

BELEDİYE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ: KEÇİÖREN BELEDİYESİ'NDE BİR UYGULAMA

Mine ORHAN*

Geliş Tarihi (Received): 20.05.2016 – Kabul Tarihi (Accepted): 27.10.2016

ÖZ

Yerel yönetimler, halka en yakın yönetim birimleridir ve halkın yerel nitelikteki ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla birtakım hizmetler sunmaktadır. Bu hizmetler sunulurken vatandaşın istekleri, ihtiyaçları, şikayetleri dikkate alınmalı ve hizmet sunumunda vatandaş memnuniyeti öncelikli amaç olmalıdır. Bu çalışma bir yerel yönetim birimi olan Keçiören Belediyesi'nde yapılmıştır. Keçiören Belediyesi'nde, hizmet beklenti ve algıları karşılaştırılarak kalite düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry tarafından geliştirilen Servqual ölçeği kullanılmıştır. Uygulamada 360 katılımcıya anket yapılmıştır. Elde edilen veriler çeşitli istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, boyutlar Servqual skoruna göre yüksekten düşüğe doğru fiziksel özellikler, güven, empati, heveslilik, güvenilirlik şeklinde sıralanmıştır. Hesaplanan Servqual skoru sunulan hizmet kalitesinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Servqual, Keçiören Belediyesi

* Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Üretim Yönetimi Bilim Dalı yüksek lisans öğrencisi, mineorhann@gmail.com

**MUNICIPAL SERVICE QUALITY MEASUREMENT:
AN APPLICATION IN KEÇİÖREN MUNICIPALITY**

ABSTRACT

Local governments are the closest units to the public and they offer a set of services in order to supply the citizens with local and common services they need. The wishes, needs, complaints of citizens should be considered and citizen satisfaction should be primary goal while these services are being rendered. This research is conducted in Keçiören Municipality which is a local government unit. Service quality is tried to determine through comparing service expectations with perceptions in Keçiören Municipality. Servqual scale which is developed by A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml and Leonard L. Berry is used in the research. Application is performed by making survey 360 participants. Collected datas analyzed by using various statistical methods. According to result of the study, dimensions are lined up as tangibles, assurance, empathy, responsiveness, reliability with regard to Servqual score from high to low. Calculated Servqual score indicates that the service quality is high.

Keywords: Service Quality, Servqual, Keçiören Municipality

GİRİŞ

Kentleşmeyle birlikte insanların bir arada yaşamaya başlamaları, yol, su, elektrik, alt yapı hizmetleri gibi bazı yerel hizmetlere olan ihtiyacı da beraberinde getirmiştir. Bu hizmetleri sunmak üzere birtakım yerel kamu kurumları tesis edilmiştir. Bu kurumların en önemlisi ise belediyelerdir.

Belediyeler kanunundaki tanıma göre belediyeler, mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçları karşılamak amacıyla kurulmaktadır. İhtiyaçlar karşılanırken vatandaşın istekleri göz önünde bulundurulmalıdır. Çünkü belediyelerde karar organları seçimle göreve gelmekte ve seçimle değişmektedir. Yani karar mercii halktır. Bu nedenle vatandaşların memnuniyeti ve belediyelerin hizmet kalitesi ölçümü önem arz etmektedir. Dolayısıyla bu konu üzerine birçok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalardan birkaçına aşağıda yer verilmiştir.

Gümüşoğlu vd. tarafından yapılan çalışmada Muğla ilinde halkın memnuniyet düzeyi belirlenmiştir. Bu çalışmada halkın memnuniyet derecesini ölçmek amacıyla Servqual ölçeği kullanılmıştır. Muğla halkına göre belediye hizmetlerinin en başarılı ilk beş boyutu; temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme, imar olarak görülmüştür. Önem derecesine göre ise bu boyutlar temizlik, haberleşme, ulaşım, imar ve sorumluluk olarak sıralanmıştır (Gümüşoğlu ve diğerleri, 2003).

Ardıç vd. tarafından yürütülen “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama)” başlıklı çalışmada ise halkın memnuniyet düzeyine göre en kaliteli hizmetler ve en düşük kaliteli hizmetler araştırılmıştır(Ardıç,2004).

