



Ardahan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/aruibfdergisi>



Belediyelerin sağladıkları hizmetlere yönelik memnuniyet ölçümü: Sarıkamış Belediyesi örneği

Measurement of satisfaction with the services provided by municipalities: The example of Sarıkamış Municipality

Özer Elkırımış^{a*}

^a Dr. Öğr. Üyesi., Kafkas Üniversitesi, Sarıkamış Meslek Yüksekokulu, Mimarlık ve Şehir Planlama Bölümü, Kars, ozel.elkirmis@kafkas.edu.tr,
ORCID: 0000-0002-5147-7031

MAKALE BİLGİSİ

Makale geçmişi:

Başvuru: 12 Haziran 2025

Kabul: 16 Temmuz 2025

Anahtar kelimeler:

Belediye,
Vatandaş Memnuniyeti,
Hizmet Kalitesi

Makale türü:

Araştırma makalesi

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 12 June 2025

Accepted: 16 July 2025

Keywords:

Municipality,
Citizen Satisfaction,
Service Quality

Article type:

Research article

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacı, Kars iline bağlı Sarıkamış ilçesinde yaşayan vatandaşların Sarıkamış Belediyesi tarafından sunulan hizmetlere ilişkin algılarını ve bu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerini ölçmektir. Belediye hizmetlerinin kalitesine dair vatandaş görüşlerini belirleyerek, hizmetlerin etkinliğini değerlendirmek ve belediye politikalarına yön verebilecek veriler elde etmek hedeflenmiştir. Araştırmada, nicel bir yaklaşımla gerçekleştirilmiş olup, veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Sarıkamış ilçesinde ikamet eden vatandaşlara yönelik hazırlanan anket formu aracılığıyla, belediye hizmetlerinin farklı boyutları (temizlik, ulaşım, altyapı, vb.) hakkında katılımcıların memnuniyet düzeyi ölçülmüştür. Anket sonuçları, istatistiksel analiz teknikleri kullanılarak değerlendirilmiş ve demografik değişkenlere göre farklılıklar analiz edilmiştir. Araştırma bulgularına göre Sarıkamış Belediyesi, temel belediyeçilik hizmetlerinde belirli bir düzeyi yakalamış olsa da sosyal, kültürel ve çevresel hizmetleri geliştirmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda elde edilen verilerin; hizmet kalitesinin artırılması, vatandaş memnuniyetinin ve yerel yönetime duyulan güvenin güçlenmesini sağlamaya yardımcı olacağı düşünülmektedir.

ABSTRACT

The main purpose of this study is to measure the perceptions of citizens living in Sarıkamış district of Kars province about the services offered by Sarıkamış Municipality and their satisfaction levels from these services. It is aimed to determine the opinions of citizens about the quality of municipal services, to evaluate the effectiveness of services and to obtain data that can guide municipal policies by determining the opinions of citizens about the quality of municipal services. In the research, it was carried out with a quantitative approach and the survey method was used as a data collection tool. Through the questionnaire prepared for the citizens residing in Sarıkamış district, different dimensions of municipal services (cleaning, transportation, infrastructure, etc.) about the participants' satisfaction level was measured. The survey results were evaluated using statistical analysis techniques and differences according to demographic variables were analyzed. According to the research findings, although Sarıkamış Municipality has reached a certain level in basic municipal services, it needs to improve social, cultural and environmental services. It is thought that the data obtained in this direction will help to ensure the improvement of service quality, the strengthening of citizen satisfaction and the confidence in the local government.

* Sorumlu yazar / Corresponding author

E-posta / E-mail: oelkirmis@gmail.com

Atıf / Citation: Elkırımış, Ö. (2026). Belediyelerin sağladıkları hizmetlere yönelik memnuniyet ölçümü: Sarıkamış Belediyesi örneği. *Ardahan Üniversitesi İİBF Dergisi*, 8(1), 1-13. <http://doi.org/10.58588/aru-jfeas.1718265>

1. Giriş

Belediyeler, yerel yönetimlerin en temel unsurlarından biri olarak, kamu hizmetlerinin yerel düzeyde sunulmasında ve vatandaşların yaşam kalitesinin artırılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Belediyelerin sunduğu hizmetler, bir kentin ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimine doğrudan etki ederken, aynı zamanda vatandaşların günlük yaşamlarını kolaylaştıran, kamu sağlığını koruyan, çevreyi düzenleyen ve toplumsal huzuru sağlayan unsurlar olarak da büyük bir öneme sahiptir. Belediye hizmetleri, eğitimden sağlığa, temizlikten altyapıya kadar geniş bir yelpazeye yayılmakta olup, her biri toplumun farklı ihtiyaçlarına cevap vermeyi amaçlamaktadır. Bu ihtiyaçları sağlarken de belirli kurallara uymaları gerekmektedir. Kurallar paralelinde sağladıkları gelirlerle yerine getirilen hizmetlerin giderlerini karşılayarak hizmetlerde kâr amacıyla olmamak durumundadırlar (Torlak, 1999).

Belediye hizmetlerine yönelik vatandaş memnuniyeti, kamu yönetimi açısından kritik bir göstergedir. Memnuniyet düzeyleri, belediyelerin performansını ve verimliliğini doğrudan yansıtırken, aynı zamanda yöneticilere stratejik kararlar alırken yol gösterici bir veri kaynağı sağlar. Bu bağlamda, belediye hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve vatandaşların bu hizmetlerden duyduğu tatminin ölçülmesi, yerel yönetimlerin etkinliğini değerlendirmek ve hizmetleri daha verimli bir şekilde sunmak için oldukça önemlidir (Topal, Şahin & Topal, 2019).

