

Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması*

Erkan T. Demirel¹, Ahmet Yatkın², Muhammet Düşükcan³,
Neslihan Derin⁴, Arzu Çakınberk⁵, Mehmet Güven⁶

Özet: Bu çalışma, Türkçe yazına belediye hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik bir ölçek kazandırma amacıyla yapılmıştır. Evren, TRB-1 Bölgesi'nde yer alan illerin merkezlerinde yaşayan seçmenlerdir. Çalışma, "ölçülecek tutumun tanımlanması, deneme ölçeğinin düzenlenmesi ve deneme uygulaması, deneme ölçeğinden elde edilen verilerin analizi" aşamaları izlenerek tamamlanmıştır. Öncelikle, ölçekle ilgili madde havuzu oluşturulmuştur. Pilot uygulamadan elde edilen ham veriler; betimleyici testler, güvenilirlik testi, "madde-toplam korelasyonu testi", alt-üst %27 fark testi" ve "doğrulamalı faktör analizi" ile analiz edilmiştir. Sonuçta, ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu kanıtına varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Belediye hizmetleri, hizmet kalitesi, seçmen memnuniyeti, ölçek geliştirme.

According to the Views Voter the Municipal Service Quality: a Scale Development Study

Abstract: The purpose of the present study is to provide the literature of Turkish local politics with a scale for measuring municipality service quality. The universe of the study consists of electors, who live central cities located in the TRB-1 region. Firstly, a pool of items was formed for the scale. The raw data obtained from the pilot application were analyzed with descriptive tests, a reliability test, an "item-total correlation test", a lower-upper 27% difference test and confirmatory factor analysis. As a result, the scale was found to be valid and reliable.

Key Words: Municipality services, quality of service, voter satisfaction, scale development.

* Bu çalışma, "Seçmen Gözüyle; Belediye Başkanlarının Liderlik Özellikleri, Belediye Hizmet Kalitesi ve Seçmen Bağlılığı Etkileşimi: TRB-1 Bölgesi İl Merkezi Belediyeleri Örneği" isimli TÜBİTAK projesinin pilot uygulamasından elde edilen verilerden üretilmiştir.

¹ Yrd. Doç. Dr., Fırat Üniversitesi İİBF., Elazığ; ²Doç. Dr., Fırat Üniversitesi İİBF., Elazığ; ³Yrd. Doç. Dr., Fırat Üniversitesi İİBF., Elazığ; ⁴Doç. Dr., İnönü Üniversitesi Kale Meslek Yüksekokulu, Malatya; ⁵Yrd. Doç. Dr., Tunceli Üniversitesi İİBF., Tunceli; ⁶Yrd. Doç. Dr., Bingöl Üniversitesi İİBF., Bingöl.

GİRİŞ

Mahalli idareler arasında önemli bir yere sahip, demokrasimizin de önemli bir unsuru olan belediyelerimizin kaliteli, etkin ve verimli hizmet sunmaları beklenebilir. Belediyeler, hizmetleri çeşitlilik gösteren kuruluşlardır. Bu çeşitlilik, buldukları yörenin koşullarına göre değişiklik göstermektedir. Kalkınmaya ve şehirleşmeye bağlı olarak halkın belediyelerden beklentileri de artmakta ve çeşitlenmektedir. Örneğin; elli yıl önce belediyelerden çevre ve insan refahı konusunda hizmet beklenmez iken bugün vatandaşlar, temel hakları olarak bunları belediyelerden talep edebilmektedirler. Bununla birlikte vatandaşlar, belediyelerden kaynaklarını verimli kullanmalarını, şeffaf olmalarını, katılımcı olmalarını ve gerçekçi icraatlar yapmalarını beklemektedirler. Genel görünüm böyle olduğu halde belediyelerimizin vatandaşların istedikleri ölçütlere uygun nitelikte ve kalitede hizmet üretme konusunda tam anlamıyla yeterli oldukları ise söylenememektedir. Belediyelerimizin; mali kaynak yetersizliği, nitelikli eleman yetersizliği, merkezi yönetim ile yetki karmaşası, nüfus artışındaki yüksek hız, görev fazlalığı, yeterince şeffaf olamama ve halkın bilinçli olarak belediye hizmetleri konusunda inisiyatif kullanmıyor olması gibi nedenlerle kalite standartlarını yeteri kadar sağlayamadıkları kabul edilmesi gereken bir gerçektir.

Şehirlerde, ilçelerde ya da beldelerde yaşayan vatandaşların ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan ve topluma ait kaynakları kullanarak çalışan belediyelerin başarısı, sosyal barışın güçlendirilmesi ve ülkenin kalkınma hızının artırılması için büyük önem arz etmektedir. Belediye hizmetlerinde verimlilik, etkinlik ve kalitenin sağlanması ve bunların sürdürülebilir olması günümüzde üzerinde en fazla durulan konular arasındadır. Ülkelerin kalkınmalarının en önemli yolu, hangi yönden gidilirse gidilsin, her alanda mutlak surette verimli ve etkin çalışabilmekten geçmektedir. Demokrasimizin önemli unsurlarından olan ve yerel kamu hizmetlerinin sağlanmasında bir nevi tekel sayılabilecek belediyelerin verimli çalışmaları, ülkenin kalkınmasına önemli ölçüde ivme kazandıracaktır. Belediyelerimizin temel sorunlarının başında verim düşüklüğünün yattığı bilinmektedir. Aslında bu sorun Türk Kamu Yönetimi sisteminin ciddi bir hastalığıdır. Verim düşüklüğüne bağlı olarak etkinlik ve kalite de düşük olabilmektedir. Bunlarla birlikte kamu hizmetlerinin maliyeti pahalı olmakta ve sistem kaynak israfına zemin oluşturmaktadır.

Belediyelerin verimli çalışabilmelerine yüklenen anlamlardan biri de, “vatandaşların belediye hizmetlerini kaliteli, adil, şeffaf, erişilebilir vs.” olarak değerlendirmeleridir. Belediyelerimizin bu konuda tam anlamıyla yeterli oldukları ise söylenememektedir. Bu gerçekten hareket edildiğinde, “kaynaklarını verimli kullanan, tam anlamıyla şeffaf, her konuda halkın katılımına ve erişimine açık, hizmetlerinde aksama olmayan ve demokratik yapısı güçlü belediyelerin oluşturu-

rulabilmesi” konusu, hem devlet yapısı hem de akademik çevreler için bir sorun alanı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Verimli çalışmaya giden yolun kaliteden geçtiği kabul edilirse, kalitenin ölçülmesi gerektiği noktasına varılmaktadır. Belediye hizmetlerinde kalitenin göstergesi ise hizmetin muhataplarının yani belediyenin görev alanında yaşayan vatandaşların tatmin olma ya da olmama durumlarıdır.

Yukarıda ifade edilen görüşlerin ışığında, bu çalışma, Türkçe yazına “belediye hizmet kalitesi ölçeği” kazandırmak için yapılmıştır. Hizmet kalitesi, belediyeler ve belediye hizmet kalitesi ile ilgili kuramsal çerçevenin aktarılmasının akabinde geliştirilen ölçeğin geçerliliğine ve güvenilirliğine ilişkin analiz sonuçları paylaşılmıştır.

KALİTE VE HİZMET KALİTESİ

“Kalite” yaklaşık bir asırdan beri kullanılan bir kavram olmakla birlikte, üzerinde uzlaşılan bir tanımı bulunmamaktadır. Bu durum kalite kavramının, “çok boyutlu” olmasından ileri gelmektedir. Kullananın bakış açısına bağlı olarak, değişik tanımlarına rastlanılmaktadır (Konyalı, 2006: 47). Kalite kavramı, çok değişik şekillerde kullanılmakta ve zaman zaman da yanlış anlaşılmalara neden olabilmektedir. Bu yönüyle “kalite” kelimesinin son yıllarda slogan haline geldiği söylenebilir. Kalite kelimesi, Latince “...nasıl olduğu...” anlamına gelen “qualis” kelimesinden türeyen İngilizce “quality” ve Fransızca “qualité” kelimelerinden Türkçe’ye uyarlanmıştır. Türk Dil Kurumu “kalite”nin sözlük anlamını, “bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taşıması durumu” veya “bir şeyin iyi veya kötü olma özelliği, nitelik” şeklinde ifade etmektedir (TDK, internet: 2012).

