

PAPER DETAILS

TITLE: BELEDIYE HİZMETLERİNDE VATANDAS MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ: SELÇUKLU
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

AUTHORS: Mehmet INCE,Kübra SAHİN

PAGES: 1-22

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/289010>

BELEDİYE HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ: SELÇUKLU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ*

Mehmet İNCE**

Kübra ŞAHİN***

ÖZET

Belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçen, hizmetten yararlanan vatandaşlardır. Beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesi vatandaştan vatandaşa farklılık göstermektedir. Beklentileri kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi pek çok değişken etkilemektedir. Bu çalışmanın temel amacı, Konya merkezde yer alan Selçuklu Belediyesinin sunduğu kamu hizmetlerini vatandaşların nasıl algıladıkları ve hizmet memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmaktır.

Çalışmanın amacına yönelik olarak Selçuklu Belediyesi sınırları içerisinde oturan vatandaşlar üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Veriler SPSS programı kullanılarak değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Belediye Hizmetleri, Hizmet Kalitesi, Vatandaş Memnuniyeti

* Bu çalışma, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda tamamlanan "Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetini Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği)" isimli yüksek lisans tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

** Yrd. Doç. Dr., Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.

*** Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Mezunudur.

**MEASUREMENT OF CITIZEN SATISFACTION ABOUT MUNICIPALITY
SERVICES: THE CASE STUDY OF SELÇUKLU MUNICIPALITY**

ABSTRACT

The citizens are the ones, who measure the quality of the service offered by the municipalities. Quality of services differs from a citizen to another by the direction of expectations. Expectations are affected by a lot of variables as; one's educational grade, income level or social position. The basic aim of this study is to put forward how the citizens living in Konya city center perceive the public services offered by the municipalities, and which basic factors determine the service quality satisfaction of them.

For the purpose of the study, a questionnaire has been studied over the citizens living in Selçuklu Municipality borders. Derived data has been evaluated by using SPSS (Statistical Packages for the Social Sciences).

Keywords: Municipality, municipality services, service quality, citizen satisfaction.

1.GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz yüzyıl, sadece bilgi ve teknoloji alanında değil, aynı zamanda geleneksel devlet yönetimi anlayışında da hızlı bir değişim ve gelişmenin yaşandığı bir dönem olarak kabul edilmektedir. Artık klasik yönetim anlayışları bu değişim karşısında bireylerin gereksinim ve beklentilerini tatmin etmekten uzak kalmaktadır (Şahin, 2007a: 514). Bilgi toplumuna geçişle birlikte dünyanın her yerinde başta özel sektör olmak üzere tüm devletler/hükümetler ve bireyler yaptıkları işlemlerde etkinliği ve verimliliği artırıcı yeni fırsatlarla karşı karşıya kalmışlardır (Şahin, 2008a: 169-170). Bu yüzyılda ortaya çıkan yeni toplumsal yapılar, kendilerine özgü kurum ve ilkeleri de beraberinde getirmektedir (Şahin, 2008b: 1). Bu yeni yapılanma ile başta devlet olmak üzere diğer aktörlerin rol ve işlevleri yeniden tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle devletin küçültülmesi, faaliyet alanının daraltılması, yerinden yönetimin ilkesine vurgu yapılarak devletin tek başına karar alma ve uygulama gücünün çoklu aktörlere devri söz konusudur (Tortop vd., 2007: 545-555).

Toplumsal gereksinimlere yanıt vermek esasına göre oluşturulan kamu yönetiminin, Dünyada ve Türkiye’de yaşanan hızlı değişime ayak uyduramadığı ve bunun sonucu olarak kamu yönetimi tarafından sunulan kamu hizmetlerinin kalitesinin toplumsal talepleri karşılamaktan uzak olduğu görüşü, bilgi toplumunun ortaya koyduğu yeni yaklaşımlarla kabul görmeye başlamıştır. Bilindiği gibi refah devleti anlayışının benimsendiği dönemde, kamu hizmetleri alanında devletin etkin bir egemenliği söz konusudur. Bu durum, kamu hizmetlerini rekabetin gerisinde bırakmış, bunun sonucunda da kamu kesiminin sunduğu hizmetler, etkinliğini giderek yitirmiştir. Oysa son yıllarda sunulan hizmetlerde başarı ve kalite bakımından özel sektörle kamu sektörünün karşılaştırılması daha az maliyetle daha kaliteli hizmet sunumu için özel sektör hizmet sunum tekniklerinin kamuya aktarılmasının gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. 1970’li yıllarda Batılı idari modellerin uygulanabilirliği konusundaki kuşku; yerini küresel güçlere dayalı olarak Batılı idari modellerinin uygulanabilirliği konusunda yeni bir iyimserlik dalgasına bırakmıştır (Şahin, 2007b: 50). 1970’li yıllarda yaygınlaşmaya başlayan neo liberal politikalar özelleştirme uygulamaları ve kamu harcamalarının kısılması ile kamu yönetiminin küçülmesini gündeme getirmiştir. Yerel yönetimler de birer kamu yönetimi birimi olarak bu gelişmelerden etkilenmiştir.

Bu bağlamda Türkiye’de yerel yönetimleri düzenleyen temel kanunlar yeniden ele alınarak günün şartlarına uygun, çağdaş yönetim ilkelerini esas alan, idari süreçlerde sivil katılıma önem veren bir yerel yönetim anlayışı hayata geçirilmek istenmiştir. Bu amaçla Büyükşehir Belediyesi başta olmak üzere İl Özel İdaresi ve Belediye Kanunları değiştirilmiş, bu alanlarda yeni kanunlar çıkarılmıştır. Böylece hantal işleyen merkezi yönetimin bir takım yetkilerinin, yerel yönetimlere başka bir ifadeyle belediyelere aktarılması sağlanarak yerel yönetim birimleri olan belediyeler güçlendirilmiştir.