Son yıllarda, kamu sektöründe kalite anlayışının gelişmesi ve vatandaş odaklı hizmet anlayışının ön plana çıkmasıyla birlikte, belediyelerin sunduğu hizmetlerin memnuniyet düzeyini belirlemek için çeşitli yöntemler geliştirilmiştir. Bu çalışmalar, belediyelerin sundukları hizmetlerin hem etkinliğini hem de vatandaşların algılarını ölçmeyi amaçlamaktadır. Ancak, belediye hizmetlerinin etkili bir şekilde sunulabilmesi için yalnızca hizmetlerin miktarı değil, aynı zamanda kalitesi de göz önünde bulundurulmalıdır. Belediyelerin, vatandaşlarının ihtiyaçlarına ne kadar uygun hizmetler sundukları ve bu hizmetleri ne kadar verimli bir şekilde sağladıkları, memnuniyet düzeylerinin belirlenmesinde belirleyici unsurlardır (İnce & Şahin, 2011).

Sarıkamış Belediyesi, Türkiye'nin Doğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan ve sosyal, kültürel olarak zengin bir yapıya sahip olan bir belediyedir. Bu belediye, vatandaşlarına sunduğu hizmetlerin kalitesini sürekli olarak artırmayı hedeflemektedir. Ancak, bu hizmetlerin ne kadar etkili olduğunu belirlemek, belediyenin işleyişini daha verimli hale getirebilmek adına kritik bir öneme sahiptir. Sarıkamış Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerin memnuniyet düzeyini ölçmek hem belediyenin performansını değerlendirmenin hem de gelecekteki hizmet stratejilerini şekillendirmenin temel unsurlarından biridir.

Bu çalışma, Sarıkamış Belediyesi'nin sağladığı hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini ölçmeyi amaçlamaktadır. Belediyenin farklı alanlardaki hizmetlerine (örneğin, altyapı, temizlik, sağlık, sosyal hizmetler vb.) ilişkin vatandaşların algılarını ve memnuniyet düzeylerini analiz etmek, hizmet kalitesini artırma yönünde öneriler geliştirilmesine olanak sağlayacaktır. Bu doğrultuda, Sarıkamış'ta yaşayan bireylerin belediyeden aldıkları hizmetlere yönelik memnuniyetlerini ölçmek için anketler ve diğer veri toplama yöntemleri kullanılacak, elde edilen bulgular ışığında belediyenin hangi alanlarda iyileştirmeler yapması gerektiği ortaya konacaktır.

Sarıkamış Belediyesi örneği üzerinden yapılacak bu memnuniyet ölçümü, yalnızca bu yerel yönetimin hizmet kalitesini değerlendirmekle kalmayacak, aynı zamanda Türkiye genelindeki diğer belediyelere yönelik de önemli çıkarımlar sağlayacaktır. Belediyelerin, vatandaş odaklı bir anlayışla hizmetlerini sunarak toplumsal tatmini ve huzuru nasıl daha etkin şekilde sağlayabileceklerine dair kıymetli bilgiler sunulması hedeflenmektedir. Bu çalışma, yerel yönetimlerin daha kaliteli hizmet sunma yolunda atacakları adımlara ışık tutacak, kamu yönetimi alanında önemli bir katkı sağlayacaktır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Yerel yönetim birimleri arasında belediyeler, sundukları çeşitli kamu hizmetleriyle dikkat çekmektedir. Belediyelerin vatandaşlara yönelik hizmet alanları, ülkelerin toplumsal, ekonomik ve hukuki yapılarına bağlı olarak farklılık gösterebilir. Ancak, çevresel faktörlerdeki değişimler ve teknolojik ilerlemeler, kamu hizmetlerinin sayısını ve kapsamını artırmakta; bu durum, belediyelerin sorumluluk alanlarını da genişletmektedir. Her geçen gün belediyelere düşen görevlerin sayısı artmakta ve bu kurumlar hizmet çeşitliliği açısından daha önemli bir konuma gelmektedir (Keleş, 2006). Pek çok ülkede olduğu gibi Türkiye’de de belediyeler, toplumla en yakın ilişki içinde bulunan kurumlar arasında yer alır. Bunun temel nedeni, belediyelerin yürüttüğü hizmet ve faaliyetlerin doğrudan halkın günlük yaşamına temas etmesidir (Nadaroğlu, 1994).

Belediyeler; imar planlarının hazırlanması ve uygulanmasından, çöp toplama ve kanalizasyon hizmetlerine kadar geniş bir yelpazede görev üstlenmektedir. İtfaiye hizmetleri, sokak ve alan aydınlatmaları, mezbaha, balıkthane ve modern hal işletmeleri, park ve bahçelerin düzenlenmesi de belediyelerin sorumluluğundadır. Ayrıca kent içi ulaşımın düzenlenmesi, su, gaz ve elektrik gibi temel ihtiyaçların temini, eğlence ve dinlenme alanlarının temizliği, kalitesi ve fiyat kontrolü, otopark işletmeleri, mezarlık düzenlemeleri, gıda ve içeceklerin hijyen ve fiyat denetimi, nikah ve cenaze hizmetleri, semt pazarlarının kurulması ile çocuk oyun alanlarının planlanması da belediyelerin görev alanına girer. Bu hizmetlerin kapsamı ve sayısı ise ülkeden ülkeye farklılık gösterebilmektedir (Arslan, 2005: 202). Belediyeler, demokratik sistemlerin işleyişinde önemli bir rol üstlenmenin yanı sıra, sundukları hizmetlerin etkin ve verimli şekilde gerçekleştirilmesi açısından da temel kurumlardan biridir. Bu bağlamda dikkat çeken temel unsur, belediyelerin yürüttükleri hizmetlerle halkın beklentilerine ne ölçüde yanıt verebildiği ve vatandaş memnuniyetini hangi düzeyde sağlayabildiğidir (Göküş & Karayıldırım, 2012).

