



ISSN 1304-8120 | e-ISSN 2149-2786

Araştırma Makalesi * Research Article

Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Gümüşhane Belediyesi Örneği

A Study on Measuring Satisfaction with Municipal Services: The Example of Gümüşhane Municipality

Canan ÇAKIR

Dr., canancakirsdu@gmail.com

Orcid ID: 0000-0001-5387-4113

Öz: Yerel yönetimler, halka en yakın yönetim birimleridir. Yerel yönetimler halkın yerel nitelikteki ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla birtakım hizmetler sunmaktadır. Günümüzde yerelleşme politikalarının ön plana çıkması ile birlikte kamu hizmetleri sunumunda belediyelerin önemi daha da artmıştır. Bu çalışmanın amacı, Gümüşhane Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden, Gümüşhane'de yaşayan vatandaşların memnuniyet ve sadakat düzeylerini ölçmektir. Çalışmada veri toplama aracı olarak, nicel veri toplama yöntemlerinden anket formu uygulaması kullanılmıştır. Bu kapsamda web tabanlı anket ve kolayda örnekleme yöntemi ile Gümüşhane merkez ilçede 329 adet veri toplanmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizinde yapısal eşitlik modeli türlerinden biri olan varyans tabanlı kısmi en küçük kareler yöntemi (PLS-SEM) kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, afet hizmetleri, sosyal hizmetler, ticaret ve ekonomik hizmetler, ulaşım hizmetleri ve belediye çalışanlarının değerlendirilmesi ile ilgili memnuniyet arasında olumlu ve anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bununla birlikte, imar ve şehir hizmetleri, kültür ve turizm hizmetleri, çevre, temizlik sağlık hizmetleri, belediye değerlendirme, genel değerlendirme ile ilgili memnuniyet arasında olumlu ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Çalışmanın sonucunda, bu çalışmanın literatüre ve uygulamaya katkısından bahsedilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Belediye Hizmetleri, Vatandaş Memnuniyeti, Gümüşhane Belediyesi

Abstract. Local governments are the closest administrative units to the public. Local governments provide a number of services to meet the common local needs of the people. Nowadays, the importance of municipalities in the provision of public services has increased with the rise of localization policies. The purpose of this study is to measure the satisfaction and loyalty levels of the citizens living in Gümüşhane from the services provided by the Gümüşhane Municipality. In the study, as a data collection tool, the questionnaire form application, one of the quantitative data collection methods, was used. In this context, 329 data were collected in the central district of Gümüşhane by web-based survey and convenience sampling method. Variance based partial least squares method (PLS-SEM), one of the structural equation model types, was used in the analysis of the data obtained in the study. As a result of the research, there is no positive and significant relationship between disaster services, social services, trade and economic services, transportation services and satisfaction with the evaluation of municipal employees. However, a positive and significant relationship was found between zoning and city services, cultural and tourism services, environment, sanitation health services, municipal evaluation, and satisfaction with general evaluation. As a result of the study, the contribution of this study to the literature and practice was mentioned.

Keywords: Municipal Services, Citizen Satisfaction, Gümüşhane Municipality

Geliş Tarihi:07.12.2020

Kabul Tarihi: 25.02.2022

Yayın Tarihi:30.04.2022

Atıf: Çakır, C. (2022). Belediye hizmetlerinde memnuniyetin ölçülmesine yönelik bir araştırma: Gümüşhane Belediyesi örneği. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 287-305. Doi: 10.33437/ksusbid.837322

GİRİŞ

Küreselleşmenin meydana getirdiği değişim ve dönüşüm bir taraftan ulus devletin otoritesini sarsarken diğer taraftan yerelleşme eğilimlerinin artmasına neden olmuştur (Göküş ve Karayıldırım, 2012: 128). Yerelleşme ile devlet otoritesinin daha alt düzeylere, yerel birimlere aktarılması söz konusu olmuştur (Parlak ve Ökmen, 2015: 53). Yerel yönetimler demokratik bir yönetim birimi olarak vatandaşların beklentilerine ve isteklerine uygun etkin ve verimli kamu mal ve hizmet sunan birimler olarak önem kazanmıştır.

Kamu hizmetlerinin üretim ve sunumunda vatandaşla ilişkileri açısından yerel yönetimler ve özellikle belediyeler ön plana çıkmaktadır. Belediyeler, kamu yönetimi içinde halka en yakın olan ve uyguladıkları politikalarıyla halkın gündelik yaşamını doğrudan etkileyen idarelerdir (Çetinkaya, Korlu ve Eroğlu, 2016: 1252). Bu bağlamda, belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyeti oldukça önem taşımaktadır. Toplumsal yaşamda, belediyeler için halkın güven ve desteğini kazanmak, diğer kamu kurumlarından daha fazla önem taşımaktadır (Albayrak, Savaş ve Baltacı, 2015: 2). Belediyeler hizmet sundukları vatandaşlarına dengeli, ayırım yapmadan ve çıkar gözetmeden kaliteli bir hizmet sunma anlayışı gerçekleştirdiklerinde başarılı sayılmakta ve vatandaşlardan da ödülleri seçime tekrar yönetime gelmeleri ile almaktadırlar.

Literatürde belediyeler ve belediye hizmetlerini kullananların memnuniyetine yönelik olarak belediyelerin hizmet kalitesinin ölçülmesi, belediyelerin sundukları hizmet ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesi ilgili değişik çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmaların çoğunluğu metropol düzeyindeki kentlerde, tek bir belediyeye ilişkin memnuniyetin ölçülmesi ile ilgilidir (Girginer ve Cankuş, 2010: 299).

Belediyelerin kullanıcı memnuniyeti açısından literatür incelendiğinde ise şu çalışmalar ve bulgulardan söz edilebilir: Gümüşoğlu ve arkadaşları (2003), Muğla ilinde belediyeden beklenen hizmet kalitesi algısını servqual modeli ile ölçmüşlerdir. Bozlağan (2004), Türkiye’de kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini İstinye- İstanbul örneğinde ölçmüş, vatandaşın merkezi hükümet tarafından yürütülen kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetsizliğe karşı, yerel yönetimler tarafından yürütülen hizmetlerden genel olarak memnun olduğu tespit edilmiştir. Gazan (2010) tarafından Kütahya ilinde yapılan yerel yönetim hizmetlerinden memnuniyeti sorgulayan araştırmada, vatandaşların belediye hizmetlerinden memnun olduğu hizmetler ve memnun olmadığı hizmetler saptanmıştır. Akyıldız (2012), Uşak’ta yaşayan yerel halkın belediyeden aldıkları hizmetlerden duyduğu memnuniyeti ölçmüş, belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin kararsızlık seviyesinde olduğu saptanmıştır. Yücel ve arkadaşları (2012), Elazığ’da yaşayan yerel halkın belediyeden aldıkları hizmetlerden duyduğu memnuniyeti ölçmüş, genel olarak belediye hizmetlerine duyulan memnuniyetsizliğin olduğu belirlenmiştir. Menteşe (2013), Tunceli’de yaşayan yerel halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmüş, katılımcıların genel olarak Tunceli Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden orta düzeyde memnun olduğu tespit edilmiştir.

Literatür incelenmesi sonucu Gümüşhane Belediyesi hizmetlerinden memnuniyet ve sadakat ölçülmesine ilişkin bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmada, bu boşluğu doldurabilmek amacıyla yerel yönetim yapısı içinde yer alan ve yetkileri günden güne artan belediyelerin sağladıkları kamu hizmetlerinden vatandaşların duydukları memnuniyet ve sadakat düzeyi Gümüşhane Belediyesi bağlamında ankete dayalı bir alan araştırması ile incelenmiştir. Araştırma sonucunda vatandaşın belediye hizmetlerinden memnuniyet veya memnuniyetsizliğinde öne çıkan faktörleri belirleyerek belediye yönetimlerinin hizmet politikalarını oluşturmalarında önerilerle katkı sağlanmak istenmektedir. Mevcut amaç doğrultusunda Gümüşhane’de yaşayan vatandaşın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine yönelik anket ile toplanan verilerin analizinde yapısal eşitlik modele türlerinden biri olan varyans tabanlı kısmi en küçük kareler yöntemi (PLS-SEM) kullanılmıştır. Ayrıca belediyelerin kullanıcı memnuniyeti açısından literatür incelendiğinde yapısal eşitlik modeli türlerinden biri olan varyans tabanlı kısmi en küçük kareler yönteminin (PLS-SEM) daha önce hiçbir çalışmada kullanılmadığı tespit edilmiştir.