Kalite sözcüğü esasen, kastedilen ürünün veya hizmetin gerçekte ne olduğunu belli etmek amacı ile kullanılmaktadır. Kalite, halk arasında, üstünlüğü ve iyiliği, yani kaliteye konu edilen ürünün veya hizmetin iyi niteliklerinin olduğunu belirtir. Bir başka ifade ile kalite, “o ürün, hizmet, süreç ya da oluşumdan beklenen gereksinimleri karşılayabilme, hizmet verdiği kişi ya da kişilere en iyiyi sağlayabilme yeteneğidir”. Ancak, bir kişi için mükemmel olan şeyin diğer bir kişiyi hiç memnun etmeyebileceği unutulmamalıdır. Bu bakımdan, kalitenin, subjektif değerlendirmeler içeren göreceli bir kavram olduğu ifade edilebilir.

Hizmet, müşteriler ile işletmeler arasında cereyan eden sosyal içerikli bir faaliyet ve soyut bir kavramdır. Hizmet sektörünü imalat sektöründen ayıran en önemli özellikler; elde edilen çıktının soyut olması, üretimle tüketimin aynı mekânda ve eş zamanlı olarak gerçekleştirilmesi, hizmetlerin depolanamaması ve müşterilerin sistemin performansını direkt olarak etkileyebilmeleridir (Evans, 1999: 53). Hizmet sistemlerinde de aynen imalat sistemlerinde olduğu gibi kalite

tenin boyutlandırılması söz konusudur. Hizmet kalitesinin boyutları çok çeşitli olmakla birlikte, genellikle “sunum” etrafında kümelenmektedir (Bolat, 2002: 8). Hizmet kalitesinin boyutları şu şekilde sınıflandırılabilir (Buttle, 1996: 8-25): “Güvenilirlik, isteklilik (karşılık verme), kifayet (yeterlilik), erişim (ulaşılabilirlik), iltifat, iletişim, emniyet (güvenlik), müşteriye anlama ve fiziksel varlıklar”. Hizmet kalitesinin boyutlarının neler olduğu konusunda genel bir kabülün olduğundan söz edilebilmekteyken hizmet kalitesinin ölçümü konusunda birçok modelden söz edilmektedir. En yaygın olarak kullanılanları servqual ve servperf olmak üzere on dokuz model uygulamada yer almaktadır. Modeller; ölçüm amacına, zamana vb. faktörlere göre farklılaşmaktadırlar. Modelin etkiliği ise müşteri isteklerine duyulan saygıya bağlı olarak artmaktadır. Ayrıca, rekabetin ve çevre koşullarının da belirleyici etkilerinin olabileceğini belirtilmektedir (Seth vd., 2005: 913-949). Hangi açıdan bakılırsa bakılsın hizmet kalitesinin olmazsa olmazı “önce insan” felsefesidir. Bu felsefenin temelini, Ahilik kültüründen gelen “müşteri velinimetimizdir” düsturuna dayandığı söylenebilir.

BELEDİYE(LER)

Belediye kelimesi, köken olarak Arapça'dır. *Belde* (şehir) ve çoğulu olan *bilâd* kelimelerine dayanmaktadır. Arapça'nın ve şark dillerinin etkileriyle Tanzimat'tan itibaren bugünkü anlamıyla kullanılmaya başlanmıştır (Devellioglu, 2010:130). Türk Dil Kurumu'nun Büyük Türkçe Sözlüğü'nde ise belediye (belediyye) tanımı şöyle yapılmıştır: “İl, ilçe, kasaba, belde vb. yerleşim merkezlerinde temizlik, aydınlatma, su, toplu taşıma ve esnafın denetimi gibi kamu hizmetlerine bakan, başkanı ve üyeleri halk tarafından seçilen, tüzel kişiliği olan örgüt, şehremaneti” (internet: 29.01.2012).

Belediye, şehir idare teşkilâtını açıklamak için 19. yüzyıldan beri kullanılan, “bir beldeye ilişkin kuruluş veya yönetim” anlamındadır. Belediye, tüzel kişilik taşıyan ve genellikle belde sakinlerinin kendi kendilerini yönetme yetkisine sahip oldukları, kent ağırlıklı bir idari birimdir (Sezgin, 2007: 47-49).

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun belediye tanımı ise “belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” şeklindedir. 1982 anayasasının 127. maddesinde belediye, “halkın mahallî müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, yine kanunda gösterilen seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişiliği” şeklinde tarif edilmiştir.

Belediye, yerel nitelikteki ihtiyaçları karşılayan bir idaredir. Şehir veya kasaba ölçeğindeki yerler için geçerlidir. Demokratik seçime dayalıdır ve beldenin hemşerilerinin katılımına açıktır. Bu husus, 1580 sayılı Kanun'un 13. maddesinde “her Türk, nüfus kütüğüne yerli olarak yazıldığı beldenin hemşerisidir.

Hemşerilerin belediye işlerine reye, intihaba, belediye idaresine iştirake ve belde idaresinin devamlı yardımlarından istifadeye hakları vardır" şeklinde anlamını bulmaktadır (Sezgin, 2007: 47-49).

Tüm bunların ötesinde belediyeler, kamu tüzel kişiliğine sahip, özerk, merkezi yönetimin idarî vesayeti altındaki kamu idareleridir (Sezgin, 2007: 47-49).

BELEDİYE HİZMETLERİNDE KALİTE

Belediyeler, yerel düzeydeki kamu hizmetlerinin büyük bir kısmını üstlenen ve şehirlerin nüfusları arttıkça giderek daha fazla önem kazanan hizmet birimleridir (Duman ve Yüksel, 2008: 43-57). Günümüz belediyelerinin en önemli sorunlarından birinin ise "kaynakların verimli kullanılmaması" olduğu ifade edilmektedir. Belediyelerin kaynaklarını ne kadar verimli kullandıkları tartışmaları içerisinde, verimlilik göstergelerinin neler olduğu önemli bir yer tutmaktadır. Bununla birlikte kullanılacak göstergeler arasında "vatandaş tatmini" kavramı da sayılmaktadır (Torlak, 1999: 10).

Kamu yönetiminde toplam kalite yönetimi (TKY) ilkelerinin Amerika ve İngiltere'de uygulamaya konulması ile birlikte imalat ve hizmet sektörlerinden sonra kamu sektöründe de toplam kalitenin uygulanabileceği görülmüştür (Ökmen, 2010: 490-496). Küreselleşme ve hızlı şehirleşmenin etkisiyle hızla ön plana çıkan belediyelerden beklenti de dönüşüme uğramıştır. "*Devlet baba*" anlayışının yerini "*sosyal devlet*" anlayışının alması ile kamu yönetimi sistemimize hâkim olan "*devlet ne üretirse vatandaş onu kullanır*" mantığı geçerliliğini yitirmiştir. Bugün geçerli olan mantık, "*devletin vatandaşların ihtiyaçlarına göre üretim yapması*" şeklindedir. Söz konusu mantığın aksamadan işlemesi, kaynakların verimli kullanılmasına bağlıdır. Bu noktaya da vatandaş memnuniyetinin sağlanması ve hizmet kalitesinin artırılması ile ulaşılabilmektedir (Ardıç vd., 2004: 63-81).