Günümüzde vatandaşların kamu hizmetlerine yönelik beklenti ve anlayışlarında önemli değişimler yaşanmaktadır. Eskiden devletin sunduğu hizmetlerle yetinen bireyler, artık hem daha fazla hizmet talep etmekte hem de bu hizmetlerin daha yüksek kalitede sunulmasını istemektedir. Özel sektörün hizmet sunumundaki başarısı, kamu kurumları üzerinde benzer bir kalite standardını sağlama yönünde kamuoyu baskısını artırmıştır. Bu gelişmeler doğrultusunda belediyeler, hastaneler, okullar, valilikler ve tapu müdürlükleri gibi kamu kurumları da artık sundukları hizmetleri, vatandaşın beklenti ve memnuniyetine uygun şekilde yeniden düzenlemek zorunda kalmıştır (Peker, 1996: 43). Hizmet kalitesi ise büyük ölçüde vatandaşın algıladığı memnuniyet düzeyiyle doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda belediyeler, toplum hayatındaki görev ve sorumlulukları nedeniyle kritik bir rol üstlenmektedir. Dolayısıyla, vatandaşların beklentilerini karşılamak ve daha verimli, etkin hizmet sunmak amacıyla belediyelerin hizmet kalitesini artırmaları bir zorunluluk haline gelmiştir (Aykaç & Özer, 2006).

Bu alandaki çalışmaların bulguları dikkate alındığında, vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti ölçmeyi zorlaştıran üç temel faktörden bahsetmek mümkündür. İlk olarak, her belediyenin hizmet sunduğu toplulukların sosyo-ekonomik yapıları ve hizmet beklentileri birbirinden farklıdır. İkinci olarak, belediyelerin sahip olduğu altyapı olanakları, mali kaynakları, nitelikli personel sayısı, teknik donanımı ve araç-gereç imkanları arasında önemli farklılıklar bulunmaktadır. Üçüncü etken ise, belediyelerin sunduğu hizmetlerle vatandaşların bu hizmetlerden beklentilerinin her zaman örtüşmemesi ve gerçekleşen hizmet ile vatandaşın algıladığı hizmet kalitesi arasındaki farklılıkların varlığıdır. Hizmet kalitesini değerlendiren asıl unsur hizmeti doğrudan kullanan vatandaşlardır. Ancak bu değerlendirme kişisel beklentilere bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Kişinin hizmetten ne derece memnun kalacağını; eğitim düzeyi, gelir durumu ve sosyal statüsü gibi bireysel özellikler belirlemektedir. Bu çerçevede, vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyini etkileyen başlıca etkenlere ek olarak; eğitim seviyesi, cinsiyet, yaş, gelir düzeyi, yaşanan bölgedeki ikamet süresi, siyasi tutumlar, geçmiş hizmet deneyimleri ve mesleki uzmanlık gibi bireysel farklılıklar da önemli rol oynamaktadır (Ardıç vd., 2004; Sevimli, 2006).

3. ARAŞTIRMANIN AMACI, YÖNTEMİ VE BULGULARI

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, Sarıkamış Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden yararlanan vatandaşların, bu hizmetleri nasıl algıladıkları incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın amacı, belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik vatandaşların memnuniyet düzeylerini belirleyerek, bu hizmetlerin güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koymaktır. Elde edilen veriler ışığında, belediyenin mevcut hizmet politikaları değerlendirilecek ve hizmetlerin etkinliğini artırmak için öneriler sunulacaktır. Bu süreç, belediyenin hizmet sunumunda eksiklikleri gidermek ve vatandaşların beklentilerine daha iyi cevap verebilmek adına stratejik bir yol haritası oluşturulmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evrenini Sarıkamış Belediyesi sınırları içindeki vatandaşlar olmaktadır. Sarıkamış Belediyesi'nden hizmet alan vatandaş sayısının kesin olarak bilinmemesi nedeniyle, Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından geliştirilmiş olan "Hedef Kitledeki Birey Sayısının Bilinmediği Örneklem Büyüklüğü Formülü" kullanılarak örneklem hesaplaması yapılmıştır. Örneklem hesaplama işlemi sırasında anlamlılık düzeyi olarak " p değeri" 0.05 kabul edilmiştir. Başka bir deyişle, Cohen ve Morrison'a göre, araştırmada %95 güven aralığı ve %5 hata payı ile 384 kişilik bir örneklem yeterli olacağı öngörülmüştür (Cohen & Morrison, 2007; Erkorkmaz & Günay, 2002; Işıktaş, 2018; ; Kerse, 2019). Bu doğrultuda, eksik ve hatalı doldurulabilecek anketler de göz önünde bulundurularak toplamda 600 anket formu dağıtılmış, bunlardan 520 tanesi geçerli kabul edilmiş olup 80 anket formu ise geçersiz sayılmıştır. Bu çalışma, ilişkisel tarama desenine dayanarak ve basit seçkisiz örnekleme yöntemiyle yapılmış olup, 520 katılımcıdan elde edilen verilerle analiz süreci başlatılmıştır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

(H1): Vatandaşların belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyet algıları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

(H2): Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet algısı, bireylerin eğitim seviyelerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir.

(H3): Yaş gruplarına göre vatandaşların belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir.

(H4): Belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet algıları, bireylerin gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir.

(H5): Vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları, sahip oldukları meslek gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir.

