



JOURNAL OF SOCIAL AND HUMANITIES SCIENCES RESEARCH

Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi

Open Access Refereed e-Journal & Refereed & Indexed

Article Type	Research Article	Accepted / Makale Kabul	16.12.2019
Received / Makale Geliş	08.10.2019	Published / Yayınlanma	18.12.2019

VATANDAŞLARIN YEREL HİZMETLERDEN MEMNUNİYETLERİ: KONYA ÖRNEĞİ*

CITIZENS' SATISFACITON FROM LOCAL SERVICES: THE CASE OF KONYA

Doç. Dr. Erhan ÖRSELLİ

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Konya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0003-3977-0099

Dr. Öğr. Üyesi Erdal BAYRAKCI

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Konya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0003-1939-5420

Öğr. Gör. Zekeriya BİLİCİ

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Meram Meslek Yüksek Okulu, Konya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0003-3923-2194



Doi Number: <http://dx.doi.org/10.26450/jshsr.1625>

Reference: Örselli, E., Bayrakçı, E. & Bilici, Z. (2019). Vatandaşların yerel hizmetlerden memnuniyetleri: Konya örneği. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 6(46), 4078-4089.

ÖZET

Hemşerilerinin talep ve beklentilerine uygun, onların beğenisini ve güvenini sağlayıcı hizmet sunmak yerel yönetim birimleri için oldukça önemlidir. Ancak yerel hizmetlerin sunumunda vatandaşların memnuniyetlerinin ne ölçüde gerçekleştirildiğinin de tespit edilmesi ve bu doğrultuda gerekli önlemlerin alınarak yürürlüğe konulması vatandaş odaklı bir hizmet sunumu için adeta bir zorunluluktur. Bu bağlamda, çalışmanın amacı, Konya’da yerel hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülerek bir nevi “Vatandaş Karnesi”nin oluşturulmasıdır. Çalışmada katılımcıların yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyleri, “toplu ulaşım hizmetleri”; “elektrik ve aydınlatma hizmetleri”; “su-kanalizasyon hizmetleri”; “yol-kaldırım hizmetleri”; “temizlik ve çevre sağlığı hizmetleri”; “park, bahçe ve yeşil alan hizmetleri” olmak üzere toplam altı önemli hizmet açısından değerlendirilip analiz edilmektedir. Çalışma nicel bir alan araştırması olup, model olarak kesitsel tarama (survey) modeline göre gerçekleştirilmiştir. Anket çalışması 19 Şubat 2018-02 Mart 2018 tarihleri arasında Konya İlinde Selçuklu, Meram ve Karatay ilçelerinde toplam 1200 kişi ile yüz yüze görüşme yöntemiyle gerçekleştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Vatandaş Karnesi, Memnuniyet, Vatandaş, Konya.

ABSTRACT

The local administration units need to provide services appropriate for the demands and expectations of the fellow townsmen that ensure their satisfaction and trust. However, in the presentation of local services, it is almost a necessity to determine the extent to which the satisfaction of the citizens is realized and to put in place the necessary measures in this direction. In this context, the study aims to establish a kind of "Citizen Report Card" in Konya by measuring the satisfaction levels of citizens from local services. In this study, participants' level of satisfaction from local services is analyzed in terms of six important services which are "public transport services"; "electricity and lighting services"; "water and sewerage services"; "road and pavement services"; "cleaning and environmental health services" and "park, garden, and green area services". As a quantitative field survey, the study was performed according to the cross-sectional survey model. The survey was conducted with a total of 1200 people in Selçuklu, Meram, and Karatay districts of Konya Province between February 19, 2018 and March 2, 2018 by the method of face-to-face interview.

Key Words: Citizen Report Card, Satisfaction, Citizen, Konya.

* Bu çalışma 01-03 Kasım 2018 tarihlerinde düzenlenen Alanya Uluslararası Yerel Yönetimler Sempozyumunda sunulan bildirinin geliştirilmiş ve güncellenmiş halidir.

1. GİRİŞ

Yerel hizmet kavramı, bir yer, yöre, mahal veya bölgeyi ve orada yaşayan vatandaşları ilgilendiren, ulusal çapta olmayan hizmetleri ifade etmektedir. Günümüzde yerel nitelikteki hizmetlerin büyük bir çoğunluğu yerel yönetimler tarafından vatandaşlara sunulmaktadır. Bu yüzden yerel yönetimlere vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunma ve bunun sonucunda vatandaşların memnuniyet düzeylerini yükseltme konusunda büyük görevler ve sorumluluklar düşmektedir. Çünkü günümüzde “Kamu kurumları ne üretirse vatandaş onu tüketir” anlayışı yerine, “vatandaşın ihtiyaçlarına göre üretim” anlayışı geçerlidir.

Yerel yönetimler vatandaşların doğumundan ölümüne kadar geçen sürede birçok yerel hizmet üretirler. Ancak sunulan yerel hizmetlerin yerine getirilmesi kadar nasıl ve hangi nitelikte yerine getirildiği konusu da oldukça önemlidir (Öztürk ve Coşkun, 1998: 115). Başka bir ifadeyle, yerel yönetimler vatandaşların istek ve beklentilerini tatmin edebildiği; memnuniyetlerini arttırabildiği oranda kuruluş amacını ve temel fonksiyonunu yerine getirmiş olabilirler (Daştan ve Delice, 2015: 205; Duman ve Yüksel, 2008: 43). Bu bağlamda vatandaş memnuniyetinin sağlanması, sunulan hizmetin kalitesi ve vatandaşların beklentilerinin karşılanmasıyla doğrudan ilintilidir.

Çalışmanın amacı, Konya’da yerel düzeyde sunulan hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeylerinin tespit edilerek bir nevi Konya’da yerel hizmetler konusunda “Vatandaş Karnesi”nin oluşturulması olarak belirlenmiştir. Çalışmada katılımcıların yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyleri, “toplu ulaşım hizmetleri”; “elektrik ve aydınlatma hizmetleri”; “su-kanalizasyon hizmetleri”; “yol-kaldırım hizmetleri”; “temizlik ve çevre sağlığı hizmetleri”; “park, bahçe ve yeşil alan hizmetleri” olmak üzere toplam 6 önemli yerel hizmet açısından değerlendirilip analiz edilmektedir.

