

Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama

Avşar KURGUN*
Ali ÖZDEMİR**
Hülya KURGUN***
Zeynel BAKICI****

Özet

Bu çalışma belediyelerde hizmet yeterliliğinin ve hizmet kalitesinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Amaca uygun olarak, İzmir Karşıyaka Belediyesi hizmet alanı içerisindeki tüm mahallelerde ikamet eden halk içinden belirlenen örnekleme anket uygulanmıştır. Ankette belediye başkanını, belediye personelini, belediye hizmetinin yeterliliğini değerlendiren sorular ile belediye başkanından memnuniyet ve belediye personelinden memnuniyeti ölçen sorular yer almaktadır. Ankette elde edilen veriler ile tüm değerlendirme

* Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu İktisadi ve İdari Programlar Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, Doç. Dr.

** Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, Yrd. Doç. Dr.

*** Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu İktisadi ve İdari Programlar Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, Yrd. Doç. Dr.

**** Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu İktisadi ve İdari Programlar Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, Dr.

boyutlarında Karşıyaka halkının memnuniyetinin orta düzey ya da üstünde olduğu görülmektedir. Demografik özelliklere göre belediyeden memnuniyette farklılıklara rastlanmaktadır. Belediyelerde hizmet yeterliliği ve hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyinin artırılmasına ilişkin değişkenlerin önemli ölçüde belediye başkanının güvenilirliğine, dürüstlüğüne, tarafsızlığına ve iletişim kurma biçimine bağlı olduğu görülmektedir.

An Analysis on Factors Affecting the Improvement of Service Capability and Service Quality in Municipalities: A Practice in İzmir Karşıyaka Municipality

Abstract

This study was conducted so as to determine the service capability and service quality in municipalities. In accordance with the aim of study a questionnaire was applied on the sample determined through the community those reside in all of the quarters in the İzmir Karşıyaka Municipality's service area. There are questions in the questionnaire evaluating mayor, municipality personnel and the capability of municipality service and also there are questions measuring satisfaction with mayor and municipality personnel. By the data derived through questionnaire it is found that satisfaction of the community of Karşıyaka, in all evaluation dimensions, is at medium level or over. There exist differences in satisfaction with municipality according to demographic characteristics. It is found that the variables related to increase satisfaction with service capability and service quality in municipalities mainly depend on reliability, honesty, objectiveness and communication style of mayor.

GİRİŞ

Kamu yönetimleri, bütün ülkelerde son yıllarda politika, ekonomi, bilim ve teknolojiye ortaya çıkan hızlı değişimlerin etkisi ile yeniden değerlendirmeye alınan ve değişimi zorunlu alanlardır. Özellikle 1960'lı yıllardan bu yana kamu yönetimini yeniden düzenleme çalışmalarının amacı, kamu hizmetlerini kamu yararını göz önünde tutarak yerine getirebilecek, etkin, verimli ve hızlı çalışabilen bir sistemi oluşturabilmektir. Kamu hizmetlerinde en çok karşılaşılan sorun; pahalı, kalitesiz ve yetersiz mal ve hizmet üretimidir. Kamu yönetimindeki sorun, kamu yönetiminin bilgi çağında endüstriyel dönem bürokrasisi ile sürdürülmeye çalışılmasıdır (Akçakaya ve Yücel, 2007; 15). Çeşitli nedenlerle hizmetlere ilişkin düzenlemelerin artışı, kamu hizmetini çok daha karmaşık hale getirebildiği gibi, bazı kamusal hizmetlerin seçimlerinde günün ihtiyaçlarına göre gereksiz sayılabilecek davranışları da kurumsallaştırmaktadır. Şüphesiz bu durum hizmet yetersizliğini ortaya çıkarmaktadır (Toprak, 2001; 5). Kamu kesimindeki hizmet etkinsizliğinin teorik nedenlerinden birisi de hizmet üretiminde rekabetin olmamasıdır (Sağbaş ve Akdoğan, 2007; 67).

Yerel yönetimler, demokrasi açısından önemli olduğu kadar, yerel hizmetlerde verimliliği ve etkinliği sağlamada da vazgeçilmez kurumlardır (Eryılmaz, 1994; 129). Kamu yönetiminde halkla en yakın ilişki içerisinde olan birim yerel yönetimlerdir. Yerel ekonomik yapılanmaları ile de farklılaşma çabaları gözlenen yerel yönetimler, son yıllarda halka sundukları hizmetlerde iyileştirme sağlayabilmek için stratejiler geliştirmeye başlamışlardır. Yerel yönetim hizmetlerinde en önemli noktalardan biri, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde vatandaşların memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirilerek, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilmesidir (Henden ve Henden, 2005; 49). Vatandaş odaklı çalışmalar için doğrudan temas kurma ile istek ve beklentiler hakkında bilgi toplamak öncelik taşımaktadır (Coşkun, 2003; 57).

Günümüzde merkezi yönetim tarafından yürütülen birçok kamu hizmeti yerel yönetimlere devredilmektedir. Vatandaş üzerinde odaklanan post-modern politika, vatandaşlara ulaşmak için en uygun yollardan birisi olarak yerel yönetimleri görmektedir (Akyıldız, 2004; 449). Yerel yönetim hizmetlerinin, vatandaşların yaşantısındaki yeri ve kullanan nüfusun gelişimi göz önüne alındığında kamu hizmetlerinde kalitenin önemi daha net görülmektedir (Eken ve Demirkan, 1998; 21).

Hızlı kentleşme, teknoloji ve ulaşımdaki gelişmeler ve sosyal devlet anlayışının yaygınlaşmasıyla yerel yönetimlerin hizmet yükü hızla artmaktadır (Acartürk, 2001; 58). Belediyeler açısından hizmet sundukları bölgede yaşayan bireylerin ihtiyaçlarının tatmin edilmesi büyük önem taşımaktadır. Ancak, son yıllarda hızla artan sosyal, ekonomik ve ekolojik sorunlar ihtiyaçların tatmin edici biçimde karşılanmasını güçleştirmektedir. Yasalar ve kaynaklar gibi iki önemli kısıtlayıcının baskısıyla belediyeler sundukları hizmet kalitesinin iyileştirilmesi konusunda zorluklar yaşamaktadırlar. Ayrıca, belediye başkanı ve belediye personelinden duyulan memnuniyet düzeyi de hizmet kalitesi üzerinde önemli etki yaratmaktadır.

