

BELEDİYE HİZMETLERİNDE HALKIN MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK BİR ÇALIŞMA: YOZGAT BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Mehmet KARA

Bozok Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

E-posta: mehmetkara44@yahoo.com

Maşide GÜRCÜ

Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

E-posta: maside.gurcu@bozok.edu.tr

ÖZET

Bu çalışma, belediye hizmetlerinden faydalanan halkın beklentileri ile memnuniyetlerinin karşılaştırılması amacıyla tasarlanmıştır. Araştırmada halkın hizmetlerden beklentileri kendilerine sunulan anket ile tespit edilip istatistik programlar yardımı ile ölçülmeye çalışılmaktadır. Alınan hizmetler ile eğitim, yaş, cinsiyet, gelir düzeyi vs faktörler arasındaki ilişki ile görüş farklılıklarının bakış açısına yansımaları arasındaki ilişki karşılaştırılmaya çalışılmaktadır. Kamu hizmetlerinin kalite düzeyinin artırılmasına yönelik olarak, Kamu sektöründe TKY uygulamalarına ilişkin teorik çerçeve ile bu alanda yapılması gerekenlerde tartışma kısmında sunulmaya çalışılmıştır. Çalışmada genel olarak demografik değişkenler ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıklara rastlanmakla birlikte, şehrin genel yapısına bağlı olarak farklı yaşam koşulları ve siyasal görüşlere rağmen memnuniyet düzeylerinde de farklılıkların olmaması dikkat çekicidir.

Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, Hizmet Pazarlaması, Belediye Hizmetleri, Müşteri Memnuniyeti

Alan Tanımı: Hizmet Pazarlaması, Müşteri Memnuniyeti, Hizmet Sektörü Stratejileri (İşletme-Pazarlama)

A STUDY ORIENTED ON MEASURING PUBLIC SATISFACTION ABOUT MUNICIPAL SERVICES: MUNICIPALITY OF YOZGAT AS THE SAMPLE

Abstract

This study is designed for comparison of expectations and satisfactions of public about the municipal services that they receive. In the study, the expectations of public about the services offered to them through questionnaires and results of these questionnaires are evaluated via statistical programs. The relationship between received services and age, gender, economical state and such factors, and the relationship between reflections diversity of views on point of view are compared in the study. In the discussion part, we have tried to present the theoretical frame about Total Quality Management applications in government sector and things to be done about the issue in terms of improving the quality of public services. While we realize meaningful differences between satisfaction levels and demographical variables, in accordance with the general structure of the city, despite different life conditions and different political views, having no difference in satisfaction levels is quite remarkable.

Key Words: *Total Quality Management, Service Marketing, Municipal Services, Customer Satisfaction*

JEL Classification :M31, M14, H75

1.GİRİŞ

Hizmetler, somut bir görünüme sahip olmayan ve tüketicilerin yaşamlarından kaynaklanan çoğu fiziksel olmayan problemlerin çözülmesi ya da problemlerin çözülmesine yardımcı olan sistemler, faaliyetler ve faydalar toplamı olarak tanımlanabilir. Hizmetlerin pek çok tanımı yapılabilir. Bu tanımlardaki temel farkın nedeni hizmetler ile somut ürünlerin pazarlanmasının birbirinden farklı olmasındandır.

Hizmetler, sunulmaya çalışılırken ürün veya hizmetin ne kadar iyi olduğu konusundaki son kararı ise müşteri tatmini olarak tanımlayabileceğimiz kalite verir. Kalite algılanan değerdir. Kalite ürün veya hizmetlerin ihtiyacı karşılama derecesi, amaca uygunluğu, koşullara uygunluğu, istekleri ekonomik yoldan karşılama düzeyi olarak ta tanımlanabilir (Gümüsoğlu vd., 2007:39-40)

Ürün ve hizmetlerin kalite seviyesi üretim sürecinde çalışanlar tarafından belirlenirken en son aşamada nihai tüketici tarafından belirlenir (Sandıkçı, 2007:45). Üreticiler hizmetlerini çok kaliteli olarak tanımlasa da tüketici bu hizmetten hiç memnun kalmamış olabilir (Mucuk, 2000:329). Üretici ve tüketici gibi çalışanlarında kalite algısı önemlidir. Yıldırım'a göre kalite çalışanların iş tatminini sağladığından dolayı motivasyon aracı olarak kullanılabilir. Ayrıca kalite sosyal sorumluluk bilinci de sağlar (Ataman, 2001:311).

