

## BELEDİYELERİN SUNDUĞU HİZMETLERDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ: ELAZIĞ BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Nurcan Yücel<sup>1</sup>, Atilla Yücel<sup>2</sup>, Yavuz Atlı<sup>3</sup>

### ÖZET

Gelişen ve çeşitlenen insan ve toplum ihtiyaçlarının yerel ölçekteki kurumlar vasıtasıyla karşılanması, hem zaman, hem de maliyet bakımından elverişli olması herkes tarafından kabul edilmiştir. Bu çerçevede yerel bir yönetim birimi olan belediyelerin önemi de özellikle 20.yüzyılın ikinci yarısından itibaren belirgin bir şekilde görülmüştür. Belediyeler, artan ve farklılaşan toplumsal hizmetleri sunan kurumlar olarak, önemli işleri yerine getirmektedirler. Bu çalışmada, Elazığ Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden, Elazığ'da yaşayan vatandaşların düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çerçevede, hizmetlerden memnuniyetin cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine, gelir düzeyine ve ikamet edilen mahalleye göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Vatandaş memnuniyetinin belirlenmesinde Frekans dağılımı, farklılıkların tespitinde ise t-testi ve Anova analizleri yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Belediye, Belediye Hizmetleri, Tüketici memnuniyeti.

### THE MUNICIPALITIES TO OFFER SERVICES AND CITIZEN SATISFACTION: ELAZIG MUNICIPALITY EXAMPLE

### ABSTRACT

Developing and diversifying needs of local-level institutions, meeting the people and the community, through both time and cost to be adopted by everyone in terms of favourable. In this context, the importance of municipalities in which a local administrative unit in the second half of the 20th century, especially in the obvious way. Municipalities, increasing and diverse social services institutions, important jobs bidding. In this study, Elazığ, Elazığ in the services offered by the municipality's citizens' levels. In this context, gender, age, level of education, from the memnuniyet in to the level of income and residence is within the show and vary by neighborhood. Citizen satisfaction is determining the differences in determining the frequency distribution and anova analysis, t-test.

**Keywords:** The Mayor, Municipal Services, Consumer Satisfaction.

### Giriş

Yerel yönetimlerimiz içinde çok önemli bir yere sahip olan belediyeler, yerel halka en yakın, hatta halkla iç içe olan bir yönetim birimi olarak tanımlanmaktadır. Günümüzde, ülkemiz belediye hizmetlerinin halkın beklentilerini tam olarak karşılayamadığı; kimi hizmet bedellerinin yüksek olduğu, hizmetlerdeki etkinlik ve verimlilik düzeyinin düşük olduğu vb. eleştiriler sürekli olarak belediyelere yöneltilmektedir (Top, 1999:33).

### 1.Belediye ve Hizmet Pazarlaması Kavramları

#### 1.1.Belediye

1960'lardan itibaren hızla gelişen pazarlama yaklaşımı sayesinde, işletme yönetimlerinde pazar ve tüketici odaklı olma anlayışı ön plana çıkmıştır. Bu anlayışa uygun hareket etmeyen işletmelerin uzun sürede başarılı olamadıkları ve hatta piyasadan çekilmek durumunda kaldıkları görülmüştür. Pazarlama yaklaşımı çerçevesinde hareket eden işletmelerin ise, kısa sürede kârlı görülmemekle birlikte, uzun süreli hayatta başarılı kalabildikleri açıkça anlaşılmıştır. Bu koşullar altında kamu yönetimi sunan birer kurum olarak belediyeler de, pazar ve tüketici odaklı uygulamaları dikkate almak durumunda kalmışlardır (Torlak, 1999:96-98).

Genel olarak belediyeler; özerk ve dinamik yapıları sebebiyle, bürokratik ve hantal merkezi yönetim kuruluşlarından farklı olarak, alternatif hizmet yöntemleri kullanabilen, kaliteye ve etik değerlere önem veren, beldenin sorunları ile hemşerilerin talep ve beklentilerini iyi bilen ve buna uygun hizmetler üreten

<sup>1</sup> Yrd.Doç.Dr. Fırat Üniversitesi, [nyucel@firat.edu.tr](mailto:nyucel@firat.edu.tr)

<sup>2</sup> Yrd.Doç.Dr. Fırat Üniversitesi, [ayucel@firat.edu.tr](mailto:ayucel@firat.edu.tr)

<sup>3</sup> Öğretim Görevlisi, Fırat Üniversitesi Kovancılar MYO, [yatli@firat.edu.tr](mailto:yatli@firat.edu.tr)

müteşebbis birimler olarak değerlendirilmektedir (Şen ve Eken, 2007:502). Belediyeler; kent niteliği taşıyan bir yerleşim yerinde yaşayanların ortak yerel gereksinmelerini karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimi olarak ifade edilmektedir (Bozkurt vd., 1998:31). 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda belediyeler, "Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişileri" olarak tanımlanmaktadır (2005 Tarih 5393 Sayılı Belediye Kanunu, m.3).

Belediyeler, bir taraftan mevcut hizmetleri geliştirerek daha büyük nüfusa daha kaliteli hizmet sunmak zorunluluğu ile karşı karşıya kalırken, bir taraftan da değişen dünya ve ülke şartları çerçevesinde yeni ve modern hizmetleri sunmakla yükümlüdürler. 1580 sayılı Belediye Kanunu'nda belirtildiği gibi Belediye Hizmetleri, belde sınırları içinde yaşayan yerel halkın yararlanacağı yöresel ve beldesel ihtiyaçları karşılamaya yönelik olup, halkın beşikten mezara kadar faydalanacağı bir dizi hizmeti kapsamaktadır (Top, 1999:27).