Vatandaşların yerel hizmetlerden memnuniyetlerinin tespit edilebilmesi için 19 Şubat 2018-02 Mart 2018 tarihleri arasında Konya ilinde “Selçuklu, Meram ve Karatay” ilçelerinde toplam 1200 kişi ile yüz yüze görüşme yöntemiyle bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda çalışmada öncelikle yerel hizmetlerden vatandaş memnuniyeti ile ilgili kısaca literatüre yer verilmiş, sonrasında anket çalışmasından elde edilen bulgular analiz edilmiştir.

2. VATANDAŞLARIN YEREL HİZMETLERDEN MEMNUNİYETLERİ

Daha iyi hizmet sağlamak ve olanaklarını genişletmek için yerel yönetimler, sundukları kamusal/yerel hizmetlerden vatandaşların ne denli yararlandığı, hizmetlerin gereksinimleri ne ölçüde karşıladığı ve vatandaşların yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini bilmek ve tespit etmek zorundadırlar (Örselli ve Bayrakçı, 2016: 41).

Vatandaşların yerel nitelikteki istek ve beklentilerini karşılamada, mevcut sorunlarını çözmeye, kaliteli yerel hizmet sunumunda, vatandaş memnuniyetinin sağlanmasında hem vatandaşlara daha yakın olması nedeniyle, hem de vatandaşların talep ve beklentilerinin dikkate alınabileceği kurumların başında gelmesi nedeniyle ayrıca merkezi yönetimden doğan sakıncaları ortadan kaldırıp, hizmetlerin sunulmasında daha verimli bir yöntem sundukları için günümüzde yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir (Gürel ve Özel, 2013: 66; Şen ve Eken, 2007: 502; Taşpınar, Alptürker ve Şahin, 2015: 559-561).

Yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin kalitesini ölçen, değerlendiren ve bu doğrultuda hizmetten memnun veya memnun olmayanlar hizmetlerin kullanıcısı olan vatandaşlardır. Bunun yanında, vatandaşların sunulan hizmetlerden memnuniyetlerini değerlendirirken, her zaman objektif olmadıkları da gözlenmektedir. Bazı vatandaşların, hizmetin sunulmuş biçimine dikkat ettiği, bazıları ise daha önceki deneyim ve beklentilerine göre sunulan hizmetlerden memnuniyet algıları oluşmaktadır (Örselli ve Bayrakçı, 2016: 29-30). Yapılan pek çok araştırma vatandaşların kamu hizmetlerine yönelik memnuniyet veya memnuniyetsizlikleriyle kamu kurumlarının performansları arasındaki ilişkiye de işaret etmektedir. Bu bağlamda kamu hizmetlerine yönelik memnuniyet derecesini performans perspektifinden değerlendirilmesinde iki temel teoriden bahsedilebilir. Bu bağlamda, işsizlik, ekonomik büyüme, enflasyon gibi iktisadi değerleri dikkate alan makro performans; kamu kurumlarının hizmet sunumlarını dikkate alan mikro performans teorisi (Turan, Çevik ve Aktepe, 2017: 185-186). Mikro performans teorisi genelde vatandaşların etkinlik ve kaliteli hizmet sunumuyla ilgilendiklerini ve bunun kamu kurumlarını değerlendirmede öncelikli kriterleri olduğunu iddia etmektedir. Başka bir ifadeyle

vatandaşlar kaliteli hizmet bekler ve kamu kurumlarını sundukları hizmetleriyle değerlendirir (Bouckaert ve Van de Walle, 2001: 21).

Literatürde yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden vatandaşların memnuniyetlerini etkileyen faktörler arasında, cinsiyetin, daha önce yaşanmış olunan tecrübelerin, mesleğin, gelir durumunun, kültürün, siyasi parti taraftarlığının gibi faktörlerin bulunduğu ve bu tür faktörlere göre vatandaşların yerel hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin etkilendiği belirtilmektedir (Akyıldız, 2012: 4415-4436; Ardiç, Yüksel ve Çevik, 2004: 63-81; Daştan ve Delice, 2015: 203-223; Göküş ve Alptürker, 2011: 121-133; Gürel ve Özel, 2013: 65-74; Kara ve Gürcü, 2010: 79-86; Kurgun, Özdemir, Kurgun, ve Bakıcı, 2008: 29-54; Menteşe, 2013: 831-862; Örselli ve Bayrakçı, 2016: 39-126; Sarıyer, 2008: 163-185; Usta ve Memiş, 2010: 333-355; Yücel, Yücel ve Atlı, 2012: 31-41). Bu bağlamda yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeyleri; vatandaşların daha önce yaşadıkları tecrübeler ve belediye hakkındaki algıları, belediye başkanının performansından memnuniyetleri, vatandaş nezdindeki meşruiyeti ve güvenilirliği, yerel yönetimlerin *başarı karnesini* olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir.

3. ÇALIŞMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Çalışmanın amacı; Konya’da sunulan yerel hizmetlerden vatandaşların ne derece memnun olduğunun belirlenmesidir. Çalışmada katılımcıların yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyleri, “*toplu ulaşım hizmetleri*”; “*elektrik ve aydınlatma hizmetleri*”; “*su-kanalizasyon hizmetleri*”; “*yol-kaldırım hizmetleri*”; “*temizlik ve çevre sağlığı hizmetleri*” ile “*park, bahçe ve yeşil alan hizmetleri*” olmak üzere toplam 6 önemli hizmet açısından değerlendirilip analiz edilmektedir. Bu doğrultuda çalışmada “*Konya ölçeğinde sunulan yerel hizmetlerden vatandaşlar memnun mudur?*” sorusuna cevap aranmaktadır. Çalışmanın amacı doğrultusunda vatandaşların yerel hizmetlerden memnuniyetlerini tespit edebilmek için nicel bir alan araştırması planlanmıştır. Anket çalışması 19 Şubat 2018-02 Mart 2018 tarihleri arasında belirlenen örneklem planı doğrultusunda üç ilçe ve 88 mahallede toplam 1200 katılımcı ile yüz yüze görüşme yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Çalışma model olarak kesitsel tarama (survey) modeline göre gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada veri toplama aracı olarak tam yapılandırılmış bir anket formu kullanılmıştır. Anket formunda yer alan sorular vatandaşların yerel hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmeye yönelik olarak literatürde daha önce gerçekleştirilen anket çalışmalarından esinlenerek oluşturulmuştur (Ayrıntılı bilgi için bak. Örselli ve Bayrakçı, 2016: 30-38). Yerel hizmetlerden memnuniyetin ölçülmesi amacıyla hazırlanan likert ölçeği için, 100 üzerinden memnuniyet/katılım düzeyleri hesaplanmıştır. Negatif yargılar için elde edilen düzeyler, pozitif yargılarda hesaplanan düzeyler ile karşılaştırma yapılabilmesi için 100’den çıkartılmış ve ifadeler pozitif yargıya çevrilmiştir.

4. ÇALIŞMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM SEÇİMİ

Araştırmanın evrenini Konya İli (merkez ilçeleri) Selçuklu, Meram ve Karatay sınırları içerisinde yaşayan ve 18 yaşını doldurmuş, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları oluşturmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın bulgu ve yorumları Konya şehir merkezinde yer alan bu üç ilçe için genellenebilir niteliktedir. Araştırmada örneklem seçiminde “tabakalı örneklem yöntemi” kullanılmıştır.

Tablo 1: Örneklem İlgelere Göre Dağılımı

İlçeler	Sayı	%
Selçuklu	589	49,1
Meram	346	28,8
Karatay	265	22,1
Toplam	1200	100,0

Anket çalışmasının uygulama aşaması tamamlandıktan sonra, tutarlı cevaplara sahip anket formlarındaki veriler kodlanarak SPSS 22.0 programına yüklenmiş ve daha sonra analiz aşamasına geçilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini araştırmak için benzer sorularda *Cronbach Alfa* katsayısı hesaplanmış ve ölçeğin güvenilirliği 0,864 olarak tespit edilmiştir.

5. ANKET ÇALIŞMASININ ANALİZ VE BULGULARI

Çalışmanın bu bölümünde anket çalışmasından elde edilen bulgu ve yorumlara yer verilmektedir. İlk olarak katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular, akabinde katılımcıların yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyleri toplam 6 önemli yerel hizmet açısından değerlendirilip analiz edilmeye çalışılmıştır. Vatandaşların günlük yaşam kaliteleri düşünüldüğünde; çalışmada katılımcıların memnuniyet düzeylerinin ölçülmeye çalışıldığı 6 yerel hizmetin önemini yadsınamaz olduğu söylenebilir. Elbette bu sayılan hizmetlerin dışında da vatandaşların yaşamını kolaylaştıran veya toplumsal yaşam için zorunlu olan farklı hizmetlerde bulunmaktadır. Ancak çalışmanın kapsamı ve sınırlılıkları dikkate alındığında katılımcıların yerel nitelikteki hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçebilmek için 6 yerel hizmetin yeterli olduğu veya genel kanaati tespit edebilecek düzeyde olduğu düşünülmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

<i>Cinsiyet</i>	<i>Sayı</i>	<i>%</i>	<i>Gelir</i>	<i>Sayı</i>	<i>%</i>
Erkek	698	58,2	0- 2000 TL	631	52,6
Kadın	502	41,8	2001-4000 TL	372	31,0
<i>Yaş</i>	<i>Sayı</i>	<i>%</i>	4001-6000 TL	136	11,3
18-24	311	25,9	6001 TL ve üzeri	61	5,1
25-34	273	22,8	<i>Meslek</i>	<i>Sayı</i>	<i>%</i>
35-44	291	24,2	Devlet Memuru	222	18,5
45-54	224	18,7	Ev Hanımı	198	16,5
55 ve üstü	101	8,4	Özel sektör çalışanı	178	14,8
<i>Eğitim</i>	<i>Sayı</i>	<i>%</i>	İşçi	148	12,3
Okur-yazar	17	1,4	Öğrenci	110	9,2
İlkokul	188	15,7	Tüccar/İş adamı/Çiftçi	90	7,5
Ortaokul	94	7,8	Emekli	81	6,8
Lise	383	31,9	İşsiz/İş arıyor	79	6,6
Üniversite	462	38,5	Diğer	51	4,2
Lisans üstü	56	4,7	Küçük Esnaf/Zanaatkâr	43	3,6
Toplam				1200	100

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde, ilk olarak cinsiyetlerine göre %41,8'inin "kadın"; %58,2'sinin "erkek" olduğu görülmektedir. Yaş özellikleri incelendiğinde katılımcıların genç bir profile sahip olduğu; eğitim durumu dağılımında görece "üniversite ve üzeri mezun" ağırlıkta olduğu görülmektedir. Ayrıca 2000 TL ve altı gelire sahip katılımcıların ağırlıkta olduğu ve her meslekten katılımcının örneklem dahilinde olduğu gözlenmektedir.

Tablo 3: Konya'nın En Önemli Sorunları

<i>Cevaplar</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>Cevaplar</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Göçmenler/Suriyeliler	602	16,6	Sosyal tesis eksikliği	108	3,0
Trafik-Ulaşım	418	11,6	İmar-iskân	103	2,8
Hava kirliliği	297	8,2	Çöp ve temizlik hizmeti	86	2,4
Otopark	286	7,9	Güvenlik	85	2,4
Sosyal/kültürel faaliyet azlığı	238	6,6	Gürültü	53	1,5
Yol kaldırım yapım ve bakımı	187	5,2	Park bahçe yapım ve bakımı	49	1,4
İşsizlik	184	5,2	Sağlık hizmetleri yetersizliği	31	0,9
*Bir sorun yok	172	4,8	Doğalgaz	29	0,8
Geçim sıkıntısı	169	4,7	Su sorunu	28	0,8
Kentsel dönüşüm	169	4,7	Elektrik sorunu	14	0,4
Eğitim	142	3,9	Cevap yok	42	1,2
Altyapı-Kanalizasyon	108	3,0	Toplam	3600	100,0

Not: Bu soruda birden fazla cevap alınmıştır.

Elde edilen bulgulara göre katılımcıların %16,6'sı "göçmenler/Suriyeliler"i Konya'nın en önemli sorunu olarak görmektedir. İkinci önemli sorun olarak görülen konu ise (%11,6) "trafik-ulaşım"; üçüncü önemli sorun (%8,2) "hava kirliliği" katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Diğer sorunlar ise sırasıyla "otopark, sosyal/kültürel faaliyet azlığı, yol kaldırım yapım ve bakımı, işsizlik" sorunudur. Bir sorun olmadığını belirtenlerin oranı ise %4,8'dür.