Bu çaba kamu kurumları arasında hizmet kalitesi çalışmalarına olan ilgiyi artırmıştır. Bu ilgi vatandaşların sunulan hizmetlerden memnuniyetini ölçen alan araştırmaları gibi birçok araçla desteklenmektedir (Giannaccora ve diğerleri, 2008; 12). Kalite ve beraberinde gündeme gelen vatandaş memnuniyeti, aynı zamanda yerel kamu kaynaklarının da etkin kullanıldığını ve verimli bir yönetim sergilendiğini ifade etmektedir (Duman ve Yüksel, 2008; 43). Kamu hizmetlerinin birey temelli olmaktan çok toplum temelli üretilmesi noktasından konuya yaklaşıldığında, kamu hizmetleri kalitesinin; vatandaşların hizmet deneyimlerinin toplamı olduğu ifade edilebilir (Shin, 1977; 4).

Kamu hizmeti kalitesinin yükseltilmesinde liderliğin rolü, üst yönetimin kararlılığını sağlamanın yanında, küresel ve toplumsal değişim talepleri doğrultusunda örgütün, stratejik yapılanma

gereklerini karşılama konusunda da önemli bir ağırlığa sahiptir (Şahin ve Temizel, 2007; 185). Belediye başkanının belediye örgütünün en üst amiri olarak belediye örgütünü sevk ve idare etmek, belediyenin hak ve menfaatlerini korumak, belediyeyi stratejik plana uygun olarak yönetmek, belediye yönetiminin kurumsal stratejilerini oluşturmak, bu stratejilere uygun olarak bütçeyi, belediye faaliyetlerinin ve personelin performans ölçütlerini hazırlamak ve uygulamak, izlemek ve değerlendirmek, bunlarla ilgili raporları meclise sunmak gibi görevleri vardır (Gözlükaya, 2007; 79). Tüm bu çalışmaların sonuçları ise hizmetlerden yararlanan vatandaşlar açısından yaşam kalitesinde artış, memnuniyet gibi pozitif veya kızgınlık, umutsuzluk ve tedirginlik gibi negatif yansımalarla ortaya çıkmaktadır (Ertekin ve Erkut, 2003; 70). Belediyelerde vatandaş memnuniyeti, verilen hizmetlerin yeterliliği ve hizmeti veren kişilerin davranışlarına göre belirlenmektedir. Belediye hizmetinde hizmeti veren belediye başkanı ve belediye personelinden memnuniyet önemli bir vatandaş memnuniyeti ölçütüdür.

Yetki ve sorumlulukları günden güne artan belediyelerin yürüttükleri faaliyetlerin etkinliğinin ve sundukları mal ve hizmetlerin kalitesinin artması, üzerinde daha fazla durulan hususlar haline gelmiş, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de son yıllarda bu konuda çalışmalar yapılmaya başlanmıştır (Nangır, 2007; 120). Bu çalışmalardan biri Duman ve Yüksel tarafından 2003 yılında Mersin Belediyesi hizmetlerinin kalitesinin ölçümüne yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. 65 mahalle ve 1.175 katılımcı ile gerçekleştirilen çalışma toplu taşıma hizmetleri, cadde ve sokaklar, denetimler ve diğer hizmetler gibi konularda vatandaşın memnuniyetini ölçmeyi amaçlamıştır. Diğer bir çalışma ise Bozlağan tarafından 2004 yılında 10.435 kişilik bir evrende 385 kişiye ulaşan bir örnekleme gerçekleştirilmiştir. Bozlağan çalışmada İstanbul Büyükşehir ve Sarıyer Belediyesi hizmetlerinden doğan vatandaş tatmin düzeyini ölçmüştür. Çalışmada tatmin faktörü; güven, temsil ve memnuniyet boyutları ile ele alınmıştır. Değerlendirilen belediye hizmetleri arasında; ulaşım, su, kanalizasyon, itfaiye, parklar, yeşil alanlar, yollar, kaldırımlar, yapılaşma, imar, ruhsat, aydınlatma, temizlik, zabıta,

kültür, spor ve sağlık yer almaktadır. Bozlağan, çalışmada verileri yüz yüze anket ile toplamıştır. Anket sorularının geliştirilmesinde TESEV'in 1999 yılındaki çalışmasından yararlanılmıştır.

TESEV'in yaptığı çalışma, ülkemizde hizmet kalitesi ile ilgili olarak gerçekleştirilen önemli çalışmalardan biridir. Bu çalışmada merkezi ve yerel yönetimler boyutunda karşılaştırmalı bir çerçevede, üretilen hizmetlerden vatandaşın memnuniyeti ölçülmeye çalışılmış ve patronaj ilişkiler ele alınmıştır. Araştırma sonuçlarına göre kamu yönetimine duyulan güven ve sağlanan hizmetlerden duyulan memnuniyet oldukça düşüktür. Yine merkezi yönetimle yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerin uyandırdığı memnuniyet, birbirlerinden oldukça farklıdır. Yerel yönetimlere duyulan memnuniyet, merkezi yönetime oranla çok daha yüksek bulunmuştur. (Yüksel, evik ve Ardıç, 2004; 64).

ARAşTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın amacı, Karşıyaka Belediyesi'nin verdiği temel hizmetlerin yeterliliğini değerlendirmek ve hizmet yeterliliğinin Karşıyaka Belediye Başkanı ile belediye personelinden memnuniyet düzeyine etkisini belirlemektedir. Araştırma ile Karşıyaka ile belediyesin temel hizmet yeterliliği değerlendirmesi yapılarak başarılı oldukları yönler ve eksik oldukları faaliyetler ortaya konulmaktadır. Hizmet yeterliliğinin belediye başkanından memnuniyet ve belediye personelinden memnuniyete etkisinin olup olmadığı, eğer bir etkilenme varsa bunun olumlu ya da olumsuz olup olmadığı belirlenmektedir. Böylelikle belediye başkanı ve belediye personelinden duyulan memnuniyeti artırmak amacıyla öneriler oluşturulabilecektir. Araştırma ile vatandaşların ihtiyaç duyduğu hizmetler belirlenmekte ve araştırmadan elde edilen bulgular ile hizmet kalitesi artırılmasına yönelik olarak bir veri tabanı oluşturulmasına çalışmanın katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ VE YÖNTEMİ

Araştırmanın anakütlesi Karşıyaka'da ikamet eden vatandaşlardan oluşmaktadır. Karşıyaka Belediyesi sınırları içerisinde bulunan tüm mahallerde yaşayanları kapsayacak ve anakütleyi temsil edecek biçimde 3.030 kişiye anket uygulanmıştır. Bu anketlerden 2.972 tanesi incelemeye alınmıştır. Anket basit tesadüfi örnekleme yöntemine göre 20 üniversite öğrencisi tarafından ankete katılmaya istekli olanlara uygulanmıştır.