BELEDİYE HİZMETLERİ ÜZERİNE LİTERATÜR İNCELEMESİ

Literatürde belediyelerin gerçekleştirmiş olduğu hizmetlerin kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetini ölçen birçok çalışma mevcuttur (Çetinkaya, Korlu ve Eroğlu, 2016: 1256). Bu çalışmalardan, Adaman ve Çarkoğlu (2000)'nin yaptığı çalışma konuya ilişkin temel örnek olarak verilebilmektedir. Bu çalışmada; halkın kamunun sunduğu hizmetlerden genel tatmin düzeyi ile halkın merkezi ve yerel yönetim birimlerine reform konusundaki tutumları belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; kamu yönetimine duyulan güven ve sağlanan hizmetlerden duyulan memnuniyet oldukça düşük tespit edilmiştir. Merkezi yönetim ile yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerin uyandırdığı memnuniyet, birbirlerinden oldukça farklı olmakla beraber, yerel yönetimlere duyulan memnuniyet, merkezi yönetime oranla daha yüksek bulunmuştur.

Bir diğer çalışma Gümüşoğlu ve arkadaşları (2003) Muğla ilinde belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetin belirlenmesini amaçlamışlar, belediyeden beklenen hizmet kalitesi algısını servqual modeli ile ölçmüşlerdir. 830 vatandaşa anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bulgular incelendiğinde Muğla'daki vatandaşların belediye hizmetlerinden en çok memnuniyet duyduğu konuların temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme ve imar olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, vatandaşlar belediyenin ulaşım, sorumluluk, itimat ve finansman ile ilgili hizmetlere öncelik vermesi gerektiğini düşünmektedirler.

Mokhlis ve arkadaşları (2011), Güney Tayland'da belediyelerde vatandaş memnuniyetini ve hizmet kalitesini tespit etmek amacı ile çalışma yapmışlardır. Veriler anket çalışması ile elde edilmiştir. Belediye ile ilgili hizmet kalitesi algısını servqual modeli ile ölçmüşlerdir. Vatandaş memnuniyetini etkileyen unsurlar sırasıyla fiziksel özellikler, empati, güven ve heveslilik olmuştur.

Aynı yıl yapılan başka bir çalışmada, Göküş ve Alptürker (2011) Mersin ili Silifke ilçesinde yerel halkın Silifke belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini tespit edilmeye çalışılmıştır. Veri toplama aracı olarak anketin kullanıldığı çalışmada 469 vatandaş ile anket yapılmıştır. Çalışmada vatandaşların memnuniyetini belirlemek için frekans analizinden yararlanılmıştır. ANOVA ve t-testi kullanılarak da vatandaşların memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, yerel halkın en çok otogar hizmetleri, kapalı pazaryeri, mahalle pazarları, defin ve mezarlık hizmetleri, huzurevi-yaşlı bakım evi hizmetlerinden memnun oldukları belirlenmiştir. Memnuniyetin istenilen düzeyde olmayan hizmetler ise, haşere ile mücadele, mevcut otoparkların yetersizliği, yol yapım ve bakım, kentin ekonomik kalkınması için yapılan yatırımlar ve belediye çalışanlarının problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliğidir.

Akinboade ve arkadaşları (2012), Güney Afrika'da Sedibeng bölgesinde belediye hizmetlerinden memnuniyeti ölçmek amacı ile çalışma yapmışlardır. Sedibeng bölgesinde Lesedi, Emfuleni ve Midvaal olmak üzere üç belediye incelenmiştir. Çalışmada tanımsal ve çıkarımsal istatistikler kullanılmıştır. Çalışma sonucunda belediye ile ilgili hizmetlerden memnun olan kişilerin oranının oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir. Midvaal Belediyesinde memnuniyetin en düşük olduğu saptanmıştır.

Aynı yıl yapılan başka bir çalışma, Aslan ve Uluocak (2012) Çanakkale merkez ilçede yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini ölçmek amacı ile çalışma yapmışlardır. 388 vatandaş ile anket yapılmıştır. Anket ile elde edilen veriler frekans analizi, t-testi ve ANOVA yardımı ile analize tabi tutulmuştur. Bulgular incelendiğinde Çanakkale Belediyesinin başarılı olarak değerlendirilen hizmetleri sosyal ve kültürel alanda gerçekleştirilen faaliyetler, engellilere yönelik faaliyetler ve toplum merkezlerine dönük çalışmalar olduğu tespit edilmiştir. Çanakkale Belediyesinin başarısız olarak değerlendirilen hizmetleri ise kentsel alt yapı ve toplu taşıma hizmetleri olduğu belirlenmiştir.

Alizadeh ve Kianfar (2013), kamu sektörü hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ile ilgili kaba küme teorisine dayalı bir model geliştirmişlerdir. Tahran Belediyesi örneğini incelemişlerdir. Çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Ayrıca vatandaş memnuniyetine ilişkin karar ağacı oluşturulmuştur. Çalışmada vatandaş memnuniyetini belirleyen en önemli faktörlerin demiryolu ulaşımının geliştirilmesi, trafiğin düzenlenmesi, park, orman, yeşil alanlar ile kültürel, sosyal, eğlence, sanat alanlarının geliştirilmesi olduğu tespit edilmiştir.

Sabuncu, ve arkadaşları (2016), vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyetini Yalova Belediyesi örneği ile incelemişlerdir. 402 vatandaşa anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırma ile elde edilen veriler frekans analizi, t-testi ve ANOVA ile analize tabi tutulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre, Yalova halkının belediye hizmetlerinden orta derecede memnun olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca bazı hizmet türlerinde memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, yaş ve mesleğe göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu çalışmada vatandaşların en çok memnun olduğu ilk üç kamu hizmetleri; çevre hizmetleri, sosyal hizmetler ve şehir temizliği olduğu saptanmıştır. Öte yandan, toplu taşıma hizmetleri, imar hizmetleri ve denetim hizmetleri vatandaşların hiç memnun olmadığı ilk üç kamu hizmetidir.

Turan ve Songur (2017) Ankara ili Şereflikoçhisar ilçesinde yerel halkın Şereflikoçhisar belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden, hizmet önceliklerini göstermek amacı ile çalışma yapmışlardır. 671 vatandaşa anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Vatandaşların önemseydiği hizmetleri tespit etmek amacı ile elde edilen veriler frekans analizi, t-testi, ANOVA testleri ve ileri çoklu karşılaştırma testi tukey honestly ile analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, vatandaşın en fazla önemseydiği hizmetler; çevre temizliği ve sağlık hizmetleri, kanalizasyon hizmetleri, katı atıkların toplanması, cadde ve sokak temizlik hizmetleri, aydınlatma hizmetleri, ilaçlama hizmetleri, yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetleri, yeşil alan ve park yapımı hizmetleri, otopark ve şehir içi ulaşım hizmetleridir. Diğer yandan, vatandaşların en az önemseydiği hizmetler ise; belediye hizmet binalarının dış görünümü, belediye hakkında ilk izlenim, belediye hizmet bürolarındaki eşyaların ve iletişim araçlarının kalitesi olarak tespit edilmiştir.

Dibek (2018), Niğde’de vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ölçmek amacı ile çalışma yapmıştır. Veri toplama aracı olarak anketin kullanıldığı çalışmada 602 vatandaş ile anket yapılmıştır. Çalışmada frekans analizi, ANOVA, t-testi ve Scheffe analiz yöntemleri kullanılarak çeşitli sonuçlar elde edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre memnuniyet ortalamalarının en fazla çıktığı belediye hizmetleri, defin ve mezarlık hizmetleri, kapalı pazar yeri, mahalle pazarları, itfaiye ve ambulans hizmetleri, çöp toplama hizmetleri olduğu görülürken; en düşük memnuniyet ortalamasına sahip belediye hizmetleri ise, otopark olanakları, imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılması olduğu tespit edilmiştir.

En son yapılan çalışmalardan birisi olan, Topal ve arkadaşları (2019), belediye hizmetlerinden vatandaşın memnuniyetini Simav Belediyesi örneğinden incelemiştir. Simav’da ikamet eden 253 vatandaşa konu ile ilgili anket yapılmıştır. Çalışmada vatandaşın belediyenin hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ve memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Farklılık durumunu belirlemek için t-testi ve varyans analizi yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre personelin davranışı, yeşil alan düzenleme, temizlik hizmetleri, trafik, sosyal yardımlar, ilaçlama, mezarlıklar ve sokak aydınlatma konularında memnuniyetin yüksek olduğu saptanırken; zabıta hizmetleri, imar planları, yol çalışmaları, şebeke suyu, otopark ve halkın bilgilendirilmesi ve hizmette şeffaflık konularında ise memnuniyetin düşük seviyede olduğu görülmüştür.

