

BELEDİYE HİZMETLERİNDE KALİTE: GİRESUN BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

QUALITY IN MUNICIPALITY SERVICES: THE CASE OF GİRESUN MUNICIPALITY

Yrd.Doç.Dr. Resul USTA*
Öğr.Gör. Levent MEMİŞ**

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacı, seçmenlerin Giresun Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi ile ilgili algılamalarını belirlemektir. Ayrıca, seçmenlerin demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi algılamaları incelenecektir. Çalışma, Giresun il merkezinde yaşayan 293 seçmen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, seçmenler tarafından en olumsuz algılanan hizmet, şehrin alt ve üst yapısının engelli ve yaşlılara göre düzenlenmemesidir. En olumlu algılanan hizmet ise, şehrin su ihtiyacının karşılanmasıdır. Ancak seçmenler, sağlanan suyun içilebilir olduğu konusunda olumsuz düşünülmektedirler. Seçmenlerin demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi algılamaları ise genellikle benzerdir. Belediye, eğer vatandaş yönlü bir hizmet anlayışı benimsiyorsa, şehirde engelli ve yaşlılar için kolaylaştırıcı çalışmalar yapmalıdır.

ABSTRACT

The fundamental aim of this study is to determine how the voters perceive the quality of the services provided by the Municipality of Giresun. Moreover, according to the demographic characteristics of voters, service quality perceptions will be examined. Study was conducted on 293 voters living in the center of the province of Giresun. The results obtained indicate that the service perceived most negatively is that the infrastructure and superstructure of the city are not constructed in parallel with the requirements of the handicapped and the old. The service considered to be the most positive is that the water needed by the city is regularly provided. However, voters suspect that the drinking water provided is drinkable. Voters' perception of service quality in terms of their demographic characteristics is generally similar. If municipality adopts a citizen oriented service concept, facilitating actions should be taken for the handicapped and elders.

Belediye, Hizmet, Kalite

* Giresun Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü

** Giresun Üniversitesi, Tirebolu Meslek Yüksekokulu

Municipality, Service, Quality

1. GİRİŞ

Hizmet ve kalite 1990'lı yıllardan itibaren hem özel hem de kamu sektöründe önemli bir sorun olarak görülmeye başlanmıştır. Özel sektör işletmeleri, tüketici tatmini ve bağlılığı sağlamak için yüksek kaliteli mal ve hizmetler geliştirmelidirler. Bu uzun dönemli başarı ve yaşamı devam ettirmek için bir zorunluluk olarak görülür. Kamu sektöründe faaliyet gösteren örgütler ve özellikle de belediyeler ise, bu zorunluluktan muaf değildirler. Yerel yöneticiler de, vatandaşa kaliteli hizmet sunmak için çalışmalıdırlar¹. Çünkü belediye yönetimi, halkın istediği hizmeti istediği kalitede sunduğu sürece genellikle iş başında kalır.

Son yirmi yıldır OECD ülkeleri arasında yaygınlaşan yeni kamu yönetimi anlayışının temel felsefesi olan “vatandaş odaklı yönetim” yaklaşımı, modern pazarlama yönetimindeki “tüketici yönlü” yaklaşımın kamuya yansıtılmış şeklidir. Küreselleşme, bilgi teknolojilerinin gelişimi ve devlet yönetimi anlayışındaki değişmelerin sonucu ortaya çıkan bu yeni kamu yönetimi anlayışının temel amacı, vatandaşın isteklerini karşılayacak hizmetleri sunmak ve kamu yönetiminde verimliliği artırmaktır². Geleneksel kamu yönetiminde “kamu kurumları ne üretirse halk onu tüketir” anlayışı geçerli iken, yeni kamu yönetiminde “vatandaşın ihtiyaçlarına göre üretim” anlayışı geçerlidir³. İhtiyaçların belirlenmesi ve karşılanması hususunda vatandaş müşteri olarak kabul etmek çağdaş bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım hem kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanımını hem de vatandaşın memnuniyetini sağlar.

“Vatandaş odaklı yönetim” yaklaşımının uygulanabilmesi için öncelikle vatandaşların ihtiyaçlarının belirlenmesi gerekir. İhtiyaçlar dinamiktir ve toplumun değişik özelliklerine göre (yaş, cinsiyet, eğitim, gelir, gibi) değişirler. Bu nedenle belediyeler, pazarlama bilimindeki “pazar bölümlendirme” stratejisini kullanarak, toplumun değişik katmanlarının ihtiyaçlarını belirlemelidirler. Ancak “vatandaş odaklı yönetim” yaklaşımı için, ihtiyaçların belirlenmesi yeterli değildir. Bunun yanında belli aralıklarla vatandaşların, sunulan hizmetler hakkındaki algılamalarının belirlenmesi gerekir. Bir başka deyişle, yapılan çalışmaların nasıl bir sonuç verdiğini anlamak ve değerlendirmek için kalitenin ölçülmesi gerekir. Hizmet kalitesinin ölçümü, hizmet kalitesi iyileştirme ve geliştirme sürecinin ilk aşamasını oluşturur. Eğer bir kuruluş, mevcut kalite düzeyi hakkında doğru

¹ Mike Donnelly, Mik Wisniewski, John F. Dalrymple ve Adrienne C. Curry, “Measuring Service Quality in Local Government: the Servqual Approach”, *International Journal of Public Sector Management*, Vol: 8, No:7, 1995, s.15-20.

² M. Akif Özer, “Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı 59, 2005, s.4. ; Halil Karataş, “Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim”, *Bütçe Dünyası*, Sayı 24, 2007, s.83-90.

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

bilgilere ulaşabilirse, daha sonra yapılması gerekenler konusunda daha etkili adımlar atabilir.

1980’li yıllardan itibaren ülkemizde hizmet sektörünün gelişmesi ve çağdaş pazarlama anlayışının yaygınlaşmasıyla pek çok hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümünü yapan pek çok araştırmaya rastlamak mümkündür. Ancak belediyelerde hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili ülkemizde yapılmış sadece iki çalışmaya⁴ ulaşılabilmektedir. Bu çalışmanın temel amacı, seçmenlerin Giresun Belediyesi’nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi ile ilgili algılarını belirlemektir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırma amacının sağlıklı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için çalışmada geçen kavramların iyi anlaşılması önemlidir. Bu nedenle bu bölümde, önce “belediye hizmet kalitesi” kavramı açıklanmış, daha sonra ise hizmet kalitesi ölçümünde en yaygın kullanılan model olan “servqual ölçeği” incelenmiştir.

2.1. Belediyelerde Hizmet Kalitesi

Belediyeler, belde halkına şehircilik hizmetlerinden eğitim ve kültür hizmetlerine kadar çok çeşitli hizmetler vermektedirler. Bu hizmetleri verirken belli yasalara uymak zorundadırlar. Yasalar gereği elde ettikleri gelirlerle bu hizmetlerin giderlerini karşılamak ve ayrıca hizmetlerde kâr amaçsız olmak durumundadırlar. Bu yönüyle belediyeler kâr amaçsız işletmeler olarak değerlendirilebilirler. Ancak gelişen ve çeşitlenen hizmetler karşısında belediyelerin ellerinin tamamen mevzuat tarafından bağlandığını söylemek de doğru değildir. Her ne kadar pek çok hizmeti merkezi yönetimle işbirliği içinde gerçekleştiriyorlarsa da, normal şartlarda belediyelerin hizmet üretme sunma noktasında merkezi yönetim tarafından kısıtlanmayacağı varsayılır. Ancak yerel yönetim birimi olarak belediyelerin siyasal yönlerinin bulunması ve bu yönlerinin merkezi yönetimlerin siyasal geleceklerini de yakından ilgilendiriyor olması, bu varsayımı bazen doğru çıkarmamaktadır⁵.