### 1.2.Hizmet ve Hizmet Pazarlaması Tanımı, Kapsamı

Hizmet kavramı, pek çok alanda yaygın bir biçimde kullanılmaktadır. Dolayısıyla hizmet kavramını açıklayan çeşitli tanımlar karşımıza çıkmaktadır. Hizmet, özde elle tutulmayan, bir kuruluşun veya kişinin başka birine sunduğu aktivite veya yararlı ve sonuçta hiçbir şeyin sahipliği ile sonuçlanmamaktadır (Palmer, 1994:91). Hizmet bir başkası için çalışma performansı olarak görülmektedir. Bu hizmet son müşteriye, aracıya veya her ikisine de sağlanabilmektedir. Hizmet ihtiyaçlarımızı tatmin eden ve maddi olmadıkları için mal diyemeyeceğimiz ve üretildiği anda, doğrudan alıcıya değer aktaran elle tutulmayan bir ürün olarak ifade edilmektedir (Monks, 1982:587). Hizmet, ayrı ayrı tanımlanabilen, başka mal yada hizmetin satışına bağlı olmaksızın ve bir isteği karşılamak için sunulan soyut etkinlikler şeklinde kavramsallaştırılmaktadır (Staton, 1984:676).

Hizmet pazarlaması ise; satışa sunulan, mamullere bağlı olarak veya olmayarak önerilen faaliyetler, faydalar ve memnuniyetlerdir. Hizmetlerin soyut olmalarından dolayı depolanamaması en önemli özelliklerinden biridir. Bununla birlikte, müşterinin ürün tasarımı, dağıtım, tamir-bakım, bilgi paylaşımı gibi süreçlerde daha fazla yer almasının mal üreticilerinin dikkatini çekmesi diğer nedenlerdendir. Hizmet pazarlaması uygulayıcıları, hizmetin sunumundan itibaren müşteriye sağladıkları tatmin duygusunun uzun sürmesine kadar uğraşırlar. İşletmelerin günümüz rekabet ortamında bir üstünlük sağlayabilmeleri için hizmet pazarlamasını benimsemek zorunda olduklarından, hizmet pazarlaması uygulayıcıları pazarlama faaliyetlerine daha fazla önem vermek zorundadırlar (Grönroos, 2000:47; Çiftçi, 2008:12).

Hizmet pazarlaması faaliyetlerinin kendine özgü özellikleri bulunmaktadır (İçöz: 1996:34; Taşkın, 1997:194):

-Tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarının tespiti ve bunların karşılanmasına yönelik hizmet sunulması, pazarlamanın bir ortak gibi ürün ve hizmet geliştirme ve üretim aşamalarına müşteriye dahil etmesi,

-Pazarlamanın devamlılık gösteren yapısına bağlı olarak hizmet pazarlaması faaliyetlerinin birbirini izleyen ve düzenlilik gerektiren aşamalardan oluşması,

-Pazarlama araştırmasının önemi ve hizmet pazarlaması uygulamalarında süreklilik göstermesi,

-Hizmet işletmelerinin hizmet veren diğer işletmeler ile arasındaki dayanışma ve bunun gün geçtikçe artan önemi,

-Örgüt çapında ve bölümler arasında dayanışmanın gerekliliği ve işletme çapında pazarlama çabalarının bütünlüğü,

-Hizmetlerin soyut özelliği ve tüketim ile üretimin genellikle aynı zaman/ yerde gerçekleşmesi nedeni ile müşteri memnuniyetinin sağlanmasında kalitenin önemi.

Hizmet pazarlamasının başlıca üç hedefi bulunmaktadır (Hacıoğlu, 1989:15):

1.Ekonomik hedefler (hizmet gelirlerini, kârlılığı, satışı arttırmak ve iyileştirmek)

2.İşletme hedefleri (pazar payını arttırmak, karın maksimizasyonu vb.)

3.Sosyal hedefler (istihdam, kamu yararı, çevre ve doğanın korunması, kalkınma, hayat seviyesinin yükselmesi vb.).

### 2.Literatür Taraması

Belediyelerin ve belediye hizmetlerini kullanan vatandaşların memnuniyetini belirlemeye yönelik olarak literatürde; belediyelerin hizmet kalitesinin ölçülmesi, belediyelerin sundukları hizmet ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesi ile ilgili çalışmalar bulunmaktadır. Bunlardan Adaman ve Çarkoğlu (2000)'nun

yaptığı çalışma konuya ilişkin temel örnek olarak verilebilmektedir. Bu çalışmada; halkın kamunun sunduğu hizmetlerden genel tatmin düzeyi ile halkın merkezi ve yerel yönetim birimlerinde reform konusundaki tutumları belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; kamu yönetimine duyulan güven ve sağlanan hizmetlerden duyulan memnuniyet oldukça düşüktedir. Merkezi yönetim ile yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerin uyandırdığı memnuniyet, birbirlerinden oldukça farklı olmakla beraber, yerel yönetimlere duyulan memnuniyet, merkezi yönetime oranla daha yüksek bulunmuştur.

Gümüş ve Keloğlu (2002), Çanakkale Belediyesi'nin hizmet kalitesinin seviyesini belirlemek üzere, Çanakkale'de yaşayan 256 kişi üzerinde "servqual ve servper" (hizmet kalitesini ölçme aracı) modelini kullanarak inceleme yapmışlardır. Sonuç olarak, kalite ve memnuniyet seviyesinin ortalama bir değerde olduğunu tespit etmişlerdir. Vatandaşların önerileri doğrultusunda, yöneticiler ve hizmet personelinin eğitim seviyesinin yükseltilmesi konusunda öneriler getirmişlerdir.

Gümüsoğlu vd. (2003), belediyelerdeki servis kalitesinin önemini belirlemek amacıyla Muğla ilinde örnek bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışma ile halkın belediye çalışmalarından memnuniyetinin belirlenmesi amaçlanmış, belediyeden beklenen hizmet kalitesi algısını Servqual modeli ile ölçmüşlerdir. Muğla belediyesinde uygulanan bu çalışmayla güvenilir ve anlamlı sonuçlar elde edilmiş ve belediye yöneticilerinin beklentileri ile belirli hizmet boyutları arasında farklılıklar gözlemlenmiştir.