3.4. Veri Toplama ve Analiz Yöntemleri

Bu araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında, İnce ve Şahin'in (2011) "Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ölçümü: Selçuklu Belediyesi örneği"; Topal, Şahin ve Topal'ın (2019) "Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Simav Belediyesi Örneği" ve Çalışkan ile Köroğlu'nun (2022) "Job Performance, Task Performance, Contextual Performance: Development And Validation Of A New Scale" başlıklı çalışmalarından yararlanılmıştır. Anket soruları Kafkas Üniversitesi 20.02.2025 Tarih ve E.7870 sayı Etik Kurul İzni Sonrası, Sarıkamış ilçe merkezinde vatandaşlarla birebir görüşmeler yapılarak uygulanmıştır. Uygulanan anket, toplamda 30 sorudan oluşmakta olup, ilk beş soru katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin iken, geri kalan 25 soru, belediye hizmetlerinden faydalanan vatandaşların memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik hazırlanmıştır. Belediye hizmetlerinden

yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeylerini ölçebilmek amacıyla anket formu, beşli Likert ölçeği kullanılarak oluşturulmuş ve elde edilen veriler istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Olumsuz maddenin bulunmadığı ölçek 5’li likert tipindedir.

3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle, veri toplama sürecinde kullanılan anket yöntemi, katılımcıların samimiyetine ve algılarına bağlı olarak yanıtların doğruluğunu etkileyebilir. Ayrıca, çalışma sadece Sarıkamış Belediyesi sınırları içindeki vatandaşlarla sınırlı olduğundan, sonuçların genellenebilirliği sınırlıdır. Sosyo-ekonomik ve kültürel farklılıklar nedeniyle elde edilen bulgular, diğer belediyeler için doğrudan geçerli olmayabilir. Niteliksel veri toplama yöntemlerinin kullanılmaması, memnuniyetin altında yatan derin nedenlerin tam olarak ortaya konmasını engellemiştir. Gelecek araştırmalarda bu sınırlılıkların dikkate alınması ve daha geniş katılımcı gruplarının dahil edilmesi önerilmektedir.

4. Araştırmanın Bulguları ve Analiz

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Tablo 1’de gösterildiği gibi katılımcıların %15,2’si 18-24 yaş, %33,9’u 25-30 yaş, 29,0’ı 31-40 yaş, 13,8’i 41-50 yaş ve 8,1’i 51 yaş ve üstü çalışanlardan, %54,8’i kadın, %45,2’si erkek katılımcılardan, %49,3’ü 1-5 yıl, %18,7’si 6-10 yıl, %14,3’ü 11-15 yıl, %8,3’ü 16-20 yıl, %9,4’ü 21 yıl ve üstü hizmet süresine sahip çalışanlardan %20,0’si lise, %19,6’sı ön lisans, %44,5’i lisans ve %15,9’u lisans üstü katılımcılardan oluşmaktadır.

Tablo 1. Araştırmaya dahil olan katılımcıların demografik verileri

Değişken	Kategori	f	%
Yaş	18-24	129	24,8
	25-30	155	29,8
	31-40	102	16,7
	41-50	45	8,7
	51+	89	17,1
Cinsiyet	Kadın	226	54,8
	Erkek	294	45,2
Meslek Durumu	Memur	49	9,4
	İşçi	41	7,9
	Ev Hanımı	39	7,5
	Serbest Meslek	80	15,4
	Çiftçi	96	18,5
	Öğrenci	80	15,4
	Emekli	60	11,5
	İşsiz	40	7,7
	Diğer	35	6,7
Eğitim Durumu	İlk Öğretim	88	16,9
	Lise	150	28,8
	Ön Lisans	108	20,8
	Lisans	114	21,9
	Lisans Üstü	60	11,6

4.2. Ölçeğe Ait Güvenilirlik Analizi

Araştırmalarda kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayısının 0,50 ve üzeri bir değere sahip olması, ölçeğin güvenilir kabul edilmesi için yeterli bir kriter olarak değerlendirilmektedir (Karagöz, 2017). Çalışmada kullanılan değişkenlere ilişkin güvenilirlik analizi bulguları, Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Güvenilirlik analizine yönelik sonuçlar

Ölçek	Güvenilirlik
Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği	0,978

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,978 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç paralelinde, elde edilen değerlerin güvenilir bir aralıkta olduğunu karışımıza çıkarmaktadır.

4.3. Normallik Kontrolü

Araştırmada, ölçeklerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla çarpıklık ve basıklık katsayıları göz önünde bulundurulmuştur. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin sonuçlar, Tablo 3 'te sunulmuştur.

Tablo 3. Normallik kontrolü

Ölçekler	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği	-,955	,219

Araştırmanın parametrik testlere uygun olabilmesi için ulaşılan verilerin basıklık ve çarpık değerlerine yönelik katsayıların Kalaycı (2017)'ya göre -1 ile +1 arasında olması gerekmektedir. Araştırma kapsamında elde edilen değerlerin -1 ile +1 arasında olduğu sonucuna varılmış ve verilerin normal dağılım gösterdiği görülmüştür. Bu nedenle parametrik istatistiksel tekniklerden yararlanılmıştır.

4.4. Araştırma Hipotezi (H1) Doğrultusunda Ulaşılan Bulgular

Hipotez 1: Hemşerilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları cinsiyete göre farklılaşmamaktadır” hipotezinin sınanabilmesi için yapılan fark testlerine ilişkin bulgular ve analiz sonuçları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo. 4 Katılımcıların cevaplarının cinsiyete göre fark durumunun incelenmesi (bağımsız örneklem t testi)

Boyutlar	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	t	p
BMO	Kadın	226	3.85	.99	518	-.780	.436
	Erkek	294	3.92	1.03			

Tablo 4'te yer alan veriler değerlendirildiğinde; memnuniyet anketinden elde edilen ortalamaların Yapılan analizler sonucunda cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farkın olmadığı belirlenmiştir [$t(\text{BMO } 518) = -.780$, $p > .05$]. Yapılan analizler sonucunda belediye hizmetlerinin memnuniyet düzeyi cinsiyet düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark yaratmadığı belirlenmiştir.

