



Araştırma Makalesi • Research Article

Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Simav Belediyesi Örneği *

A Research for Measuring Satisfaction from Municipal Services: Simav Municipal Example

Bayram Topal ^a, Hasan Şahin ^{b,**}, Beyza Topal ^c

^a Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, 54187, Sakarya/Türkiye.

ORCID: 0000-0002-3521-4266

^b Öğr. Gör. Dr., Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Simav Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, 43500, Kütahya/Türkiye.

ORCID: 0000-0002-8915-000X

^c Öğr. Gör., Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Adapazarı Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, 54290, Sakarya/Türkiye.

ORCID: 0000-0001-7056-5611

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 13 Temmuz 2018

Düzeltilme tarihi: 15 Kasım 2018

Kabul tarihi: 14 Aralık 2018

Anahtar Kelimeler:

Hizmet Kalitesi

Müşteri Memnuniyeti

Yerel Yönetim

ARTICLE INFO

Article history:

Received July 13, 2018

Received in revised form November 15, 2018

Accepted December 14, 2018

Keywords:

Customer Satisfaction

Local Government

Service Quality

ÖZ

Yerel yönetimlerin güçlendirilmesi politikasının da etkisiyle en önemli hizmet kuruluşlarından biri haline gelen belediyeler, diğer kamu kuruluşlarından farklı olarak seçimle iş başına gelmektedir. Belediyeler halkla iç içe olmaları ve seçimle iş başına gelmeleri sebebiyle sundukları hizmetlerin hemşerilerin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayabilmesi için onların dilek ve şikâyetlerini dikkate almak zorundadırlar. Dolayısıyla, hizmet kalitesi kavramı belediyelerde üzerinde önemle durulması gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışma da Kütahya Simav ilçesinde ikamet eden vatandaşların Simav Belediyesinin sunduğu hizmetleri nasıl algıladıkları ve sunulan hizmetlerin kalitesinden ne ölçüde memnun olduklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bunun için 5 demografik özellik ve 25 memnuniyet göstergesini ihtiva eden bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Anket çalışması rastgele örnekleme yöntemi kullanılarak 253 hemşeri üzerinde yüz yüze görüşme şeklinde gerçekleştirilmiştir. Ankete katılanların %66'sı erkek, %34'ü kadın olup, her yaş ve eğitim seviyesinden katılım sağlanmıştır. Anket çalışmasının iç tutarlılığı için Cronbach alfa katsayısı 0,892 olarak bulunmuş olup güvenilirliğinin oldukça yüksek olduğu saptanmıştır.

ABSTRACT

Municipalities that have become one of the most important service organizations with the influence of the strengthening policy of local governments, it is come to work with election unlike other public institutions. The municipalities are inside the public and they came to work with election. Therefore, they have to take into account their wishes and complaints so that the services they offer can best meet the needs of the citizen. Therefore, the concept of quality of service emerges as a point to be emphasized more strongly here. In this study, it is aimed to determine how citizens who live in Kütahya Simav city perceive the services offered by Simav Municipality and how satisfied they are with the quality of the services offered. For this, a survey study including 5 demographic features and 25 satisfaction indicators was conducted. The survey was conducted as face to face interviews using a random sampling method on 253 fellow citizen. 66% of the respondents were male, 34% were female and they participated from each age and education levels. For the internal consistency of the questionnaire, the Cronbach alpha coefficient was found to be 0.892 and the reliability was determined to be quite high.

1. Giriş

Yerel yönetimler denince akla ilk belediyeler ve sunmuş oldukları hizmetler gelmektedir. Halka en yakın kurumlar olarak belediyeler, halkın istek ve arzularını daha iyi algılayarak sundukları hizmetlerle gündelik yaşam üzerinde

etkili olmaktadır (Yılmaztürk ve Güler, 2017). Kamu hizmeti veren belediyelerin her geçen gün anlam ve öneminin artması ve özellikle son zamanlarda kamu yönetiminde vatandaş odaklı hizmet sunumunun benimsenmesi düşüncesi belediyelerin uygulayacakları

* Bu çalışma, 28-29 Nisan 2018 tarihlerinde İstanbul'da düzenlenen International Congress of Management Economy and Policy (ICOMEPEP'18-Spring) isimli kongrede bildiri olarak sunulmuştur.

** Sorumlu yazar/Corresponding author.

e-posta: hasan.sahin@dpu.edu.tr

politika ve hizmetlerin vatandaşın memnuniyetini ve beklentilerini karşılayacak şekilde oluşturup dizayn etmesini gerekli kılmaktadır. Belediyelerin gerçekleştirdiği hizmetlerin kalitesini ve başarı ölçüsünü belirleyen ve sunulan hizmetlerin memnuniyetine paralel olarak belediye yönetimlerinin görevlerine son veren ya da tekrar görev veren bir anlamda fahri müfettiş olan vatandaşların memnuniyeti öne çıkmakta dolayısıyla belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetinin sağlanması kilit rol oynamaktadır. 2012’de çıkan 6360 sayılı büyükşehir kanunuyla artık yerel yönetimlerin eskisinden daha fazla kamu hizmetlerinin verimli ve vatandaşın memnuniyetini sağlayacak şekilde sunulmasından sorumlu olduğu vurgulanmaktadır (Güler, 2015)

Belediyeler bir yerel yönetim birimi olarak halkın beklentilerini karşılamada her geçen gün daha da önemli hâle gelmekte ve bu ihtiyaçlara yetişmenin mücadelesini vermektedir. Yerel yönetimler için verimlilik az kaynakla doğru ihtiyaçlarını karşılamaktır. Bunun için halkın önemseydiği hizmetleri tespit edilmesi gereklidir (Songur ve Turan, 2017). 2000’li yıllardan itibaren yapılan değişikliklerle yerel yönetimlerin güçlenmesi, mali kaynakların ve kamu hizmetlerinde yetki ve sorumluluğun yerel yönetimlere aktarılması, vatandaşın en somut beklentisi olan hizmet belediyciliğini daha görünür kılmıştır. Nitekim yerel yönetim organlarının belli bir dönem için seçilmeleri ve bir süre sonra seçimlerde güven tazelemek durumunda kalmaları bu organları, hizmet süreleri içinde vatandaşların ihtiyaçlarını dikkate almak ve nitelikli ve verimli hizmetler sunmak konusunda zorlamaktadır (Güler, 2016).