Filiz vd. tarafından yapılan “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama” adlı çalışmada iki ilçe belediyesi ve büyükşehir belediyesi incelenmiştir. Hizmet kalitesi Servqual tekniği kullanılarak ölçülmüştür. Ölçüm sonucuna göre genel olarak halkın belediyelerin sundukları hizmetlerin birçoğunda bekledikleri kalitenin altında hizmet aldıkları görülmüştür. Ayrıca katılımcıların Büyükşehir Belediyesinden diğer iki ilçe belediyesine kıyasla beklediği hizmete daha yakın bir hizmet aldığı sonucuna varılmıştır (Filiz ve diğerleri, 2010).

Usta ve Memiş tarafından yapılan çalışmada Giresun Belediyesinin hizmetlerinde kalite Servqual metodu ile ölçülmüştür. Araştırmaya göre Giresun Belediyesinin sunduğu en iyi hizmet şehre içme suyunun sağlanmasıdır. Ayrıca araştırma, vatandaşların belediyenin engelli ve yaşlılara yönelik hizmetlerinden memnuniyet duymadıklarını göstermiştir (Usta ve Memiş, 2010).

Göküş ve Alptürker tarafından yapılan çalışmada Silifke belediyesinin sunduğu hizmetlerden, vatandaşların memnuniyet düzeyi belirlenmiştir. Araştırmada bazı

hizmet kalemlerinde memnuniyetsizlik olduğu belirlenmesine rağmen istatistiksel olarak genel ortalama, vatandaşın belediye hizmetlerinin genelinden memnun olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır (Göküş ve Alptürker, 2011).

Mokhlis vd. “Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand” isimli çalışmasında Servqual ölçeği kullanılarak Güney Thailand’ da yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin kalitesini ve vatandaş memnuniyetini belirleyen en önemli hizmet kalitesi boyutları araştırılmıştır. Fiziksel özellikler vatandaş memnuniyetinde en önemli boyut olarak bulunmuş ve onu takiben empati, güven ve heveslilik boyutlarının geldiği görülmüştür (Mokhlis ve diğerleri, 2011).

Yücel vd. tarafından yapılan çalışmada ise Elazığ Belediyesinin sunduğu hizmetlerden vatandaşın memnuniyet düzeyi araştırılmıştır. İstatistiksel olarak genel ortalamaya bakıldığında, vatandaşların Elazığ Belediyesi’nin hizmetlerinin genelinden duyduğu memnuniyetin olumlu olduğu sonucuna varılmıştır (Yücel ve diğerleri, 2012).

Yukarıda bahsedilen çalışmalarda genel anlamda belediyelerin sunduğu tüm hizmetlerin kalitesini ve vatandaş memnuniyetini ölçmek amaçlanmıştır. Ancak her vatandaş belediyenin sunduğu tüm hizmetlerden yararlanmamış olabilir. Öyle ki belediyenin sunduğu bazı hizmetlerden haberdar dahi olmayabilir. Bu durum göz önünde bulundurularak, bu çalışmada genelden ziyade daha özel bir değerlendirme yapabilmek amacıyla Keçiören Belediyesi bünyesindeki Ak Masa Birimi tercih edilmiştir. Ak Masa Birimi personelinin vatandaş ile doğrudan iletişim kurması sebebiyle ve birime toplumun birçok kesiminden vatandaş gelmesi hasebiyle bu birimde hizmet kalitesi önemlidir. Ayrıca böyle bir çalışmanın sonuçlarının teorik katkının yanında pratik katkılar da sunması beklenmektedir. Bu çalışmanın da literatüre katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

Keçiören Belediyesi bünyesinde Ak Masa Biriminin hizmet kalitesinin ölçümünde uygulama alanı geniş olan Servqual ölçeği kullanılmıştır. Servqual ölçeği hizmet beklentilerini ve algılarını karşılaştırarak hizmet kalitesini ölçen ve beş boyuttan oluşan bir tekniktir. Bu çalışmada Servqual ölçüm aracı 360 katılımcı üzerinde uygulanmıştır ve bulgular analiz edilerek yorumlanmıştır.