"Halkın genel ve ortak ihtiyaçlarını karşılamak ve kamu yararını sağlamak için devlet veya diğer kamu tüzel kişilikleri tarafından yürütülen sürekli ve düzenli faaliyetler" olarak tanımlanan kamu hizmetlerine, TKY ilkelerinin uygulanabilirliği özel kuruluşlara göre bazı zorluklar içermektedir. Bu zorluklar şöyle sıralanabilir (Ökmen, 2010: 490-496):

- Özel sektör "kâr" amacı güderken, kamu hizmetlerinde "kamu yararı" güdülmektedir.
- Kamu hizmetlerinin muhatabı "vatandaş" iken özel sektörün muhatabı "müşteri" dir.
- Kamusal hizmetlerin sunumunda devlet rakipsizdir.
- Kamu hizmetlerinin kullanımı, genel olarak halkın isteklerinden bağımsızdır.

- Kamu sektörünün performansının ölçümü özel sektöre göre çok daha güçtür.

Bu zorluklara bakıldığında, “hangi kamu hizmetinin kaliteli olduğu” gibi bir soru kendini göstermektedir. Bu sorunun cevabı ise OECD tarafından verilmektedir. OECD’ye göre kaliteli kamu hizmetinin nitelikleri; “*şeffaflık*”, “*katılım*”, “*müşteri (vatandaş) ihtiyaçlarının karşılanması*”, “*ayrımcılık yapmadan hizmetin sunulması*”, “*yeterlilik*”, “*erişilebilirlik*”, “*düzenlilik*”, “*süreklilik*”, “*doğruluk*”, “*hassaslık*”, “*risklerden uzaklık*”, “*güvenilirlik*” ve “*amaca uygunluktur*” (Ökmen, 2010: 490-496).

Yazında görülen çalışmaların bir çoğu, vatandaşı müşteri olarak gören anlayışın kamu hizmetlerinin sunulmasına önemli katkıları olduğunu belirtmektedirler (Ardıç vd., 2004: 63-81). Bu durum, “hizmet kalitesi” kavramı ile “vatandaş tatmini” kavramlarının birbirlerinin yerine kullanılması gibi yaygın bir davranış ortaya çıkarmaktadır (Reeves vd., 1995: 56-72).

YAZIN ÖZETİ

Belediyeler ve hizmet kalitesi ile ilgili Türkçe yazında birçok çalışma mevcuttur. Bunlardan bazıları ve konuya yaklaşımları aşağıda yer almaktadır:

Belediyelerin hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik Türkçe yazında tespit edilebilen ilk çalışma Gümüsoğlu ve diğerlerinin çalışmasıdır (2003). Bu çalışma, halkla iç içe olmanın getirdiği sorumlulukla belediyelerde hizmet kalitesine önemle vurgu yapılması gerektiğinden yola çıkılarak gerçekleştirilmiştir. Halkın memnuniyetini tespit edebilmek için beklenen ve algılanan hizmet düzeylerini belirlemeye olanak veren “servqual” ölçeği, bu çalışmanın veri toplama ve değerlendirme yönteminin temel noktasını oluşturmaktadır. Söz konusu ölçek ilk kez bu araştırma ile bir belediyenin hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlardan Muğla Halkı’nın temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme ve imar alanlarında belediyeyi başarılı bulduğu anlaşılmaktadır. Belediyenin eksik görüldüğü alanlar ise haberleşme (çalışanların iletişim becerileri ve bilgilendirme), ulaşım, sorumluluk, güven ve finansman alanında kısa ve orta vadede iyileştirici uygulamaları hayata geçirmesi gerektiği bulunmuştur.

Bir başka çalışmada (Ardıç vd., 2004: 63-81), Tokat il merkezinde yaşayan vatandaşların, belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Araştırmacılar, kendi geliştirdikleri ölçeği kullanmışlar ve elde ettikleri ham verileri faktör, tek yönlü varyans ve korelasyon analizi yaparak yorumlamışlardır. Vatandaşların verdikleri cevapların genel olarak “ne memnun ne memnun değil” kategorisine girdiği yani vasat bir memnuniyet duyduklarını aktarmışlardır.

Berkün (2005), yerel yönetimleri kalite yönetimi ilkeleriyle inceleyen çalışmaların yazında yeterli sayıda olmadığından hareketle son dönemlerde bu boş-

luğun daraltılmasına yönelik çalışmalara başlandığını ifade etmektedir. Çalışmasının odak noktası, “toplam kalite yönetiminin yerel yönetimler üzerinde yarattığı gelişimi açıkça ortaya koyabilmek ve bunu tüm yerel yönetimlerin ortak noktası haline getirebilmektir.” Kaliteli hizmet sunan yerel yönetimlerin, vatandaşların memnuniyetlerini yüksek tutabileceklerini ve buna bağlı olarak vatandaşların yerel yönetimlere olan ilgilerinin, saygılarının ve bağlılıklarının güçleneceğini kısacası “demokrasinin güçleneceğini” ileri sürmektedir. Bulgular arasında ilk anda göze çarpanlar “maddi kaynak yetersizliği”, “yerel yönetimlerin güçlenmesine alt yapı oluşturacak kültürün olmayışı”, “süreçlerin yavaşlığı”, “hizmet sunumunda adaletsizlik”, “belediyenin şeffaf olmaması” ve “belediyenin halka gerektiği gibi ilgi göstermemesi” şeklinde sayılabilir. Bu bulguların, Türk yerel yönetimlerinin sorunlarına ilişkin yazın bulgularıyla uyum halinde olduğu görülmektedir.

Tokat Belediyesi sınırlarında yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyeti ölçmek ve tespit edilen memnuniyetsizliklerin giderilmesine yönelik öneriler geliştirmek amacıyla yapılan bir çalışmada da (Kıral, 2006) ve Ardiç (2004) tarafından geliştirilen ve 5’li likert ölçeğine göre derecelendirilen anket formu ile veri toplanmıştır. Sonuç olarak vatandaşların genel memnuniyet düzeylerinin oldukça düşük olduğu, içme suyu, verilen sözlerin yerine getirilmesi, sorunlara hızla çözüm üretilmesi ve belediye sınırları içerisindeki yolların iyileştirilmesi konusunda acil eylem planı hazırlanması gerektiği vurgulanmıştır.

Duman’ın çalışmasında (2006), yönetim ve müşteri-vatandaş odaklılık kavramları belediyeler açısından irdelenmektedir. İşletme mantığının bir ürünü olan müşteri odaklılığın kamu mantığına vatandaş odaklılık olarak yansıtılmasının ne derece doğru olduğu tartışılarak teorik bir çerçeve oluşturulmuştur.

Veri zarflama analizinin kullanıldığı bir çalışmada (Doğan, 2006), İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü’nden belediyelerin kullandıkları giridiler ve bunlara dayanarak ürettikleri çıktı değerleri karşılaştırılmıştır. Böylece belediyelerin kaynaklarını etkin olarak kullanıp kullanmadıkları belirlenmiştir.

Çakmak (2007) ise Muğla Belediyesi sınırlarında ikâmet eden seçmenlere, geliştirdiği 5’li likert ölçeğine göre derecelendirilmiş ve 29 soru içeren anket uygulamıştır. Ankette belediye hizmetlerine ilişkin sorular; imar, kentsel altyapı, çevre ve diğer şeklinde gruplandırılmıştır. Memnuniyet derecesi çeşitli demografik özelliklere göre karşılaştırılmıştır.

Duman ve Yüksel (2008: 43-57), “Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği” isimli çalışmalarında geliştirdikleri ölçekle (5’li likert) vatandaş tatminini ölçerek, belediye yönetiminin öncelikli olarak üzerinde durması gereken konuları ortaya çıkarmayı amaçlamış-

lardır. İstatistiksel analiz tekniği olarak t testini kullanmışlardır. Genel görünümün, “memnuniyetsizlik” olduğunu ifade etmektedirler.