Belediyeler açısından kalite, belediyenin faaliyetlerinin her yönüne nüfuz eden sürekli bir işlev, hizmetlerin vatandaşların beklentilerini karşılamadaki uygunluğu, olarak tanımlamak mümkündür⁶. Rekabet gücünü artırmak için kaliteye yönelmek, işletmeler için bir zorunluluktur⁷. Yerel yönetimlerde rekabetin zayıf olmasına ve kârın temel bir amaç olmamasına

⁴ Yüksel, vd s. 63-81; Şevkinaz Gümüšoğlu, Sabri Erdem, Güzin Kavrukkoca ve Aşkın Özdağoğlu, “Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama”, http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf, (12. 02. 2009).

⁵ Ömer Torlak, *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*, Seçkin Yayınevi, Ankara, 1999, s. 9.

⁶ Ömer Peker, “Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt: 5, Sayı: 2, Mart, 1996, s. 15-23.

⁷ İbrahim Kavrakoğlu, “Kalite ve Verimlilik”, *Verimlilik*, MPM’nin 25. Yılı Özel Sayısı, 1991, s.111-118.

rağmen, halkın desteğini kazanmak ve artırmak için, belediyelerin hizmetten yararlananlara kaliteli hizmet sunma gereksinimi bulunmaktadır⁸. Belediyelerde halkın istediği hizmet kalitesinin gerçekleşmesi için halkın belediyelerin kararlarına katılması gerekir. Çünkü hizmeti tüketen halktır. Halkın kararlara katılımıyla istekler belirlenir. Böylece halkın istediği hizmet kalitesi gerçekleşir.⁹

Belediyelerde hizmeti sadece belde halkına sunulan eylemler olarak düşünmemek, belediye içindeki faaliyetleri de kalite kavramı içinde değerlendirmek gerekmektedir. Bu bağlamda belediyelerde üretilen hizmetleri iç ve dış hizmetler olarak ayırmak mümkündür¹⁰. Belediye personelinin görevlerini yerine getirme biçimi de kalite unsuru içinde değerlendirilmelidir. Mesela, evine su bağlatmak isteyen kişiden alınan ücret, bağlama süresi ve verilen emek; diğer yandan belediye çalışanlarının iş görürken takındıkları tavır, güler yüzlülük, ses tonları vb. su sağlama hizmetinin kalitesini oluşturur¹¹.

Hizmetlerin fiziksel ürünlerden farklı özelliklere sahip olması, hizmet kalitesinin tanımlamasını ve ölçümünü zorlaştırmaktadır. Hizmetler soyut nitelikte olduğu için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, vatandaşların hizmeti almadan önceki beklentileri ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (performans) kıyaslamasının bir sonucu olup, vatandaşların beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir¹². Bu durum şöyle formüle edilebilir: $AHK = GHK - BHK$. Burada, AHK; algılanan hizmet kalitesi, GHK; gerçekleşen hizmet kalitesi ve BHK; beklenen hizmet kalitesidir. Bu formüle göre, AHK “0”a eşit veya büyükse, vatandaşın hizmet kalitesi değerlendirmesi olumludur. AHK negatif ise, bu takdirde vatandaşın hizmet kalitesi algılanması olumsuzdur¹³.

Belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçen hizmetten yararlanan vatandaşlardır. Beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesi vatandaşın vatandaşla farklılık göstermektedir. Beklentileri etkileyen; kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi faktörlerdir.

⁸ Sedat Azaklı, “Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi”, *Yerel Yönetimler Sempozyum Bildirileri*, Ankara, 2000, s. 413.

⁹ Lucy Gaster, “Quality services in local government: a bottom-up approach”, *Journal of Management Development*, Vol 15, No: 2, 1996 s. 83.

¹⁰ Ercan Öztemel, *Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi*, Değişim Yayınları, Adapazarı, 2001. Peker, s.23.

¹¹ Uğur Bulgan ve Gültekin Gürdal, “Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? ÜNAK’05”Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması”, <http://kaynak.unak.org.tr/mod/data/view.php?id=1&rid=52> (20. 01. 2009).

¹³ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol 58, January, 1994, s. 122.

2.2. Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Ölçeği

Hizmet kalitesinin ölçülmesinde birçok model (algılanan toplam kalite modeli, servqual, servperf, veri zarflama analizi, kritik olay yöntemi, hizmet barometresi, v.s.) kullanılmaktadır¹⁴. Bu modellerden en yaygın kullanılanı, Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) tarafından 1985 yılında geliştirilen ve servqual adı verilen servis kalite ölçeğidir¹⁵. Belediye hizmetlerinde kalitenin ölçümü ile ilgili yapılmış çalışmalarda da PZB tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır¹⁶.

PZB, müşteri beklentilerinden yola çıkarak, hizmet kalitesini belirleyen on boyut tespit etmişlerdir. Bunlar aşağıda sıralanmıştır¹⁷.

1. **Somut Özellikler:** Binaların, kullanılan teçhizatın, iletişim malzemelerinin ve personelin görünümü,
2. **Güvenilirlik:** Vaat edilen hizmeti doğru olarak yerine getirme yeteneği,
3. **Heveslilik:** Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
4. **Yeterlilik:** Hizmeti yerine getirmek için gereken bilgi ve yeteneğe sahip olunması,
5. **Nezaket:** Müşteri ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olması.
6. **İnanılabilirlik:** Hizmet sunan kişinin güvenilir ve dürüst olması,
7. **Güven:** Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri,
8. **Erişim:** Gerektiğinde iletişim kurma kolaylığı ve erişilebilirlik,
9. **İletişim:** Anlayabileceği dilden müşterinin bilgilendirilmesi ve sorunlarının dinlenmesi,
10. **Empati:** Çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir.

Yazarlar daha sonra uyguladıkları anketleri faktör analizi ile değerlendirerek, hizmet kalitesini belirleyen on boyutu beş boyuta indirgeyerek servqual adını verdikleri bir hizmet kalite ölçüm aracı olan anketi geliştirmişlerdir. Ankette yer alan bu beş boyut; somut özellikler, güvenilirlik, yeterlilik, güven ve empatidir. Parasuman ve arkadaşları hizmet kalitesinin bu boyutlarını birçok çalışmada test ederek evrensel uygulama imkânının olduğunu, ölçeğin ölçüm güvenilirlik ve geçerliliğinin yüksek olduğunu belirtmektedir¹⁸. Öte yandan, bazı araştırmacılar ise, Parasuman ve arkadaşlarının geliştirdiği ölçeğin evrensel geçerliliğinin olduğu iddiasının

¹⁴ Ali Eleren, Çetin Bektaş ve A. Şahin Görmüş , "Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama", *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, Cilt 44, Sayı 514, 2007, s. 78.

¹⁵ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L Berry , "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication", *Journal of Marketing* , Vol 49, 1985, s. 41-50.

¹⁶ Yüksel vd., s. 63-81; Gümüšoğlu vd. , 15 Şubat 2009; Donnelly, s. 15.

¹⁷ Parasuraman vd. 1985, s. 15

¹⁸ A. Parasuraman, V.A.Zeithaml and L.L Berry, "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", *Journal of Retailing* , Vol. 67, 1991, s. 445.

doğru olmadığını, mekân, sektör ve zaman bakımından farklılıklar olacağını belirtmektedir¹⁹. Gerçektende, ABD’de yaşayan bir tüketicinin hizmet kalite değerlendirmesi ile Türkiye’de yaşayan bir tüketicinin hizmet kalite değerlendirmesi farklılık arz eder. Buna göre, hizmet kalitesinin ölçümünde tüketicinin değerlendirmesinin zaman, mekân ve sektör itibarıyla farklı olacağını, bu anlamda evrensel bir hizmet kalitesi ölçeğinin tartışmalı olduğu, ancak uyarılmanın daha uygun olacağı belirtilebilir.