Bozlağan (2004), Merkezi hükümet, belediyeler ve muhtarlık kurumu tarafından yürütülen kimi hizmetlerden duyulan tatmin düzeyini doğrudan etkileyen faktörler olarak "güven, temsil ve memnuniyet"e ilişkin bulguları hem kendi içinde hem de karşılaştırmalı olarak değerlendirmiştir. Araştırmada; Merkezi hükümet tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin olarak halkın duyduğu tatmin düzeyinin çok düşük olduğu, halkın bu açıdan söz konusu kurumu yetersiz bulduğu saptanmıştır. Öte yandan, muhtarlık tarafından sunulan hizmetlerden halkın duyduğu tatmin düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Belediyelerin ise, araştırma kapsamındaki kamu kurumları içinde, halkın duyduğu tatmin düzeyi açısından ise, en başarılı yönetim birimleri olduğu tespit edilmiştir.

Yüksel vd. (2004) tarafından yapılan bir diğer çalışmada; Tokat il merkezinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi ölçülmüştür. Araştırmanın sonucuna göre; faktörler arasında en yüksek yüklemeye yapılan faktör vergi kazanımı ve artırımı iken, en düşük faktör ortalaması belediyenin ekonomik faaliyetlerinde bulunmuştur. Hizmet kalitesinden memnuniyet ile yaş arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve yaş artışıyla memnun olma seviyesinin yükseldiği görülmüş, gelir düzeyi açısından anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Topçu ve Dökmeci (2005), İstanbul'un değişik mahallerinde kullanıcı hoşnutluğunu karşılaştırmalı olarak ölçmüşler, mahalleden memnuniyet konusunda geleneksel ve modern mahallelerin memnuniyetlerin konusunda anlamlı farkların olduğunu bulmuşlardır. Yavuzçehre ve arkadaşları (2006) tarafından yapılan bir diğer çalışmada ise; kentsel yaşam kalitesi konusunda Denizli ilinin Karşıyaka mahallesini örnek alarak belediyenin kentsel yaşama etkileri incelenmiştir. Belediyenin sunduğu hizmetler ile kişilerin yaşamlarından memnun olması arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Duman ve Yüksel (2008) tarafından Mersin Büyükşehir Belediyesi'nde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçülmesine yönelik yapılan çalışmada; belediyenin toplu taşıma araçlarından memnun olmadıkları, cadde ve sokakların yayalar için yeterli genişlikte olmadığı bulunmuştur. Seyyar ve semt pazarı denetimlerinin yetersiz olduğu; belediyenin genel olarak hizmetlerinden genel bir memnuniyetsizliğin olduğu sonucuna varılmıştır. Sarıyer (2008)'in Kayseri Büyükşehir Belediyesi üzerinde yaptığı çalışmada ise; tüketicilerin demografik özellikleri itibarıyla algıladıkları değer boyutları arasında birbirinden farklılıklar bulunmuştur.

Usta vd. (2009) tarafından yapılan Giresun il merkezinde "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Seçmen Bağlılığı Üzerine Etkisi" isimli çalışmada; seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi diğer faktörlerden daha önemli bir belediye hizmeti olarak ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda, algılanan hizmet kalitesi hem tutumsal hem davranışsal seçmen bağlılığını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir şeklinde bir sonuca ulaşılmıştır.

Kara ve Gürcü (2010)'nün Yozgat'ta yaşayan vatandaşların Yozgat Belediyesi'nin vermiş olduğu hizmetlerin kalitesinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik yaptıkları çalışmada; sosyal sorumluluk, Yozgat'ın tanıtılması ve yeşil alan konusundaki çalışmalardan halkın memnun olduğu tespit edilmiştir. Ancak, belediyenin ve belediye çalışanlarının fiziksel görünümüne daha çok önem vermesi gerektiği, yollara ve otopark sorununa eğilmesi gerektiği sonucu bulunmuştur.

### 3.Yöntem

#### 3.1.Araştırmanın Amacı

Araştırmada, vatandaşların, belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Yapılan bu çalışmada belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların, memnuniyet düzeyi ölçülmeye çalışılmış, memnuniyet düzeyindeki değişimin bazı demografik kriterlere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmış ve aşağıdaki hipotezlere cevap aranmıştır;

H1:Cinsiyete göre belediye hizmetlerinden vatandaşmemnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

H2:Yaş gruplarına göre belediye hizmetlerinden vatandaşmemnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

H3:Eğitim düzeyi ile göre belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

H4:Gelir düzeyi ile göre belediye hizmetlerinden vatandaşmemnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

H5:Mahallelere göre belediye hizmetlerinden vatandaşmemnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

#### 3.2.Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Ankette yer alan sorular, hipotezleri test edebilecek şekilde literatürden yararlanılarak geliştirilmiştir. Anket soruları hazırlanırken daha önce yapılmış olan Yüksel vd. (2004) ile Duman ve Yüksel (2008)'in çalışmalarının anket sorularından yararlanılmıştır. Ayrıca, Elazığ Belediyesi'nin web sayfasındaki bilgiler değerlendirilerek bir anket formu geliştirilmiştir.

Anket formu dört bölümden oluşmuştur. Anket formunda yer alan bölümlerden birincisi, Belediye Hizmetleri ile ilgili Genel Konularla ilgili olup 9 ifadeden, ikinci bölüm Belediyenin Denetleme Hizmetleri ile ilgili 10 ifadeden, üçüncü bölüm Belediyenin Sunduğu Diğer Hizmetlerle ilgili 25 ifadeden oluşmaktadır. Son bölümde ise, anket katılımcıları ile ilgili demografik sorular (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, aylık gelir, meslek, ikamet edilen mahalle, ikamet etme süresi) yer almaktadır. Anket sorularının geliştirilmesi ve değerlendirilmesinde, açık uçlu sorular, çok seçenekli ve Likert türü sorulardan yararlanılmıştır. Anket ve görüşmeler, pilot çalışma süreci de dahil olmak üzere, tüketicilerle yüz yüze mülakatlar şeklinde yapılmış ve anket üzerindeki sorulara birebir cevaplar alınmıştır.