Söz konusu yeni kanunların temel amaçlarından bir tanesi vatandaşların yaşam kalitesini ve vatandaş memnuniyetini artıran sorumluluğu üstlenen bir belediye hizmeti anlayışını inşa etmektir. Yeni yerel yönetim anlayışı ile birlikte son yıllarda yaşam kalitesi, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramı, belediyeler açısından çok daha önemli birer kavram haline gelmiştir.

Belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçen, hizmetten yararlanan vatandaşlardır. Beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesi vatandaştan vatandaşa farklılık göstermektedir. Beklentileri kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi pek çok değişken etkilemektedir. Bu çalışmanın temel amacı da Konya merkezde yer alan Selçuklu Belediyesinin sundukları kamu hizmetlerini vatandaşların nasıl algıladıkları ve hizmet memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmaktır.

2. KAMU HİZMETİ KAVRAMI VE ANLAMI

Kamu hizmetinin sürekli değişmesi ve gelişmesi tanımının yapılmasını da zorlaştırmış, kesin bir tanımının yapılması mümkün olmamıştır. Başka bir ifadeyle, hiç kimse herkesin üzerinde görüş birliğine vardığı tartışmasız bir kamu hizmeti tanımını tam olarak yapabilmiş değildir (Gülan,1988: 147-150; Akyılmaz, 2003: 329).

Her ne kadar tanımlı konusunda henüz bir uzlaşma söz konusu olmasa da kamuya yararlı olarak kabul edilen, bir kamu kuruluşunun ya kendisi ya da yakın gözetim ve denetimi altında özel kesim tarafından yürütülen faaliyetlere kamu hizmeti adı verilmektedir (Göküş, 2010:196). Kamu hizmetinin bu tanımlı kamu hizmetinin hem şekli hem maddi hem de organik öğelerini kapsamaktadır. Şekli açıdan kamu hizmeti belli bir usule gönderme yapmaktadır. Maddi açıdan kamu hizmeti, hizmetin kamu yararı içermesi ile ilgilidir yani hizmetin görülmesi toplumsal bir ihtiyacı karşılamalıdır. Organik açıdan kamu hizmeti ise bir kamu tüzel kişisi tarafından veya onun denetimi altında bir özel hukuk kişisi tarafından yürütülen faaliyettir (Günday, 1999: 223).

Bir hizmetin kamu hizmeti kabul edilebilmesi için en az iki koşulun gerçekleşmesi gerekir. Bunlar, hizmetin kamuya yöneltilmiş ve kamuya yararlı olması ve hizmetin kamu kuruluşlarınca ya da ilgili kamu kuruluşunun sıkı gözetimi ve denetimi altında özel hukuk kişilerince yürütülmesidir. Kamu hizmeti kimi zaman “ kamuya sağlanan hizmetler” kimi zaman da “kamu kuruluşları” anlamında da kullanılmaktadır (Bozkurt ve Ergun, 2008:128-129).

3. KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE

Kalitenin tanımlanması, kaliteyi oluşturan boyutların/unsurların farklı ve çok sayıda olması nedeniyle bu konuda araştırma yapan bilim adamlarını oldukça zorlamıştır. Bu boyutlar hizmet kalitesinin daha iyi anlaşılabilmesini ve vatandaşların hizmetin hangi unsurlarından tatmin olup olmadığının kavranmasını sağlamaktadır. Bu yüzden hizmet kalite boyutlarının bilinmesi ve hizmeti oluşturan unsurlarının neler olduğunun kavranması önem arz etmektedir (Ardıç vd, 2004: 65)

3.1. Kamu Hizmetlerinde Kaliteyi Belirleyen Faktörler

Hizmet kalite boyutları literatürde pek çok farklı şekilde tanımlanmıştır. Bunlar bazen personel düzeyi, tesisler düzeyi ve materyal düzeyi olarak belirlenirken, bazen teknik kalite ve işlevsel kalite olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Kimi araştırmacılar hizmet kalitesini süreç ve çıktı kalitesi olarak ele alırken diğer bir kısmı ise, fiziksel kalite, şirket kalitesi ve etkileşimci kalite olarak tanımlamıştır (Ardıç vd, 2004: 66). Literatürde en yaygın kullanıma sahip hizmet kalite boyutları şöyle belirlenmiştir (Usta ve Memiş, 2010:337).

- ✓ *Somut Özellikler:* Binaların, kullanılan teçhizatın, iletişim malzemelerinin ve personelin görünümü,
- ✓ *Güvenilirlik:* Vaat edilen hizmeti doğru olarak yerine getirme yeteneği,
- ✓ *Heveslilik:* Müşterilere/vatandaşlara yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
- ✓ *Yeterlilik:* Hizmeti yerine getirmek için gereken bilgi ve yeteneğe sahip olunması,
- ✓ *Nezaket:* Müşteri/vatandaş ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olması.
- ✓ *İnanılabilirlik:* Hizmet sunan kişinin güvenilir ve dürüst olması,
- ✓ *Güven:* Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri,

- ✓ *Erişim:* Gerektiğinde iletişim kurma kolaylığı ve erişilebilirlik,
- ✓ *İletişim:* Anlayabileceği dilden müşterinin/vatandaşın bilgilendirilmesi ve sorunlarının dinlenmesi,
- ✓ *Empati:* Çalışanların kendilerini müşterilerin/vatandaşların yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir.