PZB, hizmet kalitesini ölçmek için beş boyut ile ilgili 22 maddelik sorudan oluşan likert tipi bir ölçek geliştirmişlerdir. Ölçek, müşteri beklenti ve memnuniyetlerini iki ayrı bölümde değerlendirmektedir. İlk bölümde 22 maddeden oluşan sorularla müşterinin beklentileri tespit edilmeye çalışılmış, ikinci bölümde ise aynı 22 soruyla müşterinin hizmet gördüğü işletmeyi değerlendirmesi (algısı) amaçlanmıştır. Ankette “hiç katılmıyorum” (1)’den “tamamen katılıyorum” (7)’ye kadar derecelendirilmiş 7’li likert ölçeği kullanılmıştır²⁰. Böylelikle müşterinin öncelikle kaliteli hizmetten beklentileri tanımlanmış ve sonra da aynı kalite göstergeleri için hizmet verilen işletmenin kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır. İlk bölümdeki beklentiler ile ikinci bölümdeki algılar arasındaki farklılıklar hizmet kalitesi olarak belirlenmiştir.

PZB, hizmeti veren ve hizmetten yararlanan tarafları dikkate alarak, kaliteli hizmet sunumunu engelleyen beş faktör belirlemiştirler. Bu faktörler, hizmet veren kuruluşların kalite anlayışları ile uygulamaları arasındaki boşluklarla, müşterilerin hizmetten bekledikleri ile yararlandıkları gerçek hizmet arasındaki boşluklardan kaynaklanmaktadır. Hizmet kalitesini etkileyen bu faktörler şu şekilde sıralanabilir²¹.

a)Tüketicinin beklentileri ile yönetimin tüketici beklentilerini algılaması arasındaki boşluk: Pazarlama araştırmalarının yetersizliği, hizmeti sunan personel ile yönetim arasındaki iletişimin zayıf olması ve yönetim düzeylerinin çokluğu gibi nedenlerle yöneticiler tüketicilerin isteklerini her zaman doğru algılayamayabilir.

b)Yönetimin algılaması ile hizmet özelliklerinin tanımı arasındaki boşluk: Yöneticiler tüketici isteklerini doğru olarak algılasa dahi, tüketicinin ihtiyacını giderecek hizmet özelliklerini saptamakta yetersiz kalabilirler.

¹⁹ T. J. Brown, Jr. A. Gilbert ve J. P. Peter, “Research Note: Improving The Measurement of Service Quality” *Journal of Retailing*, Vol. 69, No.1, Spring, 1993, s.133.

²⁰ A. Parasuraman, Valerie A.Zeithaml and Leonard L Berry, "SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality," *Journal of Retailing* , Vol 64 No. 1, 1988, s. 12–40; Valerie Zeithaml, A. Parasuraman ve Berry Leonard, *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990, s. 23.

²¹ Parasuraman vd., 1985, s.44; Nevzat Devebakan ve Mehmet Aksaraylı, "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 5: Sayı:1, Ocak-Şubat, 2003, s. 42; Ramazan AKSOY, "Zonguldak'ta Ayakta Tedavi Tüketicilerinin Sağlık Hizmetleri Kalite Değerlemesi", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi Cilt 1, Sayı 1, 2005, s. 94*; Veysel Yılmaz, Zeynep Filiz ve Betül Yaprak, " Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 7, sayı 1, 2007, s.303-304.

Bunun nedenleri arasında; görev standartlarında yetersizlik ve hedeflerin doğru belirlenmemesi sayılabilir.

c) Hizmet özellikleri tanımıyla hizmetin sunulduğu arasındaki boşluk: Hizmeti sunan personel iyi eğitilmemişse, hizmet özellikleri iyi tanımlanmış olsa bile hizmetin sunumu sırasında deneyimsiz personel hizmet standartlarını tutturmak konusunda yetersiz kalacaktır.

d) Hizmetin sunumuyla işletmenin vaatleri arasındaki boşluk: Tüketici beklentilerinin oluşumu büyük ölçüde işletmenin iletişim karması elemanlarından (reklam, satış elemanı, halkla ilişkiler, satış geliştirme) etkilenir. İşletmenin vaat ettiği hizmetin abartılması durumunda tüketicide yüksek bir beklenti oluşur. Sunulan hizmet vaat edilenin gerisinde kalırsa, tüketicinin beklentileri karşılanmayacaktır. Bu da, tüketicinin işletmeye olan güvenini sarsacaktır.

e) Tüketicinin beklediği hizmet ile algıladığı hizmet arasındaki boşluk: Bu boşluk ilk dört boşluğun bir fonksiyonudur. Yani ilk dört boşluk beşinci boşluğun oluşmasına neden olur. Bu faktörlerin bilinmesi ve boşlukların ortadan kaldırılmasının derecesine göre, hizmet kalitesi yükseltecektir.

3. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI VE ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Daha önce ifade edildiği gibi hizmet kalitesi ölçümü ile ilgili ülkemizde, gerek kamu gerekse özel sektörde, çok sayıda araştırmalar yapılmış olmasına rağmen belediyelerde hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili iki adet çalışmaya ulaşılmıştır. Bu çalışmalarda da servqual ölçeği kullanılmıştır. Bu çalışmalardan birisi Yüksel ve arkadaşları tarafından Tokat Belediye'si için yapılmıştır. 516 vatandaş üzerinde gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen sonuçlara göre yazarlar yaptıkları faktör analizi sonucunda belediye hizmetlerini; belediye personelinin tutum ve davranışları, temizlik, ekonomik faktörler, ulaşım hizmetleri, fen ve imar hizmetleri, doğal çevreyi koruma, üretim faktörleri yeterliliği, halk sağlığı ve güvenliği, vergi toplama, içme suyu temizliği ve ıslahı başlık altında toplamışlardır. Bu faktörler önem sırasına göre sıralanmıştır. Dolayısıyla en önemli ilk üç faktör; belediye personelinin tutum ve davranışları, temizlik hizmetleri ve ekonomik faktörlerdir. Vatandaşların en çok memnun olduğu ilk beş hizmet sırası ile "belediye vergilerini düzenli olarak toplamak", "yeşil alan oluşturulması ve mevcutların korunmasına yönelik yapılan çalışmalar", "halkın can ve mal varlığını fiziki tehlikelerden koruma", "cadde ve sokakların aydınlatılması" ve "çalışanların mesai saatlerinde görevlerinin başında bulunmaları" olduğu görülmektedir. Vatandaşların en az memnun olduğu iki hizmet sırası ile "tanzim satış mağazaları ve belediye fırınları açmak ve işletmek" ve "halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içecek malzemelerinin sağlık yönünden denetlenmek" dir. Vatandaşların algıladıkları genel (toplam) hizmet kalitesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak cinsiyet ile fen ve imar hizmetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Diğer faktörlerle anlamlı ilişki bulunamamıştır. Vatandaşların algıladıkları toplam

hizmet kalitesi ile eğitim düzeyi ve gelir durumu arasında da ilişki yoktur. Vatandaşların algıladıkları genel hizmet kalitesi ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yaş değişkeni ile sadece “belediye personelinin tutum ve davranışları” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Kısaca, Tokat’lıların yaşları ilerledikçe belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri hafif bir artış göstermektedir. Gelir düzeyi arttıkça ise memnuniyet düzeyi bir miktar azalmaktadır. Eğitim düzeyi düşük olanlara göre, eğitim düzeyi daha yüksek olanların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu gözlenmektedir²².

Muğla il merkezindeki 15 yaş ve üzerindeki 695 vatandaş üzerinde yapılan araştırma sonuçlarına göre, belediye hizmetleri; temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme, imar, denetim, ulaşım, fiziksel, sorumluluk, itimat, ve finans olmak üzere 11 grupta toplanmıştır. Muğla belediyesinin en başarılı ilk beş hizmet boyutu; temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme ve imardır. En başarısız olunan ilk üç hizmet boyutu ise, finansal hizmetler, itimat ve sorumluluktur. Muğla halkının belediyeden memnuniyet ortalaması beş üzerinden, 3,65 ile 2,31 arasında değişmektedir. Halkın hizmet algılamaları yaşa göre değişmektedir. Bu her hizmet boyutu için geçerlidir. Cinsiyete göre sadece temizlik boyutunda algılama farklılıkları mevcuttur. Meslek gruplarına göre ise finansman, itimat, kültür boyutlarında belediyeden beklenen hizmet ile belediye performansı arasındaki farkın değişkenlik gösterdiği belirlenmiştir²³.