1) HİZMET KAVRAMI VE HİZMET KALİTESİ

A) Hizmet Kavramı ve Özellikleri

Hizmet kavramı, tanımlanması güç bir kavramdır. Bu nedenle literatür de birçok tanım bulunmaktadır. Örneğin; Murdick, Render, Russell (1990) hizmeti “ zaman, yer, şekil ve psikolojik faydalar üreten ekonomik faaliyetler” olarak tanımlamıştır (Murdick, Render, Russell, 1990: 4). Palmer (2004)’e göre hizmet “esas itibarıyla soyut olan, organizasyonlar ya da bireyler arasındaki değişimi içeren faaliyetler veya yararlar” anlamına gelmektedir (Palmer, 2004: 561). Zeithaml, Bitner ve Gremler (2009) ise hizmeti “bir varlık ya da kişi tarafından, başka bir varlık ya da kişi için sağlanan veya ortaklaşa üretilen faaliyetler, süreçler ve performanslar” olarak tanımlamıştır (Zeithaml, Bitner, Gremler, 2009: 4).

Farklı hizmet tanımlarının olması hizmet kavramının özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Hizmet kavramının özellikleri ise soyutluk, ayrılmazlık, değişkenlik, dayanıksızlık, mülkiyet başlıkları altında toplanabilir. Bu başlıklar kısaca aşağıda açıklanmıştır.

Soyutluk: Hizmetler nesne olmayıp performans ya da eylemlerdir. Bu nedenle hizmetlerin, görerek, dokunarak, tadarak anlaşılabilmesi soyutluk özelliğini ifade etmektedir (Öztürk, 2007: 19).

Ayrılmazlık (Eş zamanlı üretim ve tüketim): Bu özellik hizmetlerin çoğunun önce satılıp, daha sonra üretim ve tüketim faaliyetinin eş zamanlı gerçekleşmesi anlamına gelmektedir (Mucuk, 2006: 304).

Heterojenlik (Türdeş olmama): Heterojenlik özelliği hizmetlerin her bir biriminin aynı hizmetin diğer birimleri ile aynı olmayacağını ifade etmektedir (Öztürk, 2007: 20).

Stoklanamama (Dayanıksızlık): Hizmetler kısa süreli yarar sağlar. Bu sebeple çok sayıda üretilip depolanması mümkün değildir (Uyguç, 1998: 13).

Mülkiyet (Sahiplik): Hizmetlerin satışıyla birlikte mülkiyet devri mümkün değildir. Müşterinin sadece, hizmetin belirli bir süre için kullanım ya da yararlanma hakkını elde etmesi mülkiyet özelliğinden kaynaklanır (Erdoğan, 2014: 235).

B) Hizmet Kalitesi

Hizmet kavramının özellikleri hizmet kalitesinin tanımlanmasını da zorlaştırmaktadır. Hizmet kalitesi tanımlarından bazıları şu şekildedir;

1984 yılında Grönross hizmet kalitesini, “müşterinin algıları ile beklentilerini karşılaştıran süreci değerlendiren bir sonuçtur” şeklinde

tanımlamış ve hizmetin kalitesinin ölçülmesi ile ilgili ilk adımı atmıştır (Banar ve Ekergil, 2010:).

Murdick, Render ve Russel 'a göre; "hizmet ya da ürünün kalitesi, kullanıcı algısı tarafından belirlenir" (Murdick, Render ve Russel, 1990: 419).

Zeithaml da hizmet kalitesini, "müşterinin bir ürün ya da hizmetin üstünlüğü veya mükemmelliği ile ilgili genel bir yargısıdır" şeklinde tanımlar (Eren, Bektaş ve Görmüş, 2007).

Ghobadian'a göre algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet kalitesi ile ilgili sezgileridir ve müşterilerin tatmin derecesini büyük ölçüde belirler (Devebakan ve Aksaraylı, 2003).

Bir başka tanıma göre de hizmet kalitesi, müşterinin hizmeti satın almasının ardından o hizmetten sağladıklarının kendisinde oluşturduğu his olup, hizmetten elde ettiği tatmin düzeyini ifade etmektedir (Çiçek ve Doğan, 2009).

Hizmet kalitesini tanımlayan çalışmaların ortak bir özelliği disiplinler arası özellikte olmalarıdır. Bu bağlamda, hizmet kalitesinin tanımlanması pazarlama, psikoloji, üretim yönetimi, personel yönetimi, ekonomi ve işletme stratejisi gibi disiplinlere ait bilgiler gerektirmektedir. Ayrıca, tanımlar hizmet endüstrilerine göre de değişmektedir. Bu nedenle tüm endüstrilere uygulanabilir bir kalite tanımı yapılamamıştır (Uyguç, 1998: 26).