Kamu yönetiminde geçişten günümüze kadar organizasyon ve yönetim anlayışı varken bu anlayış yerini iş dünyasının toplam kalite ve müşteri memnuniyetini hedefleyen verimlilik yönetimi anlayışına bırakmıştır. Yönetim üzerinde etkisi ve beklentisi daha çok artan yurttaş anlayışı, yerini memnuniyeti hedefleyen müşteri anlayışına bırakmıştır. Kamunun idari faaliyetlerinde kalite standardı yükselmesi gerekli hizmetler olarak kabul edilmektedir (Uçkan, 2003). (http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html).

Devlet politikalarındaki plansızlık, siyasallaşma eğilimi, kamu kaynaklarının kullanımındaki israf ve verimsizlik masraflı ve kalitesiz bir kamu hizmeti olarak halka yansımıştır (Yıldırım, 2009:101). “ Hâlbuki kamu hizmetlerinde kalite toplumun en önemli beklentisidir” (Sezer, 2008: 150).

Halkın beklentileri, istekleri ve ihtiyaçlarını yerine getirme amacıyla kurulan kurumlar yerel yönetimlerdir. Amaç sadece hizmetin yerine getirilmesi olmamalıdır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta hizmetlerin yerine getirilmesinde halkın memnuniyetinin derecesinin ölçülmesi ve düzenleyici-önleyici tedbirlerle vatandaş odaklı hizmetin sunumudur (Henden ve Henden, 2005:49). Bu nedenle yönetim, hizmet verilen halkın görüşlerine başvurur, bu bilgiler ışığında kamu hizmetlerinin halkın ihtiyacı doğrultusunda dağıtılıp dağıtılmadığını tespit eder ve gerekirse hizmetleri ihtiyaçlar doğrultusunda genişletilir ve hizmet dağıtımının dengesini sağlar.

Bütün bu çalışmaları gerçekleştiren ve halkla en çok muhatap olan kurumlar belediyelerdir. Belediyeler kamu hizmeti sunan kurumlardır. Kamu hizmetlerini daha kaliteli hale getirebilmek için özelleştirmeye gitmek bir çözüm gibi görülse de tüm kamusal mal ve hizmetleri özelleştirmek mümkün değildir. Bu duruma alternatif merkezi yönetim görevlerinin bir kısmını belediyelere devrederek kaliteyi yakalamaya çalışır. Yerel yönetimler yüksek performans için ‘müşteri tatmini’,

'kalite' ve 'sürekli gelişme' ye odaklanır. Bu 'Toplam Kalite Yönetimi'nin" (TKY) felsefesidir (Durduran vd., 2008).

2. TKY'NİN BELEDİYE HİZMETLERİ ÜZERİNE ETKİSİ

Yerel yönetimlerin, TKY uygulayabilmeleri için toplum ve çalışan odaklı olmak, sürekli gelişim, eğitim, iletişim, tam katılım, yönetimin sorumluluğu, takım çalışması ve yeniden yapılanma gibi koşullara bağlı olarak bir organizasyon yapısı oluşturmaları gerekecektir. (Kalder). TKY' ne geçişin süreç gerektiren bir iş olduğu unutulmamalıdır. Bu nedenle bu süreçte belediyelerin kendilerine özgü şartları göz önüne alarak süreci doğru bir şekilde yönetmeleri gerekmektedir. TKY' ne dayalı olarak belediyelerin politika üretmesi görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmesini sağlar. Bu anlayışla yönetimin yapılanması ve icraatların gerçekleştirilmesi esneklik, adaptasyon, tutarlılık, planlı ve disiplinli çalışma, takım çalışması, hizmetin sunumunda gönüllülük gibi sonuçlar doğurur.

Toplam kalite yönetiminin belediyelerde uygulanabilirliği tartışma konusu olsa da başarılı sonuçlar elde edildiği ortaya çıkmıştır. Genel bir işletme amacı olan etkinlik ve verimliliğin, bir kamu kurumu olan belediyelerinde amacı olduğu açıktır (Şentürk, 2004:41-45).