ARAŞTIRMANIN AMACI, YÖNTEMİ VE BULGULARI

Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile Gümüşhane merkez ilçede ikamet eden vatandaşların Gümüşhane Belediyesi tarafından verilen belediye hizmetlerinden memnuniyet ve sadakat düzeyini ölçmek amaçlanmaktadır. Bu çalışma ile elde edilen sonuçların, belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların hizmetlerden memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeylerinin ölçülmesiyle, belediyelerin hizmet niteliklerinin artırılması veya hizmet politikalarının değiştirilmesinde karar vericilere yol göstermesi bakımından faydalı olacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Gümüşhane Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır. Bu çalışmanın evreni 18 yaşından büyük Gümüşhane merkez ilçede ikamet eden vatandaşlar oluşturmaktadır. Araştırmada 329 kişiye kolayda örnekleme yoluyla ulaşılmış ve anketlerin tamamı değerlendirmeye

alınmıştır. Yapısal eşitlik modellemesinin yapılacağı araştırmalarda örneklem yeterliliği 10 katı kuralına göre gerçekleştirilmektedir (Goodhue vd. 2006: 9). Model 12 adet yapıdan oluşmaktadır. “10 katı kuralı”na göre örneklem büyüklüğünün soru sayısının 10 katı olması gerektiğinden örneklem sayısının en az 120 olması gerekmektedir. Araştırmada 329 kişi anket sorularını cevapladığından örneklem büyüklüğü yapısal eşitlik modellemesi için uygundur.

Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış ve bu kapsamda bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya başlamadan önce Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’ndan 95674917-108.99-E.14995 sayılı ve 17.06.2020 tarihli “Etik Kurul Onayı” alınmıştır.

Araştırmada öne sürülen tahmin modelinin (Şekil 1) analizi, yapısal eşitlik modeli türlerinden birisi olan varyans tabanlı (PLS-SEM) kısmi en küçük kareler yöntemi kullanılarak SmartPLS 3.3.2 programı ile analize tabi tutulmuştur. Regresyon ve faktör analizinin birleşiminden oluşan yapısal eşitlik modeli, sosyal bilimlerde; siyaset bilimi, ekonomi, yönetim, pazarlama, psikoloji ve bilgi sistemleri gibi bilim dallarındaki karmaşık ilişkileri anlama yolunda sıklıkla kullanılan bir yöntem haline gelmiştir (Hair vd., 2011; Polat, 2018: 5326). Yapısal eşitlik modeli, doğrulayıcı faktör analizine göre öne sürülen teorileri test eden kovaryans tabanlı yapısal eşitlik modeli (CB-SEM) ve keşfedici faktör analizine göre model ve teori geliştirmek için kullanılan varyans tabanlı kısmi en küçük kareler yöntemi yapısal eşitlik modeli (PLS-SEM) olarak ikiye ayrılmaktadır (Çakır, 2020: 32-34).

PLS-SEM’in diğer kovaryans tabanlı CB-SEM veya çok değişkenli regresyon gibi yöntemlerin yerine daha sık kullanılmasının temel sebepleri küçük örneklem ile çalışabilmek, verileri normal dağılıma zorlamaması ve karmaşık modellerin test edilebilmesinde başarılı sonuçları ortaya koyması şeklinde ifade edilebilir (Henseler vd., 2009; Kwong ve Wong, 2013). Bu bağlamda keşfedici bir yöntem olan PLS-SEM, hem iç model (yapısal model) hem de dış modeli (ölçüm modeli) birlikte değerlendirebilme imkanı sağlamaktadır (Lohmöller, 1989).

Veri Toplama Aracı ve Ölçek

Gümüşhane merkez ilçede ikamet eden vatandaşların Gümüşhane Belediyesinin sunduğu belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ölçmek amacı ile anket formu oluşturulmuştur. Anket formunun oluşturulmasında, bir kısmı daha önce geliştirilmiş ve geçerliliği ispatlanmış olan Kabasakaloğlu’nun (2014) “Belediyelerde Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Bir Yerel Yönetim Örneği” adlı yüksek lisans tezi ve İyit vd. (2018) “Yapısal Eşitlik Modellemesi İle Konya İli Selçuklu Belediyesi Hizmet Kalitesinin İncelenmesi” makale çalışmasından yararlanılarak ve bir kısmı da okumalar sırasında çalışmanın amacına yönelik olarak anket hazırlamaya yönelik bilimsel eserlerin rehberliğinde yeni bir anket formu oluşturulmuştur. Ayrıca oluşturulan anket formuna yönelik 30 vatandaşa pilot uygulama yapılmıştır. Anlaşılmayan kısımlar için yeniden düzenleme yapılmış ve katılımcılara yönelik anket formu meydana getirilmiştir.

Araştırma modelini oluşturan yapılar; Belediye Değerlendirme (BEL_DEG), Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi (BEL_CAL_DEG), Genel Değerlendirme (GEN_DEG), Çevre, Temizlik ve Sağlık Hizmetleri (CEV_TEM_SAG), Sosyal Hizmetler (SOS_HİZ), İmar ve Şehir Hizmetleri (İMAR_SEH), Ulaştırma Hizmetleri (ULA_HİZM), Ticaret ve Ekonomik Yaşam ile ilgili Hizmetler (TİC_EKO_YAS), Kültür ve Turizm Hizmetleri (KULTUR_TUR), Afet Hizmetleri (AFET), Memnuniyet (MEMN) Kabasakaloğlu (2014) ve SADAKAT İyit vd. (2018)’den anket soruları alınmıştır.

Anket elektronik olarak web tabanlı “Google Docs” internet sitesinden oluşturularak uygulanmıştır. Anketin uygulaması 14 Nisan 2020 ile 28 Nisan 2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Anket 329 kişiye doldurulması amacıyla internet üzerinden gönderilmiştir.

Ankette iki bölüm ve toplam 83 soru önermesi bulunmaktadır. Birinci bölümde demografik bilgilere yönelik olarak; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek, ortalama gelir ve kaç yıldır Gümüşhane’de yaşıyorsunuz olmak üzere 6 soru yer almaktadır. İkinci bölümde de, araştırmanın değişkenlerini ölçen toplam 77 soru mevcuttur. BEL_DEG 15 soru, BEL_CAL_DEG 10 soru, GEN_DEG 2 soru, CEV_TEM_SAG 10 soru, SOS_HİZ 7 soru, İMAR_SEH 8 soru, ULA_HİZM 6 soru, TİC_EKO_YAS 5 soru, KULTUR_TUR 4 soru, AFET 4 soru, MEMN 3 soru ve SADAKAT 3 soru ile ölçülmüştür. Ankete katılanlardan her bir soru için

belediyeyi değerlendirmeleri istenmiştir. Kullanılan ifadeleri ölçmek için 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmada şu hipotezler test edilmiştir:

H1: Afet hizmetlerine yönelik yapılan belediye çalışmaları ile belediyeden memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Vatandaşların belediye çalışanlarının değerlendirilmesi ile ilgili belediye memnuniyeti arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H3: Vatandaşların belediyeyi değerlendirmesi ile ilgili belediye memnuniyeti arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H4: Çevre, temizlik ve sağlık hizmetlerine yönelik yapılan belediye çalışmaları ile belediye memnuniyeti arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H5: Vatandaşların belediye hizmetlerini genel değerlendirmesi ile belediye memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H6: Kültür ve turizm hizmetlerine yönelik yapılan belediye çalışmaları ile belediye memnuniyeti arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H7: Vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyeti ile belediyeye sadakatleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H8: Sosyal hizmetlere yönelik yapılan belediye çalışmaları ile belediyeden memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H9: Ticaret ve ekonomik yaşam hizmetlerine yönelik yapılan belediye çalışmaları ile belediyeden memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H10: Ulaştırma hizmetlerine yönelik yapılan belediye çalışmaları ile belediyeden memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H11: İmar ve şehir hizmetlerine yönelik yapılan belediye çalışmaları ile belediyeden memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

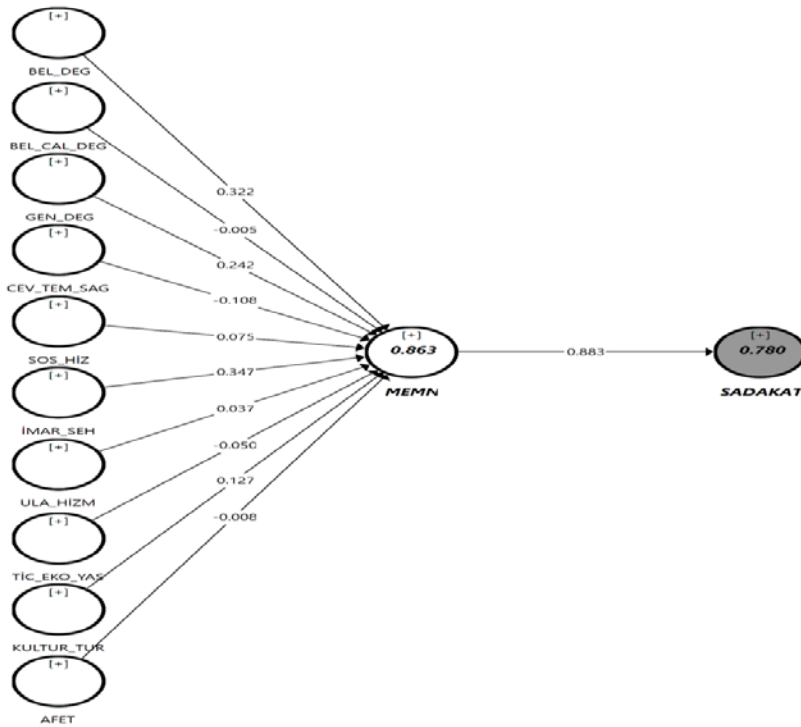
Araştırmanın Bulguları

Araştırmaya Katılan Katılımcıların Özellikleri

Araştırmaya katılan Gümüşhane merkez ilçede ikamet eden 329 vatandaşın %70,5'i erkek, %29,5'i ise kadınlardan oluşmaktadır. Yaş gruplarına ait dağılım incelendiğinde ise 329 vatandaşın en fazla %45,6'sı 26-35 yaş aralığında, en az %2,1'i ise 55 yaş ve üstü aralığında yer almaktadır. Eğitim düzeylerinin ise en fazla %48,9 üniversite mezun grubu oluştururken, en az %0,6 ile ortaokul mezunlarından oluşmaktadır. Son olarak vatandaşların meslek dağılımları en fazla %35,6 ile özel sektör grubu, en az ise %1.2 ile emekli grubu vatandaşlardan oluşmaktadır.