Yukarıdaki araştırmalar çerçevesinde aşağıdaki temel hipotezler geliştirilebilir.

- H1. Vatandaşların cinsiyetlerine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.
- H2. Vatandaşların gelirlerine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.
- H3. Vatandaşların yaşlarına göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.
- H4. Vatandaşların medeni durumuna göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.
- H5. Vatandaşların eğitim durumuna göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.
- H6. Vatandaşların mesleğine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmanın temel amacı, vatandaşların (seçmenlerin), Giresun Belediyesi’nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi ile ilgili algılamalarını belirlemektir. Bu amaçla aşağıdaki alt hedefler belirlenmiştir:

- Seçmenlerin belediyelerden beklentilerini belirlemek,

²² Yüksel vd. , s. 63-81

²³ Gümüşoğlu vd. , http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf, (12. 02. 2009).

- Seçmenlerin belediye hizmetlerinde algılamalarını belirlemek,
- Algılanan hizmet kalitesini ölçebilecek geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirmek,
- Seçmenlerin demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi algılamalarındaki farklılıkları belirlemek.

Araştırmanın ana kütlesi, hizmet kalitesinin değerlendirilebilmesi için, 2004 yılı yerel seçimlerinde Giresun Belediyesi için oy kullanan seçmenlerdir. 2004 yılındaki seçmen sayısı, 52227, kullanılan oy sayısı 34961 idi²⁴. Örnek büyüklüğünü belirlemedeki temel faktörler; araştırmacının verileri için öngördüğü hassasiyet derecesi, hoş görebileceği hata marjı, uygulanacak analiz teknikleri ve ana kütle büyüklüğüdür²⁵. Örneğin, faktör analizi için ileri sürülen görüş; örneklem sayısının, değişken ölçeklerinin madde (soru-ifade) sayısından büyük olması gerektiği yönündedir²⁶. Örnek büyüklüğünün değişken ölçeklerinin madde sayısının en az 5 katı olması gerektiğini ileri süren görüşler de mevcuttur²⁷. Ayrıca, Baş'ın (2006), farklı evren büyüklükleri ve hata düzeyleri için oluşturduğu örneklem büyüklükleri tablosu, ana kütle büyüklüğünün 50 ve 100 bin olması durumunda, \pm %5 örnekleme hatasına göre 245 örneklem sayısının yeterli olacağını göstermektedir²⁸. Bu araştırmada esas olarak faktör ve varyans analizleri uygulanacaktır. Dolayısıyla 300 seçmenin, örnek büyüklüğü için yeterli olduğu sonucuna varılmıştır. Örnek birimleri, tesadüfî örnekleme yoluyla seçilen deneklerden, son belediye seçimlerinde Giresun'da oy kullananlardan, anketi cevaplamak isteyenlerle yürütülmüştür.

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak, yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Nihai anket formu hazırlanmadan önce kapsam geçerliliği yapılmıştır. Kapsam geçerliliğinde, ölçeği oluşturan maddelerin, ölçülmek istenen davranışı ölçmede nicelik ve nitelik olarak yeterli yâda uygun ifadeler olup olmadığına bakılır. Bir başka deyişle, "ölçek maddeleri ölçülmek istenen davranışı yansıtıyor mu?" sorusunun cevabı aranır²⁹. Kapsam geçerliliği için önce, Giresun Belediyesi'nden yetkililerle görüşülmüştür. Sonra, ön anket çalışması yapılarak, anket soruları Giresun'daki seçmenler üzerinde test edilip, gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Son olarak da Türk Dili ile ilgili öğretim elemanlarına başvurulmuştur. Yapılan mülakatların sonucuna göre ölçeğin kapsam geçerliliği sağlanmaya çalışılmıştır.

Ocak 2009'da beş anketör aracılığıyla uygulanan anket, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde cevaplayıcıların demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, eğitim, gelir, medeni durum, meslek) belirleyen

²⁴ Milli Giresun, http://www.milligiresun.com/haber_detay.asp?haberID=400 (29.01.2009).

²⁵ Remzi Altunışık, Recai Çoşkun, Serkan Bayraktaroğlu ve Engin Yıldırım, *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Dördüncü Baskı, Sakarya Kitabevi Yayını, Sakarya, 2005, s. 126.

²⁶ Aziz Akgül ve Osman Çevik, *İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları*, Emek Ofset, Ankara, 2003, s. 419.

²⁷ Ali Sait Albayrak, *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım, Ankara, 2006, s. 112.

²⁸ Türker Baş, *Anket*, Dördüncü Baskı, Seçkin yayınları, Ankara, 2006, s. 47.

²⁹ Şener Büyükoztürk, *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Dördüncü Baskı, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2004, s. 162.

sorular sorulmuştur. İkinci ve üçüncü bölümlerde, servqual hizmet kalitesi ölçeğinden³⁰. yararlanılarak uyarlanan 28 ifade ile seçmenlerin belediye hizmetlerinden bekledikleri ve algıladıkları hizmet kalitesini 5'li likert ölçeği (1= kesinlikle katılmıyor umu ve 5= kesinlikle katılıyor umu ifade etmektedir) kullanılarak ölçen yargılara yer verilmiştir. Bu bölümlerdeki ölçeğin geliştirilmesinde, kapsam geçerliliği çalışmalarının yanında, ülkemizde belediyelerde hizmet kalitesi ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalardan da³¹ yararlanılmıştır.

5. ARAŞTIRMA BULGULARININ ANALİZİ

Bu bölümde, araştırma amaçlarına yönelik olarak önce, araştırma kapsamına giren seçmenlerin demografik özellikleri incelenmiş, sonra bu seçmenlerin belediye hizmet algılamaları belirlenmiş ve son olarak da belediye hizmet algılamalarının demografik özelliklere göre değişip değişmediği ile ilgili kurulan hipotezler test edilmiştir.

5.1. Örnek Kitlenin Özellikleri

Uygulanan 300 anketten 7 tanesi çeşitli eksiklikler nedeniyle değerlendirme dışı tutulmuş ve analizler 293 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir. Analizler SPSS 13.0 programı kullanılarak yapılmıştır.

Örnek kitle ile ilgili özellikler Tablo 1'dedir. Tabloya göre, çalışmada yer alan 293 seçmenin % 28'i bayan ve % 78'i erkektir. Örneğe giren seçmenlerin % 30'u 22-30 yaş arasındadır. Görüldüğü gibi araştırmada alt yaş sınırı 22 olarak alınmıştır. Bunun nedeni, bir önceki seçimde oy kullanan seçmenlerin 2009 Ocak ayında 22 yaş civarında olmalarındadır. Seçmenlerin % 42'si, 31-45 yaş aralığında ve % 28'i, 46 ve daha yukarı yaşlardadır. Seçmenlerin % 61.8'i, 501-1500 TL arasında gelire sahiptir ve % 70.6'sı evlidir. Seçmenlerin % 27'si ilköğretim, % 46.8'i lise ve % 23.5'i üniversite mezunudur. Örneğe giren seçmenlerin meslek gruplarına göre dağılımında ise, % 42'lik oranla serbest meslekli en büyük grubu oluşturmaktadır. Ancak hemen her meslekten yeteri kadar örneğimize girmiş seçmen vardır.

³⁰ Parasuraman vd. , 1988, s. 12-20; Zeithaml vd., 1990, s. 23.

³¹ Yüksel vd., s. 63-81; Gümişoğlu vd. ,
http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf, (12. 02. 2009).