Tablo 4: Yerel Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet

Yerel Hizmetler	Ortalama	Memnuniyet Düzeyi
112 Acil Sağlık/Ambulans Hizmetleri	3,90	78,0
Mezarlık ve cenaze hizmetleri	3,85	77,0
KOMEK Kursları	3,79	75,8
İtfaiye hizmetleri	3,75	75,0
155 Polis İmdat Hizmeti	3,68	73,6
Doğalgaz hizmeti	3,64	72,8
Nüfus ve vatandaşlık hizmetleri	3,45	69,0
Müzeler	3,41	68,2
Güvenlik ve asayiş	3,33	66,6
Yaşlılara yönelik hizmetler	3,29	65,8
Tapu hizmetleri	3,24	64,8
Kadınlara yönelik sosyal hizmetler	3,24	64,8
Muhtarlık hizmetleri	3,24	64,8
Sosyal yardımlar	3,17	63,4
Zabıta hizmetleri	3,16	63,2
Çocuklara yönelik hizmetler	3,16	63,2
Kentsel dönüşüm çalışmaları	3,03	60,6
Engellilere yönelik hizmetler	2,99	59,8
İmar-iskân, ruhsat hizmetleri	2,95	59,0
Trafik düzenleme ve denetleme hizmeti	2,95	59,0
Gençlere yönelik hizmetler	2,83	56,6
Sosyal Sigorta ve Emeklilik Hizmetleri	2,80	56,0
Sanatsal ve kültürel hizmetler (konser-şenlik)	2,80	56,0

Not: (i) Ölçekte; hiç memnun değilim 1; memnun değilim 2; ne memnun ne de değilim 3; memnunuz 4; oldukça memnunuz 5 anlamındadır.

Elde edilen bulgular incelendiğinde yerel düzeyde sunulan hizmetlerden katılımcıların en fazla memnuniyet duyduğu hizmet “112 Acil Sağlık/Ambulans Hizmetleri”dir. İkinci sırada “mezarlık ve cenaze hizmetleri”; üçüncü sırada “KOMEK meslek edindirme kursları” en çok memnuniyet duyulan yerel nitelikteki hizmetlerdir. En az memnuniyet duyulan üç hizmet ise, “gençlere yönelik hizmetler; sosyal sigorta ve emeklilik hizmetleri ile sanatsal ve kültürel hizmetler” olarak belirtilmiştir.

5.1. Toplu Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet

Örneklem grubunun Konya’daki toplu ulaşım hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini tespit edebilmek için kendilerine bir dizi soru yöneltilmiştir. İlk olarak katılımcıların toplu ulaşım araçlarını kullanarak kullanmadıklarını tespit edebilmek için “*Son bir yıl içerisinde şehir içi toplu taşıma aracını (otobüs-dolmuş-tramvay vb.) ne sıklıkta kullandınız?*” şeklinde bir soru yöneltilmiş ve cevaplar Tablo 5.’de düzenlenmiştir.

Tablo 5: Toplu Ulaşım Aracı Kullanma Sıklığı

Kullanım Sıklığı	Sayı	%
Ayda bir-iki kez	300	25,0
Haftada bir-iki kez	238	19,8
Hemen hemen her gün	414	34,5
Hiç kullanmadım	248	20,7
Toplam	1200	100,0

Bulgular incelendiğinde katılımcıların %25,0’i Konya’da toplu ulaşım araçlarını ayda bir iki kez; %19,8’i haftada bir iki kez; %34,5’i hemen hemen her gün kullandığını belirtmiştir. Toplu ulaşım araçlarını hiç kullanmayanların oranı ise %20,7’dir. Bu doğrultuda katılımcıların büyük bir oranı toplu ulaşım araçlarını kullanmaktadırlar.

Toplu ulaşım hizmetleri ile ilgili yöneltilen ikinci soru “*Evinizden en yakın toplu taşıma aracına (otobüs-dolmuş-tramvay vb.) binebilmek için yaklaşık kaç dakika yol yürüyorsunuz?*” şeklindedir.

Tablo 6: Toplu Ulaşım Araçlarına Uzaklık

Cevaplar	Sayı	%
5 dakika veya daha az	647	68,0
6-15 dakika arası	270	24,8
16 dakikadan fazla	35	3,7
Toplam	952	100,0

Not: (i) Bu soru toplu taşıma aracı kullandığını belirten 952 katılımcıya sorulmuştur.

Katılımcıların %68,0'i evlerinden en yakın toplu ulaşım aracına 5 dakika veya daha az sürede; %24,8'i 6-15 dakika arasında; %3,7'si ise 16 dakikadan fazla yürüyerek ulaşabildiğini belirtmiştir. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların oldukça büyük bir kesimi toplu ulaşım araçlarına kısa süre içerisinde ulaşabilmektedir.

Üçüncü olarak toplu ulaşım araçlarından hangisinin daha sık kullanıldığının tespiti için "*hangi toplu taşıma aracını daha sık kullanıyorsunuz?*" şeklinde bir soru katılımcılara yöneltilmiştir.

Tablo 7: En Sık Kullanılan Toplu Ulaşım Aracı

Cevaplar	Sayı	%
Otobüs	441	46,3
Dolmuş	357	37,5
Tramvay	154	16,2
Toplam	952	100,0

Not: (i) Bu soru toplu taşıma aracı kullandığını belirten 952 katılımcıya sorulmuştur.

Katılımcıların en sık kullandığı toplu ulaşım aracı %46,3 otobüs; %37,5 dolmuş ve %16,2 tramvay olarak tespit edilmiştir. Tramvay hizmetinin sadece iki hattının bulunduğu dikkate alındığında otobüsün sık kullanılan toplu taşıma aracı olması şaşırtıcı değildir.

Katılımcıların Konya'daki toplu ulaşım hizmetleri konusundaki düşüncelerini öğrenebilmek için "*Konya'daki Toplu Ulaşım Hizmetleri'ni dikkate aldığınızda aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı söyler misiniz?*" şeklinde bir dizi soru yöneltilmiştir.