Yukarıda belirtilen bu boyutları bağlamında hizmet kalitesi, vatandaşların hizmeti aldıktan sonra o hizmetin kendilerinde yarattığı duygu olup, söz konusu hizmetten ne kadar tatmin olup olmadığının ifade edilmesidir (Çiçek ve Doğan, 2009:203)

Kalite kavramı günümüz popüler kültürel yaşamı içerisinde oldukça fazla yeri olan hatta bir slogan haline gelen kavramlardan bir tanesidir. Küreselleşme süreci, devletin küçültülmesini beraberinde getirirken, yönetimdeki yeni yaklaşım ve anlayışlar, halkın kamudan beklentilerini de büyük ölçüde değiştirmiş ve arttırmıştır. Günümüzde kamudan beklenen hizmetlerin kaliteli olması istenmektedir. Kamu sektöründe özelleştirme ve yerel yönetimlere yetki devriyle birlikte halkın daha kaliteli hizmet sunumu bekleme talepleri de artmış gözükmektedir. Kamu yönetimini, geleneksel yönetim anlayışıyla yürütmenin imkânsız hale geldiği yönündeki yaygın kanaat, kamu yönetiminde verimlilik, hizmetlerde kalite, etkinlik gibi konuların yoğun olarak dile getirilmesine neden olmuştur (Ardıç vd, 2004: 63).

Her üretilen mal ve hizmetin satabileceği anlayışı, 1970’li yıllardan sonra satabildiğini üreten ya da müşteri isteklerine uygun şekilde üretme anlayışına dönüşmüştür. Özel sektördeki “müşteri odaklı yönetim anlayışı”, kamu kesimine “vatandaş odaklı yönetim” şeklinde transfer edilmiştir (Karataş, 2007: 83). Dolayısıyla hizmet üreten kamu kuruluşları da örneğin bir iktidar partisi, valilik, belediye, hastane, okul, tapu müdürlüğü, vergi dairesi v.b. bugüne kadar ürettikleri hizmeti, müşterisinin yani halk ya da seçmenin istediği ve memnun olduğu kaliteli hizmete dönüştürmek mecburiyetinde kalmışlardır (Peker, 1996: 43).

Bu nedenle kaliteli kamu hizmeti, günümüz toplumunda halkın en önemli beklentilerinden biridir. Kamu sektörünün, özel sektörün başarılı uygulamalarında olduğu gibi bir hizmet sunması beklenmektedir. Vatandaş kamu kuruluşlarından da özel işletmelerin ortaya koyduğu kalite ve maliyet

standartlarına ulaşmasını beklemektedir. Bu açıdan tüm kuruluşların değerlendirildikleri standartlar bulunmaktadır ve kamu kurumlarının bu standartlara ulaşmadan vatandaş memnuniyetini sağlayabilmeleri çok mümkün görünmemektedir (Sezer, 2008:150).

3.2.Belediye Hizmetlerinde Memnuniyet Düzeyini Etkileyen Faktörler

1980’den sonraki dönemde birey, toplum ve devlet bağlamında birçok kavram anlamını yitirmiştir. Bireylerin günlük yaşantıları başta olmak üzere devlet-vatandaş ilişkisi, kamu kurumlarının, özel sektörün ve sivil toplum kuruluşlarının yapısı, işleyiş mekanizmaları, temel ilkeleri ve hizmet anlayışları tamamen değişmiştir (Güler, 1996: 8; Aksoy, 2004: 38; Güzelsarı, 2004: 95; Yılmaz, 2001: 4; Aktel, 2003: 63-64). Başka bir ifadeyle, 1980-1990 yıllarındaki, “minimal devlet” anlayışından “düzenleyici devlet” anlayışına geçilerek yerelleşmeye daha ağırlık verilmesi gereği temel tartışma ve uygulama alanı olmuştur. Hesap verebilir, demokratik, şeffaf, öngörülebilir ve iyi yönetim ilkelerinin egemen olduğu bir yerel yönetim yapısının kurulması için mahalli idarelerde yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Çünkü günümüzde kentler giderek önem kazanmakta ve nüfusun büyük bir kısmı kentlerde yaşamaktadır. Bu da en önemli yerel yönetim birimi olan belediyelerin görev ve sorumluluklarını artırmaktadır. Belediyelerin kuruluş amacı bulundukları belde halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamaktır. Günümüz yönetim anlayışına bağlı olarak söz konusu görevlerinden kaynaklanan belediye hizmetlerini karşılaması artık yeterli görülmemektedir. Önemli olan vatandaşlara sunulan belediye hizmetlerinden vatandaşların memnun olmasıdır.

Belediye yönetimince sunulan hizmetlerin vatandaşları ne kadar tatmin ettiği ya da vatandaşların beklentilerini ne oranda karşıladığını tespit edebilmek oldukça zor bir konudur. Vatandaşları memnun edecek belediye hizmetlerine yönelik genel kabul görmüş temel özellikleri belirlemek de bu bağlamda oldukça zor gözükmemektedir. Vatandaşların belediye hizmetlerinden ve hizmetlerin kalitesinden memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak literatürde çok sayıda bilimsel çalışma (Gümüsoğlu vd., 2003; Kara ve Gürcü, 2010; Usta ve Memiş, 2010; Ardiç vd., 2004; Cankuş, 2008;

Çicek ve Doğan, 2009; Gemlik ve Sıgı, 2007; Oktik vd., 2008; Eksen Araştırma ve Danışmanlık, 2010) bulunmaktadır. Bu çalışmalarda belediyelerin hizmet kalitesinin ölçülmesi, belediyelerin sundukları hizmet ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesi ile vatandaşların bu hizmetlerden memnun olma derecesi ve bu memnuniyetin davranışlara yansımaları gibi durumlar araştırma konusu yapılmıştır.