Tablo 1: Örnek Kitlenin Özellikleri

Özellikler		n	%
Cinsiyet	Erkek	211	72.0
	Bayan	82	28.0
	Toplam	293	100.0
Yaş	22-30	88	30
	31-45	123	42
	46 ve +	82	28
	Toplam	293	100.0
Gelir Durumu	0-500	59	20.1
	501-1500	181	61.8
	1501-2500	38	13.0
	2501 ve +	15	5.1
	Toplam	293	100.0
Medeni Durum	Evli	207	70.6
	Bekar	86	29.4
	Toplam	293	100.0
Eğitim Durumu	İlköğretim Mezunu	79	27.0
	Lise	137	46.8
	Üniversite	69	23.5
	Lisansüstü	8	2.7
	Toplam	293	100.0
Meslek	Serbest Meslek	123	42.0
	İşçi	23	7.8
	Öğretmen	10	9.9
	Memur	29	7.8
	Emekli	23	7.2
	Ev Hanımı	21	2.0
	Öğrenci	6	23.2
	Diğer	68	100.0
	Toplam	293	

5.2. Seçmenlerin Belediye Hizmetlerine İlişkin Algılamaları

Tablo 2’de, Giresun Belediyesi’nin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla, 28 ifadeden oluşan bir belediye hizmet kalitesi ölçeğine yer verilmiştir. Seçmenlerin belediye hizmet kalitesi algılamalarından beklentilerinin çıkarılması sonucu bulunan farklara göre, belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden en kaliteli olarak algılanan ilk üç hizmet sırasıyla; “halkın ihtiyacını karşılayacak suyu sağlama” (-,70), “sosyal etkinlikler düzenleme” (-1,05) ve “belediye araç-gerecinin yeterli olması”dır (-1,36). Belediyenin eksik bulunan ilk beş hizmeti ise, sırasıyla; “belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi” (-3,07), “alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması” (-2,57), “halk sağlığı için yeterli denetim yapma” (-2,48), “verilen sözün zamanında yerine getirilmesi” (-2,46) ve “vatandaşın sorunlarını zamanında çözmedir” (-2,38).

Tablo 2: Seçmenlerin Belediye Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algılamalarına İlişkin Ortalamalar

Belediye Hizmet Kalitesinin Ölçümü ile İlgili İfadeler	Algı	Beklenti	A-B
Belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması	2,69	4,83	-2,14
Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümlü olması	3,56	4,95	-1,39
Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi	1,90	4,97	-3,07
Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi	2,52	4,98	-2,46
Hizmet sunumunda internetten yararlanma	2,88	4,97	-2,09
Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme	3,16	4,97	-1,81
Hizmet sunumunda adil olma	2,71	4,98	-2,27
Vatandaşın sorunlarını zamanında çözme	2,60	4,98	-2,38
Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması	2,70	4,99	-2,29
Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması	2,93	4,97	-2,04
Vatandaşlara yönelik sosyal etkinlikler düzenleme	3,91	4,96	-1,05
Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler verme	3,02	4,97	-1,95
Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme	2,63	4,97	-2,34
Çevreye duyarlılık	3,20	4,99	-1,79
Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi	2,98	4,98	-2,00
Temizlik hizmetlerine verilen önem	3,43	4,99	-1,56
Alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması	2,42	4,99	-2,57
Halk sağlığı için yeterli denetim yapma	2,50	4,98	-2,48
Şehrin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermeme	3,03	4,99	-1,96
Şehir içi trafik düzenlemesine özen gösterme	2,69	4,99	-2,30
Atıkların depolanması ve imha edilmesine özen gösterme	2,69	4,99	-2,30
Araç-gerecin yeterli olması	3,60	4,96	-1,36
Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması	2,84	4,98	-2,14
Belediye hizmet binalarının yeterli olması	2,82	4,98	-2,16
Park alanları düzenleme	2,41	4,97	-2,56
Park alanları düzenleme	3,55	4,98	-1,43
Şebeke suyunun içilebilir olması	3,51	5,00	-1,49
Halkın ihtiyacını karşılayacak suyu sağlama	4,30	5,00	-,70

5.3. Faktör Analizleri, Ölçeğin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Tablo 2’de verilen belediye hizmet kalitesi ölçeğini daha sonra yapılacak analizlerde kullanabilmek için boyutlara ayırmak ve ölçek maddelerinin ilgili faktörlerle ilişkilerini belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Seçmenlerin belediye hizmet kalitesi algılamalarına ilişkin 5’li likert ölçeği uygulanması sonucunda “algılama-beklenti” değerleri en fazla + 4 ve en düşük -4 değerlerini alır. Geri kalan sonuçlar bu ikisi arasındadır. Uygulanacak analizlerin negatif değerlerden etkilenmemesi için, + 4 ve -4 arasındaki tüm değerler, 0 ile 8 arasında yeniden kodlanmış ve yeni bir matris elde edilmiştir. Bundan sonra yapılacak analizler bu yeni hizmet kalitesi ölçeğine göre yapılmıştır.

Seçmenlerin algılanan belediye hizmet kalitesi ile ilgili faktör analizi sonuçları Tablo 3’de gösterilmiştir. Algılanan hizmet kalitesi ölçeği için, varimax dönüştürmesi kullanılarak öz değeri 1’in üzerinde 6 faktör ortaya çıkartılmıştır³². Ölçek maddeleri içinde birden fazla faktöre yüklenebilmesi nedeniyle beş madde ölçek dışı bırakılmıştır. Altı faktör toplam varyansın % 61.4’ünü açıklamaktadır. Yapılan analizde örneklemin yeterli (KMO= 0.91) ve verilerin normal dağılıma sahip (Barlett’s testi: $p<0.000$) olduğu anlaşılmıştır.³³ Faktör türetme yöntemi olarak temel bileşenler yöntemi kullanılmıştır³⁴. Bu değerler, elde edilen faktör yapılarının kullanımının uygun olduğunu göstermektedir.

Belediyeler büyüklüklerine ve gelirlerine göre çok değişik hizmetler sunarlar. Bu hizmetler değişik şekillerde sınıflandırılmaktadır. Örneğin, Torlak³⁵ belediye hizmetlerini; imar ve şehircilik hizmetleri, temizlik hizmetleri, ulaşım hizmetleri, sağlık ve çevre hizmetleri, kontrol ve tanzim hizmetleri, eğitim ve kültürel hizmetler şeklinde sınıflandırmıştır. Şekil 3’deki faktör analizi sonucunda türetilen faktörleri oluşturan alt bileşenlerin özellikleri dikkate alınarak, 9 ifadeden oluşan birinci faktöre, “vatandaşların bilgilendirilmesi ve önemsenmesi” (F1, öz değeri 7.67 ve açıkladığı varyans % 33.34) ismi verilmiştir. Dört ifadenin oluşturduğu ikinci faktöre ise, “temel kentsel alt yapı hizmetleri” (F2, öz değeri 1.84 ve varyansı % 8) ismi verilmiştir. Üç ifadenin oluşturduğu üçüncü faktöre, “personel ve bina yeterliliği” (F3, öz değeri 1.36 ve varyansı % 5.92), üç ifadenin oluşturduğu dördüncü faktöre, “hizmet sunumunda adalet ve temel kentsel hizmetler” (F4, öz değeri 1.14 ve varyansı % 4.99), iki ifadenin oluşturduğu beşinci faktöre “hizmetlerde özürlü ve yaşlıların dikkate alınması” (F5, öz değeri 1.09 ve varyansı % 4.75) ve iki ifadenin oluşturduğu altıncı faktöre ise, “fiziksel özellikler” (F6, öz değeri 1.01 ve varyansı 4.39) isimleri verilmiştir.

³² Akgül ve Çevik, s. 423.

³³ Akgül ve Çevik, s. 417-428; Altunışık vd., s. 212-231; Büyüköztürk, s. 117.

³⁴ D. N. Den Hartog, J. J. Van Muijen and P. L. Koopman, “Transactional Versus Transformational Leadership: An Analysis of MLQ”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol 70, 1997, s. 25.

³⁵ Torlak, s. 22.

