

**BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNİN FONKSİYONEL VE TEKNİK KALİTESİNİN
VATANDAŞLARININ GENEL MEMNUNİYET ALGISI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ***EFFECTS OF FUNCTIONAL AND TECHNICAL QUALITY OF MUNICIPAL SERVICES
ON CITIZENS' PERCEPTIONS OF THEIR OVERALL SATISFACTION*Metin BAYRAM¹Muhammed Emin POLAT²**Özet**

Bu çalışmanın amacı belediyeçilik hizmetlerinin fonksiyonel kalitesi ve teknik kalitesinin vatandaşlarının genel memnuniyet algısı üzerindeki etkisini incelemektir. Bir başka bakış açısıyla, belediye çalışanlarının hizmet performansı (fonksiyonel kalite), vatandaşların temel belediye hizmetlerinden memnuniyeti (teknik kalite) ve vatandaşların genel memnuniyet algıları arasındaki ilişkileri araştırmaktır. Bu amaçla Sakarya Büyükşehir Belediyesi (SBB) sınırlı içinde yaşayan on sekiz yaşından büyük vatandaşlara yönelik bir memnuniyet anketi uygulanmıştır. Veriler keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri ile test edilmiştir. Bulgular belediye çalışanlarının hizmet performansının (fonksiyonel kalitenin) şehir planlama hizmetleri, sosyal kültürel hizmetler, halk sağlığı hizmetleri, sosyal yardım ve dayanışma hizmetleri, işyerlerinin denetleme hizmetleri, içme ve kullanma suyu hizmetleri ve temizlik hizmetlerinden oluşan temel belediyeçilik hizmetlerinden (teknik kaliteden) memnuniyet üzerinde olumlu etkisi olduğunu göstermektedir. Vatandaşların temel belediyeçilik hizmetlerinden (teknik kaliteden) memnun olmalarının belediye hizmetlerinden genel memnuniyet algısı üzerinde olumlu etkisi olduğu bulunmuştur. Ayrıca, bulgular belediye çalışanlarının verdiği hizmet performansının (fonksiyonel kalitenin) belediye hizmetlerinden genel memnuniyet algısı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: hizmet kalitesi, belediye hizmetleri, vatandaş memnuniyeti, Grönross modeli, fonksiyonel kalite, teknik kalite

Jel Kodları: D20, L15, L23, L31, L32, L97, M11

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi, metinbayram@sakarya.edu.tr
ORCID 0000-0002-9483-7850

² Muhammed Emin POLAT, Gedik Yatırım Menkul Değerler A.Ş., muhammed-plt@hotmail.com ORCID 0000-0002-4931-2588

Abstract

This study aims investigate the effects of functional quality and technical quality of municipal services on citizens' perceptions of their overall satisfaction. In other words, the aim of this study is to investigate the relationships between the service performance of municipal employees (functional quality), citizens' perceptions of basic municipal services (technical quality) and citizens' perceptions of their overall satisfaction. For this purpose, a satisfaction survey was conducted for citizens over the age of eighteen living in the Sakarya Metropolitan Municipality (Sakarya Büyükşehir Belediyesi, SBB) area. The data were tested with exploratory and confirmatory factor analyses. The findings show that the service performance provided by municipal employees has a positive effect on satisfaction with basic municipal services such as urban planning services, socio-cultural services, public health services, social welfare services, workplace inspection services, water services, and cleaning services. It has been found out that citizens' satisfaction with basic municipal services has a positive effect on the overall satisfaction with municipal services. Besides it has been found out that service performance provided by municipal employees has a positive effect on the overall satisfaction with municipal services.

Keywords: Service quality, municipal services, citizens' satisfaction, Grönross model, functional quality, technical quality

1. Giriş

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde milli gelir ve istihdam üzerinde en önemli katkıyı sağlayan ve emek yoğun bir sektör olan hizmet sektöründe yaşanan yoğun rekabet baskısı araştırmacıları hizmet kalitesi kavramını anlama ve ölçülmesi üzerine yoğunlaştırmıştır. Önce özel sektör hizmet kuruluşlarında başlayan kalite ve verimlilik modelleri zamanla kamu kuruluşlarını da kapsamaya başlamıştır. Küreselleşme olgusuyla beraber tüm örgüt ve sektörlerde yaşanan tam rekabet, yenilikçilik, yaratıcılık alanındaki gelişmeler kamu/özel ayrımı yapılmaksızın tüm kuruluşları hizmet kalitelerini yükseltmeye zorlamıştır. Diğer taraftan sosyolojik, kültürel ve teknolojik gelişmelere paralel vatandaşların hizmet beklentileri daha da artarak özel sektördeki hizmet anlayışının kamu yönetimine de yansımaları talep etmeye başlamışlardır (Çiçek, 2019). Vatandaşın bu istek ve beklentilerine kamu kuruluşları kayıtsız kalmamış ve bu değişimlere ayak uydurarak vatandaşı önceleyen bir yaklaşımı benimsemek zorunda kalmışlardır (Erdoğan, 2010).

Kalite çalışmalarının odak noktası müşteridir. Müşteri odaklı yaklaşımları benimseyen işletmeler varlıklarını devam ettirmekte ve rekabette öne geçmektedir. Kamuda müşteri odaklılık kavramı yerini vatandaş odaklılık kavramına bırakmaktadır. Kamu kuruluşları, geneli itibarıyla vatandaşların ortak ihtiyaçlarını karşılamak için hizmetler üreten bir konumda iken vatandaşlar da kamu hizmet kuruluşları aracılığıyla istek beklentileri karşılanan müşteriler konumundadır. Kamuda her ne kadar rekabet olmasa da kamu hizmetlerinin vatandaş memnuniyetini sağlayacak tarzda kaliteli olarak verilmesi, günümüz vatandaşlarının en önemli beklentileri arasında yerini almıştır (Sezer, 2008).

Hizmet kalitesinin yönetimi, hizmet işletmelerinin başarılı olmalarında en önemli faktörlerden birisidir. Teknolojik gelişmelerle birlikte her gün büyüyen ve hızlı değişim gösteren bir sektörde faaliyetlerini sürdüren hizmet işletmelerinin öncelikle varlıklarını devam ettirmeleri ve rekabette öne çıkmaları müşteri odaklı yaklaşımlarla mümkün görülmektedir (Çiçek, 2019). Vatandaş memnuniyetinin sağlanabilmesi için kamu kuruluşlarının vatandaş önceleyen, standartlara uygun, güvenilir hizmetleri sunması gerekmektedir.

Belediye, kent niteliği taşıyan belli bir coğrafi alanda yaşayanların, ortak ihtiyaçlarını karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip olan ve görevdekilerin de halkın seçimiyle

oluşturulmuş yönetim birimidir. 5393 sayılı “Belediye Kanunu” da yer alan tanıma göre belediye; “Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan idari ve mali özerkliğe sahip bir kamu tüzel kişisi” olarak ifade edilmiştir (Şahin, 2011).

Belediyeler şehircilik hizmetlerinden tutun spor, sağlık, kültür, ulaşım vb. çok geniş alanda vatandaşlarına yasalar çerçevesinde kar amaçsız hizmet vermektedir (Arslan ve arkadaşları, 2017). Belediyeler vatandaşların ortak istek ve taleplerinin en etkin ve verimli biçimde karşılamakla yükümlü hizmet kuruluşlarıdır. Temel özelliği vatandaşın ortak ihtiyacını karşılamak olan kamu ve belediyeçilik hizmetlerinde zamanla değişimler yaşanmıştır. Nüfusun artması, teknolojinin gelişmesi, kentleşme bu değişimin nedenlerinden bazılarıdır (Erdoğan, 2010). Teknolojinin geldiği son nokta ve özel sektör tarafından verilen hizmetlerdeki başarılar vatandaşlarda kalite bilicinin gelişmesine yol açarak vatandaşın gözünde kamu hizmet beklentilerini yükselmiştir. Belediyeçilik alanında da vatandaşlarına sundukları hizmetleri daha da geliştirebilmek amacıyla teknolojik ve özel sektördeki değişimlere ayak uydurma çabaları görülmektedir. Bu bağlamda stratejiler geliştirilerek topluma daha, etkin, verimli ve şeffaf belediye sistemi oluşturulmaktadır. Bu itibarla belediyelerin öncelikle vatandaşın istek ve beklentilerini bilmesi kaliteli hizmet vermenin en önemli faktörlerinden birisidir. Vatandaş iyi bir şekilde gözlemleyerek ve empati kurarak beklentilerini anlamak, vatandaşın gözünde iyi bir belediyeçilik algısının oluşmasına katkı sağlamaktadır.

Belediyeler bağlamında kaliteyi Arslan ve arkadaşları (2017) “belediyenin her yönüne nüfuz eden sürekli bir işlev, hizmetlerin vatandaşların beklentilerini karşılamadaki uygunluğu” şeklinde tanımlamaktadır. Seçimle iş başına gelen belediye yönetimleri özel sektör kuruluşlarından farklı olarak rekabetin olmadığı bir ortamda kâr amacı gütmeyen faaliyet görmelerine karşın, belde sakinlerinin ortak ihtiyaçlarını kaliteli bir hizmet sunumuyla gerçekleştirmek durumundadırlar. Çünkü, seçim gerçeğinden hareketle halkın desteğini tekrar kazanmak için, temel belediyeçilik hizmetlerinin kaliteli bir şekilde sunulması vatandaş memnuniyetini sağlanmasında kritik öneme sahiptir (Arslan ve arkadaşları, 2017).