Anket uygulama aşamasına geçmeden önce yeterli sayıda denekte ön test çalışması yapılmıştır. Ön test ile soru ve ifadelerin anlaşılabilirliği test edilerek yanlış anlamaları ortadan kaldırmaya yönelik gerekli değişiklikler ve eksiklikler giderilmiş ve anlatım geçerliliği sağlanmıştır. Deneklere anketin amacı hakkında ön bilgi verilmiş, araştırma hakkında gerekli açıklamalar yapılmış ve daha sonra anket sorularının cevaplandırılması sağlanmıştır.

#### 3.3.Araştırmanın Katılımcıları

Araştırma; Elazığ Belediyesi hizmet sınırları ile sınırlandırılmıştır. Araştırmanın evrenini,Elazığ Belediyesi hizmet sınırları içine giren 37 mahallede ikamet eden, yaşları 18 ve üzeri olan vatandaşlar oluşturmaktadır. Tablo-1 her bir mahalleden alınan örneklem sayısı hakkında ayrıntılı bilgiyi içermektedir. Örneklem sayısının belirlenmesinde her bir mahalle nüfusunun toplam nüfusa oranı hesaplanmış ve alınan örneklem sayılarının mahalle nüfusunu temsil etmesi hedeflenmiştir. Araştırmada kullanılan veriler, anket ve mülakat tekniği kullanılarak Kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen cevaplayıcılardan elde edilmiştir. Kolayda örnekleme, çok miktarda veriye hızlı yoldan ulaşma imkânı sağladığı için tercih edilen bir yöntemdir. Bu örneklemede amaç, kolayca ulaşılabilir birimlerin seçilmesiyle örneklemin oluşturulmasıdır (Nakip, 2004:140).

Tablo 1-Ankete Katılan Mahalleler ve Geçerli Kişi Sayıları

1-Abdullahpaşa Mahallesi	35	20-Kırklar Mahallesi	23
2-Akpınar Mahallesi	10	21-Kızılay Mahallesi	7
3-Aksaray Mahallesi	17	22-Kültür Mahallesi	21
4-Alayprak Mahallesi	3	23-Mustafapaşa Mahallesi	30
5-Cumhuriyet Mahallesi	30	24-Nailbey Mahallesi	20
6-Çatalçeşme Mahallesi	7	25-Olgunlar Mahallesi	19
7-Çarşı Mahallesi	3	26-Rızaiye Mahallesi	28
8-Doğukent Mahallesi	20	27-Rüstempaşa Mahallesi	23
9-Esentepe Mahallesi	4	28-Safran Mahallesi	1

10-Fevzi Çakmak Mahallesi	11	29-Salibaba Mahallesi	7
11-Harput Mahallesi	2	30-Sarayatik Mahallesi	11
12-Hicret Mahallesi	8	31-Sanayi Mahallesi	30
13-Hilalkent Mahallesi	7	32-Sugözü Mahallesi	1
14-Göllübağ Mahallesi	1	33-Sürsürü Mahallesi	42
15-Gümüşkavak Mahallesi	3	34-Ulukent Mahallesi	18
16-İcadiye Mahallesi	7	35-Üniversite Mahallesi	32
17-İzzetpaşa Mahallesi	26	36-Yeni Mahalle	37
18-Karşıyaka Mahallesi	7	37-Yıldızbağları	10
19-Ataşehir Mahallesi	11		

**Toplam: 572 anket**

**Not:**Seçmen sayıları Eylül-2010 tarihine ilişkin verilerdir. Elazığ il Seçim Kurulu Başkanlığı'ndan temin edilmiştir. Anket sayıları mahalle nüfusları toplam nüfusa oranlanarak belirlenmiştir. 572 vatandaşın ankete katılımı ile sağlanan veriler, istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Verilerin analizinde SPSS 16.0 paket programı kullanılmıştır. Analizlerde Frekans, t-testi, ANOVA, Güvenilirlik ve Geçerlilik analizleri yapılmıştır. Anket yöntemi ile elde edilen bulgular tablolar haline dönüştürülmüş ve yorumlanmıştır.

#### 4.Bulgular

##### 4.1.Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi

Uygulanan anket formunun ölçeğinin Yapı Geçerliliğini belirlemek amacıyla, Faktör Analizi uygulanmış ve Varimax Döndürme (Rotation) metodu kullanılmıştır. Araştırmada uygulanan Faktör Analizi sonuçlarına göre; Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0.94 bulunmuştur. Bartlett Testi sonucu 12541 olarak tespit edilmiştir. Bartletttesti .000 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bartlett testine göre, değişkenler arasında bir korelasyon bulunmakta ve Faktör analizi bu değişkenlere uygulanmaktadır.

Bununla birlikte, anket formunun Güvenilirliğini saptamak amacıyla Alpha Modeli aracılığı ile Güvenilirlik katsayısı olan Cronbach Alpha kullanılmıştır. Analiz sonucunda ölçeğin Güvenilir olduğunu söyleyebilmek için Cronbach Alpha değerinin 0.80'den fazla olması beklenmektedir (Bryman ve Cramer, 1997:78). Bu doğrultuda araştırmada kullanılan ölçeğin Güvenilirlik Analizi yapılmış ve ilgili katsayı 0.94 olarak hesaplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda tespit edilen bu değerlere bakıldığında; tüketicilere uygulanan anket formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik değerlerinin istenen değerlerde olduğu bulunmuş, anket formu Geçerli ve Güvenilir olarak değerlendirilmiştir.

