



JOURNAL of SOCIAL and HUMANITIES SCIENCES RESEARCH (JSHSR)

Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi

Received/Makale Geliş 19.11.2021
Published /Yayınlanma 31.12.2021
Article Type/Makale Türü Research Article

Citation/Alıntı: Berdibek, U. & Baydaş, A. (2021). Belediyelerin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, TRB-1 Bölgesinde Bir Uygulama. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 8(78), 3272-3283.
<http://dx.doi.org/10.26450/jshsr.2870>



Uğur BERDİBEK

<https://orcid.org/0000-0003-3202-8342>

Bingöl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, Bingöl / TÜRKİYE



Prof. Dr. Abdulvahap BAYDAŞ

<https://orcid.org/0000-0002-4471-3470>

Düzce Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, Düzce / TÜRKİYE

BELEDİYELERİN HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ, TRB-1 BÖLGESİNDE BİR UYGULAMA¹

MEASURING THE SERVICE QUALITY OF MUNICIPALITIES, AN APPLICATION IN TRB-1 REGION

Issue/Sayı: 78

Volume/Cilt: 8

jshsr.org

ISSN: 2459-1149

ÖZET

Hizmetlerin sanayileşmiş ülkelerin Gayri Safi Yurt İçi Hasıla (GSYİH)'e katkıda bulunan önemli bir unsur olarak ortaya çıkmasıyla birlikte, önemi giderek artmış; hizmetleri anlama ve kalitesini ölçme ihtiyacı eskiye nazaran daha fazla ortaya çıkmıştır. Çalışma, TRB-1 bölgesindeki belediyelerin hizmet kalitesini, hizmet kalite algıları ile beklentileri arasındaki farkı ve demografik farklılıkların belediyelerin sundukları hizmetlerin kalite algısı üzerinde etkisini ölçmek ve karşılaştırmak amaçlamıştır. Veri toplama tekniği olarak yüz yüze anket formu kullanılarak TRB-1 bölgesinde 496 kişiye ulaşılmış, hizmet kalitesini ölçmek için literatürde en sık kullanılan SERVQUAL modeli tercih edilmiştir. Elde edilen verilere keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri uygulanarak ölçeğin geçerliliği test edilmiştir. Yapılan faktör analizleri ile Süreklilik ve Çözüm Odaklılık, Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler, Temizlik Hizmetleri ve İmar ve Altyapı Hizmetleri olmak üzere dört boyut elde edilmiştir. Çalışma sonucunda cinsiyet, eğitim durumu, gelir seviyesi ve meslek gruplarının hizmet kalitesi algısı üzerinde anlamlı fark oluşturduğu tespit edilmiştir. Ayrıca SERVQUAL farkının en yüksek boyutun Süreklilik ve Çözüm odaklılık, en düşük ise Temizlik Hizmetleri olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Belediye, TRB1, SERVQUAL.

ABSTRACT

Services have emerged as an important contributor to the GDP of industrialized countries. However, since the importance of services is increasing, the need to understand services and measure service quality has emerged in the literature more than before. In this study, it is aimed to measure and compare the perceptions, expectations, and the effect of demographic differences on the quality perception of the services provided by municipalities in the TRB-1 region. The questionnaire form is used as a data collection technique and 496 people were reached in the TRB-1 region. In order to measure the service quality, the SERVQUAL model, which is the most frequently used method in the literature, was preferred. The validity of the scale is tested by applying exploratory and confirmatory factor analyzes to the obtained data. With the factor analysis, four dimensions were obtained: Continuity and Solution Orientation, Transportation and Cultural Services, Cleaning Services and Reconstruction and Infrastructure Services. As a result of the study, it is determined that gender, education level, income level and occupational groups made a significant difference in the perception of service quality. In addition, it has been seen that the highest dimension of SERVQUAL difference is Continuity and Solution orientation, and the lowest is Cleaning Services.

Keywords: Service Quality, Municipality, TRB1, SERVQUAL.

¹ Bu makale "Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesinin Vatandaş Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: TRB1 Bölgesinde Bir Uygulama" isimli doktora tezinden türetilmiştir.

1. GİRİŞ

Kar amacı güden ve gütmeyen kurumlar için hizmet kalitesinin önemi gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Ürünlerin nihai tüketiciye ulaştırılması sürecindeki hizmet kalitesi, ürünün kalitesi kadar önemli bir pozisyona gelmiştir. Hizmet kalitesinin önemi anlaşıldığından, kalite kavramı ve hizmet kalitesi ölçümü konuları literatürde geniş yer edinmeye başlamıştır.

Kamu kurumlarında mal ve hizmet sunumlarının özel sektördeki kalite anlayışı ile bağdaşmaya başladığı son yıllarda, vatandaşla daha yakın ilişkiler kuran yerel yönetimlerde, özellikle kaliteli hizmet sunma zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Yerel yönetimlerin vatandaşa sundukları hizmet kalitesi ekseninde 2000'li yıllardan bugüne birçok akademik ve kurumsal çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmalar, sunulan hizmet kalitesini ölçerek elde edilen veriler doğrultusunda hizmetlerin yapısını ve sunum şeklini düzenlemeye yardımcı olmaktadır. Yerel yönetimlerin ana unsuru olan belediyelerle ilgili literatür taraması yapılmış, yapılan çalışmalarla ilgili bilgi kronolojik olarak verilmiştir.

Folz (1985), yerel vergilerle finanse edilen belediyelerin daha verimli ve işlerini özel firmalara yaptıran belediyelerin daha başarılı olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Gümüšoğlu, Erdem, Kavrukkoca ve Özdaoğlu (2003); vatandaşların algı ve beklentileri arasındaki en fazla farkın Temizlik boyutunda, en az farkın ise Finansman boyutunda olduğu gözlenmiştir.

Ardıç, Yüksel ve Çevik (2004); yaş grupları arasındaki memnuniyet düzeyi üzerinde anlamlı bir farklılığın olduğunu saptamışlardır.

Sarıyer (2008); yaş, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi gruplarında algılanan değerlerde farklılıklar olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Kurgun, Özdemir, Kurgun ve Bakıcı (2008); vatandaşların memnuniyet düzeyinin orta düzeyin üzerinde olduğu, demografik özelliklerin memnuniyeti etkilediği ve belediye başkanının güvenilirliği, tarafsızlığı ve dürüstlüğü'nün hizmet kalite algısını arttırdığı gözlenmiştir.

Usta ve Memiş (2009), belediyelerde hizmet kalite algısının hem davranışsal hem tutumsal seçmen bağlılığı üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Cardoso ve Cardoso (2011), hizmet kalite algısının tüm alt boyutlarının vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir fark oluşturduğunu ve araştırmaya konu 8 belediyenin de hizmet kalitesi ölçümleri arasında farklılıklar olduğunu bulmuşlardır.

Catherine (2012), yerel yönetimin performans ve hizmet kalitesini etkileyen yerel yargı, müşteri hizmetleri, merkezi idare hizmetleri ile benzerlik ve ikamet olmak üzere 4 unsur tespit etmiştir.

