

**T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**HİZMETTE KALİTE VE BELEDİYE
HİZMETLERİNDE KALİTEYE YÖNELİK
VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ
(YALOVA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Bülent Talat TAŞCI

**Enstitü Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Enstitü Bilim Dalı: Sosyal Politika**

Tez Danışmanı: Doç.Dr. Selami ÖZCAN

ŞUBAT - 2014

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

HİZMETTE KALİTE VE BELEDİYE HİZMETLERİNDE KALİTEYE
YÖNELİK VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ
(YALOVA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Bülent Talat TAŞCI (117205009)

Enstitü Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Enstitü Bilim Dalı: Sosyal Politika

Bu tez 14/02/2014 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

Doç.Dr.Selami ÖZCAN

Jüri Başkanı

- ☐ Kabul
☐ Red
☐ Düzeltme

Doç.Dr.H.Yunus TAŞ

Jüri Üyesi

- ☐ Kabul
☐ Red
☐ Düzeltme

Yrd.Doç.Dr.Abdullah URAL

Jüri Üyesi

- ☐ Kabul
☐ Red
☐ Düzeltme

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Bülent Talat TAŞCI

14.02.2014

ÖNSÖZ

Bu çalışmamın planlanması ve gerçekleştirilmesi aşamasında her türlü yardım ve desteği göstererek, yüksek lisans tezimin tamamlanmasında büyük emeği bulunan tez danışmanım Doç.Dr.Selami ÖZCAN'a, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsünün değerli çalışanlarına, anket çalışmalarımda bana her türlü yardımı ile desteklerini esirgemeyen iş arkadaşlarıma, gerek öğrenim dönemim ve gerekse tez çalışmam süresince bana sabır ve destek gösteren kıymetli eşime çok teşekkür ederim.

Bülent Talat TAŞCI

14.02.2014

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR.....	iii
TABLO LİSTESİ.....	iv
ŞEKİL LİSTESİ.....	vii
ÖZET.....	viii
SUMMARY.....	ix
GİRİŞ.....	1

BÖLÜM 1: TOPLAM KALİTE

1.1. Kalite Kavramı.....	4
1.1.1. Kalitenin Boyutları.....	7
1.1.2. Kalitenin Tarihsel Gelişimi.....	10
1.2. Toplam Kalite Yönetimi.....	15
1.2.1. Toplam Kalite Yönetimi Tanımı.....	16
1.2.2. Toplam Kalite Yönetiminin Amaç ve Felsefesi.....	19
1.2.3. Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri.....	22
1.2.3.1. Müşteri Odaklılık.....	23
1.2.3.2. Tedarikçilerle İşbirliği.....	25
1.2.3.3. Tam Katılım.....	27
1.2.3.4. Süreçlerle Yönetim.....	28
1.2.3.5. Verilerle Yönetim ve İstatistikten Yararlanma.....	28
1.2.3.6. Sürekli Gelişme (Kaizen).....	29
1.2.3.7. Sürekli Eğitim.....	30
1.2.3.8. Üst Yönetimin Liderliği ve Amacın Tutarlılığı.....	31
1.2.3.9. İnsan Kaynakları Yönetimi, Önce İnsan Anlayışı ve Birey Kalitesi.....	32
1.2.3.10. Hataları Önlemeye Dönük Yaklaşım.....	33

BÖLÜM 2: HİZMETTE KALİTE

2.1. Hizmet Sektöründe Kalite.....	34
2.1.1. Hizmet Kavramı.....	34
2.1.1.1. Hizmetin Özellikleri.....	35
2.1.1.2. Hizmetin Sınıflandırılması.....	41
2.1.2. Hizmet Sektörü Kavramı.....	44
2.1.2.1. Hizmet Sektörünün Özellikleri.....	46

2.1.2.2. Hizmet Sektörünün Önemi.....	48
2.1.2.3. İmalat ve Hizmet Sektörü Arasındaki Farklar.....	49
2.1.3. Hizmet Kalitesi Kavramı	51
2.1.3.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	53
2.1.3.2. Hizmet Kalitesinin Özellikleri.....	56
2.1.3.3. Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kullanılan Modeller.....	58
2.2. Kamu Hizmetlerinde Kalite.....	67
2.2.1. Kamu Hizmeti Kavramı.....	67
2.2.2. Kamu Hizmetlerinin Özellikleri.....	68
2.2.3. Kamu Hizmetlerinde Kalite.....	72
2.2.4. Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti.....	75
2.3. Yerel Yönetimlerde Kalite.....	79
2.3.1. Belediyelerde Hizmet Kalitesi.....	82
2.3.2. Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti.....	85
 BÖLÜM 3: HİZMETTE KALİTE VE BELEDİYE HİZMETLERİNİN KALİTESİNE YÖNELİK VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ (YALOVA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)	
3.1. Yalova Belediyesi Hakkında Genel Bilgi.....	90
3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	95
3.3. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları.....	95
3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	95
3.5. Araştırmanın Yöntemi.....	97
3.6. Araştırmanın Hipotezleri.....	98
3.7. Araştırma Bulgularının Analizi ve Değerlendirilmesi.....	100
3.7.1. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular.....	101
3.7.2. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Sorulara Verdikleri Puan Ortalamaları.....	103
3.7.3. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulguların Analizi ve Değerlendirilmesi.....	110
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	157
KAYNAKÇA.....	162
EKLER.....	173
ÖZGEÇMİŞ.....	176