##### 4.2.Demografik Bulgular

Analizlerde öncelikle cevaplayıcıların yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, mesleği, ikamet ettiği mahalle, ikamet etme süresi gibi demografik özellikler bakımından tanımlayıcı değişkenler, istatistiksel ölçütlerden Yüzde ve Frekans dağılımlarına göre incelenmiştir. Tablo-2'de cevaplayıcılara ait bu tanımlayıcı değişkenler Yüzde ve Frekans dağılımlarına göre gösterilmiştir. Tablo-2'de görüldüğü üzere cevaplayıcıların yaşları incelendiğinde, %37.6'sının 18 ve 24'un yaşın altında, %21.7'sinin 25-31 yaşları arasında, %15.2'sinin 32-38 yaşları arasında, %13.8'inin 39-45 yaşları arasında ve %11.7'sinin 45 yaşın üzerinde olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların yaklaşık %75 gibi büyük bir çoğunluğu 20 ile 40 yaş aralığında yer almaktadır. Cinsiyete göre dağılıma bakıldığında ise; %42.8'i kadın, %53.8'i erkek'tir.

Tablo 2: Cevaplayıcılara İlişkin Demografik Özellikler

Yaş	n	(%)
18 -24 arası	215	37,6
25-31	124	21,7
32-38	87	15,2
39-45	79	13,8
45'in üzerinde	67	11,7
<b>Toplam</b>	<b>572</b>	<b>100</b>
Cinsiyet	n	(%)
Kadın	245	42,8
Erkek	327	53,8

<b>Toplam</b>	<b>572</b>	<b>100.0</b>
<b>Medeni Durum</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>
Evli	264	46,2
Bekar	308	53,8
<b>Toplam</b>	<b>572</b>	<b>100.0</b>
<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>
İlköğretim	38	6,6
Lise	118	20,6
Üniversite	373	65,2
Lisansüstü	43	7,5
<b>Toplam</b>	<b>572</b>	<b>100.0</b>
<b>Gelir Düzeyi</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>
0-500 TL	203	35,5
501-999 TL	64	11,2
1000-1499 TL	107	18,7
1500-1999 TL	130	22,7
2000 ve üstü	68	11,9
<b>Toplam</b>	<b>572</b>	<b>100.0</b>
<b>Meslek-Meşguliyet</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>
Serbest Meslek	38	6,6
İşçi	63	11
Memur	221	38,6
Emekli	33	5,8
Ev Hanımı	29	5,1
Öğrenci	150	26,2
Esnaf	15	2,6
Diğer	23	4
<b>Toplam</b>	<b>572</b>	<b>100.0</b>
<b>Süre</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>
1 yıldan az	26	4,5
1-5 yıl arası	103	18
5 yıldan fazla	443	77,4
<b>Toplam</b>	<b>572</b>	<b>100</b>

Eğitim düzeyi bulgularına bakıldığında; ilköğretim mezunlarının oranı %6.6, lise mezunlarının oranı %20.6, üniversite mezunu olanların oranı %65.2 ve lisansüstü eğitim yapmış olanların oranı %7.5 olduğu görülmüştür. Bu çerçevede eğitim düzeyinin yüksek (%93) olduğu söylenebilir.

Gelir düzeyleri bakımından ele alındığında, %35.5'inin 500 TL'nin altında, %11.2'sinin 500-999 TL arasında, %18.7'sinin 1000-1499TL, % 22.7'sinin 1500-1999 TL ve %11.9'unun 2000 TL'nin üzerinde gelire sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca meslek gruplamaları bakımından incelendiğinde; %6.6'sının serbest meslek, %11'inin işçi, %38.6'sının memur, %5.8'inin emekli, %5.1'inin ev hanımı, %26.2'sinin öğrenci, %2.6'sının esnaf ve %4'ünün de diğer (ilaç mümessili, öğretim görevlisi vb.) olduğu tespit edilmiştir. İkamet edilen mahallede bulunma süresi bakımından incelendiğinde; %4.5'inin 1 yıldan az, %18'inin 1-5 yıl arasında ve %77.4'ünün ise 5 yıldan fazla bir süredir mahallelerinde ikamet ettikleri tespit edilmiştir.

#### **4.3.Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular**

##### **H1:Cinsiyete göre belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.**

Vatandaşların belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden algıladıkları memnuniyet düzeyi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklı bulunamamıştır. Ancak, Tablo- 3'e göre, "deprem, sel gibi doğal afetler anında barınabilecek yerler hakkında gerekli bilgiye sahip olma" ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak önemli bir farklılık görülmüştür. Buna göre; kadınların, erkeklere oranla doğal afetler anında barınabilecekleri yerlerin nerede oldukları hakkında bilgi sahibi oldukları görülmektedir.

Tablo 3:Cinsiyete göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin T-testi Özet Sonuçları

&	Belediye Hizmetleri	Kadın N=245		Erkek N=327		t Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		A.O.	S.S.	A.O.	S.S.		
2	Doğal afetler anında barınacak yerler hakkında bilgi sahibi olma	2.049	.411	1.963	.405	-8.335	.005**

NOT: Aritmetik ortalama değerleri, görüş belirtmeyenler hariç bırakılarak hesaplanmıştır.

&=Söz konusu hususun anket formunun ilgili sorusundaki sırasını göstermektedir.

\*\*p<0.01

## H2: Yaş gruplarına göre belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasındaki bir farklılık vardır.

Vatandaşlar belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden algıladıkları memnuniyet düzeyi ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak, Tablo 4'e göre, "deprem, sel gibi doğal afetler anında barınabilecek yerler hakkında gerekli bilgiye sahip olma, çöp toplama ve halka açık tuvalet hizmetlerinin yeterliliği, göç nedeniyle gelen vatandaşlara sağlanan uyum hizmetleri, e-belediye hizmetleri ile hizmetlerden genel olarak memnun olma" ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak önemli bir farklılık tespit edilmiştir.

Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğu ise; yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Scheffe testine göre; 32-38 yaş grubu ile 45 ve üstü yaş grubu arasında "deprem, sel gibi doğal afetler anında barınabilecek yerler hakkında gerekli bilgiye sahip olma" ve "belediyenin çöp toplama hizmetlerinin yeterliliği" bakımından farklılıklar görülmüştür. Ayrıca, 32-38 yaş grubunun, 45 ve üstü grubuna göre "deprem, sel gibi doğal afetler anında barınabilecek yerler hakkında daha fazla bilgiye sahip olduğu ve çöp toplama hizmetlerinden daha memnun olduğu" görülmüştür.

Ayrıca, 18-24 yaş grubu ile 39-45 yaş grubu arasında "kanalizasyon-atık su, alt yapı hizmetlerinin yeterliliği" bakımından farklılık bulunmuştur. Bununla birlikte, 18-24 yaş grubu ile 25-31 yaş grubu arasında "göç nedeniyle gelen vatandaşlara sağlanan uyum hizmetlerinin ve e-belediye hizmetlerinin yeterliliği ile hizmetlerden genel olarak memnun olma" bakımından farklılıklar görülmüştür. 18-24 yaş grubunun, 25-31 yaş grubuna göre göç nedeniyle gelen vatandaşlara sağlanan uyum hizmetlerinden ve e-belediye hizmetlerinden, genel olarak belediyenin hizmetlerinden daha memnun oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 4: Yaş Gruplarına Göre Belediye Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyet Düzeyine İlişkin Yapılan ANOVA Analizi Özet Sonuçları

&	Belediye Hizmetleri	18-24 yaş N=215		25-31 yaş N=124		32-38 yaş N=87		39-45 yaş N=79		45 ve üstü N=67		F değeri	Anlamlılık Düzeyi
		A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.		
Hizmet2	Doğal afetler anında barınacak yerler	1.98	.437	1.98	.284	2.09	.421	2.07	.416	1.86	.457	3.75	.005
Diğer1	Çöp toplama hizmetleri	2.13	1.18	2.23	1.36	2.57	1.41	2.48	1.37	2.07	1.314	12.214	.001
Diğer6	Alt yapı yatırımları	1.62	.848	1.78	1.02	1.74	1.04	1.94	1.19	1.92	1.118	11.442	.001
Diğer12	Göç nedeniyle gelenlere uyum hizmeti	2.32	1.17	1.76	.88	2.01	1.16	2.41	1.12	2.03	1.10	20.311	.000
Diğer22	e-belediye hizmetleri	2.23	1.19	1.95	.95	2.20	1.30	2.13	1.11	2.02	1.15	12.660	.000
Diğer25	Hizmetlerden genel memnun olma	2.06	1.19	1.77	.918	1.94	1.21	1.84	1.09	1.85	1.04	12.584	.0000

NOT: Aritmetik ortalama değerleri, görüş belirtmeyenler hariç bırakılarak hesaplanmıştır.

&=Söz konusu hususun anket formunun ilgili sorusundaki sırasını göstermektedir.

**H3: Eğitim düzeyi ile belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.**

Vatandaşların belediyenin sunduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyi ile eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak Tablo 5'e göre, "belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerinin yeterli bulunması, işyeri sahiplerinin işyeri önlerinde satış yapmalarına olumsuz bakılması, belediyenin çöp toplama hizmetlerinin ve belediyenin göç nedeniyle gelen vatandaşlara uyum hizmetlerinin yeterliliği"nden duyulan memnuniyet ile eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak önemli bir fark görülmüştür. Bu farklılığın hangi eğitim düzeyleri arasında olduğu ise yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır.

Yapılan Scheffe testine göre; "belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerinin yeterli bulunması" ile ilgili hizmetlerde, lise ile yüksek lisans-doktora mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Sunulan hizmetlerden lise mezunlarının yüksek lisans-doktora öğrencilerine oranla daha memnun oldukları görülmüştür.

"İşyeri sahiplerinin işyeri önlerinde satış yapmalarına olumsuz bakıyorum" ile ilgili hizmetlerde ilköğretim mezunları ile üniversite mezunları arasında istatistiksel olarak önemli derecede bir farklılık bulunmuştur. Sunulan hizmetlerden üniversite mezunlarının ilköğretim mezunlarına oranla memnun olmadıkları görülmüştür.

"Belediyenin çöp toplama hizmetlerinin yeterliliği" ile ilgili hizmetlerde lise ve üniversite mezunları ile yüksek lisans-doktora mezunları arasında istatistiksel olarak bir farklılık tespit edilmiştir. Sunulan hizmetlerden lise ve üniversite mezunlarının yüksek lisans-doktora mezunlarına oranla memnun oldukları bulunmuştur. Bununla birlikte, "göç nedeniyle gelen vatandaşlara sunulan uyum hizmetlerinin yeterliliği" ilgili hizmetlerde ise, üniversite ve yüksek lisans-doktora mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu, lise mezunlarının yüksek lisans ve doktora öğrencilerine oranla bu hizmetlerden daha memnun oldukları görülmüştür.

Tablo 5: Eğitim Düzeyine Göre Belediye Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyet Düzeyine İlişkin Yapılan ANOVA Analizi Özet Sonuçları

&	Belediye Hizmetleri	İlköğretim N=38		Lise N=118		Üniversite N=373		Y.Lisans-Doktora N=43		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.		
Denetim1	Temizlik konusunda esnaf denetimleri	1.44	.891	1.79	.965	1.67	.940	1.30	.557	3.758	.011**
Denetim10	İşyeri sahiplerinin işyeri önlerinde satış yapma	2.13	1.56	2.86	1.62	3.23	1.64	3.39	1.76	6.553	.000
Diğer1	Çöp toplama hizmetleri	1.81	1.18	2.36	1.39	2.30	1.30	1.97	1.20	2.559	.005*
Diğer14	Göç nedeniyle gelen vatandaşlara uyum hizmetleri	1.92	.996	2.20	1.15	2.18	1.13	1.67	.944	1.543	.020**

NOT: Aritmetik ortalama değerleri, görüş belirtmeyenler hariç bırakılarak hesaplanmıştır

\*\*=p<0.005, \*=p<0.001

&=Söz konusu hususu anket formunun ilgili sorusundaki sırasını göstermektedir.