Tablo 1. Demografik özellikler

Katılımcıların Özellikleri	Adet	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	232
	Kadın	97
Yaş Aralığı	18-25	100
	26-35	150
	36-45	56
	46-55	16
	55 üstü	7
Eğitim Durumu	İlkokul	-
	Ortaokul	2
	Lise	52
	Meslek Yüksekokulu	65
	Lisans	161
	Yüksek Lisans	26
	Doktora	23
Mesleğiniz	Çalışmıyor	61
	Öğrenci	57
	Kamu Sektörü	90
	Özel Sektör	117
	Emekli	4



Şekil 1. Gümüşhane belediyesi vatandaş memnuniyeti için önerilen araştırma modeli

*BEL_DEG: Belediye Değerlendirme, BEL_CAL_DEG: Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi, GEN_DEG: Genel Değerlendirme, CEV_TEM_SAG: Çevre, Temizlik ve Sağlık Hizmetleri, SOS_HIZ: Sosyal Hizmetler, İMAR_SEH: İmar ve Şehir Hizmetleri, ULA_HIZM: Ulaştırma Hizmetleri, TIC_EKO_YAS: Ticaret ve Ekonomik Yaşam ile ilgili Hizmetler, KULTUR_TUR: Kültür ve Turizm Hizmetleri, AFET: Afet Hizmetleri, MEMN: Memnuniyet, SADAKAT.

Belediye Değerlendirme, Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi, Genel Değerlendirme, Çevre, Temizlik ve Sağlık Hizmetleri, Sosyal Hizmetler, İmar ve Şehir Hizmetleri, Ulaştırma Hizmetleri, Ticaret ve Ekonomik Yaşam ile ilgili Hizmetler, Kültür ve Turizm Hizmetleri, Afet Hizmetleri, Memnuniyet ve

Sadakat olmak üzere on iki farklı hizmet ölçüm faktörü oluşturulmuştur. Önerilen araştırma modeli Şekil 1'de verilmiştir.

Ölçüm Modeli

Yansıtıcı (reflective) model (Şekil 1) oluşturulduktan sonra yaygın değerlendirme yöntemleri yapısal geçerlilik yakınsama ve ayrışma geçerliliği olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır. Ayrışma geçerliliği, ölçüm modelindeki gözlenen değişkenlerin aynı gizil değişkenleri ölçüp ölçmediği test etmek için kullanılan bir tekniktir. Yakınsama geçerliliği ise aynı gizil değişkenleri ölçen gözlenen değişkenler arasındaki ilişki derecesini test etmektedir (Hair vd., 1998). Beş adımdan oluşan ayrışma geçerliliği analizinin birinci adımı, faktör yük değerleridir. Agarval ve Karahanna (2000)'a göre faktör yük değerinin 0.708 değerinin üzerinde olması gereklidir. Bununla birlikte gösterge yüklerinden literatürde kabul gören 0,40 altında kalan Beldeg1, Beldeg3, Beldeg4, Beldeg5, ve Beldeg6 gizil değişkenleri araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliğinin sağlanması için modelden çıkarılmıştır (Hulland, 1999).

İkinci olarak, yansıtıcı modellerde yakınsaklık geçerlilik testi olarak Cronbach Alfa'ya göre tercih edilen alternatif bir güvenilirlik ölçüsü olarak bileşik güvenilirlik katsayısıdır. Bu katsayı keşif amaçlı modelde 0.60'a eşit veya daha büyük olması ve doğrulayıcı bir model için 0.70'e eşit veya daha yüksek olması gerekir (Chin, 1998; Höck ve Ringle, 2006; Henseler vd., 2012).

Üçüncü olarak, Cronbach Alfa güvenilirliği olarak 0.70 veya daha yüksek dış yük değerleri araştırmaya dahil edilmektedir. Keşifsel araştırmalarda güvenilirlik için 0.40 veya daha yüksek değerler kabul edilmektedir (Hulland, 1999; Hair vd., 2011).

Dördüncü olarak, yakınsaklık geçerliliği için Average Variance Extracted (AVE) değerinin 0.50'den büyük olması tercih edilmektedir (Garson, 2016; Avkiran, 2018).

Beşinci olarak, Hair, Hult, Ringle, and Sarstedt (2014) ayrıca rho_A değerinin en küçük kareler yönteminde güvenilirliğin sağlanabilmesi için eşik değerin 0.70'in üzerinde olmasını önermiştir.

Ayrışma (discriminant) geçerliliğinin sağlanabilmesi için üç değer dikkate alınmaktadır. Fornell-Larcker kriteri AVE'nin karekökünün yansıtıcı yapının diğer tüm yapılarla korelasyonundan daha büyük olması gerektiğini belirtir. AVE'nin kare kök değeri köşegen hücrelerde bulunur ve altta da korelasyonlar belirtilir. Bu şart gerçekleşmiş ise, ayırt edici geçerlilik sağlanmış olur (Kwong ve Wong, 2013; Garson, 2016; Avkiran, 2018). PLS modelinin ayırt edici geçerliliğini değerlendirmek için çapraz yüklemelerin incelenmesi ve Fornell Larcker kriterlerinin kullanılması gibi kabul edilen yöntemler olsa da, bu yöntemlerin eksiklikleri vardır (Garson, 2016). Son zamanlarda, Fornell-Lacker kriterlerine ve çapraz yüklerin değerlendirmesine kıyasla üstün performans sunduğundan dolayı korelasyonların heterotrait-monotrait oranı (Heterotrait-Monotrait Ration (HTMT) ayırt edici geçerliliği değerlendirmede birincil kriter haline gelmiştir (Henseler, Ringle ve Sarstedt, 2015; Voorhees vd., 2016). HTMT testi yapılar arasındaki ortalama korelasyonun aynı yapıdaki maddelerin ortalama korelasyonun geometrik ortalamasının hesaplanmasıyla bulunmaktadır (Voorhees vd., 2016). Uygun bir modelde heterotrait korelasyonları monotrait korelasyonlarından daha küçük olmalıdır; bu HTMT oranının 1.0'ın altında olması gerektiği anlamına gelmektedir. HTMT değerinin 0.90'ın altında olması durumunda belirli bir yansıtı yapı çifti arasında ayırt edici geçerliliğin tespit edildiğini göstermektedir (Henseler vd.,2015).

Son olarak, yansıtıcı modellerde çoklu doğrusallığın (Multicollinearity) tahmin edilebilmesi için ise varyans artıcı faktör (VIF) değerinin hesaplanması gerekmektedir. VIF değeri, aynı içsel değişkeni tahmin eden her bir dışsal değişkenin diğer dışsal değişkenlerce ne kadar tahmin edilebildiğini ifade etmektedir (Hair, Black, Babin, ve Anderson, 2010). VIF değeri (5) veya (5)'in altında bir değer olmalıdır (Hair vd., 2011). Ayrıca VIF, tolerans katsayısının tersidir; bunun için tolerans 0.25'ten küçük olduğunda çoklu doğrusallık belirlenir (Garson, 2016). Hair, Ringle ve Sarstedt (2011) yaptıkları çalışmada ise, VIF değerinin 5'ten küçük olması ve tolerans değerinin 0.20 veya daha yüksek olması gerektiğini ifade etmiştir. Tablo 2'de ölçüm modeline ait güvenilirlik ve geçerlilik değerleri gösterilmektedir.