Tablo 8: Katılımcıların Toplu Ulaşım Hizmeti Hakkındaki Düşünceleri

Toplu Ulaşım Hizmeti	Ortalama	Katılma Düzeyi	Memnuniyet Düzeyi
Birden fazla aktarma yapmadan istediğim yere gidemiyorum	3,08	61,6	38,4
Gece saatlerinde araç sefer sayısı yetersiz	3,50	70,1	29,9
Araçlar temiz ve düzenli değil	2,89	57,8	42,2
Otobüse binmek için çok beklemek zorunda kalıyorum	3,11	62,1	37,9
Bilet fiyatları pahalı	3,65	73,0	27,0
Sürücüler vatandaşa saygılı değil	3,38	67,6	32,4
Araçlarda kendimi güvende hissetmiyorum	2,96	59,3	40,7

Not: (i) Ölçekte Kesinlikle katılmıyorum 1; Katılmıyorum 2; Ne katılıyorum ne katılmıyorum 3; Katılıyorum 4; Tamamen katılıyorum 5 anlamındadır. **(ii)** Bu soru toplu taşıma aracı kullandığını belirten 952 katılımcıya sorulmuştur.

Tablo 8. incelendiğinde katılımcıların büyük bir bölümünün Konya'daki toplu ulaşım hizmetlerinden çok da memnun olmadıkları görülmektedir. En çok şikâyet edilen konu "*bilet fiyatlarının pahalılığı*", ikinci olarak da "*gece saatlerinde araç sefer sayısının yetersizliğinden*" şikâyet edilmektedir. Görece diğerlerinde göre daha memnun olunan konu ise araçların temzi ve düzenli olması hususudur.

5.2. Elektrik ve Aydınlatma Hizmetlerinden Memnuniyet

Örneklem grubunun "*elektrik ve aydınlatma hizmetleri*"nden memnun olup olmadığını belirleyebilmek adına ilk olarak "*Son 1 yılı düşündüğünüzde elektrikleriniz ne sıklıkta kesildi?*" daha sonrasında ise "*Konya'daki Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri'ni dikkate aldığınızda aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı söyler misiniz?*" şeklinde bir dizi soru yöneltilmiştir.

Tablo 9: Elektriklerin Kesilme Sıklığı

Kesilme Sıklığı	Sayı	%
Haftada birkaç kez kesiliyor	17	1,4
Ayda bir-iki kez	230	19,2
Yılda bir-iki kez	793	66,1
Son bir yılda hiç kesilmedi	139	11,6
Cevap Yok	21	1,8
Toplam	1200	100

Katılımcıların %1,4'ü Konya'da elektriklerin "haftada birkaç kez"; %19,2'si "ayda bir iki kez"; %66,1'i "yılda bir iki kez" kesildiğini belirtmiştir. Ayrıca katılımcıların %11,6'sı ise son bir yılda elektriklerin hiç kesilmediğini belirtmiştir.

Tablo 10: Katılımcıların Elektrik Aydınlatma Hizmeti Hakkındaki Düşünceleri

Konya'da Elektrik Aydınlatma Hizmeti	Ortalama	Katılma Düzeyi	Memnuniyet Düzeyi
Sokağımdaki aydınlatma yetersiz	2,70	54,0	46,0
Elektrik fiyatları pahalı	3,86	77,3	22,8
Elektrik kesintilerinden önceden haberdar olamıyorum	3,57	71,4	28,6
Elektrik arızalarına zamanında müdahale ediliyor	3,17	63,3	63,3

Not: (i) Ölçekte; Kesinlikle katılmıyorum 1; Katılmıyorum 2; Ne katılıyorum ne katılmıyorum 3; Katılıyorum 4; Tamamen katılıyorum 5 anlamındadır.

Bulgular incelendiğinde en çok şikâyet edilen konunun "elektrik fiyatlarının pahalılığı" olduğu görülmektedir. Ayrıca, katılımcıların %74,4'ü "elektrik kesintilerinden önceden haberdar olamadığından" ve %54,0'ü ise "sokağındaki aydınlatmanın yetersizliğinden" şikâyetçidir. Bunun yanında, katılımcıların %63,3'ü ise "elektrik arızalarına zamanında müdahale edildiğini" belirtmiştir. Genel olarak bulgular değerlendirildiğinde katılımcıların büyük bir çoğunluğunun elektrik fiyatlarının pahalılığından şikâyet ettiği ve katılımcıların büyük bir bölümünün Konya'daki elektrik ve aydınlatma hizmetlerinden pek de memnun olmadıkları görülmektedir.

5.3. Su, Kanalizasyon Hizmetlerinden Memnuniyet

Örneklem grubunun Konya'daki su-kanalizasyon hizmetlerinden memnun olup olmadıklarını belirleyebilmek için kendilerine "Son 1 yılı düşündüğünüzde sularınız ne sıklıkta kesildi?" ve akabinde "Konya'daki Su-Kanalizasyon Hizmetleri'ni dikkate aldığınızda aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı söyler misiniz?" şeklinde bir dizi soru yöneltilmiştir.

Tablo 11: Suların Kesilme Sıklığı

Kesilme Sıklığı	Sayı	%
Haftada birkaç kez kesiliyor	11	0,9
Ayda bir-iki kez	78	6,5
Yılda bir-iki kez	619	51,6
Son bir yılda hiç kesilmedi	466	38,8
Cevap yok	26	2,2
Toplam	1200	100,0

Bulgular değerlendirildiğinde katılımcıların %0,9'u suların "haftada birkaç kez"; %6,5'i "ayda bir iki kez"; %51,6'sı "yılda bir iki kez" kesildiğini belirtirken; %38,8'i ise son bir yılda Konya'daki suların hiç kesilmediğini ifade etmiştir.

Tablo 12: Katılımcıların Su-Kanalizasyon Hizmeti Hakkındaki Düşünceleri

Konya'da Su-Kanalizasyon Hizmeti	Ortalama	Katılma Düzeyi	Memnuniyet Düzeyi
Evde Musluk Suyunu İçiyorum	2,06	41,2	41,2
Su Fiyatları Pahalı	3,55	70,9	29,1
Su Kesintilerinden Önceden Haberdar Olamıyorum	3,41	68,3	31,7
Su Arızalarına Zamanında Müdahale Ediliyor	3,59	71,8	71,8
Yağmurlarda Sokağımda Kanalizasyon Taşmıyor	3,41	68,2	68,2

Not: (i) Ölçekte Kesinlikle katılmıyorum 1; Katılmıyorum 2; Ne katılıyorum ne katılmıyorum 3; Katılıyorum 4; Tamamen katılıyorum 5 anlamındadır.