Vatandaş memnuniyetini sağlayan unsurlar aşağıdaki gibi özetlenebilir (Peker, 1996);

- (i) Belediye yöneticilerine ulaşılma kolaylığı,
- (ii) İlçelerine ilişkin alınan kararlarda katılımlarının sağlanması,
- (iii) Yönetimin gerçekleştirdiği faaliyetler hakkında bilgilendirmesi,
- (iv) Gelişen, istikrarlı, şeffaf yönetim anlayışı,

Bu unsurlarla birlikte yerel yönetimler vatandaş memnuniyetini sağlamak için katılımcı bir yönetim anlayışı benimseyerek halkın sorunlarına ve taleplerine duyarlı davranmalıdırlar.

Bu çalışma da Kütahya Simav ilçesinde ikamet eden vatandaşların Simav Belediyesinin sunduğu hizmetleri nasıl algıladıkları ve sunulan hizmetlerin kalitesinden ne ölçüde memnun olduklarının belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde literatür araştırmasından elde edilen bilgiler verilmiştir. Üçüncü bölümde çalışmada kullanılan yöntem ile ilgili olarak araştırmanın amacı, ana kütle ve örnekleme, veri toplama ve analiz yöntemleri ile araştırmanın hipotezleri açıklanmıştır. Dördüncü bölümde ise anket verileri kullanılarak elde edilen bulgular aktarılmaya çalışılmıştır. Çalışmanın beşinci bölümünde araştırma sonucunda elde edilen sonuçlar ve

değerlendirmeler açıklanmıştır. Ayrıca çalışmadan elde edilen sonuçlara göre öneriler verilmiştir.

2. Literatür İncelemesi

Yerel yönetimler, demokratik bir yönetim birimi olarak vatandaşların beklentilerine ve isteklerine uygun kamusal hizmetler sunarak vatandaş memnun etmenin gayreti içinde olmalıdırlar. Halka en yakın hizmet birimi olan belediyelerin, halkın ihtiyaç ve isteklerine duyarlı davranmaları, halkın sürekli desteğini ve beğenisini kazanmaları belediye yönetimleri için önemli bir durumdur (Göküs ve Alptürker, 2011). Bununla birlikte, genel vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi için önlemler geliştirmek ve test etmek için çok az araştırma yapılmıştır (Van Ryzin, 2004a). Literatür incelendiğinde belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlerden yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeylerinin ve hizmet kalitesinin tespit edilmesi ile ilgili yapılmış bazı çalışmalar aşağıda verilmiştir.

Gümüsoğlu vd. (2003), belediyelerdeki servis kalitesinin önemi üzerinde durmuşlar ve Muğla ilinde örnek bir çalışma yaparak halkın belediye çalışmalarından memnuniyet düzeyini belirlemeye çalışmışlardır. Van Ryzin ve Immerwahr (2004), New York şehrindeki vatandaşlardan elde edilen anket verilerini kullanarak türetilmiş önem-performans analizini gerçekleştirmişlerdir. Van Ryzin (2004b), yeni geliştirdikleri likert tipi ölçek ile kentsel hizmetlerle genel vatandaş memnuniyetini tek ve çok ögeli ölçeklerini tanımlamış ve karşılaştırmışlardır. Van Ryzin vd. (2004), yerel yönetim hizmetleriyle ilgili genel memnuniyetin sürücü ve davranışsal sonuçlarını incelemek için Amerikan Müşteri Memnuniyeti Endeksi (ACSI) modelini kullanmışlardır. Goharipour ve Karimi (2011) çalışmalarında Tahranda belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek için Tahran'ın iki bölgesinde (yüksek ve düşük gelire sahip iki bölge) araştırma yapmışlardır. Bunun bağlamda belediye hizmetleriyle vatandaş memnuniyetini ölçmek için bir model tasarlamış ve uygulanmışlardır. Sonuçlar her iki bölgede memnuniyet düzeylerinin orta seviyelerde olduğunu göstermiştir. Almarshad (2015) çalışmasında belediye hizmetlerinden farkındalığın belirleyicilerini ve bunların yurttaşların memnuniyeti üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamıştır. Suudi Arabistan'ın kuzey bölgelerinde 250 kişi üzerinde yaptıkları çalışmada açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi kullanmıştır. Sonuçlar belediye bilinci ile vatandaş memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Ardıç vd. (2004), Tokat il merkezinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmüşlerdir. Van Ryzin (2004b), New York kentinde vatandaş memnuniyeti anketinden elde edilen verileri kullanarak yapılan çalışma ile vatandaş beklentilerinin ve özellikle beklentilerin onaylanmasının memnuniyet oluşumunda temel bir rol oynadığını tespit etmişlerdir. Alptürker (2010), Silifke Belediyesinin sunduğu kamu hizmetlerin vatandaşlar tarafından nasıl değerlendirildiğini incelemişlerdir. Gazan

(2010), Kütahya Belediyesi sınırları içindeki vatandaşların belediyenin hizmet ve faaliyetlerinden duydukları memnuniyet ve sunulan hizmet kalitesini tespit etmeye çalışmıştır. Kara ve Gürcü (2010), Yozgat ilinde yaşayan vatandaşların Yozgat Belediyesinden almış oldukları hizmetlerden memnuniyet düzeylerini araştırmışlardır. Bölükbaşı ve Çakmur Yıldız (2010), yerel yönetimlerde belediyenin başarısını ve yaşam memnuniyetini etkileyen faktörler üzerine bir alan araştırması yapmışlardır. Filiz vd. (2010), hizmet kalitesini ölçmek için vatandaşların algılamalarını esas olan SERVQUAL metodu kullanmışlar ve Eskişehir il merkezinde yaşayan vatandaşların, belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı bir ölçme aracı yardımıyla araştırmışlardır. Resul ve Memiş (2010), Giresun Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerin vatandaşların demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi algılarını incelemişlerdir.