Belediyeler daha iyi hizmet sunmak için farklı tüketici gruplarında dikkate almak zorundadır. Herkese eşit hizmet sunmak amacıyla kamu hizmeti götüren belediyelerin, farklı müşteri grupları için farklı değer oluşturması beklenmektedir. Bu amaçla müşteri beklentileri, hizmet çeşitliliği ve fiyat farklılaşması gibi alternatifler geliştirmek suretiyle karşılanabilir (Sarıyer, 2008:183)

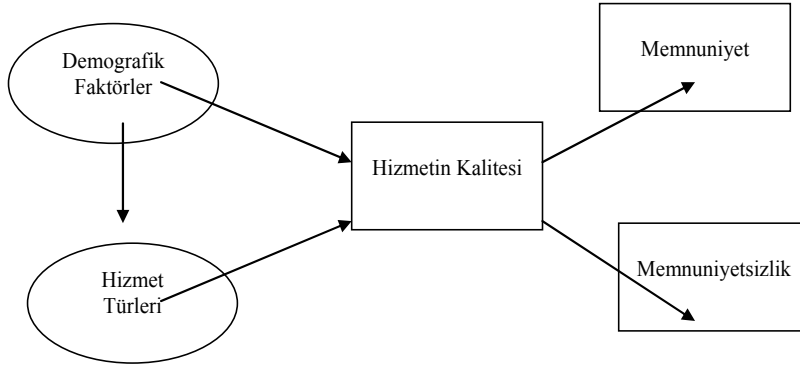
3. LİTERATÜR TARAMASI

Hizmet kalitesinin boyutlarının belirlenmesi ve ölçümü için daha önce yapılmış pek çok çalışma literatüre geçmiştir. Giresun il merkezinde "Belediyelerde Hizmet Kalitesin Seçmen Bağlılığı Üzerine Etkisi" isimli çalışmada seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi diğer faktörlerden daha önemli bir belediye hizmeti olarak ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda algılanan hizmet kalitesi hem tutumsal hem davranışsal seçmen bağlılığını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir gibi bir sonuca ulaşılmıştır (Usta vd., 2009:230-231). Muğla ilinde yapılan başka bir uygulamada, boyutlar bazında belediye hizmetlerinin beklenen düzeyi ile Muğla belediyesinin performansı arasındaki farkın en az temizlik boyutunda en fazla farkın ise finansman boyutunda olduğu saptanmıştır. Temizlik boyutunun dışındaki diğer tüm boyutlarda cevaplar açısından bay ve bayanlar arasında bir fark gözlenmemiştir (Gümüsoğlu vd., 2003:166). Fakat Kayseri Büyükşehir örneği üzerinde yapılan bir uygulamada tüketicilerin demografik özellikleri itibarıyla algıladıkları değer boyutları arasında birbirinden farklılıklar bulunmuştur (Sarıyer, 2008:183). Başka bir çalışmada, Tokat il merkezinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyeti ölçülmüştür. Araştırmanın sonucuna göre faktörler arasında en yüksek yükleme yapılan faktör vergi kazanımı ve artırımı iken en düşük faktör ortalaması belediyenin ekonomik faaliyetlerinde bulunmuştur. Hizmet kalitesinden memnuniyetle yaş arasında anlamlı bir ilişki mevcut ve yaş artışıyla memnun olma seviyesinin yükseldiği görülmüş gelir düzeyi açısından anlamlı bir ilişki bulunmamıştır (Ardıç vd., 2004:77).

4. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmada Yozgat Belediyesinin müşterileri olarak düşündüğümüz Yozgat'ta yaşayan vatandaşların Yozgat Belediyesinin vermiş olduğu hizmetlerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi hedeflenmiştir.

5. ARAŞTIRMANIN MODELİ



6. ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Araştırmaya katılanların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, meslek, ortalama aylık gelirleri ve ikamet süreleri şu şekildedir. 440 adet anketin 254'ü erkeklere, 186'sı bayanlara yapılmıştır. 15-24 yaş grubunda 129 kişi, 25-24'de 129 kişi, 35-44'de 101 kişi, 45-54'de 58 kişi ve 55 yaş üstünde de 23 kişi yer almaktadır. Eğitim durumlarına göre sınıflandırma ise, ağırlık 136 kişi ile lise mezunu olup bunu 95 kişi ile lisans mezunları ve 74 kişi ile önlisans mezunları izlemektedir. 58 kişi, ortaokul ve 55 kişide ilkokul mezunudur. Lisansüstü eğitim yapanların sayısı ise 22 dir. Ortalama aylık gelir düzeylerine bakıldığında, özellikle kümelenmenin 750-1249 TL arasında olduğu görülmektedir. Çalışmada mümkün olduğunca gelir düzeyleri farklı olan gruplara da ulaşılmaya gayret edilmiştir. İkamet sürelerine göre, 170 kişinin 5 yıldan az süredir Yozgat ilinde ikamet ettiği, 89 kişinin 5-10 yıl arası, 65 kişin 10-15 yıl arası, 116 kişinde 15 yıl ve üzeri ikamet süreleri olduğu görülmektedir. Meslek gruplarının dağılımı şu şekildedir. 8 tüccar, 36 esnaf ve zanaatkar, 37 işçi, 67 ev hanımı, 7 öğretim üyesi, 15 serbest meslek, 32 emekli, 56 memur, 4 eczacı, 4 doktor, 37 öğretmen, 75 üniversite öğrencisi, 29 lise öğrencisi ve 33 diğer grubu işletenlerdir.