Söz konusu bu çalışmaların bulgularından hareketle vatandaşların hizmet memnuniyetini ölçmeyi zorlaştıran üç farklı ana nedenden söz edilebilir. Bunlardan birincisi, her bir ayrı belediyenin hizmet sundukları vatandaşların sosyo-ekonomik yapıları ve beklentilerinin farklılık arz etmesidir. İkincisi neden, belediyelerin alt yapı, mali kaynak, kalifiye personel, iş araç-gereç ve hizmet donanımı imkanlarının farklı olmasıdır. Üçüncüsü ise belediye ile vatandaşların hizmete ilişkin amaçlarının örtüşmemesi ve gerçekleşen belediye hizmeti ile algılanan hizmet arasındaki farklılıklardır. Belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçen hizmetten yararlanan vatandaşlardır. Beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesi vatandaştan vatandaşa farklılık göstermektedir. Beklentileri kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi pek çok değişken etkilemektedir. Bu bağlamda belediye hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeylerini etkileyen ve memnuniyetleri farklılaştıran faktörler arasında yukarıda ifade edilen ana nedenler dışında; vatandaşların eğitim düzeyi, cinsiyetleri, yaşı, gelir düzeyi, ikamet süresi, siyasi eğilimi, geçmiş deneyimleri ve uzmanlık dereceleri (Ardıç vd., 2004; Sevimli, 2006) gibi faktörler de yer almaktadır.

4. SELÇUKLU BELEDİYESİNİN SUNDUĞU BELEDİYE HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

4.1.Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın Evreni Konya Kent merkezidir. Kent merkezi, büyükşehir ve büyükşehre bağlı merkez ilçe belediye hizmet alanlarını kapsamaktadır. Merkez ilçeler, Selçuklu, Meram ve Karatay'dır. Söz konusu ilçelerde ikamet eden vatandaşlardan rast gele yöntemle bir örneklem belirlenmiştir. Kasım 2010-Aralık 2010 tarihleri arasında ilçe belediyelerinin nüfusları da dikkate alınarak toplam 700 anket formu vatandaşlara elden dağıtılmıştır.

İlçelerin büyüklükleri dikkate alınarak, anket formlarını 300 tanesi Selçuklu ilçesine geriye kalan 400 anket de eşit olarak Karatay ve Meram ilçelerinde ikamet eden vatandaşlara dağıtılmıştır. Selçuklu ilçesinde dağıtılan 300 ankettan eksiksiz olarak doldurulan 277 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Dağıtılan anket formlarından % 92,3'ü geri dönmüştür. Bu oran verilerin güvenilirliği açısından oldukça yüksektir.

4.2.Araştırmanın Hipotezleri

Farklı araştırmacılar tarafından değişik illerde “belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısı” ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda test edilen varsayımlar bu çalışmada da ele alınmaktadır. Bu bağlamda aşağıda sıralanan varsayım ya da hipotezler (Ardıç vd., 2004: 66-67; Usta ve Memiş, 2010: 340) çalışmada test edilmektedir.

- ✓ *Hipotez 1:* Belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet düzeyi, vatandaşların siyasi tercihlerine göre değişebilmektedir.
- ✓ *Hipotez 2:* Belediye çalışanlarını hizmet sunumu esnasındaki olumlu ve olumsuz tutum ve yaklaşımları ile belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyet arasında pozitif bir ilişki söz konusu olabilir.
- ✓ *Hipotez 3:* Vatandaşların cinsiyetleri ile algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri arasında ilişki vardır.
- ✓ *Hipotez 4:* Yaş gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinde ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
- ✓ *Hipotez 5:* Eğitim gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
- ✓ *Hipotez 6:* Gelir gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

4.3.Araştırmanın Yöntemi ve Verilerin Değerlendirilmesi

Çalışmada amaç, uygulama ve konuya bağlı olarak temel ve uygulamalı araştırma tekniklerinden her ikisine yer verilmektedir. Başka bir ifadeyle, teori ve fiili uygulama arasında bir bütünlük sağlayabilmek için uygulamalı

bir araştırma tekniğine de ihtiyaç duyulmuştur. Bu bağlamda da kapalı uçlu sorulardan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Anket formu hazırlanırken bu alanla ilgili olarak yapılmış birçok uygulamalı bilimsel çalışmadan (Gümüsoğlu vd., 2003; Kara ve Gürcü, 2010; Usta ve Memiş, 2010; Ardıç vd., 2004; Cankuş, 2008; Çicek ve Doğan, 2009; Gemlik ve Sığrı, 2007; Oktik vd., 2008; Eksen Araştırma ve Danışmanlık, 2010) faydalanılmıştır.

Anketlerin değerlendirilmesinde SPSS 11,0 programından yararlanılarak, aritmetik ortalama, standart sapma ve betimleyici istatistik gibi istatistiksel yöntemler kullanıldığı gibi en az aralık seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin ya da bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik “Pearson Korelasyon” analizi de yapılmıştır. Ayrıca “Bağımsız İki Grup t Testi”, “Anova”, “Oneway Anova”, “Scheffe” ve testleri uygulanmıştır.