KISALTMALAR

GATS : Hizmet Ticareti Genel Anlaşması

İKK : İstatiksel Kalite Kontrol

KİT : Kamu İktisadi Teşekkülü

SK : Sayılı Kanun

TUİK : Türkiye İstatistik Kurumu

TDK : Türk Dil Kurumu

TKY : Toplam Kalite Yönetimi

vd : Ve Diğerleri

vb : Ve Benzeri

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Yalova Belediyesi Araç ve İş Makinesi Sayısı	94
Tablo 2: Yalova Belediyesinin Sunmuş Olduğu Hizmetler.....	94
Tablo 3: Örneklem Grubunun Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı.....	100
Tablo 4: Örneklem Grubunun Yaş Durumlarına Göre Dağılımı.....	100
Tablo 5: Örneklem Grubunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	101
Tablo 6: Örneklem Grubunun Çalışma Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	101
Tablo 7: Örneklem Grubunun Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	102
Tablo 8: Örneklem Grubunun Mesleki Değişkenine Göre Dağılımı.....	102
Tablo 9: Örneklem Grubunun Yalova’lı Olma Durumu Değişkenine Göre Dağılımı....	102
Tablo 10: Örneklem Grubunun Yalova’da Yaşama Süresi Değişkenine Göre Dağılımı..	103
Tablo 11: Örneklem Grubunun Belediye’de Hizmet Kalitesini ve Vatandaş Algısını Ölçmeye Yönelik Anket Sorularına Verilen Puanların Ortalaması.....	103
Tablo 12: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyeti ve Önem Düzeyini Ölçmeye Yönelik Anket Sorularına Verilen Puanların Ortalaması.....	106
Tablo 13: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesi Algı Düzeylerinin Ortalamaları.....	110
Tablo 14: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesi Algılarına Yönelik Önem Düzeylerinin Ortalamaları.....	110
Tablo 15: Örneklem Grubunun Belediye Hizmetlerinin Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Ortalamaları.....	111
Tablo 16: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Ortalamaları.....	112
Tablo 17: Belediyenin Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı İle Belediyenin Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	113
Tablo 18: Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı İle Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	113
Tablo 19: Genel Değerlendirmeye İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı İle Genel Değerlendirmeye İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	114
Tablo 20: Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinden Memnuniyet İle Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	115

Tablo 21: Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet İle Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	115
Tablo 22: İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet İle İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	115
Tablo 23: Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet İle Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	116
Tablo 24: Ticari Ve Ekonomik Yaşama İlişkin Hizmetlerden Memnuniyet İle Ticari Ve Ekonomik Yaşama İlişkin Hizmetlerin Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	116
Tablo 25: Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet İle Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	116
Tablo 26: Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet İle Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	117
Tablo 27: Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi İle Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi Arasındaki Fark.....	117
Tablo 28: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları.....	118
Tablo 29: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları.....	120
Tablo 30: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Yaşa Göre Ortalamaları.....	122
Tablo 31: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Yaşa Göre Ortalamaları.....	126
Tablo 32: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları.....	128
Tablo 33: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları.....	132
Tablo 34: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Çalışma Durumuna Göre Ortalamaları.....	134
Tablo 35: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Çalışma Durumuna Göre Ortalamaları.....	139
Tablo 36: Örneklem Grubu Vatandaşların Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Gelir Durumuna Göre Ortalamaları.....	141
Tablo 37: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Gelir Durumuna Göre Ortalamaları.....	143

Tablo 38: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Mesleğine Göre Ortalamaları.....	144
Tablo 39: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Mesleğine Göre Ortalamaları.....	149
Tablo 40: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Yalova'da Yaşama Süresine Göre Ortalamaları.....	152
Tablo 41: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Yalova'da Yaşama Süresine Göre Ortalamaları.....	155

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Toplam Kalite Yönetimi.....	18
Şekil 2: Toplam Kalite Yönetiminin İşletmelerin Rekabet Gücüne Etkisi.....	20
Şekil 3: Toplam Kalite Yönetiminin Felsefesi.....	22
Şekil 4: Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri.....	23
Şekil 5: Hizmet ve Hizmet Sunumu.....	35
Şekil 6: Ürün ve Hizmetler Arasındaki Farklılıklar.....	51
Şekil 7: Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	54
Şekil 8: Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli.....	62
Şekil 9: Boşluk (GAP) Analiz Modeli.....	66

Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı: Hizmette Kalite ve Belediye Hizmetlerinde Kaliteye Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Yalova İl Merkezi Örneği)	
Tezin Yazarı: Bülent Talat TAŞCI	Danışman: Doç.Dr.Selami ÖZCAN
Kabul Tarihi: 14.02.2014	Sayfa Sayısı: IX (Ön Kısım) + 176 (Tez)
Anabilim Dalı: Çalışma İlişkileri ve Endüstri İlişkileri	Bilim Dalı: Sosyal Politika
Günümüzün gelişen ve değişen dünyasında mal ve hizmet sektöründe kalite unsuru çok önemli bir yere sahip olmuştur. Özellikle son yıllarda başlayan yeni yerel yönetim anlayışı ile birlikte yaşam kalitesi, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti gibi kavramlar ise belediyeler açısından çok daha önemli bir hale gelmiştir. Yerel hizmetlerin yürütülmesinde, verimliliği ve etkinliği sağlamada vazgeçilmez kurumlar olarak kabul edilen belediyeler, vatandaşların beklentilerine ve isteklerine duyarlı davranarak onların kamusal ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik olarak sunacakları hizmetlerde kaliteyi ön planda tutarak vatandaşı memnun etmeye çalışmaktadırlar. Zira belediyeler, vatandaşa kaliteli hizmet verebildikleri sürece başarılı kabul edilmektedir. Belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçülmesine yönelik olarak yapmış olduğumuz bu çalışmamızda öncelikle kalite ve hizmet kalitesi ve yerel yönetimlerde hizmet kalitesi kavramları anlatılmış, daha sonra Yalova Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan Yalova il merkezinde yaşayan vatandaşların memnuniyet düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Bu çerçevede verilen hizmetlerden duyulan memnuniyetin hizmetten yararlanan vatandaşların cinsiyetine, yaşına, eğitim düzeyine, mesleğine, gelir düzeyine ve ikamet edilen süreye göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Belediye hizmetlerden yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeyini belirlemek için anket yöntemi uygulanmış ve elde edilen veriler SPSS 21.0 paket programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Vatandaş memnuniyetinin belirlenmesinde frekans dağılımı, farklılıkların tespitinde ise t-testi ve anova analizleri yapılmıştır.	
Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Belediye Hizmetlerinde Kalite, Vatandaş Memnuniyeti	

Yalova University, Institute of Social Sciences Abstract of Thesis for Master Degree