Hizmet kalitesi tanımları üç düşünce ile özetlenebilir. Bunlar (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1985);

1. Müşteriler için, hizmet kalitesini değerlendirmek ürün kalitesini değerlendirmekten daha zordur.
2. Hizmet kalitesi algılamaları, gerçek hizmet performansı ile müşteri beklentilerinin kıyaslanması sonucu oluşmaktadır.
3. Kalite değerlendirmeleri sadece hizmet sonucuna bakılarak yapılmaz, müşteriler hizmet sunum sürecini de değerlendirmeye dahil etmektedir.

Hizmet kalitesini tanımlamanın zorluğu, araştırmacıları bu konu üzerinde daha detaylı inceleme yapmaya sevk etmiştir. Bu amaçla hizmet kalitesini daha iyi anlayabilmek ve ölçebilmek adına birtakım sınıflandırmalar yapılmıştır. Literatürde bu sınıflandırmalar kalite boyutları olarak adlandırılmaktadır. Kalite boyutları ise yazarlara göre değişkenlik göstermektedir. Sasser, Olsen, Wyckoff (1978) 'a göre kullanılan materyallerin düzeyi, hizmetin üretildiği tesisler, hizmeti sunan personel olmak üzere üç boyut vardır (Zeithaml ve diğerleri, 1985). Christian Grönroos'un boyut sınıflandırmasına göre de hizmet kalitesinin teknik, fonksiyonel ve firma imajı olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır (Grönroos, 1984). Lehtinen' in sınıflandırmasında fiziksel kalite, firma kalitesi

ve etkileşim kalitesi olmak üzere üç boyutun varlığından bahsedilmiştir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapılan çalışmada ise güvenilirlik, heveslilik, yetenek, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişim, inanılrlık, güvenlik, müşteriye anlama ve fiziksel değerler boyutları belirlenmiştir (Zeithaml ve diğerleri, 1985). Parasuraman, Zeithaml ve Berry, daha sonra on boyutu güvenilirlik, fiziksel değerler, heveslilik, güven ve empati olmak üzere beş boyuta indirgeyen Servqual ölçeğini geliştirmişlerdir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988). Bu çalışmada da beş boyutlu Servqual ölçeği kullanılmıştır.

2) ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

A) Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma, Ak Masa birimine istek ve şikayetlerini bildirmek üzere gelen ve Keçiören Belediyesi sınırları içerisinde ikamet eden insanlarla kısıtlanmıştır.

B) Araştırma Yöntemi ve Servqual Tekniği

Hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş pek çok araç bulunmaktadır. Bu çalışmada en çok kullanılan araçlardan biri olan ve A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry tarafından geliştirilen Servqual ölçeği kullanılmıştır. Servqual ölçeği, beklenen hizmet ile algılanan hizmetin karşılaştırılmasına dayanan bir ölçektir. Bu ölçek 5 boyut (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven, empati) ve 22 önermeden oluşmaktadır. Katılımcılardan beklenen ve algılanan olmak üzere iki ayrı bölümde toplanan 44 önermeyi derecelendirmeleri istenir.

Boyutlar bazında Servqual skorlarının hesaplanması; her katılımcı için her önerme düzeyinde algılanan ve beklenen hizmet puanlarının farkları hesaplanarak, her boyut için ayrı ayrı bu farklar toplanır ve söz konusu hizmet kalitesi boyutunu oluşturan madde sayısına bölünür. Böylece, her bir katılımcı için boyut bazında kalite skoru elde edilmiş olur. Daha sonra her bir hizmet kalitesi boyutunun ortalama Servqual skorunun hesaplanması amacıyla her bir katılımcı için hesaplanan skorlar toplanarak katılımcı sayısına bölünür. Ortaya çıkan ortalamalar boyut bazında Servqual skorlarıdır. Boyut skorları kullanılarak hesaplanan Ağırlıklandırılmamış Servqual skoru, kalite boyutları skorlarının toplanarak boyut sayısına bölünmesiyle bulunur. Ağırlıklandırılmamış Servqual skoru, boyutların eşit önem derecesine sahip olduğu kabul edilerek hesaplanmış olur. Ağırlıklandırılmış Servqual skoru ise vatandaşların 100 puan üzerinden, önem derecelerine göre kalite boyutlarına verdikleri puanlar göz önünde bulundurularak hesaplanır (Özgül ve Devebakan, 2005).