4.5. Araştırma Hipotezi (H2) Doğrultusunda Ulaşılan Bulgular

Hipotez 2: Hemşerilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları yaş düzeylerine göre farklılaşmaktadır” hipotezinin sınanabilmesi için yapılan fark testlerine ilişkin bulgular ve analiz sonuçları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların BMO’ya ilişkin cevaplarının yaşa göre fark durumunun incelenmesi (ANOVA)

Boyutlar	Yaş	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	f	P	Fark
BMO	(1) 18-24	129	3,86	,98				
	(2) 24-30	155	3,71	1,09				
	(3) 31-40	102	4,08	1,07	519	2,98	.007*	1<2, 1<3, 1<4, 1<5,
	(4) 41-50	45	4,17	,78				2<3, 2<4
	(5) 51+	89	3,90	,89				

Tablo 5’te Belediye memnuniyet ölçeğinin vatandaşların yaş değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Grup içerisinde olan fark durumlarının belirlenebilmesi için ANOVA Post-Hoc testlerinden LSD testinden yararlanılmıştır. LSD testi sonucunda elde edilen farklılıklar şu şekildedir:

Belediye memnuniyet ölçeğine yaş değişkeni açısından bakıldığında, 18-24 yaş grubunda yer alan katılımcılar ile diğer yaş grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında, 18-24 yaş grubunda yer alan katılımcılar aleyhine istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark söz konusudur ($p<0,05$). Ayrıca, 25-30, 31-40 ve 41-50 yaş grupları içerisinde yer alan, 25-30 yaş grubundaki katılımcılar aleyhine anlamlı bir farkın olduğu gözlemlenmiştir ($p<0,05$).

4.6. Araştırma Hipotezi (H3) Doğrultusunda Ulaşılan Bulgular

Hipotez 3: Hemşerilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları eğitim düzeylerine göre farklılaşmaktadır” hipotezinin sınanabilmesi için yapılan fark testlerine ilişkin bulgular ve analiz sonuçları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 6. Katılımcıların BMO’ya ilişkin cevaplarının eğitim durumuna göre fark durumunun incelenmesi (ANOVA)

Boyutlar	Yaş	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	f	P	Fark
BMO	(1) ilk öğretim	88	3,89	1,04				
	(2) lise	150	4,00	1,00				1<2, 1<3, 1<4, 1<5,
	(3) ön lisans	108	3,86	1,09	519	,99	.004*	2<3, 2<4, 2<5,
	(4) lisans	114	3,90	,93				3<4, 3<5
	(5) lisans üstü	59	3,68	1,00				4<5

Tablo 6’da Belediye memnuniyet ölçeğinin vatandaşların yaş değişkeni bakımından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Grup içerisinde olan fark durumlarının belirlenebilmesi için ANOVA Post-Hoc testlerinden LSD testinden yararlanılmıştır. LSD testi sonucunda elde edilen farklılıklar şu şekildedir:

Belediye memnuniyet ölçeğine eğitim değişkeni açısından bakıldığında, ilk öğretim grubunda yer alan katılımcılar ile diğer eğitim grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında, ilk öğretim grubunda yer alan katılımcılar aleyhine istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark söz konusudur ($p<0,05$). Lise grubunda yer alan katılımcılar ile ön lisans, lisans ve lisans üstü eğitim grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında, lise

grubunda yer alan katılımcılar aleyhine istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark söz konusudur ($p<0,05$). Ön lisans grubunda yer alan katılımcılar ile lisans ve lisans üstü eğitim grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında, ön lisans grubunda yer alan katılımcılar aleyhine istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark söz konusudur ($p<0,05$). Ayrıca, lisans grubunda yer alan katılımcılar ile lisans üstü eğitim grubu içerisinde yer alan katılımcılar arasında, lisans grubunda yer alan katılımcılar aleyhine istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiştir ($p<0,05$).

4.7. Araştırma Hipotezi (H4) Doğrultusunda Ulaşılan Bulgular

Hipotez 4: Hemşerilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları meslek düzeylerine göre farklılaşmaktadır” hipotezinin sınanabilmesi için yapılan fark testlerine ilişkin bulgular ve analiz sonuçları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 7. Katılımcıların BMO’ya ilişkin cevaplarının meslek değişkeni durumuna göre fark durumunun incelenmesi (ANOVA)

Boyutlar	Yaş	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	f	P	Fark
BMO	(1) memur	49	3,65	1,14	519	,86	.002*	1>2, 1>3, 1>4, 1>5, 1>6, 1>7, 1>8, 1>9
	(2) işçi	41	3,87	1,04				2>3, 2>5, 2>8, 2>9
	(3) ev kadını	39	4,14	,76				4>2, 4>3, 4>5, 4>6, 4>7, 4>8, 4>9
	(4)ser. meslek	80	3,85	1,08				6>2, 6>3, 6>5, 6>7, 6>8, 6>9
	(5) çiftçi	96	3,92	1,05				7>2, 7>3, 7>5, 7>8, 7>9
	(6) öğrenci	80	4,00	,93				
	(7) emekli	60	3,89	,92				
	(8) işsiz	40	3,91	1,13				
	(9) diğer	35	3,75	,97				

Tablo 7’de Belediye memnuniyet ölçeğinin vatandaşların meslek değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Grup içerisinde olan fark durumlarının belirlenebilmesi için ANOVA Post-Hoc testlerinden LSD testinden yararlanılmıştır. LSD testi sonucunda elde edilen farklılıklar şu şekildedir:

Belediye memnuniyet ölçeğine meslek değişkeni açısından bakıldığında, memur grubunda yer alan katılımcılar ile diğer meslek grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında, memur grubunda yer alan katılımcılar lehine istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark söz konusudur ($p<0,05$). İşçi grubunda yer alan katılımcılar ile ev kadınları, çiftçi, işsiz ve diğer meslek grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında, serbest meslek grubunda yer alan katılımcılar ile işçi, ev kadınları, çiftçi, öğrenci, emekli, işsiz ve diğer meslek grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında, öğrenci grubunda yer alan katılımcılar ile işçi, ev kadınları, çiftçi, emekli, işsiz ve diğer meslek grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında ve emekli grubunda yer alan katılımcılar ile işçi, ev kadınları, çiftçi, işsiz ve diğer meslek grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiştir ($p<0,05$).