**H4: Gelir düzeyi ile belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.**

Vatandaşların belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden algıladıkları memnuniyet düzeyi ile gelir düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak, yapılan Anova testi sonuçlarına göre, "cadde-sokak adları, ev ve apartman numaralarının belirginliği, yeterli sayıda parkın varlığı, yeşil alanların düzenlemesi, çöp toplama hizmetleri, yol yapım-bakım-otopark ve kavşak yatırımların yeterliliği, spora ve sporcuya verilen destek" hizmetlerinden memnuniyetin gelir gruplarına göre farklılık gösterdiği görülmüştür.

Bu farklılığın hangi gelir grupları arasında olduğu ise, yapılan Scheffe testi ile anlaşılmıştır. Yapılan Scheffe testine göre; "cadde-sokak adları, ev ve apartman numaralarının belirginliği" ile ilgili hizmetlerde

500TL'den az geliri olanlar ile 1500-1999TL geliri olanlar arasında istatistiksel olarak bir farklılık bulunmuştur. Sunulan hizmetlerden 500TLden az geliri olanların 1500-1999TL geliri olanlara göre daha memnun oldukları görülmüştür. Yine Scheffe testine göre; "Yeterli sayıda parkın varlığı ile ilgili hizmetlerde 501-999TL geliri olanlar ile 1500-1999TL geliri olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Sunulan hizmetlerden 501-999TL geliri olanların 1500-1999TL geliri olanlara göre daha memnun oldukları tespit edilmiştir.

Bununla birlikte, "yeşil alanların düzenlemesinin yeterliği" hizmetlerde, 501-999TL geliri olanlar ile 1000-1499TL ve 1500-1999TL geliri olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Sunulan hizmetlerden 501-999TL geliri olanların diğer gelir gruplarına göre daha memnun oldukları saptanmıştır. Belediyenin "çöp toplama hizmetlerinin yeterliliği" ile ilgili hizmetlerde, 500 TL'den az geliri olanlar ile 1000-1499TL ve 1500-1999TL geliri olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Sunulan hizmetlerden 1000-1499TL geliri olanların diğer gelir gruplarına göre daha memnun oldukları görülmüştür. Ancak, "belediyenin yol yapım-bakım-otopark ve kavşak yatırımlarının yeterliği, spora ve sporcuya verilen destek" hizmetlerinden memnuniyetin gelir gruplarına göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Fakat bu farklılığın yapılan Scheffe testine göre, hangi gelir grupları arasında olduğu bulunamamıştır.

Tablo 6: Gelir Düzeylerine Göre Belediye Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyet Düzeyine İlişkin Yapılan ANOVA Analizi Özet Sonuçları

&	Belediye Hizmetleri	500TL altı N=203		501-999 TL N=64		1000- 1499TL N=107		1500- 1999TL N=130		2000 TL üstü N=68		F değeri	Anlamlılık düzeyi
		A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.		
Hizmet3	Cadde-sokak adları ev noları belirginliği	1.92	.481	1.84	.569	1.81	.568	1.84	.520	1.77	.483	3.292	0.011**
Hizmet7	Yeterli sayıda park bulunması	1.88	.518	2.01	.519	1.82	.579	1.78	.465	1.86	.419	2.492	.004*
Hizmet8	Yeşil alanların düzenlemesi	1.78	.562	1.98	.654	1.72	.559	1.74	.574	1.85	.432	2.616	0.23**
Diğer1	Çöp toplama hizmetleri	2.03	1.13	2.17	1.31	2.54	1.531	2.46	1.37	2.19	1.20	3.623	.004
Diğer9	Yol yapım, otopark, kavşak yatırımları	2.08	1.19	1.68	1.09	2.17	1.294	1.92	1.98	1.80	1.06	3.523	.020**
Diğer24	Spora ve sporcuya destek	2.15	1.11	2.26	1.32	2.55	1.361	2.48	1.36	2.44	1.27	2.442	.026**

NOT: Aritmetik ortalama değerleri, görüş belirtmeyenler hariç bırakılarak hesaplanmıştır.

&=Söz konusu hususun anket formunun ilgili sorusundaki sırasını göstermektedir.

\*\*=p<0.01 \*=p<0.05

##### H5: Mahallelere göre belediye hizmetleri arasında farklılık vardır.

Vatandaşların belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden algıladıkları memnuniyet düzeyi ile oturdukları mahalleler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Farkın belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden "toplu taşıma, cadde-sokakların aydınlatılması, yeşil alanların düzenlenmesi, çevrenin fiziki olarak güzelleştirilmesi" ile "semt pazarı, gürültü, kaçak yapılaşma, yangın tertibatı, asansör, işyeri önlerindeki satış yapımları konusundaki denetimleri" ve "çöp toplama, katı-tıbbi atık tesisleri, içme suyu alt yapı yatırımları, engelli vatandaşlara sağlanan hizmetler, halka açık spor tesisleri, sokak hayvanları, yoksullara dağıttığı hizmetler, kurslar, hizmet içi eğitimler vb. hizmetlerin genelinde olduğu görülmüştür. Fakat bu farkların hangi mahalleler arasında olduğu yapılan Scheffe testine göre bulunamamıştır.

##### Sonuçlar

Günümüzde yerel yönetimlerin bir taraftan mevcut hizmetleri daha etkin ve yaygın olarak yerine getirmeleri, diğer taraftan yeni kamusal hizmetleri sunmaları gerekmektedir. Yerel yönetimlerden biri olan belediyeler, halka en yakın kuruluşlar olarak üstlenmiş oldukları görevlerle halkın günlük yaşantısını doğrudan etkilemektedir (Ökmen, 2004:26).