Demirel vd. (2013); fiziksel unsurlar, güvenilirlik, vatandaş anlama, nezaket, ulaşılabilirlik, yeterlilik, güvenlik ve iletişim olmak üzere 8 boyut elde etmişlerdir.

Yüzgenç ve Alay Özgül (2014), Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı gençlik merkezi ve aile yaşam merkezlerinde spordaki hizmet kalitesini ölçmüşlerdir. Araştırma neticesinde ilgili tesislerden yararlananlarda, hizmet kalite algılarının genel olarak yüksek olduğu ancak soyunma odaları ve tesiste iyileştirmeler gerektiği görüşü hâkim olmuştur.

Çetinkaya, Korlu ve Eroğlu (2016), Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet kalite algısını ölçmeyi amaçlamışlardır. Araştırmada defin ve mezarlık hizmetleri ile terminal hizmetleri en yüksek, şehir içi toplu taşıma ve mimari hizmetler ise en düşük hizmet kalite algısının olduğu sonucuna varılmıştır.

İlban ve Biçimveren (2017), Burhaniye Belediyesi'nin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla yaptıkları çalışmada SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modelini kullanmışlardır. Araştırma sonucunda, vatandaş memnuniyetinin öncülü olan empati ve yeterlilik değişkenleri vatandaş memnuniyetini pozitif yönde etkilerken, fiziksel varlıklar değişkeninin ise negatif yönlü etkilediği, vatandaş memnuniyetinin ise hem aidiyet hem de bağlılık değişkenlerini pozitif yönde etkilediği görülmüştür.

Sibonde ve Dassah (2021), çalışan motivasyonu ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla iki hipotez geliştirip korelasyon analizi yapmışlardır. Dönüşümsel bir liderlik tarzı, iş rotasyonu ve genişlemesi, eğitim sağlanması, kariyer gelişimi ve gelişim fırsatları, organizasyon kültüründe değişiklik, iyileştirilmiş çalışma ortamı ve geliştirilmiş ekip çalışması, çalışan motivasyonu-hizmet kalitesi ikilemini ele almada yardımcı olabileceği sonucuna varılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı Belediye Kanunu ile yerel hizmetler belediyelere devredilmiştir. Kanunun 19'uncu maddesi gereği belediyeler, yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlü kılınmıştır. Kanunda belediyelere, ilgili kanunlara aykırı olmamak şartıyla halkın yerel ve müşterek ihtiyaçlarını karşılama görevinin yanı sıra imar hizmetlerini denetleme, şehircilik hizmetlerinde karar alma gibi konularda yetkiler de verilmiştir. Belediye kanunları Almanya, Fransa, İsviçre, Avusturya, İspanya vb. ülkelerin belediye kanunları anayasaya aykırı olmamak şartıyla düzenlemeye tabi tutulmuştur (Kavruk, 2005:427).

Belediyeler kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olduğundan, belediye hizmetlerinde kalitenin ölçülmesi oldukça zordur. Belediyelerde kalite ölçümü olarak etkinlik, verimlilik, hizmetlerin zamanında üretilmesi ve sunulması gibi kriterler gösterge olarak ele alınabilir (Sarıca ve Yüksel, 2012:54). Belediye karar organları hizmet sunarken halkın desteğini kazanarak bir sonraki seçimde tekrar yönetimde olmayı amaçlarlar. Halkın destek ve güvenini kazanabilmek için de kent ile ilgili alınan kararlara halkın katılımını sağlamak gerekmektedir. Hizmetlerin tüketicisi olan halkın alınan kararlara katılımıyla ihtiyaç ve talepler daha kolay tespit edilebilmektedir (Usta ve Memiş, 2010:335).

3. SERVQUAL MODELİ

Literatür incelendiğinde birçok tanımı yapılan hizmet kavramı; somut çıktısı olmayan ve mal üretimi dışında kalan, dayanıklı olmayan üretildiği anda tüketilen soyut olan bir üründür. Kısaca; fiziksel bir yapısı olmayan ürün olarak nitelendirilen, tüketiciye yer, şekil, zaman ve hissel boyutlarda fayda sağlayan, aynı zamanda üretildiği anda ve yerde tüketilen, faaliyet, iş, performans ve çaba olarak ifade edilebilmektedir (Bayat, Baydaş ve Atlı, 2015:63). Hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen birçok model mevcuttur. SERVQUAL modeli ise geliştirilen ilk modellerden, en sık kullanılan ve en geçerli olanı olarak kabul edilmektedir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988:13), hizmet kalitesinin ölçülebilir olduğu inancına odaklanmıştır. Müşterinin önemli olarak algıladığı belirli faktörleri inceleyerek hizmet kalitesini oluşturan boyutları belirlemiş ve kaliteyi yalnızca müşterilerin yargılayabileceğini, diğer tüm yargıların esasen alakasız olduğunu kabul etmişlerdir. Müşterilerin hizmetlerden beklentilerinin ve bu hizmetleri tanımlayan özellikleri belirlemek amacıyla çalışmalara başlamışlardır.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985:46), önce kavramsal bir hizmet kalitesi modeli geliştirmiş ve daha sonra bulguları, hizmet kalitesini ölçmek için nicel bir teknikle sonuçlanan bir dizi nitel pazarlama araştırması prosedüründen elde ederek SERVQUAL olarak adlandırılan modeli geliştirmişlerdir. Yapılan çalışmalarda tüketicilerin hizmet kalitesini değerlendirmede hangi kriterleri kullandığını belirlemek için odak grupları kullanılmıştır. Keşfedici çalışmada Erişim, İletişim, Yeterlilik, Nezaket, İnanırcılık, Güvenilirlik, Cevaplanabilirlik, Güvence, Fiziki Görünüm ve Duyarlılık olmak üzere 10 anahtar kategori belirlemişlerdir.

“Servqual Puanı(SP) = Algı Puanı(A) – Beklenti Puanı(B)”

SERVQUAL skorları kullanılarak her bir boyut için ortalama SERVQUAL skoru hesaplanır. Ortalama SERVQUAL skorları (OSS) üç aşamada elde edilmektedir.

1. Her bir müşteri için söz konusu boyuta ait ifadeler verilen SERVQUAL skorları toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür.

2. n sayıda müşteri için birinci adımda elde edilen sayılar toplanır ve örneklem hacmine bölünür: $OSS = SS/n$

3. Toplam hizmet kalitesi skorunu (THKS) elde etmek için de boyutlar için hesaplanan skorlar toplanıp boyut sayısına bölünür (Yılmaz, Çelik ve Depren, 2007:236).

Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç durum ortaya çıkar;

1. Beklenen Kalite > Algılanan Kalite => Düşük Kalite

2. Beklenen Kalite < Algılanan Kalite => Yüksek Kalite

3. Beklenen Kalite = Algılanan Kalite => Doğru Kalite

Yüksek kalite durumu: müşteri beklentilerinin düşük, algılamasının yüksek olduğu zaman ortaya çıkmaktadır. Yüksek kalite istenilen bir durumdur ancak müşteri bir sonraki gelişine daha yüksek bir kalite isteyecektir (Tan ve Patır, 2017:35).