Tablo 2. Güvenilirlik ve iç geçerlilik sonuçları

Yapı / İfade	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	VIF
	≥0.70	α≥0.70	≥0.70	≥0.70	≥0.50	
AFET		0,88	0,89	0,92	0,74	
AFET1	0,82					1,81
AFET2	0,88					2,70
AFET3	0,89					2,85
AFET4	0,86					2,31
BEL_CAL_DEG		0,97	0,97	0,97	0,79	
BEL_ÇAL_DEG1	0,80					2,64
BEL_ÇAL_DEG10	0,78					2,53
BEL_ÇAL_DEG2	0,90					4,76

Tablo 2. Devamı

Yapı / İfade	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	VIF
	≥0.70	α≥0.70	≥0.70	≥0.70	≥0.50	
BEL_ÇAL_DEG3	0,90					5,82
BEL_ÇAL_DEG4	0,92					6,89
BEL_ÇAL_DEG5	0,92					5,95
BEL_ÇAL_DEG6	0,92					5,76
BEL_ÇAL_DEG7	0,90					5,21
BEL_ÇAL_DEG8	0,91					5,80
BEL_ÇAL_DEG9	0,91					5,75
BEL_DEG		0,97	0,97	0,97	0,78	
BELDEG10	0,90					4,47
BELDEG11	0,92					5,46
BELDEG12	0,92					5,61
BELDEG13	0,90					4,80
BELDEG14	0,88					3,95
BELDEG15	0,76					2,19
BELDEG2	0,85					3,07
BELDEG7	0,90					4,55
BELDEG8	0,89					4,84
BELDEG9	0,92					5,98

Tablo 2. Devamı

Yapı / İfade	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	VIF
	≥0.70	α≥0.70	≥0.70	≥0.70	≥0.50	
CEV_TEM_SAG		0,94	0,94	0,95	0,65	
ÇEV_TEM_SAG1	0,82					3,52
ÇEV_TEM_SAG10	0,81					2,46
ÇEV_TEM_SAG2	0,79					3,59
ÇEV_TEM_SAG3	0,82					2,71
ÇEV_TEM_SAG4	0,79					2,37
ÇEV_TEM_SAG5	0,78					2,44
ÇEV_TEM_SAG6	0,80					2,47
ÇEV_TEM_SAG7	0,81					2,88
ÇEV_TEM_SAG8	0,84					2,83
ÇEV_TEM_SAG9	0,81					2,47
GEN_DEG		0,94	0,94	0,97	0,94	
GEN_DEG1	0,97					4,48
GEN_DEG2	0,97					4,48
KULTUR_TUR		0,92	0,92	0,94	0,81	
KULTUR_TUR1	0,86					2,40
KULTUR_TUR2	0,89					3,13
KULTUR_TUR3	0,93					4,56
KULTUR_TUR4	0,91					3,61

Tablo 2. Devamı

Yapı / İfade	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	VIF
	≥0.70	α≥0.70	≥0.70	≥0.70	≥0.50	
MEMN		0,93	0,94	0,96	0,88	
MEMN1	0,95					4,20
MEMN2	0,94					4,17
MEMN3	0,93					3,68
SADAKAT		0,85	0,89	0,91	0,77	
SADAKAT1	0,93					3,06
SADAKAT2	0,79					1,64
SADAKAT3	0,91					2,80

SOS_HİZ		0,94	0,94	0,95	0,73	
SOS_HİZ1	0,86					3,22
SOS_HİZ2	0,86					3,17
SOS_HİZ3	0,88					3,95
SOS_HİZ4	0,74					1,84
SOS_HİZ5	0,89					3,82
SOS_HİZ6	0,87					3,80
SOS_HİZ7	0,86					3,42
TİC_EKO_YAS		0,91	0,92	0,93	0,73	
TİC_EKO_YAS1	0,86					2,84
TİC_EKO_YAS2	0,89					3,21
TİC_EKO_YAS3	0,72					1,66
TİC_EKO_YAS4	0,88					2,90
TİC_EKO_YAS5	0,90					3,19

Tablo 2. Devamı

Yapı / İfade	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	VIF
	≥0.70	α≥0.70	≥0.70	≥0.70	≥0.50	
ULA_HİZM		0,92	0,92	0,93	0,70	
ULA_HİZ1	0,82					2,43
ULA_HİZ2	0,85					2,77
ULA_HİZ3	0,81					2,21
ULA_HİZ4	0,86					2,90
ULA_HİZ5	0,84					2,66
ULA_HİZ6	0,84					2,63
İMAR_SEH		0,95	0,95	0,96	0,74	
İMAR_SEH1	0,81					2,75
İMAR_SEH2	0,89					3,78
İMAR_SEH3	0,88					3,72
İMAR_SEH4	0,89					5,56
İMAR_SEH5	0,84					4,18
İMAR_SEH6	0,89					4,10
İMAR_SEH7	0,84					3,07
İMAR_SEH8	0,83					2,62

*AFET: Afet Hizmetleri, BEL_CAL_DEG: Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi, BEL_DEG: Belediye Değerlendirme, CEV_TEM_SAG: Çevre, Temizlik ve Sağlık Hizmetleri, GEN_DEG: Genel Değerlendirme, KULTUR_TUR: Kültür ve Turizm Hizmetleri, MEMN: Memnuniyet, SADAKAT, SOS_HİZ: Sosyal Hizmetler, TİC_EKO_YAS: Ticaret ve Ekonomik Yaşam ile ilgili Hizmetler, ULA_HİZM: Ulaştırma Hizmetleri, İMAR_SEH: İmar ve Şehir Hizmetleri.

Tablo 2'deki güvenilirlik ve geçerlilik değerleri incelendiğinde; belediyenin değerlendirilmesinden 5 değişken Agarval ve Karahanna'nın (2000)'e göre 0.708 eşik değerinin altında kaldığı için çalışmadan çıkarılmış ve yeniden yapılan analiz sonucunda ise tüm gösterge yük değerlerinin 0.708 değerinin üzerinden olduğu görülmüştür.

Çalışmanın yapısal model analizine geçebilmek için, bileşik güvenilirlik değerlerine (Composite Reliability-CR) ve yakınsaklık değerlerine bakılmıştır. Bileşik güvenilirlik değerlerinin 0.70 ve üzerinden olması gerektiği belirtilmiştir (Bagozzi ve Yi, 1988; Kwong ve Wong, 2013). Tüm yapılarda bileşik güvenilirlik ve alfa değerlerinin 0.70 değerinin üzerinde olduğu görülmüştür. Yakınsak geçerliliğe için Average Variance Extracted (AVE) değerinin 0.50'den büyük olması durumunda yakınsaklık geçerliliğinin sağlandığı kabul edilir (Fornell ve Lacker, 1981; Bagozzi ve Yi, 1988). AVE değerlerinin tüm yapılarda 0.50'in çok üzerinde olduğu görülmüştür.

Ayrırma geçerliliği için Fornel ve Lacker 1981 yılında her bir yapının AVE'nin karekökünün yapılar arasındaki korelasyonlardan daha büyük olması durumunda ayırma geçerliliğinin sağlanmış olduğu ifade edilmiştir (Fornell ve Lacker, 1981). Ayrırma geçerliliği sonuçları Tablo 3'de gösterilmektedir.

Tablo 3. Fornell Larcker kriteri

	AFE T	BEL_CAL_DE G	BEL_DE G	CEV_TEM_SA G	GEN_DE G	KULTUR _TUR	MEM N	SADAKA T	SOS_HI Z	TİC_EKO_YA S	ULA HİZ M	İMAR_SE H
AFET	0,86											
BEL_CAL_DEG	0,70	0,89										
BEL_DEG	0,74	0,90	0,88									
CEV_TEM_SA G	0,81	0,76	0,80	0,81								
GEN_DEG	0,72	0,86	0,91	0,79	0,97							
KULTUR_TUR	0,74	0,69	0,76	0,71	0,72	0,90						
MEMN	0,73	0,81	0,89	0,77	0,87	0,80	0,94					
SADAKAT	0,68	0,77	0,84	0,72	0,83	0,78	0,88	0,88				
SOS_HİZ	0,83	0,77	0,81	0,86	0,79	0,82	0,82	0,75	0,85			
TİC_EKO_YAS	0,77	0,73	0,78	0,79	0,75	0,81	0,78	0,74	0,84	0,85		
ULA_HİZM	0,80	0,76	0,78	0,83	0,77	0,76	0,79	0,74	0,82	0,84	0,84	
İMAR_SEH	0,77	0,78	0,84	0,84	0,84	0,83	0,88	0,82	0,86	0,84	0,87	0,86

*AFET: Afet Hizmetleri, BEL_CAL_DEG: Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi, BEL_DEG: Belediye Değerlendirme, CEV_TEM_SAG: Çevre, Temizlik ve Sağlık Hizmetleri, GEN_DEG: Genel Değerlendirme, KULTUR_TUR: Kültür ve Turizm Hizmetleri, MEMN: Memnuniyet, SADAKAT, SOS_HİZ: Sosyal Hizmetler, TİC_EKO_YAS: Ticaret ve Ekonomik Yaşam ile ilgili Hizmetler, ULA_HİZM: Ulaştırma Hizmetleri, İMAR_SEH: İmar ve Şehir Hizmetleri.

Ayrıca AVE değerleri satır ve sütunlardaki yapılar arasındaki korelasyon değerlerinden büyük olduğu görülmüş ve dolayısıyla ayırma geçerliliği sağlanmıştır. İstenilmesi halinde Çapraz yükler tablosu sağlanacaktır.