Yaptığımız araştırmada; belediye hizmetlerinde vatandaşların memnun olup olmadıklarını, memnun oldukları ve olmadıkları hizmetlerin belirlenmesine çalışılmıştır. Böylece, araştırma yaptığımız belediyeye vatandaşların memnun oldukları ve memnun olmadıkları hizmetler konusunda yol gösterilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre; ankete katılan her bireyin belediye hizmetlerinin tümünden duyduğu memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeyleri belirlenmiştir. Bu çerçevede, vatandaşların deprem, sel gibi doğal afetler anında barınabilecek yerler hakkında bilgiye sahip olma, çöp toplama hizmetleri, yeterli sayıda park varlığı ile ilgili hizmetler, yeşil alanların düzenlenmesi, e-belediye, göç nedeniyle gelen vatandaşlara sağlanan uyum hizmetleri, temizlik konusunda esnaf denetimlerinin yeterli olması, belediyenin yol-bakım-otopark ve kavşak yatırımlarının yeterliliği, spora ve sporcuya verilen destek hizmetleri gibi hizmetler konusunda memnun oldukları görülmüştür.

Diğer taraftan vatandaşların belediyenin hizmetlerinden; işyeri sahiplerinin işyeri önlerinde satış yapmaları vb. konularda memnun olmadıkları sonucuna varılmıştır.

Araştırma sonucuna göre; ankete katılan her bireyin belediye hizmetlerinin tümünden duyduğu memnuniyet düzeyleri tespit edilmiştir. Bazı hizmet kalemlerinde memnuniyetsizlikler ortaya çıksa da istatistiksel olarak genel ortalamaya bakıldığında, vatandaşların Elazığ Belediyesi'nin hizmetlerinin genelinden duyulan memnuniyetin olumlu olduğu sonucuna varılmıştır.

#### Kaynakça

- Adaman, Fikret ve Çarkoğlu, Ali. (2000). Türkiye'de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj ilişkileri ve Reform. TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) Yayını, 17,68-79.
- Bozkurt, Ömer, Ergun, Turgay ve Sezen, Serije. (1998). Kamu Yönetimi Sözlüğü. Ankara: TODAİE Yayını.
- Bozlağan, R. (2004). Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(1), 121-145.
- Bryman, Alan ve Cramer, Duncan. (1997). Quantitative Data Analysis with SPSS for Windows. New York: Routledge.
- Çiftçi, Gamze. (2008). Belediyelerde Hizmet Pazarlaması ve Üniversite Öğrencilerinin Eğitim Hizmetlerine Yaklaşımı Üzerine Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İşletme Eğitimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Duman, Teoman ve Yüksel, Fatih. (2008). Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 17(1), 43-57.
- Grönroos, Christian. (2000). Service Management and Marketing- Managing the Moments of Truth in Service Competition. Lexington Books, P.C. Heath and Company Toronto.
- Gümüş, M. ve Keloğlu, N. (2002). Factor Analysis on Services Attributes of Çanakkale Municipality School of Tourism. Biga Faculty of Economics, Çanakkale Onsekiz Mart University, Turkey TQM Magazine, 373-375.
- Gümüsoğlu, Şevkinaz, Erdem, Sabri, Kavrukkoca, Güzin ve Özdağoğlu, Aşkın. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama. 3. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- Hacıoğlu, Necdet. (1989). Turizm Pazarlaması. Bursa: Uludağ Üniversitesi.
- İçöz, Orhan. (1996). Turizm İşletmelerinde Pazarlama, Ankara: Anatolia Yayıncılık.
- Kara, Mehmet ve Gürcü, Maşide. (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2), 79-86.
- Monks, Joseph G. (1982). Operations Management: Theory and Problems, McGraw-Hill Book Company.
- Nakip, Mahir. (2004). Pazarlama Araştırmalarına Giriş (SPSS Destekli). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ökmen, Mustafa, Baştan, Serhat ve Yılmaz, Abdullah. (2004). Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Bir Yönetişim Faktörü Olarak Yerel Yönetimler. **Kuramdan Uygulamaya Kamu Yönetimi**, (Edit: M. Ökmen, A. Yılmaz), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Palmer, Adrian. (1994). Principles of Services Marketing. Bershire: MCGrow H:11 Book Company.
- Sarıyer, Nilsun. (2008). Gloval Ölçeği ile Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir Örneği. Gazi Üniversitesi, İİBF Dergisi, 10(3), 163-185.
- Staton, W. (1984). Fundamental of Marketing, McGraw-Hill Fasset Company.
- Şen, Lütfi Mustafa ve Eken, Musa. (2007). Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi. Kamu Yönetimi Yazıları, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Taşkın, Erdoğan. (1997). Müşteri İlişkileri Eğitimi, İstanbul: Kazancı Kitap Tic. A.Ş.
- Top, Nuray. (1999). Belediye Hizmet Yeterliliği: Adapazarı Belediyesi Örneği. Sakarya Üniversitesi SBE, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Topçu, Ü. ve Dökmeci V. (2005). İstanbul'un Değişik Mahallerinde Kullanıcı Hoşnutluğunun Karşılaştırılması. İTÜ Mimarlık Planlama ve Tasarım Dergisi, 4 (1), 126-134.
- Torlak, Ömer. (1999). Belediye Hizmetlerinde Pazarlama. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8(1), 96-114.
- Usta, Resulve Memiş, Levent. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği. Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi, 15(3), 333-355.
- Yavuzçehre, S. Pınar. (2006). Belediyelerin Kentsel Yaşam Kalitesine Etkileri: Denizli Karşıyaka Mahallesi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, SBE, Denizli.
- Yüksel, Fatih, Çevik, Osman ve Ardıç, Kadir. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 13(3), 63-81.