75	1,196	Orta
Turizm ve turistik alanların Tanıtım Hizmetleri	2,66	1,163	Orta
Defin ve mezarlık hizmetleri	3,30	1,160	Orta
Kreş ve bakım evleri	2,79	1,105	Orta
İmar planlama ve uygulama hizmetleri	2,53	1,173	Orta
Kentsel Dönüşüm Hizmetleri	2,54	1,192	Orta
Tarihi ve kentsel dokunun korunmasına yönelik hizmetler.	2,67	1,210	Orta
Yapı kontrol ve denetim hizmetleri	2,57	1,149	Orta
Yol yapım ve bakım hizmetleri (cadde, kaldırım vb.)	2,63	1,264	Orta
Kamulaştırma hizmetleri (istimlak)	2,56	1,121	Orta
Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapım ve onarım hizmetleri	2,75	1,172	Orta
Şehirlerarası ulaşım hizmetleri (otogar vb.)	2,92	1,210	Orta
Şehir içi ulaşım hizmetleri (güzergâh ve durak belirleme vb.)	2,76	1,240	Orta
Otopark hizmetleri	2,41	1,173	Orta
Trafik ve sinyalizasyon hizmetleri	2,69	1,240	Orta
Yönlendirme hizmetleri (mahalle, cadde ve sokak levhası vb.)	2,87	1,227	Orta
Yaş sebze ve meyve hali hizmetleri	2,79	1,149	Orta
Semt pazarı hizmetleri	2,91	1,173	Orta
Hayvan pazarı hizmetleri	2,80	1,097	Orta
Sanayi sitesi hizmetleri	2,80	1,114	Orta
Zabıta hizmetleri (işyeri açma ruhsatı ve pazaryeri denetimi vb.)	2,68	1,196	Orta
Arama kurtarma faaliyetleri	3,11	1,219	Orta
Yangınla mücadele ve korunma hizmetleri (itfaiye hizmetleri vb.)	3,39	1,234	Yüksek

1,33-2,33: Düşük Katılım, 2,34-3,33: Orta Düzey Katılım, 3,34-5,00: Yüksek Katılım

Anket katılımcılarının verdikleri cevaplardan 3,40 ortalama ile “Yangınla mücadele ve korunma hizmetleri (itfaiye hizmetleri vb.)” ifadesi ve 3,42 ortalama ile “Cenaze ve hasta nakil hizmetleri” ifadesi “Yüksek Katılım” grubunda yer almaktadır. Diğer ifadelerin tamamı “Orta Düzey” katılım grubunda yer almıştır. “Orta Düzey” katılım grubunda yer alan ifadelerin en yüksek puanını 3,33 ortalama ile “Nikâh Hizmetleri” ifadesi almıştır. En düşük puanı ise 2,32 ortalama ile “Belediyecilik hizmetlerinde şeffaflık” ifadesi almıştır. Genel olarak bakıldığında verilen cevaplar vatandaş memnuniyetinin memnun değilim ile kararsızım arasında kaldığı görülmektedir. Vatandaşların kararsızım ile memnunum arasında puan verdikleri ifadeler ise puan sırasıyla şöyledir; 3,44 ortalama ile “Cenaze ve hasta nakil hizmetleri” ifadesi, 3,40 ortalama ile “Yangınla mücadele ve korunma hizmetleri (itfaiye hizmetleri vb.)” ifadesi, 3,33 ortalama ile “Nikâh hizmetleri” ifadesi, 3,30 ortalama ile “Defin ve mezarlık hizmetleri”, 3,17 ortalama ile

“Aydınlatma hizmetleri (cadde, sokak, park, bahçe aydınlatması vb.)” ifadesi, 3,12 ortalama ile “Arama kurtarma faaliyetleri” ifadesi, 3,09 ortalama ile “Yeşil alanlar ve park yapım, bakım ve onarım hizmetleri” ifadesi ve yine 3,09 ortalama ile “Temizlik hizmetleri (çöp toplama, cadde-sokakların yıkanması vb.)” ifadesi, 3,0 ortalama ile “Katı atıkların toplanması ve tahliyesi (Çöp, tıbbi atık vb.)” ve yine 3,0 ortalama ile “İçme suyu hizmetleri” ifadesidir.

3.8.3. Keşfedici Faktör Analizi

Keşfedici faktör analizi (KFA) birden çok değişkeni arasında ilişki olanlara göre gruplara ayırarak, diğer gruplarla arasındaki ilişkiyi en aza indirgemeyi ve böylece ortaya çıkan grupları yeni değişkenlere dönüştüren analiz türüdür. Yapılan analizle ortaya çıkan gruplara faktör adı verilmektedir. KFA ile çok sayıda değişkeni olan ölçekler, değişkenler arasındaki ilişkiler göz önüne alınarak yeni ve anlamlı gruplar kurulmaktadır. Kurulan gruplar değişkenlerin birbirinden bağımsız ve anlamlı özeti olarak nitelendirilebilir ve oluşturulan gruplar ile yapılan analizler daha sade ve daha anlamlı sonuçlar ortaya koymaktadır (Karagöz, 2019: 672).

Hizmet kalite algısı ölçeği için yapılan keşfedici faktör analizinde 4 faktörlü ve 19 değişkenli bir ölçek oluşturulmuştur. Oluşturulan ölçek toplam varyansın %65,814’ünü açıklamaktadır. Faktör sayısı ve faktör yükleri belirlendikten sonra, her faktörün altındaki en yüksek faktör yüküne ait önerme, faktör isminin belirlenmesinde belirleyici olmuştur (Baydaş ve Tatlı, 2018: 43).

Ölçeğe faktör analizi uygulanabilmesi için yapılan Kaiser-Maier-Olkin Testi (KMO) 0,945 sonucunu vermiş ve ölçeğe faktör analizinin yapılabileceği görülmüştür. Diğer bir analiz olan Özdeğer bütün faktörler için 5’den küçük sonuç vermiş ve ölçeğin faktör analizine uygunluğunu başka bir analizle test edilmiştir. Ölçeğe uygulanan Barlett Küresellik testinde $p=0,000$ ve Yaklaşık Ki-Kare değeri 5270,251 sonucunu vermiştir.

Tablo 3.10. Hizmet Kalitesi Algısı Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi

Önermeler	Önerme Kodu	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Öz Değer
Faktör 1: Süreklilik ve Çözüm Odaklılık				
Belediyeye ilişkin şikâyetleri iletecek kişi ya da birime kolayca ulaşılacaktır.	ha16	0,733	24,390	4,634
Belediye şikâyetleri ciddiye alarak	ha17	0,725		

dinler.				
Belediye herkesle ilgilenir ve adildir.	ha10	0,724		
Belediye ilk seferinde ve her zaman doğru hizmet verir.	ha5	0,712		
Belediye şikâyetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur.	ha18	0,708		
Belediye idarecileri verdileri sözlerini zamanında yerine getirirler.	ha3	0,665		
Belediyede çalışanların tavır ve davranışları halkta güven duygusu uyandırır ve halka karşı saygılıdır.	ha9	0,653		
Belediye yaptığı çalışma ile ilgili halka yeterince bilgi verir.	ha6	0,625		
Faktör 2: Ulaşım ve Kültürel Hizmetler				
Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır.	ha25	0,783		
Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. faaliyetlerde bulunmaktadır.	ha26	0,744		
Belediye otopark sorununa eğilmekte, bu sorunu gidermeye çalışmaktadır.	ha24	0,646	15,612	2,966
Ulaşım konusunda otobüs güzergâhları, durak ve otobüs sayıları uygundur.	ha23	0,553		
Belediye yaptığı çalışmalarla ilimizin tanıtımına katkıda bulunur.	ha29	0,545		
Faktör 3: Temizlik Hizmetleri				
Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur.	ha13	0,810		
Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verir.	ha12	0,745	13,311	2,529
Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir.	ha11	0,698		
Faktör 4: İmar ve Altyapı Hizmetleri				
Belediyenin imar hizmetleri hukuka uygun ve adildir.	ha22	0,764		
Belediye kentin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermez.	ha20	0,762	12,501	2,375
Belediye alt yapı çalışmalarında gerekli kurumlarla uyum ve işbirliği içindedir.	ha21	0,633		
Değerlendirme Kriterleri				
Kaiser-Meyer-Olkin Testi			0,945	
Yaklaşık Ki-Kare			5270,251	
Barlett Küresellik Testi			0,000	
Serbestlik Derecesi			171	
Ekstrasyon Yöntemi			Principal Components	
Döndürme Metodu			Varimax	
Açıklanan Varyans Toplamı			65,814	

Faktör analizi sonrası faktör yükleri 0,5'in altında olan ha1, ha2, ha4, ha7, ha8, ha14, ha15, ha19, ha27, ha28, ha30 ve ha31 kodlu değişkenler analizin dışında tutulmuştur.

Süreklilik ve Çözüm Odaklılık faktörünün majör değeri 0,733 faktör yükü ile “Belediyeye ilişkin şikâyetleri iletecek kişi ya da birime kolayca ulaşılmaktadır” önermesi olmuştur. Ölçeğin ikinci faktörü Ulaşım ve Kültürel Hizmetler faktörünün en yüksek faktör yükünü 0,783 ile “Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır” önermesi almıştır. Temizlik Hizmetleri faktörünün majör değeri 0,810 ile “Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur” önermesi olmuştur. Son faktör olan İmar ve Altyapı Hizmetleri faktörü 3 önermeden oluşmakta ve “Belediyenin imar hizmetleri hukuka uygun ve adildir” önermesi 0,764 faktör yükü ile faktörün majör değeri olmuştur.

Vatandaş memnuniyeti ölçeği için yapılan keşfedici faktör analizinde 6 faktörlü ve 29 değişkenli bir ölçek oluşturulmuştur. Oluşturulan ölçek toplam varyansın %64,334’ünü açıklamaktadır. Ölçeğin faktör analizi yapılabilmesi için geçerliliğini test eden KMO değeri 0,953 olarak sonuçlanmış ve ölçeğin faktör analizine uygun olduğu sonucuna varılmıştır. Diğer geçerlilik analizleri olan Özdeğer tüm faktörler için 5’den küçük, Barlett Küresellik Testi $p=0,000$, Yaklaşık Ki-Kare 7917,321 değerleri ile ölçeğe faktör analizi uygulanabilirliğini göstermişlerdir. Faktör isimleri hizmet kalite algısı ölçeğinde olduğu gibi en yüksek faktör yüküne sahip önermenin ismi dikkate alınarak verilmiştir.

Tablo 3.11. Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi

Önermeler	Önerme Kodu	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Öz Değer
Faktör 1: Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler				
Vatandaş bilinçlendirme çalışmaları (kent yaşamı, halk sağlığı vb.)	vm20	0,750		
Şehirle ilgili gelişmeler ve hizmetler hakkında halkı bilgilendirme	vm21	0,701		
Belediyecilik hizmetlerinde şeffaflık	vm22	0,695	14,015	4,064
Kültür ve eğlence hizmetleri (konser, tiyatro v.b)	vm14	0,682		
Kültür ve sanat hizmetleri	vm17	0,625		
Turizm ve turistik alanların Tanıtım Hizmetleri	vm27	0,593		
Faktör 2: Pazar ve Ulaşım Hizmetleri				
Semt pazarı hizmetleri	vm43	0,736		
Yaş sebze ve meyve hali hizmetleri	vm42	0,697		
Şehir içi ulaşım hizmetleri (güzergâh ve durak belirleme vb.)	vm38	0,672	17,107	4,961
Şehirlerarası ulaşım hizmetleri (otogar vb.)	vm37	0,662		
Sanayi sitesi hizmetleri	vm45	0,633		

Yönlendirme hizmetleri (mahalle, cadde ve sokak levhası vb.)	vm41	0,601		
Yol yapım ve bakım hizmetleri (cadde, kaldırım vb.)	vm34	0,596		
Trafik ve sinyalizasyon hizmetleri	vm40	0,594		
Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapım ve onarım hizmetleri	vm36	0,590		
Faktör 3: Cenaze ve Nikâh Hizmetleri				
Nikâh hizmetleri	vm18	0,770		
Cenaze ve hasta nakil hizmetleri	vm16	0,744	8,457	2,453
Defin ve mezarlık hizmetleri	vm28	0,700		
Faktör 4: Çevre ve Temizlik Hizmetleri				
Katı atıkların toplanması ve tahliyesi (Çöp, tıbbi atık vb.)	vm4	0,756		
Çevreye duyarlı geri dönüşüm hizmetleri (kâğıt, cam şişe, plastik, alüminyum gibi)	vm6	0,734	9,558	2,772
Temizlik hizmetleri (çöp toplama, cadde-sokakların yıkanması vb.)	vm5	0,678		
Çevre kirliliği önlenmesi için belediyenin denetim çalışmaları	vm7	0,622		
Faktör 5: Hijyen ve Yeşil alan Hizmetleri				
Başiboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri	vm9	0,723		
Mezbaha hizmetleri	vm10	0,678		
Yeşil alanlar ve park yapım, bakım ve onarım hizmetleri	vm11	0,598	9,469	2,746
İlaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.)	vm8	0,540		
Ağaçlandırma hizmetleri.	vm12	0,536		
Faktör 6: İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri				
İçme suyu hizmetleri	vm1	0,804	5,728	1,661
Kanalizasyon hizmetleri	vm2	0,724		
Değerlendirme Kriterleri				
Kaiser-Meyer-Olkin Testi		0,953		
Yaklaşık Ki-Kare		7917,321		
Barlett Küresellik Testi		0,000		
Serbestlik Derecesi		406		
Ekstrasyon Yöntemi		Principal Components		
Döndürme Metodu		Varimax		
Açıklanan Varyans Toplamı		64,334		

Faktör analizi sonrası faktör yükleri 0,5'in altında olan vm3, vm13, vm15, vm19, vm23, vm24, vm25, vm26, vm29, vm30, vm31, vm32, vm33, vm35, vm39, vm44, vm46, vm47 ve vm48 kodlu önermeler analizin dışında tutularak faktör analizi yapılmıştır.

Vatandaş Bilgilendirme ve kültürel Hizmetler faktörü 6 önermeden oluşmakta ve en yüksek faktör yükünü 0,750 ile "Vatandaş bilinçlendirme çalışmaları (kent yaşamı, halk sağlığı vb.)" önermesi almıştır. Pazar ve Ulaşım

Hizmetleri faktörü de 9 önermeden oluşmaktadır. Faktörün majör değeri ise 0,736 değeri ile “Semt pazarı hizmetleri” önermesi olmuştur. Cenaze ve Nikâh Hizmetleri faktörü 3 önermeden oluşmakta ve 0,770 faktör yükü ile “Nikâh hizmetleri” önermesi ilk sırada yer almıştır. Çevre ve Temizlik Hizmetleri faktörü 4 önermeden oluşmakta ve “Katı atıkların toplanması ve tahliyesi (Çöp, tıbbi atık vb.)” önermesi 0,736 faktör yükü ile faktörün en yüksek değerli önermesi olmuştur. Hijyen ve Yeşil alan Hizmetleri faktörü de 5 önermeden oluşmaktadır. Faktörün majör değerini 0,723 faktör yükü ile “Başiboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri” önermesi olmuştur. Son faktör olan içme suyu ve kanalizasyon hizmetleri faktörü ise “İçme suyu hizmetleri” ve “Kanalizasyon hizmetleri” Olmak üzere 2 önermeden oluşmaktadır.

3.8.4. Güvenirlik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin faktör analizi yapılmış ve bu faktörlerin geçerliliğini ölçmek amacıyla da Cronbach Alpha analizi yapılmıştır. Yapılan analizle birlikte önermelerin altında yer aldıkları faktörü ölçüp ölçmedikleri ve güvenirliliği test edilmektedir.

Tablo 3.12. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi

Ölçek Adı	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha İç Tutarlılık Katsayısı (α)
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	8	0,913
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	5	0,832
İmar ve Altyapı Hizmetleri	3	0,802
Temizlik Hizmetleri	3	0,789
Hizmet Kalite Algısı Genel	19	0,938
Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	6	0,870
Ulaştırma ve Pazar Hizmetleri	9	0,907
Çevre ve Temizlik Hizmetleri	4	0,843
İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri	2	0,752
Cenaze ve Nikâh Hizmetleri	3	0,782
Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	5	0,827
Vatandaş Memnuniyeti Genel	29	0,952

Yapılan güvenirlilik analizi ile ölçeklerin ve ölçeklere ait faktörlerin Cronbach's Alpa iç tutarlılık katsayılarına ulaşılmıştır. Hizmet Kalite Algısı ölçeği 0,938, Vatandaş Memnuniyeti ölçeği 0,952, Süreklilik ve Çözüm Odaklılık faktörü 0,913, Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler faktörü 0,870, Ulaştırma ve Pazar Hizmetleri faktörü 0,832, Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler faktörü 0,832, Çevre ve Temizlik Hizmetleri faktörü 0,843, Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri faktörü

0,827, İmar ve Altyapı Hizmetleri faktörü 0,802 değerleri ile yüksek derecede güvenilir sonucunu vermişlerdir. Cenaze ve Nikâh Hizmetleri faktörü 0,782, İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri faktörü 0,752, Temizlik Hizmetleri faktörü 0,789, değerleri ile oldukça güvenilir olarak sonuç vermişlerdir.