Belediyeler sadece dış hizmette değil iç hizmette de kaliteli bir hizmet vermek zorundadırlar (Öztemel, 2001). Dolayısıyla belediye çalışanları görevlerini yerine getirme biçimleri de kalite kapsamı içinde değerlendirilmektedir. Evine su bağlatacak kişiye verilen hizmet, o kişiden alınan ücret, hizmetin süresi dış hizmette kalite için çok önemlidir. Bunun yanında belediye personellerinin tavrı, güler yüzlülüğü, çalışma hevesi su bağlama hizmetinin kalitesini belirlemektedir (Peker, 1996). Yerel halkın ihtiyaçlarını anlamak, bu hizmetlerin planlanması, organizasyonu ve yürütülmesi belediyelerin sorumluluğudur. Geleneksel yönetime göre belediyeler kendi örgütü, personeli ve teçhizatıyla hizmetleri sunmaktadırlar. Yani bu hizmetlerin her aşamasında belediyenin kendisi vardır. Bu nedenden dolayı belediye hizmetlerinin sunumunda personeller çok önemli rol oynamaktadır. Çalışanların tutum, tavır ve davranışları temelinde hizmet sunum performanslarına bağlı olarak vatandaşın memnuniyeti artış ya da azalış göstermektedir.

Hizmet kalitesi bağlamında yapılan ilk çalışmalar; hizmet kalitesini kavramaya, tanımlamaya ve hangi boyutlardan oluştuğunu ortaya koymaya yönelik olmuştur. Mallardan farklı soyutluk, değişkenlik, ayrılmazlık vb. gibi kendine özgü özellikleri nedeniyle tanımlanmakta zorluk çekilen hizmetin kalitesi ilk olarak Parasuraman ve arkadaşları (1985) tarafından müşterilerin hizmeti satın almadan önceki beklentileri ile hizmeti satın alındıktan sonraki algıladıkları performansın yani deneyimlerinin kıyaslanması olarak tanımlanmıştır. Daha sonra algılanan hizmet kalitesinin sadece hizmet üretiminin sonucunda ortaya konulan

“çıkı”nın değerlendirilmesini değil, aynı zamanda hizmetin üretim sürecinin de değerlendirilmesi gerektiği ortaya konulmuştur (Zeithaml ve arkadaşları, 1990). Hizmet kalitesinin boyutlarının neler olduğu ise halen tartışılmalı bir husus (Novakevic & Ciric, 2008) olmakla birlikte ilk defa Grönroos (1984) teknik kalite ve fonksiyonel kalite olmak üzere iki hizmet kalitesi boyutunu tanıtmıştır. Teknik kalite boyutu müşterinin aldığı temel hizmetler olarak tanımlanmaktadır. Fonksiyonel kalite ise müşterinin aldığı temel hizmeti (teknik kaliteyi) nasıl aldığına dair algıları olarak tanımlanmaktadır.

Bu çalışma için yapılan literatür araştırması, belediye hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmaların iki sınıfa ayrıldığını göstermektedir. Birinci sınıfa giren çalışmalar, belediye hizmetlerinin vatandaşlara nasıl verildiğine dair çalışanlarının hizmet performansından (fonksiyonel kaliteden) vatandaşların memnuniyetini araştırmak şeklindedir. İkinci sınıfa giren çalışmalar ise vatandaşlara verilen temel belediye hizmetlerinden (teknik kaliteden) vatandaşların memnuniyetini araştırmak üzerinedir. Bu yüzden hizmet kalitesini oluşturan fonksiyonel ve teknik her iki boyutunun birden vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisinin bir yapısal model üzerinden incelenmesi bir araştırma konusu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu çalışmada literatür bilgisinden yola çıkılarak vatandaşların belediye çalışanlarının hizmet performansından (fonksiyonel kaliteden) memnuniyeti, temel belediye hizmetlerinden (teknik kaliteden) memnuniyeti ve vatandaşın genel memnuniyet algıları arasındaki ilişkiler yapısal eşitlik modeli (YEM) kurularak araştırılmaktadır. Daha geniş ifadeyle bu çalışmada aşağıdaki ilişkilerin varlığı test edilmektedir;

- Belediye çalışanlarının hizmet performansının vatandaşların temel belediye hizmetlerinden (şehir planlama hizmetleri, sosyal kültürel hizmetler, ulaşım hizmetleri, halk sağlığı hizmetleri, sosyal yardım ve dayanışma hizmetleri, işyerlerinin denetleme hizmetleri, içme ve kullanma suyu hizmetleri ve temizlik hizmetleri) memnuniyet algıları üzerinde bir etkisi var mıdır?
- Vatandaşların temel belediye hizmetlerinden memnun olmalarının vatandaşların genel memnuniyet algısı üzerinde olumlu bir etkisi var mıdır?
- Belediye çalışanlarının hizmet performansının vatandaşların genel memnuniyet algısı üzerinde olumlu bir etkisi var mıdır?

2. Literatür Araştırması

Literatürde tanımlanan ilk hizmet kalitesi modeli Grönroos (1984) tarafından geliştirilen teknik ve fonksiyonel kalite modeli (Seth ve arkadaşları, 2005) olmakla birlikte uygulamada var olan on dokuz modelden en bilinenleri Parasuraman ve arkadaşları (1991) tarafından geliştirilen hizmet kalitesi modeli (SERVQUAL) ve Cronin & Taylor (1992) tarafından geliştirilen hizmet performansı modeli (SERVPERF) modelleridir (İkiz, 2010).

Literatürde SERVQUAL ve SERVPERF modelleri başta olmak üzere hizmet sektörünün neredeyse tüm alanlarını kapsayacak tarzda akademik çalışmalar yürütülmüş ve tüm modeller test edilmiştir. Türkiye’de de turizm, eğitim, sağlık alanları başta olmak üzere hizmet kuruluşlarının hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik birçok çalışma yayınlanmıştır. Belediyecilik alanında Türkiye’de sadece SERVQUAL modeli esas alınarak belediyelerin hizmet kalitesini ölçen belli sayıda çalışmanın (Ersöz ve arkadaşları, 2009; Filiz ve arkadaşları, 2011; Yıldırım & Şafaklı 2016; Yıldırım ve arkadaşları, 2019) gerçekleştirildiği görülmektedir.

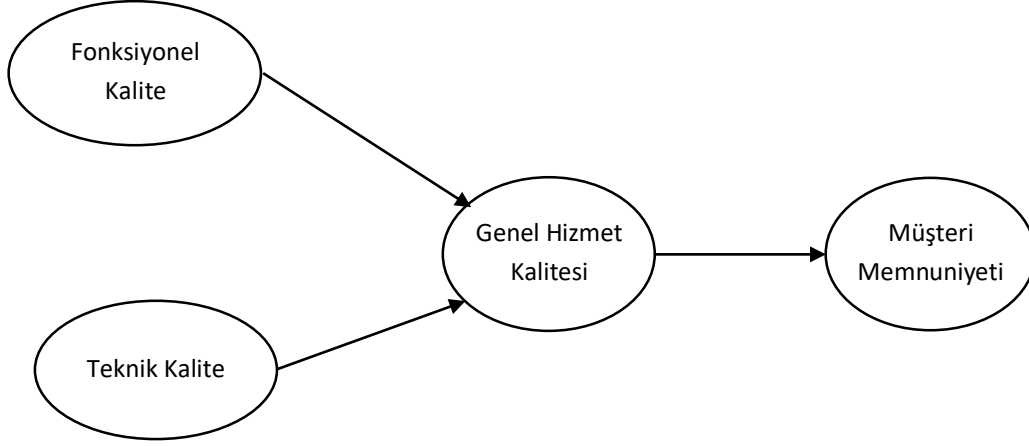
Literatür incelemesi, belediyecilik temel hizmetlerinden vatandaşın memnuniyeti inceleyen çok sayıda çalışmanın (örneğin; Göküş & Alptürker, 2011; İnce & Şahin, 2011; Akyıldız, 2012; Aslan & Uluocak, 2012; Göküş & Karayıldırım, 2012; Yücel ve arkadaşları, 2012; Delice & Dastan, 2015; Arslan ve arkadaşları, 2017; Dibek, 2018; Örselli & Bayrakçı, 2017; Topal ve arkadaşları, 2019) varlığını göstermektedir. Ayrıca, Belediye hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmaların (örneğin; Ardıç ve arkadaşları, 2004; Usta & Memiş, 2010; Çiçek, 2019; Tahran & Korlu, 2020) varlığı da göze çarpmaktadır. Bu çalışmalarda genellikle belediyecilik hizmetleri ile ilgili olarak vatandaş memnuniyetinde demografik değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Diğer taraftan, Türkiye’de hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik yapısal eşitlik modeli (YEM) kurularak gerçekleştirilen az sayıda çalışmanın (Ersöz ve arkadaşları, 2009; Bülbül ve arkadaşları, 2012; İyit ve arkadaşları, 2018) olduğu görülmektedir. Belediyecilik alanında İyit ve arkadaşları (2018) belediye hizmetlerinden memnuniyet ile sadakat arasındaki ilişkiyi yapısal eşitlik modeli kurarak araştırmıştır.

Literatür bilgisi vatandaşa hizmet sunan belediye çalışanlarının hizmet performansının (fonksiyonel kalitenin) ile temel belediyecilik hizmetlerinin (teknik kalitenin) vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisinin birlikte incelendiği çalışmaların eksikliğini göstermektedir. İkinci olarak ise bu konuda yapısal eşitlik modeli (YEM) kurularak doğrulayıcı faktör analizi yapılan çalışmaların da eksikliği dikkati çekmektedir.