Anket soruları belediyenin yetkili organları ve konusunda uzman akademisyenler tarafından oluşturulmuştur. Ankette Karşıyaka Belediyesi hizmetlerini değerlendiren 12 soru bulunmaktadır. Bu sorulardan sonra belediyenin görevlerini değerlendiren 10 soru yer almaktadır. Ankette, belediye personelini değerlendirmek amacıyla 5 soru, belediye başkanını değerlendirmek amacıyla 12 soru yapılandırılmıştır. Halkın genel düşüncesini ölçmek için, belediye hizmetlerinden, Karşıyaka'da ve bulunduğu semtte yaşamaktan ve belediye hizmet binasından memnuniyeti belirleyen 5 soru düzenlenmiştir. Bu araştırmanın amacına uygun olarak Karşıyaka Belediyesi hizmetlerini değerlendiren 7 soru, belediye başkanını değerlendiren 4 soru, belediye başkanını değerlendiren 4 soru ve genel memnuniyet düzeylerini değerlendiren belediye hizmetine ve belediye başkanına yönelik 2 soru ele alınmıştır. Bu soruların hepsine katılım düzeyini belirlemek için 1=kesinlikle katılmıyorum, 2=az katılıyorum, 3=orta derecede katılıyorum, 4= katılıyorum ve 5=kesinlikle katılıyorum biçiminde beşli Likert ölçeği kullanılmıştır.

Anketin son bölümlerinde demografik özellikleri belirleyen değişkenler vardır. Ankette yer alan demografik özellikler; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek ve aylık gelir durumu biçiminde sıralanmaktadır. Hazırlanan anketlerin içerik uygunluğu, geçerliliği ve güvenilirliği için pilot testi yapıldıktan sonra anket konusunda eğitilmiş üniversite öğrencileri tarafından yüz yüze uygulanması sağlanmıştır. Anketlerle elde edilen veriler istatistiksel

paket program olan SPSS programına girilmiştir. Araştırmanın amacına uygun olarak frekans dağılımı, tanımsal istatistik analizi, değişkenler arası farklılık analizi ve değişkenler arası ilişki analizi yapılarak regresyon modelleri çıkartılmıştır.

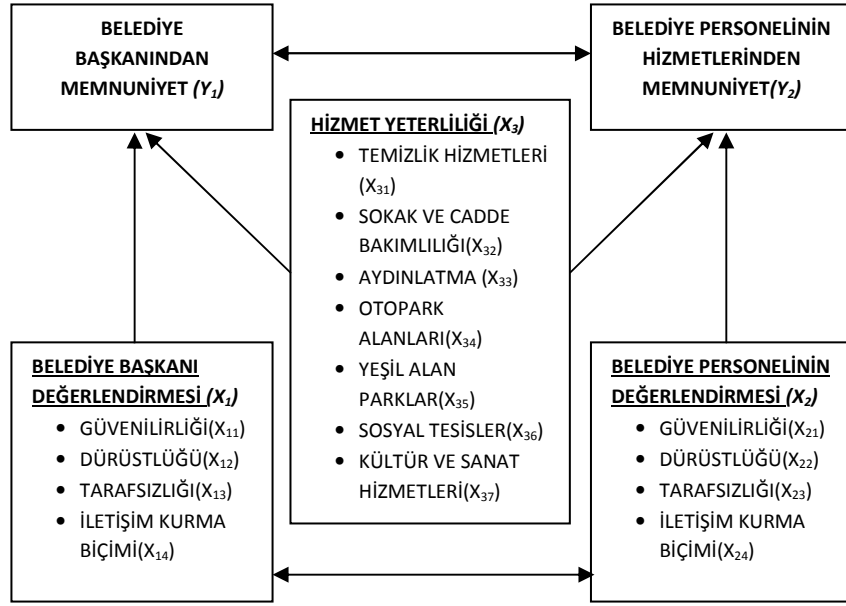
ARAŞTIRMANIN DEĞİŞKENLERİ VE MODELİ

Araştırma hizmet yeterliliklerinin, belediye başkanından ve belediye personelinin hizmetlerinden memnuniyete etkisini ölçmeyi hedeflediği için belediye başkanından memnuniyeti ölçen birinci bağımlı değişken (Y_1), belediye personelinin hizmetlerinden memnuniyeti ölçen ikinci bağımlı değişken (Y_2)'dir. Belediye başkanından memnuniyet düzeyini ölçen değişkenin yanında, belediye başkanını değerlendiren (X_1), belediye başkanının güvenilirliği, dürüstlüğü, tarafsızlığı ve iletişim kurma biçimi değişkenleri ele alınmıştır.

Aynı şekilde belediye personelinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ölçen değişkenin yanında, belediye personelini değerlendiren (X_2), belediye personelinin güvenilirliği, dürüstlüğü, tarafsızlığı ve iletişim kurma biçimi değişkenleri ele alınmıştır. Bu değişkenlerin yanı sıra belediyenin hizmet yeterliliğini ölçen (X_3), temizlik hizmetleri, sokak ve cadde bakımlılığı, aydınlatma, otopark alanları, yeşil alan ve parklar, sosyal tesisler, kültür ve sanat hizmetleri değişkenleri ele alınmıştır. X_1 değişkeni X_{11} , X_{12} , X_{13} ve X_{14} değişkenlerinin aritmetik ortalaması, X_2 değişkeni X_{21} , X_{22} , X_{23} ve X_{24} değişkenlerinin aritmetik ortalaması, X_3 değişkeni ise X_{31} , X_{32} , X_{33} , X_{34} , X_{35} , X_{36} ve X_{37} , değişkenlerinin aritmetik ortalaması alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma çerçevesinde öncelikle tüm değişkenler genel olarak incelendikten sonra, amaca uygun olarak değişkenler arası ilişkiler ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni etkileme yönünü yani değişkenler arası neden sonuç ilişkisini gösteren analizler ortaya konacaktır. Araştırmada kullanılan değişkenler, değişkenler arası

ilişkiler ve değişkenlerin bir birini etkileme araştırmanın modeli olarak Şekil 1.'de verilmiştir. Şekilde iki yönlü oklar karşılıklı ilişkiyi, tek yönlü oklar ise bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni etkilemesini göstermektedir.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