Tablo incelendiğinde en çok şikâyet edilen konu “su fiyatlarının pahalılığı”dır. Katılımcıların sadece %29,1’i su fiyatlarının makul olduğunu düşünmektedir. Katılımcıların şikâyet ettikleri bir diğer konu ise “su kesintilerinden önceden haberdar olmadığı”dır. Katılımcıların %71,8’i “su arızalarına zamanında müdahale edildiğini”; %68,2’si “yağmurlarda sokakta kanalizasyonun taşmadığını” belirterek bu hizmetlerden memnuniyetlerini belirtmişlerdir. Bunun yanında, katılımcıların büyük bir bölümü %41,2’si “evlerinde musluk suyu içtiğini” ifade etmiştir. Bulgular genel olarak değerlendirildiğinde katılımcıların büyük bir çoğunluğunun su fiyatlarının pahalılığından şikâyet ettiği, diğer su-kanalizasyon hizmetlerinden ise memnun oldukları tespit edilmiştir.

5.4. Yol, Kaldırım Hizmetlerinden Memnuniyet

Örneklem grubunun Konya’daki yol, kaldırım hizmetlerinden memnun olup olmadıklarını tespit edebilmek amacıyla kendilerine “Konya’daki Yol-Kaldırım Hizmetleri’ni dikkate aldığınızda aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı söyler misiniz?” şeklinde bir dizi soru yöneltilmiştir.

Tablo 13: Katılımcıların Yol, Kaldırım Hizmeti Hakkındaki Düşünceleri

Konya’da Yol, Kaldırım Hizmeti	Ortalama	Katılma Düzeyi	Memnuniyet Düzeyi
Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur vb. hasarlar var	3,70	74,0	26,0
Kaldırımlar yetersiz	3,35	66,9	33,1
Kaldırımlar park eden araçlar tarafından işgal ediliyor	4,04	80,8	19,2
Araç otoparkları yetersiz	3,99	79,9	20,1
Otopark ücretleri çok pahalı	3,74	74,8	25,2

Not: (i) Ölçekte Kesinlikle katılmıyorum 1; Katılmıyorum 2; Ne katılıyorum ne katılmıyorum 3; Katılıyorum 4; Tamamen katılıyorum 5 anlamındadır.

Bulgular incelendiğinde, katılımcıların %80,8’i kaldırımların park eden araçlar tarafından işgal edildiğini; %79,9’u otoparkların yetersiz olduğunu; %74,8’i otopark ücretlerinin çok pahalı olduğunu; %74,0’ü araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur vb. hasarların bulunduğunu ve %66,9’u kaldırımların yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Bu bağlamda katılımcıların oldukça büyük bir bölümü Konya’daki yol, kaldırım hizmetleri hakkında kötümser bir tablo çizmektedir.

5.5. Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetlerinden Memnuniyet

Örneklem grubunun Konya’daki temizlik ve çevre sağlığı hizmetleri hakkındaki düşüncelerini tespit edebilmek için kendilerine “Konya’daki Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri’ni dikkate aldığınızda aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı söyler misiniz?” şeklinde bir dizi soru yöneltilmiştir.

Tablo 14: Katılımcıların Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmeti Hakkındaki Düşünceleri

Konya’daki Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmeti	Ortalama	Katılma Düzeyi	Memnuniyet Düzeyi
Sokağımdaki çöpler düzenli toplanmıyor	2,15	43,0	57,0
Çöpler alındıktan sonra etrafı temizlenmiyor	2,45	49,0	51,0
Çöp alım sırasında rahatsız edici gürültü oluyor	2,44	48,9	51,1
Sokağımız düzenli olarak temizlenmiyor	2,50	50,0	50,0
Sokağımızda sivrisinek veya sinek sorunu var	2,48	49,5	50,5

Not: (i) Ölçekte Kesinlikle katılmıyorum 1; Katılmıyorum 2; Ne katılıyorum ne katılmıyorum 3; Katılıyorum 4; Tamamen katılıyorum 5 anlamındadır.

Bulgulara göre; katılımcıların %50’si sokaklarının düzenli temizlendiğini belirtmiştir. %49,5’i sokaklarında sivrisinek veya sinek sorunu olduğunu, %49’u çöpler alındıktan sonra etrafının temizlendiğini belirtmiştir. Sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde katılımcıların %50’sinin genel olarak temizlik hizmetlerinden memnun olduğu tespit edilmiştir.

5.6. Park, Bahçe ve Yeşil Alan Hizmetlerinden Memnuniyet

Örneklem grubunun Konya’daki park, bahçe ve yeşil alan hizmetleri hakkındaki düşüncelerini tespit edebilmek için kendilerine “Konya’daki Park, Bahçe ve Yeşil Alan Hizmetleri’ni dikkate aldığınızda aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı söyler misiniz?”, şeklinde bir dizi soru yöneltilmiştir.

Tablo 15: Katılımcıların Park, Bahçe ve Yeşil Alan Hizmeti Hakkındaki Düşünceleri

Konya'daki Park Bahçe ve Yeşil Alan Hizmeti	Ortalama	Katılma Düzeyi	Memnuniyet Düzeyi
Mahallemizde Yeterli Park ve Yeşil Alan Yok	3,04	60,8	39,2
Parktaki oyun veya spor araçları yeterli değil	3,13	62,6	37,4
Park temiz ve bakımlı değil	2,92	58,4	41,6
Park güvenli değil	3,19	63,7	36,3
Hobi/Huzur bahçelerinin sayısı yetersiz	3,36	67,2	32,8

Not: (i) Ölçekte Kesinlikle katılmıyorum 1; Katılmıyorum 2; Ne katılıyorum ne katılmıyorum 3; Katılıyorum 4; Tamamen katılıyorum 5 anlamındadır.

Katılımcıların %67,2'si hobi/huzur bahçelerinin sayısının yetersiz olduğunu; %63,7'si parkın güvenli olmadığını; %62,6'sı parktaki oyun veya spor araçlarının yeterli olmadığını belirtmiştir. Bulgular genel olara değerlendirildiğinde, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun Konya'daki park, bahçe ve yeşil alan hizmetinden pek memnun olmadıkları görülmektedir.