4. UYGULAMA

4.1. Amaç

Çalışmanın amacı TRB-1 bölgesindeki belediyelerin hizmet kalitesini ölçmek, karşılaştırmak ve hizmet kalite algıları ile beklentileri arasındaki farkı ölçmektir. Çalışmada aynı zamanda demografik farklılıkların belediyelerin sundukları hizmetlerin kalite algısı üzerinde etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

4.2. Anakütle ve Örneklem

Çalışmanın anakütlesi Malatya, Elâzığ, Bingöl ve Tunceli illerinden oluşan TRB-1 bölgesidir. TRB-1 bölgesindeki illerin nüfusları TÜİK'ten (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021) alınan verilere göre incelenmiş ve örneklem sayısı illere göre tabakalı örneklem yöntemine göre belirlenmiştir. 2020 nüfus verilerine göre Malatya 806.156, Elâzığ 587.960, Bingöl 281.768 ve Tunceli 83.443 olmak üzere anakütle toplam 1.759.327 kişidir.

Anakütleden örneklemi belirlemek için "sample size calculator programı" kullanılmıştır (Creative Research Systems, 2021). Program ile yüzde 95 güven düzeyi ve yüzde 5 güven aralığında hesaplama yapılmış ve örneklem minimum 384 kişi olarak belirlenmiştir. TRB-1 kapsamındaki şehirler oranlarına göre hesaplanarak Malatya'da 200, Elâzığ'da 149 Bingöl'de 100 ve Tunceli'de 47 kişi olmak üzere 496 kişi ile örneklem oluşturulmuştur. Anakütlesi belli olan bir araştırmada kullanılan örneklem belirleme formülü şöyledir;

$$n = Nt^2pq/d^2 (N-1) + t^2pq$$

Araştırma kapsamında üç ilin şehir merkezi belediyesi Malatya ilinin ise Malatya Büyükşehir Belediyesi çalışmaya dâhil edilmiştir.

4.3. Yöntem

Araştırmada, veri toplama tekniği olarak yüz yüze anket formu kullanılmıştır. Yüz yüze görüşerek anket tekniği katılımcıların soruları doğru anlamaları, anket dönüt oranının yükseltilmesi, gözlem yoluyla başka bilgilerin de elde edilmesi sağlanmış ve araştırmanın güvenilirliğinin artırılması amaçlanmıştır. Hizmet kalitesi ölçeği için Literatürde hizmet kalitesinin ölçümünde en çok kullanılan ölçeklerden olan Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği temelinde, Muğla ilinde Gümüşoğlu vd. (2003) tarafından geliştirilen ölçek yazarın izni dâhilinde kullanılmıştır.

4.4. Bulgular

Yapılan anket çalışması neticesinde katılımcıların demografik değişkenlerine ilişkin bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmanın Genel Profili

İkamet Edilen Şehir	Sayı	(%)	Yaş	Sayı	(%)
Malatya	200	40,3	18-25	181	36,5
Elazığ	149	30,0	26-35	156	31,5
Bingöl	100	20,2	36-45	73	14,7
Tunceli	47	9,5	46-55	52	10,5
Toplam	496	100,0	55 ve üzeri	34	6,9
Cinsiyet	Sayı	(%)	Toplam	Sayı	(%)
Kadın	214	43,1	496	496	100,0
Erkek	282	56,9	Eğitim Durumu	Sayı	(%)
Toplam	496	100,0	İlkokul	41	8,3
Medeni Durum	Sayı	(%)	Ortaokul	53	10,7
Evli	224	45,2	Lise	103	20,8
Bekâr	272	54,8	Önlisans	83	16,7
Toplam	496	100,0	Lisans	186	37,5
Aylık Ortalama Gelir	Sayı	(%)	Toplam	Sayı	(%)
0-2325 ₺	246	49,6	496	496	100,0
2326-2999 ₺	68	13,7	Meslek	Sayı	(%)
3000-4499 ₺	66	13,3	İşçi	89	17,9
4500-5499 ₺	69	13,9	Esnaf	39	7,9
5500-6999 ₺	23	4,6	Serbest Meslek Erbabı	30	6,0
7000 ₺ ve üstü	33	6,4	Öğrenci	128	25,8
Toplam	496	100,0	Ev Hanımı	36	7,3
			Emekli	26	5,2
			Kamu Çalışanı	91	18,3
			Diğer	57	11,5
			Toplam	496	100,0

Araştırmaya katılanların %40,3'ü Malatya, %30,0'ı Elazığ, %20,2'si Bingöl ve %9,5'i ise Tunceli ilindedir. İllere göre frekans dağılımları çalışmanın kotalı örnekleme yöntemiyle yapılmasından kaynaklanmaktadır.

Araştırmaya katılan kişilerin %43,1'i kadın, %56,9'u erkektir. Katılımcıların %45,2'si Evli, %54,8'i bekar. Ankete katılanların aylık ortalama gelirleri sırasıyla; %49,6 oran ile "0-2325 ₺" arası geliri olanlar, %13,9 oran ile "4500-5499 ₺" arası geliri olanlar, %13,7 oran ile "2326-2999 ₺" arası geliri olanlar, %13,3 oran ile "3000-4499 TL" arası geliri olanlar, %4,6 oran ile "5500-6999 ₺" arası geliri olanlar, %3,0 oran ile "7000-9999 ₺" arası geliri olanlar ve %1,8 oran ile "10000 ₺ ve üstü" geliri olanlar şeklinde oluşmaktadır. Anket katılımcılarının yaş aralıkları sırasıyla; %36,5 oran ile "18-25" yaş arasında olanlar, %31,5 oran ile "26-35" yaş aralığında olanlar, %14,7 oran ile "36-45" yaş arasında olanlar, %10,5 oran ile "46-55" yaş arasında olanlar, %6,9 oran ile "55 ve üzeri" yaş aralığında olanlardan oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların eğitim durumları yüzdelik dağılımlarına göre sırasıyla; %37,5 oran ile "Lisans" mezunları, %20,8 oran ile "Lise" mezunları, %16,7 oran ile "Önlisans" mezunları, %10,7 oran ile "Ortaokul" mezunları, %8,3 oran ile "İlkokul" mezunlarıdır. Anket katılımcılarının meslekleri ise yüzdelik dağılımlarına göre sırasıyla; %25,8 oran ile "Öğrenci", %18,3 oran ile "Kamu Çalışanı", %16,9 oran ile "İşçi", %11,5 oran ile "Diğer", %7,9 oran ile "Esnaf", %7,3 oran ile "Ev Hanımı", %6,0 oran ile "Serbest Meslek Erbabı", %5,2 oran ile "Emekli" ve %1,0 oran ile "Çiftçi" meslek gruplarından oluşmaktadır.