Bu araştırma için önerilen model Grönross (1984), Kang & James (2004), Yong & Bojei (2009) ve Ali ve arkadaşları (2017) çalışmalarından yola çıkılarak geliştirilmiştir. Grönross (1984) modeline göre algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmet ile yaşanan hizmetin karşılaştırılması sonucu ortaya çıkmaktadır. Modelde algılanan hizmet kalitesi; teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj boyutlarından etkilenmektedir. Teknik kalite hizmet üretiminin sonucunda ortaya konulan ‘çıktı’nın kalitesi, fonksiyonel kalite hizmetin teknik anlamdaki çıktısının nasıl elde edildiğinin yani hizmetin üretim sürecinin kalitesi ve imaj boyutu teknik ve fonksiyonel kalite boyutları ile algılanan hizmet kalitesi arasında bir aracı olarak görülmektedir (İkiz, 2010). Kang & James (2004) fonksiyonel kalite, teknik kalite ve imaj boyutlarından oluşan algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilediğini gösteren bir model geliştirmiştir. Bir iletişim operatörünün müşterilerinin hizmet kalitesi algısının müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinin incelendiği bu çalışmada fonksiyonel kalite boyutunda SERVQUAL ölçeği değişkenleri ve teknik kalite boyutunda kuruluşunun müşterilerine verdiği temel hizmetlerin kalitesini ölçmeye yönelik değişkenler kullanılmıştır. Yong & Bojei (2009) bankacılık sektörüne yönelik müşterilerin fonksiyonel kalite, teknik kalite, müşteri memnuniyeti ve güven boyutları arasındaki ilişkileri incelemiş ve hem fonksiyonel kalitenin hem de teknik kalitenin müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Ali ve arkadaşları (2017) ise turizm otelcilik sektörüne yönelik müşterilerin fonksiyonel kalite, teknik kalite, genel hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti boyutları arasındaki ilişkileri incelemiş ve hem fonksiyonel kalite hem de teknik kalitenin genel hizmet kalitesini, genel hizmet kalitesi de müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur (Şekil 1).

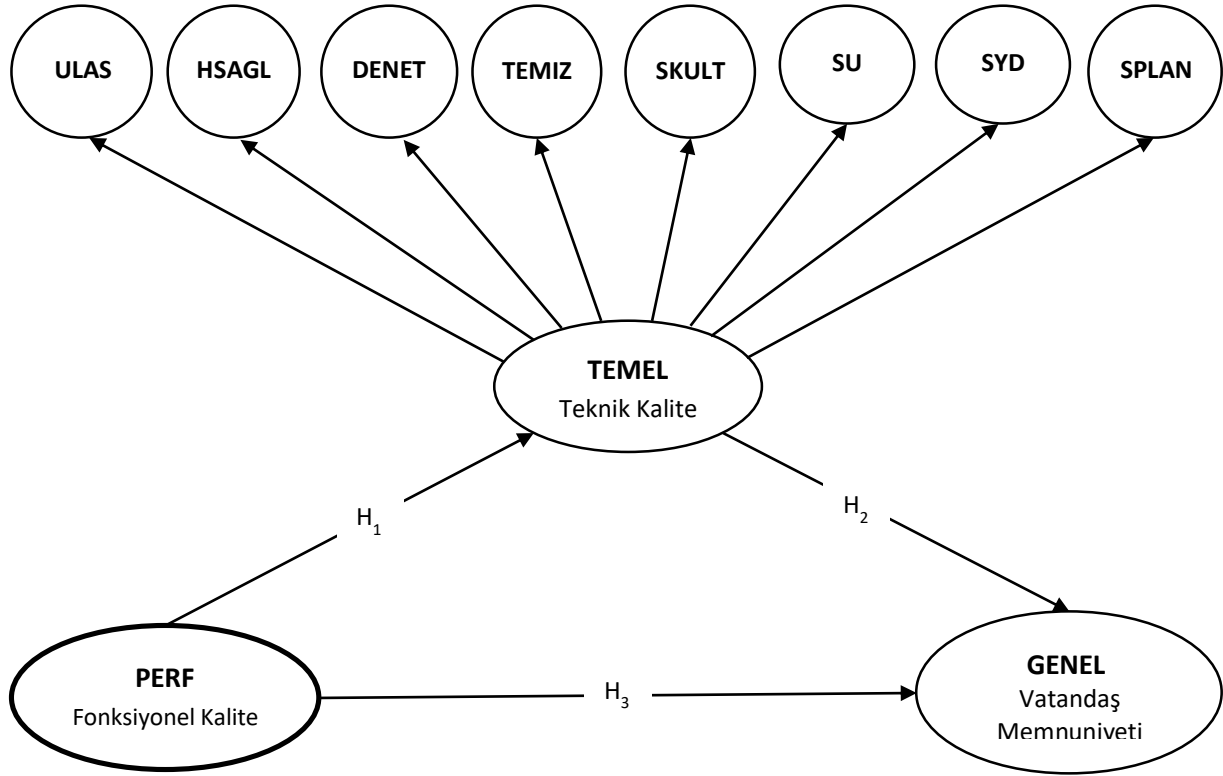
Şekil 1: Fonksiyonel ve Teknik Kalitenin Genel Hizmet Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi (Ali ve arkadaşları, 2017).



2.1. Araştırmanın Hipotezleri ve Önerilen Model

Karlılık ve verimlilik esasları çerçevesinde rekabetçi bir ortamda faaliyet gösteren hizmet kuruluşları için imaj değişkeni müşterilerin hizmet kalitesi algısının ölçülmesinde aracı bir değişken olarak görülmektedir. Ancak rekabet ortamı olmadan ve kâr amacı güdülmeden vatandaşlara kamu hizmeti veren belediyeçilik hizmetleri kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisinde imaj değişkeninin aracı bir rol oynamayacağı değerlendirilmiştir. Dolayısıyla Kang & James (2004) ve Ali ve arkadaşları (2017) çalışmaları belediyeçilik hizmetlerine uyarlanarak Şekil 2'deki araştırma modeli önerilmektedir. Modelde kısaca PERF (fonksiyonel kalite) olarak isimlendirilen boyut SERVQUAL ölçeğinde benzer soruları ihtiva eden ve hizmetin vatandaşlara nasıl verildiğine dair belediye çalışanlarının hizmet performansının değerlendirildiği değişkenlerden oluşmaktadır. TEMEL (teknik kalite) olarak isimlendirilen boyut ikinci düzey bir ölçek olarak temel belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyetini algısını ölçmek üzere tasarlanmıştır. İkinci düzey TEMEL ölçeği; şehir planlama hizmetleri (SPLAN), sosyal kültürel hizmetleri (SKULT), ulaşım hizmetleri (ULAS), halk sağlığı hizmetleri (HSAGL), sosyal yardım ve dayanışma hizmetleri (SYD), işyerlerinin denetleme hizmetleri (DENET), içme ve kullanma suyu hizmetleri (SU) ve temizlik hizmetleri (TEMİZ) olmak üzere sekiz birinci düzey ölçekten oluşmaktadır. GENEL olarak isimlendirilen son boyut ise vatandaşın genel memnuniyet algısını ölçmek için tek değişkenli olarak tasarlanmıştır.

Şekil 2: Önerilen Araştırma Modeli



Not: DENET işyerlerinin denetleme hizmetleri, GENEL vatandaşların genel memnuniyet algısı, HSAGL halk sağlığı hizmetleri, PERF Belediye çalışanlarının hizmet performansı, SKULT sosyal kültürel hizmetler, SPLAN şehir planlama hizmetleri, SU içme ve kullanma suyu hizmetleri, SYD sosyal yardım ve dayanışma hizmetleri, TEMEL: vatandaşların belediyenin temel hizmetlerinden memnun olmaları, TEMİZ temizlik hizmetleri, ULAS ulaşım hizmetleri.

Araştırma modelinden yola çıkılarak bu çalışmada aşağıdaki hipotezlerin doğruluğu araştırılmaktadır;

Hipotez 1: Belediye çalışanlarının hizmet performansı (fonksiyonel kalite) ile vatandaşların belediyenin temel hizmetlerinden (teknik kaliteden) memnun olmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Vatandaşların belediyenin temel hizmetlerinden (teknik kaliteden) memnun olmaları ile vatandaşın genel memnuniyet algısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3: Belediye çalışanlarının hizmet performansı (fonksiyonel kalite) ile vatandaşın genel memnuniyet algısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

3. Araştırma Yöntemi

3.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı, Örneklem ve Yöntemi

Bu çalışmanın amacı belediye çalışanlarının hizmet performansı (fonksiyonel kalite), vatandaşların temel belediye hizmetleri (teknik kalite) ve vatandaşın genel memnuniyet algısı arasındaki ilişkileri araştırmaktır. Literatürden yararlanılarak tasarlanan anket formu aracılığıyla hedef kitleden Sakarya Büyükşehir Belediyesi personelinin hizmet performansı

(fonksiyonel kalite), belediyenin sunduğu temel hizmetler (teknik kalite) ve vatandaşın genel memnuniyeti ile ilgili algıları toplanmış ve veriler keşfedici ve doğrulayıcı faktör analiz yöntemleriyle değerlendirilmiştir.