Thesis Title: Service Quality And The Evaluation Of The Satisfaction Of Citizen According To The Quality Of Municipal Services (Example of the city of Yalova)	
Thesis Author: Bülent Talat TAŞCI	Advisor: Ass. Prof. Selami ÖZCAN
Date of Acceptance: 14.02.2014	Total Number of Pages: IX (pre text) + 176 (thesis)
Department Labour And Industrial Relations	Field of Study: Social Policy
The factor of quality has a vital role in our changing and developing world in products and services industries. Particularly after the brand new management mentality, the concepts of quality of life, service quality and citizen satisfaction have become very important for the municipality. To conduct local services, municipalities which are considered as undeniably efficient and active, are trying to satisfy citizens by being sensitive to their citizens' expectations and requests and putting the quality in the first place to provide the citizens' public needs. In as much as municipalities are accepted as successful as long as they give a quality service. This is a study which is about the evaluation of the satisfaction of citizens according to the municipal service quality. It is especially mentioned about the factors of quality, services quality and services quality in municipalities and then, the level of citizen satisfaction is evaluated in city center of Yalova. It is investigated that whether the service satisfaction is related to the gender, age, education level, professional, level of income and residence time or not. To identify the level of citizen satisfaction, questionnaire method was applied and the data was computerized by help of SPSS 21.0. Frequency distribution is used to determine citizen satisfaction and anova analysis and t-test was put to use to determination of differences.	
Keywords: Service Quality, Quality in Municipal Services, Citizen Satisfaction	

GİRİŞ

Sürekli değişim ve gelişim gösteren dünya şartlarının yaşamın her alanında kendini gösterdiği günümüzde, bireylerin yaşam alanı içerisinde duymuş oldukları ihtiyaçlar ile çevrelerinden beklentileri eskisinden çok daha farklılaşmış ve çeşitlenmiştir. Bu açıdan değerlendirildiğinde; sonsuz insan ihtiyaçlarının giderilmesinde kamu hizmeti sunanların, özellikle de yerel yönetimlerin işlevselliği ve önemi tartışılmaz bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Endüstri devrimi ile birlikte başlayan yerel yönetim anlayışındaki değişim modern anlamda 18. ve 19. yüzyıllarda başlamıştır. Bu değişim ve yenileşme hareketi ise ekonomik ve toplumsal değişmeye paralel olarak ilerlemiştir. Endüstrileşme ile birlikte yaşanan hızlı nüfus artışı ve kentleşme yerel yönetimlerin işlevlerinin tür, kapsam ve nitelik açısından çeşitlenmesine yol açan unsurların başında gelmektedir. Ancak yerel yönetim geleneği her ülkede farklı tarihi temellere dayanmakta ve ülkelerin sosyo-ekonomik, kültürel yapılarına ve yönetim gelenek ve biçimlerine göre şekillenmiştir.

Yerinden yönetimi gerçekleştiren yerel yönetimler dünyanın her yerinde kamu yönetimi içinde önemli ve vazgeçilmez bir yere sahiptir. Günümüzde yerel yönetimler tarafından verilen hizmetlerde yüksek performans elde edebilmek ve vatandaş memnuniyetini sağlamak için, hizmetlerde kalite ve sürekli gelişme üzerinde odaklanan bir yeni yönetim felsefesinin yerel yönetimler tarafından benimsenmesi ve uygulanması gereklidir. Özellikle ülkemiz gibi kıt kaynaklara sahip, büyük kamu yönetimi reformlarına ihtiyaç duyan, gelişmekte olan ülkelerde toplam kalite yaklaşımının daha önemli bir işlev yüklenerek, sorunların çözümünde kolaylaştırıcı olacağı savunulmaktadır.

Türkiye'de, yerel yönetimlerde yeniden yapılanma çalışmaları 1960 sonrası planlı kalkınma dönemi ile birlikte başlamış olup, yerel yönetimde yankı bulan TKY'nin ilk örneği ise 1995 yılından itibaren kapsamlı olarak Kocaeli Değirmendere Belediyesi'nde uygulanmaya başlanmıştır. Yerel hizmetler açısından en önemli hizmet kuruluşlarından biri olan belediyeler, hem ortak ve yerel nitelikteki kamusal ihtiyaçları karşılayan hizmet birimleri hem de halka en yakın kamusal yönetim kuruluşları olmaları bakımından kritik rol üstlenmektedirler.

Devlet, birey ve toplum arasında bir ara yüz işlevi gören, halka en yakın yönetsel organ olan ve seçimle is başına gelen belediyeler; şehirlerin planlanması, imara uygun yapılanmanın sağlanması; su, kanal, yol gibi alt yapı hizmetleri, çevrenin temizliği ve korunması, ihtiyaç sahiplerine sosyal yardımlarda bulunulması, halk sağlığını koruyucu tedbirler alınması gibi zorunlu hizmetlerinin yanında; park, otopark, spor alanları ve tesisleri gibi toplumsal yaşam için gerekli olan donatı alanlarının yapılması, kültürel faaliyetlerin organize edilmesi, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi gibi zorunlu olmayan çok çeşitli şehircilik, eğitim ve kültür hizmetleri vermekte olup, bu hizmetleri gereği halkla pek çok alanda ilişki içindedir.

Belediyelerin yukarıda saymış olduğumuz görev ve yetkilerine bakıldığında, aslında bir insanın sosyal yaşamındaki her aşamasında belediyelere sorumluluk ve görevler yüklenildiği görülmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, bireylerin yaşadığı çevreden ve yaşam kalitesinden memnun olup olmaması bağlı bulunduğu belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi ile yakından ilgilidir denilebilir. Özellikle son yıllarda hizmet kalitesi ve müşteri/vatandaş memnuniyeti kavramı, belediyeler açısından çok daha önemli bir kavram olarak ortaya çıkmış ve literatürde de pek çok çalışmaya ışık tutmuştur.

Belediyelerin temel görevi, gerçekleştirdiği yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve vatandaş memnuniyetini artırmaktır. Bu nedenle, var olan kaynakların daha etkin ve verimli kullanılması gerekmektedir. Belediyeler açısından vatandaş memnuniyetini artırmanın temel yolu ihtiyaca dayalı kaliteli hizmet üretmek olduğundan, yerel yönetimlerin kendi sorumluluk alanlarında bulunan vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerine ne ölçüde karşılık verebildiklerinin ölçülmesi, verilen hizmet kalitesinin artırılması ve belediyelerin gelecekle ilgili stratejik planlamalarının yapılması aşamasında da büyük önem taşımaktadır.

Dolayısı ile yapmış olduğum bu çalışmanın belediyeler açısından, halkın bağlı bulunduğu belediye ile ilgili görüşleri, yönetim algılaması ve hizmet kalitesinden memnuniyet veya memnuniyetsizliklerinin belirlenmesi, belediyelerin hizmet niteliklerinin arttırılması veya değiştirilmesinde karar vericilere yol göstermesi bakımından katkısının olacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda halkın belediye

hizmetlerini sorgulaması bakımından da hizmetlerden yararlananlara görüş ve mevcut durum analizini değerlendirmeleri açısından fayda sağlayacağı beklenmektedir.