Belediyelerin sundukları hizmetlerin beklenti puanları ve ortalamaları Tablo 2. de verilmiştir. Anket çalışmasında kullanılan ölçeklerin ortalamaları ve standart sapmaları algı ve beklenti için iki ayrı tabloda verilmiştir. Beşli likert ölçeği kullanılan çalışmada ifadeler verilen puanlar; 1. Çok Düşük, 2. Düşük, 3. Orta, 4. Yüksek, 5. Çok Yüksek şeklindedir.

Tablo 2. Beklentilere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Önerme Adı	N	Ortalama	Standart Sapma
Belediye modern görünümlü bina ve çalışma mekânlarına sahiptir, verilen hizmetlerde kullanılan malzemeler göze hoş görünür.	496	4,13	0,975
Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümündedir.	496	4,36	0,842
Belediye idarecileri verdikleri sözlerini zamanında yerine getirirler.	496	4,47	0,923
Belediye halkın bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için samimiyet gösterir.	496	4,55	0,842
Belediye ilk seferinde ve her zaman doğru hizmet verir.	496	4,40	0,933
Belediye yaptığı çalışma ile ilgili halka yeterince bilgi verir.	496	4,48	0,876
Belediye yapılan işlerin kayıtlarının tutulmasında çok titizdir.	496	4,28	1,047
Belediyede çalışanların bilgisi, problemleri çözme becerisi yeterli olup yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.	496	4,54	0,816
Belediyede çalışanların tavır ve davranışları halkta güven duygusu uyandırır ve halka karşı saygılıdır.	496	4,52	0,819
Belediye herkesle ilgilenir ve adildir.	496	4,57	0,873
Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir.	496	4,46	0,871
Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verir.	496	4,59	0,719
Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur.	496	4,51	0,771
Belediye halk için gerekli olan denetim hizmetlerine önem verir.	496	4,50	0,781
Belediyenin denetim işlerini yerine getirme biçimi uygundur.	496	4,43	0,804
Belediyeye ilişkin şikâyetleri iletecek kişi ya da birime kolayca ulaşmaktadır.	496	4,56	0,779
Belediye şikâyetleri ciddiye alarak dinler.	496	4,56	0,829
Belediye şikâyetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur.	496	4,53	0,836
Belediyenin imar hizmetleri ihtiyaçları karşılar.	496	4,45	0,915
Belediye kentnin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermez.	496	4,55	0,889
Belediye alt yapı çalışmalarında gerekli kurumlara uyum ve işbirliği içindedir.	496	4,45	0,904
Belediyenin imar hizmetleri hukuka uygun ve adildir.	496	4,52	0,901
Ulaşım konusunda otobüs güzergâhları, durak ve otobüs sayıları uygundur.	496	4,60	0,769
Belediye otopark sorununa eğilmekte, bu sorunu gidermeye çalışmaktadır.	496	4,51	0,930
Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır.	496	4,26	1,141
Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. faaliyetlerde bulunmaktadır.	496	3,98	1,294
Belediye öğrencinin yaşamını kolaylaştırmaya önem verir.	496	4,49	0,962
Belediye yaşlı ve düşkünlerin hayati ihtiyaçlarını karşılamaya özen gösterir.	496	4,53	0,848
Belediye yaptığı çalışmalarla ilimizin tanıtımına katkıda bulunur.	496	4,35	1,043
Belediyenin kaynakları yeterlidir.	496	4,41	1,011
Belediye kaynaklarını etkin kullanmaktadır.	496	4,41	1,062

Tablo 2.'de katılımcıların belediye hizmetlerinden beklentileri sorulmuştur. Her önerme için katılımcının konuya ne kadar özen gösterdiğini ifade eden ortalamalar verilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların en yüksek düzeyde önem gösterdikleri önermenin 4,60 ortalama ile "Ulaşım konusunda otobüs güzergâhları, durak ve otobüs sayıları uygundur" ifadesi olmuştur. Katılımcılar için en düşük öneme sahip önerme ise 3,98 ortalama ile "Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. faaliyetlerde bulunmaktadır" unsurudur.

Tablo 3. Algılara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Önerme Adı	N	Ortalama	Standart Sapma
Belediye modern görünümlü bina ve çalışma mekânlarına sahiptir, verilen hizmetlerde kullanılan malzemeler göze hoş görünür.	496	2,92	1,269
Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür.	496	3,17	1,199
Belediye idarecileri verdikleri sözlerini zamanında yerine getirirler.	496	2,39	1,189
Belediye halkın bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için samimiyet gösterir.	496	2,49	1,162
Belediye ilk seferinde ve her zaman doğru hizmet verir.	496	2,50	1,169
Belediye yaptığı çalışma ile ilgili halka yeterince bilgi verir.	496	2,56	1,184
Belediye yapılan işlerin kayıtlarının tutulmasında çok titizdir.	496	2,78	1,160
Belediyede çalışanların bilgisi, problemleri çözme becerisi yeterli olup yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.	496	2,56	1,164
Belediyede çalışanların tavır ve davranışları halkta güven duygusu uyandırır ve halka karşı saygılıdır.	496	2,61	1,147
Belediye herkesle ilgilenir ve adildir.	496	2,40	1,207
Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir.	496	3,20	1,160
Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verir.	496	3,14	1,226
Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur.	496	3,12	1,160
Belediye halk için gerekli olan denetim hizmetlerine önem verir.	496	2,66	1,126
Belediyenin denetim işlerini yerine getirme biçimi uygundur.	496	2,72	1,122
Belediyeye ilişkin şikâyetleri iletecek kişi ya da birime kolayca ulaşılmaktadır.	496	2,68	1,213
Belediye şikâyetleri ciddiye alarak dinler.	496	2,61	1,252
Belediye şikâyetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur.	496	2,53	1,184
Belediyenin imar hizmetleri ihtiyaçları karşılar.	496	2,53	1,209
Belediye kentin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermez.	496	2,65	1,282
Belediye alt yapı çalışmalarında gerekli kurumlara uyum ve işbirliği içindedir.	496	2,74	1,209
Belediyenin imar hizmetleri hukuka uygun ve adildir.	496	2,76	1,248
Ulaşım konusunda otobüs güzergâhları, durak ve otobüs sayıları uygundur.	496	2,86	1,291
Belediye otopark sorununa eğilmekte, bu sorunu gidermeye çalışmaktadır.	496	2,42	1,181
Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır.	496	2,63	1,201
Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. faaliyetlerde bulunmaktadır.	496	2,53	1,165
Belediye öğrencinin yaşamını kolaylaştırmaya önem verir.	496	2,36	1,184
Belediye yaşlı ve düşkünlerin hayati ihtiyaçlarını karşılamaya özen gösterir.	496	2,89	1,195
Belediye yaptığı çalışmalarla ilimizin tanıtımına katkıda bulunur.	496	2,92	1,245
Belediyenin kaynakları yeterlidir.	496	2,67	1,261
Belediye kaynaklarını etkin kullanmaktadır.	496	2,48	1,236

Hizmet kalite algıları kendi aralarında değerlendirildiğinde “Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir” ifadesi 3,20 ortalama ile en yüksek katılımın göstermiştir. En düşük katılımın gösterilen ifade ise 2,36 ortalama ile “Belediye öğrencinin yaşamını kolaylaştırmaya önem verir” önermesidir.