3.8.5. Normallik Analizi

Normallik analizi ile elde edilen verilerin normal dağılıp dağılmadığı tespit edilmektedir. Elde edilen sonuçlarla yapılacak analizlerin türleri belirlenmektedir. Verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit edebilmek için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri yapılmaktadır. Testler sonucunda p değeri 0,05'den küçük sonuç verirse verilerin normal dağılmadığı kabul edilmektedir. Ancak literatür incelendiğinde faktörlere ait çarpıklık ve basıklık değerleri -2 ve +2 arasında yer alıyor ise serinin normal dağılım gösterdiği kabul edilmektedir (Tabachnick, Fidell, ve Ullman, 2007).

Tablo 3.13. Ölçeklerin Normallik Analizi

Ölçek Adı	Çarpıklık	Basıklık	Kolmogorov -Smirnov (sig.)	Shapiro -Wilk (Sig.)
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	0,252	-0,758	0,000	0,000
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	0,244	-0,526	0,000	0,000
İmar ve Altyapı Hizmetleri	0,133	-0,834	0,000	0,000
Temizlik Hizmetleri	-0,269	-0,549	0,000	0,000
Hizmet Kalite Algısı Genel	0,130	-0,537	0,014	0,002
Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	-0,001	-0,792	0,000	0,000
Pazar ve Ulaşım Hizmetleri	-0,024	-0,586	0,016	0,000
Çevre ve Temizlik Hizmetleri	-0,143	-0,832	0,000	0,000
İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri	-0,200	-0,936	0,000	0,000
Cenaze ve Nikâh Hizmetleri	-0,405	-0,269	0,000	0,000
Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	-0,061	-0,618	0,000	0,000
Vatandaş Memnuniyeti Genel	-0,139	-0,511	0,013	0,006

Faktörlerin çarpıklık değerlerinin -0,405 ile 0,252; basıklık değerlerinin -0,936 ile -0,269 arasında değiştiği belirlenmiştir. Dolayısıyla faktörlerin tamamının normal dağılım gösterdiği görülmüş ve analizler yapılmıştır.

3.8.6. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) Keşfedici Faktör Analizinde (KFA) bulunan modelleri uyum indeksleri yoluyla test ederek veriyi açıklama oranını vermektedir. Analizde verilen uyum indeksleri (ölçeklerin DFA analizi tablosu altında yer almaktadır) modelin uyumunu test eden birden çok uyum indeksinden

oluşmaktadır. Araştırma kapsamında ortaya konulan modellerin parametreleri ile alınan örnek veriden elde edilen verilerin uygunluğu uyum indeksleri ile ölçülmektedir. Uyum indeksleri belirlenen değerlerin altında sonuç verirse model reddedilir. Model uyum indeksleri belirlenen değerlerin üzerinde ise verilerin altında yatan nedensel verinin model ile açıklanabildiği sonucuna varılmaktadır (Özdamar, 2010: 251).

Yapılan araştırmalarda genellikle doğrulayıcı faktör analizinin, keşfedici faktör analizinden sonra kullanıldığı görülmektedir. Doğrulayıcı faktör analizinin keşfedici faktör analizi çalışmalarından farkı, ölçekteki ifadelerin, hangi örtük değişkenin ögesi olacağına araştırmacı tarafından belirlenmiş olmasıdır. Böyle bir duruma Yapısal Eşitlik Modellemesinde (YEM) sınırlama (constraint) denilmektedir (Şimşek, 2007: 3). Doğrulayıcı faktör analizi aslında keşfedici faktör analizinde ortaya çıkan faktör yapılarının doğrulanması işlemidir denilebilir. Böylece ölçüm modelleri test edilmektedir. Araştırmalarda kullanılan doğrulayıcı faktör analizlerinde t değerinin 1,96'dan küçük ve düzenlenmiş regresyon değerinin de 1'den düşük olması gerekmektedir (Şimşek, 2007: 86). Araştırmada kullanılan AMOS programında t değeri yer almamakta; bunun yerine yapısal eşitlik modellerinde kullanılan uyum indeksleri ve düzenlenmiş regresyon değeri yer almaktadır.

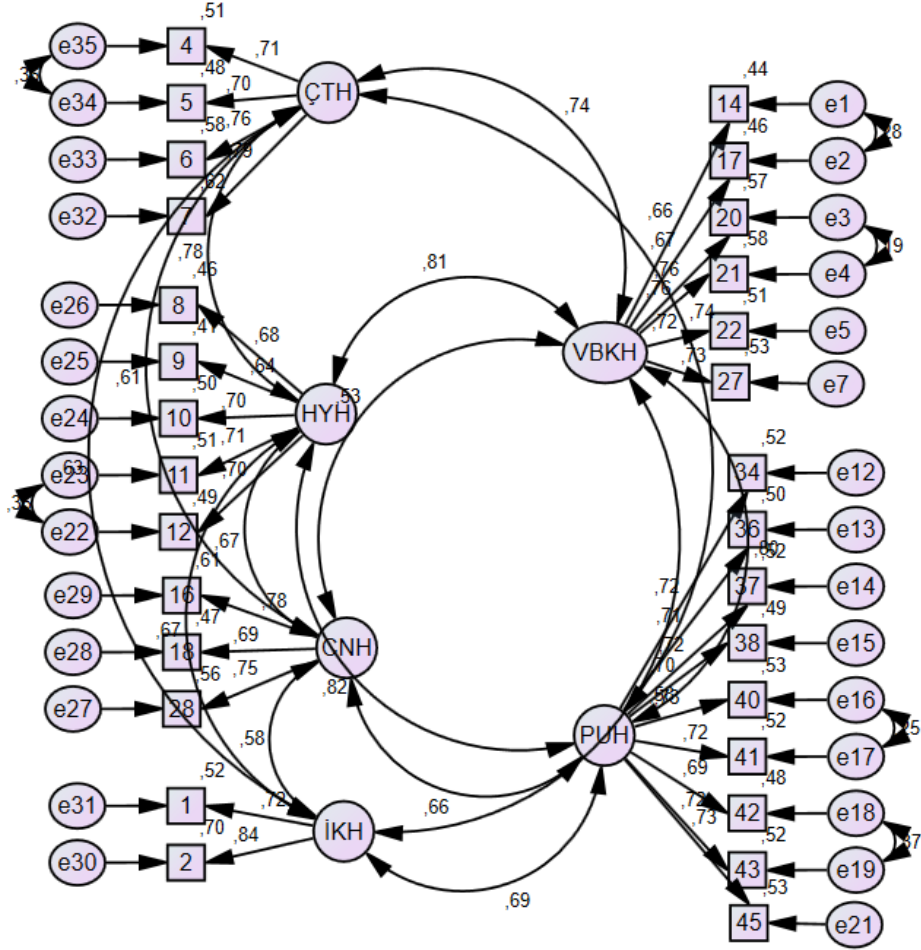
Doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modellerinde kullanılan uyum indeksleri Tablo 3.14.'de verilmiştir. 0 ile 1 arasında değer alır ve 1'e yaklaştıkça iyi uyumu gösterir.

Tablo 3.14. DFA Uyum İndeksleri

Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri
χ^2/sd	$0 \leq \chi^2/sd \leq 3$	$3 \leq \chi^2/sd \leq 5$
CFI	$0.95 \leq CFI \leq 1.00$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$
NFI	$0.95 \leq CFI \leq 1.00$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$
IFI	$0.95 \leq IFI \leq 1.00$	$0.90 \leq IFI \leq 0.95$
TLI (NNFI)	$0.95 \leq TLI \leq 1.00$	$0.90 \leq TLI \leq 0.95$
RMSEA	$0.00 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$
RMR	$0.00 \leq RMR \leq 0.05$	$0.05 \leq RMR \leq 0.08$

Kaynak: Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K., ve Sanisoğlu, S. (2013). Doğrulayıcı faktör analizi ve uyum indeksleri. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 33(1), 210-223.

Şekil 3.2.'de vatandaş memnuniyeti ölçeğine uygulanan doğrulayıcı faktör analizinin modeli verilmiştir.



CMIN=737,888; DF=356; CMIN/DF=2,073; p=,000; RMSEA=,047; CFI=,950; IFI=,951

Şekil 3.2. Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör analizi

Vatandaş memnuniyeti ölçeğine ilişkin yapılan doğrulayıcı faktör analizinde örtük değişkenler ile gözlenen değişkenler arasında yollar çizilmiş ve örtük değişkenler arasında da kovaryans oluşturulmuştur. Oluşturulan DFA modeline ilişkin sonuçlar Tablo 3.15.'de verilmiştir.

Tablo 3.15. Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Önerme Kodu	Faktör Adı	Faktör Yükleri
vm21	Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	0,764
vm20	Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	0,758
vm27	Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	0,727

vm22	Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	0,716
vm17	Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	0,675
vm14	Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	0,665
vm40	Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	0,731
vm45	Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	0,726
vm37	Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	0,724
vm34	Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	0,723
vm41	Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	0,723
vm43	Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	0,723
vm36	Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	0,710
vm38	Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	0,700
vm42	Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	0,692
vm7	Çevre ve Temizlik Hizmetleri	0,786
vm6	Çevre ve Temizlik Hizmetleri	0,763
vm4	Çevre ve Temizlik Hizmetleri	0,715
vm5	Çevre ve Temizlik Hizmetleri	0,696
vm2	İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri	0,838
vm1	İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri	0,720
vm16	Cenaze ve Nikâh Hizmetleri	0,781
vm28	Cenaze ve Nikâh Hizmetleri	0,750
vm18	Cenaze ve Nikâh Hizmetleri	0,686
vm11	Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	0,714
vm10	Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	0,704
vm12	Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	0,701
vm8	Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	0,677
vm9	Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	0,643

Keşfedici faktör analizinde olduğu gibi doğrulayıcı faktör analizinde de 6 faktör ve 29 değişken bulunmaktadır. Tabloda değişken kodları, altında buldukları faktörler ve faktör yükleri verilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizinde bütün faktörler 0,6 değerinden yüksektir. Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler faktörünü en iyi açıklayan değişken 0,764 faktör yükü ile vm21 kodlu ifade olmuştur. Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri faktörünü en iyi açıklayan değişken 0,731 faktör yükü ile vm40 kodlu ifade olmuştur. Çevre ve Temizlik Hizmetleri faktörünü en iyi açıklayan değişken 0,786 faktör yükü ile vm7 kodlu ifade olmuştur. İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri faktörünü en iyi açıklayan değişken 0,838 faktör yükü ile vm2 kodlu ifade olmuştur. Cenaze ve Nikâh Hizmetleri faktörünü en iyi açıklayan değişken 0,781 faktör yükü ile vm16 kodlu ifade olmuştur. Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri faktörünü en iyi açıklayan değişken 0,714 faktör yükü ile vm11 koldu ifade olmuştur.

Vatandaş memnuniyeti ölçeğine ait yapılan doğrulayıcı faktör analizine ilişkin uyum indeksleri Tablo 3.16.'de verilmiştir. AMOS programında yapılan

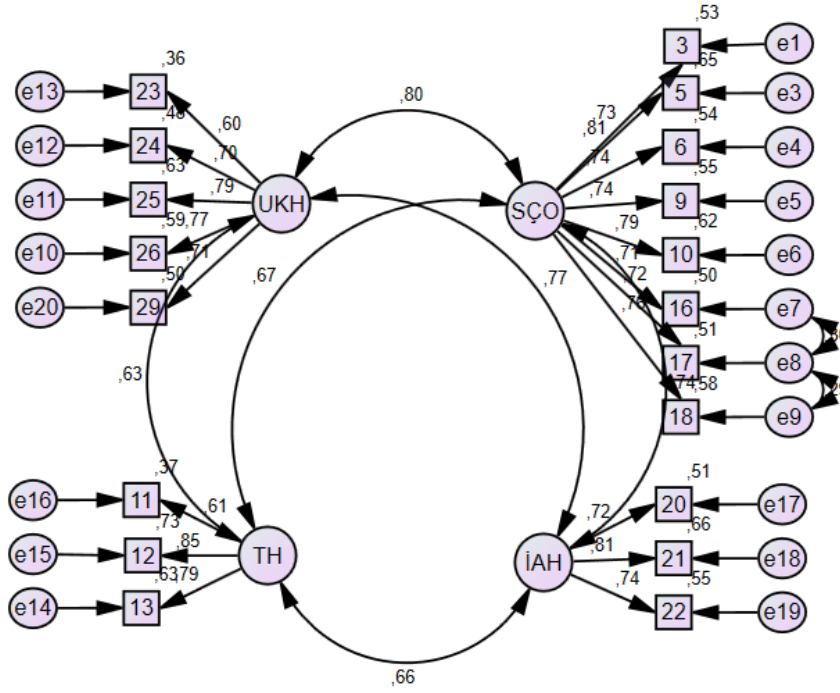
doğrulayıcı faktör analizinde uyum indekslerini yakalayabilmek amacıyla aynı faktör altındaki değişkenler arasında olmak şartıyla bazı kovaryansların yapılması uygun görülmüştür.

Tablo 3.16. Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri	Çalışmanın Bulgusu	
χ^2/sd	$0 \leq \chi^2/sd \leq 3$	$3 \leq \chi^2/sd \leq 5$	2,07	Mükemmel
CFI	$0.95 \leq CFI \leq 1.00$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$	0,95	Mükemmel
NFI	$0.95 \leq CFI \leq 1.00$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$	0,91	Kabul Edilebilir
IFI	$0.95 \leq IFI \leq 1.00$	$0.90 \leq IFI \leq 0.95$	0,95	Mükemmel
TLI (NNFI)	$0.95 \leq TLI \leq 1.00$	$0.90 \leq TLI \leq 0.95$	0,94	Kabul Edilebilir
RMSEA	$0.00 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$	0.047	Mükemmel
RMR	$0.00 \leq RMR \leq 0.05$	$0.05 \leq RMR \leq 0.08$	0.057	Kabul Edilebilir

Yapılan DFA analizi sonucunda χ^2/sd değeri 2,07, CFI değeri 0,95, IFI değeri 0,965 ve RMSEA değeri 0,04 ile mükemmel uyum, NFI değeri 0,91, TLI (NNFI) değeri 0,94 ve RMR değeri 0,04 ile kabul edilebilir uyum değerlerinde sonuçlar vererek ölçeğin kabul edilebilirliğini göstermişlerdir.

Şekil 3.3.'de hizmet kalite algısı için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları verilmiştir.



CMIN=392,535; DF=144; CMIN/DF=2,726; p=,000; RMSEA=,059; CFI=,952; GFI=,924

Şekil 3.3. Hizmet Kalitesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Hizmet Kalite algısı için yapılan doğrulayıcı faktör analizinde örtük değişkenler ile gözlenen değişkenler arasında yollar çizilmiş ve örtük değişkenler arasında da kovaryans oluşturulmuştur. Oluşturulan DFA modeline ilişkin sonuçlar Tablo 3.17.'da verilmiştir.

Tablo 3.17. Hizmet Kalitesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Önerme Kodu	Faktör Adı	Faktör Yükleri
ha5	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	0,805
Ha10	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	0,786
Ha18	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	0,759
Ha9	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	0,744
Ha6	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	0,736
Ha3	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	0,730
Ha17	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	0,716
Ha16	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	0,709
Ha25	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	0,794
ha26	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	0,768
Ha29	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	0,708
ha24	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	0,696
ha23	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	0,598
ha21	İmar ve Altyapı Hizmetleri	0,810
ha22	İmar ve Altyapı Hizmetleri	0,742

ha20	İmar ve Altyapı Hizmetleri	0,716
ha12	Temizlik Hizmetleri	0,852
ha13	Temizlik Hizmetleri	0,794
ha11	Temizlik Hizmetleri	0,607

Hizmet kalite algısı ölçeğine uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları çalışmada yapılan keşfedici faktör analizi sonuçlarında olduğu gibi 4 faktör ve 19 değişkenden oluşmaktadır. Tablo 3.16. incelendiğinde Süreklilik ve Çözüm Odaklılık faktörünü en iyi açıklayan değişkenin 0,805 faktör yükü ile ha5 kodlu ifade olduğu, Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler faktörünü en iyi açıklayan değişkenin 0,794 faktör yükü ile ha25 kodlu ifade olduğu, İmar ve Altyapı Hizmetleri faktörünü en iyi açıklayan değişkenin 0,810 faktör yükü ile ha21 kodlu ifade olduğu ve son faktör olan Temizlik Hizmetleri faktörünü en iyi açıklayan değişkenin 0,852 faktör yükü ile ha12 kodlu ifade olduğu görülmektedir.