Araştırmada Servqual ölçeği yüz yüze anket yöntemiyle uygulanmıştır. Bu ankette katılımcılardan, birinci bölümde 5 boyutun önemini derecelendirmeleri, ikinci ve üçüncü bölümde 5 boyuta göre toplamda 44

önermeyi 5'li Likert (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum anlamına gelmektedir) ölçeğine göre yanıtlamaları ve son bölümde demografik özellikleri ile ilgili soruları yanıtlamaları istenmiştir. Anketle elde edilen bulgular, Servqual ölçeğinin hesaplama yöntemiyle değerlendirilmiş ve istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Verilerin analizinde SPSS 20 ve Excell programları kullanılmıştır.

C) Örneklem Yöntemi

Araştırma Keçiören Belediyesi Ak Masa Birimi'nde uygulanmıştır. Anket çalışması yüz yüze yapıldığı için Ak Masa birimine gelerek hizmet alan vatandaşlar evren büyüklüğünü oluşturmaktadır. Örneklemde yer alacak birim sayısının seçimi %95 güven aralığı için, evren bilindiğinde uygulanacak formüle göre hesaplanmıştır. Bu formül aşağıda gösterilmiştir (Balcı, 2004: 95):

$$n = \frac{N t^2 p q}{d^2 (N-1) + t^2 p q}$$

Formülde;

N: Evren büyüklüğü (4896)

n: Örneklem büyüklüğü

d: Tolerans düzeyi(0.05)

p q: Maksimum örneklem büyüklüğü için örneklem yüzdesi (0.25)

p: İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı (0.5)

q: İncelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı (0.5)

t: Güven düzeyinin, t tablosu değeri (1.96)

Belirlenen evren büyüklüğü, belediye şikayet programı yoluyla başvuru yapan insanlardır. Evren büyüklüğü 2015 verileri dikkate alınarak 1 yıllık dönemde başvuru sayısı 9792 (<http://www.kecioren.bel.tr/ak-masa-faaliyet-raporlari.html>) olduğu için anket uygulamasının yapıldığı altı aylık dönemde 4896 olarak alınmıştır. Olasılıklı örneklem türlerinden basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılarak veri toplanmıştır. %95 güven aralığında ve 0.05 hata oranı için hesaplanan örneklem büyüklüğü 356 olarak belirlenmiş ancak 360 kişiye anket uygulanmıştır.

3) BULGULAR

A) Frekans Analizi

Katılımcıların demografik bilgilerinin dağılımı frekans analizi ile incelenmiştir.

Tablo. 1
Demografik bilgilerin dağılımı

		n	%
Yaşınız	15-25	123	34,5
	26-35	66	18,5
	36-45	66	18,5
	46-55	33	9,2
	56-65	45	12,6
	66 ve üzeri	24	6,7
	Total	357	100,0
Cinsiyetiniz	Kadın	168	47,1
	Erkek	189	52,9
	Total	357	100,0
Medeni Haliniz	Evli	189	52,9
	Bekar	144	40,3
	Boşanmış/Dul	24	6,7
	Total	357	100,0
Eğitim Durumunuz	Okur-Yazar	6	1,7
	İlköğretim	123	34,5

BELEDİYE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ: KEÇİÖREN BELEDİYESİ'NDE BİR UYGULAMA

	Lise	150	42,0
	Üniversite ve üzeri	78	21,8
	Total	357	100,0
Mesleğiniz	İşçi	78	21,8
	Memur	24	6,7
	Serbest Meslek	39	10,9
	Ev Hanımı	54	15,1
	Emekli	42	11,8
	Diğer	120	33,6
	Total	357	100,0
Geliriniz	1000 TL ve altı	171	47,9
	1001-2000 TL	144	40,3
	2001-5000 TL	30	8,4
	5001 TL ve üstü	12	3,4
	Total	357	100,0

Çalışmada yer alan vatandaşların % 34,5'i 15-25 yaş arasındadır. Katılımcıların % 52,8'i erkeklerden, 47,1'i kadınlardan oluşmaktadır. Medeni hale göre dağılımda ise % 52,9 evli, % 40,3 bekar ve % 6,7 boşanmış ya da duldur. Katılımcıların % 42'si lise mezunudur. Katılımcılar meslek sorusunda % 33,6 ile diğer seçeneğini işaretlemiştir ve katılımcıların % 47,5'i 1000 TL ve altı gelir elde etmektedir.