4.4.Araştırmanın Bulguları ve Analiz

Bu başlık altında araştırmaya katılanların demografik özellikleri ve bu özelliklere bağlı olarak vatandaşların belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısına yönelik varsayımlarının test edilmesine ilişkin bulgular ve değerlendirmeler yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	152	54,9
	Bayan	125	45,1
	Toplam	277	100,0
Yaş	18- 29 Yaş	97	35
	30- 43 Yaş	88	31,8
	44-55 Yaş	65	23,5
	56 Yaş ve Üstü	27	9,7
	Toplam	277	100,0
Eğitim Durumu	Okur-Yazar	3	1,1
	İlkokul Mezunu	39	14,1
	Ortaokul Mezunu	26	9,4
	Lise Mezunu	80	28,9
	Üniversite ve Üstü	129	46,6
	Toplam	277	100,0
Çalıştığı Sektör	Kamu Sektörü	71	38
	Özel Sektör	62	33,2
	Kendi İşimde	54	28,8
	Toplam	187	100
Gelir Durumu	100-500 TL	41	19,2
	501-1000 TL	69	32,4
	1001-3000 TL	97	45,5
	3001 TL den fazla	6	2,8
	Toplam	213	100

Tablo'dan da anlaşılacağı üzere örneklem kapsamında değerlendirilmeye alınan toplam 277 kişi bulunmaktadır. Veri analizlerinden sağlıklı bulgulara ulaşabilmek için araştırma kapsamına alınan deneklerin cinsiyet açısından da birbirine yakın oranlarda olmasına özellikle dikkat edilmiştir. Bu bağlamda deneklerin % 54,9'u erkek, % 45,1'i ise bayanlardan oluşmaktadır. Bu sonuca göre cinsiyet dağılımının çalışmada bir birine yakın bir oran teşkil ettiği görülmektedir. Gerek ev ortamında gerekse iş hayatında kadınların da aktif bir rol aldığı bilinmektedir. Dolayısıyla bir alan araştırmasında erkekler kadar bayanların görüşleri de araştırmanın sonuçları açısından önem arz etmektedir. Çalışmanın varsayımlarından birisi de cinsiyet faktörüne göre kamu hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısını ölçmeye yöneliktir.

Katılımcıların yaş özellikleri incelendiğinde, katılımcıların % 35'i "18-29 yaş", % 31,8'i "30-43 yaş", % 23,5'i "44-55 yaş" ve % 9,7'si ise "56 yaş ve üzeri aralığında olduğu gözlenmektedir. Bu oranlar aynı zamanda Türkiye'deki nüfus dağılımını ortaya koyabilecek niteliktedir. Gerek araştırma kapsamına alınan denekler ve gerekse Türkiye'nin yaşa göre nüfus dağılımına bakıldığında genç nüfusun fazla olduğu ve onu orta yaş grubunun takip ettiği görülmektedir. Bu bağlamda araştırmadaki yaş grupları dağılımının Türkiye'deki yaş grubu dağılımı ile benzerlik gösterdiği rahatlıkla söylenebilir. Bu sonuçlar, araştırma örnekleminde yaş grubu dağılımının doğru seçildiği ve sonuçların da bu bağlamda güvenilir olabileceğini göstermektedir.

Çalışmamaya katılanların eğitim durumu incelendiğinde örnekleminin; % 1,1'ini "okur-yazar", % 14,1'ini "ilkokul mezunu", % 9,4'ünü "ortaokul mezunu", % 28,9'unu "lise mezunu" ve % 46,6'sını "üniversite ve üstü mezunu" oluşturmaktadır. Yüzde dağılımı olarak bakılacak olursa katılımcılar arasında en fazla üniversite mezunu sonra ise lise mezunu gelmektedir. Başka bir ifadeyle katılımcıları yaklaşık % 80'i eğitim seviyesi yüksek kişilerdir.

Çalışmada örneklem kapsamına alanların hangi sektörde çalıştıkları da sorulmuş ve elde edilen bulguya göre anket formunu cevaplayanların % 38'i "kamu sektöründe", % 33,2'si "özel sektörde" ve % 28,8'i "kendi işinde" çalıştığını belirtmektedirler. Diğer katılımcılar ise, işsizler, öğrenciler, ev hanımları ve emeklilerden oluşmakta olup, bu soruya cevap vermemişlerdir. Dolayısıyla yüzde dağılımda yer verilmemiştir.

Deneklerin gelir durumu değerlendirilirken "öğrenci, işsiz ve ev hanımı" kategorisindeki katılımcıların kendi gelir kaynakları olmadıklarından dolayı anketi cevaplarken gelir durumu sütununu boş bıraktıkları gözlemlenmiş ve bu yüzden bu kategoriye girenlerin gelir durumları değerlendirmeye alınmamıştır. Bu bağlamda bu soruyu cevaplayan katılımcıların (213) % 19,2'si "100-500 TL", % 32,4'ü "501-1000 TL", % 45,5'i "1001-3000 TL" ve % 2,8'i "3001 TL ve üstü" gelire sahip olduklarını ifade etmektedirler.

Tablo 2: Selçuklu Belediyesi hizmetlerinden memnun musunuz?

	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Gruplar Arasında	10,939	11	,994	2,963	,071
Gruplar İçinde	77,538	231	,336		
Toplam	88,477	242			

Tablo 2’de görüldüğü üzere yapılan anova analizinde Sig (0,071) > 0,05 olarak bulunmuştur. Bu bulgu doğrultusunda siyasi tercihlere göre hizmet memnuniyetinde anlamlı bir fark yoktur. % 5 anlamlılık düzeyi ve % 95 güven aralığında araştırmaya katılan vatandaşların siyasi tercihlerine göre Selçuklu belediyesi hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Başka bir ifadeyle, elde edilen bulgulara göre yerel seçimlerdeki siyasi tercihler, belediye hizmet memnuniyet düzeyini belirleyen bir faktör olarak ortaya çıkmamaktadır. Bu bağlamda,

Hipotez 1: “Belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet düzeyi, vatandaşların siyasi tercihlerine göre değişebilmektedir” hipotezi kabul edilmemektedir.