Bir kamu kuruluşu olarak belediyelerin vermiş olduğu hizmetlerde kalite ve bu hizmetlerin kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçüldüğü çalışmamın birinci bölümünde birinci bölümünde, teorik altyapının oluşturulması açısından kalite ve toplam kalite kavramları incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde ise hizmet sektöründe kalite, kamu sektöründe kalite ve yerel yönetimlerde kalite kavramları ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Üçüncü ve son bölümde ise önceki bölümlerde anlatılan teorik bilgiler ışığında yapılan saha araştırması ve bu araştırmanın sonuçları ele alınmakta, Yalova Belediyesi hakkında verilen genel bilgi ile birlikte araştırmanın amacı ve önemi, kapsam ve sınırlılıkları, araştırmanın yöntemi ve araştırmanın hipotezleri ve araştırmanın değerlendirilmesine yer verilmiştir.

BÖLÜM 1: TOPLAM KALİTE

1.1. Kalite Kavramı

Artık bir slogan haline gelen Kalite Kavramı, uzun yıllar önce insanların ve sistemlerin hata yapmaması ve mükemmele ulaşma isteği gerçeğinden ortaya çıkmıştır. Latince nasıl oluştuğu anlamına gelen “Qualis” kelimesinden türetilen “Qualitas” kelimesiyle ifade edilmiş (Şimşek, 1998:5) olan kalite, geçmişten ve günümüze kadar geçen süreç içerisinde çeşitli değişimlerden geçerek, Bütünsel Kalite Yönetimi Felsefesinin öncülüğünde çağdaş adını bulmuş ve sonsuza kadar güncelliğini koruyacak olan süreç içerisinde kendisine yeni tanımlar bulmaya devam edecektir (Küçük, 2012: 25).

Kalite kavramı, soyut bir kavram olmasından ötürü genellikle çok farklı şekillerde kullanılmakta ve zaman zaman da yanlış anlaşılmalara sebep olmaktadır. Literatürde tek bir karşılığı olmayan bu kavramın tanımı toplumun dinamik yapısı sayesinde sürekli değişiklik göstermektedir. Günümüzde en çok kullanılan tanım ise kaliteyi, “isteklere uygunluk (geliştirilebilecek her şey)” olarak belirlemiştir (www.megep.meb.gov.tr).

Başlangıçta kalite sadece ürün için telaffuz edilirken, bugün her boyutta günlük yaşantımızın bir parçası haline gelmiştir. Ürün kalitesi, hizmet kalitesi, organizasyon kalitesi, toplum kalitesi, yaşam kalitesi v.b. (Çatı, 2003: 121). Çağımızda kalite anlayışı, çok boyutlu olmakla birlikte, kalite kavramını daha kolay anlaşılabilir ve en sade şekilde iki ana bileşen altında toplayabiliriz. Bu bileşenlerin ilki, ürün veya hizmetin alıcıların gereksinim ve beklentileri ile uyumunu, rekabet gücü kazandıran özelliklerini ve rekabet edebilir bir fiyatla sunulmasını da içeren ürün veya hizmet kalitesidir. Yönetim ve çalışanların kalite anlayışını, ürün veya hizmet sundukları alıcılarına karşı sorumluluk duygusunu ve daha iyiyi arama arzusunu da içeren kuruluşun örgüt olarak kalitesi de kalite kavramının ikinci bileşenidir (Esin, 2004: 3).

Kaliteyi bir başka şekliyle gerçek kalite (quality in fact) ve algılanan kalite (quality in perception) şeklinde de incelemek mümkündür. Bir mal veya hizmeti sunan kişi veya kuruluşun, mal ve hizmeti sunmak için göstermiş olduğu çaba ve yapmış olduğu harcamaların onun spesifikasyonlarına ulaşması durumunda elde edilen kalite gerçek kalitedir. Algılanan kalite ise sübjektif bir kavramdır ve müşterilerin beklentileri

karşılandığında algılanan kaliteye ulaşmış olunmaktadır. Bunun anlamı, müşterinin beklediğinden daha iyi olduğuna inanmasıdır. Buna göre kalite ihtiyaçların karşılanma derecesidir (Pekdemir, 1992: 7-8). Örneğin, bir otomobil satın alan müşterinin kontak anahtarını bir kez çevirmesi ile çalışabilecek otomobile sahip olmak gibi bir beklentisi olup, kontak anahtarı ilk kez çevrildiğinde otomobil çalışmıyorsa müşterinin beklentisi karşılanmamış olacaktır. Bu durumda müşteri aracının kalitesini yetersiz olarak algılayacak ve müşteride güvensizlik doğacaktır (Tekin, 2004: 5). Ancak hemen şunu belirtelim ki, kişisel değerlendirmelerden oluşan kalite anlayışı ülkeden ülkeye değişmekle beraber, yaşam düzeyi, zevkler, gelenekler, toplumsal yapı, eğitim, program gibi çok sayıda unsurların etkisi altında değişik bir yapı sergilemektedir. Bu nedenlerle tüketicinin ürün ve hizmetler için kullandıkları kalite kelimesinin ifade edeceği anlamlar da farklı olabilmektedir. Bu açıdan da kalite kişisel bir kavramdır. Ancak ürünün ölçülebilen, belirlenebilen ve çoğu kez kalite ölçütleri veya mevzuatlarla belirlenen kalitesi ise nesnel kalitedir (Yüzgenç, 2010: 14-15).

Herkesin benimsediği ortak bir tanımı bulunmayan kalite ile ilgili çeşitli kişi ve kurumlar tarafından yapılan ve en çok kabul gören tanımlar şu şekildedir (Biçer, 2006: 4-6).

- **J.M.Juran;** “Kalite amaca ve kullanıma uygunluktur.”
- **P.B.Crosby;** “Bir ürünün gerekliliklere uygunluk derecesidir.”
- **A.Feigenbaum;** “Kullanılmakta olan bir ürünün veya hizmetin müşterilerin beklentilerine yanıt verebilmesini sağlayan pazarlanabilir, üretim ve bakım karakteristiklerinin toplamıdır.”
- **Kaoru Ishikawa;** “En ekonomik, en kullanışlı ve tüketiciyi her zaman tatmin eden kaliteli ürünü geliştirmek, tasarımı yapmak, üretmek ve satış sonrası hizmetlerini vermektir.”
- **TSE-ISO 9005 Kalite sözlüğü;** “Bir ürünün veya hizmetin, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan, özellikleridir.”
- **Japon Standartları Enstitüsü (JIS);** Ürün veya hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir.