ARAŞTIRMA VERİLERİNİN GÜVENİLİRLİĞİ

Araştırma verilerinin güvenilirliği, katılım düzeyinin belirlendiği 17 soru dikkate alınarak yapılmıştır. Tüm anketin güvenilirlik düzeyinin yanında, Y_1 , Y_2 , X_1 , X_2 , X_3 , değişkenleri için ayrı ayrı güvenilirlikler cronbach alfa (α) katsayısının değeri hesaplanarak Tablo 1.'de gösterilmiştir. Güvenilirlik katsayısı olan $\alpha \geq 0,70$ ise güvenilirlik yüksektir ve $0,60 \leq \alpha < 0,70$ ise güvenilirlik orta

düzeydedir. α 'nın değeri 0,60'dan yüksekse anket ve anket boyutları istatistiksel analize uygun olmaktadır. Tüm anketin güvenilirliği $\alpha=0,831$ olduğundan yüksektir. Anketin güvenilirliği bu sorulardan hangisi çıkartılırsa çıkartılsın önemli bir artış sağlamadığından tüm soruların genel değerlendirmelere uygun olduğu söylenebilmektedir. Anketi oluşturan tüm boyutlarda güvenilirliğin kabul edilir düzeylerde olduğu bulunmuştur.

Tablo 1: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	Cronbach's Alpha(α)	Soru Sayısı
TÜM ANKET	0.831	17
Belediye Başkanı Değerlendirmesi	0,793	4
Belediye Personeli Değerlendirmesi	0,746	4
Belediye Hizmetinin Yeterliliği	0,606	7
Belediye Başkanından ve Belediye Personelinden Memnuniyet	0,742	2

ARAŞTIRMA DEĞİŞKENLERİN ORTALAMALARI VE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE FARKLILIK-DEĞİŞİM ANALİZİ

Karşıyaka belediyesinde verilen hizmet yeterliliği değerlendirmesinin belediye başkanından ve belediye personelinden memnuniyet düzeyine etkisini ölçmek amacıyla yapılan çalışmada öncelikle ele alınan 2 bağımlı değişken ve 3 bağımsız değişken ile alt değişkenlerine ilişkin ortalamalar ve standart sapmalar alınarak Tablo 2'de gösterilmiştir. Tablo 2'de ayrıca elde edilen ortalamaların hipotez 1'e bağlı olarak, 3 orta derece katılım düzeyi değerinden farklılık analizi (One Sample t-test) sonuçları verilmektedir.

Hipotez 1: Araştırma değişkenleri 3 orta düzey memnuniyetten farklıdır ($\mu \neq 3$).

Tablo 2: Belediye Başkanı, Belediye Personeli Değerlemesi ve Karşıyaka'nın Sorunlarına Yönelik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Belediye Başkanı Güvenilirdir	2972	4.22	1.14	58.10	0.00
Belediye Başkanı Dürüsttür	2972	4.25	1.11	61.28	0.00
Belediye Başkanı Tarafsızdır	2972	3.76	1.45	28.50	0.00
Belediye Başkanının İletişimi İyidir	2972	3.72	1.38	28.45	0.00
Belediye Başkanı Değerlendirmesi (X₁)	2972	3.99	0.88	60.91	0.00
Belediye Personeli Güvenilirdir	2972	4.05	1.23	46.59	0.00
Belediye Personeli Dürüsttür	2972	4.06	1.22	47.25	0.00
Belediye Personeli Tarafsızdır	2972	3.78	1.39	30.76	0.00
Belediye Personelinin İletişimi İyidir	2972	3.95	1.33	38.91	0.00
Belediye Personeli Değerlendirmesi (X₂)	2972	3.96	1.02	51.48	0.00
Sokak ve caddeler bakımlıdır	2972	2.98	1.40	-0.82	0.41
Otopark alanları yeterlidir.	2972	2.86	1.34	-5.75	0.00
Yeşil alan ve parklar yeterlidir	2972	3.31	1.48	11.36	0.00
Halka yönelik sosyal tesisler yeterlidir	2972	3.19	1.44	7.11	0.00

Kültür ve sanat hizmetleri yeterlidir	2972	3.11	1.40	4.25	0.00
Sokak ve caddelerin aydınlatması yeterlidir.	2972	3.88	1.44	33.41	0.00
Temizlik hizmetleri yeterlidir.	2972	3.40	1.49	14.67	0.00
Belediye Hizmetinin Yeterliliği (X₃)	2972	3.25	0.78	17.28	0.00
Belediye Başkanından Memnuniyet (Y₁)	2972	3.75	1.44	28.40	0.00
Belediye Personelinden Memnuniyet (Y₂)	2972	3.63	1.48	23.39	0.00

* Önem derecesi $p \geq 0,05$ olarak belirlenmiştir.

Belediye başkanının ve belediye personelinin Karşıyaka halkı tarafından değerlendirilmesinin 4 değerine çok yakın yani olumlu olduğu görülmektedir. Tüm değerler 3 orta düzeyden daha yüksek ve olumlu değerlendirilmiştir. Özellikle belediye başkanının güvenilirliği ve dürüstlüğü katılımcılar çok yüksek düzeyde olumlu bulmaktadırlar. Belediye personeli değerlendirmesi de yüksek düzeyde olumlu olarak yapılmıştır. Hizmet yeterlilikleri genel olarak orta düzey başarıdan biraz fazla başarılı bulunmuştur. Hizmet yeterliliği orta düzeyin başarının altında bulunan tek ifade otopark alanlarının yeterliliğidir. Sokak ve caddelerin bakımlılığını yeterli görme ise $p \geq 0,05$ olduğundan orta derecede yeterli görülmektedir. Belediye başkanından memnuniyet ve personelden memnuniyet ise 3,5'un üzerinde bir değerlendirme ile olumlu bulunmuştur. Elde edilen ortalamaların demografik özelliklere göre farklılığının analiz edilmesi, başarılı veya başarısız değerlendirme yapan kitlenin bulunmasına ve o kitleye ait sorunların giderilmesine yardımcı olacaktır.

Değişkenlerin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği %95 güvenle test edilmiştir. Demografik özelliklere göre

farklılık hipotezi genel ifade ile aşağıda hipotez 2 olarak verilmektedir. Demografik özelliklere göre değişkenlerin farklılık hipotez testleri yapılarak sonuçlar Tablo 3’de gösterilmiştir.