Tablo 3: Çalışanların Tutumu ve Selçuklu Belediyesi Hizmet Memnuniyeti

		Selçuklu Belediyesi	Belediyede gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından memnun musunuz?
Selçuklu Belediyesi	Pearson Correlation	1	,374
	Sig. (2-tailed)	,	,000
	N	268	257
Belediyede gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından memnun musunuz?	Pearson Correlation	,374	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,
	N	257	264

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)= 0,374

Selçuklu belediyesi çalışanlarının vatandaşlara yönelik olumlu tutum ve davranışları, Selçuklu Belediyesi hakkında olum bir yargının oluşmasına

neden olmaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere Pearson (Sig. (2-tailed) değeri 0,374'dür. Bu değer, "0-1" arasında yer almaktadır. Dolayısıyla ilişki pozitif yorumlanmaktadır.

Hipotez 2: Belediye çalışanlarını hizmet sunumu esnasındaki olumlu ve olumsuz tutum ve yaklaşımları ile belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyet arasında pozitif bir ilişki söz konusu olabilir.

Tablo 4: Selçuklu İlçesinde Oturanların Cinsiyetlerine Göre Selçuklu Belediyesi Memnuniyeti

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Selçuklu Belediyesi	Equal variances assumed	,328	,567	2,003	266	,046	-,2854	,14244	-,56581	-,00491
	Equal variances not assumed			2,006	255,806	,046	-,2854	,14227	-,56553	-,00519

Sig. (0,567) > 0,05 ise, Equal Varance Assumed Sig. (2-tailed=0,046) < 0,05.

Tablo da ortaya çıkan t testi bulgularına göre bayanlar erkelere oranla Selçuklu Belediyesinden daha memnun gözükmektedirler. Başka bir ifadeyle bayanlar Selçuklu belediyesinden memnun oldukları ifade ederken; erkekler de kısmen memnun olduklarını belirtmektedirler. Büyükşehir Belediyesi başta olmak üzere ilçe belediyelerinde hizmet memnuniyetini ölçmede cinsiyet bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. *Dolayısıyla,*

Hipotez 4: "Vatandaşların cinsiyetleri ile algıladıkları hizmet kalitesi ve memnuniyeti arasında ilişki vardır", hipotez'i kabul *edilmektedir*. Özetle, cinsiyetin belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo: 5 Yaş Gruplarına Göre Belediye Hizmetleri Memnuniyeti ve Kalitesi

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Yeşil alan, park, bahçe... ağaçlandırma gibi çevre düzenlemelerinin artırılması ve korunması	Between Groups	14,433	3	4,811	4,203	,006
	Within Groups	306,770	268	1,145		
	Total	321,202	271			
Caddeler, sokaklar, parklar gibi halka açık alanların genel temizliği	Between Groups	8,226	3	2,742	2,892	,036
	Within Groups	255,996	270	,948		
	Total	264,223	273			

Sig. <0,05 =anlamlı fark vardır.

			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
Dependent Variable	(I) yaş grupları	(J) yaş grupları				Lower Bound	Upper Bound
Yeşil alan, park, bahçe ağaçlandırma gibi çevre düzenlemelerinin artırılması ve korunması	18- 29 yaş	30- 43 yaş	,0382	,15751	,996	-,4049	,4813
		44-55 yaş*	,5483	,17483	,022	,0564	1,0401
		56 yaş ve üstü	,4001	,23628	,414	-,2646	1,0648
	30- 43 yaş	18- 29 yaş	-,0382	,15751	,996	-,4813	,4049
		44-55 yaş*	,5101	,17825	,044	,0086	1,0115
		56 yaş ve üstü	,3619	,23882	,514	-,3100	1,0338
Caddeler, sokaklar, parklar gibi halka açık alanların genel temizliği	18- 29 yaş	30- 43 yaş	,1723	,14370	,697	-,2319	,5766
		44-55 yaş*	,4479	,15713	,046	,0059	,8900
		56 yaş ve üstü	,3253	,21527	,517	-,2803	,9309

The mean difference is significant at the .05 level.

Yaş gruplarına göre belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısının farklılık arz edip etmediği araştırılmış ve yapılan Anova ve Scheffe testleri sonucunda hangi yaş gruplarının hangi hizmetlerden daha fazla memnun kaldığı ya da kalmadığı ortaya konulmuştur.

Elde edilen bulguya göre tüm belediye hizmetleri içerisinde sadece “Yeşil alan, park, bahçe, ağaçlandırma gibi çevre düzenlemelerinin artırılması ve korunması” ile “Caddeler, sokaklar, parklar gibi halka açık alanların genel temizliği” hizmetlerinde yaş gruplarına göre anlamlı bir fark söz konusudur. % 5 anlamlılık düzeyi e % 95 güven aralığında yeşil alan, park bahçe hizmetlerini algılama ve memnuniyet düzeylerinde “18-29 yaş” grubu ile “44 -55 yaş” grubu ve “44-55 yaş” grubu ile “30-43 yaş” yaş grupları arasında anlamlı bir fark vardır. Söz konusu hizmetlerden 18-29 yaş grubu ile 30-43 yaş grubu memnun iken 44 – 55 yaş grubu kısmen memnun gözükmektedir. Gençler ile orta yaş grubu genel olarak gün içerisinde iş başındadır. Ama yaşlı grubu ise yapacak bir işleri genel olarak olmadığı için vakitlerinin büyük bir kısmını yeşil alan ve parklarda geçirmektedirler. Bu bağlamda bu hizmetlerle daha içi içedirler. Kalitenin artırılmasını da tecrübelerine dayanarak arzu etmektedirler. Aynı şekilde “Caddeler, sokaklar, parklar gibi halka açık alanların genel temizliği” hizmetlerinden gençler memnun iken yaşlı grup kısmen memnun gözükmektedir. Diğer hizmetlerde anlamlı bir fark söz konusu değildir. Bu bağlamda;

Hipotez 5: “Yaş gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır” hipotezinin kabul edilmediği ileri sürülebilir.