- **Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC);** Bir mal ya da hizmetin tüketicisi isteklerine uygunluk derecesidir.
- **Amerika Kalite Kontrol Derneği (ASQC);** Herhangi bir malın veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yetilerini ortaya koyan özelliklerinin tümüdür. Yani bir ürün ne kadar orijinal spesifikasyonlara uyarsa, o kadar kalitelidir.

Yukarıda yapılan bütün bu tanımlamalar ışığında, kalitenin kapsamlı bir tanımı olarak diyebiliriz ki kalite; Tüketicilerin ihtiyaç ve beklentilerinin çok iyi bilinmesi ve bunlara uygun tasarımların hatasız bir şekilde yapılması, satış işlemleri ile ilgili bileşenlerin ve alt bileşenlerin güvenilir bir şekilde sağlanması, performansın ve güvenliğin belgelendirilmesi, kullanımla ilgili özelliklerin açık bir şekilde ortaya konulması, ambalajlamanın uygunluğu, teslimatın düzgün ve zamanında yapılması, satış sonrası hizmetlerin etkinliği ve verimliliği ve bütün bu konularla ilgili deneyimlerin hepsi şeklinde tanımlanabilir (Küçük, 2012: 26-27).

Kaliteyi sağlamak için aşağıdaki 4 temel prensibin çok iyi kavranması gerekmektedir (Bozkurt, 2001: 73).

- Kalite, gereklere uygunluk olarak tanımlanır. Kalite, ürün ve/veya hizmetin durumunu betimlemek amacıyla iyi kalite ya da kötü kalite olarak kullanılmamalıdır. Gereklere uygunluk, ölçülebilir bir kavram olmasına karşın iyi ya da kötü ölçülemez. Gereksinimler yanlış anlamaya yol açmayacak açıklıkta tanımlanmalıdır.
- Kalite sistemi önlemeye dönük geliştirilmelidir. Geleneksel kalite giderlerinin en kolay ölçülebilen bölümü değerlendirme maliyetleridir. Değerlendirme işlemleri pahalıdır ve kaliteyi güvence altına almak için güvenilir bir yol değildir. Yapılması gereken şey önlemeye dönük olmalıdır. Önleme şikâyetlerin izlenmesini, müşteriden bilgi alındıktan sonra önleyici çalışmanın gerçekleştirilmesini ve potansiyel sorunların belirlenmesi için erken uyarı sistemlerinin kurulmasını içerir.

- Performans standardı “sıfır hata”dır. Kabul edilebilir kalite düzeyi gibi uygulamalar, belirli bir oranda uygunsuzluğun önceden kabul edilmesi anlamına gelir.
- Kalite ölçüsü, uygunsuzluğun bedelidir. Kalite bir yönetim fonksiyonu olarak değil, teknik bir konu olarak kabul edilir. Kaliteye diğer konularda olduğu gibi finansal göstergelerle bakılmaz. Kalite, yönetimin anlayamayacağı şekilde kusur oranları, çeşitli endeksler ile ölçülür. Gerçekte kalitenin en iyi ölçüsü paradır. Kalite uygunsuzluğun, bir başka deyişle işleri yanlış yapmanın bedeli olarak ölçülmelidir.

Kalite kavramı ile ilgili son bir söz söylemek gerekirse, ürün veya hizmet üretiminde kaliteye ulaşmak asla tesadüfi değildir. Kalite her zaman yüksek gayenin, samimi çabanın, akılcı yönlendirmenin ve becerili uygulamanın bir sonucu olduğu gibi pek çok seçenek arasından en akıllıca seçileni temsil etmektir (Öztürk, 2009: 11).

1.1.1. Kalitenin Boyutları

Bir malın veya hizmetin kalitesi çeşitli özellikler ve boyutlarla tanımlanmaktadır. Çok yönlü bir olgu olan kalitenin boyutu, müşteri beklentilerinin ölçülebilir şeklidir diyebiliriz. Kalitenin boyutlarını bilmek müşterinin ürün veya hizmeti nasıl algıladığını bilmek açısından büyük önem arz etmektedir. Sadece kalite boyutunu anlayarak kalite ölçümleri gerçekleştirilebilir ve mal veya hizmet kalitesi arttırılabilir.

Bulduğumuz yüzyılda ortaya çıkmış olan değişik kalite tanımları, kalitenin çok boyutlu olmasından kaynaklanmaktadır. Çünkü kalite, kesin anlamda "en iyi" demek değildir ve bu çok boyutluk kaliteyi bir bileşim olarak karşımıza çıkartmaktadır (Küçük, 2012: 28). Kalite, insan ihtiyaçlarını en uygun şekilde karşılamak olduğuna göre kalitenin boyutları da bu uygunluğun kıstaslarının ne olduğudur diyebiliriz. Bu kıstasların bir kısmı kalitenin birincil boyutlarını, diğer bir kısmı ise ikincil boyutlarını içerir (Bircan ve Özcan, 2003: 3).

Kalite konusunda kapsamlı bir çalışma yapan D.Garwin, 1984 yılında kalitenin sekiz unsuru (Performans, tamamlayıcı unsurlar, uygunluk, güvenilirlik, dayanıklılık, hizmet

gör rl k estetik, itibar) olduğunu söylemiştir. Aşağıda açıklayacağımız bu sekiz unsur kalitenin birincil boyutları olarak kabul edilebilir (Bircan ve  zcan, 2003: 3).