6. FAKTÖR ANALİZLERİ

Vatandaşların sunulan yerel hizmetlerden ne derece memnun olduklarını belirlemeye yönelik yapılan anket çalışmasında yer alan ölçeğe "faktör analizi" yapılarak hangi faktörlerin memnuniyet üzerinde daha etkili olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda faktör analiziyle aynı olguyu ölçen maddelerin bir araya toplanması hedeflenmektedir. Bu yüzden bazı sorular varyans açıklama oranını arttırmak için faktör analizinden çıkartılmıştır. Faktör analizi sonuçlarına göre toplam 7 faktör/başlık oluşmuş ve verilerdeki değişimin toplam %54'ünü açıklamaktadır.

Tablo 16: Faktör Analizi Açıklanan Varyans Değerleri ve Faktör Bileşenleri

Faktör	Faktör Yükleri Toplamı	Açıklanan Varyans %
1 Yerel Hizmetler	9,709	14,711
2 Park Bahçe Hizmetleri	5,896	8,935
3 Toplu Taşıma Hizmetleri	5,594	8,475
4 Elektrik Aydınlatma Hizmetleri	4,231	6,151
5 Su Kanalizasyon Hizmetleri	4,081	5,999
6 Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	3,816	5,241
7 Yol-Kaldırım Hizmetleri	3,414	5,141
	Toplam açıklanan varyans %	54,653

Vatandaşların yerel hizmetlerden memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörleri tespit edebilmek için gerçekleştirilen faktör analizine göre oluşturulan faktör boyutları/başlıkları kapsamında hangi hizmetlerin yer aldığı Tablo 17'de düzenlenmiştir.

Tablo 17: Faktörleri Oluşturan Maddeler ve Faktör Yükleri

Faktör Boyutları	Maddeler	Faktör yükleri
1 Yerel Hizmetler	112 Acil Sağlık/Ambulans Hizmetleri	,669
	Mezarlık ve cenaze hizmetleri	,656
	KOMEK Kursları	,650
	İtfaiye hizmetleri	,647
	155 Polis İmdat Hizmeti	,640
	Doğalgaz hizmeti	,638
	Nüfus ve vatandaşlık hizmetleri	,616
	Müzeler	,587
	Güvenlik ve asayiş	,586
	Yaşlılara yönelik hizmetler	,586
	Tapu hizmetleri	,585
	Kadınlara yönelik sosyal hizmetler	,579
	Muhtarlık hizmetleri	,566
	Sosyal yardımlar	,564
Zabıta hizmetleri	,555	
Çocuklara yönelik hizmetler	,547	

Tablo 17: Faktörleri Oluşturan Maddeler ve Faktör Yükleri (Devamı)

Faktör Boyutları	Maddeler	Faktör yükleri
1 Yerel Hizmetler	Kentsel dönüşüm çalışmaları	,544
	Engellilere yönelik hizmetler	,544
	İmar-iskân, ruhsat hizmetleri	,543
	Trafik düzenleme ve denetleme hizmeti	,535
	Gençlere yönelik hizmetler	,530
	Sosyal Sigorta ve Emeklilik Hizmetleri	,522
	Sanatsal ve kültürel hizmetler (konser-şenlik)	,522
2 Park Bahçe Hizmetleri	Mahallemizde Yeterli Park ve Yeşil Alan Yok	,844
	Parktaki oyun veya spor araçları yeterli değil	,830
	Park temiz ve bakımlı değil	,828
	Park güvenli değil	,820
	Hobi/Huzur bahçelerinin sayısı yetersiz	,748
3 Toplu Taşıma Hizmetleri	Birden fazla aktarma yapmadan istediğim yere gidemiyorum	,810
	Gece saatlerinde araç sefer sayısı yetersiz	,784
	Araçlar temiz ve düzenli değil	,779
	Otobüse binmek için çok beklemek zorunda kalıyorum	,773
	Bilet fiyatları pahalı	,735
	Sürücüler vatandaşa saygılı değil	,722
	Araçlarda kendimi güvende hissetmiyorum	,692
4 Elektrik Aydınlatma Hizmetleri	Sokağımdaki aydınlatma yetersiz	,724
	Elektrik fiyatları pahalı	,716
	Elektrik kesintilerinden önceden haberdar olamıyorum	,713
	Elektrik arızalarına zamanında müdahale ediliyor	,702
5 Su Kanalizasyon Hizmetleri	Evde Musluk Suyunu İçiyorum	,941
	Su Fiyatları Pahalı	,941
	Su Kesintilerinden Önceden Haberdar Olamıyorum	,913
	Su Arızalarına Zamanında Müdahale Ediliyor	,850
6 Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	Sokağımdaki çöpler düzenli toplanmıyor	,941
	Çöpler alındıktan sonra etrafı temizlenmiyor	,779
	Çöp alım sırasında rahatsız edici gürültü oluyor	,728
	Sokağımız düzenli olarak temizlenmiyor	,721
7 Yol-Kaldırım Hizmetleri	Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur vb. hasarlar var	,697
	Kaldırımlar yetersiz	,691
	Kaldırımlar park eden araçlar tarafından işgal ediliyor	,640
	Araç otoparkları yetersiz	,579
	Otopark ücretleri çok pahalı	,535

Not: Varimax rotasyonu uygulanmıştır.

Genel olarak sunulan yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyine etki eden faktörler, faktör analizi sonuçları kullanılarak, doğrusal regresyon analiziyle araştırılmıştır.

Tablo 18: Yerel Hizmet Memnuniyeti: Bağımlı-Bağımsız Değişkenler

Bağımlı Değişken	Faktörler
Konya'da Sunulan Yerel Hizmetlerden Memnuniyet	1 Yerel Hizmetler
	2 Park Bahçe Hizmetleri
	3 Toplu Taşıma Hizmetleri
	4 Elektrik Aydınlatma Hizmetleri
	5 Su Kanalizasyon Hizmetleri
	6 Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri
	7 Yol-Kaldırım Hizmetleri

Tablo 19: Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

	Katsayı	Test istatistiği (F / t)	p
Düzeltilmiş R2	0,245	87,763	0,000
Sabit	1,962	95,504	0,000
1 Yerel Hizmetler	0,386	12,119	0,006
3 Toplu Taşıma Hizmetleri	0,236	6,532	0,000
7 Yol-Kaldırım Hizmetleri	0,155	4,300	0,000
5 Su Kanalizasyon Hizmetleri	0,134	4,265	0,012

Konya’da sunulan yerel hizmetlerden duyulan memnuniyete etki eden faktörlerin “yerel hizmetler”, “toplu taşıma hizmetleri”, “yol kaldırım hizmetleri”, “su kanalizasyon hizmetleri” olduğu tespit edilmiştir. Oluşturulan model geçerli bir modeldir ve R2 açıklama katsayısı %24,5’tir.