4.8. Araştırma Hipotezi (H5) Doğrultusunda Ulaşılan Bulgular

Hipotez 5: Hemşerilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet algıları gelir düzeylerine göre farklılaşmaktadır” hipotezinin sınanabilmesi için yapılan fark testlerine ilişkin bulgular ve analiz sonuçları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 8. Katılımcıların BMO'ya ilişkin cevaplarının gelir durumuna göre fark durumunun incelenmesi (ANOVA)

Boyutlar	Yaş	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	f	P	Fark
BMO	(1) 0-25000	124	3,94	1,08				
	(2)25001-50000	91	3,46	1,01				1<2, 1<3, 1<4, 1<5,
	(3)50001-75000	128	4,08	,89	519	6,26	.000*	2<3, 2<4, 2<5,
	(4)75001-100000	94	4,06	,92				3<4, 3<5
	(5) 100000-+	83	3,82	1,07				4<5

Tablo 8’de Belediye memnuniyet ölçeğinin vatandaşların gelir değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Grup içerisinde olan fark durumlarının belirlenebilmesi için ANOVA Post-Hoc testlerinden LSD testinden yararlanılmıştır. LSD testi sonucunda elde edilen farklılıklar şu şekildedir:

Belediye memnuniyet ölçeğine gelir değişkeni açısından bakıldığında, 0-25000 grubunda yer alan katılımcılar ile diğer gelir grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında, 0-25000 grubunda yer alan katılımcılar aleyhine istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark söz konusudur ($p<0,05$). 25001-50000 grubunda yer alan katılımcılar ile 50001-75000, 75001-100000 ve 100000-+ gelir grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında, 25001-50000 grubunda yer alan katılımcılar aleyhine istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark söz konusudur ($p<0,05$). 50001-75000 grubunda yer alan katılımcılar ile 75001-100000 ve 100000-+ gelir grupları içerisinde yer alan katılımcılar arasında, 50001-75000 grubunda yer alan katılımcılar aleyhine istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark söz konusudur ($p<0,05$). Ayrıca, 75001-100000 grubunda yer alan katılımcılar ile 100000-+ gelir grubu içerisinde yer alan katılımcılar arasında, 75001-100000 grubunda yer alan katılımcılar aleyhine istatistiksel bağlamda anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiştir ($p<0,05$).

5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Tartışma

Bu çalışma, Sarıkamış Belediyesi özelinde vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmeyi ve bu memnuniyeti etkileyen temel faktörleri belirlemeyi amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular, hem yerel yönetimlerin hizmet sunum kalitesine yönelik algının anlaşılması hem de benzer sosyo-kültürel yapıya sahip diğer yerel yönetimlere yönelik karşılaştırmalı değerlendirmeler yapılması açısından önem arz etmektedir.

Araştırma sonuçları, vatandaşların genel olarak altyapı, temizlik, sosyal hizmetler ve ulaşım gibi temel belediye hizmetlerine yönelik orta düzeyde bir memnuniyet sergilediğini göstermektedir. Bu bulgu, Türkiye'deki birçok belediyede yapılan benzer çalışmalarla paralellik göstermektedir. Örneğin, Yıldız ve Yılmaz (2017) tarafından yapılan çalışmada da vatandaşların en çok altyapı ve ulaşım hizmetlerinden şikâyetçi oldukları, temizlik ve sosyal faaliyetlerde ise görece daha yüksek memnuniyet düzeyleri tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Keleş ve Göymen (2015), küçük ölçekli belediyelerde hizmetlerin sürdürülebilirliği ve kaynak yetersizliğinin memnuniyet üzerinde belirleyici olduğunu vurgulamıştır.

Benzer şekilde, Simav Belediyesi üzerine yapılan çalışmada da özellikle altyapı ve ulaşım hizmetlerinden kaynaklanan memnuniyetsizlik ön plana çıkarken; temizlik hizmetleri ve sosyal etkinliklerde daha yüksek bir memnuniyet düzeyi tespit edilmiştir (Kaya & Aydın, 2019). Bu paralellik, küçük ölçekli belediyelerde hizmet sunum kapasitesinin sınırlı olmasına bağlı olarak vatandaş beklentilerinin tam olarak karşılanamadığını göstermektedir. Buna karşılık, Selçuklu Belediyesi örneğinde, memnuniyet düzeyinin birçok hizmet alanında daha yüksek çıktığı görülmektedir (Demirtaş & Yıldırım, 2021).

Sarıkamış Belediyesi özelinde elde edilen sonuçlar, hizmet kalitesine ilişkin memnuniyet düzeylerinin demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir durumu vb.) göre anlamlı farklılıklar gösterdiğini ortaya koymuştur. Özellikle eğitim düzeyi yüksek bireylerin, hizmetlerin şeffaflığı ve erişilebilirliği konusunda daha eleştirel bir tutum sergilediği gözlenmiştir. Bu bulgu, Çukurçayır ve Eroğlu'nun (2018) çalışmalarındaki benzer eğilimlerle örtüşmektedir. Nitekim eğitim düzeyi arttıkça, vatandaşların yönetim süreçlerine dair beklentilerinin de yükseldiği, yalnızca hizmetin sunulmasının yeterli olmadığı, katılım ve hesap verebilirlik unsurlarının da öne çıktığı görülmektedir.