Tablo 6: Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Belediye Hizmetleri Memnuniyeti ve Kalitesi

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Çevre kirliliğinin önlenmesi için, belediyenin denetim ve çalışmalarının yeterliliği	Between Groups	16,562	4	4,140	3,857	,005
	Within Groups	279,076	260	1,073		
	Total	295,638	264			
Katı-atık ve Çöp toplama Hizmetlerinden	Between Groups	14,435	4	3,609	3,489	,009
	Within Groups	265,844	257	1,034		
Şehirlerarası Ulaşım hizmetlerinden (Otogar)	Between Groups	21,413	4	5,353	5,398	,000
	Within Groups	254,877	257	,992		
	Total	276,290	261			
Trafik ve Sinyalizasyon Hizmetlerinden	Between Groups	20,058	4	5,014	4,996	,001
	Within Groups	258,961	258	1,004		
Tramvay Hizmetleri	Between Groups	20,421	4	5,105	3,551	,008
	Within Groups	378,098	263	1,438		
	Total	398,519	267			

The mean difference is significant at the .05 level, Sig.<0,05 =anlamlı fark vardır.

Belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerden birisi de vatandaşların eğitim seviyesidir. Bu çalışmada da eğitim seviyesinin belediye hizmet kalitesi ve hizmet memnuniyetini etkileyip etkilemediği ve eğitim seviyesine göre vatandaşların memnun olduğu hizmetler arasında farklar olup olmadığı araştırılmıştır. Anova testi neticesinde elde edilen bulgular Tablo 6’da düzenlenmiştir. Tablodan da anlaşılabacağı üzere belediye hizmetlerinin büyük bir çoğunluğunda hizmet memnuniyeti eğitim seviyesine göre farklılıklar arz etmemektedir. Anova testi sonuçlarına göre % 5 anlamlılık düzeyi ve % 95 güven aralığında ilkökul, lise ve üniversite ve lisans üstü eğitime sahip insanların memnun olduğu belediye hizmetleri ve bunların memnuniyet düzeyleri anlamlı farklılıklar oluşturmaktadır. Bu belediye hizmetlerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- Çevre kirliliğinin önlenmesi için, belediyenin denetim ve çalışmalarının yeterliliği,
- Katı-atık ve çöp toplama hizmetleri,

- Şehirlerarası ulaşım hizmetleri (Otogar),
- Trafik ve sinyalizasyon hizmetleri,
- Tramvay hizmetleri.

Hipotez 5: “Eğitim gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır” hipotezi kısmen kabul edilmektedir.

Tablo: 7 Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Belediye Hizmetleri Memnuniyeti ve Kalitesi

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kentın gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılması	Between Groups	14,942	3	4,981	5,421	,001
	Within Groups	184,667	201	,919		
	Total	274,058	205			
Sosyal yardım hizmetlerinden (fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.)	Between Groups	17,258	3	5,753	4,525	,004
	Within Groups	256,800	202	1,271		
	Total	274,058	205			
Yol yapım ve bakımından (Cadde, Bulvar, Kavşak, Köprü)	Between Groups	25,958	3	8,653	6,471	,000
	Within Groups	270,100	202	1,337		
	Total	310,435	206			
Tramvay Hizmetleri	Between Groups	29,179	3	9,726	7,020	,000
	Within Groups	281,256	203	1,385		
	Total	310,435	206			

The mean difference is significant at the .05 level, Sig.<0,05 =anlamli fark vardır.

Gelir durumu dikkate alınarak düzenlenen Tablo 7’deki anova testi sonuçları, % 5 anlamlılık düzeyi ve % 95 güven aralığında vatandaşların gelir düzeylerine göre belediye hizmetlerini algılama ve hizmetlerden memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar söz konusudur. Başka bir ifadeyle, gelir düzeyi farklı olan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri de farklı olabilmektedir. Anlamlı farklılık arzeden hizmetler aşağıda özetlenmektedir. Ancak belediyelerin tüm hizmetleri değil çok az kısmı bu anlamda farklılık oluşturmaktadır.

- Kentin gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılması,

- Sosyal Yardım hizmetlerinden (fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.),
- Yol Yapım ve Bakımından (Cadde, Bulvar, Kavşak, Köprü),
- Tramvay Hizmetleri.

Hipotez 7: “Gelir gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır”. Elde edilen bulgulara göre belediyelerin tüm hizmetlerinde değil sadece birkaç belediye hizmetinde, vatandaşların gelir düzeylerine bağlı olarak memnuniyet düzeyleri farklılık göstermektedir. Dolayısıyla söz konusu hipotezin kısmen kabul edildiğini söylemek mümkündür.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Belediyeler, hem yerel nitelikteki kamusal ihtiyaçları karşılayan hizmet birimleri hem de halka en yakın kamusal yönetim kuruluşları olmaları bakımından önemli rol üstlenmektedirler. Özellikle son yıllarda yerel yönetimlere ve özellikle belediyelere gerek dünyada ve gerekse Türkiye daha fazla önem verilmesi ve merkezi hizmetlerin yerele aktarılması nedeniyle yaşam kalitesi ve halk memnuniyeti kavramı belediyeler açısından çok daha anlamlı hale gelmiştir.