- **Performans:**  r n veya hizmette bulunması gereken ve birinci derecede önemlilik arz eden bir özelliktir. Bu  zellik her mal ve hizmette farklı etkinliğe sahip olup, kimisinde boyut, şekil ve kimyasal bir özellik olabileceği gibi; kimisinde ise fiziki veya mekanik bir özellik olabilir. Örneğin; bir otomobil için bu özellikler motor gücü, performans, hızlanma, savrulma, fren güvenliği vb. olabilmekte iken; bir televizyon için renkler, görüntü kalitesi, ses kalitesi vb.  zellikler şeklinde olabilmektedir.
- **Tamamlayıcı Unsurlar:**  r n n veya hizmetin çekiciliğini sağlayan ve ikinci derecede önemlilik arz eden özelliklerdir. Bunlar mutlaka bulunması gereken birincil özelliklerden olmayıp, daha etkili sonuçların elde edilmesini sağlamaya yarayan özelliklerdir. Tamamlayıcı unsurlara yönelik olarak; bir şehirlerarası otobüs firmasının yolculuk esnasında yolcularına vermiş olduğu ücretsiz yiyecek içecek vb. ikramlar; bir otomobilin sunroof, geri görüş kamerası, park sensörü gibi özellikleri de örnek verilebilir.
- **Uygunluk:** Uygunluk ürünün tasarımınn ve işleyiş özelliklerinin önceden belirlenmiş standartlara uyup uymama derecesidir. Uygunluk, kalitenin teknik boyutu hakkında tüketicisi veya kullanıcıya fikir vermektedir (Efil, 2006: 16).
- **Güvenirlik:**  r n n kullanım ömrü boyunca performansında süreklilik arz etmesidir. Yani ürünün kullanım ömrü boyunca kendisinden beklenen tüm fonksiyonları tam olarak yerine getirip getirmediğinin ölçütüdür. Ölçülebilen bir özellik olan güvenilirlik, ortalama ilk bozulma zamanı, bozulma süreleri arasındaki dönem v.b. olabilir.
- **Dayanıklılık:** Bir mamulün kullanım ömrünün uzunluğudur. Genellikle alıcılar ürünlerde dayanıklılığının belli koşullarda test edildiğine dair kalite belgelerine dikkat etmektedirler. Benzer malların veya fiyat olarak da aynı olan mamullerin tercihinde daha uzun süre hizmet verebilecek ve daha sağlam olanlar ön plana çıkmaktadır (Bircan ve  zcan, 2003: 4).

- **Hizmet Görürlük:** Kalitenin bir diğer boyutu da hizmet görme yeteneğidir. Hizmet görme yeteneği denildiğinde akla hizmetin görülmesindeki hız, çabukluk, nezaket, yeterlilik, ehliyet ve satış sonrası servis, bakım vb. hizmetler gelmektedir. Bütün bunlar müşteri memnuniyeti açısından oldukça önemli unsurlardır.
- **Estetik:** Tüketicilerin duyularına hitap edebilme kabiliyetidir. Başka bir deyişle, ürünün kullanıcıların beklentilerine uygun bir estetik yapıyı sağlayabilmesidir. Renk, ambalaj, biçim gibi özellikler ürünün performansını doğrudan etkilememekle birlikte, tüketici beğenilerine yönelik estetik özellikler olarak nitelendirilebilir. Günümüzde bilhassa tüketicinin ürünü tercih etmesini sağlamak amacı ile bu özelliklere önem verilmektedir.
- **İtibar:** Mamul veya işletmenin geçmiş performansıdır. Yani tüketiciler her zaman ürünün tüm özellikleri ile ilgili ayrıntılı bilgi sahibi değildirler ve böyle durumlarda dolaylı bir takım ölçütler karar vermelerinde önemli rol oynamaktadır. Bu ölçütlerden en başta gelen ürünün halkın nazarındaki itibarı diğer bir deyişle imajıdır. Reklam faaliyetlerinde yaratılan ürün imajı, marka imajı gibi faktörler ürün kalitesinin tüketici tarafından olumlu veya olumsuz algılanmasında oldukça önemlidir. Burada marka ve imaj ön plana çıkmaktadır.

Yukarıda açıklamasını yaptığımız bu sekiz kalite boyutu hizmet işletmelerinde direkt olarak uygulanamadığı için bu konuda çalışma yapan Berry, Zeithaml ve Parasuraman hizmetlerin kalitesi konusunda beş boyut belirlediler (Albayrak, 2011: 8-9).

- **Hizmetin güvenilirliği:** Hizmeti güvenilir bir biçimde yerine getirebilme yeteneğidir ve aynı zamanda müşterinin beklentilerinin uygun olarak yerine getirildiğini gösterir.
- **Yanıt verebilirlik:** Müşterilere yardım etme ya da onlara uygun hizmet sunabilme istekliliğinin bir ölçüsüdür.
- **Uygun hizmet güvencesi:** Müşteri ile uygun bir düzeyde iletişim kurma ve müşteriye hizmeti saygılı bir biçimde sunabilme yeteneğidir.

- **Empati yeteneği:** Müşteri isteklerini anlayabilme ve iletişim kurabilme yeteneğidir.
- **İşletmenin sahip olduğu maddi varlıklar:** Binaların, alet, ekipman, personel ve iletişim araçlarının bulunmasını ifade eder.

Kalite konusunda yapılacak olan iyileştirmeler, yukarıda açıklanan prensipleri göz önünde bulundurarak “ilk seferinde doğru yap” sloganı baz alınarak belirlenen şartlara uygunluğun, sıfır hata yaklaşımı ile ilk seferinde doğru olarak karşılanması şeklinde açıklanmaktadır. Yapılacak iyileştirmeler konusunda yönetimin desteği de çok önemli olup, yapılan kalite ölçümlerinden daha çok, sistemde çalışanların kaliteye yaklaşımlarını değiştirebilecek motivasyon unsurlarının üzerinde önemle durulması gerekmektedir (Birol ve Erkutlu, 2002: 87).

1.1.2. Kalitenin Tarihsel Gelişimi

İnsanoğlu varoluşundan günümüze kadar hep iyi ve güzel olanı aramıştır. İnsanın sahip olduğu kavrama ve iyiyi kötüden ayırabilme yetisi ona bildiklerini uygulama, onlarla yaşayabilme ve uygulayabilmenin getirisi olarak kendisi için bilinmezlerin anahtarı olmuştur (Oysal, 2008: 66). Kalitenin iyileştirilmesi adına tarihin ilk çağlarında birtakım standart ölçülerin geliştirildiği ve üretimin bu ölçülere uyarak yapılmaya çalışıldığı bilinmektedir. Kalite ile ilgili ilk kayıtlar M.Ö. 2150 yılına kadar uzanmaktadır. M.Ö. 1793 - 1750 yılları arasında yaşamış ve Babil İmparatorluğunun İlk kralı olan Hammurabi'nin Ünlü Kanunlarının 229. maddesinde şu ifadeler yer almaktadır: "Eğer bir inşaat ustası bir ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp sahibinin üstüne çöker ve ev sahibinin ölümüne neden olursa, o inşaat ustasının başı uçurulur". bu ifadeden de anlaşılacağı gibi kalite ile ilgili çalışmalar, en ilkel biçimde bile olsa, Milattan önceki yıllarda başlamış ve günümüze kadar gelişerek devam etmiştir (Küçük, 2012: 28-29).