B) Güvenirlilik Analizi

Beklenen ve algı soruları için boyutlara ait güvenirlilik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla güvenirlilik analizi yapılmış ve Chronbach alfa katsayıları elde edilmiştir. Cronbach alfa katsayısı 0-1 arasında değer almaktadır ve katsayı 1'e yaklaştıkça güvenirlilik artmaktadır (Güriş ve Astar, 2014; 246). Araştırmanın katsayısı 0,963 bulunmuştur. Dolayısıyla ölçek iyi derecede güvenilirdir.

Tablo: 2
Ölçeğin güvenirlilik analizleri

	Madde Sayısı	Beklenti	Algı
Genel	22	0,963	0,978
Fiziksel Özellikler	4	0,934	0,936
Güvenirlilik	5	0,931	0,922
Heveslilik	4	0,902	0,908
Güven	4	0,910	0,924
Empati	5	0,938	0,942

C) Servqual Puanının Hesaplanması

Servqual ölçeğinde 22 önerme bulunmaktadır. Araştırmada 22 önerme 5'li likert ölçeğine göre uygulanmıştır. 1 kesinlikle katılmıyorum anlamına gelirken, 5 kesinlikle katılıyorum anlamına gelmektedir. Her önerme için algılanan hizmet ile beklenen hizmet farkı alınarak bulunan puanların ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Algılanan hizmet ve beklenen hizmet arasında -0,59 ile en fazla fark hizmetlerin söz verdikleri zamanda yerine getirilmesi önermesinde, -0,13 ile en az fark ise modern görünümlü donanıma sahip olma önermesinde bulunmuştur. Diğer önermelerin puanları bu iki puan arasında değişmektedir ve aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo: 3
Her bir önermenin Servqual puanı

	N	Min	Max	Ortalama	Std. Sapma
Mükemmel ak masa birimleri modern görünümlü donanıma sahiptir.	360	1	5	-0,13	1,15
Mükemmel ak masa birimlerinin binaları ve hizmet noktaları göze hoş görünür.	360	1	5	-0,15	1,02
Mükemmel ak masa birimlerinin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür.	360	1	5	-0,05	0,97
Mükemmel ak masa birimlerinde hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemeler göze hoş görünür.	360	1	5	-0,21	1,12
Mükemmel ak masa birimlerinin çalışanları verdikleri sözleri zamanında yerine getirir.	360	1	5	-0,59	1,08
Mükemmel ak masa birimlerinin çalışanları vatandaşın bir sorunu olduğunda bu sorunu çözmek için samimi ilgi gösterir.	360	1	5	-0,33	1,01
Mükemmel ak masa birimleri hizmeti ilk seferde ve doğru olarak verir.	360	1	5	-0,49	1,04
Mükemmel ak masa birimleri hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirir.	360	1	5	-0,52	0,98

BELEDİYE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ: KEÇİÖREN BELEDİYESİ'NDE BİR UYGULAMA

Mükemmel ak masa birimleri kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastır.	360	1	5	-0,43	1,09
Mükemmel ak masa birimlerinin çalışanları bir hizmetin tam olarak ne zaman verileceğini vatandaşa söyler.	360	1	5	-0,51	1,06
Mükemmel ak masa birimlerinin çalışanları vatandaşa en kısa sürede hizmet verir.	360	1	5	-0,47	1,04
Mükemmel ak masa birimlerinin çalışanları her zaman vatandaşa yardımcı olmak ister.	360	1	5	-0,32	1,13
Mükemmel ak masa birimlerinin çalışanları hiç bir zaman vatandaşın isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildir.	360	1	5	-0,23	1,11
Mükemmel ak masa birimleri çalışanlarının davranışları vatandaşta güven duygusu uyandırır.	360	1	5	-0,25	0,93
Mükemmel ak masa birimlerine gelen vatandaşlar, işlemleri yapılırken kendilerini güvende hisseder.	360	1	5	-0,26	1,05
Mükemmel ak masa birimlerinin çalışanları vatandaşlara karşı her zaman nazik ve saygılı davranır.	360	1	5	-0,27	1,01
Mükemmel ak masa birimlerinin çalışanları vatandaşların sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	360	1	5	-0,38	1,07