Tablo 3: Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yükleri
F1: Seçmenlerin Bilgilendirilmesi ve Önemszenmesi	
Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme	,715
Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme	,710
Çevreye duyarlılık	,671
Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi	,650
Temizlik hizmetlerine verilen önem	,650
Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi	,597
Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler verme	,566
Halk sağlığı için yeterli denetim yapma	,522
Vatandaşlara yönelik sosyal etkinlikler düzenleme	,502
F2: Temel Kentsel Altyapı Hizmetleri	
Halkın ihtiyacını karşılayacak suyu sağlama	,806
İhtiyacı karşılayacak pazar alanları düzenleme	,659
Şebeke suyu içilebilir olması	,603
Araç-gerecin yeterli olması	,599
F3: Personel ve Bina yeterliliği	
Yeterli sayıda personele sahip olma	,719
Belediye hizmet binalarının yeterli olması	,698
Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması	,557
F4: Hizmet Sunumunda Adalet ve Temel Kentsel Hizmetler	
Park alanları düzenleme	,653
Hizmet sunumunda adil olma	,530
Şehir içi trafik düzenlemesine özen gösterme	,498
F5: Hizmetlerde Engelli ve Yaşlıların Dikkate Alınması	
Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi	,799
Alt yapı hizmetlerinde özürlü ve yaşlıları dikkate alma	,650
F6: Fiziksel Özellikler	
Belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması	,800
Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümlü olması	,573

Elde edilen bu ölçek yapısının güvenilirliğinin ve geçerliliğinin değerlendirilmesi, ortaya konulan faktör yapılarının istatistiksel analizlerde kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi açısından son derece önemlidir. Üretilen bilgilerin bilimsel bir nitelik kazanması doğru olmasına ve bu bilgilerin her defasında yapılan gözlem ve deneylerle kanıtlanmasına bağlıdır. Belirli bir varsayımın test edildiği, değişkenler arasında nedensellik ilişkisinin kurulduğu araştırma verileri, eğer güvenilirlik ve geçerlilik

analizlerine dayanıyorsa güven verir. Güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmadan herhangi bir araştırmanın analiz sonuçlarını tablolaştırmak, bu araştırma ile ilgili yorum yapmak, bir hipotezi kabul veya reddetmek doğru değildir³⁶.

Güvenilirlik, bir kavramın, özelliğın ya da nesnenin aynı yöntemi kullanmak suretiyle bağımsız fakat karşılaştırılabilir ölçümlerinin benzerliği anlamına gelmektedir³⁷. Ölçüm araçlarının güvenilirliğini saptamak için yapılan güvenilirlik analizlerinde, çeşitli yöntemler mevcuttur. Bunlardan en çok kullanılanı ölçek içerisindeki ifadelerin içsel tutarlılık ölçüsünü ifade eden Cronbach's alpha yöntemidir³⁸. Bu çalışmada, bu yöntemle hesaplanan güvenilirlik ölçütleri kullanılmıştır. Toplam varyans içerisindeki doğru varyansı ölçen Cronbach's alpha değeri 0 ile 1 arasında değişen bir sayıdır. Bu sayı (α) $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değil, $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilir, $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise oldukça güvenilir ve $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise yüksek derece güvenilir bir ölçektir³⁹. Tablo 4'de görüldüğü üzere, araştırma ölçeğinin toplam güvenilirliği 0.90'dır. Bu sonuç, ölçeğin bütünselliğinin yüksek derecede güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır. Alt ölçeklerden ise sadece "hizmet sunumunda adalet ve temel kentsel hizmetler" için hesaplanan güvenilirlik düşük güvenilirlik seviyesinde çıkmıştır.

Tablo 4: Ölçeğin Güvenilirlik Analizleri

FAKTÖRLER	SORU SAYISI	ALFA KATSAYISI (α)
Seçmenlerin Bilgilendirilmesi ve Önemszenmesi	9	.87
Temel Kentsel Altyapı Hizmetleri	4	.71
Personel ve Bina yeterliliği	3	.74
Hizmet Sunumunda Adalet ve Temel Kentsel Hizmetler	3	.43
Hizmetlerde Engelli ve Yaşlıların Dikkate Alınması	2	.67
Fiziksel Özellikler	2	.51
Toplam (Algılanan Hizmet Kalitesi)	23	.90

5.4. Hipotez Testleri

Seçmenlerin demografik özellikleri ile Giresun Belediye'sinin sunduğu hizmetleri algılamaları arasında farklılık olup olmadığını saptamak amacıyla aşağıdaki temel ve alt hipotezlerde kurulmuştur. Hipotezler literatür araştırması, araştırmanın amacı ve faktör analizi sonucu ortaya çıkan

³⁶ Hüner Şencan, Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005, s. 1.

³⁷ M. Kaşlı, "İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma" *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 8, Sayı 2, 2007, s. 167.

³⁸ Robert A. Yaffee, "Common Correlation and Reliability Analysis with SPSS for Windows", <http://www.nyu.edu/its/statistics/Docs/correlate.html>, (21.12.2008).

³⁹ Akgül ve Çevik, s. 435-436; Reha Alpar, *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemlere Giriş 1*, Genişletilmiş İkinci Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003, s. 381-382.

faktörlere göre oluşturulmuştur. Hipotezlerin testinde çok değişkenli varyans (MANOVA) analizi kullanılmıştır.

H1. Seçmenlerin cinsiyetlerine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H1a. Seçmenlerin cinsiyetlerine göre seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi algılamaları farklıdır.

H1b. Seçmenlerin cinsiyetlerine göre temel kentsel altyapı hizmetleri algılamaları farklıdır.

H1c. Seçmenlerin cinsiyetlerine göre personel ve bina yeterliliği algılamaları farklıdır.

H1d. Seçmenlerin cinsiyetlerine göre hizmet sunumunda adalet ve temel kentsel hizmet algılamaları farklıdır.

H1e. Seçmenlerin cinsiyetlerine göre hizmetlerde engelli ve yaşlıların dikkate alınması algılamaları farklıdır.

H1f. Seçmenlerin cinsiyetlerine göre fiziksel özellikler algılamaları farklıdır.

H2. Seçmenlerin gelirlerine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H2a. Seçmenlerin gelirlerine göre seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi algılamaları farklıdır.

H2b. Seçmenlerin gelirlerine göre temel kentsel altyapı hizmetleri algılamaları farklıdır.

H2c. Seçmenlerin gelirlerine göre personel ve bina yeterliliği algılamaları farklıdır.

H2d. Seçmenlerin gelirlerine göre hizmet sunumunda adalet ve temel kentsel hizmet algılamaları farklıdır.

H2e. Seçmenlerin gelirlerine göre hizmetlerde engelli ve yaşlıların dikkate alınması algılamaları farklıdır.

H2f. Seçmenlerin gelirlerine göre fiziksel özellikler algılamaları farklıdır.

H3. Seçmenlerin yaşlarına göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H3a. Seçmenlerin yaşlarına göre seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi algılamaları farklıdır.

H3b. Seçmenlerin yaşlarına göre temel kentsel altyapı hizmetleri algılamaları farklıdır.

H3c. Seçmenlerin yaşlarına göre personel ve bina yeterliliği algılamaları farklıdır.

H3d. Seçmenlerin yaşlarına göre hizmet sunumunda adalet ve temel kentsel hizmet algılamaları farklıdır.

H3e. Seçmenlerin yaşlarına göre hizmetlerde engelli ve yaşlıların dikkate alınması algılamaları farklıdır.

H3f. Seçmenlerin yaşlarına göre fiziksel özellikler algılamaları farklıdır.

H4. Vatandaşların medeni durumuna göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H4a. Seçmenlerin medeni durumuna göre seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi algılamaları farklıdır.

H4b. Seçmenlerin medeni durumuna göre temel kentsel altyapı hizmetleri algılamaları farklıdır.

H4c. Seçmenlerin medeni durumuna göre personel ve bina yeterliliği algılamaları farklıdır.

H4d. Seçmenlerin medeni durumuna göre hizmet sunumunda adalet ve temel kentsel hizmet algılamaları farklıdır.

H4e. Seçmenlerin medeni durumuna göre hizmetlerde engelli ve yaşlıların dikkate alınması algılamaları farklıdır.

H4f. Seçmenlerin medeni durumuna göre fiziksel özellikler algılamaları farklıdır.

H5. Vatandaşların eğitim durumuna göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H5a. Seçmenlerin eğitim durumuna göre seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi algılamaları farklıdır.