Hizmet kalite algısı ölçeğine ait yapılan doğrulayıcı faktör analizine ilişkin uyum indeksleri Tablo 3.18.'de verilmiştir. AMOS programında yapılan doğrulayıcı faktör analizinde uyum indekslerini yakalayabilmek amacıyla aynı faktör altındaki değişkenler arasında olmak şartıyla bazı kovaryansların yapılması uygun görülmüştür.

Tablo 3.18. Hizmet Kalitesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum indeksleri

Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri	Çalışmanın Bulgusu
χ^2/sd	$0 \leq \chi^2/sd \leq 3$	$3 \leq \chi^2/sd \leq 5$	2,72 Mükemmel
CFI	$0.95 \leq CFI \leq 1.00$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$	0,95 Mükemmel
NFI	$0.95 \leq CFI \leq 1.00$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$	0,93 Kabul Edilebilir
IFI	$0.95 \leq IFI \leq 1.00$	$0.90 \leq IFI \leq 0.95$	0,95 Mükemmel
TLI (NNFI)	$0.95 \leq TLI \leq 1.00$	$0.90 \leq TLI \leq 0.95$	0,94 Kabul Edilebilir
RMSEA	$0.00 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$	0,06 Kabul Edilebilir
RMR	$0.00 \leq RMR \leq 0.05$	$0.05 \leq RMR \leq 0.08$	0,06 Kabul Edilebilir

Yapılan DFA analizi sonucunda χ^2/sd değeri 2,72, CFI değeri 0,95 ve IFI değeri 0,95 ile mükemmel uyum, TLI (NNFI) değeri 0,94, NFI değeri 0,93, RMSEA değeri 0,06 ve RMR değeri 0,06 ile kabul edilebilir uyum değerlerinde sonuçlar vererek ölçeğin kabul edilebilirliğini göstermişlerdir.

3.8.7. Korelasyon Analizi

Faktör analizi ile ortaya çıkan faktörler arasındaki ilişkiyi ve ilişkinin yönünü tespit edebilmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizine ilişkin bulgular Tablo 3.19.'de verilmiştir.

Tablo 3.19. Korelasyon Analizi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	1									
2. Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	,705**	1								
3. Temizlik Hizmetleri	,588**	,543**	1							
4. İmar ve Altyapı Hizmetleri	,631**	,647**	,537**	1						
5. Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	,650**	,646**	,485**	,540**	1					
6. Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	,531**	,592**	,539**	,489**	,697**	1				
7. Cenaze ve Nikâh Hizmetleri	,402**	,427**	,559**	,327**	,450**	,559**	1			
8. Çevre ve Temizlik Hizmetleri	,526**	,541**	,574**	,444**	,607**	,634**	,502**	1		
9. Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	,508**	,564**	,535**	,409**	,675**	,692**	,535**	,634**	1	
10. İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri	,416**	,438**	,455**	,379**	,456**	,571**	,454**	,521**	,510*	1

** p<0,01

Korelasyon analizi sonucu Tablo 3.19.'da görüldüğü üzere bütün boyutlar arasında pozitif yönlü korelasyon vardır. Korelasyon oranları, ilgili boyutta ortaya çıkan bir birimlik değişimin ilişkili olduğu boyutta oluşturduğu değişim miktarını göstermektedir. Boyutlar arasındaki en yüksek korelasyon 0,705 katsayı oranıyla “Süreklilik ve Çözüm Odaklılık” ve “Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler” boyutu arasındadır. En düşük korelasyon ise 0,379 katsayı oranıyla “İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri” ve “İmar ve Altyapı Hizmetleri” boyutu arasındadır.

3.8.8. Tanımlayıcı İstatistikler

Vatandaş memnuniyeti ve hizmet kalite algısı için oluşturulan boyutlara ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 3.20.'de verilmiştir. Tüm boyutlar için 1 en düşük katılım oranırken 5 en yüksek katılım oranını ifade etmektedir.

Tablo 3.20. Tanımlayıcı İstatistikler

Faktör Adı	N	Min.	Max.	Ortalama	Standart Sapma
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	496	1,00	5,00	2,5345	0,94058
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	496	1,00	5,00	2,6702	0,94156
İmar ve Altyapı Hizmetleri	496	1,00	5,00	2,7151	1,05511
Temizlik Hizmetleri	496	1,00	5,00	3,1539	0,99146
Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	496	1,00	5,00	2,5759	0,90952
Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	496	1,00	5,00	2,7908	0,90902
Çevre ve Temizlik Hizmetleri	496	1,00	5,00	2,8256	1,01570
İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri	496	1,00	5,00	2,9950	1,16622
Cenaze ve Nikâh Hizmetleri	496	1,00	5,00	3,3474	0,96517
Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	496	1,00	5,00	2,8278	0,90927
Hizmet Kalite Algısı	496	1,00	5,00	2,6965	0,82987
Vatandaş Memnuniyeti	496	1,00	5,00	2,8289	0,78197

Yapılan analizi sonucunda vatandaş memnuniyetinin en yüksek olduğu boyut 3,3474'lük ortalama ile "Cenaze ve Nikâh Hizmetleri" boyutudur. Vatandaşların hizmet kalite algılarının en yüksek düzeyde olduğu boyut ise 3,1539'luk ortalama ile "Temizlik Hizmetleri" boyutudur. Vatandaş memnuniyetinin en düşük olduğu boyut 2,6367'lik ortalama ile "Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler" boyutudur. Vatandaşların hizmet kalite algılarının en düşük düzeyde olduğu boyut ise 2,5345'lik ortalama ile "Süreklilik ve Çözüm Odaklılık" boyutudur.

3.8.9. İllerin Faktörel Karşılaştırması

Araştırmanın alt amaçları olan illerin memnuniyet ve hizmet kalite algılarının karşılaştırması yapılmıştır. Yapılan analizler sonucu vatandaş memnuniyeti ve hizmet kalite algısında toplam 10 boyut elde edilmiştir. Elde edilen boyutların ve ölçeklerin illere göre karşılaştırılmasının verildiği bölümde ANOVA testi yapılmıştır.

ANOVA testinde iller arasındaki anlamlı farklılığı ölçmek için "Post-Hoc Multiple Comparisons" testi yapılmıştır. Homojenlik analizi yaparak faktörlere uygulanacak test belirlenmiştir. Homojen olmayan faktörler ($p < 0,05$) için "Games-Howel" testi, homojen olan faktörler ($p \geq 0,05$) için ise "Scheffe" testi yapılmıştır.

Tablo 3.21. Faktör ve Ölçeklerin Homojenlik Testi

Faktör Adı	Levene Statistic	p
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	2,625	0,050
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	3,062	0,028
Temizlik Hizmetleri	1,436	0,231
İmar ve Altyapı Hizmetleri	1,279	0,281
Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	1,890	0,130
Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	1,594	0,190

Cenaze ve Nikâh Hizmetleri	2,030	0,109
Çevre ve Temizlik Hizmetleri	5,545	0,001
Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	0,989	0,398
İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri	1,346	0,259
Hizmet Kalite Algısı	1,518	0,209
Vatandaş Memnuniyeti	1,815	0,143

Tablo 3.21. incelendiğinde “Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler” ve “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” faktörlerinin 0,05’den küçük değer alarak homojen olmadıkları, diğer faktörlerin ise homojen oldukları görülmektedir.

Faktör ve ölçeklerin illere göre yapılan anova testi sonucu Tablo 3.22.’de verilmiştir.

Tablo 3.22. Faktör ve Ölçeklere Ait ANOVA Testi

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	p
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	Gruplar Arası	36,046	3	12,015		
	Grup İçi	401,879	492	,817	14,710	,000
	Toplam	437,924	495			
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	Gruplar Arası	42,882	3	14,294		
	Grup İçi	395,957	492	,805	17,761	,000
	Toplam	438,838	495			
Temizlik Hizmetleri	Gruplar Arası	38,067	3	12,689		
	Grup İçi	448,519	492	,912	13,919	,000
	Toplam	486,586	495			
İmar ve Altyapı Hizmetleri	Gruplar Arası	47,420	3	15,807		
	Grup İçi	503,641	492	1,024	15,441	,000
	Toplam	551,061	495			
Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler	Gruplar Arası	31,961	3	10,654		
	Grup İçi	377,512	492	,767	13,885	,000
	Toplam	409,473	495			
Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri	Gruplar Arası	54,622	3	18,207		
	Grup İçi	354,405	492	,720	25,276	,000
	Toplam	409,027	495			
Cenaze ve Nikâh Hizmetleri	Gruplar Arası	24,931	3	8,310		
	Grup İçi	436,192	492	,887	9,374	,000
	Toplam	461,123	495			
Çevre ve Temizlik Hizmetleri	Gruplar Arası	44,419	3	14,806		
	Grup İçi	466,246	492	,948	15,624	,000
	Toplam	510,665	495			
Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri	Gruplar Arası	22,379	3	7,460		
	Grup İçi	386,877	492	,786	9,487	,000
	Toplam	409,256	495			
İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri	Gruplar Arası	76,618	3	25,539		
	Grup İçi	596,619	492	1,213	21,061	,000
	Toplam	673,237	495			
Hizmet Kalitesi Algısı	Gruplar Arası	36,342	3	12,114		
	Grup İçi	304,558	492	,619	19,570	,000
	Toplam	340,900	495			

	Gruplar Arası	36,126	3	12,042	
Vatandaş Memnuniyeti	Grup İçi	266,551	492	,542	22,227 ,000
	Toplam	302,678	495		

Tablo 3.22. incelendiğinde, p değerlerinin tamamının 0,000 değer olarak 0,05’den küçük sonuç verdiği görülmüştür. Dolayısıyla bütün faktör ve ölçeklerde illere göre anlamlı farklılıklar olduğunu söyleyebiliriz. Faktör ortalamaları beşli Likert ölçeğinden elde edilmiştir. 1 en düşük, 5 en yüksek katılım düzeyini ifade etmektedir.

Tablo 3.21. incelenerek “Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler” faktörünün 0,028 p değeri ve “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” faktörünün 0,001 p değeri olarak homojen olmadığı görülmüş, ilgili faktörlere “Games-Howel” testi, diğer faktörlerin tamamına “Scheffe” testi yapılması uygun görülmüştür.

Tablo 3.23. Faktör ve Ölçeklere Ait Post-Hoc Testi

Faktör	Şehir (Ortalama)	Şehir (Ortalama)	Ortalamalar Arası Fark	Standart Hata	P
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	Bingöl (2,1325)	Elazığ (2,4362)	-,3037	,11683	,081
		Malatya (2,6794)	-,5468*	,11069	,000
		Tunceli (3,0851)	-,9526*	,15984	,000
	Elazığ (2,4362)	Bingöl (2,1325)	,30374	,11683	,081
		Malatya (2,6794)	-,24313	,09781	,105
		Tunceli (3,0851)	-,64886*	,15120	,000
	Malatya (2,6794)	Elazığ (2,4362)	,24313	,09781	,105
		Bingöl (2,1325)	,54688*	,11069	,000
		Tunceli (3,0851)	-,40573	,14650	,055
	Tunceli (3,0851)	Elazığ (2,4362)	,64886*	,15120	,000
		Bingöl (2,1325)	,95261*	,15984	,000
		Malatya (2,6794)	,40573	,14650	,055
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	Bingöl (2,2160)	Elazığ (2,5356)	-,31957*	,11360	,027
		Malatya (2,9810)	-,76500*	,10562	,000
		Tunceli (2,7404)	-,52443*	,13185	,001
	Elazığ (2,5356)	Bingöl (2,2160)	,31957*	,11360	,027
		Malatya (2,9810)	-,44543*	,10187	,000
		Tunceli (2,7404)	-,20486	,12886	,389
	Malatya (2,9810)	Elazığ (2,5356)	,44543*	,10187	,000
		Bingöl (2,2160)	,76500*	,10562	,000
		Tunceli (2,7404)	,24057	,12189	,206
	Tunceli (2,7404)	Elazığ (2,5356)	,20486	,12886	,389
		Bingöl (2,2160)	,52443*	,13185	,001
		Malatya (2,9810)	-,24057	,12189	,206
Temizlik Hizmetleri	Bingöl (2,7167)	Elazığ (3,0246)	-,30794	,12343	,103
		Malatya (3,4283)	-,71167*	,11694	,000
		Tunceli (3,3262)	-,60957*	,16886	,005
	Elazığ (3,0246)	Bingöl (2,7167)	,30794	,12343	,103
		Malatya (3,4283)	-,40372*	,10333	,002
		Tunceli (3,3262)	-,30163	,15973	,313
	Malatya (3,4283)	Elazığ (3,0246)	,40372*	,10333	,002
		Bingöl (2,7167)	,71167*	,11694	,000
		Tunceli (3,3262)	,10209	,15477	,933

		Elazığ (3,0246)	,30163	,15973	,313
	Tunceli (3,3262)	Bingöl (2,7167)	,60957*	,16886	,005
		Malatya (3,4283)	-,10209	,15477	,933
		Elazığ (2,4631)	-,12309	,13079	,829
	Bingöl (2,3400)	Malatya (2,9867)	-,64667*	,12391	,000
		Tunceli (3,1560)	-,81603*	,17893	,000
		Bingöl (2,3400)	,12309	,13079	,829
	Elazığ (2,4631)	Malatya (2,9867)	-,52358*	,10949	,000
		Tunceli (3,3262)	-,69294*	,16926	,001
		Elazığ (2,4631)	,52358*	,10949	,000
	Malatya (2,9867)	Bingöl (2,3400)	,64667*	,12391	,000
		Tunceli (3,3262)	-,16936	,16401	,785
		Elazığ (2,4631)	,69294*	,16926	,001
	Tunceli (3,3262)	Bingöl (2,3400)	,81603*	,17893	,000
		Malatya (2,9867)	,16936	,16401	,785
		Elazığ (2,4004)	-,17378	,11324	,503
	Bingöl (2,2267)	Malatya (2,8150)	-,58833*	,10728	,000
		Tunceli (2,8582)	-,63149*	,15491	,001
		Bingöl (2,2267)	,17378	,11324	,503
	Elazığ (2,4004)	Malatya (2,8150)	-,41455*	,09480	,000
		Tunceli (2,8582)	-,45771*	,14654	,022
		Elazığ (2,4004)	,41455*	,09480	,000
	Malatya (2,8150)	Bingöl (2,2267)	,58833*	,10728	,000
		Tunceli (2,8582)	-,04316	,14199	,993
		Elazığ (2,4004)	,45771*	,14654	,022
	Tunceli (2,8582)	Bingöl (2,2267)	,63149*	,15491	,001
		Malatya (2,8150)	,04316	,14199	,993
		Elazığ (2,5884)	-,16614	,10972	,514
	Bingöl (2,4222)	Malatya (3,1883)	-,76611*	,10395	,000
		Tunceli (2,5248)	-,10260	,15010	,926
		Bingöl (2,4222)	,16614	,10972	,514
	Elazığ (2,5884)	Malatya (3,1883)	-,59997*	,09185	,000
		Tunceli (2,5248)	,06354	,14199	,978
		Elazığ (2,5884)	,59997*	,09185	,000
	Malatya (3,1883)	Bingöl (2,4222)	,76611*	,10395	,000
		Tunceli (2,5248)	,66351*	,13758	,000
		Elazığ (2,5884)	-,06354	,14199	,978
	Tunceli (2,5248)	Bingöl (2,4222)	,10260	,15010	,926
		Malatya (3,1883)	-,66351*	,13758	,000
		Elazığ (3,2774)	-,31074	,12172	,090
	Bingöl (2,9667)	Malatya (3,5567)	-,59000*	,11532	,000
		Tunceli (3,4894)	-,52270*	,16652	,021
		Bingöl (2,9667)	,31074	,12172	,090
	Elazığ (3,2774)	Malatya (3,5567)	-,27926	,10190	,059
		Tunceli (3,4894)	-,21196	,15752	,613
		Elazığ (3,2774)	,27926	,10190	,059
	Malatya (3,5567)	Bingöl (2,9667)	,59000*	,11532	,000
		Tunceli (3,4894)	,06730	,15263	,978
		Elazığ (3,2774)	,21196	,15752	,613
	Tunceli (3,4894)	Bingöl (2,9667)	,52270*	,16652	,021
		Malatya (3,5567)	-,06730	,15263	,978
		Elazığ (2,6510)	-,26101	,13283	,204
	Bingöl (2,3900)	Malatya (3,1425)	-,75250*	,11442	,000
		Tunceli (2,9574)	-,56745*	,17199	,007
		Bingöl (2,3900)	,26101	,13283	,204
	Elazığ (2,6510)	Malatya (3,1425)	-,49149*	,10939	,000
		Tunceli (2,9574)	-,30644	,16868	,273