BELEDİYE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ: KEÇİÖREN BELEDİYESİ'NDE BİR UYGULAMA

Mükemmel ak masa birimleri gelen her vatandaşla tek tek ilgilenir.	360	1	5	-0,17	1,08
Mükemmel ak masa birimlerinin çalışma saatleri tüm vatandaşlara uygun şekilde düzenlenmiştir.	360	1	5	-0,33	1,06
Mükemmel ak masa birimleri her vatandaş ile kişisel olarak ilgilenen çalışanlara sahiptir.	360	1	5	-0,26	1,05
Mükemmel ak masa birimleri vatandaşların menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.	360	1	5	-0,36	1,09
Mükemmel ak masa birimleri vatandaşların özel isteklerini anlar.	360	1	5	-0,33	1,08

1) Ağırlıklandırılmamış Servqual Puanı

Servqual puanlarına göre fiziksel özellikler boyutu -0,133 puanla kalite düzeyi en yüksek boyut iken bu boyutu -0,288 puanla güven ve empati boyutu izlemektedir. Bu boyutların ardından -0,379 puanla heveslilik, -0,472 puanla güvenilirlik boyutları gelmektedir. Ağırlıklandırılmamış Servqual puanı ise -0,312 olarak bulunmuştur.

Tablo :4
Ağırlıklandırılmamış Servqual puanı

	N	Ortalama	Std. Sapma
Fiziksel Özellikler	360	-0,133	0,066
Güvenilirlik	360	-0,472	0,098
Heveslilik	360	-0,379	0,132
Güven	360	-0,288	0,059
Empati	360	-0,288	0,077
Ağırlıklandırılmamış SERVQUAL Puanı	-0,312		

2) Boyut Önem Dereceleri

Araştırma sonucunda daha doğru sonuçlar elde edebilmek için katılımcılardan önem derecesine göre boyutlara 100 puanı paylaştırmaları istenmiştir. Boyutların önem dereceleri sırasıyla güvenilirlik, heveslilik, güven, fiziksel özellikler ve empati olarak bulunmuştur. Dolayısıyla katılımcılar için en önemli boyut güvenilirlik boyutu iken diğer boyutlara kıyasla en önemsiz boyut empati boyutudur.

Tablo :5
Önem dereceleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
Fiziksel Özellikler	360	17,54	7,48
Güvenilirlik	360	25,25	8,40
Heveslilik	360	20,67	7,84
Güven	360	19,08	7,45
Empati	360	17,46	7,11

3) Ağırlıklandırılmış Servqual Puanı

Ağırlıklandırılmış Servqual puanı, boyut kalite puanlarının önem dereceleriyle çarpılması sonucu elde edilmiştir. Bu araştırmada ağırlıklandırılmış Servqual Puanı -0,065 olarak bulunmuştur. Bu puana göre Keçiören Belediyesi Ak Masa biriminin hizmet kalitesinin yüksek olduğu söylenebilir. Bir diğer ifadeyle Keçiören Belediyesi Ak Masa birimi vatandaşların beklentisine oldukça yakın kalitede bir hizmet sunmaktadır.

Ağırlıklandırılmış Servqual Puanı= (Somut özellikler boyutu puanı*17,54 + Güvenilirlik boyutu puanı*25,25 + Heveslilik boyutu puanı* 20,67 + Güven boyutu puanı*19,08 + Empati boyutu puanı*17,46) / 5/100 = -0,065

Tablo: 6
Ağırlıklandırılmış Servqual puanı

	N	Ortalama	Std. Sapma
Fiziksel Özellikler	360	-0,133	0,970
Güvenilirlik	360	-0,472	0,904
Heveslilik	360	-0,379	0,944
Güven	360	-0,288	0,907
Empati	360	-0,288	0,957
Ağırlıklandırılmış SERVQUAL		-0,065	