Hizmet kalite algısı ölçeği için yapılan keşfedici faktör analizinde 4 faktörlü ve 19 değişkenli bir ölçek oluşturulmuştur. Oluşturulan ölçek toplam varyansın %65,814 ünü açıklamaktadır. Faktör sayısı ve faktör yükleri belirlendikten sonra, her faktörün altındaki en yüksek faktör yüküne ait önerme, faktör isminin belirlenmesinde belirleyici olmuştur (Baydaş ve Tatlı, 2018:43).

Ölçeğe faktör analizi uygulanabilmesi için yapılan Kaiser-Maier-Olkin Testi (KMO) 0,945 sonucunu vermiş ve ölçeğe faktör analizinin yapılabileceği görülmüştür. Diğer bir analiz olan Özdeğer 2,375 değeri ile 5’den küçük sonuç vermiş ve ölçeğin faktör analizine uygunluğunu başka bir analizle test edilmiştir. Ölçeğe uygulanan Barlett Küresellik testinde $p=0,000$ ve Yaklaşık Ki-Kare değeri 5270,251 sonucunu vermiştir. Keşfedici Faktör analizi sonuçları Tablo 4.’de verilmiştir.

Tablo 4. Keşfedici Faktör Analizi-1

Önermeler	Önerme Kodu	Faktör Değeri	Yük
Faktör 1: Süreklilik ve Çözüm Odaklılık			
Belediyeye ilişkin şikâyetleri iletecek kişi ya da birime kolayca ulaşılmaktadır.	16	0,733	
Belediye şikâyetleri ciddiye alarak dinler.	17	0,725	
Belediye herkesle ilgilenir ve adildir.	10	0,724	
Belediye ilk seferinde ve her zaman doğru hizmet verir.	5	0,712	
Belediye şikâyetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur.	18	0,708	
Belediye idarecileri verdikleri sözlerini zamanında yerine getirirler.	3	0,665	
Belediyede çalışanların tavır ve davranışları halkta güven duygusu uyandırır ve halka karşı saygılıdır.	9	0,653	
Belediye yaptığı çalışma ile ilgili halka yeterince bilgi verir.	6	0,625	
Faktör 2: Ulaşım ve Kültürel Hizmetler			
Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır.	25	0,783	
Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. faaliyetlerde bulunmaktadır.	26	0,744	
Belediye otopark sorununa eğilmekte, bu sorunu gidermeye çalışmaktadır.	24	0,646	
Ulaşım konusunda otobüs güzergâhları, durak ve otobüs sayıları uygundur.	23	0,553	
Belediye yaptığı çalışmalarla ilimizin tanıtımına katkıda bulunur.	29	0,545	

Önermeler	Önerme Kodu	Faktör Değeri	Yük
Faktör 3: Temizlik Hizmetleri			
Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur.	13	0,810	
Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verir.	12	0,745	
Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir.	11	0,698	
Faktör 4: İmar ve Altyapı Hizmetleri			
Belediyenin imar hizmetleri hukuka uygun ve adildir.	22	0,764	
Belediye kentin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermez.	20	0,762	
Belediye alt yapı çalışmalarında gerekli kurumlara uyum ve işbirliği içindedir.	21	0,633	

Faktör analizi sonrası faktör yükleri 0,5'in altında olan 1, 2, 4, 7, 8, 14, 15, 19, 27, 28, 30 ve 31 kodlu değişkenler analizin dışında tutulmuştur.

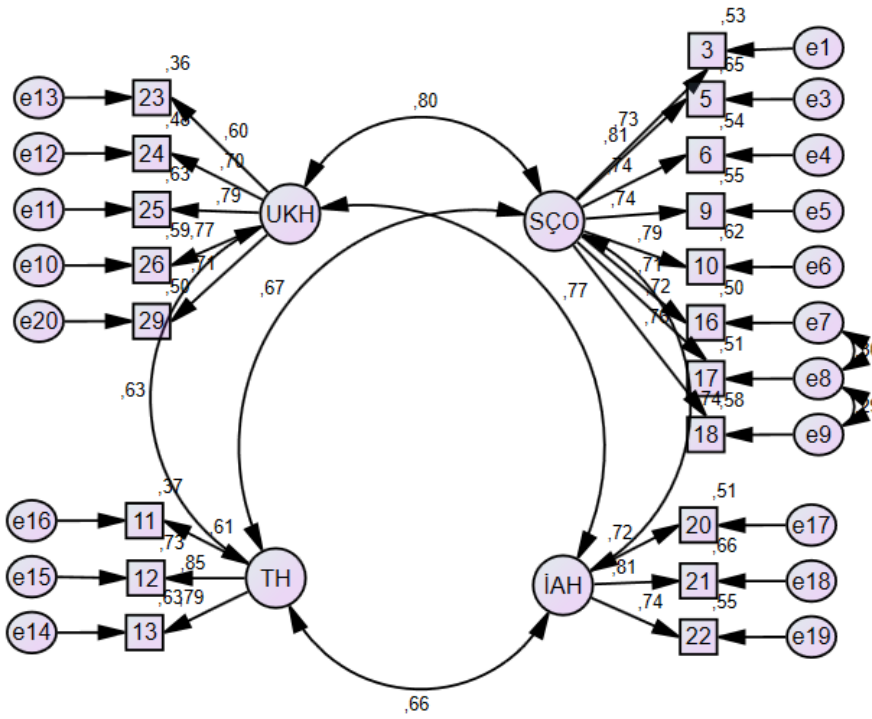
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık faktörünün majör değeri 0,733 faktör yükü ile "Belediyeye ilişkin şikâyetleri iletecek kişi ya da birime kolayca ulaşılmaktadır" önermesi olmuştur. Ölçeğin ikinci faktörü Ulaşım ve Kültürel Hizmetler faktörünün en yüksek faktör yükünü 0,783 ile "Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır" önermesi almıştır. Temizlik Hizmetleri faktörünün majör değeri 0,810 ile "Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur" önermesi olmuştur. Son faktör olan İmar ve Altyapı Hizmetleri faktörü 3 önermeden oluşmakta ve "Belediyenin imar hizmetleri hukuka uygun ve adildir" önermesi 0,764 faktör yükü ile faktörün majör değeri olmuştur.