		Elazığ (2,6510)	,49149*	,10939	,000
	Malatya (3,1425)	Bingöl (2,3900)	,75250*	,11442	,000
		Tunceli (2,9574)	,18505	,15461	,631
		Elazığ (2,6510)	,30644	,16868	,273
	Tunceli (2,9574)	Bingöl (2,3900)	,56745*	,17199	,007
		Malatya (3,1425)	-,18505	,15461	,631
		Elazığ (2,7946)	-,31263	,11463	,060
	Bingöl (2,4820)	Malatya (3,0490)	-,56700*	,10860	,000
		Tunceli (2,7277)	-,24566	,15682	,484
		Bingöl (2,4820)	,31263	,11463	,060
	Elazığ (2,7946)	Malatya (3,0490)	-,25437	,09596	,072
		Tunceli (2,7277)	,06697	,14835	,977
		Elazığ (2,7946)	,25437	,09596	,072
	Malatya (3,0490)	Bingöl (2,4820)	,56700*	,10860	,000
		Tunceli (2,7277)	,32134	,14374	,173
		Elazığ (2,7946)	-,06697	,14835	,977
	Tunceli (2,7277)	Bingöl (2,4820)	,24566	,15682	,484
		Malatya (3,0490)	-,32134	,14374	,173
		Elazığ (2,5470)	,23302	,14235	,445
	Bingöl (2,7800)	Malatya (3,4525)	-,67250*	,13487	,000
		Tunceli (2,9255)	-,14553	,19475	,906
		Bingöl (2,7800)	-,23302	,14235	,445
	Elazığ (2,5470)	Malatya (3,4525)	-,90552*	,11917	,000
		Tunceli (2,9255)	-,37855	,18423	,240
		Elazığ (2,5470)	,90552*	,11917	,000
	Malatya (3,4525)	Bingöl (2,7800)	,67250*	,13487	,000
		Tunceli (2,9255)	,52697*	,17851	,034
		Elazığ (2,5470)	,37855	,18423	,240
	Tunceli (2,9255)	Bingöl (2,7800)	,14553	,19475	,906
		Malatya (3,4525)	-,52697*	,17851	,034
		Elazığ (2,5595)	-,28005	,10171	,057
	Bingöl (2,2795)	Malatya (2,9255)	-,64605*	,09636	,000
		Tunceli (3,0437)	-,76420*	,13914	,000
		Bingöl (2,2795)	,28005	,10171	,057
	Elazığ (2,5595)	Malatya (2,9255)	-,36601*	,08514	,000
		Tunceli (3,0437)	-,48415*	,13162	,004
		Elazığ (2,5595)	,36601*	,08514	,000
	Malatya (2,9255)	Bingöl (2,2795)	,64605*	,09636	,000
		Tunceli (3,0437)	-,11815	,12754	,835
		Elazığ (2,5595)	,48415*	,13162	,004
	Tunceli (3,0437)	Bingöl (2,2795)	,76420*	,13914	,000
		Malatya (2,9255)	,11815	,12754	,835
		Elazığ (2,6621)	-,19349	,09515	,249
	Bingöl (2,4686)	Malatya (3,1371)	-,66845*	,09015	,000
		Tunceli (2,8158)	-,34723	,13017	,070
		Bingöl (2,4686)	,19349	,09515	,249
	Elazığ (2,6621)	Malatya (3,1371)	-,47495*	,07965	,000
		Tunceli (2,8158)	-,15373	,12314	,669
		Elazığ (2,6621)	,47495*	,07965	,000
	Malatya (3,1371)	Bingöl (2,4686)	,66845*	,09015	,000
		Tunceli (2,8158)	,32122	,11931	,066
		Elazığ (2,6621)	,15373	,12314	,669
	Tunceli (2,8158)	Bingöl (2,4686)	,34723	,13017	,070
		Malatya (3,1371)	-,32122	,11931	,066

*0,05 anlam düzeyindeki anlamlı farkı ifade eder.

Süreklilik ve çözüm odaklılık faktörü için Bingöl ili Malatya ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Elazığ ili Bingöl ve Malatya illeri ile arasında anlamlı bir fark bulunmamakta, Tunceli iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler faktörü için Bingöl ili Elazığ, Malatya ve Tunceli iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Elazığ ili ise Malatya iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Temizlik Hizmetleri faktörü için Bingöl ili Malatya ve Tunceli iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Elazığ ili ise Malatya iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Tunceli ile Malatya illeri arasında ve Bingöl ile Elazığ illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

İmar ve Altyapı Hizmetleri faktörü için Bingöl ve Elazığ illeri, Malatya ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptirler. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Vatandaş Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler faktörü için Bingöl ve Elazığ illeri, Malatya ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptirler. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri faktörü için Malatya ili, Bingöl, Elazığ ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha yüksek ortalamaya sahiptir. Elazığ, Bingöl ve Tunceli illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Cenaze ve Nikâh Hizmetleri faktörü için Bingöl ili, Malatya ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Bingöl ilinin Elazığ ili ile arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır. Malatya, Elazığ ve Tunceli illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Çevre ve Temizlik Hizmetleri faktörü için Bingöl ili Malatya ve Tunceli iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Elazığ ili Malatya iline

göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Tunceli, Malatya ve Elazığ illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri faktörü için Bingöl ili Malatya iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Malatya Tunceli ve Elazığ illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

İçme Suyu ve Kanalizasyon Hizmetleri faktörü için Malatya ili, Bingöl, Elazığ ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha yüksek ortalamaya sahiptir. Elazığ, Bingöl ve Tunceli illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Hizmet Kalite Algısı ölçeği için Bingöl ve Elazığ illeri, Malatya ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptirler. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Vatandaş Memnuniyeti ölçeği için Bingöl ilinin Elazığ iliyle arasında 0,05 anlam düzeyinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bingöl ili Malatya ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük bir ortalamaya sahiptir. Elazığ ilinin Tunceli ili arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır. Elazığ ili Malatya iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmaktadır.

3.8.10. Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal eşitlik modeli (YEM) örtük ve gözlenen değişkenler arasındaki ilişkilerin ölçülmesinde kullanılan istatistiksel bir tekniktir. Sosyal bilimler başta olmak üzere birçok bilim alanında yapısal eşitlik modeli tekniği ile değişkenler arasındaki ilişkiler ölçülmektedir. Yapısal eşitlik modeli ile örtük ve gözlenen değişkenler arasında nedensellik ilkesine dayalı bir bağ olduğu varsayılarak model kurulmaktadır (Tüfekçi ve Tüfekçi, 2006: 178).

Yapısal eşitlik tekniğinde kullanılan uyum indeksleri, test edilmek istenen modelin veri ile uyumunu ölçmektedir. Modellerin test edilmesinde ilk dikkate alınan uyum indeksi Ki-Kare Uyum indeksi, Ki-Kare değerinin (χ^2) serbestlik derecesine (sd) bölünmesiyle (χ^2/sd) elde edilmektedir. Yapısal eşitlik modellerinde en çok kullanılan uyum indeksleri şunlardır (Taştekin, 2020: 118; Erkokmaz, vd., 2013);

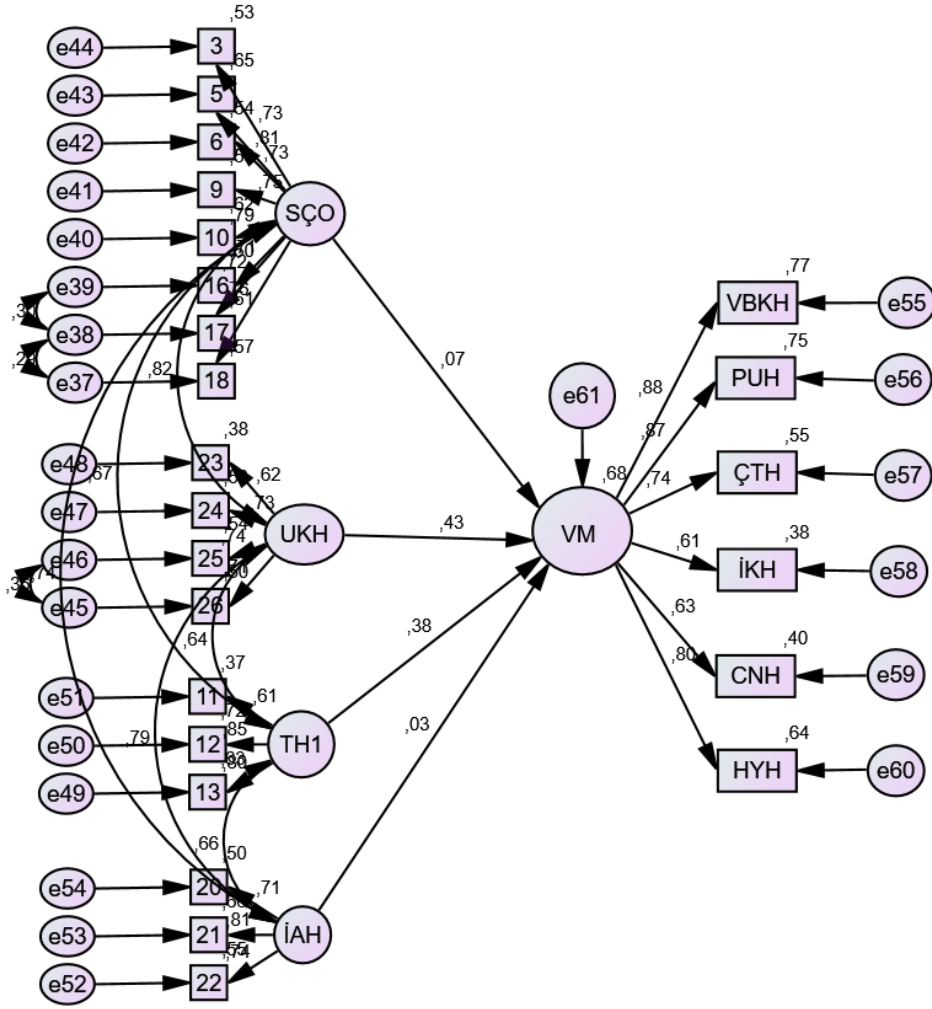
- CFI: Araştırma modelini meydana getiren boyutlar arasında ilişkinin olmadığı bağımsız model ile test edilecek ve doymuş modeli karşılaştırır. 0 ile 1 değerleri arasında yer alır ve 0,90 üzerindeki değerler için modelin kabul edilebilirliğini göstermektedir.
- RMSEA: Ana kütlede ortaya çıkabilecek beklenen her serbestlik derecesinin ortalama farklarını birbiri ile karşılaştırır. Modelin kabul edilebilir olması için 0,08'den küçük değer alınması gerekmektedir.
- NFI: Örneklem hacminden etkilenen normlaştırılmış uyum indeksidir. 0 ile 1 değerleri arasında yer alır ve 0,90 üzerindeki değerler için modelin kabul edilebilirliğini göstermektedir.
- IFI: Artan uyum indeksidir. BL89 ya da $\Delta 2$ olarak da bilinen indeks 0 ile 1 arasında değer alır ve 0,90 üzerindeki değerler için modelin kabul edilebilirliğini göstermektedir.
- TLI: NFI indeksinin örneklem hacminden etkilenmesi dezavantajına karşı geliştirilen normlaştırılmış uyum indeksidir. NFI gibi TLI de 0 ile 1 değerleri arasında yer alır ve 0,90 üzerindeki değerler için modelin kabul edilebilirliğini göstermektedir.
- RMR: Gözlenen ve modeli ifade eden kovaryans matrisleri arasındaki artıkların ortalamasının kareköküdür. Modelin kabul edilebilir olması için 0,08'den küçük değer alınması gerekmektedir.

Yapısal eşitlik modellerinde kullanılan uyum indeksleri Tablo 3.13.'de verilmiştir.

Yapısal eşitlik modellemesi yapılırken takip edilmesi gereken işlemler aşağıda sıralanmıştır (Dursun ve Kocagöz, 2015: 6):

1. Modelde yer alan değişkenler arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi için model kurulur ve test edilir.
2. İlişkilere ait yol katsayıları tespit edilerek yol diyagramı elde edilir.
3. Analiz sonrası modele ait uyum indeksleri incelenir.
4. Kurulan yapısal model incelenir ve bulgular yorumlanır.

Araştırma kapsamında KFA ve DFA sonucu elde edilen boyutlar arasında yapısal eşitlik modeli kurulmuştur. Kurulan model şekil 3.4.'de verilmiştir.



CMIN=588,192; DF=239; CMIN/DF=2,461; p=,000; RMSEA=,054; CFI=,950; IFI=,951

Şekil 3.4. Yapısal Eşitlik Modeli

Şekil 3.4.'de AMOS programı ile yapılan yapısal eşitlik modeli verilmiştir. Modelde Süreklilik ve Çözüm Odaklılık, Ulaştırma ve Kültürel hizmetler, Temizlik Hizmetleri ve İmar ve Altyapı Hizmetlerinin Vatandaş Memnuniyeti ölçeğini etkileme düzeyleri incelenmiştir. Şekilde gösterilen örtük değişkenler üzerindeki kısaltmalar KFA ve DFA sonucunda elde edilen boyutlara ait kısaltmaları ifade etmektedir. Bağımsız değişkenler; Süreklilik ve Çözüm Odaklılık (SÇO), Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler (UKH), İmar ve Altyapı Hizmetleri (İAH) ve Temizlik

Hizmetleri (TH) olmak üzere 4 değişkenden oluşmaktadır. Bağımsız değişkenler arasında kovaryanslar oluşturulmuştur. Modeldeki Bağımlı değişken ise Vatandaş memnuniyeti (VM) dir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenleri etkileme yönü ve oranını ölçmek için her bir bağımsız değişkenden bağımlı değişkene regresyon okları gönderilmiştir.

AMOS programı kullanılarak kurulan yapısal eşitlik modelinde uyum indekslerini yakalayabilmek amacıyla aynı faktör altındaki değişkenler arasında olmak şartıyla bazı kovaryansların yapılması uygun görülmüştür.

Tablo 3.24.'de oluşturulan yapısal eşitlik modeline ait uyum indeksleri tablosu verilmiştir.

Tablo 3.24. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İndeksleri

Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri	Çalışmanın Bulgusu	
χ^2/sd	$0 \leq \chi^2/sd \leq 3$	$3 \leq \chi^2/sd \leq 5$	2,46	Mükemmel Uyum
CFI	$0.95 \leq CFI \leq 1.00$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$	0,95	Mükemmel Uyum
IFI	$0.95 \leq IFI \leq 1.00$	$0.90 \leq IFI \leq 0.95$	0,95	Mükemmel Uyum
TLI (NNFI)	$0.95 \leq TLI \leq 1.00$	$0.90 \leq TLI \leq 0.95$	0,94	Kabul Edilebilir
NFI	$0.95 \leq NFI \leq 1.00$	$0.90 \leq NFI \leq 0.95$	0,92	Kabul Edilebilir
RMSEA	$0.00 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$	0,054	Kabul Edilebilir
RMR	$0.00 \leq RMR \leq 0.05$	$0.05 \leq RMR \leq 0.08$	0,052	Kabul Edilebilir

Tablo incelendiğinde TLI indeksi 0,94, RMR indeksi 0,052 ve RMSEA indeksi 0,054 değerleri ile kabul edilebilir sonucunu vermişleridir. χ^2/sd indeksi 2,46, CFI indeksi 0,95 ve IFI indeksi 0,95, ile mükemmel uyum sonucu vermişlerdir.

Araştırma kapsamında bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında yol analizi yapılmıştır. Yol analizi ile bağımlı değişkenlerin bağımsız değişkenlere olan etki düzeyleri incelenmektedir. Araştırma kapsamında, asıl amaç olan 4 hipotezi test etmek amacıyla yapılan yol analizi 3.25.'de verilmiştir.

Tablo 3.25. Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Ağırlıkları

Hipotez	Regresyon Yönü	Tahmin	Std. Hata	Kritik Oran	P	Sonuç
H ₁	SÇO ► VM	0,073	0,069	0,904	0,366	Red
H ₂	UKH ► VM	0,435	0,096	4,163	0,000	Kabul
H ₃	TH ► VM	0,384	0,050	6,317	0,000	Kabul
H ₄	İAH ► VM	0,029	0,062	-0,361	0,718	Red

Yapısal eşitlik modeli sonuçlarına göre araştırmanın hipotezlerinden H₁ “Süreklilik ve Çözüm Odaklılık faktörü vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu etkiye sahiptir” ve H₄ “İmar ve altyapı faktörü hizmetleri vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir” hipotezleri red edilmiştir. H₂ “Ulaştırma ve kültürel hizmetler faktörü vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu etkiye sahiptir” ve H₃ “Temizlik hizmetleri faktörü vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir” hipotezleri kabul edilmiştir.