Hipotez 2: Araştırma değişkenleri demografik özelliklere göre farklılık gösterir.

Tablo 3: Değişkenlerin Demografik Özelliklere Göre Farklılık Analizi

Demografik Özellik		Frekans	Belediye Başkanı Değerlendirmesi	Belediye Personeli Değerlendirmesi	Belediye Hizmetinin Yeterliliği	Belediye Başkanından Memnuniyet	Belediye Personelinden Memnuniyet
Cinsiyet	Kadın	1223	4.02	4.00	3.25	3.86	3.70
	Erkek	1727	3.97	3.93	3.25	3.68	3.58
	<i>t</i>		1.44	1,88	0,11	3,38	2,19
	<i>p</i>		0.15	0,06	0,91	0,00	0,03
Yaş	16-25	275	4.02	3.72	3.22	3.96	3.75
	26-35	621	3.94	3.90	3.25	3.70	3.62
	36-45	953	3.95	3.96	3.21	3.64	3.54
	46-56	752	4.01	4.03	3.31	3.80	3.66
	57 +	362	4.10	4.10	3.24	3.87	3.78
	<i>F</i>		2.50	7.02	1.93	3.95	2.36
	<i>p</i>		0.04	0.00	0.10	0.00	0.05
Eğitim Durumu	Okur-Yazar Değil	46	3.93	4.01	3.13	3.63	3.41
	Okur Yazar	92	3.86	3.85	3.26	3.45	3.54
	İlkokul	1326	3.93	4.00	3.16	3.62	3.53
	Lise ve Dengi	1038	4.04	3.96	3.32	3.88	3.72
	Üniversite	423	4.06	3.86	3.36	3.91	3.79

	Lisansüstü	32	4.18	3.72	3.25	3.97	3.88
	<i>F</i>		3,17	1,94	7,19	6,10	3,45
	<i>P</i>		0,01	0,08	0,00	0,00	0,00
Meslek	Ev Hanımı	711	4.02	4.04	3.26	3.83	3.71
	Emekli	512	4.05	4.05	3.30	3.90	3.71
	Esnaf ve Zanaatkar	656	3.87	3.83	3.14	3.46	3.43
	İşçi	287	4.12	4.04	3.30	3.86	3.77
	Memur	135	3.99	4.09	3.26	3.73	3.66
	Sanayici/Tüccar	38	3.72	3.68	3.36	3.53	3.42
	Serbest Meslek	363	3.91	3.88	3.23	3.70	3.61
	İşportacı/Seyyar Satıcı	20	4.03	3.81	3.06	3.30	2.70
	Öğrenci	150	4.07	3.81	3.34	4.08	3.87
	İssiz	70	4.14	4.08	3.23	3.87	3.79
	<i>F</i>		3,50	3,75	2,27	5,33	3,60
	<i>P</i>		0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
Gelir	0-250	183	3.99	4.03	3.30	3.75	3.68
	251-500	408	3.86	3.84	3.10	3.51	3.43
	501-999	1145	4.03	4.04	3.20	3.75	3.63
	1000-1500	550	4.08	4.01	3.36	3.89	3.73
	1501-2000	141	4.12	3.94	3.48	4.04	4.05
	2001 ve fazlası	85	3.62	3.79	3.17	3.35	3.46
	<i>F</i>		6,63	3,31	8,99	5,76	4,53
	<i>P</i>		0,00	0,01	0,00	0,00	0,00
<i>Gelir* Meslek</i>	<i>F</i>		0,98	1,05	1,10	1,27	1,24
	<i>p</i>		0,49	0,40	0,34	0,18	0,20

Tablo 3'e göre cinsiyete göre, belediye başkanından memnuniyet ve belediye personelinden memnuniyet düzeyleri farklılık göstermektedir. Her iki değişkende de kadınların memnuniyet düzeyi erkeklerden yüksektir. Belediye başkanının ve personelinin

değerlendirmesi ile belediye hizmetinin yeterliliği cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Yaş değişkenine göre belediye hizmetinin yeterliliği ($p=0,10 \geq 0,05$) farklılık göstermezken, diğer 4 değişkende ($p \leq 0,05$) farklılık göstermiştir. Farklılığa sebep olan yaş gruplarının belirlenmesi için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi tablolarına yer verilmemiş sadece anlamlı farklılıkların bulunduğu grupların ifade edilmesi ile yetinilmiştir. Belediye başkanını değerlendirmede, 57 yaş üstü kişiler, 36–45 yaş aralığındaki katılımcılardan daha olumlu değerlendirme yapmıştır. Diğer yaş grupları belediye başkanını aynı düzeyde değerlendirmiştir. Belediye personelini değerlendirmede, 16–25 yaş grubundaki katılımcıların değerlendirmesi (3,72) diğer yaş gruplarının hepsinden daha olumsuzdur. 57 yaş üzeri katılımcılar 26–35 yaş grubundaki katılımcılara kıyasla belediye personelini daha başarılı bulmuştur. Belediye başkanından en yüksek memnuniyet 16–25 yaş grubundakilere aittir. Belediye başkanından memnuniyette 16–25 yaş grubunun 36–45 yaş grubu katılımcılarına göre daha memnun oldukları görülmektedir. Diğerleri arasında anlamlı fark yoktur. Belediye personelinden memnuniyet düzeyine bakıldığında $p=0,05$ olduğundan yaş gruplarına göre anlamlı farklılık varmış gibi görülse de Tukey testine göre tüm grupların birbirine yakın değerlendirme yaptığı ve yaş gruplarına göre belediye personelinden memnuniyette farklılık olmadığı görülmektedir.

Eğitim durumuna göre yapılan farklılık analizinde $p \leq 0,05$ olan 4 değişkende anlamlı fark bulunmaktadır. Ancak $p=0,08 \geq 0,05$ olduğu için belediye personeli değerlendirmede eğitim duruma göre fark olmadığı tespit edilmiştir. Tukey testine göre, lise ve dengi okul mezunları ilkokul mezunlarına göre belediye başkanı hakkında daha olumlu değerlendirme yapmışlardır. Hizmetin yeterliliği değerlendirmesinde, üniversite ve lise mezunları ilkokul mezunlarına göre hizmetleri daha yeterli görmektedir. Belediye başkanı ve belediye personelinden memnuniyet aynı şekilde üniversite ve lise mezunlarında ilkokul mezunlarına göre daha yüksek bulunmuştur.