7. ANALİZ SONUÇLARI

Faktör analizi sonucunda 43 adet değişken 10 faktör altında toplanmıştır. 1.Faktör toplam varyansın %8,896' sını, 2.Faktör %7,549'unu, 3.Faktör %6,116'sını, 4.Faktör %6,056'sını, 5.Faktör %5,801'ini, 6.faktör % 5,787'sini, 7.Faktör % 5,499'unu , 8.Faktör % 4,738'ini, 9.Faktör % 4.350 sini ve 10.Faktör ise 4,078'ini açıklamaktadır. Bu 10 faktör toplam varyansın %58,870'ini açıklamaktadır.

Rotated Component Matrix tablosu incelenerek her bir değişkenin faktörler altındaki ağırlıkları tespit edilmiştir. Bir faktör altında büyük ağırlığı olan değişkenler gruplandırılarak faktörler isimlendirilmiştir. Her bir faktörün altındaki değişkenler incelendiğinde 1.Faktör altında şikayeti dinler, şikayet birim, şikayet çözüm, denetim işleri, sorun çözüm, bozuk yapılaşma, imar plan, eşit adil, yiyecek denetim, altyapı çalışma, 2.Faktör altında doğru hizmet, halkı bilgilendirme, kayıt tutulur, dere ıslah, yeşil alan, 3.Faktör altında otopark sorunu, yol bakım onarım, imar huk uygun, kaynaklar yeterli, 4.Faktör altında ç sayı nitelik, çöp toplama, çevre temizliği, aydınlatma, 5.Faktör altında konser faaliyet, öğrenci kolaylık, Yozgatın tanıtım, 6.Faktör altında çalışan görünüm, bina mek gör., çalışanlar saygı, verilen söz, kaynak etkin, 7.Faktör altında temizlik saat, çalışma saat, çalışan mesai, beldy fırın, 8.Faktör altında yaşlı ihtiyaç, kültürel miras, 9.Faktör altında durak otob

sayı, otobüs saat, 10. Faktör altında ise internet adres, e-belediye hizmet, vergi toplam, içme su kalite değişkenleri toplanmıştır.

Faktörlerin isimleri şu şekilde belirlenmiştir.

- 1.Grup: Sorunların Çözülmesi
- 2.Grup: Belediyenin Şeffaflığı
- 3.Grup: Şehrin Mimari Yapısı
- 4.Grup: Fiziksel Çevre Faktörü
- 5.Grup: Sosyal Etkinlik Faktörü
- 6.Grup: Belediyenin İmajı
- 7.Grup: Çalışma Saatleri
- 8.Grup: Toplumsal Fayda Faktörü
- 9.Grup: Bilgi Edinme Faktörü
- 10.Grup: Ulaşım Faktörleri

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,945	43

Analize başlamadan önce soruların birbiri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilendiğimiz konuyu ne derece yansıttığını anlamak için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Reliability Statistics tablosunda Cronbach's. Alpha katsayısı $\alpha = 0,945$ olarak bulunmuştur. Ölçek yüksek derecede güvenilir çıkmıştır. Güvenilirlik testine tabi tuttuğumuz sorular 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmıştır.

Araştırmaya katılan vatandaşlardan demografik özelliklerine göre Yozgat Belediyesi'nden almış oldukları hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin farklı olup olmadığını tespit etmek ve ortalamalar arasında fark olup olmadığını test etmek için bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Araştırmaya katılan vatandaşların verdikleri cevapların cinsiyete göre ortalamaları arasında bir farklılık gözlenmemiştir. Yalnızca içme suyunun kalitesine ve otobüs saatlerine verilen cevaplar cinsiyete göre farklılık göstermiştir. Erkeklerde görüş olumluya doğru artmıştır.