Medeniyetlerin gelişmesi ile birlikte kasaba gibi şehirlerde belirli pazar yerleri oluşmaya başladıkça, mal veya hizmeti alacak olan insanlar seçimlerini 13. yüzyılda üretim, el becerisine dayalı olarak küçük atölyelerde gerçekleştirilmekteydi. Bu atölyelerde üretim ustalar tarafından gerçekleştirilmekteydi. Meslek erbabı ustalar

yanlarında çalıştırdıkları çıraklarına hem işi öğretir hem de yapılan işin kontrolünü yaparlar ve böylece bir anlamda kalite kontrolü gerçekleştirirlerdi. Ticarete ürün kalitesi ustaların güvencesi altındadır. Üretilen ürünlerin kalitesi ve eğitilen çırakların maharetleri ise onlar bir gurur kaynağı olmaktaydı (Bircan ve Özcan, 2003: 9).

13. yüzyılda kalite konusunda yaşanan gelişmeler incelendiğinde Ahi birliklerinin Ahilik felsefesinde kullandıkları “müşteri velinimetimizdir” kavramı, toplam kalite yönetiminin müşteri odaklılık kavramı ile birebir örtüşmektedir (Erbaşı ve Ersöz, 2004: 29-30). Selçuklu Devleti zamanında kurulan ve Türklerin kalite ile ilgili çalışmalarının en önemli yapı taşı olan Ahi teşkilatının kurucusu sayılan Ahi Evran, ilk olarak esnaflar arasında birlik ve dirliği sağlamıştır. Esnafın denetlenmesine ve özellikle de eğitilmesine önem vermiştir. Her esnafın sağlam iş yapıp yapmadığını, müşterilere karşı davranışlarını kontrol etmiş, üretilen malların kaliteli ve standartta olmasına çalışmıştır. Türkçe’de hala mevcut olan “pabucu dama atmak” deyiimi, bir Ahi deyiimi olup, Ahiliğin kalite kontrol sistemini çok güzel ifade etmektedir. Ahilikte belirlenen standardın altında kalitesiz ürün imal eden esnafların dükkanlarına kapatma cezası verilir bu cezadan sonra yine aynı suçu işleyen esnaflar ise meslekten ihraç edilirlerdi (istesob.org.tr).

Osmanlı Devletinde kalite ile ilgili ilk çalışmaları, Fatih devrinde çıkarılmış ve 2. Bayezid döneminde genel çerçevesi belirlenmiş olan "İhtisab Kanunnameleri" oluşturmaktadır. Bu kanunnameler ile, kalite kavramı yazılı hale getirilerek uygulamaya koyulmuştur. Kanunnamelerde çarşıda satılan ekmeğin, meyve-sebzenin kalitesinden, üretilen mamullerin kalitesine, bunların üretileceği şekil ve boyutlarına kadar birçok konu ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır. Fatih devrinde çıkarılan ilk ihtisab kanunnamesinde derinin kalitesi açısından kasapların yüzdükleri deriyi delmemesi için dahi kanunname çıkarılmıştır (Altınöz, 2001: 1).

Daha sonraları sırasıyla ağırlık, uzunluk ve alan ölçülerinde kabul edilen değerler ve matbaanın icadı gibi gelişmeler standardizasyona hız kazandırmıştır. Ayrıca 18. yüzyılda insanlığın buhar gücünü kullanmaya başlaması ile birlikte endüstriyel devrim gerçekleşmiş ve bunun neticesinde endüstride denetim sözcüğü de ilk defa bu tarihlerde kullanılmaya başlamıştır (Diken, 1998: 4). Yine kalitenin bir tanımı olarak mükemmellik (excellence) kelimesinin uygulanabilirliğinin batılı iş adamlarınca sorgulanmaya başlaması da 18. yüzyılda başlamıştır. 19. yüzyıla kadar, iş adamları kaliteyi fiyata göre kıyaslayarak, halk pazarları için ucuz ve düşük kaliteli mallar

üretmişlerdir. Ürünlerin kalitesindeki düşüş de kişilerin cebine giren değer azalmasına neden olmuştur. Diğer taraftan, değerli mallar üreten üreticilerin cebine giren miktar ise daha fazla olmuştur. Yaşanan bu durum, kalite tanımına değer fikrini katmıştır (Öztürk, 2009: 5).

Avrupa 18. yüzyılda, tekstil makineleri, makine araçları ve buharlı makinelerin üretiminde büyük gelişmeler sağlayarak, imalat ve teknolojiye dünya lideri olsa da kalite alanındaki çoğu gelişmeler 19. yüzyıldan 20. yüzyıla kadar Amerika Birleşik Devletleri'nde olmuştur (Öztürk, 2009: 6). 19. yüzyılda ABD'de bilimsel yönetimin öncüsü Frederik Taylor yönetim fonksiyonunu yöneticilere ve uzman kadrolara devrederek işçi ve ustaları bu fonksiyonların dışında kol gücü olarak tanımlamıştır. Yapmış olduğu zaman ve hareket çalışmaları ile işlerin küçük ve basit adımlara bölünmesi ile üretimin ve verimliliğin artırılabilceğini savunmuştur (Küçük, 2012: 29). 20 yüzyıla gelindiğinde ise kalite güvencesi konusunda karşımıza çıkan üç önemli isim Avrupa, Amerika ve Japonya şeklinde sıralanabilir (Diken, 1998: 4). Bu yüzyılda ABD'de otomobil üreticisi Ford Motor Company'nin kurucusu olan Henry Ford, imalat ortamında hareketli montaj hattı uygulamasını kullanmaya başlamıştır. Bu sayede imalat ortamındaki karmaşık süreçler sadeleştirilerek niteliksiz işgücü tarafından yapılabilecek derecede basit parçalara ayrılmış ve montaj hattı sonunda üretilen bu ürünlerin kalite kontrolü muayene elemanları tarafından iyiler ve kötüler şeklinde yapılmıştır (Küçük, 2012: 29).