Ayrırma geçerliliğinden sonra heterotrait-monotrait oranı Heterotrait-Monotrait Ration (HTMT) testi yapılmıştır. Tablo 4'de HTMT sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 4. Hetero Trait-Mono Trait (HTMT) korelasyon oranı kriteri

	AF ET	BEL_CAL _DEG	BEL_ DEG	CEV_TEM _SAG	GEN_ DEG	KULT UR_ TUR	ME MN	SADA KAT	SOS_ HİZ	TİC_EKO _YAS	ULA_H İZM	İMAR_ SEH
AFET	-											
BEL_CAL_ DEG	0,7 5	-										
BEL_DEG	0,8 0	0,93	-									
CEV_TEM_ _SAG	0,8 8	0,79	0,83	-								
GEN_DEG	0,7 9	0,90	0,96	0,84	-							
KULTUR_ TUR	0,8 1	0,74	0,81	0,76	0,78	-						
MEMN	0,8 0	0,85	0,93	0,81	0,93	0,86	-					
SADAKA T	0,7 8	0,84	0,91	0,79	0,92	0,87	0,97	-				
SOS_HİZ	0,9 1	0,80	0,85	0,91	0,85	0,88	0,87	0,83	-			
TİC_EKO_ YAS	0,8 6	0,78	0,83	0,85	0,81	0,88	0,83	0,83	0,91	-		
ULA_HİZ M	0,8 9	0,80	0,83	0,89	0,83	0,83	0,86	0,84	0,88	0,91	-	
İMAR_SE H	0,8 4	0,81	0,88	0,88	0,89	0,89	0,93	0,90	0,91	0,90	0,93	-

*AFET: Afet Hizmetleri, BEL_CAL_DEG: Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi, BEL_DEG: Belediye Değerlendirme, CEV_TEM_SAG: Çevre, Temizlik ve Sağlık Hizmetleri, GEN_DEG: Genel Değerlendirme, KULTUR_TUR: Kültür ve Turizm Hizmetleri, MEMN: Memnuniyet, SADAKAT, SOS_HİZ: Sosyal Hizmetler, TİC_EKO_YAS: Ticaret ve Ekonomik Yaşam ile ilgili Hizmetler, ULA_HİZM: Ulaştırma Hizmetleri, İMAR_SEH: İmar ve Şehir Hizmetleri.

Henseler, Ringle ve Sarstedt (2015) yaptıkları çalışmada HTMT değerinin 0.90'ın altında olması durumunda belirli bir yansıtıcı yapı çifti arasında ayırt edici geçerliliğin gerçekleştiği belirtilmiştir. Tablo 4'de görüldüğü tüm HTMT değerlerinin 0.90'nın altında olduğu görülmüş ve ayırt edici geçerliliğin sağlanmış olduğu görülmüştür. Daha sonra yansıtıcı modellerde çoklu doğrusallık (Multicollinearity) probleminin olup olmadığına bakılmıştır. Çoklu doğrusallık probleminin olmaması için VIF değerlerinin 5'ten küçük ve tolerans değerlerinin 0.20'den büyük olma şartı aranmıştır (Hair vd., 2011). İçsel modele ait Varyans İnflasyon Faktör (VIF) değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2'de görüldüğü gibi VIF değerlerinin 5'ten küçük olduğu görülmekte ve modelde eş doğrusallık probleminin olmadığı tespit edilmiştir. Bu değerler, modeldeki iki veya daha fazla bağımsız değişkenin karşılıklı ilişkide bulunmadığı anlamına gelmekte ve varyansın yükseltilmediğini ifade etmektedir (Hair vd., 2011; Avkiran, 2018).

Yapısal Model

Araştırma modeli, tüm güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapıldıktan sonra yapısal modelin geçerlilik analizleri ve hipotezler test edilmiştir. Bunun için ilk önce anlamlı t değerlerine ve yol katsayılarına (Path Coefficients) ulaşmak için Bootstrapping analizi (10000) yapılmıştır. Bootstrapping ile içsel ve dışsal modele ait anlamlı t değerleri üretilmektedir (Hair vd., 2011: 145; Kwong ve Wong, 2013: 23). Tablo 5'de yol katsayıları ve t değerleri gösterilmektedir.

Tablo 5. Hipotez testi sonuçları

Hipotezler	Değişkenler	Standardize β	Standart Hata	t değeri	P değeri b	R2	f2	q2	Q2	Sonuç
H1	AFET -> MEMN	-0,01	0,04	0,19	0,85	0,86	0	0	0,75	RED
H2	BEL_CAL_DEG -> MEMN	0,00	0,06	0,08	0,94		0	0		RED
H3	BEL_DEG -> MEMN	0,32	0,08	3,83**	0,00		0,08	0		KABUL
H4	CEV_TEM_SAG -> MEMN	-0,11	0,05	2,10**	0,04		0	0		KABUL
H5	GEN_DEG -> MEMN	0,24	0,06	3,87***	0,00		0,08	0		KABUL
H6	KULTUR_TUR -> MEMN	0,13	0,05	2,41**	0,02		0	0		KABUL
H7	MEMN -> SADAKAT	0,88	0,01	70,37***	0,00	0,78			0,59	KABUL
H8	SOS_HİZ -> MEMN	0,07	0,07	1,07	0,28		0	0		RED
H9	TİC_EKO_YAS -> MEMN	-0,05	0,05	0,95	0,34		0	0		RED
H10	ULA_HİZM -> MEMN	0,04	0,06	0,66	0,51		0	0		RED
H11	İMAR_SEH -> MEMN	0,35	0,06	5,41***	0,00		0,08	0,04		KABUL

*AFET: Afet Hizmetleri, BEL_CAL_DEG: Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi, BEL_DEG: Belediye Değerlendirme, CEV_TEM_SAG: Çevre, Temizlik ve Sağlık Hizmetleri, GEN_DEG: Genel Değerlendirme, KULTUR_TUR: Kültür ve Turizm Hizmetleri, MEMN: Memnuniyet, SADAKAT, SOS_HİZ: Sosyal Hizmetler, TİC_EKO_YAS: Ticaret ve Ekonomik Yaşam ile ilgili Hizmetler, ULA_HİZM: Ulaştırma Hizmetleri, İMAR_SEH: İmar ve Şehir Hizmetleri.

açift kuyruklu test için t değerleri:

* 1.65 (sig. level 10%).

** 1.96 (sig. level=5%).

*** t-value 2.58 (sig. level = 1%) (Hair et al., 2011).

Notlar: b***p<0.01, **p<0.05, *p<0.1

Etki faktörü: 0 – none, 0.02 – small, 0.15 - medium, 0.35 – large (Cohen, 1988).

Etki faktörleri aşağıdaki formüller ile hesaplanmıştır.

1f2= R2included - R2excluded / 1- R2included

2q2 = Q2included - Q2excluded / 1- Q2included (2)

İkinci olarak, yapısal modeli değerlendirmek için kullanılan en yaygın ölçü olan determinasyon katsayısına (R²) değerine bakılmıştır. Bu katsayı modelin öngörü gücünün bir ölçüsüdür ve belirli bir endojen yapının gerçek ve öngörülen değerler arasındaki kare korelasyonu belirler. Katsayı, dışsal gizil değişkenlerin, içsel gizil değişkenler üzerindeki bileşik etkilerini temsil etmektedir. R² değeri 0 ile 1 arasındadır ve daha yüksek seviyeler daha yüksek tahmin doğruluğunu işaret etmektedir. Pazarlama konularına odaklanan bilimsel araştırmalarda endojen gizil değişkenler için 0.75, 0.50 ve 0.25 R² değerleri sırasıyla önemli, orta ve zayıf olarak tanımlanmaktadır (Hair vd., 2011; Hair vd., 2017). Çalışmada memnuniyet R² değeri 0.86 ve sadakat R² değeri 0.78 olduğu tespit edilmiştir. Görüldüğü gibi çalışmadaki R² değerleri önemli eşik seviyesinin üstündedir.

Üçüncü olarak, etki büyüklüğünün değerlendirilmesi (effect sizes f²) gerçekleştirilmiştir. Bu istatistik eksojen yapıların içsel yapıyı açıklamadaki önemini ölçer ve bir kerede eksojen yapıyı atlayarak R²'yi yeniden hesaplamaktadır. Basit bir ifadeyle etki büyüklüğü gizil değişkenler arasındaki

ilişkinin büyüklüğünü veya gücünü değerlendirir. Etki büyüklüğü 0.02, 0.15 ve 0.35 sırasıyla küçük, orta ve büyük etkiyi ifade eder (Kwong ve Wong, 2013; Hair vd., 2017). Tablo 5’de etki (f^2) değerleri gösterilmektedir.