Şahin (2011), Konya merkezde yer alan belediyelerin sundukları kamu hizmetini vatandaşların nasıl algıladıklarını ve vatandaşların hizmet kalitesi memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerin neler olduğunu tespit etmeye çalışmışlardır. Göküs ve Alptürker (2011), Silifke Belediyesinin sunduğu hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeylerini belirlemeye çalışmışlardır. Bu çerçevede hizmetlerden memnuniyetin cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine, gelir düzeyine ve ikamet edilen mahalleye göre farklılık gösterip göstermediğini araştırmışlardır. Negiz (2012), Isparta ilinde 2004 ve 2009 yerel seçimleri sonucunda göreve gelmiş iki belediye yönetimi döneminde yürütülen kentsel hizmetlere ilişkin vatandaşın memnuniyet algısını karşılaştırmalı olarak ölçmeye çalışmıştır. Yücel vd. (2012a), Elazığ Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesini ve vatandaşların bu hizmetlerden memnuniyet düzeylerini belirlemişlerdir. Yücel vd. (2012b), Elazığ ilinde vatandaşların belediyenin sunduğu hizmetlerden memnun olup olmadığını incelemişlerdir. Akyıldız (2012), vatandaşların Uşak Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyini ortaya koydukları çalışmada mevcut belediye hizmetlerine karşı memnuniyetin kararsız seviyelerde olduğunu tespit etmişlerdir.

Menteşe (2013), Tunceli Belediyesinin yönetiminden ve hizmetlerinden halkın memnuniyetini ve önem derecesini araştırmıştır. Şahin vd. (2014), "monografi" türü çalışmalara duyulan ihtiyaçtan yola çıkarak yerel yönetimler için günümüz koşullarını dikkate alan bir yöntem geliştirmişlerdir. Badri vd. (2015), Abu Dhabi'de kamu kurumlarında hizmet kalitesi, beklenti, memnuniyet ve güven ilişkisini vatandaş memnuniyeti anketi ile ölçmüşlerdir. Yıldırım ve Şafaklı (2016), bireylerin Lefke Belediyesinin sunmuş olduğu hizmet kalitesi hakkındaki kişisel algılarını belirlemişler ve kişilerin demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi algılarını incelemişlerdir. Sabuncu vd. (2016), Yalova Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden hemşerilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye çalışmışlardır. Bostancı (2016), uzman kişiler

tarafından belirlenen memnuniyet kriterlerini bulanık analitik hiyerarşik süreç ile ağırlıklarını belirlemişler ve her bireyin kararları için tek bir nominal değer hesaplamışlardır. Elde ettikleri nominal değerlerden yararlanarak mahalle bazında belediye hizmet kalitesi için bir memnuniyet haritası oluşturmuşlardır. Salim vd. (2017), Yemen hükümetinin kamu güveninin hükümet performansı ile vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Yılmaztürk ve Güler (2017), sosyal devlet anlayışında görülen değişimin Türkiye'de sosyal belediyecilik üzerindeki etkilerini incelemişler ve yaşanan sorunlara ve çözüm önerilerine değinmişlerdir. Orhan (2017), Keçiören Belediyesi'nde, hizmet beklentileri ve algılarını karşılaştırarak kalite düzeyini belirlenmeye çalışmıştır. Songur ve Turan (2017), yerel ihtiyaçları en az mali imkânla karşılamak mecburiyetinde olan Şereflikoçhisar belediyesine halkın hizmet önceliklerini göstermeye çalışmışlar ve demografik değişkenlere göre halkın beklentisini tespit etmişlerdir. Er (2018), belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesine yönelik yeni bir algoritma oluşturmuş ve Alanya ilçesinde uygulamıştır.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı

Çalışma da Simav Belediyesinin sunduğu hizmetlerden yararlanan vatandaşların sunulan hizmetleri nasıl algıladıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca sunulan hizmetlerin kalitesinden duyulan memnuniyet düzeyleri belirlenerek verilen hizmetlerin güçlü ve zayıf tarafları saptanmaya çalışılmıştır. Böylece belediyenin hizmet politikalarının yeniden yapılandırılmasına katkı sağlamak ve yol göstermek amaçlanmıştır.

3.2. Ana kütle ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Simav Belediyesi sınırları içindeki vatandaşlar olmaktadır. Örneklem büyüklüğü 253 kişi olarak belirlenmiştir. Yapılan çalışmanın anket uygulama süresi 10-15 dakika arasında değişmektedir. Anket çalışması Ekim - Aralık 2017 tarihlerinde tesadüfi örnekleme yöntemi ile yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

3.3. Veri Toplama ve Analiz Yöntemleri

Yapılan araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi uygulanmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında İnce ve Şahin'in (2011) "Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ölçümü: Selçuklu Belediyesi örneği" başlıklı çalışmasından faydalanılmıştır. Simav belediyesinin durumu ve belediyenin sunduğu hizmetler göz önüne alınarak ankete yeni sorular eklenerek geliştirilmiştir. Anket soruları Simav ilçe merkezinde tesadüfi örneklem yöntemiyle yüz yüze görüşme şeklinde uygulanmıştır. Veri toplama süreci Ekim-Aralık -2017 tarihleri arasında

yapılmıştır. Ayrıca ankete katılan kişilerden isim telefon adres vb. gibi kişisel bilgiler istenmemiştir.

Uygulanan anket 30 sorudan oluşmakta ve ilk beş soruda katılımcıların demografik (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalıştığı sektör, gelir durumu) özellikleri kalan yirmi beş soruda ise sunulan belediye hizmetlerinden faydalanan vatandaşların memnuniyet düzeyleri belirlenmeye dönük sorular sorulmuştur. Belediye hizmetlerinden faydalanan vatandaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi için anket formu beşli Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Yapılan anketten elde edilen veriler SPSS 21 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

3.4. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Simav Belediyesi hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin araştırmaya katılanların demografik özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	%	Yaş	Frekans	%
Kadın	86	34,0	18 den az	4	1,6
Erkek	167	66,0	18-25	24	9,7
Toplam	253	100,0	26-33	49	19,8
Gelir	Frekans	%	34-41	50	20,2
1000 <	60	25,4	42-49	34	13,8
1000-3000	121	51,3	50-57	37	15,0
3000-5000	51	21,6	58 üstü	49	19,8
5000-7000	3	1,3	Toplam	247	100,0
7000-9000	1	,4	Eğitim	Frekans	%
Toplam	236	100,0	Okuryazar	25	10,1
Sektör	Frekans	%	İlk-orta	80	32,3
Kamu	40	16,0	Lise	92	37,1
Özel	43	17,2	Ön lisans	28	11,3
Kendi işi	38	15,2	Lisans	12	4,8
Emekli	47	18,8	Yük. lisans	9	3,6
Diğer	82	32,8	Doktora	2	,8
Toplam	250	100,0	Toplam	248	100

Ankete katılanların %34’ü kadın, %66’sı erkek, gelir dağılımı açısından %51 gibi büyük bir kesim 1000-3000TL arası gelire sahiptir. Buna göre katılımcıların genel olarak orta ve düşük gelire sahip kişilerden oluştuğu anlaşılmaktadır. Eğitim düzeyi yönünden ankete katılanların yaklaşık %70’i ilk orta, lise düzeyinde eğitime sahiptir. Çalıştıkları sektörler ve yaş dağılımı açısından bakıldığında hemen tüm kesimlerin temsil edildiği bir yapının olduğu görülmektedir.

3.5. Araştırmanın Yeterlilik, Geçerlilik ve Güvenilirliği

Araştırmanın evreni Simav belediyesi sınırları içerisinde belediyeçilik hizmetlerinden yararlanan vatandaşlardır. Evren büyük olup böyle kütlelerden seçilmesi gereken örneklem hacmi %5 anlam düzeyinde 384 olması tavsiye edilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Ancak çalışmamızda örneklem hacmi zaman yetersizliği, teknik ve

ekonomik kısıtlar sebebiyle 253 katılımcı ile sınırlı kalmıştır. Anketin güvenilirliği için Cronbach alfa katsayısı 0,892 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alfa katsayısının bir iç tutarlılık ölçüsü olduğu dikkate alındığında ölçeğin kendi içinde tutarlı ölçümler yaptığı ve iç tutarlılık anlamında oldukça güvenilir olduğu söylenebilir. Çalışma kapsamındaki maddelerin silinmesi durumunda Cronbach alfa katsayısı artmamakta tersine düşmektedir, dolayısıyla tüm maddelerin analiz kapsamında değerlendirilmesinin uygun olduğu anlaşılmıştır. Tukey’in nonadditivity testine göre $F=18,942$ olarak bulunmuş olup olasılığı sıfır çıkmıştır. Bu sonuca göre ölçeğin toplanabilirlik özelliğine sahip olduğu saptanmıştır. Soruların ankete katılanlar tarafından aynı şekilde algılanma durumunu araştırmak için Hotellin T kare testi yapılmış ($T_2 = 249,3$; $F=27,88$ olup olasılığı 0,000 bulunmuştur) ve katılımcıların soruları farklı şekilde anladıkları saptanmıştır.

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmada aşağıdaki hipotezler test edilmiştir.

- H1:Hemşerilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- H2:Hemşerilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.
- H3:Hemşerilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir.
- H4:Hemşerilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.
- H5:Hemşerilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları çalıştığı sektöre göre farklılık göstermektedir.

4. Bulgular

Verilerin test işlemlerine geçmeden önce normal dağılıma sahip olup olmadığı araştırılmıştır. Toplanabilirlik özelliği de dikkate alınarak bazı aykırı değerler analiz kapsamından çıkarılarak normal dağılım testi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2. Verilerin Normallüğünün Testi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TOPLAM	,051	247	,200*	,990	247	,080

* This is a lower bound of the true significance.

^a Lilliefors Significance Correction

Kolmogorov-Smirnov testine göre verilerin toplamının dağılımının normal olduğu belirlenmiştir. Veri sayısının da çokluğu dikkate alınarak tüm maddeler için ve madde toplamları için parametrik test yaklaşımının kullanılabilirliği kanaatine varılmıştır.

4.1. Memnuniyet Göstergeleri İçin Tek Örneklem t-testleri

Anket kapsamında 25 memnuniyet göstergesi için tek örneklem t testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 3’te özetlenmiştir.

Tablo 3'e göre 9 memnuniyet göstergesinde (1, 2, 3, 5, 7, 12, 17, 18, 19. maddeler) olumlu bir algının olduğu, 7 göstergede ise (10, 11, 13, 14, 20, 21, 22. maddeler) olumsuz bir algının varlığı dikkat çekmektedir. Olumsuz algıların zabıta hizmetleri, imar planları, yol çalışmaları, şebeke

suyu, otopark, halkın bilgilendirilmesi ve hizmette şeffaflık konularında olduğu görülmüştür. Personelin davranışı, yeşil alan düzenleme, temizlik hizmetleri, trafik, sosyal yardımlar, ilaçlama, mezarlıklar ve sokak aydınlatma konularında memnuniyetin yüksek olduğu saptanmıştır.

Tablo 3. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Göstergeleri İçin t-testi Sonuçları

Memnuniyet Göstergeleri	Test Value = 3			
	t	Serb. dercesi	Anlamlılık- Çift taraf	Ortalama fark
1. Belediye Personelinin vatandaşa karşı İlgi ve davranışları	4,924	246	,000**	,421
2.Yeşil alan, Park Bahçe bakımı ve düzenlemeleri	4,624	246	,000**	,360
3.Cadde Sokak gibi halka açık alanların temizliği	3,811	246	,000**	,296
4.Çevre kirliliği önlenmesi için belediyenin denetim çalışmaları	,802	241	,423	,062
5.Katı Atık ve Çöp toplama hizmetleri	6,399	245	,000**	,472
6.Şehirlerarası Ulaşım Otogar hizmetleri	-,836	237	,404	-,067
7.Trafik ve Sinyalizasyon hizmetleri	2,861	244	,005**	,212
8.Toplu Taşıma hizmetleri	1,114	245	,267	,093
9.Kültür ve Spor hizmetleri(konser, tiyatro, spor v.b)	-,1650	246	,100	-,117
10.Zabıta hizmetleri (İşyeri Pazar yeri denetimi v.b)	-,2326	243	,021*	-,172
11.İmar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapımı	-,2947	246	,004**	-,198
12.Sosyal Yardım (fakir ailelere, yaşlılara v.b)hizmetleri	3,388	245	,001**	,260
13.Yol yapımı ve bakımı hizmetleri(cadde, asfalt, kaldırım vb)	-,4769	245	,000**	-,402
14.Şehirle ilgili gelişme hizmetler hakkında halkı bilgilendirme	-,5511	245	,000**	-,374
15.Belediyenin Turizm ve tanıtımı hizmeti	,302	246	,763	,020
16.Belediyenin sunduğu mesleki beceri ve eğitim kursları	-,967	246	,335	-,069
17.İlaçlama (haşeratla mücadele sivrisinek v.b) hizmeti	7,944	242	,000**	,560
18.Defin ve Mezarlık hizmeti	12,953	244	,000**	,837
19.Park ve Sokakların Aydınlatılması	5,038	242	,000**	,383
20.Şebeke içme suyunun kalite ıslahı ve temizliği	-,3471	244	,001**	-,282
21.Otopark hizmetleri	-,8766	244	,000**	-,710
22.Belediyecilik hizmetlerinde şeffaflık	-,2825	240	,005**	-,187
23.E-Belediye hizmetleri	-,361	243	,718	-,020
24.Belediyenin sunduğu tüm hizmetler	,000	245	1,000	,000
25.Belediye personelinin bilgi ve becerisi	-,451	245	,653	-,033
Toplam Memnuniyet	1,543	246	,124	,055

(*) %5, (**) %1 anlam düzeyinde önemli

4.2. Memnuniyet Algısının Cinsiyete Göre Değişimi

Kadın ve erkeklerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin farklılığı iki bağımsız örneklem t testi ile yapılmış ve sonuçlar Tablo 4'de özetlenmiştir.

Tablo 4'te görüldüğü gibi kadın ve erkeklerin memnuniyet düzeyleri farklı olan göstergeler sıralanmıştır. Tüm bu memnuniyet göstergeleri için kadınların memnuniyet düzeylerinin erkeklerden yüksek olduğu anlaşılmıştır. Özellikle otopark hizmetleri, ilaçlama hizmetleri ve zabıta hizmetleri konusunda kadınlar erkeklere göre daha pozitif düşünmektedir.

Tablo 4. Cinsiyete Göre Memnuniyet Düzeylerinin Farkı İçin t testi

Memnuniyet Göstergeleri	Ortalamaların eşitliği için t testi		
	t	Df	Anlamlılık
4.Çevre kirliliği önleme çalışmaları	2,299	240	,022*
10.Zabıta hizmetleri	3,049	191,8	,003**
11.İmar planlarının hazırlanması, kontrolünün	2,173	209,3	,031*
13.Yol yapımı ve bakımı hizmetleri	2,063	182,3	,041*
17.İlaçlama hizmetleri	4,118	220,9	,000**
21.Otopark hizmetleri	3,477	243	,001**
22.Belediyecilik hizmetlerinde şeffaflık	2,197	167,7	,029*
25.Belediye personelinin bilgi ve becerisi	2,736	186,5	,007**
TOPLAM	2,430	245	,016*

(*) %5, (**) %1 anlam düzeyinde önemli

4.3. Varyans Analizi Uygulaması

İki ve daha çok grup ortalaması arasındaki farkı test etmek için parametrik test varsayımlarının sağlanması durumlarda varyans analizi uygulanır. Aşağıda eğitim düzeyleri, yaş sınıfı, gelir düzeyi ve kişilerin çalıştıkları sektörler göre memnuniyet düzeylerinin farkı için yapılan varyans analizi sonuçları sunulmuştur.

Vatandaşın belediye hizmetlerinden memnuniyetinin eğitim düzeyine bağlılığı varyans analizi ile araştırılmış ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 5. Memnuniyetin Eğitim Düzeylerine Bağlılığı İçin Varyans Analizi

Memnuniyet Göstergeleri	F	Anlamlılık
1. Belediye Personelinin vatandaşlara karşı İlgi ve davranışları	2,828	,025*
2.Yeşil alan, Park Bahçe bakımı ve düzenlemeleri	4,218	,003**
3.Cadde Sokak gibi halka açık alanların temizliği	6,527	,000**
6.Şehirlerarası Ulaşım Otogar hizmetleri	5,353	,000**
9.Kültür ve Spor hizmetleri(konser, tiyatro, spor vb.)	2,798	,027*
13.Yol yapımı ve bakımı hizmetleri(cadde, asfalt, kaldırım vb.)	3,125	,016*
14.Şehirle ilgili gelişme hizmetler hakkında halkı bilgilendirme	4,712	,001**
20.Şebeke içme suyunun kalite ıslahı ve temizliği	3,556	,008**
22.Belediyecilik hizmetlerinde şeffaflık	3,226	,013*
23.E-Belediye hizmetleri	6,754	,000**

(*) %5, (**) %1 anlam düzeyinde önemli

Tablo 5'e göre vatandaşların eğitim seviyelerine göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri 25 maddenin 10 tanesinde farklı çıkmıştır. Tukey ikili karşılaştırma testine göre farklılık gösteren grupları kısaca yorumlanacak olursa genel olarak ön lisans ve üstü eğitim seviyesindeki kişilerin düşük, ilkökul mezunu ya da aşağısında eğitim alanların ise yüksek memnuniyet gösterdikleri anlaşılmaktadır. Sadece belediye personelinin vatandaşlara karşı ilgisi konusunda ön lisan mezunları düşük, lisans ve üstü mezunlarının yüksek memnuniyet algısına sahip oldukları görülmüştür. Genel bir ifade ile belediye hizmetlerinden memnuniyetin düşük eğitim seviyelerinde yüksek, yüksek eğitim seviyelerinde düşük olduğu görülmüştür.

Tablo 6. Memnuniyetin Yaşa Göre Değişimi İçin Varyans Analizi

Memnuniyet Göstergeleri	F	Anlamlılık
1. Belediye Personelinin vatandaşlara karşı İlgi ve davranışları	3,141	,009**
3.Cadde Sokak gibi halka açık alanların temizliği	2,564	,028*
12.Sosyal Yardım (fakir ailelere, yaşlılara vb.) hizmetleri	2,637	,024*
19.Park ve Sokakların Aydınlatılması	3,54	,004**
25- Belediye Personelinin Bilgi ve Becerisi	2,292	0,046*

(*) %5, (**) %1 anlam düzeyinde önemli

Tablo 6'da görüldüğü gibi 25 memnuniyet ölçüsünün sadece 5 tanesinde yaş sınıflarına göre farklı algılar söz konusudur. Tukey ikili karşılaştırma testine göre 25 ve altı gençlerin genel olarak diğer yaş gruplarına göre memnuniyet algısının daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. 50 yaş ve üzerindeki grubun ise genellikle düşük bir memnuniyet algısı sergilediği görülmüştür.

Tablo 7. Memnuniyetin Gelir Düzeyine Bağlılığı İçin Varyans Analizi

Memnuniyet Ölçütleri	F	Anlamlılık
3.Cadde Sokak gibi halka açık alanların temizliği	4,548	,012**
6.Şehirlerarası Ulaşım Otogar hizmetleri	3,945	,021**
10.Zabıta hizmetleri (İşyeri Pazar yeri denetimi v.b)	3,407	,035**
14.Şehirle ilgili gelişme hizmetler hakkında halkı bilgilendirme	4,150	,017**
20.Şebeke içme suyunun kalite ıslahı ve temizliği	6,305	,002**
23.E-Belediye hizmetleri	4,240	,016**

(*) %5, (**) %1 anlam düzeyinde önemli

Tablo 7'de gelir düzeylerine göre farklılık gösteren memnuniyet göstergeleri sıralanmıştır. Yukarıdaki maddelerin tümü için yapılan Tukey testine göre geliri düşük olan kesimin diğer kesimlere göre memnuniyet algısının yüksek olduğu görülmüştür. Yüksek gelir düzeyine sahip kişilerin genel olarak memnuniyeti düzeyi düşüktür. Orta gelir grubu diğer gruplara göre şehirlerarası otogar hizmetlerinden memnun, şehirle ilgili gelişme ve hizmetler hakkında halkı bilgilendirme konusunda memnun olmadıklarını belirtmişlerdir.

Vatandaşların çalıştıkları sektörün memnuniyet algısına etkisi araştırılmış ve buna ilişkin varyans analizi özet sonuçları Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8'de görüldüğü üzere kişilerin çalıştığı sektörler göre 15 memnuniyet göstergesinde farklı algılara sahip oldukları anlaşılmaktadır. Diğer 10 maddede sektör farklılığının bir önemi yoktur. Tukey ikili karşılaştırma testlerine göre emekli kesimin memnuniyet düzeyinin genel olarak düşük olduğu görülmüştür. Diğerleri olarak adlandırılan kesimin (kamu, özel, kendi işini yapanlar ve emekliler dışında kalan kesim yani ev hanımı, öğrenci gibi) memnuniyet düzeylerinin genel olarak yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir.

Tablo 8. Memnuniyetin Kişilerin Çalıştığı Sektörlere Göre Değişimi

Memnuniyet Ölçütleri	F	Anlamlılık
1. Belediye Personelinin vatandaşlara karşı İlgi ve davranışları	5,785	,000
4.Çevre kirliliği önlenmesi için belediyenin denetim çalışmaları	3,955	,004
6.Şehirlerarası Ulaşım Otogar hizmetleri	2,639	,035
7.Trafik ve Sinyalizasyon hizmetleri	2,888	,023
10.Zabıta hizmetleri (İşyeri Pazar yeri denetimi vb.)	7,460	,000
13.Yol yapımı ve bakımı hizmetleri (cadde, asfalt, kaldırım vb.)	3,948	,004
15.Belediyenin Turizm ve tanıtımı hizmeti	4,171	,003
16.Belediyenin sunduğu mesleki beceri ve eğitim kursları	3,831	,005
19.Park ve Sokakların Aydınlatılması	3,566	,008
20.Şebeke içme suyunun kalite ıslahı ve temizliği	8,031	,000
21.Otopark hizmetleri	4,610	,001
22.Belediyecilik hizmetlerinde şeffaflık	4,228	,003
23.E-Belediye hizmetleri	3,308	,012
24.Belediyenin sunduğu tüm hizmetler	5,330	,000
25.Belediye personelinin bilgi ve becerisi	4,549	,001

(*) %5, (**) %1 anlam düzeyinde önemli

4.4. Faktör Analizi

Ölçeği oluşturan değişkenlerin gizil yapılarının ortaya çıkarılması için açıklayıcı faktör analizi uygulaması yapılmıştır. Öncelikle verinin faktör analizine uygunluğu için Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçütü ve Bartlett's Küresellik Testi yapılmış ve sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 9. KMO ve Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		,793
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1473,059
	Df	300
	Sig.	,000**

(**)%1 anlam düzeyi

Tablo 9'a göre KMO değeri yaklaşık 0,8 olarak bulunmuş olup örneklem yeterliliğinin iyi düzeyde olduğuna işaret etmektedir. Diğer yandan Bartlett's küresellik testi için $Ki-kare=1473$ olarak hesaplanmış olasılığı ise 0,000 bulunmuştur. Bu sonuca göre korelasyon matrisinin birim matris olmadığı ve faktör çıkarılabilir bir yapıda olduğu anlaşılmıştır. Sonuç olarak verinin faktör analizi için yeterli ve uygun olduğu tespit edilmiştir. 25 memnuniyet değişkeni için uygulanan faktör analizi sonucu Tablo 10 elde edilmiştir.

Tablo 10. Açıklanan Toplam Varyans

Component	Başlangıç Özdeğerleri			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Toplam	Varyans %	Kümü. %	Toplam	Varyans %	Kümü. %	Toplam	Varyans %	Kümü. %
1	7,252	29,007	29,007	7,252	29,007	29,007	2,513	10,052	10,052
2	1,556	6,224	35,231	1,556	6,224	35,231	2,359	9,436	19,488
3	1,387	5,547	40,778	1,387	5,547	40,778	2,316	9,264	28,752
4	1,291	5,165	45,943	1,291	5,165	45,943	2,195	8,781	37,533
5	1,240	4,960	50,903	1,240	4,960	50,903	2,146	8,585	46,119
6	1,132	4,528	55,431	1,132	4,528	55,431	1,697	6,789	52,907
7	1,053	4,210	59,641	1,053	4,210	59,641	1,383	5,531	58,438
8	1,003	4,013	63,654	1,003	4,013	63,654	1,304	5,216	63,654
9	,930	3,720	67,374						
10	,914	3,657	71,031						
11	,772	3,087	74,118						
12	,693	2,774	76,891						
13	,636	2,544	79,435						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tablo 10'a göre ankette yer alan 25 madde 8 faktör çatısı altında toplanmaktadır. Bu 8 faktörle toplam varyansın %63,6'lık kısmı açıklanabilmektedir. Varimax rotasyon yöntemi ile oluşan faktör yapısı Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Faktör Yapısı

Fak. 1	Fak. 2	Fak. 3	Fak. 4	Fak. 5	Fak. 6	Fak. 7	Fak. 8
2	1	9	12	4	10	16	8
6	3	14	18	5	11	17	
13	7	21	19				
15	24	23	20				
	25		22				

Tablo 11'de faktörler ve içerdikleri değişkenler gösterilmiştir. Buna göre ortaya çıkan faktörler şöyle ifade edilebilir.

- (i) Otogar, tanıtım ve bakım hizmetleri
- (ii) Personelin yetenek, tavır ve davranışı,
- (iii) Kültürel faaliyetler ve bilgilendirme
- (iv) Sosyal hizmetler, şeffaflık ve su temini ve kalitesi
- (v) Çevre ve temizlik hizmetleri
- (vi) Planlama ve denetim hizmetleri
- (vii) Eğitim ve sağlık hizmetleri
- (viii) Toplu taşıma hizmetleri

5. Sonuç ve Öneriler

Günümüzde yerel yönetimlerin bir taraftan mevcut hizmetleri daha etkin ve yaygın olarak yerine getirmeleri, diğer taraftan yeni kamusal hizmetleri sunmaları gerekmektedir. En önemli yerel yönetim birimi olan belediyeler, halka en yakın kuruluşlar olarak üstlenmiş oldukları görevlerle halkın günlük yaşantısını doğrudan etkilemektedir (Yücel vd., 2012a). Belediyeler seçimle iş başına gelmeleri sebebiyle halkın memnuniyetini üst düzeyde tutmaları gerekir. Böylece halkın desteğini alarak uzun vadeli ve kakıcı hizmetler yapmaları mümkün olacaktır. Bu çalışmanın amacı vatandaşın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçerek yapılan hizmetlerin güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koymaktır.

Çalışmada 25 memnuniyet göstergesi belirlenmiş ve anket çalışması ile vatandaşın bu göstergeler hakkındaki düşüncesi ölçülmüştür. Yaptığımız çalışmada bu 25 memnuniyet göstergesinin 9 tanesinde olumlu bir algının olduğu, buna karşılık 7 göstergede ise olumsuz bir algının varlığı dikkat çekmektedir. Personelin davranışı, yeşil alan düzenleme, temizlik hizmetleri, trafik, sosyal yardımlar, ilaçlama, mezarlıklar ve sokak aydınlatma konularında memnuniyetin yüksek olduğu saptanmıştır. Olumsuz algıların zabıta hizmetleri, imar planları, yol çalışmaları, şebeke suyu, otopark, halkın bilgilendirilmesi ve hizmette şeffaflık konularında oluştuğu görülmüştür.

Öte yandan vatandaşın demografik özelliklerine göre memnuniyet algısının farklı olup olmadığı t testi ve varyans analizi ile araştırılmıştır. Cinsiyete göre memnuniyet düzeyleri farklı olan göstergeler t testi ile belirlenmiştir. Buna göre hemen tüm göstergeler için kadınların memnuniyet düzeylerinin erkeklerden yüksek olduğu anlaşılmıştır. Özellikle otopark hizmetleri, ilaçlama hizmetleri ve zabıta hizmetlerinde kadınlar erkeklere göre daha pozitif düşünmektedir.

25 memnuniyet göstergesinin sadece 5 tanesinde yaş sınıflarına göre farklı algılar söz konusudur. 25 yaş ve altı gençlerin genel olarak diğer yaş gruplarına göre memnuniyet algısının daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. 50 yaş ve üzerindeki grubun ise genellikle düşük bir memnuniyet algısı sergilediği görülmüştür.

Vatandaşların eğitim düzeylerine göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri 25 maddenin 10 tanesinde farklı çıkmıştır. Genel olarak ön lisans ve lisansüstü eğitim seviyesindeki kişilerin düşük, ilkökul mezunu ya da aşağısında eğitim alanların ise yüksek memnuniyet gösterdikleri anlaşılmaktadır. Sadece belediye personelinin vatandaşa karşı ilgisi konusunda ön lisans mezunları düşük, lisans ve üstü mezunlarının yüksek memnuniyet algısına sahip oldukları görülmüştür.

Geliri düşük olan kesimin diğer kesimlere göre memnuniyet algısının yüksek olduğu görülmüştür. Yüksek gelir düzeyine sahip kişilerin genel olarak memnuniyet düzeyi düşüktür. Orta gelir grubu diğer gruplara göre şehirlerarası otogar hizmetlerinden memnun, şehirle ilgili gelişme ve hizmetler

hakkında halkı bilgilendirme konusunda memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Çalışılan sektörler göre 15 maddede farklı görüşler olduğu anlaşılmaktadır. Diğer 10 maddede sektör farklılığının bir önemi olmadığı görülmüştür. Emekli kesimin memnuniyet düzeyinin genel olarak düşük olduğu saptanmıştır. Kamu, özel, kendi işini yapanlar ve emekliler dışında kalan kesim yani ev hanımı, öğrenci gibi kesimin memnuniyet düzeylerinin genel olarak yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Vatandaşların Simav belediyesinin hizmetlerinden memnuniyetini ölçmede kullandığımız 25 değişkenden oluşan ölçeğin faktör yapısı incelenmiş ve 8 faktörle ifade edilebileceği görülmüştür. Bu 8 faktörün toplam varyansın yaklaşık %63'ünü açıkladığı tespit edilmiştir.

Yapılan bu çalışmada bir ilçe belediyesinin hizmetlerinden vatandaşın memnuniyet düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmanın örneklem hacminin geliştirilmesi ile daha tutarlı sonuçlar elde edilebilecektir. Bu çalışmanın neticesinde memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu alanlarda daha özel araştırmaların yapılması çözüm açısından önem arz etmektedir. Özellikle otopark hizmetleri, belediye hizmetleri hakkında halkın bilgilendirilmesi, yol yapım ve bakım hizmetleri, imar planları ve şeffaflık konularında daha derin araştırmalar yapılabilir. Bu çalışmalardan elde edilen tespitler doğrultusunda çözüm önerileri geliştirilebilir.

Kaynakça

- Akyıldız, F. (2012). Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: Uşak Belediyesi örneği. *Journal of Yaşar University*, 7(26), 4415-4436.
- Almarshad, A. O. (2015). Municipal awareness and citizen satisfaction: The case of Northern Borders in Saudi Arabia. *International Review of Management and Marketing*, 5(2), 94-101.
- Alptürker, H. (2010). *Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti Silifke örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi.
- Badri, M., Al Khaili, M., & Al Mansoori, R. L. (2015). Quality of service, expectation, satisfaction and trust in public institutions: the Abu Dhabi citizen satisfaction survey. *Asian Journal of Political Science*, 23(3), 420-447.
- Bostancı, B. (2016). Belediye hizmet kalitesinin bulanık AHS ağırlıkları ile nominal değerlendirilmesi. *Electronic Journal of Map Technologies*, 8(2), 110-130.
- Bölükbaşı, A. G., & Çakmur Yıldıztan, D. (2010). Yerel yönetimlerde belediyenin başarısını ve yaşam memnuniyetini etkileyen faktörler üzerine bir alan araştırması. *Öneri*, 9(33), 227-235
- Er, A. (2018). Alanya'daki belediye hizmetleri performans algısının değerlendirilmesi üzerine örnek bir çalışma. *Alanya Akademik Bakış*, 2(1), 71-105.
- Filiz, Z., Yılmaz, V., & Yağız, C. (2010). Belediyelerde hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü:

- Eskişehir belediyelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59-76
- Gazan, K. (2010). *Bir kamu kuruluşu olarak belediyelerde hizmet kalitesi müşteri memnuniyetinin ölçülmesi: Kütahya Belediyesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi.
- Goharipour, H., & Karimi, M. (2011). Evaluation of urban management performance based on citizen satisfaction with municipal services in city of Tehran. In: *International conference of social science and humanity*. Singapore: IACSIT Press.
- Göküs, M., & Alptürker, H. (2011). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 121-133
- Güler, T. (2015). *Ak Parti iktidarları döneminde Türkiye'de siyaset-bürokrasi ilişkisi (2002-2012)*. Doktora Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi.
- Güler, T. (2016). 2000'li yıllar Türkiye'sinde siyaset- bürokrasi ilişkilerinin kamu yönetimi reformları üzerinden okunması. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(36),34-38.
- Gümüsoğlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, G., & Özdağoğlu, A. (2003). Belediyelerde beklenen algılanan hizmet kalitesinin Servqual modeli ile ölçülmesi ve Muğla ilinde bir uygulama. İçinde: 3. *Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, 19-20. İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi.
- İnce, M., & Şahin, K. (2011). Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ölçümü: Selçuklu Belediyesi örneği. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(21), 126-175.
- Kara, M., & Gürcü, M. (2010). Belediye hizmetlerinde halkın memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir çalışma: Yozgat Belediyesi örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 79-86
- Menteşe, S. (2013). Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirilmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(6), 831-862.
- Negiz, N. (2012). İki farklı dönem iki farklı yönetim: Kentsel hizmetler düzleminde kullanıcı memnuniyeti: 2004 ve 2009 yılları Isparta Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (27), 171-183.
- Orhan, M. (2017). Belediye hizmet kalitesi ölçümü: Keçiören Belediyesi'nde bir uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 945-963.
- Peker, Ö. (1996). Belediye yönetimlerinde kalite üretimi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 5(2), 15-23.
- Resul, U., & Memiş, L., (2010). Belediye hizmetlerinde kalite: Giresun Belediyesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 333-355
- Sabancı, İ., Yıldız, A., Öztürk, M., Özkan, K., Atalay, A., & Kara, G. (2016). Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyet araştırması: Yalova örneği. *Turkish Journal of Marketing*, 1(3), 164-177
- Salim, M., Peng, X., Almakary, S., & Karmoshi, S. (2017). The impact of citizen satisfaction with government performance on public trust in the government: empirical evidence from urban Yemen. *Open Journal of Business and Management*, 5(2), 348.
- Songur, L., & Turan, A. (2017). Belediye hizmetlerinde halkın beklentileri: Şereflikoçhisar örneği. *Dumlupınar University Journal of Social Science*, (54), 16-45
- Şahin, K. (2011). Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü (Konya il merkezi örneği). Yüksek Lisans Tezi. Karaman: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi.
- Şahin, S. Z., Çekiç, A., & Gözcü, A. C. (2014). Ankara'da bir yerel yönetim monografisi yöntemi denemesi: Çankaya Belediyesi örneği. *Ankara Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 159-183.
- Van Ryzin, G. G., & Immerwahr, S. (2004). Derived importance-performance analysis of citizen survey data. *Public Performance & Management Review*, 27(4), 144-173.
- Van Ryzin, G. G. (2004a). The measurement of overall citizen satisfaction. *Public Performance and Management Review*, 27(3), 9-28.
- Van Ryzin, G. G. (2004b). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of policy analysis and management*, 23(3), 433-448.
- Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., & Martinez, E. (2004). Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American customer satisfaction index model to New York City. *Public Administration Review*, 64(3), 331-341.
- Yıldırım, C., & Şafaklı, O. V. (2016). Belediyelerde hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçülmesi: Lefke Belediyesi örneği. *EUL Journal of Social Sciences*, 7(2), 100-116
- Yılmaztürk, A., & Güler, T. (2017). Sosyal devlet anlayışının yerel karşılığı: Sosyal belediyeçilik ve temel Sorunları. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi İİBF Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 1-23
- Yücel, N., Yücel, A., & Atlı, Y. (2012b). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Elazığ Belediyesi örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2(2), 31-41.
- Yücel, N., Yücel, A., Gülter, E., & Merve, A. K. (2012a). Belediyelerde hizmet pazarlaması: Elazığ Belediyesi örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2), 150-164.