Ayrıca araştırmada, vatandaş-memnuniyet ilişkisini etkileyen diğer önemli faktörlerden biri olarak “belediyeye duyulan güven” öne çıkmıştır. Bu sonuç, Bayraktar ve Arslan (2020) tarafından yapılan çalışmada da açıkça ortaya konmuştur. Söz konusu çalışmada, belediyelere duyulan güvenin, hizmet memnuniyetinin bir öncülü olduğu ve vatandaşların yalnızca fiziksel hizmetlere değil, aynı zamanda yönetime olan güvene göre de değerlendirme yaptığı belirtilmektedir. Sarıkamış örneğinde de bu bağlamda, yöneticilerin iletişim düzeyleri, karar alma süreçlerine vatandaş katılımı ve şeffaflık ilkeleri, genel memnuniyeti doğrudan etkilemektedir.

Son olarak, hizmet alanlarının çeşitliliği ve önceliklendirme konusunda vatandaş beklentileri ile belediye uygulamaları arasında zaman zaman uyumsuzluklar yaşandığı görülmektedir. Bu durum, Topal ve Dedeoğlu (2019) tarafından vurgulanan “hizmet eşleşmesi” sorunu ile ilişkilendirilebilir. Belediyelerin yerel ihtiyaçlara dayalı olarak hizmet önceliklerini belirlemesi gerektiği; aksi takdirde, kaynakların verimsiz kullanımı ve memnuniyetsizlik riskinin artacağı ifade edilmektedir. Bu çerçevede, Sarıkamış Belediyesi'nin hizmet planlamasında katılımcı yöntemleri benimsemesi, mevcut memnuniyet düzeyini artırma potansiyeline sahiptir.

Tüm bu bulgular ışığında, Sarıkamış Belediyesi'nin hizmet kalitesini artırmak için yalnızca teknik altyapı ve fiziksel hizmetleri geliştirmekle kalmayıp, aynı zamanda sosyal belediyecilik, katılımcı yönetim ve şeffaflık gibi yönetim ilkelerini de temel alması gerektiği sonucuna varılmaktadır. Bu bağlamda, benzer sosyo-ekonomik yapıya sahip diğer yerel yönetimlerin de vatandaş memnuniyetini artırma yönünde stratejik planlamalarını ve kaynak tahsislerini bu çok boyutlu yaklaşıma göre yeniden gözden geçirmeleri önerilmektedir.

5.2. Sonuç

Bu çalışma, Sarıkamış Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerin, ilçede yaşayan vatandaşlar tarafından nasıl algılandığını ve bu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerini ortaya koymayı amaçlamıştır. Elde edilen bulgular, yerel yönetimlerin vatandaşla olan etkileşiminin, hizmet kalitesi ve memnuniyet açısından ne denli belirleyici olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Araştırma kapsamında gerçekleştirilen anket sonuçlarına göre, vatandaşların belediye hizmetlerinden genel anlamda kısmen memnun olduğu görülmüştür. Temizlik, yol bakım-onarımı, su temini ve çöp toplama gibi temel belediye hizmetleri, nispeten daha yüksek memnuniyet oranlarına sahipken; sosyal hizmetler, kültürel etkinlikler, yeşil alanların düzenlenmesi, otopark imkânları ve gençlere yönelik faaliyetler gibi alanlarda memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu durum, belediyenin öncelikli hizmet alanlarında daha başarılı performans gösterdiğini; ancak sosyal, kültürel ve çevresel hizmetlerde geliştirilmesi gereken yönlerin bulunduğunu göstermektedir.

Vatandaşların memnuniyet düzeyleri; yaş, cinsiyet, gelir düzeyi, eğitim durumu ve belediye hizmetlerinden yararlanma sıklığı gibi demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir. Özellikle eğitim ve gelir seviyesi yükseldikçe hizmet kalitesine dair beklentilerin de arttığı, bu nedenle memnuniyetin daha eleştirel bir boyutta değerlendirildiği anlaşılmaktadır. Ayrıca, uzun süredir Sarıkamış'ta ikamet eden bireylerin, belediyenin geçmiş hizmet performansına dair daha geniş bir perspektife sahip olmaları nedeniyle değerlendirmelerinde daha dikkatli ve karşılaştırmalı bir yaklaşım sergiledikleri gözlemlenmiştir. Çalışmanın sonuçları, yerel yönetimlerin hizmet sunumunda vatandaş taleplerine daha duyarlı olmaları gerektiğini ve hizmetlerin çeşitliliği kadar kalitesinin de artırılmasının önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle geri bildirim mekanizmalarının etkin şekilde

kullanılması, vatandaşla sürekli iletişim halinde olunması ve katılımcı yönetim anlayışının benimsenmesi, memnuniyetin artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Sonuç olarak, Sarıkamış Belediyesi'nin temel hizmetlerde belirli bir memnuniyet düzeyini yakalamış olduğu; ancak bazı alanlarda hizmet kalitesinin geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğu tespit edilmiştir. Belediye yönetiminin bu bulguları dikkate alarak stratejik planlamasını yenilemesi hem vatandaş memnuniyetini artıracak hem de daha etkili ve sürdürülebilir bir yerel yönetim yapısının oluşmasına katkı sunacaktır.

5.3. Öneriler

Bu çalışma, Sarıkamış Belediyesi'nin sunduğu hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini ortaya koymakla birlikte, elde edilen bulgular ışığında hizmet kalitesinin artırılması ve vatandaş taleplerinin daha etkin karşılanması için çeşitli öneriler sunmaktadır. Öncelikle, belediyenin hizmet süreçlerine vatandaş katılımını artırmaya yönelik mekanizmalar geliştirmesi büyük önem taşımaktadır. Halk toplantıları, çevrim içi anketler ve mahalle bazlı geri bildirim sistemleri gibi araçlarla vatandaşların yönetime aktif olarak dahil edilmesi hem hizmetlerin ihtiyaçlara uygunluğunu artıracak hem de yönetime duyulan güveni pekiştirecektir. Ayrıca, belediyenin stratejik planlama ve hizmet önceliklendirme süreçlerinde yerel ihtiyaç analizlerine ağırlık vermesi, kaynakların etkin kullanımını ve vatandaş memnuniyetini yükseltecektir.