Ortalamalar arasında fark olup olmadığını ve varyansların homojenliğini test etmek amacıyla tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır. Araştırmaya katılanların memnuniyet düzeylerinin hangi faktörlerden etkilendiği tespit edilmeye çalışılmıştır. ANOVA sonuçlarına göre katılımcıların mesleklerine göre, hizmetlerin kalite düzeyleri arasında anlamlı bir fark gözlemlenmiştir. Bu fark 5.grup Sosyal Etkinlik Faktörü ile 8.Grup Toplumsal Fayda Faktörü arasında bulunmuştur. Özellikle esnaflar ve tüccarlar için ortalamalar arası farkta anlamlılık görülmüştür. Bunun sebebi belediye ile daha yakın ilişki kuran meslekler olması düşünülebilir.

Eğitim durumu dikkate alındığında hiçbir grup arasında memnuniyet açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Yani her eğitim düzeyinde verilen cevaplar arasında fark yoktur. Cinsiyet'e göre kadınlar ve erkekler arasında ortalamalar arasında anlamlı bir fark yoktur. Kadınlar ve erkeklerin memnuniyet düzeyleri birbirine yakındır.

Ortalama aylık gelirlerine göre, Yozgat Belediyesinden hizmet alan vatandaşların memnuniyetleri arasında 2.grup Belediyenin Şeffaflığı ve 7.grup Çalışma Saatleri arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Aylık gelirlerine göre vatandaşların verdiği cevaplar arasında başka anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Katılımcıların yaşlarına göre grupların hiçbirinde anlamlı bir fark bulunmamıştır. İkamet sürelerine göre 5. grupta anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu grupta yer alan Sosyal Etkinlik faktörüdür. Bu faktör de vatandaşların memnuniyet düzeyi ikamet edilen süreye göre değişiklik göstermiştir. İkamet edilen süre arttıkça memnuniyet artmıştır. Yozgat ta da uzun süre yaşayan kişiler belediyenin konser faaliyetleri, öğrencilere sağladığı kolaylık ve Yozgat'ın tanıtılması konusunda eskiye oranla daha fazla çalıştığını düşündüğü tahmin edilmektedir.

5'li likert ölçek 1'den 5'e kadar puanlanmıştır. 1-Tamamen katılmıyorum ve 5-Tamamen Katılıyorum şeklindedir. Toplam 43 değişken'e verilen cevapların ortalamaları analiz edildiğinde verilen cevaplar genel olarak katılmıyorum ile fikrim yok arasında gerçekleşmiştir. Ortalamaların en yüksek yüke sahip olduğu değişkenler Belediyenin yeşil alan çalışmaları, çalışma saatleri, aydınlatma, Yozgat'ın tanıtımı, yaşlıların ihtiyaçlarının giderilmesi, durak ve otobüs sayısı, vergilerin toplanması ve kültürel miras'a sahip çıkılması'dır. En düşük yüke sahip değişkenler ise binaların ve çalışma mekânlarının görünümü, otopark sorunu, belediyenin kaynak yeterliliği ve yol bakım onarım'dır.

8. SONUÇ

Bu çalışmada Yozgat'ta yaşayan vatandaşların Yozgat Belediyesinden almış oldukları hizmetlerden memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Araştırmaya toplam 440 kişi katılmış ve birebir anketler uygulanmıştır. Tüm meslek, yaş, cinsiyet, eğitim ve gelir grubundan vatandaşların dengeli olarak katılımı sağlanmıştır. Bu çalışmada 43 değişkenli bir ölçek kullanılmıştır ve değişkenler 10 faktör altında toplanarak gruplandırılmıştır. Bu faktörler; sorunların çözülmesi, belediyenin şeffaflığı, şehrin mimari yapısı, fiziksel çevre faktörü, sosyal etkinlik faktörü, belediyenin imajı, çalışma saatleri, toplumsal fayda faktörü, bilgi edinme faktörü ve ulaşım faktörleri olarak isimlendirilmiştir.

Yüksek derecede güvenilir çıkan bu anketin sonuçlarına göre; demografik faktörlere göre verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiş ve katılımcıların verdiği cevaplar her düzeyde katılımcı için birbirine yakın olduğu gözlemlenmiştir. Genel olarak hizmetlerin yeterli olmadığı yada yapılan hizmetler konusunda vatandaşların bilgi sahibi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Fakat Yozgat'ta çok uzun süre yaşayan bireyler yada belediye ile daha çok ilişkisi bulunan meslekler geçmişe oranla verilen bazı hizmetlerde olumlu görüş bildirmişlerdir. Belediyenin yaptığı ve halkın memnuniyetinin yüksek çıktığı sosyal sorumluluk, Yozgatın tanıtılması ve yeşil alan konusundaki çalışmalarına devam etmelidir. Yozgat'ta yaşayanların özellikle memnuniyetlerinin düşük olduğu belediyenin ve belediye çalışanlarının fiziksel görünümüne daha çok önem vermesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Yozgat Belediyesinin yollara ve otopark sorununa eğilmesi gerekmektedir.