Tablo 5. Keşfedici Faktör Analizi-2

Faktörler	Değişkenler	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Öz Değer
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık (SÇO)	SÇO16	0,733	24,390	4,634
	SÇO17	0,725		
	SÇO10	0,724		
	SÇO5	0,712		
	SÇO18	0,708		
	SÇO3	0,665		
	SÇO9	0,653		
	SÇO6	0,625		
Ulaşım ve Kültürel Hizmetler (UKH)	UKH25	0,783	15,612	2,966
	UKH26	0,744		
	UKH24	0,646		
	UKH23	0,553		
	UKH29	0,545		
Temizlik Hizmetleri (TH)	TH13	0,810	13,311	2,529
	TH12	0,745		
	TH11	0,698		
İmar ve Altyapı Hizmetleri (İAH)	İAH22	0,764	12,501	2,375
	İAH20	0,762		
	İAH21	0,633		
Değerlendirme Kriterleri	Kaiser-Meyer-Olkin Testi: 0,945			
	Yaklaşık Ki-Kare: 5270,251			
	Barlett Küresellik Testi: 0,000			
	Serbestlik Derecesi: 171			
	Ekstrasyon Yöntemi: Principal Components			
	Döndürme Metodu: Varimax			
	Açıklanan Varyans Toplamı: 65,814			

Oluşturulan ölçek toplam varyansın %65,814'ünü açıklamaktadır. Ölçeğin faktör analizi yapılabilmesi için geçerliliğini test eden KMO değeri 0,945 olarak sonuçlanmış ve ölçeğin faktör analizine uygun olduğu sonucuna varılmıştır. Diğer geçerlilik analizleri olan Barlett Küresellik Testi $p=0,000$ ve Yaklaşık Ki-Kare 5270,251 ile ölçeğe faktör analizi uygulanabilirliğini göstermişlerdir. Faktör isimleri en yüksek faktör yüküne sahip önermenin ismi dikkate alınarak verilmiştir.

Ölçek için SPSS programında yapılan keşfedici faktör analizi için AMOS programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan analizin modeli Şekil 1.'de verilmiştir.



CMIN=392,535; DF=144; CMIN/DF=2,726; p=,000; RMSEA=,059; CFI=,952; GFI=,924

Şekil 1. Hizmet Kalitesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Yapılan Doğrulayıcı faktör analizinde, keşfedici faktör analizinde olduğu gibi Süreklilik ve Çözüm Odaklılık Faktörü (SÇO) 8, Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler Faktörü (UKH) 5, Temizlik Hizmetleri Faktörü (TH) 3, ve İmar ve Altyapı Hizmetleri (İAH) ise 3 değişkenden oluşmaktadır.

Tablo 6.'da ölçeğe ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin model uyum indeksleri ve bulguları verilmiştir.

Tablo 6. Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri	Çalışmanın Bulgusu
χ^2/sd	$0 \leq \chi^2/sd \leq 3$	$3 \leq \chi^2/sd \leq 5$	2,72 Mükemmel
CFI	$0,95 \leq CFI \leq 1,00$	$0,90 \leq CFI \leq 0,95$	0,95 Mükemmel
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,93 Kabul Edilebilir
IFI	$0,95 \leq IFI \leq 1,00$	$0,90 \leq IFI \leq 0,95$	0,95 Mükemmel
TLI (NNFI)	$0,95 \leq TLI \leq 1,00$	$0,90 \leq TLI \leq 0,95$	0,94 Kabul Edilebilir
RMSEA	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,06 Kabul Edilebilir
RMR	$0,00 \leq RMR \leq 0,05$	$0,05 \leq RMR \leq 0,08$	0,06 Kabul Edilebilir

Yapılan DFA analizi sonucunda χ^2/sd değeri 2,72, CFI değeri 0,95 ve IFI değeri 0,95 ile mükemmel uyum, TLI (NNFI) değeri 0,94, NFI değeri 0,93, RMSEA değeri 0,06 ve RMR değeri 0,06 ile kabul edilebilir uyum değerlerinde sonuçlar vererek ölçeğin kabul edilebilirliğini göstermişlerdir. Yapısal eşitlik modeli uyum indeksleri Erkokmaz, Etikan, Demir, Özdamar ve Sanisoğlu (2013) çalışmasından alınmıştır.

Keşfedici ve Doğrulayıcı faktör analizleri neticesinde elde edilen 4 Faktörün SERVQUAL puanları Tablo 7.'de verilmiştir.

Tablo 7. Hizmet Kalitesinin Boyut Değerleri

Boyutlar	Algı			Beklenti			Boşluk
	Min	Max	Ortalama	Min	Max	Ortalama	
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	1,00	5,00	2,534	1,38	5,00	4,509	-1,975
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	1,00	5,00	2,670	1,20	5,00	4,341	-1,671
Temizlik Hizmetleri	1,00	5,00	3,153	1,33	5,00	4,520	-1,367
İmar ve Altyapı Hizmetleri	1,00	5,00	2,715	1,00	5,00	4,508	-1,793
Toplam							-1,701

Tablo 7 incelendiğinde bütün boyutlarda boşlukların sıfırdan küçük sonuç vermesiyle algıların beklentileri karşılamadığı görülmektedir. En yüksek boşluk -1,975 değeri ile Süreklilik ve Çözüm

Odaklılık boyutunda gerçekleşirken, en düşük boşluk -1,367 değeri ile Temizlik Hizmetleri boyutunda gerçekleşmiştir. Hizmet kalitesinin genel SERVQUAL ortalaması ise -1,701 olarak sonuçlanmıştır.

Tablo 8. Algı ve Beklentiler Arasındaki Fark

Boyutlar	N	Fark	Standart Sapma	p
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	496	-1,9747	0,94058	0,00
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	496	-1,67084	0,94156	0,00
Temizlik Hizmetleri	496	-1,36610	0,99146	0,00
İmar ve Altyapı Hizmetleri	496	-1,79295	1,05511	0,00

Hizmet kalite algıları ile beklentiler arasındaki farkın %95 güven aralığında anlamlılığını ölçmek için 4 boyut için t testi yapılmıştır. Yapılan t testi sonucu bütün boyutların algı puanları ve beklenti puanları arasında %95 güven aralığında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Tablo 9’da demografik özelliklere göre ANOVA ve t-testi sonuçları verilmiştir. Tablodaki test değerleri t-testi için (t) değeri ANOVA analizi için (F) değerini ifade etmektedir.

Tablo 9. Demografik Değişkenlerin ANOVA ve t-testi

Değişken	Boyut	Algı		Beklenti	
		Test Değeri	P	Test Değeri	P
Yaş	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	1,361	0,246	0,905	0,461
	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	0,230	0,921	1,617	0,169
	Temizlik Hizmetleri	2,319	0,056	0,959	0,430
	İmar ve Altyapı Hizmetleri	0,667	0,615	2,344	0,054
Cinsiyet	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	-1,195	0,233	0,480	0,631
	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	-1,490	0,137	0,884	0,377
	Temizlik Hizmetleri	-2,249	0,025*	1,271	0,204
	İmar ve Altyapı Hizmetleri	0,782	0,435	1,498	0,135
Eğitim Durumu	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	2,692	0,021*	1,047	0,389
	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	0,886	0,490	1,115	0,352
	Temizlik Hizmetleri	3,264	0,007*	0,720	0,609
	İmar ve Altyapı Hizmetleri	1,862	0,100	1,071	0,376
Medeni Durum	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	0,553	0,581	-0,071	0,943
	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	-0,088	0,930	-0,900	0,634
	Temizlik Hizmetleri	1,897	0,058	-0,926	0,349
	İmar ve Altyapı Hizmetleri	-0,811	0,417	-0,060	0,952
Aylık Gelir	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	2,891	0,009*	0,178	0,983
	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	0,944	0,463	1,072	0,378
	Temizlik Hizmetleri	1,890	0,081	0,321	0,926
	İmar ve Altyapı Hizmetleri	3,253	0,004*	0,558	0,764
Meslek	Süreklilik ve Çözüm Odaklılık	1,825	0,070	0,857	0,553
	Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler	2,077	0,036*	1,545	0,139
	Temizlik Hizmetleri	2,088	0,035*	0,633	0,750
	İmar ve Altyapı Hizmetleri	0,767	0,632	1,305	0,238

*0,05 anlam düzeyinde anlamlı farklılığı ifade eder.