Sonuç olarak Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler faktöründeki bir birimlik değişimin genel vatandaş memnuniyeti üzerinde 0,435’lik bir değişime etki ettiği, Temizlik Hizmetleri faktöründeki bir birimlik değişimin genel vatandaş memnuniyeti üzerinde 0,384’lük bir değişime etki ettiği tespit edilmiştir. İmar ve Altyapı hizmetleri ile Süreklilik ve Çözüm Odaklılık faktörlerinin genel vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır.

3.8.11. Regresyon Modeli

Regresyon analizi ise temel olarak bağımlı değişkendeki değişimin ne kadarlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını ortaya koyan birinci nesil veri analiz tekniklerindedir (Dursun ve Kocagöz, 2010:2). Biyoloji, tıp, ekonomi, fizik, kimya ve sosyal bilimler gibi birçok alanda yaygın olarak kullanılmakta olan regresyon analizi, aralarında sebep - sonuç ilişkisi bulunan iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen ve bu ilişkiyi modellemek için kullanılan istatistiksel bir analiz yöntemidir (Arı ve Önder, 2013: 168).

Doğrusal regresyon analizi basit doğrusal regresyon ve çoklu doğrusal regresyon olarak iki başlık altında incelenmektedir. Basit regresyon analizi, yanıt değişkeni ile tek bir açıklayıcı değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi açıklar. Eğer tek bir yanıt değişkeni ve birden fazla açıklayıcı değişken arasındaki doğrusal veya eğrisel bir ilişki tanımlanmak istenirse, ilişki çoklu doğrusal regresyon analizi ile incelenir (Arı ve Önder, 2013: 168).

Regresyon analizinde test edilen modelin anlamlı olabilmesi için aşağıda ifade edilen varsayımların sağlanması gerekmektedir (Şahinler, 2000: 61); Bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı olmamalı, tahmin hatalarının dağılımı normal dağılıma uygun olmalı, Tahmin hataları arasında bağımlılık (oto korelasyon)

olmamalı, tahmin hatalarının varyanslarının eşit olması başka bir deyişle eşit varyanslılık şartı sağlanmış olmalıdır.

Araştırma kapsamında bağımsız değişkenler olan Süreklilik ve Çözüm Odaklılık (SÇO), Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler (UKH), İmar ve Altyapı Hizmetleri (İAH) ve Temizlik Hizmetleri (TH) değişkenlerinin Bağımlı değişken olan Vatandaş Memnuniyeti (VM) değişkenine etkisini test etmek için doğrusal regresyon analizi metoduna başvurulmuştur. Belirlenen amaç doğrultusunda çoklu regresyon denklemi aşağıda verilen şekilde formülize edilmiştir.

$$VM_i = \beta_0 + \beta_1 SÇO_i + \beta_2 UKH_i + \beta_3 İAH_i + \beta_4 TH_i + e_i$$

Tablo 3.26.'de ilgili regresyon modeline ilişkin Anova analizinin sonuçları yer almaktadır.

Tablo 3.26. Regresyon Analizi Anova analizi

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	p
Regresyon	188,439	4	47,110	183,750	,000 ^b
Kalıntı	125,882	491	,256		
Toplam	314,321	495			

a. Bağımlı Değişken: VM; b. Tahmin: (Sabit), İAH1, TH1, UKH1, SÇO1

Araştırma modelinin bir bütün olarak anlamlı olup olmadığını test etmek üzere verilen ANOVA tablosuna bakıldığında 183,750 olan F değeri regresyon modelinin istatistiksel olarak her düzeyde anlamlı olduğunu (p=,000) göstermektedir.

Tablo 3.27. Regresyon Analizi Katsayı Tablosu

R	R Kare	Ayarlanmış R Kare	Tahmini Satandart Sapma
,774 ^a	,600	,596	,50634

a. Tahmin: (Sabit), İAH1, TH1, UKH1, SÇO1

Regresyon analizi model özetine göre “R kare” değeri bağımlı değişkenin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını ifade etmektedir. R Kare, modelin açıklama gücünü ifade etmektedir. Analiz neticesinde R² değeri 0,596 bulunmuştur. Bu değer incelendiğinde araştırmada bağımlı değişken olan Vatandaş Memnuniyeti değişkeninin %59'luk kısmının modele dahil edilen 4 adet bağımsız değişken tarafından açıklanabildiğini göstermektedir.

Tablo 3.28. Regresyon Modeli Özet Tablo

Model	Standardize Edilmemiş Etkiler		Standardize Edilmiş Etkiler	t	p
	B	Standart Hata	Beta		
(Sabit)	,659	,084		7,805	,000
SÇO1	,118	,041	,137	2,895	,004
UKH1	,342	,041	,388	8,405	,000
TH1	,268	,033	,317	8,194	,000
İAH1	,035	,031	,047	1,138	,256

a. Bağımlı Değişken: VM

Tablo 3.28 incelendiğinde Süreklilik ve Çözüm Odaklılık faktörünün vatandaş memnuniyetini 0,137 oranında anlamlı olarak etkilediği, Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler faktörünün vatandaş memnuniyetini 0,388 oranında anlamlı olarak etkilediği ve Temizlik Hizmetleri Faktörünün vatandaş memnuniyetini 0,317 oranında anlamlı olarak etkilediği görülmektedir. İmar ve Altyapı Hizmetlerinin ise vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

Yapısal eşitlik modelinde Süreklilik ve Çözüm Odaklılık faktörünün vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığı tespit edilirken, regresyon modelinde düşük bir etki olmasına rağmen farkın anlamlı olduğu görülmektedir. İmar ve Altyapı faktörünün ise yapısal eşitlik modelindeki benzer şekilde vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir farkının olmadığı görülmüştür. Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler ile Temizlik Hizmetleri faktörleri de yapısal eşitlik modelindeki benzer şekilde; ancak daha düşük etki oranlarıyla vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etki oluşturmaktadırlar.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırma, TRB-1'deki belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyetini etkileyebilecek faktörleri daha iyi görebilmek amacıyla yapılmıştır. Belediye yönetimleri gelecekte kamu hizmetlerini sunarken, çalışmanın çıktıları doğrultusunda hizmetlerini yönlendirebileceklerdir. Söz konusu çalışmanın etkili ve daha net sonuç vermese için daha geniş (kapsamlı) bir bölgede veya uluslararası karşılaştırmalar yapılabilecektir. Ayrıca yönetici (belediye başkan ve yöneticileri) sahip oldukları liderlik özellikleri, yönetim şekli de dikkate alınarak yeni çalışmalar yürütülebilecektir. Çalışmada, yerel yönetimlerde vatandaş memnuniyetine etki eden hizmet kalitesine ait faktörler araştırılmıştır. Belirlenen amaca ulaşmak için hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti için iki ayrı ölçek kullanılmıştır. Ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle 100 katılımcı ile pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışma sonucunda hem vatandaş memnuniyeti hem de hizmet kalitesi algısı ölçeğinin faktör analizleri ile geçerliliği saptanmıştır.

Ölçeklere ait tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde hizmet kalitesi ölçeğinin değişkenlerinin tamamına orta düzeyde katılım sağlandığı görülmüştür. Vatandaş memnuniyeti ölçeğinde ise “Cenaze ve Hasta Nakil Hizmetleri” ve “Yangınla Mücadele ve Korunma Hizmetleri (itfaiye hizmetleri vb.)” değişkenlere yüksek düzeyde, diğer değişkenlere orta düzeyde katılım sağlanmıştır. Dolayısıyla TRB-1 bölgesindeki vatandaşların cenaze ve nakil hizmetleri ile yangınla mücadele hizmetlerinden, diğer hizmetlere göre daha yüksek düzeyde memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu sonuçlar Liou (2014) ile örtüşmekle birlikte sadece alt yapı ve imar hizmetleri farklılık göstermiştir.

TRB-1 bölgesinde 496 kişi ile yapılan anket çalışması ile elde edilen veriler ile keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Keşfedici faktör analizi sonucunda faktör yükleri 0,05'in altında olan bazı değişkenler ölçeğin dışında tutulmuştur. Daha sonra yapılan doğrulayıcı faktör analizi ile oluşturulan yeni ölçeklerin geçerliliği ve güvenilirliği doğrulanmıştır. Hizmet kalitesi algısı ölçeği Süreklilik ve Çözüm Odaklılık, Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler, Temizlik Hizmetleri ile İmar ve Altyapı Hizmetleri olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. Vatandaş memnuniyeti ölçeği ise Vatandaşı Bilgilendirme ve Kültürel Hizmetler, Pazar ve Ulaştırma Hizmetleri, Çevre ve Temizlik Hizmetleri, İçme Suyu ve

Kanalizasyon Hizmetleri, Cenaze ve Nikâh Hizmetleri ve Hijyen ve Yeşil Alan Hizmetleri olmak üzere 6 boyuttan oluşmaktadır.

AMOS programı ile kurulan yapısal eşitlik modelinde, hizmet kalitesi algısının alt boyutlarının genel vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Modele göre Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler faktöründeki bir birimlik değişimin genel vatandaş memnuniyeti üzerinde 0,435'lik bir değişime etki ettiği, Temizlik Hizmetleri faktöründeki bir birimlik değişimin genel vatandaş memnuniyeti üzerinde 0,384'lük bir değişime etki ettiği tespit edilmiştir. İmar ve Altyapı hizmetleri ile Süreklilik ve Çözüm Odaklılık faktörlerinin genel vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır. Sonuç olarak Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler ile Temizlik hizmetleri faktörleri altında bulunan;

- Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır.
- Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. faaliyetlerde bulunmaktadır.
- Belediye otopark sorununa eğilmekte ve sorunu gidermeye çalışmaktadır.
- Ulaşım konusunda otobüs güzergâhları, durak ve otobüs sayıları yeterlidir.
- Belediye yaptığı çalışmalarla ilin tanıtımına katkıda bulunmaktadır.
- Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur.
- Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verilmektedir.
- Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir.

İfadeleri, belediyelerin yaptığı sosyal ve kültürel hizmetler, panel, konser ve seminerler, otopark hizmetleri, ulaşım hizmetleri, şehrin tanıtımı ve şehirdeki temizlik hizmetlerine yönelik yaptığı çalışmaların genel vatandaş memnuniyetine etki ettiği görülmüştür.

Araştırma TRB-1 bölgesinde yer alan Malatya, Elazığ, Bingöl ve Tunceli illerinde yapılmıştır. Araştırmanın alt amaçlarından olan iller arasında hizmet kalitesi algısı ve vatandaş memnuniyeti açısından karşılaştırma yapılmıştır. ANOVA analizi kullanılarak yapılan karşılaştırmaya göre; hizmet kalite algısı ölçeği için Bingöl ve Elazığ illeri, Malatya ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptirler. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır. Vatandaş memnuniyeti ölçeği için Bingöl ilinin Elazığ iliyle

arasında 0,05 anlam düzeyinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bingöl ili Malatya ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük bir ortalamaya sahiptir. Elazığ ilinin Tunceli ili arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır. Elazığ ili Malatya iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmaktadır.

Çalışmada elde edilen sonuçlar literatürdeki çalışmalarla paralel olarak hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

Psomas, vd., (2020), hizmet kalitesini SERVPERF ile ölçmüş ve vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Çalışmaya göre insanla ilgili unsurlara yönelen hizmetlerin, vatandaş memnuniyetine daha çok etki ettiği tespit edilmiştir.

Cardoso ve Cardoso (2011), hizmet kalitesi algısına ek olarak imaj, beklentiler ve algılanan değer boyutlarının da genel vatandaş memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu savunmaktadırlar.

Liou (2014), belediye başkanına ait özellikler, altyapı hizmetleri, sosyal refah, halk sağlığı, ulaşım, endüstriyel ve ticari gelişme boyutlarının vatandaş memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu tespit etmiştir. Çalışmamızda, Liou'nun (2014) çalışmasına paralel olarak ulaşım hizmetleri vatandaş memnuniyeti üzerinde etkili olmaktadır. Ancak altyapı hizmetleri Liou'ya (2014) göre vatandaş memnuniyeti üzerinde etkili olmakta iken bulgularımıza göre imar ve altyapı hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Göküş ve Alptürker (2011), yol yapım ve bakımı, otopark ve otogar hizmetlerinin, çalışmamızda olduğu gibi vatandaş memnuniyetini etkilediğini belirtmektedir. İlban ve Biçimveren (2017), fiziksel varlıklar boyutunun vatandaş memnuniyetine negatif yönlü bir etkisinin olduğunu ileri sürmektedir. Çalışmamızda ise herhangi bir boyutun vatandaş memnuniyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Duman ve Yüksel (2008), çevre kirliliği ve denetim yetersizliğinin vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkisi olduğunu belirtmektedir. Çalışmamızda da temizlik hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti üzerinde aynı yönde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Aslan ve Uluocak (2012), kentsel altyapı ve toplu taşıma hizmetlerinin Delice ve Dastan (2015) de altyapı hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamı bir etkisi olduğunu savunmaktadır. Çalışmamızda ise toplu taşıma hizmetlerinin vatandaş memnuniyetini etkilediği ancak altyapı hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

Bölükbaşı ve Yıldirtan (2012), sosyal yardım hizmetleri ve belediyenin sorunlara çözüm üretmesi gibi çalışmaların vatandaş memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu belirtirken araştırmamıza göre ilgili hizmetlerin vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı sonucuna varılmıştır. Yine Akyıldız (2012), çalışmamızla aynı doğrultuda diğer boyutlara göre altyapı hizmetlerinin vatandaş memnuniyetini en az düzeyde etkilediğini bulgulanmıştır.

Mevcut çalışma, gelecekteki araştırmalar için önerilere yol açan bazı özelliklere sahiptir. İlk olarak Türkiye'deki hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmada, yapısal eşitlik modeli kullanarak daha önceki çalışmalardan daha güçlü bulgular elde etmiştir. Dolayısıyla gelecek yıllarda yapılacak çalışmalara elde edilen bulgulardan yararlanabilir ve geliştirebilirler. Çalışma sadece TRB-1 bölgesi değil, Türkiye'nin diğer bölgelerinde ya da il düzeylerinde benzer çalışmalar yapılmasına örnek teşkil etmektedir. Ayrıca derinlemesine bir nitel çalışma, vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerinin ve daha iyi, daha hızlı, daha doğru ve daha yapıcı belediye hizmetlerine yönelik önerilerinin daha iyi anlaşılmasına imkân sağlayacaktır.

Ülkemizde 2023 yılı vizyonu kapsamında “Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu” hazırlanmıştır. Rapor doğrultusunda yerel yönetimlerin sorunları 11 başlık altında toplanmış ve 5 yıllık kalkınma planında sorunların çözümü için yapılacak çalışmalar belirlenmiştir. Çalışmayla beraber ilgili rapor doğrultusunda, yerel yönetimlerin hizmet kalitesinin arttırılmasına yönelik katkı sağlanması amaçlanmıştır.

Yerel yönetimlerin vatandaşla daha kolay iletişim kurabildiği, hizmet kalitesinin daha kolay ölçülebildiği ve hizmetlerin vatandaşa daha kolay ulaştırabildiği, hizmet kalitesinin artmasının vatandaş-devlet bağının güçlenmesine yardımcı olacağı ve artan kalite ile beraber kentlerdeki yaşam kalitesinin artacağı

dikkate alınarak, yerel yönetimlerin yetki sorumluluklarının genişletilmesi tavsiye edilmektedir.

Yapılan çalışmada TRB-1 bölgesindeki iller kendi güçlü ve zayıf yönlerini görebilecek, gelecekte alacakları kararlar ile vatandaş memnuniyetini arttırmak için hizmet kalitelerini iyileştirebileceklerdir. Ayrıca çalışmamızda elde edilen sonuçlarda görülmektedir ki; vatandaşlar daha çok somut ve şehir hayatını kolaylaştıracak hizmetlere önem vermektedirler. Dolayısıyla belediyelerin ilgili alanlara yönelerek, kaynaklarını ilgili alanlara yoğunlaştırması algılanan hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini etkileyecektir. Son olarak çalışmada elde edilen bulgulardan yola çıkarak, imar ve altyapı hizmetleri ile süreklilik ve çözüm odaklılık boyutlarının, vatandaş memnuniyeti üzerinde neden etkili olmadığını inceleyecek araştırmalar yapılması önerilmektedir.