Araştırmanın evreni, Sakarya ili ile Sakarya iline bağlı ilçelerde yaşayan ve belediye hizmetlerinden yararlanan on sekiz yaşından büyük vatandaşlar olarak belirlenmiştir. Örneklem yöntemi olarak ulaşılabilen ve istekli olan herkesin örnekleme dâhil olabilmesi için kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma için gerekli veriler online anket şeklinde Mayıs 2020 döneminde toplanmıştır. Anketin uygulanma süresi 5-10 dakika arasında öngörülmüştür. Örneklem büyüklüğü doksan yedi sayısına ulaşıncaya kadar veri toplama sona erdirilmiştir. Bunun iki temel gerekçesi vardır. Birincisi yapılan test sonucunda bu veri setinin faktör analizi ve örneklem büyüklüğü için uygun olduğu çıkarımına ulaşılmıştır. Çünkü örnek büyüklüğünün yeterli ve veri setinin faktör analizi için uygunluğu test edilmiş, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,882 ve Bartlett'in küresellik test değeri $p < 0,001$ bulunarak, örnek büyüklüğünün yeterli ve veri setinin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmıştır (Barlett, 1954; Kaiser, 1974). İkincisi ise doğrulayıcı faktör analizinin SMART PLS yazılımı aracılığıyla yapılmış olmasıdır. SMART PLS üzerinden yapısal eşitlik modeli kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizlerinde küçük örneklem büyüklüklerinde doğru sonuçlara ulaşmak mümkündür (Hair ve arkadaşları, 2014).

Veri analizleri sırasıyla açıklayıcı faz ve doğrulayıcı faz altında gerçekleştirilmiştir. Açıklayıcı fazda SPSS versiyon 23 yazılımı aracılığıyla keşfedici faktör analizi (KFA) gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı faz Smart PLS versiyon 3.3.3. yazılımı aracılığıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. Açıklayıcı fazda araştırmada kullanılan değişkenlerin daha az sayıda gizil değişkeni temsil edip etmediğini belirlemek üzere KFA icra edilmiştir. KFA'da bulunan gizil değişkenler doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmak üzere Smart PLS versiyon 3.3.3. yazılımına girilmiştir. DFA ise iki adımda yürütülmüştür. Birinci adımda Şekil 2'de gösterilen araştırma modeli çerçevesinde modeli oluşturan yapıların geçerlilik ve güvenilirlikleri test edilmiştir. İkinci adımda da birinci adımda geçerli ve güvenilir bulunan yapılar arasında hipotez testi gerçekleştirilmiştir. Hipotez testinde araştırma modelinde gösterilen doğrudan etkilerin yanında TEMEL üzerinden PERF ve GENEL arasındaki dolaylı ilişkiler de test edilmiştir.

3.2. Araştırmanın Ölçekleri

Belediye çalışanlarının hizmet performansı, şehir planlama hizmetleri, sosyal ve kültürel hizmetler, ulaşım hizmetleri, halk sağlığıyla ilgili hizmetler, belediye çalışanlarının verdiği hizmetler, sosyal yardım ve dayanışma hizmetleri, işyerlerinin kontrol hizmetleri, içme ve kullanma suyu hizmetleri, temizlik hizmetleri ve genel hizmet olmak üzere on bölüm ve 43 sorudan oluşan anket formu tasarlanırken daha önce bu alanda yapılan çalışmalar incelenmiştir. On bir sorudan oluşan "Belediye Çalışanlarının Hizmet Performansı" isimli birinci bölüm Ardıç ve arkadaşları (2004), Demirkol & Dibek (2019) ve Gazan (2010) çalışmalarından uyarlanmıştır. Beş sorudan oluşan "Şehir Planlama Hizmetleri" isimli ikinci bölüm Ardıç ve arkadaşları (2004), Arslan ve arkadaşları (2017), Dibek (2018) ve Gazan (2010) çalışmalarından uyarlanmıştır. Altı sorudan oluşan "Sosyal ve Kültürel Hizmetler" isimli üçüncü bölüm Ardıç ve arkadaşları (2004), Dibek (2018), Gazan (2010) ve Şahin (2011) çalışmalarından uyarlanmıştır. Altı sorudan oluşan "Ulaşım Hizmetleri" isimli dördüncü bölüm Ardıç ve arkadaşları (2004), Arslan ve arkadaşları (2017) ve Dibek (2018) çalışmalarından uyarlanmıştır. Dört sorudan oluşan "Halk Sağlığı Hizmetleri" isimli beşinci bölüm Ardıç ve arkadaşları (2004), Arslan ve arkadaşları (2017), Dibek (2018) ve Gazan (2010) çalışmalarından uyarlanmıştır. İki sorudan oluşan "Sosyal Yardım ve Dayanışma

Hizmetleri” isimli altıncı bölüm Dibek (2018) ve Şahin (2011) çalışmalarından uyarlanmıştır. İki sorudan oluşan “İşyerlerinin Denetleme Hizmetleri” isimli yedinci bölüm Demirkol & Dibek (2019) ve Dibek (2018) çalışmasından uyarlanmıştır. İki sorudan oluşan “İçme ve Kullanma Suyu Hizmetleri” isimli sekizinci bölüm Dibek (2018) çalışmalarından uyarlanmıştır. Üç sorudan oluşan “Temizlik Hizmetleri” isimli dokuzuncu bölüm Ardıç ve arkadaşları (2004) ve Dibek (2018) çalışmalarından uyarlanmıştır. Son olarak Belediyenin genel hizmetlerinden vatandaşların memnuniyetini ölçmek üzere Arslan ve arkadaşları (2017) çalışmasından esinlenerek “Genel olarak düşündüğünüzde belediyenin hizmetlerinden ne kadar memnunsunuz?” sorusu yer almaktadır. Anketi oluşturan bölümler ve soruların referansları Tablo 1’de ayrıca verilmektedir.

Vatandaşların anketteki sorulara 5’li Likert tipi ölçekte 1=“kesinlikle memnun değilim”, ... 5=“kesinlikle memnunuz” şıklarından kendilerine en uygun olanını işaretlemeleri istenmiştir..

3.3. Bulgular

Araştırmaya on sekiz yaş üstü 57 bay (%59) ve 40 bayan (%41) katılmıştır. Bulgular; tanımlayıcı istatistik bulguları, keşfedici faktör analizi bulguları ve doğrulayıcı faktör analizi bulguları başlıkları altında ele alınacaktır.

3.3.1. Tanımlayıcı istatistik bulguları

Belediye hizmetlerine karşı genel olarak memnuniyet düzeyi “kararsız” seviyesinin biraz üstünde 3,20 olarak tespit edilmiştir. Belediye çalışanlarının hizmet performansı ile ilgili vatandaşın algısı kararsız civarında 3,07 olarak gerçekleşmiştir. Memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu temel hizmetler içme ve kullanma suyu hizmetleri (3.57), temizlik hizmetleri (3.44), sosyal yardım ve dayanışma (3.32) ve ulaşım hizmetleri (3.31) olarak belirlenmiştir. En düşük memnuniyet oranına sahip temel hizmetler ise sosyal kültürel hizmetler (3.08) ve işyerlerinin denetlenmesi hizmetleri (3.12) olmuştur.

Tablo 1: Araştırmanın Ölçek ve Değişkenleri (N=97)

Kodu	Ölçek/Değişken Açıklaması	Ort.	S.S.
PERF	Belediye Çalışanlarının Hizmet Performansı (Ardıç ve arkadaşları, 2004; Demirkol & Dibek, 2019; Gazan, 2010)		
PERF1	Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutum ve davranış şeklinden	3.22	1.063
PERF2	Belediye çalışanlarının yardımcı ve problem çözmeye istekli olmasından	3.01	1.113
PERF3	Belediye çalışanlarının yerine getirdikleri görevlerle ilgili yeterli bilgi ve donanımına sahip olmasından	3.01	1.113
PERF4	Belediye çalışanlarının verdikleri sözü tutmaları	3.10	1.104
PERF5	Belediye çalışanlarının Sakarya'yı iyi tanınması ve sorunlardan haberdar olması	3.11	1.059
PERF6	Belediye çalışanlarının yeterli sayı ve nitelikte olması	2.91	1.081
PERF7	Belediye çalışanlarının hizmetlerle ilgili problemleri kısa sürede çözmesi	2.98	1.020
PERF8	Belediye çalışanlarının yapılan yanlışları düzeltmedeki istekliliğinden	2.90	1.065
PERF9	Belediye hizmetlerinde kullanılan araç gereçlerin yeterliliğinden	3.21	0.999
PERF10	Belediyeye yapılan şikâyetlerin değerlendirilme süreci ve kalitesinden	3.05	1.054
PERF11	Belediye çalışanlarının mesai saatlerinde görevlerinin başında bulunmalarından	3.32	1.026
	Belediye Çalışanlarının Hizmet Performansı Ortalaması	3.07	0.903
ŞPLAN	Şehir Planlama Hizmetleri (Ardıç ve arkadaşları, 2004; Arslan ve arkadaşları, 2017; Dibek, 2018; Gazan, 2010)		
ŞPLAN1	Fiziki çevrenin iyileştirilmesi ve güzelleştirilmesi hizmetlerinden	3.21	1.136
ŞPLAN2	Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımı (garaj, kanalizasyon, su, park vb.) ile ilgili hizmetlerden	3.34	1.060
ŞPLAN3	İmar planlarının hazırlanması ve kontrolünün yapılması hizmetinden	2.82	1.031
ŞPLAN4	Yeşil alan oluşturulması ve mevcutların korunmasına yönelik hizmetlerden	3.47	1.110