Tosun (2008: 71-94), bilgi teknolojilerinin gelişimine paralel olarak yerel yönetimler düzeyinde e-belediyeçilik olgusunun önem kazandığına işaret etmektedir. Yerel yönetimler vatandaşlarına daha etkin, verimli ve ekonomik hizmet verebilmek amacıyla e-belediyeçilik çalışmalarını hızlandırmışlardır. Çalışmada sosyo - ekonomik açıdan Türkiye'nin önemli kentlerinden olan Bursa'nın, merkez ilçeleri Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım Belediyeleri'nin web siteleri; erişebilirlik, güncellik, hızlı erişim, rahat kullanım, içerik, etkileşim kriterleri çerçevesinde analiz edilmiştir. Analiz sonucunda üç belediyenin web sitesinin de e-belediyeçilik hizmetleri bağlamında, başarılı oldukları görülmüştür. Özellikle Nilüfer ve Osmangazi Belediyeleri, 2004 ve 2005 yıllarında TÜSİAD ve Türk Bilişim Vakfı tarafından, "e-Yerel Yönetim Hizmetleri" alanında Türkiye'nin en başarılı belediyeleri olarak seçilmişlerdir.

İzmir Karşıyaka Belediyesi'nin verdiği temel hizmetlerin yeterliliğini değerlendirmek ve hizmet yeterliliğinin Karşıyaka Belediye Başkanı ile belediye personelinin memnuniyet düzeyine etkisini belirlemek amacıyla yapılan bir çalışmada (Kurgun vd., 2008: 29-54), belediye hizmetlerinin yeterliliği ile belediye başkanından duyulan memnuniyet arasında pozitif ancak zayıf düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Belediye organlarının ve araştırmacıların ortaklaşa hazırladıkları ve 5'li likert şeklinde derecelendirilen bir anket ile veri toplanmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak frekans dağılımı, tanımsal istatistik analizi, değişkenler arası farklılık analizi ve değişkenler arası ilişki analizi yapılarak regresyon modelleri çıkartılmıştır.

Hazman (2009: 53-66), belediyeler açısından yeni bir gelişme olan performans yönetimi sürecini etkileyen faktörleri tespit etmek amacıyla yaptığı çalışmada, küçük ve orta ölçekli belediyeler için (nüfusu 50.000 ve altında olan belediyeler) uygun performans göstergeleri geliştirmek iddiasını ileri sürmüştür. Bunun için DPT'den belediyelerle ilgili mali veriler alınarak performansla ilgili 6 faktör üzerinden değerlendirmeler yapılmıştır. Araştırmacılarca geliştirilen anketler kriterleri sağlayan 872 belediye arasından tüm bölgelere dengeli şekilde dağıtılmıştır. Anket ile hizmet performansına yönelik olarak bilişim (16 gösterge), imar (5 gösterge), içme suyu (9 gösterge) ve çöp (10 gösterge) faktörlerine ilişkin veriler alınmıştır. Bunun dışında gelirlerle ve giderlerle ilgili 3'er gösterge de analize dahil edilmiştir. Belirlenen faktörlerin özellikle belediye içi faktör niteliğinde olduğu ifade edilmektedir.

Belediyeler, hizmet kalitesi ve vatandaş tatmini konularında yabancı yazında rastlanan çalışmalardan bazıları ve konuya yaklaşımları aşağıda yer almaktadır:

Martins (1995: 441-458), Avrupa’da belediyelerin ülkelere göre farklı özelliklere sahip olduklarını ancak farklılıkları kesin sınırlarla ortaya koymanın mümkün olmadığını ifade etmektedir. Ancak, yerel kamu hizmetlerinde veya kamu yaşamında vatandaşların katılımlarının düzeyi ile doğru orantılı olarak verimlilik de değişmektedir. Çalışmada, problem çözümü, esneklik, kurumsallaşma, mevzuat ve yönetim alanlarında verimlilik artışına neden olacak reform niteliğinde alternatifler önerilmektedir.

Arjantin’de yapılan bir çalışmada (Kolesas, 1998: 131-146), siyasal sistemin farklı seviyelerinde devlet sivil toplum arasında görülen yarışma ortamından yola çıkılmıştır. Yarışma ortamı şiddetlendikçe toplumsal taleplerin arttığı ifade edilmektedir. Arjantin’in demokrasi konusundaki geçmişinin eski olmasına rağmen kötü deneyimlerin yaşanmış olmasının da vatandaşlar üzerinde birinci derecede etkili olduğunu ifade etmektedir. Çalışma, yerel yönetimler ile halk arasında işbirliğini teşvik etmek, vatandaşlık bilincini yerleştirmek ve vatandaşlık hakları ile yükümlülüklerinin öğrenilmesine katkıda bulunmak vurgularını yapmaktadır.

Meksika belediyelerinin rekabetçilik düzeyleri açısından değerlendirildiği bir çalışmada (Cleary, 2003: 183), 1985 - 2000 dönemindeki seçimlerde yaşanan seçim rekabetinin getirileri üzerinden belediye performansları ölçülmeye çalışılmıştır. Seçim rekabetinin şiddeti ile performans arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Vatandaşların ikna edilebilmesi için duyarlılık, tutarlılık ve güvenilirlik gerekli şartlar olarak ifade edilmektedir.

Folz (2004: 209-220) ise belediye hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesinde benchmarking’in (kıyaslama) uygulanabilirliği üzerine bir çalışma yapmıştır. Kıyaslanmanın belediye hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesinde etkili olabileceğini aktarmaktadır. Bunun için kıyaslama ortağının doğru olarak seçilmiş olması ile paydaşların (vatandaşlar ve çalışanlar) karar süreçlerine katılımlarının önemli kriterler arasında başı çektiğini özellikle belirtmiştir.

İtalya Torino Belediyesi ile ilgili bir çalışmada (Carcillo - Rosati, 2007: 256-264), vatandaşların belediye internet sitesi deneyimlerinden duydukları tatminin ölçümü ve iyileştirilmesi amaçlanmıştır. Sitenin ISO 2788 standartlarına uyum düzeyi test edilmiştir. Sonuç olarak vatandaşların entegre, tutarlı ve kullanılabilir bir sitenin tatmin düzeyini artıracığını düşündükleri belirlenmiştir.

Bernhard (2009: 34-41), günümüz toplumlarında vatandaşlara kaliteli hizmet verilmesinde iletişimin çok önemli bir unsur olarak kabul edildiğini ifade etmektedir. Bu genel kabulden hareketle yapılan çalışmada; kendi kendini yönetme ve özgürlükler konusunda vatandaşlarla İsveç belediyeleri arasında yüksek düzeyde iletişim var olmasına rağmen vatandaşlarca bazı sorunların dile getirilmesi üzerine konu hakkında derinlemesine bir araştırma yapılması düşünülmüştür.

müştür. “Müşterileri (vatandaşları) merkez almak kaydıyla yönetim (vatandaş halk koordinasyonu) ve kalite performansı uygulamalarını güçlendirmek” amaçlanmıştır. Bu amaçla belediye çalışanları ve vatandaşlarla görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerde vatandaşların vurguladıkları husus, belediyeye ve belediye hizmetlerine erişimin kolaylaştırılması yönünde olmuştur. Erişimin kolay olduğunu düşünen vatandaşların belediye hizmetlerinden duydukları tatmin de yüksektir. Erişimin kolaylaştırılması için önerilen yöntemler; tek bir telefon numarası, operatörlerin iletişim ve nezaket konusunda eğitilmeleri, operatörlerin karar verme yeteneğine sahip olmaları ve belediye sisteminin her yönüyle vatandaş için güvenli olduğunun garanti edilmesidir.

Hernandez ve Colmenarez de (2009: 470-485), Amerika’da San Francisco Belediyesi sınırlarında yaşayan vatandaşlarla belediyeyi sosyal sermaye açısından analiz etmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışmada tüm mahallelerde anket, gözlem ve mülakat yoluyla veri toplanmıştır. Bulgular şöyle özetlenmektedir: Belediye sosyal sermaye açısından pozitif ancak orta düzeyde yeterli, güven ve etik değerler konusunda zayıf, olarak algılanmaktadır. Sosyal sermayenin bir boyutu olan katılım konusunda belediye, kısıtlı olarak algılanmaktadır. Bu durum önemli ölçüde güvensizlik yaratmaktadır. Belediyenin söylemleri ile eylemleri arasında tutarsızlıklar bulunmaktadır. Bu tutarsızlık belediyenin meşruyetinin sorgulanmasına yol açmaktadır. Tüm olumsuzlukları gidermek ve vatandaşlık haklarını güçlendirmek için mekanizmalar inşa edilmesi gerektiği önerilmektedir.