Büyükşehir belediyesi olan Malatya ili birçok faktörde en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. İlgili durumun sebebi, Malatya Büyükşehir Belediyesi'nin başarısının diğer şehirlerden farklı olarak, büyükşehir belediyesi olmasından kaynaklı olup olmadığı ayrı bir çalışmada değerlendirilebilecektir.

Araştırma neticesinde vatandaş memnuniyetini etkileyen faktörlerin bireysel hizmetlerden ziyade, kamusal ve somut hizmetler olduğu görülmektedir. Belediyeler vatandaşın memnuniyet düzeyini arttırmak için hizmetlerini somut, gözle görünür ve fiziksel unsurlara yoğunlaştırmaları gerekmektedir. Aynı zamanda vatandaş memnuniyetine anlamlı etkisi bulunmayan hizmetlerin, yapısı ve sunumu açısından farklı bir çalışmada değerlendirilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- 1982 Anayasası. (2007, Aralık 27). *Anayasa Mahkemesi Kararı*. Mart 9, 2021 tarihinde resmi gazete: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/12/20071229-17.htm#:~:text=Anayasan%C4%B1n%20127%20nci%20maddesine%20g%C3%B6re,se%C3%A7menlerce%20se%C3%A7ilerek%20olu%C5%9Fturulan%20kamu%20t%C3%BCzelki%C5%9Fileridir>. adresinden alındı
- Adaman, F. ve Çarkoğlu, A. (2000). *Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj Diskileri ve Reform* (Cilt 17). İstanbul: TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) Yayını.
- Agus, A., Barker, S. ve Kandampully, J. (2007). An Exploratory Study of Service Quality in The Malaysian Public Service Sector. *International Journal of Quality ve Reliability Management*, 24(2), 177-190.
- Ağar, S. (2006). Kamu Kurumları (Hizmet Yerinden Yönetim Kuruluşları) Teorisi. *TBB Dergisi*(65), 277-310.
- Akbulut, Y. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları*. İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık.
- Akdemir, T. (2006). Yerel Yönetimlerin Finansman Sorunları ve Borçlanma, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*.
- Akıllıbaş, E. (2020). Hizmet Kalitesi ve Algılanan Otel İmajının Tekrar Tercih Niyetine Etkisi: Sinop İlinde Faaliyet Gösteren 3 ve 4 Yıldızlı Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*.
- Akkoyunlu, P. (2001). Kamu Malı ve Hizmeti Tanımı. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, (s. 1-8). İstanbul.
- Akoğlan Kozak, M. ve Aydın, B. (2018). Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli: Otelcilik Alanyazını Üzerinden Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 29(2), 175-184.
- Aktay, A. ve Aslan, Ş. (2008). Yeşil Yönetim ve İşletmeleri ISO 14001 Sertifikası Almaya Yönelten Faktörler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(1) 313-339.

- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Journal of Yasar University*, 26(7), 4415-4436.
- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Journal of Yasar University*, 26(7), 4415-4436.
- Akyol, İ.T. ve Kara, M. (2019). Hizmet Ölçeği Artışı ve Kalite Algısı İlişkisi: *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 17(33), 137-164.
- Alabay, M.N. (2010). Geleneksel Pazarlamadan Yeni Pazarlama Yaklaşımlarına Geçiş Süreci. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics ve Administrative Sciences*, 15(2), 213-235.
- Alič, M. (2018). Integration of the ISO 9001 QMS with the Company's IT Business System. *Total Quality Management ve Business Excellence*, 29(9-10), 1143-1160.
- Alkrajji, A. ve Ameen, N. (2021). The Impact of Service Quality, Trust and Satisfaction on Young Citizenloyalty Towards Government E-Services. *Information Technology and People*, 1-32.
- Almarshad, S. (2015). Municipal Awareness and Citizen Satisfaction: The Case of the Northern Borders in Saudi Arabia. *International Review of Management and Marketing*, 5(2), 94-101.
- Altunışık, R. (2008). Anketlerde Veri Kalitesinin İyileştirilmesi İçin Öntest Pilot Test Yöntemleri. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 1-17.
- Angelova, B. ve Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business And Social Sciences*, 1(3), 232-258.
- Ardıç, K., Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama). *Çağdaş Yerel Yönelimler*, 13(3), 63-81.
- Armstrong, M. ve Tina, S. (2005). *A Handbook of Management and Leadership: A Guide to Managing for Results*. Amerika Birleşik Devletleri: Kogan Page.

- Arı, A. ve Onder, H. (2013). Farklı Veri Yapılarında Kullanılabilecek Regresyon Yöntemleri. *Anadolu Tarım Bilimleri Dergisi*, 28(3), 168-174.
- Arslan, N.T. (2005). İdari ve Mali Paylaşım Açısından Merkezi Yönetim Yerel Yönetim İlişkileri. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*(33), 189-208.
- Aslan, C. ve Uluocak, Ş. (2012). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9(1), 174-202.
- Assael, H. (1993). *Marketing*. Orlando: The Dryden Press.
- Atmaca, Y. (2013). Optimal Belediye Büyüklüğü ve Yeni Büyükşehir Belediye Yasası. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 168-184.
- Avcı, N. (2006). Hizmet Sektöründe Kalite ve Çalışanların Kalite Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Aydınlı, H.İ. (2004). *Sosyo-Ekonomik Dönüşüm Sürecinde Belediyeler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım,.
- Baggs, S. ve Kleiner, B. (1996). How to Measure Customer Service Effectively. *Managing Service Quality: An International Journal*, 16(1), 36-39.
- Bari, M.W., Fanchen, M. ve Baloch, M.A. (2016). The Relationship Between Knowledge Management Practices, Innovativeness and Organizational Performance (A Case From Software Industry). *Science International*, 28(1), 463-475.
- Barış, S. ve Yıldırım, H. (2004). *Kalite Maliyetleri Muhasebesi ve İstatistiksel Analizi*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Baş, T. (2003). *ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

- Bayat, M., Baydaş, A. ve Atlı, C. (2015). Hizmet Sektörünün Kavramsal Tanımı ve Ulusal Ekonomilerdeki Önemi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), 59-88.
- Bayazıt, Ö. (1998). Toplam Kalite Yönetimi'nin Yürütülmesinde Önemli Bir Araç: Kalite Çemberleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 53(1), 95-105.
- Baydaş, A. (2007). Pazarlama Açısından Markanın Finansal Değeri ve Dış Ticaret İşletmelerinde Bir Uygulama. *Bilig Dergisi*, (42), 127-150.
- Baydaş, A. (2014). Customer Satisfaction in Private Health Organizations: An Empirical Study. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 8(2), 43-56.
- Baydaş, A. ve Tatlı, H. (2018). İmalat ve Hizmet Firmalarının, Yenilenebilir Enerji İle İlgili Algı ve Tutumlarının Belirlenmesine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 30-50.
- Baydaş, A. ve Uslu, A. (2018). Dini İnançın Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakatine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Olarak Bingöl'de Eğlence İşletmelerinde Bir Araştırma. *Journal of Current Researches on Business and Economics*, 8(2), 1-20.
- Bayraktar, M. (2021). Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçümünde Yükseköğretim Performansı (HEDPERF) Ölçeği Uygulaması. *Yayınlanmamış doktora Tezi*.
- Bergman, B. ve Klefsjö, B. (1994). *Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction*. İsviçre: McGroove Hill Book Company.
- Beşer, E. (2020). Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçülmesi/Tuşba İlçe Belediye Örneği. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Bilgiç, V. (2007). *Türk Yerel Yönetimlerinin Tarihi Gelişimleri Üzerine Bir Değerlendirme*. (Editörler: B. Eryılmaz, M. Eken, ve M.L. Şen,) Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bitner, M., Booms, B. ve Tetreault, M. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of marketing*, 54(1), 71-84.
- Bolat, T. (2000). *Toplam Kalite Yönetimi: Konaklama İşletmelerinde Uygulanması*. İstanbul: Beta Basım Yayım.

- Bookchin, M. (1974). *The Limits of The City*. New York: Harper and Row Publisher.
- Bozkaya, M. (2012). *Üretim Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Bozkurt, Ö., Ergün, T. ve Sezen, S. (1998). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*. Ankara: TODAİE Yayını.
- Bozkurt, R. ve Odaman, A. (1995). *ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Bölükbaşı, A.G. ve Yıldirtan, D.Ç. (2012). Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını Ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması. *Öneri Dergisi*, 9(33), 227-235.
- Bradley, M. (1994). Starting Total Quality Management From ISO 9000. *The TQM Magazine*, 50-54.
- Brady, M. ve Cronin, J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Buzlu, B. (2011). *Kalite Yönetim Sistemleri*. İzmir: Zeus Kitap Evi.
- Bülbül, D. (2006). *Yerel Yönetimler Maliyesi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Cameron, K. ve Sine, W. (1999). A Framework For Organizational Quality Culture. *Quality Management Journal*, 6(4), 7-25.
- Cankuş, B. (2008). Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi İle Ölçümü (Eskişehir İli Örneği). *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Cardoso, A. ve Cardoso, A. (2011). Quality and Satisfaction in Local Government: Evaluation of Satisfaction of Citizens of Amave NUTIII / AVE. *Revista De Administração Pública*, 45(4), 1003-1030.
- Carman, J. (1990). Consumer Perceptions Of Service Quality: An Assessment of The SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Cerit, M.S. (2009). *Kadınlarla ve Kadınlar için Yerel Yönetim*. İstanbul: KA.DER Yayınları.

- Chong, V. ve Rundus, M. (2004). Total Quality Management, Market Competition and Organizational Performance. *The British Accounting Review*, 36(2), 155-172.
- Churchill Jr, G. ve Peter, J. (1998). *Marketing: Creating Value for Customers (2nd Edition)*. United States: The McGraw-Hill Companies Inc.
- Churchill Jr, G. ve Surprenant, C. (1998). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of marketing research*, 19(4), 491-504.
- Cohen, L., Manion, L. ve Morrison, K. (2002). *Research Methods in Education*. London and New York: Routledge.
- Cox, J. ve Dale, B. (2001). Service Quality and E- Commerce: An Exploratory Analysis. *Managing Service Quality: An International Journal*, 121-131.
- Creative Research Systems*. (2021). Ekim 28, 2021 tarihinde [surveysystem.com: https://www.surveysystem.com/sscalc.htm](https://www.surveysystem.com/sscalc.htm) adresinden alındı
- Crosby, P.B. (1980). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: Mc Graw Hill.
- Çapık, C. (2014). Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmalarında Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 17(3), 196-205.
- Çatı, K. ve Baydaş, A. (2008), *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*, Asil Yayınları, Ankara.
- Çelik, B. (1995). Türk Belediyeciliğinin Tarihsel Gelişimi. *Yeni Türkiye*, 1(4), 588-597.
- Çetinkaya, C. (2010). *Toplam Kalite Yönetimi, İlke, Süreç, Uygulama*,. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Çetinkaya, Ö. (2014). *Kamu İhale Mevzuatı Kapsamında Belediyelerdeki İhale İşlemlerinin İncelenmesi ve Değerlendirilmesi, Mali Yerinden Yönetim*. (Editörler: M. Sakal, A. Kesik, ve T. Akdemir) Ankara: Nobel Yayınları.
- Çetinkaya, Ö., Korlu, R., ve Eroğlu, E. (2016). Belediye Hizmetlerinin Kalitesi ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Süleyman*

Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(4), 1251-1273.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı. (2009). *Kentleşme Şurası*. Mart 8, 2021 tarihinde <https://kentges.csb.gov.tr/>: <https://kentges.csb.gov.tr/kentlesme-surasi-2009-i-284> adresinden alındı

Çöke, Z. (1993, Haziran). Seçimli Valilik Üzerine Karşıt Düşünceler ve Yeni Bir Yönetim Modeli. *Türk İdare Dergisi*, (399), 9-18.

Dam, T.T. (2016). The Public Administration's Service Quality, Transparency and Citizen Satisfaction: A Study in Ho Chi Minh City. *Unpublished Master Thesis*.

Davis, P. (2006). Critical Incident Technique: A Learning Intervention for Organizational Problem Solving. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, 20(2), 13-16.

De Vaus, D. (2002). *Surveys in Social Research Fifth Edition*. Australia: Allens and Unwin.

Delice, M. ve Dastan, İ. (2015). Yerel Yönetim Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: İzmir Örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(29), 88-115.

Demirel, E., Yatkın, A., Düşükcan, M., Derin, N., Çakınberk, A. ve Güven, M. (2013). Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. *Çağdas Yerel Yönetimler*, 22(3), 31-52.

Derdiman, R.C. (2012). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin ve Bu Belediyelerin Yapılarındaki Yeni Değişikliklerin Anayasaya Uyumu Sorunu. *S.D.Ü. Hukuk Fakültesi Dergisi*, 51-87.

Doğan, A. ve Göker, G. (2011). Kamu Kurumlarında Bir Halkla İlişkiler Çalışması Olarak Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(2), 236-260.

Dönmez, M. (1999). Merkezi İdare ile Mahalli İdareler Arasında Görev ve Kaynak Bölüşümü. *Yerel Yönetim ve Denetim Dergisi*, 4(6), 47-57.

- Duman, T. ve Yüksel, F. (2008). Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17(1), 43-57.
- Dursun, Y. ve Kocagöz, E. (2015). Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Regresyon: Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (35), 1-17.
- Edvardsson, B. ve Roos, I. (2001). Critical Incident Techniques: Towards a Framework for Analysing the Criticality of Critical Incidents. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3), 251-268.
- Efil, İ. (2016). *Toplam Kalite Yönetimi*. Bursa: Dora Yayınları.
- Ekici, B., Koçyiğit, M. ve Küçük, Y.K. (2009). Yerel Yönetim Hizmet Bildirgeleriyle Vatandaş Memnuniyetinin Artırılması: Su Abonelik İşlemleri. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 18(1), 71-96.
- Ekmekçioğlu, S. (2003). Müşteri Memnuniyeti, Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Emgin, Ö. (2006). Kalite Yönetiminde Bir Model: EFQM. *Mevzuat Dergisi*.
- Erat, V. (2016). Mahalli İdare Birimi Olarak Köyler ve 6360 Sayılı Yasanın Etkileri. *Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi*, 1(1), 87-98.
- Erdem, B. (2006). İşletmelerde Yeni Bir Yönetim Yaklaşımı: Kıyaslama Benchmarking Yazınsal bir İnceleme. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(15), 65-94.
- Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K. ve Sanisoğlu, S. (2013). Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Uyum İndeksleri. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 33(1), 210-223.
- Erkut Ergenç, İ. (2021). Çevrimiçi (Online) Uzaktan Eğitim Hizmetlerinde E-Hizmet Kalitesi Boyutları; Bir Kalite Fonksiyon Göçerimi ve AHP Uygulaması. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.

- Eroğlu, E. ve Avcı, E. (2021). Yerel Seçimlerde Hizmet Kalitesi ve Yerel Seçimlerde Hizmet Kalitesi ve Etkisi: Çanakkale Belediyesi Örneği. *Journal of Life Economics*, 8(2), 201-217.
- Ertuğrul, İ. ve Şavlı, A. (2013). ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve Bakır Mamulleri Sanayine Uyarlanması. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Çankırı Karatekin University*, 3(2), 223-238.
- Eryiğit, B.H. ve Yötükoğlu, F. (2012). Yerel Yönetimlerde Özelleştirme Yöntemleri ve Hukuksal Altyapı. *Öneri Dergisi*, 10(37), 151-156.
- Eryılmaz, B. (2000). *Kamu Yönetimi*. İstanbul: Erkam Matbaası.
- Eryılmaz, B. (2011). *Kamu Yönetimi*. Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Fedai, T., Çetin, M. ve Teke, A. (2010). Tedavi Sürecindeki Gereksiz Değişkenliklerin Pareto Analizi ile Değerlendirilmesi. *Sağlık Bilimleri Dergisi*, 19(3), 184-190.
- Feigenbaum, V.A. (1956). *Total Quality-Control*. New York: Harvard Business Review.
- Fil'a, M., Loreta, S. ve Ladislav, M. (2015). Citizen Satisfaction Survey as a Tool of Citizen Relationship Management of Local Government in Slovakia. *Serbian Journal of Management*, 10(1), 117-129.
- Folz, D.H. (1985). Municipal Productivity and Service Quality: A Regression-based Fiscal Analysis (productivity Improvement, Performance, Tennessee). *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.
- Freytag, P. ve Hollensen, S. (2001). The Process of Benchmarking, Benchlearning and Benchaction. *The TQM Magazine*, 13(1), 25-33.
- Fuentes-Fuentes, M., Albacete-Sáez, C. ve Lloréns-Montes, F. (2004). The İmpact of Environmental Characteristics on TQM Principles and Organizational Performance. *Omega*, 32(6), 425-442.
- Ganguli, S. ve Roy, S. (2010). Service Quality Dimensions of Hybrid Services. *Managing Service Quality: An İnternational Journal.*, 20(5), 404-424.