Cinsiyet ve medeni durum değişkenleri için t-testi diğer değişkenler için ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 9 incelendiğinde katılımcıların yaş ve medeni durum farklılıklarının boyutlar üzerinde anlamlı bir fark oluşturmadığı, cinsiyet farklılıklarının ise Temizlik Hizmetleri boyutunun algı puanları üzerinde anlamlı bir fark oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumu farklılıklarının Süreklilik ve Çözüm Odaklılık ve Temizlik Hizmetleri boyutlarının algı puanları üzerinde anlamlı bir fark oluşturduğu görülmektedir. Ankete katılanların aylık gelirlerindeki farklılıklar Süreklilik ve Çözüm Odaklılık ve İmar ve Altyapı Hizmetleri boyutlarının algı puanları üzerinde anlamlı bir fark oluşturmaktadır. Son olarak katılımcıların mesleklerinin Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler ve İmar ve Altyapı Hizmetleri boyutlarının algı puanları üzerinde anlamlı bir fark oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmanın ana amaçlarından olan illere göre hizmet kalitesini ölçmek için 4 boyutun algı ve beklenti puanlarına ayrı ANOVA testi yapılmıştır. ANOVA testinde iller arasındaki anlamlı farklılığı ölçmek için “Post-Hoc Multiple Comparisons” testi yapılmaktadır. Homojenlik analizi yaparak faktörlere uygulanacak test belirlenmiştir. Homojen olmayan faktörler ($p < 0,05$) için “Games-Howel” testi, homojen olan faktörler ($p \geq 0,05$) için ise “Scheffe” testi yapılmıştır.

Tablo 10. Boyutlara Ait Homojenlik Testi

Boyut Adı	Levene İstatistiği	p
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık Algı	2,625	0,050
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler Algı	3,062	0,028
Temizlik Hizmetleri Algı	1,436	0,231
İmar ve Altyapı Hizmetleri Algı	1,279	0,281
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık Beklenti	5,204	0,002
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler Beklenti	2,647	0,048
Temizlik Hizmetleri Beklenti	8,839	0,000
İmar ve Altyapı Hizmetleri Beklenti	4,712	0,003

Tablo 11’de illere göre yapılan ANOVA testi ile ortalamaları arasındaki anlamlı farklılıklar verilmiştir. Faktör ortalamaları beşli Likert ölçeğinden elde edilmiştir. 1 en düşük, 5 en yüksek katılım düzeyini ifade etmektedir.

Tablo 11. İllere Göre ANOVA Testi

Faktör	İl	Ortalama			Standart Sapma	Standart Hata	F	p
		1*	2*	3*				
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık Algı Puanı	Bingöl	2,1325			0,7510	0,0751	14,710	0,000
	Elazığ	2,4362			0,9269	0,0759		
	Malatya		2,6794		0,9560	0,0676		
	Tunceli		3,0851		0,8965	0,1307		
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler Algı Puanı	Bingöl	2,2160			0,8271	0,0827	17,761	0,000
	Elazığ		2,5356		0,9504	0,0778		
	Malatya			2,9810	0,9289	0,0656		
	Tunceli		2,7404	2,7404	0,7039	0,1026		
Temizlik Hizmetleri Algı Puanı	Bingöl	2,7167			0,9586	0,0958	13,919	0,000
	Elazığ	3,0246	3,0246		1,0333	0,0846		
	Malatya			3,4283	0,9153	0,0647		
	Tunceli		3,3262	3,3262	0,8441	0,1231		
İmar ve Altyapı Hizmetleri Algı Puanı	Bingöl	2,3400			0,9308	0,0930	15,441	0,000
	Elazığ	2,4631			1,0588	0,0867		
	Malatya		2,9867		1,0363	0,0732		
	Tunceli		3,1560		0,9111	0,1329		
Süreklilik ve Çözüm Odaklılık Beklenti Puanı	Bingöl	4,5400	4,5400		0,6910	0,0691	2,736	0,043
	Elazığ	4,4547			0,7514	0,0615		
	Malatya	4,4781			0,5944	0,0420		
	Tunceli		4,7527		0,4570	0,0666		
Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler Beklenti Puanı	Bingöl	4,2860			0,65797	,02954	2,032	0,109
	Elazığ	4,3060			0,9286	0,0928		
	Malatya	4,3396			0,8368	0,0685		
	Tunceli	4,6128			0,7666	0,0542		
Temizlik Hizmetleri Beklenti Puanı	Bingöl	4,5167	4,5167		0,7096	0,0709	2,728	0,043
	Elazığ	4,4541			0,7425	0,0608		
	Malatya	4,5167	4,5167		0,5130	0,0362		
	Tunceli		4,7598		0,5967	0,0870		
İmar ve Altyapı Hizmetleri Beklenti Puanı	Bingöl	4,5533			0,6412	0,0287	2,434	0,064
	Elazığ	4,4810			0,7464	0,0746		
	Malatya	4,4433			0,8359	0,0684		
	Tunceli	4,7730			0,7908	0,0559		

*0,05 anlam düzeyindeki alt kümeleri ifade eder.

Süreklilik ve çözüm odaklılık boyutunun algı puanları için Bingöl ve Elazığ illeri, Malatya ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptirler. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler boyutunun algı puanları için Bingöl ili Elazığ, Malatya ve Tunceli iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Elazığ ili ise Malatya iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Temizlik Hizmetleri boyutunun algı puanları için Bingöl ili Elazığ, Malatya ve Tunceli iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Elazığ ili ise Malatya iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptir. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

İmar ve Altyapı Hizmetleri boyutunun algı puanları için Bingöl ve Elazığ illeri, Malatya ve Tunceli illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha düşük ortalamaya sahiptirler. Tunceli ve Malatya illeri arasında 0,05 anlam düzeyinde fark bulunmamaktadır.