Tablo 5’de görüldüğü gibi f^2 etki değerleri orta ve büyük etki aralıklarındadır. Dördüncü olarak, R^2 değerlerinin büyüklüğünü öngörücü doğruluk ölçütü olarak değerlendirmenin yanısıra, Stone-Geisser’in Q^2 değeride incelenmelidir. Bu hesaplama yöntemi de Blindfolding yöntemi kullanılarak elde edilir ve 5-10 arası bir çıkarma mesafesi önerilmektedir. Elde edilen sıfırdan büyük Q^2 değerleri eksojen yapıların söz konusu endojen yapı için öngörücü ilgi düzeyine sahip olduğunu gösterir. Q^2 ’de etki büyüklüğünde olduğu gibi 0.02, 0.15 ve 0.35 sırasıyla küçük, orta ve büyük etkiyi ifade eder (Hair vd., 2011; Kwong ve Wong, 2013; Hair vd., 2017). Tablo 5’de görüldüğü gibi Q^2 değerlerinin etki düzeylerinin tamamı (0.35) büyük olduğu için etki düzeyleri yüksektir.

Son kriter, bir dizi gözlemin modele ne kadar iyi uyduğunu değerlendirmek için modelin Uyum İyiliği (GoF) değerlendirilmesidir. Endojen yapılar için ortalama oransal olarak ortak varyansın geometrik ortalaması ve R^2 ’nin ortalaması olarak tanımlanmaktadır (Tenenhaus vd., 2005). $GoF = \sqrt{R^2 \text{ average} * \text{communality}}$ formülü kullanılmaktadır. Bu çalışmanın modelinin Uyum İyiliği (GOF) yukarıdaki formül kullanılarak hesaplanmıştır ve 0.80 değerine ulaşmıştır. Bu değer modelin evrensel geçerliliğinin büyük olduğunu göstermektedir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Yerel yönetimler birçok kamu hizmetinin vatandaşa en yakın olarak sunulduğu ve en hızlı cevap alındığı kamu kurumlarıdır. Yerel yönetim birimlerinden biri olan belediyeler, yerel yönetim içinde özel bir yere sahip yönetsel birimlerdir. Belediyeler, vatandaşların toplumda oluşan ihtiyaçlarını karşıladıkları ve sundukları hizmetlerden vatandaşları memnun edebildikleri zaman başarılı olarak kabul görmektedir. Bir başka deyişle, belediyelerin başarısı veya hizmet performansı vatandaşların hizmetlerden duyduğu memnuniyet seviyesi ile ölçülebilmektedir. Dolayısıyla, vatandaş memnuniyeti kavramı belediyeler için çok büyük önem taşımaktadır. Belediyelerin sunduğu hizmetin niteliği yerel demokrasinin güçlenmesi de önemli katkı sunacaktır.

Bu çalışma da, belediye yönetiminden ve hizmetlerinden vatandaşın duyduğu memnuniyet, Gümüşhane Belediyesi örneğinden ele alınmıştır. Araştırmada belediye hizmetlerinden vatandaşların memnun olup olmadıklarını, memnun oldukları ve olmadıkları hizmetlerin belirlenmesine çalışılmıştır. Bu araştırmayla elde edilen bulguların, Gümüşhane Belediyesine vatandaşların memnun olunan ve memnun olunmayan hizmetleri konusunda yol gösterecek ve öneri sunarak katkı sağlaması hedeflenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre; belediye çalışanlarının değerlendirilmesi ile belediyeden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Gümüşhane Belediyesi’nin çalışanlarının vatandaş ile iletişiminden, sunulan hizmetler hakkında vatandaşa bilgi vermesi ve vatandaşın sorunlarını çözme konusunda istekliliği gibi durumlardan ankete katılan katılımcıların memnun olmadıkları belirlenmiştir. Taşçı (2014) Yalova ili için yapmış olduğu çalışmada belediye çalışanlarının değerlendirilmesi ile ilgili vatandaşların memnuniyet seviyesi orta düzeyde olduğunu tespit etmiştir.

Afet hizmetleri ile belediyeden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Gümüşhane Belediyesi’nin zabıta hizmetleri, itfaiye hizmetleri ve arama kurtarma hizmetleri gibi belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden vatandaşın memnun olmadığı tespit edilmiştir. Topal ve arkadaşları (2019) çalışmalarında Kütahya ili Simav ilçesinde yapmış oldukları çalışmalarında vatandaşların zabıta hizmetlerinden memnuniyetin düşük seviyede olduğunu saptamışlardır.

Belediyenin değerlendirilmesi ile belediyeden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Gümüşhane Belediyesi’nin mevcut belediye binasının vatandaşlar tarafından uygun ve yeterli fiziki özelliklere sahip olduğu sonucuna varılmasını sağlamıştır. Turan ve Songur (2017) Ankara ili Şereflikoçhisar ilçesinde yapmış oldukları çalışmalarında vatandaşın en az önemseddiği hizmeti belediye hizmet binalarının dış görünümü olduğunu tespit etmişlerdir.

Genel değerlendirme ile belediyeden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Gümüşhane Belediyesi'nin belediye hizmetlerinin kalitesinden vatandaşın memnun olduğu tespit edilmiştir. Zeren ve Özmen'in (2010) Karaman il merkezinde yapmış oldukları çalışmalarında katılımcıların büyük çoğunluğunun belediye hizmetlerinin kalitesini yetersiz gördüğü saptanmıştır.

Memnuniyet ile belediyeye sadakat arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Gümüşhane Belediyesi'nde ikamet eden vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin, belediye sadakatlerini arttırdığı gözlenmiştir. Vatandaşlar yine aynı belediye başkanını seçme yönündeki isteklerini dile getirmişlerdir. İyit ve arkadaşları (2018) Konya ili Selçuklu Belediyesinde yapmış oldukları çalışmalarında memnuniyet faktörünün sadakat faktörü üzerinde pozitif yönde etkiye sahip olduğu tespit etmişlerdir.

Çevre temizlik ve sağlık hizmetleri ile belediye memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Gümüşhane Belediyesi'nin temizlik hizmetleri, çöp toplama hizmetleri ve ilaçlama hizmetleri gibi hizmetlerinden vatandaşın memnun olduğu tespit edilmiştir. Özdemir (2016) Mersin ili Anamur ilçesinde yapmış olduğu çalışmada Anamur Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden; aydınlatma hizmeti, katı atık-çöp toplama hizmeti, temizlik hizmetinden memnun oldukları tespit edilmiştir.

Kültür ve turizm hizmetleri ile belediyeden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Gümüşhane Belediyesi'nin sunmuş olduğu kültür ve turizm hizmetlerinden vatandaşların memnun olduğu tespit edilmiştir. Aslan ve Uluocak (2012) Çanakkale merkez ilçede yapmış olduğu çalışmada Çanakkale Belediyesi'nin başarılı olarak değerlendirilen hizmetleri sosyal ve kültürel alanda gerçekleştirilen faaliyetlerdir.

İmar ve şehircilik hizmetleri ile belediyeden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Gümüşhane Belediyesi'nin sunmuş olduğu imar/iskan/ruhsat işlemleri hizmetleri, yol yapım ve bakım hizmetleri ve yeşil alanların oluşturulması gibi hizmetlerden memnun oldukları tespit edilmiştir. Gümüsoğlu ve arkadaşları (2003) Muğla merkez ilçede yapmış oldukları çalışmalarında Muğla Belediyenin performansına göre en başarılı ilk beş boyutu; temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme ve imar olarak saptamışlardır.

Sosyal hizmet ile belediyeden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Gümüşhane Belediyesi'nin meslek edindirme kursları, tiyatro konser vb. sosyal etkinlik hizmetleri ve sosyal yardım hizmetleri gibi hizmetlerden vatandaşın memnun olmadığı tespit edilmiştir. Akyıldız (2012) Uşak merkez ilçede yapmış olduğu çalışmada Uşak Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyetin en yüksek olduğu hizmetler; sosyal yardım (aşevi, iftar çadırı, gıda yardımı gibi) hizmetleri olduğu saptanmıştır.

Ulaşım hizmetleri ile belediyeden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Gümüşhane Belediyesi'nin sunmuş olduğu şehir içi ulaşım ve toplu taşıma hizmetleri, güzargah ve durak belirleme hizmetleri, otopark hizmetleri ve yönlendirme bilgi, mahalle, cadde ve sokak levha hizmetleri gibi hizmetlerden vatandaşların memnun olmadığı tespit edilmiştir. Gazan (2010) Kütahya merkez ilçede yapmış olduğu çalışmada Kütahya Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyetin düşük olduğu hizmetler; ulaşım hizmetleri, otopark hizmetleri, yol yapım ve bakım hizmetleridir.

Ticaret ve ekonomik yaşam ile belediyeden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Gümüşhane Belediyesi'nin sunmuş olduğu mahalle ve semt pazar yeri düzenlemesi, hayvan pazarı hizmetleri ve kentsel gelişimin sağlanması ve ticari faaliyetlerin geliştirilmesi için gerekli önlemlerin alınması gibi hizmetlerden vatandaşların memnun olmadığı tespit edilmiştir. Göküş ve Alptürker (2011) Mersin ili Silifke Belediyesinde yapmış oldukları çalışmalarında vatandaşların hiç memnun olmadığı hizmetlerden biri, kentin ekonomik kalkınması için yapılan yatırımlar olduğu belirlenmiştir.