Bu çalışma Selçuklu Belediyesinin sundukları kamu hizmetlerini vatandaşların nasıl algıladıkları ve hizmet kalitesi memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda çalışmada şu soruların cevapları aranmıştır:

- Vatandaşların demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim, gelir) açısından sunulan belediye hizmetlerini algılama ve memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farkın olup olmadığı,
- Belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısında ekonomik ve siyasi farklılıkların etkisi olup olmadığı,
- Vatandaşların memnun olduğu ve memnun olmadığı hizmetlerin neler olduğu,
- Seçim sonuçları ile sunulan hizmet arasında bir ilişki algısı vatandaşlarda var mıdır? Sorusuna cevap aranmaktadır.

Söz konusu bu soruların cevapları değişik belediyelerde farklı çalışmalarla da ortaya konulmaya çalışılmıştır. Her bir çalışma farklı evren ve örnekleme ele aldığı için ortaya çıkan bulgular farklılık arz edebilmektedir. Bu çalışmanın amaçları doğrultunda elde edilen bulgular değerlendirildiğinde Belediye hizmet kalitesini ve belediye hizmet memnuniyetini belirleyen faktörler arasında vatandaşların cinsiyeti, yaşı, eğitim düzeyi, geliri, siyasi eğilimleri ve belediye çalışanlarının tutumu gibi faktörler sıralanabilir. Ancak bu faktörler Belediye hizmet kalitesini ve memnuniyetini belirlemek için tek başlarına yeterli gözükmemektedir. Bu faktörlerin yanında merkezi yönetimin taşra teşkilatı ile belediyelerin işbirliği içerisinde olması gerekmektedir. Çünkü bir takım hizmetler bu yönetim birimlerinin birlikte hareket etmesi daha kaliteli sunulabilmektedir.

KAYNAKÇA

- AKSOY, A. Şinasi (2004). “Kamu Yönetimi Nereye Gidiyor? Bir Durum Saptaması”, **II. Kamu Yönetimi Formu**, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, Ss. 32-49.
- AKTEL, Mehmet (2003). **Küreselleşme Ve Türk Kamu Yönetimi**, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- AKYILMAZ, Bahtiyar (2003). **İdare Hukuku**, Sayram Yayınları, Konya.
- ARDIÇ, Kadir vd, (2004). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediye’sinde Bir Uygulama)”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 13, Sayı 3, Temmuz, 2004, Akara. ss. 63-81
- BOZKURT, Ömer; Ergun Turgay (2008). **Kamu Yönetimi Sözlüğü**, Editör. Seriya Sezen, 2. Baskı, TODAİE Yayınları, Ankara
- CANKUŞ, Bülent (2008). “*Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü: (Eskişehir İli Örneği)*”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- ÇİÇEK, Recep ve İsmail Can Doğan (2009). “Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt.11, Sayı I, ss. 199-217.
- EKSEN ARAŞTIRMA VE DANIŞMANLIK (2010). “Belediye Algısı ve Yerel Hizmetler Memnuniyet Araştırması”, **Araştırma Raporu**, 2010, İstanbul.
- GEMLİK, Nilay ve Ünsal Sıgır (2007). “Kurum İmajı Analizi ve Bir Belediye Üzerindeki Uygulamanın Değerlendirilmesi”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: 6, Sayı: 11, 2007/2, ss. 267-282.
- GÖKÜŞ, Mehmet (2010). “Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması”, Selçuk Üniversitesi **İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt 14, Sayı 20, Çizgi Kitabevi, Konya, ss.193-218.
- GÜLAN, Aydın (1988). “Kamu Hizmeti Kavramı”, **İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi**, Yıl: 9, Sayı: 1-3, ss. 147-159.
- GÜLER, Birgül Ayman (1996) **Yeni Sağ ve Devletin Değişimi**, TODAİE, Ankara.
- GÜNDAY, Metin (1999). **İdare Hukuku**, İmaj Yayıncılık, Ankara
- GÜMÜŞOĞLU, Şevkinaz vd, (2003) *Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama*, 2003, http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf (27.01.2011)
- GÜZELSARI, Selime (2004). “Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği Ve Yönetişim Yaklaşımları”, **Kamu Yönetimi Gelişimi Ve Güncel Sorunlar**, Editörler: Kemal Öktem Ve Uğur Ömürgönülşen, Ankara, Ss. 85-135.
- KARA, Mehmet, Maşide Gürcü, “Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, 2010, ss. 79-86
- OKTİK, Nurgün vd. (2008). “Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: UNDP (Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi) ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri”, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE), 2008, Sayı: 21, Muğla, ss. 141-162.

- SEVİMLİ, Sedef (2006). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- ŞAHİN, Ali (2008a). *"Problems Faced in the use of Information Technologies in Public Institutions: The Case of District Governates of Konya Province", TODAİE's Review of Public Administration, Volume 2, No 1, March 2008, p. 169-194.*
- ŞAHİN, Ali (2008b). **Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet**, Çizgi Kitabevi, Konya.
- ŞAHİN, Ali (2007a). "Kamu Çalışanlarının E-Devleti Algılayış Biçimleri: Beklentiler ve Sorunlar", *Kamu Yönetimi Yazıları*, Editörler: Bilal Eryılmaz, Musa Eken ve M. Lütfi Şen, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 514-541.
- ŞAHİN, Ali (2007b). *"Türk Kamu Yönetiminde Reform Çabaları ve Uluslararası Kurumsal Çevrenin Etkisi", Selçuk Üniversitesi İ.İ.B. Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı:14, 47-76*
- TORTOP, Nuri, İşbir, G. Eyüp ve Aykaç, Burhan vd. (2007). **Yönetim Bilimi**, Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş 7. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- USTA Resul ve Levent Memiş (2010). "Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, , Cilt 15, Sayı 2, Yıl 2010, Isparta, ss. 333-355.