Süreklilik ve çözüm odaklılık boyutunun beklenti puanları için Tunceli ili Elazığ ve Malatya illerine göre 0,05 anlam düzeyinde daha yüksek ortalamaya sahiptir. Bingöl iliyle diğer iller arasında 0,05 anlam düzeyinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Ulaştırma ve Kültürel Hizmetler boyutu ve İmar ve Altyapı Hizmetleri boyutunun beklenti puanları için iller arasında 0,05 anlam düzeyinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Temizlik Hizmetleri boyutunun beklenti puanları için Tunceli ili Elazığ iline göre 0,05 anlam düzeyinde daha yüksek ortalamaya sahiptir.

5. SONUÇ ve TARTIŞMA

TRB-1 ana kütleli ele alınarak yapılan çalışmada 4 boyutlu bir ölçek elde edilmiştir. Boyutlardan Süreklilik ve Çözüm Odaklılık boyutu algı puanları için en düşük ortalamayı (2,534) alırken Temizlik Hizmetleri boyutu ise en yüksek ortalamayı (3,153) almıştır. Genel olarak TRB-1 bölgesindeki halkın temizlik hizmetlerinden diğer hizmetlere nazaran memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Belediyelerin süreklilik ve çözüm odaklılık uygulamalarını geliştirmeleri ve bu alanda çalışma yapmaları halkın genel memnuniyet düzeyi üzerinde etkili olacağı söylenebilir. Halkın belediyelerden beklentileri incelendiğinde beklenti puanlarının birbirine çok yakın olduğu ve halkın beklentilerinin genel düzeyinin ortalamanın üzerinde olduğu görülmüştür.

İller arası yapılan ANOVA testinde Bingöl ilinin 4 boyut içinde en düşük, Tunceli ilinin ise 4 boyut için de en yüksek algı ortalamasına sahip oldukları belirlenmiştir. Elazığ ve Malatya illerinin ise hizmet algısı ortalamalarının sırasıyla ikinci ve üçüncü sırada oldukları görülmektedir. Beklenti puanlarının iller için algı puanlarında olduğu gibi Tunceli ilinin 4 boyut için de en yüksek ortalamaya sahip olduğu dikkati çekmektedir.

Ardıç vd. (2004), yaş grupları arasındaki farklılığın memnuniyet düzeyi üzerinde anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna varmışlardır. Çalışmamızda yaş grupları arasındaki farklılığın hizmet kalitesi algısı üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı saptanmıştır.

Sarıyer (2008); yaş, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi gruplarında algılanan değerlerde farklılıklar olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çalışmamızda cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve meslek grupları arasında hizmet kalitesi algısı üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğu gözlenmiştir.

Gümüšoğlu vd. (2003), vatandaşların algı ve beklentileri arasındaki en fazla farkın Temizlik boyutunda olduğunu bulmuştur. Yapılan çalışmada ise en yüksek farkın Süreklilik ve Çözüm odaklılık boyutunda olduğu görülmüştür.

Elde edilen sonuçlar belediyenin performansı ile ilişkili olduğu gibi katılımcıların anlık psikolojik durumu, anketin yapıldığı dönem ve katılımcıların kişisel görüşlerinden etkilenmektedir. Öyle ki Catherine (2012), yaptığı çalışmada belediyele hizmetlerini şehir hizmetleri ve bireysel hizmetler olarak ayırmaktadır. Katılımcılardan alınan yanıtlar belediyenin genel performansını değerlendirmede kullanılırken, katılımcının belediyeden aldığı bireysel hizmetler de verdiği cevapları etkilemektedir. Tunceli ilinin diğer illere göre nüfusunun çok daha az olması, vatandaşın belediye ile daha sağlıklı iletişim kurmasına ve hizmetleri daha çabuk yerine getirmesine yardımcı olmaktadır. Malatya ili ise Büyükşehir Belediyesi olduğundan hem hizmet alanı hem de kaynakları diğer illere göre belediyeye avantaj sağlamaktadır. Çalışma neticesinde TRB-1 bölgesi için belediyelerin vatandaşın problemini daha etkili ve hızlı şekilde çözmek için çalışmalar yapması gerektiği söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Ardıç, K., Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(3), 63-81.
- Bayat, M., Baydaş, A. ve Atlı, C. (2015). Hizmet Sektörünün Kavramsal Tanımı ve Ulusal Ekonomilerdeki Önemi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), 59-88.
- Baydaş, A. ve Tatlı, H. (2018). İmalat ve hizmet firmalarının, yenilenebilir enerji ile ilgili algı ve tutumlarının belirlenmesine yönelik uygulamalı bir araştırma. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 30-50.
- Cardoso, A. ve Cardoso, A. (2011). Quality and satisfaction in local government: Evaluation of satisfaction of citizens of amave NUTIII / AVE. *Revista De Administração Pública*, 45(4), 1003-1030.

- Çetinkaya, Ö., Korlu, R. ve Eroğlu, E. (2016). Belediye Hizmetlerinin Kalitesi ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1251-1273.
- Demirel, E., Yatkın, A., Düşükcan, M., Derin, N., Çakınberk, A. ve Güven, M. (2013). Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Gelistirme Çalışması. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 22(3), 31-52.
- Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K. ve Sanisoğlu, S. (2013). Doğrulayıcı faktör analizi ve uyum indeksleri. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 33(1), 210-223.
- Folz, D.H. (1985). Municipal Productivity And Service Quality: A Regression-based Fiscal Analysis (productivity Improvement, Performance, Tennessee). *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. USA: The University of Tennessee.
- Gümüšoğlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, G. ve Özdağoğlu, A. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin "Servqual" Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama. *3.Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*. İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi.
- İlban, M.O. ve Biçimveren, L. (2017). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Burhaniye Belediyesi Örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 26(2), 75-104.
- Kavruk, H. (2005). *Yerel Yönetim Şirketleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kurgun, A., Özdemir, A., Kurgun, H. ve Bakıcı, Z. (2008). Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 29-54.
- McNamara, C. (2012, Mayıs). Citizen Evaluation of Local Government Performance and Service. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. USA: Arizona State University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sarıca, Y.S. ve Yüksel, E. (2012). Yerel yönetimlerde sosyal sorumluluk projesi uygulaması olarak sosyal hayata katılım: Engelsiz yaşam. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(1), 48-66.
- Sarıyer, N. (2008). Gloval Ölçeği İle Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3), 163-185.
- Sibonde, A.H. ve Dassah, M. O. (2021). The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 9(1), 1-12.
- Tan, M. ve Patır, S. (2017). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Ölçümü Ve Değerlendirmesi Bingöl Devlet Hastanesi'nde Bir Uygulama. *Journal of Current Researches on Health Sector*, 7(2), 29-40.
- Usta, R. ve Memiş, L. (2009). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Seçmen Bağlılığı Üzerinde Etkisi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 214-235.
- Usta, R. ve Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 15(2), 333-355.
- Yılmaz, V., Çelik, H.E. ve Depren, B. (2007). Devlet ve Özel Sektör Bankalarındaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 234-248.
- Yüzgenç, A.A. ve Alay Özgül, S. (2014). Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği). *Spor Bilimleri Dergisi*, 25(2), 79-93.