ŞPLAN5	Yol yapım ve bakımından (bulvar, kavşak, cadde, köprü vb.) hizmetlerinden	3.13	1.169
	Şehir Planlama Hizmetleri Ortalaması	3.20	0.851
SKÜLT	Sosyal Kültürel Hizmetler (Ardıç ve arkadaşları, 2004; Dibek, 2018; Gazan, 2010; Şahin, 2011)		
SKÜLT1	Halkın barınma, eğlence, alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması (konut, yol, cadde, kaldırım, spor alanları vb.) ile ilgili hizmetlerden	3.36	1.043
SKÜLT2	Kültür, sanat, turizm ve Sakarya'nın tanıtılması hizmetlerinden	2.00	1.141
SKÜLT3	Sosyal hizmetlerden (tiyatro, sinema, eğitim, kurslar, spor tesisleri)	2,00	1,085
SKÜLT4	Spor sahası, sinema, tiyatro, kaplıca vb. sosyal alan inşası ve bakımı hizmetinden	3.14	1.164
SKÜLT5	Gençliğe yönelik hizmetlerden	2.82	1.307
SKÜLT6	Sakarya'daki yaşam kalitesinden	3.20	1.196
	Sosyal Kültürel Hizmetler Ortalaması	3.08	0.920
Kodu	Ölçek/Değişken Açıklaması	Ort.	S.S.
ULAŞ	Ulaşım Hizmetleri (Ardıç ve arkadaşları 2004; Arslan ve arkadaşları, 2017; Dibek, 2018)		
ULAŞ1	Cadde ve sokakların aydınlatılması hizmetlerinden	3.39	1.238
ULAŞ2	Trafik akışına düzenleyici tedbirler alma hizmetinden	3.63	0.972
ULAŞ3	Şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden (Otogar)	2.99	1.220
ULAŞ4	Asfaltlama, yol bakım hizmetlerinden	2.76	1.134
ULAŞ5	Sağlanan ulaşım imkânlarının yeterliliği ve kalitesinden (otobüs güzergâhları, duraklar, otobüs sayıları vb.)	3.77	1.026
ULAŞ6	Şehir içi otopark hizmetinin yeterliliği ve kalitesinden	3.29	1.060
	Ulaşım Hizmetleri Ortalaması	3.31	0.807
HSAĞL	Halk Sağlığı Hizmetleri (Ardıç ve arkadaşları 2004; Arslan ve arkadaşları, 2017; Dibek, 2018; Gazan, 2010)		
HSAĞL1	Halkın can ve mal varlığının korunması (ambulans, itfaiye vb.) hizmetlerinden	3.60	0.862
HSAĞL2	Haşere ilaçlama hizmetlerinden	3.15	1.004
HSAĞL3	Zabıta denetim faaliyetlerinden (iş yerleri, imalathane)	3.16	1.096
HSAĞL4	Sokak hayvanlarının kontrolü, aşılması ve barınak hizmetlerinden	2.97	1.084
	Halk Sağlığı Hizmetleri Ortalaması	3.22	0.819
SYD	Sosyal Yardım ve Dayanışma Hizmetleri (Dibek, 2018; Şahin, 2011)		
SYD1	Sosyal yardım hizmetlerinden (fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.)	3.31	1.034
SYD2	Huzur evi, kadın sığınma evi gibi sosyal hizmetlerden	3.33	0.910
	Sosyal Yardım Dayanışma Hizmetleri Ortalaması	3.32	0.881
DENET	İşyerlerinin Denetleme Hizmetleri (Demirkol & Dibek, 2019; Dibek, 2018)		
DENET1	Kafe, restoran gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağlık kontrolünden	3.16	1.124
DENET2	Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, pazar yerleri gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolünden	3.07	1.192
	İşyerlerinin Denetleme Hizmetleri Ortalaması	3.12	1.074
SU	İçme ve Kullanma Suyu Hizmetleri (Dibek, 2018)		
SU1	İçme ve kullanma suyunun kalite ve temizliğinden	3.64	1.138
SU2	Atık su arıtma hizmetlerinden	3.51	1.001
	İçme ve Kullanma Suyu Hizmetleri Ortalaması	3.57	1.023
TEMİZ	Temizlik Hizmetleri (Ardıç ve arkadaşları, 2004; Dibek, 2018)		
TEMİZ1	Atık ve çöplerin toplanması hizmetlerinden	3.71	1.030
TEMİZ2	Çevre kirliliğinin önlenmesi için belediye denetim çalışmalarının yeterliliğinden	3.18	1.090
TEMİZ3	Şehir içi temizlik faaliyetlerinin yeterliliği ve kalitesinden	3.43	1.098
	Temizlik Hizmetleri Ortalaması	3.44	0.920
GENEL	Belediyenin hizmetlerinden genel memnuniyet algısı (Arslan ve arkadaşları, 2017)		
GENEL1	Genel olarak düşündüğünüzde belediyenin hizmetlerinden memnuniyetiniz?	3.20	1.124

3.3.2. Keşfedici Faktör Analizi Bulguları

Faktör analizine başlamadan önce, KMO değeri 0,882 ve Bartlett'in küresellik testi $p < 0,001$ bulunarak örnek büyüklüğünün yeterli ve veri setinin faktör analizi için uygun

olduğu anlaşılmıştır (Barlett, 1954; Kaiser, 1974). Tek maddeyle temsil edilen GENEL değişkeni hariç tutulmak kaydıyla, araştırmada kullanılan diğer kırk iki değişkeni temsil yeteneğine sahip özdeğeri 1'den büyük daha az sayıda gizil değişken olup olmadığını tespit etmek üzere promaks döndürme yöntemi kullanılarak faktör analizi gerçekleştirilmiştir. KFA özdeğeri birden büyük ve toplam değişimin %72.37'lük kısmını açıklayabilen sekiz faktörle sonuçlanmıştır. On bir değişkenden oluşan birinci faktör PERF özdeğeri 20.19 ve toplam varyansı ise %44.87 olarak bulunmuştur. Beş değişkenden oluşan ikinci faktör SPLAN özdeğeri 3.54 ve toplam varyansı ise %7.87 olarak bulunmuştur. Altı değişkenden oluşan üçüncü faktör SKÜLT özdeğeri 1.94 ve toplam varyansı ise %4.32 olarak bulunmuştur. Üç değişkenden oluşan dördüncü faktör TEMİZ özdeğeri 1.66 ve toplam varyansı ise %3.69 olarak bulunmuştur. Dört değişkenden oluşan beşinci faktör HSAĞL özdeğeri 1.48 ve toplam varyansı ise %3.28 olarak bulunmuştur. Altı değişkenden oluşan altıncı faktör ULAS özdeğeri 1.43 ve toplam varyansı ise %3.17 olarak bulunmuştur. İki değişkenden oluşan yedinci faktör SU özdeğeri 1.20 ve toplam varyansı ise %2.67 olarak bulunmuştur. İki değişkenden oluşan sekizinci faktör DENET özdeğeri 1.12 ve toplam varyansı ise %2.67 olarak bulunmuştur. Anketin Sosyal Yardım ve Dayanışma Hizmetlerine (SYD) ait iki değişken diğer faktörlere yüklendiğinden bir faktör oluşmamıştır. Bu itibarla bundan sonraki analizler için SYD1 ve SYD2 değişkenleri veri setinden çıkarılmıştır.

3.3.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

KFA sonucunda bulunan dokuz faktöre yüklenen kırk değişkene ait veriler DFA icra edilmek üzere Smart PLS 3.3.3 (Ringle ve arkadaşları, 2015) programına girilmiştir. Smart PLS 3.3.3 programında DFA önerilen ölçüm modelinin değerlendirilmesi ve yapısal modelin değerlendirilmesi olmak üzere iki aşamalı bir prosedür icra edilerek gerçekleştirilmektedir (Henseler, Ringle & Sinkovics, 2009). Birinci adımda yer alan ölçüm modelinde, modeli oluşturan ölçeklerin geçerliliği ve güvenilirliğini test etmek üzere gözlenen değişkenler ile gizil değişkenler arasındaki ilişkiler değerlendirilmektedir. İkinci adım yapısal modelde ise birinci adımda güvenilir ve geçerli bulunan yapılar arasındaki ilişkiler test edilmektedir.

Ölçüm modelini değerlendirmeden önce bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı problemi olup olmadığı araştırılmıştır. Söz konusu problemin ortaya çıkmaması için bağımsız değişkenlere ait varyans büyütme faktörleri (VIF) değerlerinin ihtiyatlı genel kesim eşiği aralığı olan 5'in altında olması gerekmektedir. Test sonucunda PERF ölçeğine ait PERF2, PERF4, PERF7 ve PERF8 hariç olmak üzere diğer değişkenlerin tümünün genel kesim eşik değeri 5'in altında bulunmuşlardır. Bu itibarla PERF2, PERF4, PERF7 ve PERF8 değişkenleri veri setinden çıkarılmıştır. Kalan otuz altı değişken, çoklu doğrusal bağlantı problemi bulunmadığından veri setinde muhafaza edilerek ölçüm modelinin testi aşamasına geçilmiştir.