Bu çalışmanın literatüre katkısı, Gümüşhane Belediyesi'nin sunmuş olduğu kamu hizmetleri ile ilgili vatandaşların memnuniyetini ve sadakatini ölçen ilk çalışma olmasıdır. Çalışmanın literatüre diğer bir katkısında, belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçümü yapan diğer çalışmalarda bu çalışmada kullanılan yöntem olan yapısal eşitlik modeli türlerinden biri olan varyans tabanlı kısmı en küçük

kareler yönteminin (PLS-SEM) kullanılmamış olmasıdır. Çalışmanın uygulamaya katkısı ise, Gümüşhane Belediyesi yöneticilerine, Gümüşhane halkına sunduğu hizmetleri değerlendirmesi açısından yol göstermesidir. Araştırmadan çıkan sonuçların Gümüşhane Belediyesi'nin gelecekte yapacağı hizmetlerine ilişkin ışık tutacağı ve eksik olduğu düşünülen hizmetleri en kısa zamanda tamamlayarak vatandaşlarını memnun etmesi düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Adaman, F. & Çarkoğlu, Ali (2000), *Türkiye'de yerel ve merkezi yönetimlerde hizmetlerden tatmin, patronaj ilişkileri ve reform*, TESEV Yayınları.

Agarval, R. & Karahanna, E. (2000), Time flies when you're having fun: Cognitive absorption and beliefs about information technology usage. *MIS Quarterly*, 24(4), 665-694.

Akinboade, O. A., Kinfaek, E.milie C. & Mokwena, M. P. (2012), An analysis of citizen satisfaction with public service delivery in the sedibeng district municipality of South Africa. *International Journal of Social Economics*, 39(3), 182-199.

Akyıldız, F. (2012), Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: Uşak belediyesi örneği. *Journal Of Yasar University*, 26(7), 4415-4436.

Albayrak, A. S., Savaş, F. & Baltacı, M. (2015), Belediye tarafından sunulan hizmetlerde vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi: Rize belediyesi örneği, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 24(3), 1-44.

Alizadeh, A. & Kianfar, F. (2013), Developing a model for citizens' satisfaction with public sector services based on rough sets theory: A case study of Tehran municipality. *Technical Gazette*, 20(5), 795-802.

Aslan, C. & Uluocak, Ş. (2012), Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Çanakkale örneği. *Uluslararası İnsan Bilimler Dergisi*, 9(1), 174-201.

Avkiran, N. K. (2018), Rise of the partial least squares structural equation modeling: an applications in banking. Avkiran, Necmi K. & Ringle, Christian M. (Eds), *Partial Least Squares Structural Equation Modeling Recent Advances in Banking and Finance*, Springer, 1-29.

Bagozzi, R. & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of Academy of Marketing Science*, 16 (1), 74-94.

Bozlağan, R. (2004), Kentsel kamu hizmetlerinden tatmin düzeyi: İstinye-İstanbul örneği, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(7), 121-145.

Chin, Wynne W. (1998), The partial least squares approach for structural equation modeling. marcoulides, George A. (Ed), *Modern Methods for Business Research*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 295-336.

Çakır Sönmez F. (2020), *Kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesi (PLS-SEM)*, Ankara, Gazi Kitabevi.

Çetinkaya, Ö., Korlu, K. & 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.

Dibek, M. (2018). *Belediye hizmetlerinde yurttaş memnuniyetinin ölçümü üzerine bir uygulama: Niğde örneği*, [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi], Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi.

Fornell, C. & Lacker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

Garson, D. G. (2016), *Partial least squares: regression and structural equation models*, Statistical Associates Publishing, Asheboro, USA.

Gazan, K. (2010), *Bir kamu kuruluşu olarak belediyelerde hizmet kalitesi, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi: Kütahya belediyesi örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Girginer, N. & Cankuş, B. (2010). Eskişehir’de Belediye hizmetlerine ilişkin algı ve memnuniyetin ikili lojistik regresyon analizi ile ölçülmesi, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 297-322.

Goodhue, D., Lewis, W. & Thompson, R. (2006), PLS, small sample size, and statistical power in MIS research. *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, Kauia, USA*, 1-10.

Göküş, M. & Alptürker, H. (2011), Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke belediyesi örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 121-133.

Göküş, M. & Karayıldırım, Ş. (2012), Vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyeti Karatay Belediyesi örneği, *Türk İdare Dergisi*, 474, 127-142.

Gümüşoğlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, G. & Özdağoğlu, A. (2003), *Belediyelerde beklenen algılanan hizmet kalitesinin SERVQUAL modeli ile ölçülmesi ve Muğla ilinde bir uygulama*. III. Ulusal Üretim Araştırmalar Sempozyumu, 19-20 Nisan 2003, İstanbul.

Hair, J. F., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2011), PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-151.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R.L. & William, B. C. (1998), *Multivariate data analysis: Upper saddle river, NJ*: Prentice Hall.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R.E. (2010), *Multivariate data analysis (7th ed.)*, Pearson Education Limited.

Hair, J. F., Hult, T. G. Hult M., Ringle C. & Sarstedt M. (2014), *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*, Sage Publication, Thousand Oaks, CA, USA.

Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2017), *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*, Second Edition, Thousand Oaks:Sage.

Henseler, J., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2012). Using partial least squares path modeling in advertising research: Basic concepts and recent issues, Okazaki Shintaro, (Ed), *Handbook of Researcrh on International Advertising*, Edward Elgar Publishing, USA, 252-276.

Henseler, Jörg - Ringle, Christian M. - Sarstedt, Marko (2015), A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.

Henseler, J., Ringle, C. M. & Sinkovics, R. R. (2009), The use of partial least squares path modeling in international marketing, *New Challenges to International Marketing*, 20, 277-319.

Höck, M. & Ringle, C. M. (2006), *Strategic networks in the software industry: An emprical analysis of the value continuum*, IFSAM VIII th World Congress, Berlin.

Hulland, J. (1999), Use of partial least squares (PLS), in strategic management research: A Reciew of Four Recent Studies. *Strategic Management Journal*, 20(4), 195-204.

İyit, N., Güçlü, Y. & Akdoğan, Y. (2018), Yapısal eşitlik modellemesi ile Konya ili Selçuklu Belediyesi hizmet kalitesinin incelenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(22), 376-392.

Kabasakaloğlu, T. (2014), *Belediyelerde hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Bir yerel yönetim örneği*, [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi], Türk Hava Kurumu Üniversitesi.

Kwong, K. & Wong, K. (2013), Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) techniques using SmartPLS, *Marketing Bulletin*, 24, 1-32.

Lohmöller, J. B. (1989), *Latent variable path modeling with partial least squares*, Physica-Verlag Publishing, Heidelberg.

Menteşe, S. (2013), Halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin Tunceli yönünden değerlendirilmesi. *The Journal Of Academic Social Science Studies*, 6(6), 831-862.

Mokhlis, S., Aleesa, Y. & Mamat, I. (2011), Municipal service quality and citizen satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122-137.

Özdemir, M. (2016), *Belediyelerin altyapı hizmeti sunumunda vatandaş memnuniyeti: Anamur Belediyesi örneği*, [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi], Adnan Menderes Üniversitesi.

Parlak, B. & Ökmen, M. (2015), *Yerel yönetimler kuram ve uygulamada küresel ve ulusal konular ve sorunlar*, Ekin Yayınevi.

Polat, M. (2018), Eğitim bilimlerinde PLS-SEM yaklaşımının kullanılabilirliği ve bir uygulama. *Social Sciences Studies Journal*, 4(25), 5325-5337.

Sabuncu, İ., Yıldız, A., Öztürk, M., Özkan, K., Atalay, A. & Kara, G. (2016), Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti araştırması: Yalova örneği. *Turkish Journal of Marketing*, 1(3), 164-177.

Taşçı, T.B. (2014), *Hizmette kalite ve belediye hizmetlerinde kaliteye yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü (Yalova il merkezi örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.

Tenenhaus, M., Vinzi, V.E., Chatelin, Y.M. & Lauro, C. (2005), PLS path modeling, *Computational Statistics & Data Analysis*, 48(1), 159-205.

Topal, B., Şahin, H. & Topal, B. (2019), Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesine yönelik bir araştırma: Simav belediyesi örneği, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 5-13.

Turan, A. & Songur, L. (2017), Belediye hizmetlerinde halkın beklentileri: Şereflikoçhisar örneği, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 54, 16- 45.

Voorhees, C., Brady M.K., Calantone, R. & Ramirez, E. (2016), Discriminant validity testing in marketing: an analysis, causes for concern and proposed remedies. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 44(1), 119-134.

Yücel, N., Yücel, A. & Atlı Y. (2012), Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Elazığ belediyesi örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2(2), 31-40.

Zeren, E. H.& Özmen, A. (2010), Halkın belediye faaliyetlerine katılma duyarlılığı ve hizmet memnuniyeti: Karaman belediyesi örneği, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(19), 165-173.