Belediyeler, kamu hizmeti sunan kuruluşlar olarak mevcut kaynaklarını etkin ve verimli kullanabilme adına klasik yönetim anlayışından vazgeçmelidirler. Siyasi olmaktan çıkmalı ve vatandaş bütünü ile kucaklamalıdır. Yalnız çalışmada ilginç bulunan sonuçlardan bir tanesi de, memnuniyetsizliğin bütün il geneline yayılmış olmasıdır.

Toplam Kalite Yönetimi anlayışının temel alındığı, kalite belgelendirme faaliyetlerine önem verilen belediyelerde hizmetlerin vatandaşlar tarafından daha sağlıklı alındığı bir gerçektir. Kalite ve belgelendirme çalışmaları kısa dönemde maliyet gibi gelse de, uzun vadede müşteri memnuniyetini dolayısıyla vatandaş memnuniyetini artıracaktır.

KAYNAKÇA

Ardıç, Kadir, Fatih Yüksel ve Osman Çevik. “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt:13, Sayı:3, Temmuz 2004: 63-81.

Ataman, Göksel. İşletme Yönetimi, İstanbul: Türkmen Kitapevi, 2001.

Durduran, S.Savaş ve Abdurrahman Geymen. “Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi (TKY) ve Kent Bilgi Sistemi(KBS) İlişkisi”, 2. Uzaktan Algılama ve Coğrafi Bilgi Sistemleri Sempozyumu, 13-15 Ekim,2008.

Gümüsoğlu, Şevkinaz, Sabri Erdem, Güzin Kavrukkoca ve Aşkın Özdağoğlu. “Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama”, 3. Ulusal Üretim Araçları Sempozyumu, 19-20 Nisan, İstanbul, 2003:362-371.

Henden, H.Burçin ve Rıfki Henden. “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyeçilik”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi C.4 S.14 Güz 2005:48-66. www.e-sosder.com ISSN:1304-0278

Mucuk, İsmet. Pazarlama İlkeleri, İstanbul: Türkmen Kitapevi, 2000.

Pınar, İge. “Hizmet Kalitesi”, içinde: Kalite Kavramı ve Önemi, (Editörler: Şevkinaz Gümüsoğlu, İge Pınar, Perran Akan, Atilla Akbaba), Detay Yayıncılık, Ankara, 2007. ss. 39-40.

Sandıkçı, Mustafa. “Müşteri Memnuniyeti Ölçülmesi ve Sandıklı Hüdai Kapalı Çarşısı'nda Bir Alan Araştırması”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi, Cilt 9, Sayı 11, 2007: 45.

Sarıyer, Nilsun. “Gloval Ölçeği İle Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir Örneği”, Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 10/3, 2008:163-185.

Sezer, Özcan. “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, ZKÜ.Sosyal Bilimler Dergisi,Cilt 4, Sayı 8, 2008: 147-171.

Şentürk, Hulusi. “Belediyeler İçin:Toplam Kalite Yönetimi Rehberi”,Pendik Belediyesi, İstanbul, Basılmamış Araştırma Raporu, 2004.
<http://www.platodanismanlik.com/v2/images/k2.doc>[İndirme Tarihi:18.04.2010]

Uçkan, Özgür. “e-Devlet, e-Demokrasi ve e-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü”, Aylık Strateji ve Analiz e-Dergisi, Sayı:5,Haziran,2003.ISSN:1303-9814 (http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html).

Usta, Resul ve Levent Memiş. “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Seçmen Bağlılığı Üzerinde Etkisi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:11, Sayı:1, Haziran 2009:1-23.

Yıldırım, Murat. “*Kamu Yönetiminde Yeni Bir İkilem: Yurttaş Odaklılık yada Müşteri Odaklılık*”,
C.Ü.İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 10, Sayı 1, 2009:101-102.

http://www.kalder.org.tr/preview_content.asp?contID=723&tempID=1®ID=2 [İndirme
Tarihi:18.04.2010]