3.3.3.1. Ölçüm modelinin testi

Bunun için Smart PLS 3.3.3 programında Kısmi En Küçük Kareler (KEKK) Algoritması uygulanmıştır. Yakınsak geçerlilik için; (1) ölçeklere yüklenen tüm gösterge yüklerinin eşik değer 0.600'ı (Hulland, 1999), daha ihtiyatlı bir yaklaşım ile 0.700'ü aşması (Hair ve arkadaşları, 2012), (2) birleşik güvenilirliklerin (CR) eşik değer 0.700'ü (Gefen ve arkadaşları, 2000), veya alternatif olarak Cronbach's Alpha'nın 0.650'ü aşması ve (3) her bir ölçek için açıklanan ortalama varyansın (AVE) eşik değer 0.500'ü aşması (Fornell & Larcker, 1981) şarttır. İlk analiz sonucunda ULAS5, SKULT2 ve SU hariç tüm gösterge yükleri ihtiyatlı yaklaşım 0.700'ün üstünde bulunmuştur. Konuya ihtiyatlı yaklaşılarak SKULT2 ve SU değişkenlerinin gösterge yükleri eşik değere çok yakın olduğu için veri setinde tutulmuştur. Gösterge yükü 0.622 olan ULAS5 ise veri setinden çıkarılarak analiz

tekrarlanmıştır. Tablo 2’de görüleceği üzere, tüm gösterge ihtiyatlı yaklaşım olan 0.700’ün üstünde bulunan birinci şart sağlanmıştır. En küçük CR değeri 0.873 olarak bulunmuş ve bulunan değerler eşik değer 0.700’ün çok üstünde olduğundan ikinci şart da yerine gelmiştir. Ayrıca alternatif olarak Cronbach’s Alpha değerleri eşik değer çok üstünde olup 0.819 ile 1.000 değerleri arasında sıralanmıştır. Son olarak AVE değerleri 0.580 ile 1.000 arasında bulunarak yakınsak geçerliliğin üçüncü şartı da sağlanmıştır. Bu haliyle modeli oluşturan ölçeklerin yakınsak geçerliliği tatmin edici bulunmuştur.

Tablo 2: Ölçeklerin Yakınsak Geçerliliği Bulguları

	PERF	DENET	HSAGL	SKULT	SPLAN	SU	TEMİZ	ULAS	TEMEL	GENEL
GENEL1										1.000
HSAGL1			0,780							
HSAGL2			0.816							
HSAGL3			0.806							
HSAGL4			0.828							
DENET1		0.929								
DENET2		0.927								
PERF1	0.815									
PERF3	0.840									
PERF5	0.809									
PERF6	0.865									
PERF9	0.856									
PERF10	0.796									
PERF11	0.783									
SPLAN1					0.831					
SPLAN2					0.794					
SPLAN3					0.710					
SPLAN4					0.704					
SPLAN5					0.818					
SKULT1				0.778						
SKULT2				0.687						
SKULT3				0.814						
SKULT4				0.838						
SKULT5				0.818						
SKULT6				0.835						
SU1						0.948				
SU2						0.964				
TEMİZ1							0.854			
TEMİZ2							0.853			
TEMİZ3							0.864			
ULAS1								0.764		
ULAS2								0.773		
ULAS3								0.741		
ULAS4								0.776		
ULAS5*								0.622		
ULAS6								0.751		
ULAS									0.871	
HSAGL									0.756	
DENET									0.773	
TEMİZ									0.779	
SKULT									0.851	
SU									0.679	
SPLAN									0.837	
Cronbach's $\alpha \geq 0.650$	0.921	0.838	0.822	0.884	0.831	0.906	0.820	0.819	0.950	1.000

CR \geq 0.800	0.936	0.925	0.882	0.912	0.881	0.955	0.892	0.873	0.954	1.000
AVE \geq 0.500	0.678	0.861	0.653	0.635	0.598	0.914	0.734	0.580	0.593	1.000

Not: * ULAS5 değişkeni düşük faktör yüküne sahip olduğundan çıkarılmıştır. TEMEL ikinci düzey değişkendir.

Ölçeklerin ayırt edici geçerliliği Fornell & Larcker (1981) ve heterotrait-monotrait (HTMT) kriterleri (Henseler ve arkadaşları, 2015) ile test edilmiştir. Fornell & Larcker (1981) ölçeklerin yeterli ayırt edici geçerliliğe sahip olabilmeleri için bir gizil değişkenin AVE karekökünün diğer gizil değişkenler arasındaki korelasyonlardan daha büyük olmasını önermektedir. Fornell - Larcker kriterine göre gizil değişkenlerin AVE kareköklerini gösteren çapraz değerlerin satır ve sütundaki diğer gizil değişkenlerin korelasyon değerlerinden daha büyük olması yeterli ayırtıcı geçerliliğe işaret etmektedir. HTMT kriteri ise korelasyonların ilk olarak ayırt edici geçerliliği değerlendirmek için Henseler, Ringle & Sarstedt (2015) tarafından önerilen yeni bir yöntemdir ve ayırt edici geçerlilik değerlendirmesinde Fornell-Larcker kriterinden daha iyi performans göstermektedir (Hair ve arkadaşları, 2017). HTMT değeri 0.900'ın altındaysa, iki yapı arasında ayırt edici geçerlilik kurulmuştur (Henseler, Ringle & Sarstedt, 2015). Tablo 3'te görüleceği üzere ULAS ve TEMİZ gizil değişkenleri arasındaki korelasyon haricinde kalan gizil yapıların AVE kareköklerini gösteren çapraz değerlerin satır ve sütundaki diğer gizil değişkenlerin korelasyon değerlerinden daha büyük olarak bulunmuştur. Diğer taraftan ise tüm ikili gizil yapılar arasındaki HTMT oranları 0.900 altında kalmıştır. HTMT kriterinin daha iyi performans gösterdiği göz önüne alındığında ise tüm ölçeklerin ayırt edici geçerliliği de tatminkâr bulunmuştur.

Tablo 3: Ölçeklerin Ayırtıcı Geçerliliği Bulguları

	DENET	GENEL	HSAGL	PERF	SKULT	SPLAN	SU	TEMİZ	ULAS
Fornell - Larcker Kriter Bulguları									
\sqrt{AVE}	0.928	1.000	0.808	0.824	0.797	0.773	0.956	0.799	0.761
DENET	0.928								
GENEL	0.623	1.000							
HSAGL	0.591	0.564	0.808						
PERF	0.604	0.640	0.607	0.824					
SKULT	0.628	0.739	0.562	0.571	0.797				
SPLAN	0.612	0.711	0.558	0.568	0.630	0.773			
SU	0.464	0.416	0.465	0.512	0.503	0.469	0.956		
TEMİZ	0.533	0.494	0.519	0.564	0.616	0.624	0.495	0.799	
ULAS	0.605	0.692	0.574	0.688	0.636	0.696	0.619	0.871*	0.761
HTMT Kriteri Bulguları									
DENET									
GENEL	0.681								
HSAGL	0.705	0.621							
PERF	0.688	0.666	0.696						
SKULT	0.726	0.785	0.654	0.629					
SPLAN	0.725	0.775	0.676	0.645	0.731				
SU	0.530	0.433	0.526	0.553	0.563	0.537			
TEMİZ	0.633	0.539	0.618	0.635	0.705	0.748	0.556		

ULAS	0.728	0.765	0.698	0.791	0.746	0.836	0.714	0.857	
------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--

Not: * ULAS ve TEMİZ yapıları arasındaki korelasyon değeri ULAS ve TEMİZ'in AVE karekökü değerinden büyüktür.

3.3.3.2. Yapısal eşitlik modelinin testi

Yapısal modelinin değerlendirilmesi, modelin tahmine dayalı alaka düzeyini ve yapılar arasındaki ilişkilerin gözlemlenmesini kapsamaktadır. Endojen yapıların belirlenme katsayısı (R^2), tahmin edicinin geçerliliği (Q^2), uyum İyiliği endeksi (GoF), yol katsayısı (β değeri) ve T-istatistik değeri iç yapısal modelin değerlendirilmesinde kullanılan ana standartlardır.

Modelin açıklama gücü endojen yapıların belirlenme katsayısı (R^2) gözlemlenerek değerlendirilebilmektedir. Kabul edilebilir R^2 değerleri, 0.75 ise tam, 0.50 ise orta ve 0.25 ise zayıf olarak tanımlanmıştır (Henseler ve arkadaşları, 2009). Şekil 3'te görüleceği üzere, TEMEL ve GENEL için R^2 değerleri sırasıyla 0.536 ve 0.623 olarak bulunduğundan tatminkâr (orta) düzeydedir.

R^2 değerine bağlı olarak Q^2 değeri ayrıca incelenmektedir. Q^2 değeri modelin tahmin geçerliliğine işaret etmektedir. Yapısal modelin gizil değişkenlerine ait Q^2 değerleri pozitif değer alması durumunda, tahmin geçerliliği sağlanmaktadır (Chin, 1998). TEMEL gizil değişkeni için Q^2 değeri 0.218 ve GENEL gizil değişkeni için Q^2 değeri 0.589 olmak üzere pozitif bulunarak, modelin gözlenen değişkenleri iyi bir şekilde tahmin ettiği sonucuna varılmıştır.

GoF uyum iyiliği endeksi modelin iyi bir uyum iyiliğinin bir ölçütü olarak Tenenhaus ve arkadaşları (2005) tarafından tanıtılmış bir indekstir. GoF 0 ile 1 arasında bir değerdir. GoF indeksi 0.10 (az), 0.25 (orta), 0.36 (iyi) ve 0.36'dan büyük ise (çok iyi) şeklinde değerlendirilmektedir (Wetzels ve arkadaşları, 2009). Bir modelin GoF indeksi, modeldeki gizil değişkenlerin AVE ortalaması ile R^2 ortalamasının çarpımının karekökünün alınması ile hesaplanmaktadır. Araştırma modelinde bulunan üç gizil değişkenin AVE ortalaması 0.76 ve R^2 ortalaması 0.58 bulunarak modelin GOF indeksi 0.66 olarak ölçülmüştür. Bu bulgu modelin çok iyi bir uyuma ve tahmin gücüne sahip olduğunu göstermektedir.