- Ghodousi, M., Alesheikh, A.A., Saeidian, B., Pradhan, B. ve Lee, C.-W. (2019). Evaluating Citizen Satisfaction and Prioritizing Their Needs Based on Citizens' Complaint Data. *Sustainability*, 11(17), 1-22.
- Gilmore, A. (2003). *Services, Marketing and Management*. (1. Edition). United States: Sage Publications Inc.
- Gitlow, H., Gitlow, S. ve Oppenheim, A. (1989). *Tools and Methods for the Improvement of Quality*. Irwin: CRC Press.
- Goetsch, D. ve Stanley, D. (2000). *ISO 14000 Environmental Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Gounaris, S., Dimitriadis, S. ve Stathakopoulos, V. (2010). An Examination of the Effects of Service Quality and Satisfaction on Customers' Behavioral Intentions in E- Shopping. *Journal of Services Marketing*, 24(2), 142-156.
- Göküş, M., ve Alptürker, H. (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 121-133.
- Gözübüyük, Ş. (2004). *Yönetim Hukuku*. Ankara : Turhan Kitabevi.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing the Moments of Truth*. Toronto: Lexington Books.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John- Wiley Sons.
- Grönroos, C. (2001). The Perceived Service Quality Concept—A Mistake? *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 150-152.
- Grönroos, C. (2006). Adopting a Service Logic for Marketing. *Marketing Theory*, 6(3), 317-333.
- Gummerus, J., Liljander, V., Pura, M. ve van Riel, A. (2004). Customer Loyalty to Content-Based Web Sites: The Case of an Online Health-Care Service. *Journal of Service Marketing*, 18(3), 175-186.

- Güler, B.A. (2003). Kamu Personel Sisteminde Reform Zorlamaları. *Amme İdaresi Dergisi*, 36(4), 17-34.
- Güler, B.A. (2010). *Kamu Yönetimi-Yapı*. Ankara: İmge Yayınevi.
- Gümüšođlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, G. ve Özdađođlu, A. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual “ Modeli ile Ölçülmesi ve Muđla İlinde Bir Uygulama. *3.Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*. İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz* (5. b.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürdal, K. (2007). *Maliyet Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar*. İstanbul: Siyasal Kitabevi.
- Gürel, B. ve Özel, Ç. (2013). Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3(1), 65-74.
- Halis, M. (2004). *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000: 2000 Kalite Yönetim Sistemi: Kapsam ve İlkeler, Uygulamalar ve Denetim*. Roma Yayınları.
- Hanaysha, J. (2016). Examining The Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (229), 298-306.
- Hemedoğlu, E. (2012). Metro Hizmetlerinde Hizmet Kalitesini Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Beklenen Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 23-72, 25-47.
- Henden, B. ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Hoffman, D. ve Bateson, J. (2001). *Essentials of Services Marketing: Concepts, Strategies and Cases, 2th Ed.* United States: South-Western Thomson Learning.
- Hoffmann, K.D. ve Bateson, J.E. (2016). *Services Marketing: Concepts, Strategies, ve Cases*. Amerika Birleşik Devletleri: Nelson Education.

- Hoyer, R. ve Hoyer, B. (2002). What is Quality? *Quality Progress Magazine*, (3), 97-102.
- İlban, M.O. ve Biçimveren, L. (2017). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Burhaniye Belediyesi Örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 26(2), 75-104.
- İlhan, M. ve Çetin, B. (2014). LISREL ve AMOS Programları Kullanılarak Gerçekleştirilen Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Analizlerine İlişkin Sonuçların Karşılaştırılması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 5(2), 26-42.
- İlkay, S. ve Varinli, İ. (2001). ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemi: Dünya, Avrupa ve Türkiye Uygulamalarının Karşılaştırılması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (25), 1-19.
- İnce, M., Bedük, A. ve Aydoğan, E. (2004). Örgütlerde Takım Çalışmasına Yönelik Etkin Liderlik Nitelikleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(11), 423-446.
- İtik, Ü.M. (2016). Kalite Maliyetleri ve Bir Üretim İşletmesinde Kalite Maliyet Kategorileri Arasındaki İlişkinin Analizi. *Doktora Tezi*.
- Jaina, S. ve Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-38.
- Juran, J.M. (1988). *Quality Control Handbook*. New York: Mc Graw Hill.
- Juran, J.M., Gryna, F.M. ve Bingham, R.S. (1974). *Quality Control Handbook*. Mc Graw Hill: New York.
- Kang, G.- D. ve James., J. (2004). Service Quality Dimensions: An Examination of Grönroos's Service Quality Model. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(4), 266-277.
- Karaer, F. ve Pusat, T. (2002). ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardının Otomotiv Yan Sanayiine Uygulanması. *Uludağ Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 7(1), 11-20.
- Karagöz, Y. (2019). *SPSS ve AMOS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

- Karakuş, G. (2019). KKP Sistemi ile ISO 9001 KYS Şartları Ne Ölçüde Karşılabilir? *Öneri Dergisi*, 14(52), 45-485.
- Karatepe, O. (1997). Bir Hizmet Kalitesi Modeli Yardımıyla Hizmet Kalitesi. *Hacettepe Üniversitesi İİBF*, 85-111.
- Karuppusami, G. ve Gandhinathan, R. (2006). Pareto Analysis of Critical Success Factors of Total Quality Management: A Literature Review and Analysis. *The TQM Magazine*, 18(4), 372-385.
- Kasper, H., Helsdingen, P.V. ve Vries, W. (1999). *Services Marketing Management; An international Perspective*. İngiltere: Wiley.
- Kavrakoğlu, İ. (1993). *Kalite Güvencesi ISO 9000 ve Toplam Kalite*. İstanbul: Rekabetçi Yönetim Dizisi.
- Kavruk, H. (2002). *Anakent'e Bakış-Türkiye'de Anakent Belediyeciliği ve Kent Hizmetlerinin Yönetimi*. Ankara: Hizmet-İş Sendikası.
- Kavruk, H. (2005). *Yerel Yönetim Şirketleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Keleş, R. (2012). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Keleş, R. ve Mengi, A. (2002). Dünya Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'na Doğru. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 11(4), 6-24.
- Khan, M.B., Batool, I. ve Hussain, S. (2015). Customer Satisfaction at Public Sector: A Case Study of Pakistan Housing Authority. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 35(2), 1037-1050.
- Kılıç, K. (2010, Şubat). ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Başarısında Kurum Kültürünün Rolü: Orman Genel Müdürlüğü Örneği. *Doktora Tezi*.
- Kıngır, S. (2007). *Toplam Kalite ve Stratejik Yönetimde Yeni Eğilimler*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kıngır, S. (2010). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Koç, B. (2011). *Ekmek tüketiminde tüketici tercihleri: Van ili örneği*. Ankara: Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Tarımsal Ekonomi ve Politika Geliştirme Enstitüsü (TEPGE).

- Koçyiğit, M., Duran, C. ve Koçyiğit, Y. (2011). Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Kritik Faktörlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkileri: İzmir İlindeki Restoran İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 539-561.
- Korul, V. (2003). Havaalanı Çevre Yönetim Sistemi. *Sosyal Bilimler Dergisi* 2004, 99-120.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (9th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Kotler, P. ve Armstrong, G. (2005). *Principles Of Marketing. 11. Edition.*, New Jersey: Prentice Hall.
- Kumasey, A.S. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence From The Ghanaian Public Service. *European Journal of Business and Management*, 6(6), 172-181.
- Kurgun, A., Özdemir, A., Kurgun, H. ve Bakıcı, Z. (2008). Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi*, 10(2), 29-54.
- Kurulgan, M. ve Bayram, F. (2018). Müzelerde Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları: Anadolu Üniversitesi Eğitim Karikatürleri Müzesi'nde Bir İnceleme. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 22(2), 375-410.
- Lee, G.- G. ve Lin, H.- F. (2005). Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 33(2), 161-176.
- Liou, J.-J. (2014). The Factors that Influence Citizensâ Satisfaction of Local Government Performance: A Study of Taipei, Taichung and Kaohsiung City by Using 2010 TEDS Data. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.
- Lovei, M. ve Weiss, C. (1998). *Environmental management and institutions in OECD countries: lessons from experience* (391 b.). Washington: World Bank Technical Paper.

- Lovelock, C. (1984). *Services Marketing: Text, Cases ve Readings*. New Jersey: Prentice Hall.
- Masiya, T., Davids, Y.D. ve Mangai, M.S. (2019). Assessing Service Delivery: Public Perception of Municipal Service Delivery in South Africa. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(2), 20-40.
- Matta, S.M. (2006). Perceived Cohesiveness of Service Firms: Consequences for Consumers' Perceptions of Variability in Service Quality and Resolution of Inconsistent Service Quality Information. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*.
- McKoy, D.V. (2004). The New Public Management in Jamaica: Executive Agencies and Service Quality. *ProQuest Dissertations Publishing*, 3132808, 1-24. <https://www.proquest.com/openview/d7e7a791dc12b0b93e3dc5e54d4f2e56/1?pq-origsite=gscholarvecbl=18750vediss=y> adresinden alındı
- McNamara, C. (2012, Mayıs). Citizen Evaluation of Local Government Performance and Service. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.
- mevzuat.gov.tr. (2005, Mart 4). *il Özel İdaresi Kanunu*. Mart 11, 2021 tarihinde www.mevzuat.gov.tr: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5302.pdf> adresinden alındı
- Michael, K., Ingrid, V., Norbert, H. ve Fleßa, S. (2010). Quality Management in a Radiological Practice: Experiences With a Certification For DIN EN ISO 9001: 2000. *European Journal of Radiology*, 75(1), 1-8.
- MİGM (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü). (2007). *2006 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu*. Ankara: İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü.
- Mihalek, P.H. (1985). Cost-beneficiality of Municipal Productivity Studies: An Exploratory Study of Their Impact on Expenditures and Staffing Levels in Selected Connecticut Municipalities. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*.
- Mittal, V. ve Kamakura, W. (2001). Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics. *Journal of Marketing Research*, 38(2), 131-142.

- Muturi, D., Ochieng, J. ve Njih, S. (2015). *Impact of ISO 9001 Implementation on Organizational Performance in Kenya*. Nairobi: KIM.
- Nadaroğlu, H. (2001). *Mahalli İdareler; Teorisi, Ekonomisi, Uygulaması* (7. b.). İstanbul: Beta Yayınları.
- Negiz, N. (2012). İki Farklı Dönem İki Farklı Yönetim: Kentsel Hizmetler Düzleminde Kullanıcı Memnuniyeti: 2004 ve 2009 Yılları Isparta Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (27), 171-183.
- Oktay, T. (2020). 1920-2020 Döneminde Türkiye’de Belediyelerin Gelişimi. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 171-223
- Oliver, R. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.
- Onar, S.S. (1966). *İdare Hukukunun Umumi Esasları* (Cilt 3). İstanbul: Hak Kitabevi.
- Orhan, M. (2016). Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü: Keçiören Belediyesi’nde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 945-963.
- Ökmen, M., ve Parlak, B. (2010). *Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler: İlkeler, Yaklaşımlar ve Mevzuat*. Bursa: Alfa Aktüel.
- Ökmen, M., ve Uluç, Ç. (2014, Temmuz-Aralık). Kamu Hizmeti - Yerel Hizmet İlişkisi ve Açılımları Üzerine Notlar. *Yerel Politikalar Dergisi* (6), 77-104.
- Özalp, İ. (1988). İşletmelerde Kalite Çemberi Uygulaması. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2), 49-58.
- Özalp, İ. (2001). *İşletme Yönetimi*. Eskişehir: Birlik Ofset Yayıncılık.
- Özdamar, K. (2010). *PASW ile Biyoistatistik*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, M. (2016). Belediyelerin Altyapı Hizmeti Sunumunda Vatandaş Memnuniyeti: Anamur Belediyesi Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Özdemir, Z. (2014, Şubat 19). web.archive.org. 8.3.2021 tarihinde akademikperspektif.com:

<https://web.archive.org/web/20180324222622/http://akademikperspektif.com/2014/02/19/turkiye-ve-fransa-iki-uniter-devletin-adem-merkeziyetcilik-yaklasimi/> adresinden alındı

Özgür, H. ve Kösecik, M. (2005). *Yerel Yönetimle Üzerine Güncel Yazılar*. Ankara: Nobel Yayınları.

Öztoprak, E. (2017). Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin Sıralanmasında Çalışan Katılımının Yeri. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*.

Öztürk, A. (2007). *Hizmet Pazarlaması: Kuram, Uygulama ve Örnekler*. Eskişehir: Ekin Basım Yayın Dağıtım.

Öztürk, S. (1998). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Palmer, A. (1997). Defining Relationship Marketing: An International Perspective. *Management Decision*, 35(4), 319-321.

Palmer, A. (2005). *Principles of Services Marketing*. England: Mcgraw Hill Book Company.

Paraschivescu, A.O. (2015). Collaborative Quality. Creative Quality. Total Quality. *Economy Transdisciplinarity Cognition*, 18(2), 14-19.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., ve Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 114-124.

Parlak, B. ve Ökmen, M. (2009). *Yerel Yönetimlerle İlgili Güncel Gelişmeler ve Uluslararası Belgeler*. İstanbul: Beta Basım.

Patır, S. ve Aydın, A. (2017). Ürün Tasarımında Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Alan Araştırması: Malatya Örneği. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(7), 9-32.

- Pirsig, R.M. (1987). *Zen and the Art of Motorcycle Maintenance*. Bantam Books.
- Presser, S., Couper, M.P., Lessler, J.T., Martin, E., Martin, J., Rothgeb, J.M. ve Singer, E. (2004). Methods For Testing and Evaluating Survey Questions. *Public Opinion Quarterly*, 68(1), 109-130.
- Priede, J. (2012). Implementation of Quality Management System ISO 9001 in The World And its Strategic Necessity. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1466-1475.
- Psomas, E., Bouranta, N., Koemtzi, M. ve Keramida, E. (2020). Determining the Impact of Service Quality on Citizens' Satisfaction and the Role of Citizens' Demographics. The Case of The Greek Citizen's Service Centers. *The TQM Journal*, 1-19.
- Ralha, j.C. (2012). Perceived Determinants of the Managerial Effectiveness of Performance Measurement in Municipalities. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*.
- Rao, A., Car, L., Dambolena, I., Kopp, R., Martin, J., Rafii, F. ve Schlesinger, P.F. (1996). *Total Quality Management: A Cross Functional Perspective*. Amerika Birleşik Devletleri: John WileyveSons.
- Reichheld, F. ve Schefter, P. (2000). E-loyalty: Your Secret Weapon on The Web. *Harvard Business Review*, 78(4), 105-114.
- Reynolds, N., Diamantopoulos, A. ve Schlegelmilch, B. (1993). Pre-testing in Questionnaire Design: A Review of the Literature and Suggestions for Further Research. *Market Research Society. Journal*, 35(2), 1-11.
- Sabırlı, T.N. (2019). Belediyelerin Sunduğu Rekreatyonel Spor Hizmetlerinden Yararlanan Tüketicilerin Hizmet Kalitesi ve Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.
- Sakınç, S. (2012). *Yerel Yönetimler Maliyesi*. Ankara: Orion Kitabevi.
- Samson, D. ve Terziovski, M. (1999). The Relationship Between Total Quality Management Practices and Operational Performance. *Journal of Operations Management*, 17(4), 393-409.
- Santos, J. (2003). E-Service Quality: A Model of Virtual Service Quality Dimensions. *Managing Service Quality*, 30(3), 233-246.

- Sarıca, Y.S. ve Yüksel, E. (2012). Yerel Yönetimlerde Sosyal Sorumluluk Projesi Uygulaması Olarak Sosyal Hayata Katılım: Engersiz Yaşam. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(1), 48-66.
- Sarıkaya, N. (2003). *Toplam Kalite Yönetimi*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Sarıyer, N. (2008). Gloval Ölçeği İle Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3), 163-185.
- Savaşkan, O. (2020, Nisan). Türkiye’de Belediye Başkanı Olmak: Sınırlar, Stratejiler ve Meşruiyet. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 29(2), 57-83.
- Saygı, A. ve Rüşen, M. (2011, Haziran 3). *TODAİE*. 10.3.2021 tarihinde TODAİE 2011-2012 Dönemi: <https://todaie2011.blogspot.com/2012/01/kamuyonetimi-orgutlenme.html> adresinden alındı
- Sevgili Gençay, F.D. (2017). Belediye Şirketlerinin Hukuki Statüsü. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*(137), 153-176.
- Sezer, C., Durmuş, A. ve Beşik, M. (2020). Özel Sağlık Kuruluşlarında Hizmet Alan Bireylerin Kalite Algılarının Belirlenmesi: Bir SERVPERF Uygulaması. *Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 93-98.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi*, 4(8), 147-171.
- Sezer, Ö. ve Vural, T. (2010). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı. *Maliye Dergisi*, (159), 203-219.
- Shan, A.W., Ahmad, M.F. ve Nor, N.M. (2016). The Mediating Effect of İnnovation Between Total Quality Management (TQM) and Business Performance. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 160(1), 1-9.
- Sheibani, M.Y. (2012). Assessment of Citizen Satisfaction With E-Government Services in Iran. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.
- Sibonde, A.H. ve Dassah, M.O. (2021). The Relationship between Employee Motivation and Service Quality: Case Study of a Selected Municipality in the

Western Cape Province, South Africa. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 9(1), 1-12.