METODOLOJİ

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Belediye hizmetlerinin kaliteli oluşu, vatandaş (seçmen) tatmininin kilit unsurlarından birisidir. Belediye hizmetlerinin kalitesi seçmen tatmini ile birlikte seçmen bağlılığını sağlama açısından da önemli faktörler arasında sayılmaktadır. Tatmin edilmiş seçmen, belediyeye (belediye başkanına) karşı bağlılık (sada kat) hisseden, çevresine belediyeyi (belediye başkanını) öneren seçmen rolünü de zamanla üstlenecektir. Bu durum, belediyeye dolayısıyla belediye başkanına, performansı artırma ve seçmen kitlesini genişletme temelinde katma değer sağlayacaktır.

Sahip olduğu önem, gerek uygulamada gerekse de yazında açıkça görüldüğü halde, üzerinde genel kabul oluşmuş belediye hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin ölçek yer almamaktadır. Bu çalışma, belediye hizmetlerinin kalitesine ilişkin bir ölçek içeren ilk çalışma değildir. Buna rağmen çalışmanın özgün olduğuna ilişkin iddiayı desteklemek üzere şunlar söylenebilir:

Çalışmanın evreni, TRB-1 Bölgesi'nde yer alan illerin (Elazığ, Malatya, Bingöl, Tunceli) merkezlerinde yaşayan seçmenlerdir. Çalışma, belirtilen illeri kapsayan bölgede elde edilen sonuçların ülke genelinde yaygınlaştırılması potansiyelini taşımaktadır.

TRB - 1 Bölgesi illeri, 5084 sayılı Yatırımların ve İstihdamın Teşviki Kanunu'nun öncelik sıralamasında ilk basamakta tanımlanmaktadır. Söz konusu illerin tamamının sosyo-ekonomik gelişmişlik katsayıları negatif görünümündedir. CNBCe Business'in 34 ölçütü dikkate alarak oluşturup her yıl yayınladığı yaşanabilir şehirler sıralamasında 2010 sonuçlarına göre Elazığ 19., Malatya 34., Tunceli 49. ve Bingöl ise 65. sıradadır. Belediyelerin yetersiz kaldıkları alanlar (vatandaşların yeterince kaliteli bulmadıkları alanlar) dışarıdan ve tarafsız bir şekilde tespit edileceği için yaşanabilirlik düzeyinin yükseltilmesine yönelik bir katma değer sağlayabilir. Bu durumun doğal bir sonucu olarak sosyo-ekonomik gelişmişlik katsayılarının da negatiften pozitif doğru kaymaya başlaması beklenmektedir. Çalışma, bütün belediyelerimize, özellikle de benzer şartlarda çalışan Doğu Anadolu Bölgemizin diğer belediyelerine kıyaslama yapabilmeleri için uygun bir referans olabilir. Belediyeler kaynaklarını daha verimli kullanma ve enerjilerini doğru yöne aktarma imkânına erişebilecekleri için ulusal ekonomide kaynak israfının azaltılmasına katkı sağlayabilir.

Sosyo-ekonomik gelişmişliğin ve yaşanabilirlik düzeylerinin iyileşmesi bölgede insan yaşamının kalitesinin de yükselmesini sağlayabilir. Yaşam kalitesinin yükselmesi demek insanın yaşamından çok daha fazla haz alması demektir. Yaşam tatmini ile iş tatmini arasındaki bağ dikkate alındığında bölge insanının verimliliği ve üretkenliği de yükselme eğilimine girebilir. Tüm bunlar, toplumsal barışın ve demokrasimizin güçlenmesi şeklinde ulusal düzeyde etkisini gösterecektir. Sonuç olarak çalışmanın, bilimsel birikime katkının yanında ortaya konacak sonuçların yaygınlaştırılabilme potansiyeli sayesinde, ulusal ekonomiye ve toplumsal refaha katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Çalışma, belediye hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik bir ölçek geliştirme çalışmasıdır. Söz konusu ölçek, *SERVQUAL Ölçeği* temel alınarak geliştirilmiştir.

Hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili olarak en yaygın şekilde kullanılan ölçeklerin başında *SERVQUAL ölçeği* gelmektedir. Parasuraman vd.'nin (1985; 1988; 1991; 1994) geliştirdikleri bu ölçek, algılanan hizmet kalitesinin sayısal olarak ölçülmesi temeline dayanmaktadır. Bu ölçeğe göre, beklenen hizmet, algılanan hizmetten büyük olursa hizmetin tatmin edici bir kalite düzeyinde olmadığı ortaya çıkmaktadır. Beklenen hizmetin, algılanan hizmete eşit olması durumunda ise algılanan kalite tatmin edici olacaktır. Algılanan kalitenin ideal

kalite olarak kabul edilebilmesi için ise; beklenen hizmetin algılanan hizmetten küçük olması gerekmektedir. Algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmet ve algılanan hizmet arasındaki fark olduğundan, araştırmacılar, algılanan hizmet kalitesini; şöyle formüle etmişlerdir:

$$\text{Algılanan Hizmet Kalitesi (Q)} = \text{Algılanan Hizmet (P)} - \text{Beklenen Hizmet (E)}$$

Bu formül kullanılarak her soru önermesi için bir SERVQUAL skoru hesaplanmıştır. Her bir soru önermesine 5'li likert ölçeği (1: hiç memnun değilim ... 5: tamamen memnunuz) üzerinden beklenti maddeleri ve algılama maddelerine verilen puanların karşılıklı olarak farkının alınmasıyla, her bir soru önermesi için -4 ile $+4$ arasında değişen SERVQUAL skorları hesaplanmıştır. SERVQUAL skorunun matematiksel ifadesi ise aşağıdaki gibidir (Zeithaml vd., 1990):

$$\text{SERVQUAL Skoru (SS)} = \text{Algılama Skoru (A)} - \text{Beklenti Skoru (B)}$$

SERVQUAL skorları kullanılarak her bir boyut (k boyut sayısını göstermektedir) için ortalama SERVQUAL skoru hesaplanır. Ortalama SERVQUAL skorları (OSS) iki aşamada elde edilmektedir:

1- Her bir müşteri için söz konusu boyuta ait ifadelere verilen SERVQUAL skorları toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür:

$$SS = \frac{1}{k} \cdot \sum_{i=1}^n (A_i - B_i)$$

2- n sayıda müşteri için birinci adımda elde edilen sayılar toplanır ve örneklem hacmine bölünür:

$$OSS = \frac{SS}{n}$$

Toplam hizmet kalitesi skorunu (THKS) elde etmek için de boyutlar için hesaplanan skorlar toplanıp boyut sayısına bölünür. Sonuçta bulunan ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skorudur:

$$THKS = \frac{1}{k} \cdot \sum_{k=1}^K OSS$$

Çalışmada, Likert tipi ölçek geliştirme yaklaşımı benimsenmiştir. Likert tipi ölçek geliştirme yaklaşımında izlenen ardışık işlem adımları şunlardır (Tezbaşaran, 2008: 10):

A. Ölçülecek tutumun (özeliğin) tanımlanması

A1. Tutum kapsamının belirlenmesi

A2. Kapsama uygun gözlenebilir işaretçilerin belirlenmesi: Denemelik tutum ifadeleri

Yukarıda ifade edilen işlem adımlarının ilki olan “ölçülecek tutumun (özelliğin) tanımlanması” adımı kapsamında yazın taranarak, ölçülmek istenen tutumun kuramsal tanımı çerçevesinde, gözlenmek istenen tepkileri uyaracağı düşünülen durumların tasarlanması ve kullanılan ölçekleme tekniğine uygun olarak ifade edilmesine çalışılmıştır. Söz konusu tasarımı, madde havuzunun oluşturulması (denemelik maddelerin yazımı) izlemiştir.