7. SONUÇ

Çalışmada Konya’da sunulan temel nitelikteki yerel hizmetlerden vatandaşların memnun olup olmadıkları incelenmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda; katılımcıların yerel hizmetlerden memnun olup olmadıkları, “toplu ulaşım hizmetleri”; “elektrik ve aydınlatma hizmetleri”; “su-kanalizasyon hizmetleri”; “yol-kaldırım hizmetleri”; “temizlik ve çevre sağlığı hizmetleri” ve “park, bahçe ve yeşil alan hizmetleri” olmak üzere toplam 6 önemli hizmet üzerinden değerlendirilmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde memnuniyet oranının ölçülmeye çalışıldığı yerel hizmetlerde, vatandaşların memnuniyetini büyük oranda etkileyen faktörün hizmetin fiyatı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda sunulan kamusal hizmetlerde fiyatlandırmanın oldukça dikkatli yapılması gerektiği, vatandaşın bu konuda ekonomik temelli bir karar verdiği belirtilebilir. Bunun yanında; hizmetlerin sunulmasında izlenen yöntem, hizmetlerin kalitesi de vatandaşların memnuniyetlerini etkilemektedir. Örneğin; toplu ulaşım hizmetlerinde, gece sefer sayısının yetersiz olarak algılanması, sürücülerin davranışları, birden fazla aktarma yapmadan gidilecek yere gidilememesi vatandaşların memnuniyetlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Yine, elektrik aydınlatma hizmetlerinde elektrik kesintilerinden önceden haberdar olamamak ve sokağındaki aydınlatmanın yetersizliği vatandaşların memnuniyetlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Kaldırımların park eden araçlar tarafından işgal edilmesi, otopark hizmetlerinin yetersizliği; yeterli düzeyde park ve yeşil alanın bulunmadığı algısı vatandaşların yerel kamusal hizmetlerden memnuniyetlerini etkileyen diğer önemli faktörlerdir.

Dolayısıyla sonuç olarak çalışmanın da gösterdiği gibi vatandaşlar tarafından sorun olarak algılanan hususların çözüme kavuşturulması ve öncelik verilmesi, gerekli önlemlerin alınarak, adımların atılması vatandaşların memnuniyet oranını doğrudan etkileyecektir.

KAYNAKÇA

- AKYILDIZ, F. (2012). Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: Uşak Belediyesi örneği. *Journal of Yaşar University*, 26, 4415-4436.
- ARDIÇ, K., YÜKSEL, F. ve ÇEVİK, O. (2004). Belediyelerde hizmet kalitesinin (vatandaş tatmininin) ölçülmesi: Tokat Belediyesinde bir uygulama. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13, 63-81.
- BOUCKAERT, G. & DE WALLE, S. V. (2001). Government Performance and Trust in Government. *Paper for the Permanent Study Group on Productivity and Quality in the Public Sector at the EGPA Annual Conference* içinde, (ss.1-38). Finland.
- DAŞTAN, İ. ve DELİCE, M. E. (2015). Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies, International Journal of Social Science*, 32, 203-223.
- DUMAN, T. & YÜKSEL, F. (2008). Belediyelerde vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17, 43-57.
- GÖKÜŞ, M. ve ALPTÜRKER, H. (2011). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 121-133.
- GÜREL, B. ve ÖZEL, Ç. (2013). Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyeti: Ankara örneği. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3, 65-74.

- KARA, M. ve GÜRCÜ, M. (2010). Belediye hizmetlerinde halkın memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir çalışma: Yozgat Belediyesi örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2, 79-86.
- KURGUN, A., ÖZDEMİR, A., KURGUN, H. ve BAKICI, Z. (2008). Belediyelerde hizmet yeterliliğinin ve hizmet kalitesinin artırılmasını etkileyen faktörlerin analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 29-54.
- MENTEŞE, S. (2013). Halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin Tunceli Belediyesi yönünden değerlendirmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies, International Journal of Social Science*, 6, 831-862.
- ÖRSELLİ, E. & BAYRAKCI, E. (2016). *Yerel Hizmetlerde Vatandaş Karnesi: Konya Örneği*. Konya: Çizgi.
- ÖZTÜRK, N. K. ve COŞKUN, B. (1998). Yerel yönetimlerde toplam kalite yönetiminin uygulanması ve ortaya çıkan sorunlar. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 7, 113-125.
- SARIYER, N. (2008). Gloval ölçeği ile belediye hizmetlerinde müşterinin algıladığı değerinin belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir örneği. *Gazi Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 10, 163-185.
- ŞEN, M. L. & EKEN, M. (2007). Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi. Bilal Eryılmaz; Musa Eken & M. Lütfi Şen (Ed.), *Kamu Yönetimi Yazıları* içinde, Ankara: Nobel.
- TAŞPINAR, Y., ALPTÜRKER, H. ve ŞAHİN, A. (2015). Merkezileşme ve yerelleşme bağlamında vatandaşların kamusal hizmet tercihleri: Nevşehir İlinde bir alan araştırması. *9. Kamu Yönetimi Sempozyumu (KAYSEM 9) Bildiriler Kitabı* içinde (ss. 557-569). Malatya.
- TURAN, E., ÇEVİK, S. ve AKTEPE, E. (2017). Türkiye’de Yaşam Memnuniyetinin Boyutları ve Yerel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Arasındaki İlişki. Mahmut Güler ve A. Menaf Turan (Ed.), *Belediyelerin Geleceği ve Yeni Yaklaşımlar* içinde (s. 183-196). İstanbul: Marmara Belediyeler Birliği.
- USTA, R. ve MEMİŞ, L. (2010). Belediye hizmetlerinde kalite: Giresun Belediyesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 15(2), 333-355.
- YÜCEL, N., YÜCEL, A. ve ATLI, Y. (2012). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Elazığ Belediyesi örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges-Elektronik Meslek Yüksekokulları Dergisi*, 2, 31-41.