Siddiqi, K. (2011). Interrelations Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in The Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 12-36.

Soyfalioglu, Ç. ve Tunalı, İ. (2012). Kano Modelinin Kalite Fonksiyon Göçerimi Planlama Matrisinde Kullanımı. *Ege Academic Review*, 12(1), 125-135.

Sönmez, Z. (2019, Mart). Kurumsal Eşbiçimliliğin Yerel Yönetimlerin Elektronik Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisinde E-Devlet Kapısının Yeri. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.

Söylemez, A. (2017). Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesi ve Kurumsal Kapasitesinin Değerlendirilmesi. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*

Süleyman, E., Pınarbası, M., Türker, A. ve Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *Int.J.Eng.Research ve Development*, 1(1), 19-27.

Şahin, Ç. (2005). Aktif Öğretim Yöntemlerinden Beyin Fırtınası Yöntemi ve Uygulaması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 441-450.

Şahinler, S. (2000). En küçük kareler yöntemi ile doğrusal regresyon modeli oluşturmanın temel prensipleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 5(1-2), 57-73.

Şen, A.F. (2009). Türkiye'de Kamu Yönetiminin Yeniden yapılandırılması Sürecinde Yerel Yönetim Reformları. *Doktora Tezi*.

Şengel, S., Tokay Arğan, M. ve Arğan, M. (2008). Yüksek Öğretimde Algılanan Kalite Boyutları: Bilecik Meteb Bölgesi Örneği. *Sosyal Bilimler Dergisi* (1), 149-162.

Şimşek, M. (2002). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Alfa Basım.

Şimşek, Ö.F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş, Temel İlkeler ve Lisrel*. Ankara: Ekinoks Yayınları.

- Şirin, M.E. ve Aksu, M. (2016). Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti, Tekrar Satın Alma ve Tavsiye İsteği Üzerine Etkisi: Trabzon Ortahisar Örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 530-544.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2018). *Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu (2019-22023) Kalkınma Planı*. Ankara.
- Tabachnick, B., Fidell, L. ve Ullman, J. (2007). *Using Multivariate Statistics (5th Edition)*. Boston: MA: Pearson.
- Tarhan, Ş. ve Korlu, R. (2020). Yerel Hizmet Sunumunda Kalite ve Muhtarların Görüşleri: Buca Örneği. *International Journal of Public Finance*, 5(2), 311-332.
- Taşçı, D., ve Çabuk, N. (2013). *Kalite Yönetim Sistemleri*. Eskişehir: Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Taştekin, K. (2020). Perakende Yönetiminde Teknoloji Kullanımı ve Algılanan Hizmet Kalitesi İlişkisi: Gıda Perakendeciliği Üzerine Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.
- Taylor, S. ve Baker, T. (1994). An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers' Purchase Intentions. *Journal of Retailing*, 70(2), 163-178.
- Tekeli, İ. (2001). *Yeni Belediyeler Yasasının Geliştirilmesi İçin Yapılması Gereken Seçmeler, Modernite Aşılırken Kent Planlaması*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Tekin, M. (2004). *Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Günay Matbaası.
- Tezcan, M. (1970). Sosyolojik Yönden Köy. *Amme İdaresi Dergisi*, 3(3), 15-182.
- Torlak, Ö. (1999). *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Tortop, N., Aykaç, B., Hüseyin, Y. ve Özer, M.A. (2006). *Mahalli İdareler*. Ankara: Topaç Yayınları.

- TUİK. (2021, Mart 8). *İstatistik Veri Portalı*. www.tuik.gov.tr:https://data.tuik.gov.tr/Search/Search?text=belediye%20say%C4%B1s%C4%B1vedil=1 adresinden alındı
- Turan, M., Güler, S., ve Güler, M. (2013). Belediye Yönetimine Katılım Bakımından Stratejik Planların Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 241-267.
- Turgeon, B. (1989). *La Pratique du Management*. McGraw-Hill.
- Tüfekçi, N. ve Tüfekçi, Ö.K. (2006). Bankacılık Sektöründe Farklı Olma Üstünlüğünün ve Müsteri Sadakatinin Yarattığı Değer: Isparta İlinde bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(4), 170-183.
- Türe, T. (2018, Temmuz). Web Ortamında Coğrafi Bilgi Sistemleri Uygulamaları ile Yerel Yönetimlerdeki Hizmet Kalitesinin Arttırılması. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı. (2021, Mart 8). *İller İdaresi Genel Müdürlüğü*. 08.03.2021 tarihinde www.icisleri.gov.tr:https://www.icisleri.gov.tr/illeridaresi/ozel-idare1 adresinden alındı
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2021, Şubat 4). *Belediye Sayısı ve Nüfusu*. 20.09.2021 tarihinde ww.tuik.gov.tr:https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=37210 adresinden alındı
- Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2001). *Mahalli İdareler*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Usta, R. ve Memiş, L. (2009). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Seçmen Bağlılığı Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 213-235.
- Usta, R. ve Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics ve Administrative Sciences*, 15(2), 333-355.
- Uzan, H.A. (2019). Yerel Yönetimlerde Kayımlık Algısı ve Belediye Hizmetlerinden Vatandaş Memnuniyetinin Değerlendirilmesi. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.

- van Riel, A.C., Liljander, V. ve Jurriens, P. (2001). Exploring Consumer Evaluations of E-Services. *A Portal Site. International Journal of Service Industry Management*, 12(4), 359-377.
- Wolfenbarger, M. ve Gilly, M. (2003). eTailQ: Dimensionalizing, Measuring and Predicting Etail Quality. *Journal of Retailing*, 79(3), 183-198.
- Yang, Z. (2001). Consumer Perceptions of Service Quality in İnternet-Based Electronic Commerce. *Proceedings of The 30th EMAC Conference*, (s. 8-11). Bergen, Norveç.
- Yang, Z. ve Jun, M. (2002). Consumer Perception of E-service Quality: from İnternet Purchaser and Non-purchaser Perspectives. *Journal of Business Strategies*, 19(1), 19-41.
- Yang, Z., Liu, Y.-p. ve Tan, J. (2006). The Research of SERVQUAL Instrument Applying in Chinese Higher Education. *2006 IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics*, 621-626.
- Yaylı, H. (2008). Türkiye’de Belediyelerin Yeniden Yapılandırılması: 2004 Belediye Reform Çalışmalarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Çalışma. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*.
- Yıldırım, S. (1994). *Yerel Yönetim ve Demokrasi*. İstanbul: Kent Basımevi.
- Yılmaz, İ. (2003). Kritik Olaylar Tekniğinin Hizmet Kalitesini Ölçme ve İyileştirmede Kullanılmasına Yönelik Bir Araştırma. *Pazarlama Dünyası*, 17(2), 56-63.
- Yılmaz, İ. (2013). Hizmet Kalitesine İlişkin Beklenti ve Algılar Arasındaki Farkın Nedenleri. *Verimlilik Dergisi* (2), 17-135.
- Yılmaz, V., Çelik, H.E. ve Depren, B. (2007). Devlet ve Özel Sektör Bankalardaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması:Eskişehir Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 234-248.
- Yontar, İ.G. (2008). Sürdürülebilir Çevre ve Ekonomi için Bir Araç: Türkiye’de ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı. *Review of Social, Economic ve Business Studies*, 9(10), 477-500.

- Yüzgenç, A.A. ve Alay Özgül, S. (2014). Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği). *Spor Bilimleri Dergisi*, 25(2), 79–93.
- Zavattaro, S. (2010). A Baudrillardian Examination of Municipalities as Public Relations and Marketing Firms. *Doktora Tezi*. Amerika Birleşik Devletleri: Florida Atlantic University.
- Zeithaml, V. ve Bitner, M. (2000). *Service Marketing, 2th Ed*. New York: Mcgraw Hill.
- Zeithaml, V., Bitner, M. ve Gremler, D. (2006). *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies, INC.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. ve Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375.
- Zelege, T. (2012). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction at The Public Owned National. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.
- Zorluoğlu, M. (2011, Temmuz-Ağustos). Yeni Yerel Yönetim Mevzuatı ve Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı. *İdarecinin Sesi*, 47-49.

ANKET

ANKET FORMU

Değerli Katılımcı;

Bu Çalışma “Yerel Yönetimler Tarafından Verilen Hizmetlerin Hizmet Kalitesinin Vatandaş Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi” isimli doktora tezine ait anket formudur. Anket sorularına vereceğiniz yanıtlar bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak olup, üçüncü kişi ya da kurumlarla paylaşılmayacaktır. Zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Abdulvahap BAYDAŞ

Uğur BERDİBEK

Hangi Şehirde İkamet Etmektesiniz?						
<input type="checkbox"/> Bingöl	<input type="checkbox"/> Elazığ	<input type="checkbox"/> Malatya	<input type="checkbox"/> Tunceli			
Yaşınız?						
<input type="checkbox"/> 18-25	<input type="checkbox"/> 26-35	<input type="checkbox"/> 36-45	<input type="checkbox"/> 46-55	<input type="checkbox"/> 55 ve Üzeri		
Cinsiyetiniz?						
<input type="checkbox"/> Kadın	<input type="checkbox"/> Erkek					
Eğitim Durumunuz?						
<input type="checkbox"/> İlkokul	<input type="checkbox"/> Ortaokul	<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Önlisans	<input type="checkbox"/> Lisans	<input type="checkbox"/> Lisansüstü	
Medeni Durumunuz?						
<input type="checkbox"/> Evli	<input type="checkbox"/> Bekâr					
Aylık Geliriniz?						
<input type="checkbox"/> 0-2325	<input type="checkbox"/> 2326-2999	<input type="checkbox"/> 3000-4499	<input type="checkbox"/> 4500-5499	<input type="checkbox"/> 5500-6999	<input type="checkbox"/> 7000-9999	<input type="checkbox"/> 10000 ve üzeri
Mesleğiniz?						
<input type="checkbox"/> İşçi	<input type="checkbox"/> Esnaf	<input type="checkbox"/> Serbest Meslek Erbabı	<input type="checkbox"/> Öğrenci	<input type="checkbox"/> Ev Hanımı		
<input type="checkbox"/> Çiftçi	<input type="checkbox"/> Emekli	<input type="checkbox"/> Memur	<input type="checkbox"/> Diğer			

Belediyenin verdiği hizmetleri kullanan kişi olarak izlenim ve düşüncelerinizi dayanarak, mükemmel kalitede hizmet veren bir belediyeye göre belediyenizin aşağıda belirtilen özellikleri ne derece taşıması gerektiğini (**Çok düşük:1, Düşük:2, Orta:3, Yüksek:4, Çok yüksek:5**) ve belediyenizin performansını (**Çok düşük:1, Düşük:2, Orta:3, Yüksek:4, Çok yüksek:5**) olarak belirtiniz.

		Konunun Önemi					Belediyenin Performansı					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Belediye modern görünümlü bina ve çalışma mekânlarına sahiptir, verilen hizmetlerde kullanılan malzemeler göze hoş görünür											
2	Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür.											
3	Belediye idarecileri verdikleri sözlerini zamanında yerine getirirler.											
4	Belediye halkın bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için samimiyet gösterir.											
5	Belediye ilk seferinde ve her zaman doğru hizmet verir.											
6	Belediye yaptığı çalışma ile ilgili halka yeterince bilgi verir.											
7	Belediye yapılan işlerin kayıtlarının tutulmasında çok											

7	Çevre kirliliği önlenmesi için belediyenin denetim çalışmaları					
8	İlaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.)					
9	Başboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri					
10	Mezbaha hizmetleri					
11	Yeşil alanlar ve park yapım, bakım ve onarım hizmetleri					
12	Ağaçlandırma hizmetleri					
13	Gençlik ve spor faaliyetleri hizmetleri					
14	Kültür ve eğlence hizmetleri (konser, tiyatro v.b)					
15	Meslek edindirme kursları (bilgisayar, yabancı dil, dikiş vb.)					
16	Cenaze ve hasta nakil hizmetleri					
17	Kültür ve sanat hizmetleri					
18	Nikâh hizmetleri					
19	Sosyal yardım hizmetleri (fakir ailelere, yaşlılara Yardım, barınma, yiyecek, maddi yardımlar vb.)					
20	Vatandaş bilinçlendirme çalışmaları (kent yaşamı, halk sağlığı vb.)					
21	Şehirle ilgili gelişmeler ve hizmetler hakkında halkı bilgilendirme					
22	Belediyecilik hizmetlerinde şeffaflık					
23	E-Belediye hizmetleri					
24	Belediye personelinin bilgi ve becerisi					
25	Yaşlı sağlığı ve engelli bakım hizmetleri					
26	İlin tanıtım hizmetleri (basın, yayın, CD, kitap, broşür)					
27	Turizm ve turistik alanların Tanıtım Hizmetleri					
28	Defin ve mezarlık hizmetleri					
29	Kreş ve bakım evleri					
30	İmar planlama ve uygulama hizmetleri					
31	Kentsel Dönüşüm Hizmetleri					
32	Tarihi ve kentsel dokunun korunmasına yönelik hizmetler					
33	Yapı kontrol ve denetim hizmetleri					
34	Yol yapım ve bakım hizmetleri (cadde, kaldırım vb.)					
35	Kamulaştırma hizmetleri (istimlak)					
36	Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapım ve onarım hizmetleri					
37	Şehirlerarası ulaşım hizmetleri (otogar vb.)					
38	Şehir içi ulaşım hizmetleri (güzergâh ve durak belirleme vb.)					
39	Otopark hizmetleri					
40	Trafik ve sinyalizasyon hizmetleri					
41	Yönlendirme hizmetleri (mahalle, cadde ve sokak levhası vb.)					
42	Yaş sebze ve meyve hali hizmetleri					
43	Semt pazarı hizmetleri					
44	Hayvan pazarı hizmetleri					
45	Sanayi sitesi hizmetleri					
46	Zabıta hizmetleri (işyeri açma ruhsatı ve pazaryeri denetimi vb.)					
47	Arama kurtarma faaliyetleri					
48	Yangınla mücadele ve korunma hizmetleri (itfaiye hizmetleri vb.)					

ETİK KURULU İZİN BELGESİ

Evrak Tarih ve Sayısı: 12.10.2020-18790



T.C.
BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

Sayı :92342550/302.08.01/
Konu :Anket Çalışması

ENSTİTÜLERE
(SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ)

Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Uğur BERDİBEK tarafından Kurulumuza sunulan "Servqual Modeli ile Yerel Yönetimlerin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: TRB-1 Uygulaması" isimli anket çalışması Kurulumuz tarafından etik yönden değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonucunda; söz konusu anket çalışmasının Üniversitemiz Etik Kurul Yönergesi ilkeleri çerçevesinde değerlendirilmiş ve araştırma etiği açısından "UYGUN OLDUGUNA" oy birliği ile karar verilmiştir.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Mehmet ÇİFTÇİ
Kurul Başkanı

e-imzalıdır
Prof. Dr. İbrahim Yasin
ERDOĞAN
Üye
e-imzalıdır
Prof. Dr. Sait PATİR
Üye

e-imzalıdır
Prof. Dr. Lütfi BEHÇET
Üye
e-imzalıdır
Prof. Dr. Tuğay ŞENGÜL
Üye

e-imzalıdır
Prof. Dr. Ramazan MERAL
Üye
e-imzalıdır
Prof. Dr. Erdal
KAYGUSUZUĞLU
Üye

e-imzalıdır
Arş. Gör. Fatma ARVAS
Raportör

29/09/2020 Kur.Bşk

: Prof. Dr. M.ÇİFTÇİ

Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Bingöl Üniversitesi Rektörlüğü Selahaddin-i Eyyübi Mah. Aydınlık Cad. No:1 BİNGÖL/TURKİYE
Tel:0426 216 00 12-13-14-15 Faks:0426 215 10 20
E-Posta :basinyayin@bingol.edu.tr Elektronik Ağ :www.bingol.edu.tr

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır..