



DÜZELTME

İdealkent Kent Araştırmaları Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 28, s.1184-1206, Aralık 2019 sayısında yayımlanan, “*Yerel Kamu Hizmetleri Bağlamında Etkililik Ölçüm Göstergelerinin Belirlenmesi.*” başlıklı makale de yer alan kaynakça bölümünde sehven hatalar yapılmıştır. Başlıkta yer alan dipnot sehven eklenmemiştir. İlgili kaynakça ve dipnot aşağıda yer almaktadır.

Yerel Kamu Hizmetleri Bağlamında Etkililik Ölçüm Göstergelerinin Belirlenmesi¹

*

Mehtap Çakmak Barsbay
ORCID: 0000-0001-7609-6254

M. Kemal Öktem
ORCID: 0000-0002-2040-426X

¹ Bu çalışma, 01-03 Kasım 2018’de gerçekleştirilen Alanya Uluslararası Yerel Yönetimler Sempozyumunda sunulan sözlü bildirinin genişletilmiş halidir

Kaynakça/References

- Akyıldız, F. (2012). Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: Uşak belediyesi örneği. *Journal of Yasar University*, 26(7), 4415-4436.
- Arslan, S. (2002). *Etkinlik analizi ve Sağlık Bakanlığı hastanelerinde bir uygulama*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Aslan, C. ve Uluocak, Ş. (2012). Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Çanakkale Örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9(1), 174-201.

- Ban, J. R. ve Rooma, R. (2017). An exploratory examination of service quality attributes in the ecotourism industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(1), 132-148.
- Belediye Kanunu (2005b). *Resmî Gazete*, 18.07.2018 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5393&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5> adresinden erişilmiştir.
- Büyükşehir Belediyesi Kanunu, (2004). *Resmî Gazete*. 18.07.2018 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5216&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>, adresinden erişilmiştir
- Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçerisinde İlçe Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2008). *Resmî Gazete.*, 18.07.2018 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5747&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>, adresinden erişilmiştir.
- Candan, H. ve Maltaş, A. (2015). Büyükşehir belediyelerinde reform (mu?): Mahalle muhtarlarının hizmet kalitesi algısı ışığında Hatay örneği. *Kamu Yönetiminde Değişimin Yönü ve Etkileri Kayfor 13 Bildiri Kitabı*, Konya, 1262-1274.
- Cronin, J. J. ve Taylor, A. S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Çelik, F. (2018). Kentsel açık-yeşil alanlarda güvenlik. *İDEALKENT-Kent Araştırmaları Dergisi*, 23, 58-94.
- Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. ve Curry, A. (1995). Measuring service quality in local government: The Servqual approach. *International Journal of Public Sector Management*, 8(7), 15-20.
- Duman, T. ve Yüksel, F. (2008). Belediyelerde vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17(1), 43-57.
- Ertan, B. (2002). Yerel yönetim kavramı. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 11(1), 22-30.
- Eryılmaz, B. (1994). *Kamu yönetimi*. İzmir: Üniversite Kitabevi.
- Esin, A. (2002). *ISO 9001: 2000 ışığı altında hizmette toplam kalite*. Ankara: METU Press-ODTÜ Geliştirme Vakfı Yayını.
- Etöz, M., Er, A. ve Kaçmaz, Y. Y. (2016). Yerel halkın ilçe düzeyinde belediyeçilik algılamaları: Alanya belediyesi örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(46), 683-695.
- Filiz, Z., Yılmaz, V. ve Yağız, C. (2010). Belediyelerde hizmet kalitesinin Servqual analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59-76.
- Göküş, M. ve Alptürker, H. (2011). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 121-133.

- Göküş, M. ve 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.
- Hergüner, B. (2017). Yeni büyükşehir belediyelerinin hizmet kalitesine etkisinin değerlendirilmesi: Trabzon'dan bir vaka çalışması. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(3), 631-642.
- İl Özel İdaresi Kanunu, (2005a). *Resmî Gazete*. 18.07.2018 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5302&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>, adresinden erişilmiştir.
- Kavuncubaşı, Ş. (1995). *Hastanelerde göreceli verimlilik ölçümü: Veri çerçeveleme analizinin uygulanması*. Yayınlanmamış doktora tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Kozan, İ. Ö., Bozgeyikli, H. ve Kesici, Ş. (2018). Engelsiz kent: Görme engelli bireylerin kentlerde yaşadıkları problemler. *İDEALKENT-Kent Araştırmaları Dergisi*, 23, 216-235.
- Köy Kanunu. (1924). *Resmî Gazete*, 18.07.2018 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=442&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=3>, adresinden erişilmiştir.
- Okcu, M., Özgür, H., Negiz, N., Yavuzçehre Savaş, P., Ürkmez Kılınc, G., Akman, E. ve Akman, Ç. (2015). 6360 sayılı kanun sonrası yerel hizmetlerin sunumunda etkinlik. *Kamu Yönetiminde Değişimin Yönü ve Etkileri Kayfor 13 Bildiri Kitabı*, Konya, 1508-1527.
- On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (2012). *Resmî Gazete*, 18.07.2018 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6360&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5> adresinden erişilmiştir.
- Örselli, E. ve Bayrakçı, E. (2017). Vatandaş karnesi: Yerel hizmetlerde vatandaş memnuniyeti nasıl sağlanır? *Van Yüzyüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Kayfor'*, 14(4), 1130-1143.
- Özdemir, M. ve Zeren, H. E. (2017). Belediyelerin altyapı hizmeti sunumunda vatandaş memnuniyeti: Anamur belediyesi örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 8(21), 95-112.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, A. V. ve Berry L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sustainable Cities Index. (2016). *Arcadis Design & Consultancy Sustainable Cities Index 2016 Putting people at the heart of city sustainability*. 18.07.2018 tarihinde <https://images.arcadis.com/media/0/6/6/%7B06687980-3179-47AD-89FD->

[F6AFA76EBB73%7DSustainable%20Cities%20Index%202016%20Global%20Web.pdf?_ga=2.247704327.1069766153.1494087344-1922293803.1494087338](https://www.researchgate.net/publication/314940873/F6AFA76EBB73%7DSustainable%20Cities%20Index%202016%20Global%20Web.pdf?_ga=2.247704327.1069766153.1494087344-1922293803.1494087338) adresinden erişilmiştir.

- Taşçı, B. T. (2014). *Hizmette kalite ve belediye hizmetlerinde kaliteye yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Yalova il merkezi örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Tekeli, İ. ve Ataöv, A. (2017). *Sürdürülebilir toplum ve yapıyı çevre: stratejiler yelpazesi*. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Turan, A. ve Songur, L. (2017). Belediye hizmetlerinde halkın beklentileri: Şereflikoçhisar örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 54, 16-45.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (1982). *Resmî Gazete*, 18.07.2018 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/#anayasa>, adresinden erişilmiştir.
- Uzun, A. ve Çolak, Ç. (2015). 6360 sayılı kanun kapsamında kapatılan Geyikli ve Söğütlü belde belediyelerindeki yerel vatandaşların yeni yapıya ilişkin algı ve tutumlarına ilişkin bir araştırma. *Kamu Yönetiminde Değişimin Yönü ve Etkileri Kayfor 13 Bildiri Kitabı*, Konya, 1450-1474.
- Wheeler, S. ve Beatley, T. (2004). *Sustainable urban development reader*. New York: The Routledge.
- Yang, K. ve Holzer, M. (2006). The performance-trust link: implications for performance measurement. *Public Administration Review*, 66(1), 114-126.
- Yılmaz, İ. (2007). *Otel işletmelerinde hizmet kalitesinin müşteriler ve yöneticiler açısından ölçülmesi: İzmir örneği*. Yayınlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Yücel, N., Yücel, A. ve Atlı, Y. (2012). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Elâzığ belediyesi örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2(2),31- 41.
- Yüksel, F., Bakırcı, F. ve Kutlar, A. (2011). Yerel yönetimlerin ekonomik etkinliği ve ilgili faktörler üzerine teorik bir değerlendirme. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1, 101-117.