Meslek gruplarına göre tüm değişkenlerin anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Tukey testine göre meslek gruplarından esnaf ve zanaatkarlar ve sanayici-tüccarların memnuniyet düzeyleri düşüktür. Emeklilerin ise memnuniyet düzeyi yüksek bulunmuştur.

Araştırma değişkenlerinden hepsi gelir durumuna göre farklılık göstermiştir. Tukey testine göre, 1.000–1.500 ve 1.501–2.000 gelir grubundaki katılımcıların tüm değişkenlerde memnuniyeti, 251–500 ve 2.000 üstü gelir gruplarından daha yüksektir. Bu durumda orta düzey gelir grubuna ait katılımcılar, çok düşük ve çok yüksek gelir grubundaki katılımcılara göre değişkenleri daha olumlu değerlendirmektedir.

Göçer ve Çıracı 2003 yılında, “Türkiye’de Kentlerin Sosyal ve Ekonomik Göstergeleri Arasındaki İlişki” adlı çalışmalarında gelişmişlik göstergelerini sırlamışlardır. Çalışmadan referans alınarak gelir ve eğitim durumu önemli iki gelişmişlik göstergesi olarak ele alınabilir. Gelir ve eğitimin ortak etkisinin tüm değişkenlerin memnuniyet düzeyinde farklılık yaratıp yaratmadığı ($p \geq 0,05$) incelenmiştir. Yapılan test sonucunda gelişmişlik düzeyinin belediye hizmetlerinin değerlendirmede öneminin olmadığı ortaya çıkmaktadır. Yüksek gelir grubundan eğitim düzeyi yüksek kişiler ile daha düşük gelir grubundan eğitimsiz katılımcıların değerlendirmeleri arasında fark yoktur.

HALKIN BELEDİYE BAŞKANINDAN VE BELEDİYE PERSONELİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİ ETKİLEYEN DEĞİŞKENLER

Şekil 1’de verilen model doğrultusunda araştırmanın iki farklı bağımlı değişkeni vardır. Belediye başkanından memnuniyet Y_1 , belediye personelinden memnuniyet Y_2 ile simgelenmiştir. Araştırmada ele alınan bağımlı değişkenlerin her biri için ayrı regresyon modeli oluşturulmuştur. Regresyon modelleri yapılandırılmadan iki bağımlı

değişkenin kendi arasındaki ilişkiyi belirleyen korelasyon analizi yapılarak sonuçlar Tablo 4’de gösterilmiştir. Y_1 ile Y_2 arasındaki ilişkiyi veren Pearson korelasyon katsayısı $r = 0,60$ olarak bulunmuştur. Korelasyon katsayısının değerine göre belediye başkanından memnuniyet ile belediye personelinden memnuniyet arasında orta dereceden biraz fazla ancak yüksek olmayan bir ilişki olduğu söylenebilmektedir.

Araştırmada her bir bağımlı değişkeni etkileyen 3 bağımsız değişken incelenmektedir. Bağımsız değişkenlerden biri belediye başkanının değerlendirilmesi, ikincisi belediye personelinin değerlendirilmesi ve üçüncüsü belediyenin verdiği hizmetlerin yeterliliğinin değerlendirilmesi değişkenleridir. Şekil 1’deki modelde gösterildiği gibi üç bağımsız değişken arasındaki korelasyon incelenerek Tablo 4’de görülen korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Üç bağımsız değişkenin karşılıklı olarak orta düzeyin altında ilişkili olduğu görülmektedir. Tüm ilişkiler % 99 güvenle anlamlı bulunmuştur. Tüm değişkenler arasında yüksek olmasa da anlamlı ilişkiler bulunduğundan Karşıyaka Belediye Başkanı’ndan memnuniyet düzeyini tahminleyen regresyon modeli ve Karşıyaka Belediyesi personelinden memnuniyet düzeyini gösteren regresyon modelleri hazırlanmıştır.

Tablo 4: Değişkenler Arası İlişkiler: Pearson Korelasyon Katsayıları

	Belediye Başkanından Memnuniyet	Belediye Personelinden Memnuniyet	Belediye Başkanı Değerlendirmesi	Belediye Personeli Değerlendirmesi	Belediye Hizmetinin Yeterliliği
Belediye Başkanından Memnuniyet	1,00	0,60**	0,55**	0,37*	0,42**
Belediye Personelinden Memnuniyet		1,00	0,48**	0,37*	0,40
Belediye Başkanı Değerlendirmesi			1,00	0,42*	0,32**
Belediye Personeli Değerlendirmesi				1,00	0,31**
Belediye Hizmetinin Yeterliliği					1,00

** $p \leq 0,01$ olduğundan tüm ilişkiler %99 güven düzeyinde anlamlıdır.

Regresyon modeli bağımsız değişkenlerin neden olduğu düşünülen bağımlı değişkene nasıl ve ne yönde etki ettiğini göstermektedir. Belediye başkanından memnuniyeti ortaya koyan regresyon modeli analizi sonuçları ve belediye personelinden memnuniyeti ortaya koyan regresyon modeli analizi Tablo 5’de gösterilmektedir.

Tablo 5: Regresyon Analizi Sonuçları

		Standart Beta Katsayısı (β)	t değerleri	(p)	R ²	F	(p)
Y ₁	Sabit	1,09	9,18	0,00	0,37	586,17	0,00
	X ₁	0,68	25,54	0,00			
	X ₂	0,16	6,98	0,00			
	X ₃	0,46	15,70	0,00			
Y ₂	Sabit	1,03	8,05	0,00	0,32	460,85	0,00
	X ₁	0,56	19,48	0,00			
	X ₂	0,23	9,20	0,00			
	X ₃	0,47	15,23	0,00			

Tablo 5'deki sonuçlara göre belediye başkanından memnuniyeti belirleyen regresyon modeli (1) ve (2) üretilmiştir. Regresyon modeli analizine göre üç bağımsız değişken belediye başkanından memnuniyet düzeyinin %37'sini açıklamaktadır. Belediye başkanından memnuniyet düzeyini üç değişken de olumlu yönde etkilemektedir. Özellikle belediye başkanına yönelik değerlendirmeler olumlu yönde geliştikçe, belediye başkanından memnuniyet de olumlu yönde gelişecektir. Belediye personelinin olumlu değerlendirmesi de belediye başkanından memnuniyeti artırmaktadır. Hizmetlerin yeterli görülme düzeyinin artması belediye başkanının memnuniyetinde önemli düzeyde artışa neden olacaktır.