B. Deneme ölçeğinin düzenlenmesi ve deneme uygulaması

B1. Ölçek materyalinin hazırlanması

B2. Yönergelerin hazırlanması ve cevaplama düzeni

B3. Maddelerin ölçek içindeki düzeni

B4. Ön inceleme

B5. Deneme uygulaması

“Deneme ölçeğinin düzenlenmesi ve deneme uygulaması” aşamasında ölçek materyali hazırlanmıştır. Form, araştırmacılar tarafından uygulanacak şekilde tasarlanmış ve çoğaltılmıştır. Maddelerin ölçek içerisindeki düzenine karar verildikten sonra uzman (5 alan uzmanı, 2 ölçme uzmanı, 2 Türkçe uzmanı) görüşünden yararlanılarak maddelerin alana uygunluğu test edilmiştir. Uzman görüşü ile 97 madde 73 maddeye inmiştir. Devamında, çeşitli yaş ve eğitim gruplarından seçmenler (10 kişi) ile grup tartışması yapılarak, sorular anlaşılabilirlik açısından denetlenmiş ve gerek duyulan sadeleştirmeler yapılmıştır. Bu aşamada madde sayısı değişmemiştir. Bu aşamada son işlem olarak “pilot uygulama” gerçekleştirilmiştir. Pilot uygulama, Elazığ, Malatya, Bingöl ve Tunceli il merkezlerinde yaşayan seçmenler arasından rastgele seçilen 220 seçmen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Pilot uygulama, bizzat araştırmacılar tarafından, 2011 yılının Ağustos ve Eylül aylarında gerçekleştirilmiştir.

C. Deneme ölçeğinden elde edilen verilerin analizi*

C1. Maddelere verilen cevapların puanlanması

C2. Bireylerin ölçekten aldığı ham puanların hesaplanması

C3. Ham puan dağılımının özellikleri

C4. Madde puanları dağılımının özellikleri

C5. Madde analizi

* Analizler için SPSS 19 ve LISREL 8.8 paket programlarından yararlanılmıştır.

Ölçek, 5'li likert dereceleme ölçeğidir. Seçenekler; (1) Tamamen katılıyorum, (2) Katılıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılmıyorum, (5) Tamamen katılmıyorum şeklinde sıralanmıştır.

Ölçek, 8 faktörden oluşmaktadır. Faktörlerin isimleri ve madde sayıları şöyle sıralanmaktadır: Fiziksel unsurlar (26 madde), Güvenilirlik (9 madde), Vatandaşlı anlama (7 madde), Nezaket (5 madde), Ulaşılabilirlik (6 madde), Yeterlilik (7 madde), Güvenlik (5 madde), İletişim (8 madde).

Katılımcıların ölçekten aldıkları puanlarla ilgili olarak SERVQUAL skorları ve güvenilirlik değerleri hesaplanmıştır. Söz konusu değerler aşağıdaki Tablo 1'de yer almaktadır. Tablo 1'de de görüldüğü üzere alt boyutların her biri ve ölçeğin geneli güvenilirlik açısından kabul edilebilir sınırın üzerinde değerler almışlardır.

Tablo 1. Ham Puan Dağılımının Özellikleri

Faktör	Madde	SS	Faktör	Madde	SS
Fiziksel Unsurlar <i>Cronbach α: 0,976</i>	1	-2,02	Vatandaş Anlama	40	-1,94
	2	-1,88		41	-1,87
	3	-1,52		42	-2,23
	4	-1,45	Nezaket <i>Cronbach α: 0,891</i>	43	-2,28
	5	-1,55		44	-2,13
	6	-2,01		45	-2,14
	7	-2,17		46	-2,04
	8	-1,67		47	-2,11
	9	-1,99		48	-2,08
	10	-1,82	Ulaşılabilirlik <i>Cronbach α: 0,891</i>	49	-1,75
	11	-1,95		50	-1,01
	12	-1,67		51	-1,26
	13	-2,09		52	-1,40
	14	-1,65		53	-1,71
	15	-1,69		Yeterlilik <i>Cronbach α: 0,864</i>	54
	16	-2,03	55		-1,91
	17	-1,97	56		-1,81
	18	-1,99	57		-2,52
	19	-1,92	58		-2,32
	20	-2,01	59		-1,57
	21	-1,91	60		-2,34
	22	-1,75	Güvenlik <i>Cronbach α: 0,921</i>	61	-1,91
	23	-2,03		62	-1,80
	24	-1,76		63	-1,80
	25	-1,74		64	-2,04
	26	-2,18		65	-2,05
Güvenilirlik <i>Cronbach α: 0,894</i>	27	-1,98	İletişim <i>Cronbach α: 0,961</i>	66	-2,19
	28	-1,38		67	-1,74
	29	-1,70		68	-1,89
	30	-2,05		69	-1,78
	31	-1,96		70	-1,55
	32	-1,81		71	-1,89
	33	-2,22		72	-2,05
	34	-1,93		73	-1,95
	35	-1,79		TOPLAM SS = -1,88	
Vatandaş Anlama <i>Cronbach α: 0,947</i>	36	-1,91	GENEL CRONBACH α: 0,872		
	37	-1,62			
	38	-1,78			
	39	-2,05			

“Maddelerin gerçekten ölçme yeteneğine sahip olup olmadıklarını belirlemek” için diğer bir ifade ile “maddelerin ölçülmek istenen özelliğe yeterince sahip olanlarla olmayanları ayırt edip edemediğini belirlemek” için hem “madde puanı ile alt ölçek toplam puanı arasındaki korelasyona” hem de “alt %27’lik dilimde olanlarla üst %27’lik dilimde olanlar arasındaki deneklerin puanlarının

arasındaki farka” bakılmıştır. Elde edilen sonuçlar, aşağıdaki Tablo 2’de görülmektedir.

Tablo 2 incelendiğinde, tüm korelasyon katsayılarının en az orta düzeyde güce sahip oldukları ve 0.01 düzeyinde manidar olduğu anlaşılmaktadır. Bu itibarla, maddelerin ilgili oldukları alt ölçekle ölçülmek istenen özelliği ölçmede yeterli oldukları söylenebilir.

Alt – üst %27’lik dilime giren deneklerin puanları arasındaki farklara ilişkin bulgular incelendiğinde tüm farkların 0.01 düzeyinde manidar olduğu görülebilmektedir. Bu cümleden hareketle, tüm maddelerin memnuniyeti/memnuniyetsizliği yüksek olan seçmenler ile memnuniyeti/memnuniyetsizliği düşük olan seçmenleri net bir şekilde ayırt edebildikleri söylenebilir.

Tablo 2: “Madde - Toplam” Korelasyonu ve “Alt - Üst %27 Farkı”

Faktör	Madde	A	B	Faktör	Madde	A	B
Fiziksel Unsurlar <i>Cronbach a: 0,976</i>	1	,734**	,000	Vatandaş Anlama	40	,867**	,000
	2	,806**	,000		41	,841**	,000
	3	,704**	,000		42	,916**	,000
	4	,758**	,000	Nezaket <i>Cronbach a: 0,891</i>	43	,884**	,000
	5	,727**	,000		44	,914**	,000
	6	,796**	,000		45	,862**	,000
	7	,791**	,000		46	,690**	,000
	8	,777**	,000		47	,809**	,000
	9	,804**	,000	Ulaşılabilirlik <i>Cronbach a: 0,891</i>	48	,820**	,000
	10	,751**	,000		49	,711**	,000
	11	,890**	,000		50	,687**	,000
	12	,798**	,000		51	,837**	,000
	13	,789**	,000		52	,869**	,000
	14	,792**	,000	Yeterlilik <i>Cronbach a: 0,864</i>	53	,892**	,000
	15	,766**	,000		54	,641**	,000
	16	,748**	,000		55	,735**	,000
	17	,867**	,000		56	,778**	,000
	18	,857**	,000		57	,706**	,000
	19	,801**	,000		58	,773**	,000
	20	,848**	,000		59	,784**	,000
	21	,797**	,000		60	,779**	,000
22	,733**	,000	Güvenlik <i>Cronbach a: 0,921</i>	61	,849**	,000	
23	,831**	,000		62	,908**	,000	
24	,814**	,000		63	,875**	,000	
25	,840**	,000		64	,880**	,000	
26	,764**	,000		65	,844**	,000	
Güvenilirlik <i>Cronbach a: 0,894</i>	27	,679**	,000	İletişim <i>Cronbach a: 0,961</i>	66	,893**	,000
	28	,614**	,000		67	,903**	,000
	29	,732**	,000		68	,943**	,000
	30	,696**	,000		69	,885**	,000
	31	,814**	,000		70	,915**	,000

	32	,726**	,000		71	,905**	,000
	33	,827**	,000		72	,851**	,000
	34	,847**	,000		73	,798**	,000
	35	,805**	,000	A : Madde - Alt ölçek Toplam Korelasyonu			
Vatandaş Anlama	36	,867**	,000				
	37	,841**	,000				
	38	,916**	,000				
Cronbach α: 0,947	39	,877**	,000	B: Alt - Üst % 27 farkı (p)			
** : 0.01 düzeyinde manidar							

Ölçeğin yapı geçerliliğinin belirlenmesi için doğrulayıcı faktör analizine başvurulmuştur. Söz konusu analizin sonuçları aşağıdaki Tablo 3’de yer almaktadır. Sonuçlar incelendiğinde hem tüm faktörlerin hem de ölçeğin genelinin model uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlar (Çokluk vd., 2010: 266-275; Şimşek, 2007: 44-49; Yılmaz ve Çelik, 2009: 37-47) içerisinde olduğu görülmektedir. Bir başka ifade ile ölçeğin faktör yapısının doğrulandığı söylenebilmektedir.

Tablo 3: Doğrulayıcı Faktör Analizi Model Uyum İndeksleri

Uyum İndeksleri	Faktör								GENEL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
χ^2	596,08	59,64	24,17	4,76	16,01	23,45	15,86	23,39	8017,69
sd	297	35	14	5	9	13	5	19	2619
χ^2 / sd	2,01	1,70	1,73	0,95	1,78	1,80	3,17	1,23	3,06
p	,000	0,013	0,12	0,50	0,12	0,04	0,015	0,41	,000
AGFI	0,96	0,83	0,90	0,91	0,81	0,87	0,82	0,84	0,90
GFI	0,94	0,83	0,90	0,97	0,92	0,89	0,91	0,92	0,94
CFI	0,94	0,97	0,98	1,00	0,97	0,96	0,96	0,99	0,88
NFI	0,90	0,92	0,96	0,98	0,96	0,91	0,94	0,97	0,83
RMSEA	0,094	0,10	0,091	0,00	0,10	0,092	0,098	0,026	0,096

1: Fiziksel Unsurlar; 2: Güvenilirlik; 3: Vatandaş Anlama; 4: Nezaket; 5: Ulaşılabilirlik; 6: Yeterlilik; 7: Güvenlik; 8: İletişim

Yazın bulguları doğrultusunda belediye hizmet kalitesinin ölçümü için oluşturulan ölçek, 9 faktör içerecek şekilde tasarlanmıştır. Bunlar; “güvenilirlik, isteklilik (karşılık verme), kifayet (yeterlilik), erişim (ulaşılabilirlik), iltifat, iletişim, emniyet (güvenlik), müşteriye anlama ve fiziksel varlıklar” şeklinde isimlendirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sırasında, “iltifat ve isteklilik” faktörleri arasında modifikasyon önerisi ile karşılaşılmıştır. Söz konusu faktörlerin içerdikleri maddeler, anlam olarak birbirlerine yakın görüldükleri için iki faktör nezaket adı altında birleştirilmiştir. Birleştirme sonrasında analiz yenilenmiş ve Tablo 3’de aktarılan nihai sonuçlara ulaşılmıştır.

SONUÇ

Kentsel yaşam kalitesinin, yerel demokrasinin ve vatandaş tatmininin temel bileşenlerinden biri olan belediye hizmetleri; ülkenin kalkınma hızının artırılması için önemli bir etkidir. Yerel halka en yakın yönetim birimi olan belediyeler, sorumluluk ve yetki açısından sundukları hizmetlerle, tekel niteliğinde kabul edilebilecek kurumlardır. Bu nedenledir ki, belediyelerin verimli çalışmalarının, demokrasinin güçlenmesine ve kalkınma hızının ivme kazanmasına önemli ölçüde katkı sağlayacağı ifade edilebilir. Belediyelerin verimli çalışmalarının önemli göstergelerinden biri, vatandaş tatminidir. Vatandaş (müşteri – seçmen) tatmininden kastedilen anlam, vatandaşların belediye hizmetlerini kaliteli olarak algılamalarıdır. Hizmet kalitesi algılamalarına, belediye başkanlarının sergiledikleri liderlik tarzının etki etmesi de güçlü bir olasılıktır. Kaliteli hizmet sunan ve seçmene ilham veren (örnek olan) başkanların yönettiği belediyeler, yerel demokrasiye olan inancı pekiştirecek ve bağlılık hissi güçlü seçmen kitleleri oluşturabilecektir.

“Kaynaklarını verimli kullanan, tam anlamıyla şeffaf, her konuda halkın katılımına ve erişimine açık, hizmetlerinde aksama olmayan, demokratik yapısı güçlü belediyelerin ve örnek liderler olan belediye başkanlarının oluşturulabilmesi” konusu, hem devlet organizasyonu hem de akademik çevreler için bir sorun alanı olarak karşımızdadır. Sorun alanının sınırlarının belirlenmesine yönelik olarak, bu çalışmada, “belediye hizmet kalitesi, hizmetkâr liderlik, hükümdar liderlik ve seçmen bağlılığı” eksenini dikkate alınmıştır. Kısaca hatırlamak gerekirse bu kavramların tanımları ve alan yazından kavramlara değinen çalışmaların vurguladıkları önemli noktalar şöyle özetlenebilir:

Ekonomik değeri olan, muhatabına yer, zaman ve psikolojik olarak fayda sağlayan eylem ya da sunum anlamına gelen hizmetin (Murdick, 1990: 4) kalitesine ilişkin çeşitli görüşler bulunmakla birlikte birçoğu sunum etrafında şekillenmektedir (Bolat, 2002: 8). Sunumun yani hizmetin; “güvenilirlik, isteklilik (karşılık verme), kifayet (yeterlilik), erişim (ulaşılabilirlik), iltifat, iletişim, emniyet (güvenlik), müşteriye anlama ve fiziksel varlıklar” boyutlarına ilişkin gereklilikleri sağladığında kaliteli sayılacağına ilişkin çoğunluğun kabulü oluşmuştur. Bu kabule rağmen hizmet kalitesinin ölçümü konusunda çoğunluğun kabulünü sağlamış bir ölçüm modeli bulunmamaktadır. Amaca, zamana, yere vs. göre farklılaşmakla birlikte en yaygın olarak kullanılan ölçme modelleri servqual ve servperf modelleridir (Seth vd., 2005: 913-949). Kalite değerlendirmesi yapılacak hizmet, alanında rakipsiz olan, kamu yararı için çalışan ve kâr elde etme kaygısı olmayan belediyelerin hizmetleri olunca değerlendirmeyi yapmak zorlaşmaktadır. “Hangi kamu hizmeti kalitelidir?” gibi zor bir soruya cevap olabilecek işaretler OECD tarafından şu şekilde sayılmaktadır: “Şeffaflık”, “katılım”, “müşteri (vatandaş) ihtiyaçlarının karşılanması”, “ayrımcılık yapmadan hizmet-

tin sunulması”, “yeterlilik”, “erişilebilirlik”, “düzenlilik”, “süreklilik”, “doğruluk”, “hassaslık”, “risklerden uzaklık”, “güvenilirlik” ve “amaca uygunluk” (Ökmen, 2010: 490-496). Yazında, belediye hizmet kalitesinin ölçümü (Gümüsoğlu vd, 2003; Ardiç vd., 2004: 63-81; Kıral, 2006; Çakmak, 2007; Duman ve Yüksel, 2008: 43-57); yerel yönetimleri kalite yönetimi ilkelerine göre inceleme (Berkün, 2005); yönetim ve müşteri-vatandaş odaklılık kavramlarını belediyeler açısından inceleme (Duman, 2006); e – belediyecilik (Tosun, 2008: 71-94); belediye hizmetlerinin yeterliliği ile belediye başkanından duyulan memnuniyet arasındaki ilişki (Kurgun vd., 2008:29-54); belediyelerde performans yönetimi (Hazman, 2009: 53-66); belediye hizmet yeterliliği -vatandaş katılımı ilişkisi (Martins, 1995: 441-458); belediyelerin rekabetçilik düzeyleri (Cleary, 2003: 183); belediye hizmet kalitesini iyileştirmede kıyaslama (Folz, 2004: 209-220); belediye hizmet kalitesini arttırmada iletişimin rolü (Bernhard, 2009: 34-41) ve belediyelerin sosyal sermaye açısından analizi (Hernandez ve Colmenarez, 2009: 470-485) konularına odaklanmış olan çalışmalar yer almakta ve bu çalışmalar mevcut çalışmanın alt yapısına katkı sağlamaktadır.

Söz konusu görüşlerin ışığında tasarlanan bu çalışma, seçmen değerlendirmeleriyle belediye hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik bir ölçek geliştirme çalışması olarak tamamlanmıştır. SERVQUAL felsefesiyle geliştirilen ölçek, geçerlilik ve güvenilirlik koşullarını sağlamıştır.

KAYNAKÇA

- Ardiç, Kadir, Yüksel, Fatih ve Çevik, Osman (2004), “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama)”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 13(3), 63 - 81.
- Belediye (29.01.2012), TDK Büyük Türkçe Sözlük, Erişim adresi: <http://tdkterim.gov.tr/bts/>
- Berkün, Sanem (2005), *Bursa Osmangazi ve İnegöl Belediyeleri Yönetim Sistemleri: Kalite Yönetimi Perspektifinden Karşılaştırmalı Bir Analiz*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bernhard, Irene (2009), “Evaluation of Customer Centre and e-Services in a Swedish Municipality with Focus on the Citizens' Perspective”, 3rd European Conference on Information Management and Evaluation. 34 - 41.
- Bolat, Bersam (2002), *ISO 9000 Kalite Yönetimi ve ISO 14000 Çevre Yönetimi Sistemleri Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Türkiye Örneği*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Buttle, Francis (1996), “Servqual: Review, Critique, Research Agenda”, *European Journal of Marketing*. 30(1), 8 - 32.
- Carcillo, Franco and Rosati, Luca (2007), “Tags For Citizens: Integrating Top-Down and Bottom-Up Classification in The Turin Municipality Website”, 2nd International

- Conference on Online Communities and Social Computing held at the HCI International, 256 - 264.
- Cleary, Matthew R. (2003), "Electoral Competition, Citizen Influence, and Government Performance in Mexican Municipalities", *Politica Y Gobierno*. 10 (1), 183.
- Çakmak, Ali Kerem (2007), *Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi (Muğla İli Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çokluk, Ömay, Şekercioğlu, Güçlü ve Büyüköztürk, Şener (2010), *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik*, ANKARA: Pegem Akademi.
- Devellioğlu, Ferit (2010), *Osmanlıca - Türkçe Ansiklopedik Lügat*, Ankara: Aydın Kitabevi.
- Doğan, N. Özgür (2006), *Veri Zarflama Analizi İle Belediyelerde Performans Ölçümü: Kapadokya Bölgesi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Duman, Fethullah (2006), *Belediyelerde Yönetişim ve Müşteri-Vatandaş Odaklılık Tartışmaları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Duman, Teoman ve Yüksel, Fatih (2008), Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 17(1), 43 - 57.
- Evans, James R., and Lindsay, William M. (1999), *The Management and Control of Quality*, Ohio: South - Western Company.
- Folz, David H. (2004), "Service Quality and Benchmarking the Performance of Municipal Services", *Public Administration Review*. 64(2), 209 - 220.
- Gümüsoğlu, Şevkinaz, Erdem, Sabri, Kavrukkoca, Güzin, ve Özdağoğlu, Aşkın (2003), "Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin "Servqual" Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama", *İstanbul: 3. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*.
- Hazman, Gülsüm Güler (2009), "Küçük ve Orta Ölçekli Belediyelerde Performansı Etkileyen Unsurların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 18(4), 53 - 66.
- Hernandez, Hector G. and Colmenares, Isabel R. (2009), "Social Capital and the Management of Citizen Demands in the Municipality of San Francisco", *State of Zulia, Revista De Ciencias Sociales*. 15(3), 470-485.
- Kalite (03.02.2012), Büyük Türkçe Sözlük. Erişim adresi: <http://tdkterim.gov.tr/bts/>
- Kıral, Burak (2006), *Kamu Yönetiminde Yeni Yönetim Yaklaşımları ve Müşteri - Vatandaş Odaklılık (Tokat Belediyesi Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Kolesas, Mara (1998), "The Making of Citizenship in Argentinian Local Politics: Between Municipalization and Municipalism", *International Political Science Review*. 19 (2), 131-146.
- Konyalı, Arzu (2006), *Avrupa Birliği'ne Giriş Sürecinde KOBİ'lerin Kalite Konusundaki Yaklaşımları, Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kurgun, Aşar, Özdemir, Ali, Kurgun, Hülya ve Bakıcı, Zeynel (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.
- Martins, M.R. (1995), "Size of Municipalities, Efficiency, And Citizen Participation: A Cross-European Perspective", *Environment and Planning C-Government and Policy*. 13 (4), 441-458.
- Murdick, G.Robert (1990), *Service Operation Management*, USA: Ally and Bacon.
- Ökmen, Mustafa ve Parlak, Bekir (2010). *Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler*, İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.alery A. and Berry, Leonard L. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*. 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.alery A. and Berry, Leonard L. (1988), "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.alery A. and Berry, Leonard L. (1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*. 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.alery A. and Berry, Leonard L. (1994), "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research", *Journal of Marketing*. January, 56, 111-124.
- Reeves, Carol A., Bednar, David A. and Lawrance, R.Cayce (1995), "Back to the Beginning: What Do Customers Care About in Service Firms?", *Quality Management Journal*. 3(1), 56 - 72.
- Seth, Nitin, Deshmukh, S.G., and Vrat, Prem (2005), "Service Quality Models: A Review", *International Journal of Quality & Reliability Management*. 22(9), 913 - 949.
- Sezgin, Murat (2007), *Türkiye'deki Belediyelerde Halkla İlişkiler Faaliyetleri ve Bir Model Önerisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şimşek, Ömer Faruk (2007), *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş*, ANKARA: Ekinoks Yayınları.

- Tezbaşaran, A. Ata (2008), *Likert Tipi Ölçek Hazırlama Kılavuzu (e-kitap)*, ISBN: 975-9756-08-5 (Bu kitap, daha önce iki kez Türk Psikologlar Derneği tarafından yayınlanmıştır.)
- Torlak, Ömer (1999), *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*, Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Tosun K. Elif (2008), “Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17(2), 71-94.
- Yılmaz, Veysel ve Çelik, H.Eray (2009), *LISREL İle Yapısal Eşitlik Modellemesi - I*, ANKARA: Pegem Akademi.
- Zeithaml, Valery A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, USA: Free Press.