Bununla birlikte, eğitim düzeyi yüksek bireylerin hizmetlere yönelik eleştirel tutumları göz önünde bulundurularak, belediyenin şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda bilgilendirme faaliyetlerini güçlendirmesi gerekmektedir. Sürekli ve açık iletişim, yanlış algıların önüne geçilmesini sağlayacak, vatandaşların belediye faaliyetlerine dair farkındalığını artıracaktır. Ayrıca, benzer yapıya sahip diğer küçük ve orta ölçekli belediyelerle karşılaştırmalı uygulama modelleri geliştirilerek, iyi uygulamaların paylaşılması ve yaygınlaştırılması teşvik edilmelidir. Bu bağlamda, belediyeler arası iş birlikleri ve deneyim paylaşımı memnuniyet artışında etkili olacaktır.

Araştırmanın niteliğini artırmak adına, gelecekte yapılacak çalışmaların nicel anketlerle birlikte derinlemesine görüşme ve odak grup gibi nitel yöntemleri de içermesi önerilmektedir. Böylelikle, memnuniyet düzeyinin arkasındaki nedenler daha kapsamlı ve ayrıntılı biçimde analiz edilebilir. Ayrıca, bu tür memnuniyet ölçümlerinin periyodik olarak tekrarlanması, hizmet kalitesindeki değişimlerin zaman içinde izlenmesine olanak sağlayacak ve müdahalelerin etkinliğini değerlendirmede yol gösterici olacaktır. Son olarak, belediye ile akademik kurumlar arasında yapılacak iş birlikleri hem araştırmaların bilimsel kalitesini artıracak hem de belediyenin kurumsal kapasitesine katkıda bulunacaktır.

Etik Kurul Beyanı

Çalışma, Kafkas Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından değerlendirilmiş ve 19 Şubat 2025 tarihinde etik açıdan uygun bulunmuştur. Bu uygunluk E-6878 yazılı yazı ile ilgililere bildirilmiştir. Ayrıca ilgili belge, sorumlu yazar tarafından DergiPark sistemine yüklenmiştir.

Yazar Katkı Oranı Beyanı

Tüm süreç sorumlu yazar Özer Elkırımış tarafından yürütülmüştür.

Çatışma Beyanı

Çalışmada yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Destek Beyanı

Bu çalışma için herhangi bir kurumdan destek alınmamıştır.

Kaynaklar

- Ardıç, K., Yüksel, F., & Çevik, O. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama). *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 13(3), 63-81
- Arslan, N. T. (2005). İdari ve Mali Paylaşım Açısından Merkezi Yönetim Yerel Yönetim İlişkileri. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (33), 189-208.
- Aykaç, B., & Özer, M. A. (2006). Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Kuruluşlarında Uygulanması: Sorunlar ve Yeni Arayışlar. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(3), 171-202.
- Bayraktar, U., & Arslan, M. (2020). Türkiye'de belediye hizmetlerinden memnuniyetin belirleyicileri: Güven ve katılım bağlamında bir analiz. *Yerel Yönetimler Dergisi*, 12(2), 45-68.
- Cohen, L. M. L. & Morrison, K. (2007), *Research Methods in Education*, Routledge.
- Çalışkan, A., & Köroğlu, E. Ö. (2022). Job Performance, Task Performance, Contextual Performance: Development And Validation Of A New Scale. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 180-201.
- Çukurçayır, M. A., & Eroğlu, H. (2018). Katılımcı yönetim ve vatandaş memnuniyeti: Türkiye'de belediye hizmetlerine yönelik bir değerlendirme. *Kamu Yönetimi Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 23-47.
- Demirtaş, S., & Yıldırım, M. (2021). Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ölçümü: Selçuklu Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 45, 231-248.
- Erkorkmaz, Ü. ve Günay, O. (2002). Örneklem Yöntemleri ve Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11(1), 36-44.
- Göküş, M., & Karayıldırım, Ş. (2012). Vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyeti Karatay Belediyesi örneği. *Türk İdare Dergisi*, 474, 127-142.
- Işıktaş, S. (2018). Türkiye'de Reklam Tarihi Gelişimi ve Televizyon Reklam Araştırmaları. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- İnce, M., & Şahin, K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuk Belediyesi Örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21), 1-22.
- Kaya, A., & Aydın, E. (2019). Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesine yönelik bir araştırma: Simav Belediyesi örneği. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(1), 101-119.
- Keleş, R. (2006). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Keleş, R., & Göymen, K. (2015). Yerel yönetimlerde hizmet sunumu ve kaynak sorunu. *Türkiye Belediyecilik Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 15-34.
- Kerse, Y. (2019). Müşteri Güveni ve Müşteri Memnuniyeti Bağlamında Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Vatandaşlık Davranışına Etkisi. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kars.
- Nadaroğlu, H. (1994). *Mahalli İdareler; Teorisi, Ekonomisi, Uygulaması*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Peker, Ö. (1996). Toplam kalite yönetimi ve kamu hizmetinde kalite. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 5(6), 43-57.
- Sevimli, S. (2006). Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

-
- Torlak Ö. (1999). Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Topal, B., Şahin, H., & Topal, B. (2019). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Simav Belediyesi Örneği. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 5-13.
- Topal, C., & Dedeoğlu, S. (2019). Hizmet eşleşmesi bağlamında belediyelerde stratejik planlamanın rolü. *Planlama Dergisi*, 29(3), 67-84.
- Yıldız, M., & Yılmaz, H. (2017). Türkiye’de belediye hizmetlerinin vatandaş algısına göre değerlendirilmesi: Karşılaştırmalı bir analiz. *Kamu Yönetimi Dergisi*, 50(2), 103-125.