Yol katsayısı (β değeri), ve T-istatistik değerleri hipotezlerin doğruluğunu test etmek amacıyla kullanılabilir. Bunun için T istatistiği kullanılmak suretiyle β değeri yapılar arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlılık düzeyini doğrulaması amacıyla 1000 alt örnekli bir bootstrapping prosedürü gerçekleştirilmiştir. Direkt ve endirek ilişkiler ayrı ayrı analiz edilmiştir. Tablo 4'te görüleceği üzere üç hipotez de güçlü bir şekilde desteklenmiştir. Belediye çalışanlarının hizmet performansının (fonksiyonel kalitenin) vatandaşların belediyenin temel hizmetlerinden (teknik kaliteden) memnun olmaları ($\beta=0.732$, $T=10.529$, $p<0.001$) ve vatandaşların belediyenin temel hizmetlerinden memnun olmalarının (teknik kalitenin) vatandaşların genel memnuniyet algısı ($\beta=0.679$, $T=7.279$, $p<0.001$) üzerinde istatistiksel olarak anlamlı doğrudan bir etkisi olduğu görülmüştür. Belediye çalışanlarının hizmet performansının (fonksiyonel kalitenin) vatandaşların genel memnuniyet algısı ($\beta=0.143$, $T=1.329$, $p<0.143$) üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir doğrudan bir etkisi

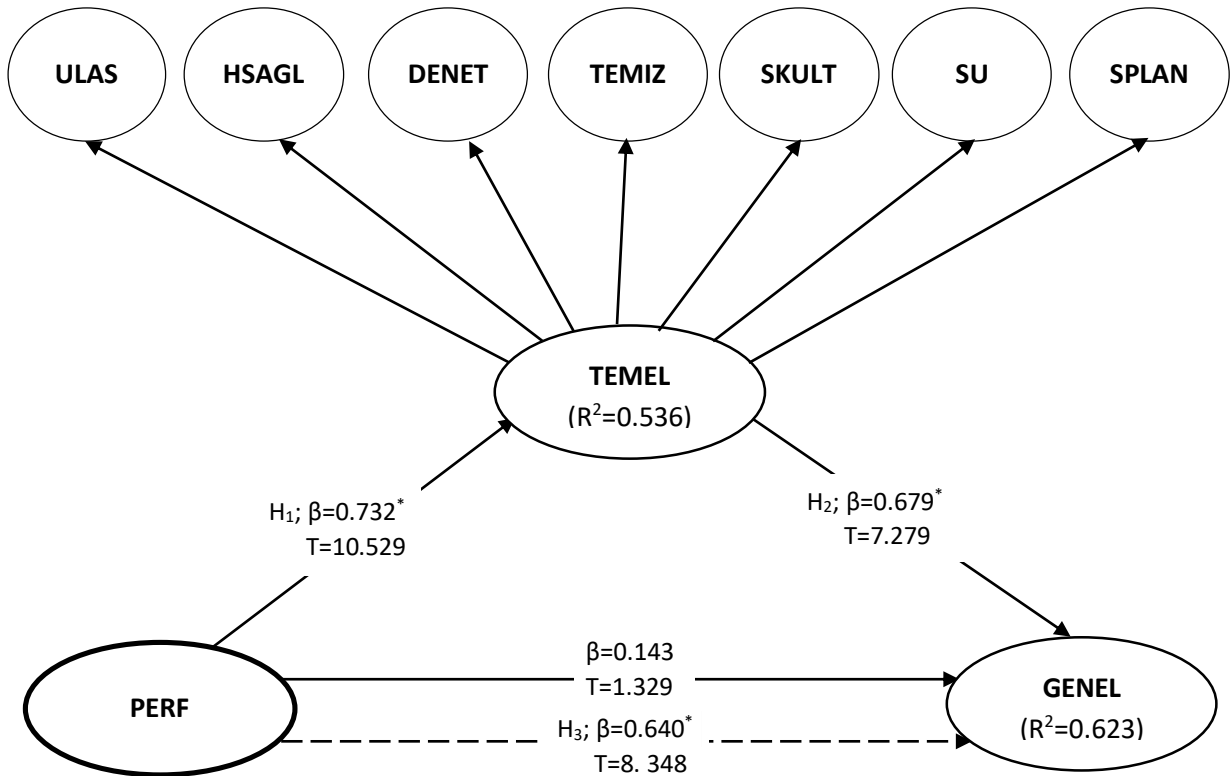
olmadığı bulunmuştur. Ancak bu iki yapı arasında vatandaşların belediyenin temel hizmetlerinden memnun olmaları üzerinden ($\beta=0.640$, $T=8.348$, $p<0.001$) istatistiksel olarak anlamlı dolaylı bir etkisi olduğu görülmüştür.

Tablo 4: Hipotez Testi Bulguları

Hipotez	Yol	Yol Katsayısı (β)	T Değeri	P Değeri	Sonuç
H ₁	PERF -> TEMEL	0.732	10.529	<0.001	Kabul
H ₂	TEMEL -> GENEL	0.679	7.279	<0.001	Kabul
H ₃	PERF -> GENEL	0.143	1.329	0.184	Kabul
	PERF -> TEMEL -> GENEL	0.640	8.348	<0.001	

Yapısal eşitlik modelinin değerlendirilmesi ile ilgili elde edilen bulgular Şekil 3'te gösterilmektedir.

Şekil 3: Yapısal Eşitlik Modeli Bulguları



Not: * $p<0.001$; Düz çizgiler, doğrudan etkiler; Kesikli çizgiler, dolaylı etkiler; DENET işyerlerinin denetleme hizmetleri, GENEL vatandaşların genel memnuniyet algısı, HSAGL halk sağlığı hizmetleri, PERF Belediye çalışanlarının hizmet performansı, SKULT sosyal kültürel hizmetler, SPLAN şehir planlama hizmetleri, SU içme ve kullanma suyu hizmetleri, SYD sosyal yardım ve dayanışma hizmetleri, TEMEL: vatandaşların belediyenin temel hizmetlerinden memnun olmaları, TEMİZ temizlik hizmetleri, ULAS ulaşım

4. Tartışmalar ve Sonuç

Bu çalışmada belediye çalışanlarının hizmet performansı (fonksiyonel kalite), vatandaşların temel belediye hizmetlerinden memnuniyeti (teknik kalite) ve vatandaşların genel memnuniyet algısı arasındaki ilişkiler YEM kurularak incelenmiştir.

Belediye çalışanlarının verdiği hizmet performansının (fonksiyonel kalite) temel belediye hizmetleri olan şehir planlama hizmetleri, sosyal kültürel hizmetler, halk sağlığı hizmetleri, işyerlerinin denetleme hizmetleri, içme ve kullanma suyu hizmetleri ve temizlik hizmetlerinden memnuniyet (teknik kalite) üzerinde doğrudan olumlu etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu belediye çalışanları görevlerini yerine getirme biçimlerini kalite kapsamı içinde gören Öztemel (2001) ve Peker'in (1996) söylemlerini ampirik olarak desteklemektedir. Bu bulgu hizmet kalitesini teknik ve fonksiyonel kalite boyutları ile ölçen Grönross modelinden ayrılmaktadır. Şöyle ki bu modelde teknik kalite ile fonksiyonel kalite arasında bir yol bulunmamaktadır. Grönross modelinde fonksiyonel kalite ve teknik kalite ayrı ayrı imaj aracılığıyla müşterinin algıladığı hizmet kalitesini etkilemektedir.

Vatandaşların temel belediye hizmetlerinden memnun olmalarının (teknik kalite) vatandaşların memnuniyet algısı üzerinde doğrudan olumlu etkisi olduğu ortaya konulmuştur. Belediye çalışanlarının verdiği hizmet performansının (fonksiyonel kalite) vatandaşların memnuniyet algısı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Ancak belediye çalışanlarının hizmet performansının (fonksiyonel kalitenin) vatandaşların memnuniyet algısı üzerindeki etkisinin vatandaşların belediyenin temel hizmetlerinden memnun olmaları (teknik kalite) üzerinden dolaylı olduğu ampirik olarak ortaya konulmuştur. Bu iki bulgu belediye hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasında ilişkileri ortaya koyan çalışmalar (örneğin; Ardiç ve arkadaşları, 2004; Usta & Memiş, 2010; Çiçek, 2019; Tahran & Korlu, 2020) ile uyumludur. Fonksiyonel ve teknik kalitenin algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkisini ilk defa ortaya atan Zeithaml ve arkadaşları, (1990) çalışması ile tutarlıdır. Bulgular, telekomünikasyon, bankacılık ve turizm otelcilik sektörleri üzerinde yaptıkları araştırmalarda fonksiyonel ve teknik kalitenin müşteri memnuniyeti üzerinde etkisini ortaya koyan Kang & James (2004), Yong & Bojei (2009) ve Ali ve arkadaşları (2017) çalışmalarını teyit etmektedir. Bu bulgudan, vatandaşların ihtiyaçları olan temel belediye hizmetlerinin sunum sürecinde belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutum, tavır ve davranışlarının vatandaş memnuniyeti üzerinde önemli etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Belediye hizmetlerinde kalite, vatandaşın refahı ve mutluluğu açısından çok önemlidir. Hizmetlerin her kesime, farklı vatandaş grubuna eşit şartlarda ve düzgün biçimde verilmesi halkı tatmin edebilecek bir hizmet vermek belediyenin en önemli görevidir. Özellikle günümüzde özel sektördeki işletmeler rekabet avantajı için kaliteye yönelmişlerdir. Ancak belediyeler, rekabet olmayan bir ortamda kâr amacı gütmemelerine rağmen halkın desteğini almak için hizmetlerinde kaliteyi ön planda tutarak vatandaş memnuniyetini sağlamak durumundadırlar.