Regresyon Modeli (1)

$$Y_1 = 1,09 + 0,68 X_1 + 0,16 X_2 + 0,46 X_3$$

Belediye personelinden memnuniyet modeli (2) incelendiğinde, belediye başkanından memnuniyet modeli ile çok benzer olduğu ve üç bağımsız değişken belediye personellerinden memnuniyet düzeyinin %32'sini açıklamaktadır. Belediye

personelinden memnuniyet düzeyi de en çok belediye başkanının olumlu değerlendirilmesi durumunda artmaktadır. Bunun en önemli nedeni belediye başkanını seçen halkın tüm hizmetlerden belediye başkanını sorumlu tutmasıdır. Hizmetlerin yeterliğinin değerlendirmesi belediye personelinden memnuniyet düzeyinin artmasında 0,47 puanlık birim başına artışla ikinci sırada önemli rol oynamaktadır.

Regresyon Modeli (2)

$$Y_2 = 1,03 + 0,56 X_1 + 0,23 X_2 + 0,47 X_3$$

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan çalışmada belediyenin güçlü ve zayıf yönleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma; Karşıyaka'nın sorunları, hizmet yeterliliği, belediyenin yaptığı görevler, personelin niteliği, belediye başkanının çalışmalarının memnuniyetinin ölçülmesine yönelik olarak yapılandırılmıştır. Her konu başlığı kendi içerisinde ve ayrıca kısımlar arası ilişki kurularak değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Karşıyaka'nın sorunları alt başlıklar dikkate alındığında yüksek düzeyde bir fark çıkmamaktadır. Genel anlamda vatandaşların yarıdan fazlası sorunların giderilmesi konusunda yüksek beklenti sahibidir. Bu nedenle belediyenin yüksek kalite hizmetleri, sürekli ve etkin biçimde sunması bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan vatandaşın sosyal hizmetler konusunda da daha fazla hizmet beklentisi bulunduğu ifade edilebilir.

Belediye personelinin çalışmaları ve davranışlarının iyi düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Yasa ve uygulamalara hakim olmaları, işlerini en kısa zamanda tamamlamaları oldukça olumlu sonuçlar olarak görülmüştür. Diğer taraftan yeni hizmet binasının, gerek hizmet kalitesinde gerek de personelin çalışmalarında olumlu bir sonuç verdiği belirlenmiştir.

Belediye başkanının değerlendirmesinde belediye başkanının güvenilirliği, dürüstlüğü, tarafsızlığı ve iletişim kurmadaki başarı

ölçütleri kullanılmaktadır. Karşıyaka Belediye Başkanı'nın güvenilir, dürüst, tarafsız ve halka iyi iletişim kuran bir kişi olarak değerlendirildiği görülmektedir. Karşıyaka Belediye Başkanı'nın özelliklerini değerlendirmede 57 yaş üstü kesim daha olumlu görüşlere sahiptir. Meslek gruplarında işçilerin, eğitim durumunda lisansüstü mezunlarının ve gelir grubunda 1.500–2.000 aralığındaki aylık geliri olanların en olumlu değerlendirmeyi yaptığı görülmektedir.

Belediye personelinin güvenilirliği, dürüstlüğü, tarafsızlığı ve halkla iletişimi başarılı olarak değerlendirilmiştir. Katılımcıların yaşı ilerledikçe belediye personeli daha başarılı buldukları görülmektedir. Meslek gruplarından esnaf ve sanatkarlar ile sanayici ve tüccarlar belediye personeli diğer meslek gruplarına göre daha başarısız bulmaktadırlar. Orta düzey gelir grubuna ait katılımcıların ise belediye personelinden daha memnun oldukları belirlenmiştir.

Belediyenin verdiği hizmetlerin yeterliliğine ilişkin de orta düzeyin üzerinde başarıyı gösteren bir değerlendirme yapılmıştır. Belediyenin hizmetlerini yeterli görme düzeyinin artması belediye ile ilgili tüm unsurların memnuniyet düzeyini artırıcı bir rol oynamaktadır. Halkın her kesiminin verilen hizmetlerden memnun olmasını beklemek mümkün değildir. Yapılan analizler sonucunda Karşıyaka Belediyesi'nin hizmetlerini gençlerle yaşlıların aynı biçimde değerlendirdiği görülmüştür. Bu yönüyle belediyenin her yaş grubuna benzer biçimde önem verdiği ortaya çıkmaktadır.

Belediye başkanından ve belediye personelden memnuniyetin yüksek çıktığı tespit edilmiştir. Belediye başkanından memnuniyet ile personelden memnuniyette paralellik görülmektedir. Ayrıca belediye başkanından memnuniyet ile belediye personelinden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu yönüyle tüm belediyeden memnuniyetin göstergesi belediye başkanından memnuniyetle ilişkilidir. Bir kentin belediye başkanının kişilik özellikleri, çalışkanlığı, başarısı halkın memnuniyetini etkilemektedir. Belediye başkanı nitelik olarak güvenilir, dürüst, tarafsız ve halkla iletişime

önem veriyor olması halk tarafından olumlu algılanmasını ve kuvvetli biçimde benimsenmesini sağlamaktadır. Belediye başkanından memnuniyet düzeyini artırmaya yönelik olarak halkın sorunlarını çözmek amacıyla etkin hizmet politikalarının oluşturulması gerekir. Hizmet politikalarının halkın her kesimini kapsayacak şekilde yapılması önem taşımaktadır.

Karşıyaka belediyesinde yaşayan halkın gelir dağılımında ve eğitim durumundaki farklılık nedeniyle gelişmişlik faktörü olarak gelir ve eğitimin ortak etkisi araştırılmıştır. Gelişmişlik faktörü olarak gelir ve eğitim durumu bir arada düşünüldüğünde tüm değişkenlerde anlamlı farklılık çıkmamaktadır. Belediyenin değerlendirmesinde gelişmişlik faktörünün etkili olmadığı görülmektedir. Karşıyaka Belediyesi Başkanı'nın, personelinin ve verilen hizmetin gelişmişlik faktörüne göre aynı değerlendirilmesi Karşıyaka belediyesinde sunulan hizmetin her kesime eşit ve adil biçimde ulaştırıldığına göstergesidir.