H5b. Seçmenlerin eğitim durumuna göre temel kentsel altyapı hizmetleri algılamaları farklıdır.

H5c. Seçmenlerin eğitim durumuna göre personel ve bina yeterliliği algılamaları farklıdır.

H5d. Seçmenlerin eğitim durumuna göre hizmet sunumunda adalet ve temel kentsel hizmet algılamaları farklıdır.

H5e. Seçmenlerin eğitim durumuna göre hizmetlerde engelli ve yaşlıların dikkate alınması algılamaları farklıdır.

H5f. Seçmenlerin eğitim durumuna göre fiziksel özellikler algılamaları farklıdır.

H6. Seçmenlerin mesleğine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H6a. Seçmenlerin mesleğine göre seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi algılamaları farklıdır.

H6b. Seçmenlerin mesleğine göre temel kentsel altyapı hizmetleri algılamaları farklıdır.

H6c. Seçmenlerin mesleğine göre personel ve bina yeterliliği algılamaları farklıdır.

H6d. Seçmenlerin mesleğine göre hizmet sunumunda adalet ve temel kentsel hizmet algılamaları farklıdır.

H6e. Seçmenlerin mesleğine göre hizmetlerde engelli ve yaşlıların dikkate alınması algılamaları farklıdır.

H6f. Seçmenlerin mesleğine göre fiziksel özellikler algılamaları farklıdır.

Yapılan analiz sonuçlarına göre, seçmenlerin yaşı, medeni durumu, mesleği ve gelir durumu ile belediye hizmet algılamaları arasında anlamlı fark görülmezken, cinsiyet ve eğitim düzeyi ile belediye hizmet algılamaları arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Dolayısıyla H2, H3, H4 ve H6 hipotezleri ret edilirken, H1 ve H5 hipotezleri kabul edilmiştir. Tek yönlü MANOVA analizi sonucu kabul edilen hipotezlerle ilgili sayısal değerler Tablo 5 ve Tablo 6’dadır. Analizde, bir bütün olarak modelin geçerliliğini ölçmek için Hotelling T testine başvurulmuştur. Hotelling T testi sonuçlarının anlamlı çıkması, bir bütün olarak uygulanan modelin geçerli olduğunu gösterir⁴⁰.

Tablo 5’de görüldüğü gibi Hotelling’s T testi sonucu anlamlı (F= 2.63 ve $p < 0.05$) çıktığından kurulan modelin geçerlidir. Dolayısıyla seçmenlerin cinsiyetine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır (H1 kabul). Ancak bu farklılık sadece “temel kentsel alt yapı hizmetler” faktörü ile sınırlıdır (F= 11.74 ve $p < 0.05$). Kadınlar erkeklere göre belediyenin temel kentsel alt yapı hizmetlerini daha az yeterli bulmaktadırlar. Dolayısıyla H1b hipotezi kabul edilirken, H1 temel hipotezi altındaki diğer hipotezler ret edilmiştir. Bağımsız değişken olan cinsiyet iki grupta ölçüldüğü için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını ortaya koyan çoklu karşılaştırma (Post Hoc) yapılamamıştır.

Tablo 5: Seçmenlerin Cinsiyeti İle Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin MANOVA Analizi Sonuçları

Faktörler (Bağımlı Değişkenler)	Algılama Ortalamaları		F	Sig.
	Erkek	Bayan		
Seçmenlerin Bilgilendirilmesi ve Önemsinmesi	2.11	1.92	1.70	0.19
Temel Kentsel Altyapı Hizmetleri	2.89	2.39	11.7	0.01
Personel ve Bina yeterliliği	1.81	1.78	0.03	0.85
Hizmet Sunumunda Adalet ve Temel Kentsel Hizmetler	1.69	1.58	0.03	0.86
Hizmetlerde Engelli ve Yaşlıların Dikkate Alınması	1.23	1.04	1.18	0.27
Fiziksel Özellikler	2.29	2.07	1.44	0.23
Hotelling’s T Testi			2.63	0.01

Tablo 6’ya göre Hotelling’s T testi sonucu anlamlı (F= 2.94 ve $p < 0.01$) çıktığından kurulan modelin geçerlidir. Dolayısıyla seçmenlerin eğitim düzeyine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır (H5 kabul). Bu farklılık “temel kentsel alt yapı hizmetleri” (F= 6.52 ve $p < 0.01$) ve “personel ve bina yeterliliği” (F= 6.52 ve $p < 0.05$) hizmet faktörlerinden kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla H5b ve H5c kabul edilirken, H5 temel hipotezi altındaki diğer hipotezler ret edilir.

⁴⁰ Mahir Nakip, *Pazarlama Araştırmaları*, Birinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 367-368.

Tablo 6: Seçmenlerin Eğitim Düzeyi İle Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin MANOVA Analizi Sonuçları

Faktörler (Bağımlı Değişkenler)	Ortalamalar			F	Sig.
	İlköğretim	Lise	Üniv ersite		
Bilgilendirme ve Önemseme	2.18	2.00	2.06	0.63	0.53
Temel Kentsel Altyapı Hizmetleri	3.01	2,82	2.39	6.52	0.002
Personel ve Bina yeterliliği	2.14	1,64	1.73	3.80	0.023
Hizmet Sunumunda Adalet ve Temel Kentsel Hizmetler	1.79	1.44	1.72	1.36	0.26
Hizmetlerde Engelli ve Yaşlıların Dikkate Alınması	1.01	1.18	1.34	1.27	0.28
Fiziksel Özellikler	2.10	2.30	2.27	0.48	0.62
Hotelling's T Testi				2.94	0.001

MANOVA tablosu, grupların ortalamaları arasında bir fark olup olmadığını genel olarak gösterir. Farklılığın nereden kaynaklandığını, hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için Post Hoc testlerinden yararlanır. MANOVA analizi için temel varsayımlarından birisi, varyans eşitliğidir. Burada varyans eşitliği sağlandığı için sadece bir Post Hoc testi kullanmak yeterlidir⁴¹. Burada Tukay testi kullanılmıştır. Tukay testi sonuçlarına göre, belediyenin temel kentsel alt yapı hizmetlerinde algılama farklılığına neden olan grup, üniversite mezunlarıdır. Üniversite mezunlarının belediyenin temel kentsel alt yapı hizmetleri ile ilgili algılamaları hem ilköğretim hem de lise mezunlarından farklıdır. İlköğretim ve lise mezunları ise benzer algılamaları göstermektedir. Üniversite mezunları (2.39) ilköğretim (3.01) ve lise mezunlarına (2.82) göre temel kentsel alt yapı hizmetlerini daha fazla yetersiz bulmaktadır. Personel ve bina yeterliliğinde algılama farklılığına neden olanlar ise ilköğretim mezunlarıdır. İlköğretim mezunları (2.14) lise (1.64) ve üniversite mezunlarına (1.73) göre belediyenin bina ve personel yeterliliğini daha az yetersiz bulmaktadırlar

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Seçmenlerin, Giresun Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi ile ilgili algılamalarını belirlemeyi amaçlayan araştırma sonuçlarına göre, en kalitesiz algılanan ilk beş hizmet şu şekilde sıralanmaktadır:

- Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi,
- Alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması,
- Halk sağlığı için yeterli denetim yapma,

⁴¹ Ali Sait Albayrak, *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım, Ankara, 2006, s. 135-163.

- Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi,
- Vatandaşın sorunlarını zamanında çözmedir.

Seçmenlerin belediye hizmetlerine ilişkin algılamalarının tamamı olumsuzdur. En az olumsuz algılanan beş hizmet ise sırasıyla şöyledir:

- Halkın ihtiyacını karşılayacak suyu sağlama,
- Sosyal etkinlikler,
- Belediye araç-gerecinin yeterli olması,
- Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olması,
- Park alanları düzenlemedir.