SONUÇLAR

Bu çalışmada da orijinal Servqual ölçeğine sadık kalınmış ve boyut bazında analizler yapılmıştır. Servqual ölçeği beş boyuttan oluşmaktadır. Söz konusu beş boyut, Servqual skoru hesaplama yöntemine göre analiz edilmiştir. Boyutlar bu doğrultuda incelendiğinde boyut bazında kalite düzeyleri farklılık göstermektedir. Kalitesi en yüksek olandan başlayarak boyutlar; fiziksel özellikler, güven, empati, heveslilik ve güvenilirlik şeklinde sıralanmaktadır. Güvenilirlik boyutunun en düşük skoru alması; çalışanların verdikleri sözleri zamanında yerine getirme, vatandaşın bir sorunu olduğunda bu sorunu çözmek için samimi ilgi gösterme, hizmeti ilk seferde ve doğru olarak sunma, hizmetleri söz verilen zamanda yerine getirme, kayıtların hatasız tutulması konularına daha fazla özen gösterilmesi gerektiğini göstermektedir. Ancak genel anlamda bulunan değerler hizmetin büyük ölçüde kaliteli sunulduğunu göstermektedir.

Çalışmada ağırlıklandırılmamış Servqual skoru -0,312, ağırlıklandırılmış Servqual skoru ise -0,065 olarak bulunmuştur. Ağırlıklandırılmış Servqual skorunun ağırlıklandırılmamış Servqual skorundan daha yüksek olması ise Keçiören Belediyesi Ak Masa biriminden hizmet alan vatandaşların önem verdikleri boyutlardaki hizmetlerin kalite düzeyinin, diğer boyutlardaki hizmetlerin kalite düzeyine nazaran daha yüksek olduğunu göstermektedir.

KAYNAKÇA

- Ardıç, K., Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004), “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama)”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt 13, Sayı 3, 63-81.
- Balcı, A., (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Banar, K. ve Ekerkil, V. (2010), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 10, Sayı 1, 39-60.
- Çiçek, R. ve Doğan, İ. C. (2009), “Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1, 199-217.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003), “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, 38-54.
- Erdoğan, Z. (2014), *Pazarlama*, Ekin Basım Yayım Dağıtım.
- Eleren, A., Bektaş, Ç. ve Görmüş, A. Ş. (2007),” Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama”, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(514), 75-88.
- Filiz, Z., Yılmaz, V. ve Yağız, C. (2010), “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 10 Sayı 3, 59-76.
- Göküş, M. ve Alptürker, A. (2011), “Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 121-133.
- Grönroos, C. (1984), “A service model and its marketing implications”, *European Journal of Marketing*, Cilt 18, Sayı 4, 36-44.
- Gümüşoğlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, V. ve Özdağoğlu, A. (2003, Nisan), “Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama”, 3. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumunda sunuldu. İstanbul.

- Güriş, S. ve Astar, M. (2014), Bilimsel Araştırmalarda SPSS ile İstatistik, Birinci Baskı, Der Yayınları, İstanbul.
- KEÇİÖREN BELEDİYESİ. (2015), “Ak Masa Faaliyet Raporları” <http://www.kecioren.bel.tr/ak-masa-faaliyet-raporlari.html>, (12.03.2016).
- Mokhils, S., Aleesa, Y. and Mamat, I. (2011), “Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand”, Journal of Public Administration and Governance, Vol. 1, No: 1, 122-137.
- Mucuk, İ. (2006), Pazarlama İlkeleri, On Beşinci Basım, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Murdick, G. R., Render, B., Russel, R.S. (1990), Service Operations Management, First Ed., Prentice Hall, United States of America.
- Özgül, E. ve Devebakan, N. (2005), “Üniversitelerde Servqual Tekniği ile Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 3 Sayı 2, 93-116.
- Öztürk, S. A. (2007), Hizmet Pazarlaması, Yedinci baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Eskişehir.
- Palmer, A. (2004), Introduction To Marketing Theory and Practice, Second edition, Oxford University Press Inc., United States.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. L. (1988), “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, Journal of Retailing, Cilt 64, Sayı 1, 12-40.
- Usta, R. ve Memiş, L. (2010), “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 15, Sayı 2, 333-355.
- Uyguç, N. (1998), Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi, Birinci Baskı, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.
- Yücel, N., Yücel, A. ve Atlı, Y. (2012, Aralık), “Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği”, Electronic Journal of Vocational Colleges, 31-41.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. (2009), Services Marketing, Fifth Ed., Mc Graw Hill, Singapore.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985, Jan), “A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research (SERVQUAL)”, Journal of Marketing, 41-50.