Araştırma sonuçları belediyelerin sunduğu hizmet kalitesinin belediye başkanının imajından ve belediye personelinin iletişim kalitesinden büyük oranda etkilediğini doğrulamaktadır. Bu açıdan bakıldığında vatandaşların hizmet kalitesi algısının yükseltilmesinde bu iki alanda titiz çalışmalar yapılması gerekliliği ortadadır. Özellikle belediye başkanının imajı stratejik bir çalışma alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle belediye başkanın, sunulmakta olan hizmet kalitesine olumlu etkide bulunacak bir yapıya kavuşturulması gerekmektedir. Bu amaçla belediye başkanlarının iletişim kalitesi başta olmak üzere bireysel gelişim ve imaj geliştirme konularında eğitim almaları yararlı olacaktır. Bu gelişim sunulmakta olan belediye hizmetlerinin başkanla özdeşleştirilmesi nedeni ile hizmet kalitesinin de olumlu algılanmasına fayda sağlayacaktır. Diğer yandan belediye personelinin iletişim kalitesi konusunda sergilediği başarı da belediye hizmetlerinin kalitesinin algılanmasında dikkate değer bir etki yaratmaktadır. Bu noktadan hareketle belediye çalışanlarının gerek mesleki gerekse bireysel gelişim alanlarında güncellenen eğitimler alması ihtiyacı dikkat çekmektedir. Belediye hizmetlerinin önemli bir

bileşeni olan belediye personeli hizmetlerin birçok aşamasında rol almakta ve hizmet kalitesine etkide bulunmaktadır. Bu nedenle belediye personelinin beden dili, diyalog yönetimi, şikayet yönetimi, stres yönetimi ve benzeri alanlarda düzenli eğitimler almaları ve bilgilerini uygulamada etkin biçimde sergilemeleri olumlu katkılar sağlayacaktır. Diğer taraftan mesleki gelişimlerine yönelik olarak yeni kanunlar, yeni uygulamalar ve gelişen hizmet türleri hakkında periyodik olarak bilgilendirilmeleri öncelikli bir gereksinimdir. Tüm bu değerlendirmeler ışığı altında belediye hizmetlerinin teknik ve sosyal anlamda yüksek kalitede olmasının yanında özellikle belediye başkanının bireysel imajının ve belediye çalışanlarının iletişim kalitesinin geliştirilmesinin iki stratejik çalışma alanı olduğu vurgulanabilir.

Karşıyaka Belediyesi'nde verilen hizmetin yeterliliği ve kalitesinin ölçümü amacıyla yapılan bu çalışmanın benzer çalışmalara rehber olma niteliği taşımaktadır. Çalışmanın bir sonraki aşamasında SERQUAL anketi kullanılarak yeni bir araştırma gerçekleştirilecek ve analiz kapsamı genişletilecektir.

Kaynaklar

ACARTÜRK, Ertuğrul (2001), *Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 6, s.46–60.

AKÇAKAYA, Murat, Nazlı YÜCEL (2007), *Değişim Mühendisliği Ve Türk Kamu Yönetiminde Uygulanabilirliği*, Sayıştay Dergisi, Sayı: 66–67, 3, 2007, s.3–34.

AKYILDIZ, Funda (2004), *Bilgi Toplumu Yönetim Anlayışının Gerçekleştirilebilmesi İçin Zorunlu Bir Hak: Bilgi Edinme Hakkı*, 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Osman Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Eskişehir, s.445–455.

BOZLAĞAN, Recep (2004). *Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye - İstanbul Örneği*, Kocaeli Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 1, s.121-145.

COŞKUN, Selim (2003), *Toplam Kalite Yönetimi ve Yönetim Teorisi*, Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 36, Sayı: 4, s.55–68.

DUMAN, Teoman, Fatih YÜKSEL, (2008), *Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçülmesi: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği*, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt:17, Sayı: 1, s. 43-57.

EKEN Musa, Mahmut DEMİRKAN (1998), *Yerel Yönetimlerde Hizmet Anlayışında Değişimin Gerekliliği ve Toplam Kalite Felsefesinin Uygulanabilirliği*, Yerel Yönetimler ve Denetim, Cilt: 3, Sayı: 2, s.21–28.

ERTEKİN, Özhan, Gülden ERKUT (2003), *Yerel Yönetimler İçin Karar Sürecinde Şehirselleşme Performans Değerlendirmesi*, İTÜ dergisi/a, Cilt:2, Sayı:1, s.69–76.

ERYILMAZ, Bilal (1994), Kamu Yönetimi, Üniversite Kitapevi, İzmir, s.129.

GIANNOCCARO, Rosanna, Nicola CONSTANTINO, A. Domenico LUDOVICO, Roberto PIETROFERTO (2008), *Measuring Citizen Satisfaction with Aspects of Public Services from a Local Authority and Determining Their Importance: A Case Study*, Public Organization Review, 8, s.1–15.

GÖÇER, K., H. ÇIRACI (2003), *Türkiye’de Kentlerin Sosyal ve Ekonomik Göstergeleri Arasındaki İlişki*, İTÜ dergisi/A Mimarlık, Planlama, Tasarım, Cilt:2, Sayı:1, s.3-14.

GÖZLÜKAYA, Tülay (2007), *Yerel Yönetimler ve Stratejik Planlama: Modeller ve Uygulama Örnekleri*, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Denizli, s.140.

HENDEN H.Burçin, Rıfki HENDEN (2005), *Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim Ve E-Belediyecilik*, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi Www.E-Sosder.Com ISSN:1304–0278, Cilt: 4, s.14 (48–66).

NANGIR, Esin Oral (2007), *Mahalli İdarelerde Performans Ölçümü*, Bütçe Dünyası, Cilt: 2, Sayı: 25, s.115–122.

SAĞBAŞ, İsa, İbrahim ADOĞAN (2007), *Belediyelerde Performans Ölçümünde Başarılı Uygulamalar*, Yerel Siyaset, s.67–70.

SHIN, Doh C. (1977), *The Quality of Municipal Service: Concept, Measure and Results*, Social Indicators Research, 4, s.207–229.

ŞAHİN Ali, Handan TEMİZEL (2007), *Bilgi Toplumunun Örgütsel Ve Yönetimsel Yapılar Üzerine Etkileri Bağlamında Türk Kamu Yönetiminde*

Liderlik Anlayışı: Bir Anket Çalışması, Maliye Dergisi, Sayı: 153, s.179–194.

TOPRAK, Zerrin (2001), *Yerel Yönetimler*, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Basımevi, 5. Baskı, s.5.

YÜKSEL, Fatih, ÇEVİK, Osman, ARDIÇ, Kadir (2004), *Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi*, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 13, Sayı 3, s.63–81.