Yukarıdaki sonuçlara göre seçmenler belediyenin özellikle engelli ve yaşlılara yönelik hizmetlerinden memnun olmadıklarını ortaya koymaktadır. Bu ilginç bir sonuçtur. Vatandaşlar engelli ve yaşlılara yönelik hizmetler konusunda hassas iken, belediyede böyle bir hassasiyet görülmemektedir. Gerçekten Giresun Belediyesi binaları veya alt yapı hizmetleri engelli ve yaşlılara uygun değildir. Bunun için gözlem yapmak yeterlidir. Öyle ise belediye, eğer vatandaş yönlü bir hizmet anlayışı benimsiyorsa, binalarını ve şehrin alt yapısını engelli ve yaşlılar için kolaylaştıracak uygulamalara gitmelidir.

Giresun Belediyesi en olumlu hizmeti, şehrin suyunun sağlanması konusunda sunmaktadır. Ancak vatandaş suyun içilebilir olduğu konusunda bu kadar olumlu düşünmemektedir. Suyun içilebilecek kadar temiz olmadığını düşünmektedirler. Belediye bu konuda vatandaşların algılamalarını olumluya döndürecek çalışmalar yapmalıdır. Suyun içilebilirliğini sağlamalı ve halkla ilişkiler çalışmaları ile bunu halka anlatmalıdır. Gelir düzeyi oldukça düşük olan halkı paralı içime suyuna mahkûm etmemelidir.

Kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliliğini belirlemek ve başka analizlerde kullanımını sağlamak amacıyla, seçmen algılamalarına faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucu belediye hizmet kalitesinin beş boyutu tespit edilmiştir. Bunlar şöyle sıralanmaktadır:

- Seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi,
- Temel kentsel altyapı hizmetleri
- Personel ve bina yeterliliği
- Hizmet sunumunda adalet ve temel kentsel hizmetler
- Hizmetlerde engelli ve yaşlıların dikkate alınması
- Fiziksel özellikler.

Seçmenlerin demografik özelliklerine bağlı olarak hizmet kalitesi algılamalarında fark olup olmadığını belirlemek için MANOVA analizi uygulanmıştır. Analiz sonucu seçmenlerin yaşı, medeni durumu, mesleği ve gelir durumu ile belediye hizmet algılamaları arasında anlamlı fark görülmezken, cinsiyet ve eğitim düzeyi ile belediye hizmet algılamaları arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Cinsiyete göre farklılık sadece “temel

kentsel alt yapı hizmetler” faktörü ile sınırlıdır Kadınlar erkeklere göre belediyenin temel kentsel alt yapı hizmetlerini daha fazla yetersiz bulmaktadırlar. Eğitim düzeyine göre farklılık ise “temel kentsel alt yapı hizmetleri” ve “personel ve bina yeterliliği” hizmet faktörlerinden kaynaklanmaktadır. Üniversite mezunları, ilköğretim ve lise mezunlarına göre temel kentsel alt yapı hizmetlerini daha fazla yetersiz bulmaktadır. İlköğretim mezunları, lise ve üniversite mezunlarına göre belediyenin bina ve personel yeterliliğini daha az yetersiz bulmaktadırlar.

Bu sonuçlara göre, genellikle Giresun seçmenin belediye hizmet kalitesi algılamaları homojendir. Ancak cinsiyet ve eğitim düzeyi konusunda bazı farklı algılamalar göze çarpmaktadır. Bu farklılıkların ortadan kaldırılması için pazar bölümlendirme çalışmaları yapılarak farklı toplum katmanlarının ihtiyaçları da dikkate alınabilir.

KAYNAKÇA

1. Akgül, Aziz ve Çevik, Osman , *İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları*, Emek Ofset, Ankara, 2003.
2. AKSOY, Ramazan “Zonguldak’ta Ayakta Tedavi Tüketicilerinin Sağlık Hizmetleri Kalite Değerlemesi”, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi Cilt 1, Sayı 1, 2005. 91-104.*
3. Alpar, Reha, *Uygulamalı Çok değişkenli İstatistiksel Yöntemlere Giriş 1, Genişletilmiş İkinci Baskı*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003.
4. Altunışık, Remzi, Coşkun, Recai ve Bayraktaroğlu, Serkan, -Yıldırım, Engin, *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Dördüncü Baskı, Sakarya Kitabevi Yayını, Sakarya, 2005.
5. Azaklı, Sedat, “Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi”, *Yerel Yönetimler Sempozyum Bildirileri*, Ankara, 2000, s. 413-436.
6. Baş, Türker, *Anket*, Dördüncü Baskı, Seçkin yayınları, Ankara, 2006.
7. Brown, T. J. Churchill, Jr. A. Gilbert and J. P. Peter , “Research Note: Improving The Measurement Of Service Quality” *Journal of Retailing*, Vol. 69,No.1, Spring, 1993, pp.138-139.
8. Bulgan, Uğur ve Gürdal, Gültekin, “Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? ÜNAK’05”Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması”, <http://kaynak.unak.org.tr/mod/data/view.php?d=1&rid=52> (20. 01. 2009).
9. Büyükoztürk, Şener, *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Dördüncü Baskı, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2004.
10. Den Hartog, D. N., Van Muijen, J. J. and Koopman, P. L. “Transactional Versus Transformational Leadership: An Analysis of MLQ”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol 70, 1997, s. 19–34.

11. Deveci, Nevzat ve Aksaraylı Mehmet, "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 5, Sayı:1, Ocak-Şubat, 2003, s. 38 – 54.
12. Donnelly, Mike, Wisniewski, Mik, - Dalrymple, John F., - Curry, Adrienne C. , "Measuring Service Quality in Local Government: the Servqual Approach", *International Journal of Public Sector Management*, Vol:8, No:7, 1995, s.15-20.
13. Eleren Ali, Bektaş Çetin ve Görmüş A. Şahin , "Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama", *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, Cilt 44, Sayı 514, 2007, s. 75-88.
14. Gaster, Lucy , "Quality services in local government: a bottom-up approach", *Journal of Management Development*, Vol 15, No: 2, 1996, S. 80-96.
15. Gümüşoğlu, Şevkinaz, Erdem, Sabri, Kavrukkoca, Güzin ve Özdağoğlu, Aşkın "Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama", http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf, (12. 02. 2009).
16. Karataş, Halil, "Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim", *Bütçe Dünyası*, Sayı 24, 2007.
17. Kaşlı, M. , "İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma" *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 8, Sayı 2, 2007, s. 159–174.
18. Kavrakoğlu, İbrahim , "Kalite ve Verimlilik", *Verimlilik*, MPM'nin 25. Yılı Özel Sayısı, 1991, s.111-118.
19. Milli Giresun (2009), http://www.milligiresun.com/haber_detay.asp?haberID=400 (29.01.2009).
20. Nakip, Mahir , Pazarlama Araştırmaları, Birinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003.
21. Özer, M. Akif, "Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi", *Sayıştay Dergisi*, Sayı 59, 2005.
22. Öztemel, Ercan (2001), Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi, Değişim Yayınları, Adapazarı, 2001.
23. Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. , "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication", *Journal of Marketing* , Vol 49, 1985, s. 41–50.
24. Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. "SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions

- of the Service Quality," *Journal of Retailing* , Vol 64 Sayı 1, 1988, s. 12–40.
25. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. , "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", *Journal of Retailing* , Vol. 67, 1991, pp. 420-450.
26. Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. And Berry, Leonard L. , "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol 58, January, 1994, s. 111–124.
27. Peker, Ömer , "Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt: 5, Sayı: 2, Mart, 1996, s. 15-23.
28. Şencan, Hüner , *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005.
29. Torlak, Ömer , *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*, Seçkin Yayınevi, Ankara, 1999.
30. Yaffee, Robert A. , "Common Correlation and Reliability Analysis with SPSS for Windows", <http://www.nyu.edu/its/statistics/Docs/correlate.html>, (21.12.2008).
31. Yılmaz, Veysel- Filiz, Zeynep- Yaprak, Betül, " Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 7, sayı 1, 2007, s.299-316.
32. Yüksel, Fatih, Çevik, Osman ve Ardıç, Kadir, "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt 13, Sayı 3, Temmuz, 2004, S. 63-81,
33. Zeithaml, Valarie, Parasuraman, A. and Berry Leonard, *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Pres, New York, 1990.