Belediyelerin sadece vatandaş memnuniyetine odaklanmaması, belediye hizmetlerini etkinlik ve verimlilik esasları çerçevesinde yürütmeleri önerilmektedir. Bu bağlamda, hizmet sektörüne uyum sağlayacak şekilde tasarlanan ISO 9001, EFQM gibi kalite yönetim standart ve modelleri; temel belediye hizmetlerinin etkinlik ve verimliliğinin, çalışanların yetkinlik, performans ve mutluluğunun ve vatandaş memnuniyetinin artırılmasında kılavuz görevi görmektedirler.

Belediyelerin temel hizmetlerinin kalitelerini ve bu hizmetlerden vatandaşların memnuniyetlerini düzenli aralıklarla ölçmeleri ve hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetinin düşük olduğu hizmetlerle ilgili iyileştirmeler yapmaları önerilmektedir. Kalite çalışmalarında dış müşteri memnuniyeti kadar iç müşteri memnuniyeti de önemli görülmektedir. Çünkü iç müşteri memnuniyeti, dış müşteri memnuniyetinin sağlanmasında kritik rol oynamaktadır. Bu itibarla dış müşteriler olarak kabul edilen vatandaş memnuniyetinin ölçülmesinin yanında iç müşteri olarak görülen belediye personelinin memnuniyeti de düzenli aralıklarla ölçülmelidir. Memnun olunmayan hususlara karşı iyileştirmeler yapılarak çalışan memnuniyeti iyileştirilmelidir. Tatmin olan çalışanlar tarafından yürütülen temel hizmetlerin kalitesindeki artışa bağlı olarak vatandaş memnuniyetinde de iyileşme böylece mümkün hale gelebilecektir.

Diğer taraftan hizmet kalitesini yükselterek vatandaş memnuniyetini sağlamak isteyen belediyeler; vatandaşlardan gelen istek, öneri ve şikayetlerle ilgili geri bildirim mekanizmalarının işletilmesi hususunda titizlikle durmalıdır. Bu bağlamda etkin ve verimli bir geri bildirim sistemi kurularak vatandaşlardan gelen istek, öneri ve şikayetleri belediyeler hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetini iyileştirmede bir fırsat olarak görmelidir. Bu sayede öneri, istek ve şikayetleri dikkate alınarak memnun olan vatandaşların destekleri tekrar alınabilecektir.

Belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyetinin sağlanmasında vatandaşa sunulan temel hizmetler kadar belediye çalışanları tarafından bu hizmetlerin vatandaşlara nasıl verildiğinin de kritik öneme sahip olduğu bu araştırma ile ampirik olarak ortaya konulmuştur. Belediye yöneticileri vatandaşların desteklerini almak için proje ve hizmetlere odaklanmanın yanında işinin ehli liyakat sahibi çalışanlardan oluşan ekipler oluşturmaya da odaklanmalıdırlar. Bu bağlamda, vatandaşa doğrudan hizmet sunan belediye personelinin gerekli bilgi, beceri ve yetkinliğe sahip olmaları ve memnuniyetlerinin sağlanması hususunda çalışmalar yapılması önerilmektedir. Araştırma sonuçlarının Sakarya ili ile sınırlı olduğu unutulmamalıdır. Ayrıca, örneklem büyüklüğünün KFA ve DFA yapmak için yeterli olduğu istatistiksel olarak ortaya konulsa da düşük örneklem büyüklüğü bu araştırmanın bir diğer kısıtıdır.

KAYNAKÇA

- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Journal of Yasar University*, 26(7) 4415 – 4436.
- Ali, F., Hussain, K., Konar, R., & Jeon, H. M. (2017). The effect of technical and functional quality on guests' perceived hotel service quality and satisfaction: A SEM-PLS analysis. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(3), 354-378.
- Ardıç, K. Yüksel, F. & Çevik, O. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediye'sinde Bir Uygulama). *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(3), 63-81.
- Arslan, B. Taşkın, A. & Gültekin, N. (2017). *Belediyelerde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti*. 1. Baskı, Kriter Yayınevi, İstanbul.
- Aslan, C. & Uluocak, Ş. (2012). Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Çanakkale örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9(1), 174-201.
- Bartlett, M.S. (1954). A note on the multiplying factors for various chi square approximations. *Journal of the Royal Statistical Society, Series B*, 16, 296–298.

- Bülbül, H., Akın, M., Demirer, Ö., & Doğan, İ. (2012). Türk bankacılık sektöründe hizmet kalitesinin müşteri tatmini ve tekrar satın alma niyeti üzerine etkisi: Yapısal eşitlik modeli ile bir inceleme. *Dogus University Journal*, 13(1), 28-40.
- Chin, W.W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. In *Modern Methods for Business Research*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers: Mahwah, NJ, USA, 295–336.
- Çiçek, E. (2019). *Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti*. Eğitim Yayınevi, Konya.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Delice, M. E. & Daştan, İ. (2015). Yerel Yönetim Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: İzmir Örneği. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(29), 88-115.
- Demirkol, T. & Dibek, M. (2019). Niğde Belediye Hizmetleri Kapsamında Yerel Yönetimlerde Yurttaş Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma. *Turkish Studies Economics, Finance, Politics*, 14(1), 45-70. DOI :<http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies14901>
- Dibek, M. (2018), Belediye Hizmetlerinde Yurttaş Memnuniyetinin Ölçümü Üzerine Bir Uygulama: Niğde Örneği, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Erdoğan, H. (2010). *Türkiye’de Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Özel Sektör Alternatifi: Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) Uygulamaların Analizi*. Süleyman Demirel Üniversitesi, Doktora Tezi, Isparta.
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A. K., & Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *Uluslararası Mühendislik Araştırma ve Geliştirme Dergisi*, 1(1), 19-27.
- Filiz, Z. Yılmaz, E. & Yağız, C. (2011). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59-76.
- Fornel, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. Retrieved from https://www.jstor.org/stable/3151312?seq=2#page_scan_tab_contents
- Gazan, K. (2010). *Bir Kamu Kuruluşu Olarak Belediyelerde Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi: Kütahya Belediyesi Örneği*. Dumlupınar Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Gefen, D., Straub, D. W., & Boudreau, M.-C. (2000). Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice. *Communications of the Association for Information Systems*, 4, 1–79.
- 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.

- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hair, J.F. Sarstedt, M. Ringle, C.M. & Mena, J.A. (2012). An Assessment of the Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Marketing Research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40, 414–433.
- Hair JF, Hult GTM, Ringle C, et al. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks (CA): Sage.
- Henseler, J. Ringle, C.M. & Sinkovics, R. (2009) The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. *Adv. Int. Mark.* 20, 277–319.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (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.
- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic Management Journal*, 20 (2), 195-204.
- İkiz, H. E. (2010). *Hizmet Kalitesi Modellerinin Karşılaştırılması Üzerine Bir Araştırma*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Doktora Tezi, İzmir.
- İnce, M. & Şahin, K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1-22.
- İyit, N., Güçlü, Y., & Akdoğan, Y. (2018). Yapısal Eşitlik Modellemesi İle Konya İli Selçuklu Belediyesi Hizmet Kalitesinin İncelenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 8(22).
- Kaiser, H.F. (1974) An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31–36. doi:10.1007/BF02291575
- Kang, G.D. & James, J. (2004). Service Quality Dimensions - An Examination Of Grönroos Service Quality Model. *Managing Service Quality*. 14 (4): 266-277.
- Novakovic, B.R. & Ciric, M. (2008). The Importance of Service Quality for Achieving Customer Satisfaction. *Fascicle of Management and Technological Engineering*, 7, 2572-2579.
- Örselli, E. & Bayrakçı, E. (2017). Vatandaş Karnesi: Yerel Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti Nasıl Sağlanır? *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(4), 1-14.
- Öztemel, E. (2001). *Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi*. Değişim Yayınları, Sakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49, 41-50.
- Parasuraman, A. Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420.
- Peker, Ö. (1996). Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 5(2), 15-23.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J.-M. (2015). *SmartPLS 3*. Boenningstedt: SmartPLS GmbH, Available from: <http://www.smartpls.com>

- Seth, N., Deshmukh, S.G. & Vrat, P. (2005). Service Quality Models: A Review. *International Journal of Quality and Reliability Management*. 22 (9): 913-949.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Açısından Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 147-171.
- Şahin, K. (2011). *Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü (Konya il merkezi örneği)*. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Karaman.
- Tahran, Ş. & Korlu, R . (2020). Yerel Hizmet Sunumunda Kalite ve Muhtarların Görüşleri: Buca Örneği. *International Journal of Public Finance*, 5(2), 311-332. DOI: 10.30927/ijpf.834228
- 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.
- Usta, R. & Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 333-355.
- Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G., & van Oppen, C. (2009), Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly*, 3(1), 177-196.
- Yıldırım, C., & Şafaklı, O. V. (2016). Belediyelerde hizmet kalitesinin Servqual analizi ile ölçülmesi: Lefke Belediyesi örneği. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 100-116.
- Yıldırım, K. E., Yıldırım, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated usage of the Servqual and quality function deployment techniques in the assessment of public service quality: the case of Ardahan Municipality. *Business and Economics Research Journal*, 10(4), 885-901.
- Yong, L. S., & Bojei, J. (2009). Effects of technical quality, functional quality and satisfaction on trust. *IBBM*, 4-12. [https://www.academia.edu/7676200/Effects_of_technical_quality_functional_quality_and_satisfaction_on_trust] (Erişim: 05.02.2021).
- Yücel, N. Yücel, A. & Atlı, Y. (2012). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, Aralık 31-41.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. ABD, New York: The Free Press.