Birinci Dünya Savaşı ile birlikte seri üretim ortaya çıkarken, patlamayan bombalar ve sık sık arızalanan araçlar kalite kontrol gereğini de gündeme getirdi. Bu amaçla İngiltere'de 1919 yılında günümüzde Kalite Güvencesi Enstitüsü olarak tanınacak, Teknik Muayene Kurumu kuruldu. 1924 yılına gelindiğinde ise ABD'li matematikçi Walter A. Shewhart üretim ortamlarında kalitenin ekonomik biçimde kontrolünü sağlamak amacı ile İstatistiksel Kalite Kontrolü (İKK) uygulamaları üzerinde çalışmalarda bulunmuştur (Küçük, 2012: 30). 1931 yılında Shewhart'ın yazmış olduğu Sanayi Ürünlerinin Kalitesinin Ekonomik Kontrolü (The Economic Control of Quality of Manufactured Products) isimli kitap istatistikçiler tarafından, üretim süreçlerinde kalite kontrolü sorununa yapılmış en önemli katkı olarak kabul edilmektedir (Şimşek,

2009: 62). Shewhart'ın buluşu olan kontrol çizelgelerinin kullanılmasıyla İstatistiksel Kalite Kontrol (İKK) dönemi başlamıştı.

2. Dünya Savaşı yılları iki yönlü fikir alış verişine izin veren hızlı bir ilerlemenin de başlangıcı olmuştur. Kalite Güvencesi kavramı 2. Dünya Savaşı sırasında ve sonrasında en fazla askeri alanda gündeme gelmiştir. Amerika'da savaş döneminde kalite kontrol çabalarının etkileri daha da genişlemiştir. O dönemde A.B.D'de ve İngiltere'de de kalite kontrol çizelgeleri kullanıldı. Hatta birçok kişi tarafından savaşın kazanılma nedeni olarak gösterilen İKK, savaş sonrasında yeniden yapılanma sürecine giren Avrupa ve Japonya'da da uygulanmaya başlandı. Savaş sonrası Amerika'da 1946 yılında bin kadar kalite uzmanı bir araya gelip, Amerikan Kalite Kontrol Derneğini (ASQC) kurdular (Diken, 1998: 4-5).

Savaş sonrasında kalite konusunda esas gelişmeyi piyasada ancak kaliteli ürünler üreterek var olabileceklerini anlayan Japonya gerçekleştirmiştir. American İstatistiksel Kalite Kontrol Kavramı önce Deming ve daha sonra Juran tarafından ülkede seminerler verilerek tanıtılmıştır. Eski yöneticiler işten çıkartılarak işletme içinden üretim ve pazarlama konusunda uzman kişiler çıkartılanların yerine getirilmiştir. Bu dönemde Japonya'da ulusal standartlar sistemi oluşturulmuştur. 1945'te Japon Standartlar Birliği, ardından 1946'da Japon Endüstriyel Standartlar Komitesi kuruldu. Yine 1946 yılında Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Birliği (JUSE) kurulmuştur. 1949'da Endüstriyel Standardizasyon kanunu yürürlüğe girdi. Japon Tarımsal Standartlar Kanunu (JAS) 1950'de ilan edildi ve aynı dönemde Endüstriyel Standardizasyon Kanununa dayalı JIS kalite damgası sistemi başlatıldı (İshikawa, 1995: 19-20).

1950 yılında Japonya'ya Deming'den kurs alan Japonlar zamanla kendileri eğitim vermeye başladılar. 1974 yılında 5100 üst düzey yönetici bu seminerleri görmüşlerdi. Japonya'nın kalite konusundaki en önemli uzmanlarından biri olan Dr.Kaoru İshikawa ise Batılı bilim adamlarına çeşitli konferanslar ve kurslar vermiştir. Bu gelişme sürecinde en önemli nokta ise Japonya'da yöneticilerin kalite çemberleri kavramı ortaya atılmadan önce kalite konusunda eğitilmiş olmalarıdır. Japonya Kalite Güvencesi tarihi incelendiğinde, iddia edilenin aksine sistemin sadece kopyalanmış olarak alınmadığıdır. Onlar batılı kalite yönetimi tekniklerini öğrenmiş ve onları kendilerine

en iyi şekilde adapte etmişlerdir. Böylece Japonlar savaş yoluyla ulaşamadıkları dünyaya hükmetme emeline bu sayede barış içerisinde ulaşmışlardır (Kavrakoğlu, 1993: 26-27). Ayrıca Japonya'da kendilerine kalite konusunda ilk eğitimleri veren Deming'in bu başarılı hizmetlerinin anısına "Deming Ödülü" oluşturulmuştur. Kalite kontrolün gelişmesinde önemli bir yeri olan bu ödülün elde edilmesi birçok firmanın ana hedeflerinden olmaktadır. Bu ödülü alan kişi ve kurumlar arasında Taguchi, Ishikawa, Kawasaki Iron and Steel, Mitsubishi Electric, Hitachi, Nissan Motor yer almaktadır (Kırtay, Duran ve Perinçek, 2008: 85).

Hızlı Teknolojik gelişmeler ile birlikte 1980'li yıllarda küreselleşme olgusu ortaya çıkmıştır. Küreselleşme pazarlarda hızlı bir değişim, rekabet ve müşterilerin yüksek kalite beklentilerini meydana getirmiştir. Bu dönemde şirketlerin stratejik yönetim düşüncesinde, rekabetçiliği artırmak için şirket kültürünü oluşturma, yetenekleri ve yönetsel becerikliliği geliştirme, şirketin itibarı, süreç iyileştirme, pazarı yönlendiren kalite, örgütsel iklim gibi faktörlerin üzerinde önemle durdukları görülmektedir (Öztürk, 2009: 13). 1990'lı yıllara gelindiğinde kalite alanında benimsenen strateji; daha yaygın ve sürekli kalite güvencesi ile müşteri tatmini sağlayarak pazardan daha çok pay alırken karlılığı artırmak, insan kaynağının daha fazla değerlendirilmesi ve maliyetlerin minimize edilmesi olarak şekillenmiştir. Bu kalite hareketlerinin perde arkasında fitili ateşleyen güç sanılanın aksine Japonya olmayıp, artan ve çeşitlilik kazanan tüketici istekleri olmuştur (Küçük, 2012: 30-31).

Günümüzde kalite kavramı, tüketiciler açısından önemli olduğu kadar işletmelerin varlığını sürdürebilmeleri açısından da son derece önem taşımaktadır. Teknik ve ekonomik gelişmelerin üretimden tüketime kadar her aşamada meydana getirdiği değişimler, ürün kalitesinin önemini artırarak çok sayıda kalite sorununu da birlikte getirmiş, "kalite" ve "kalite kontrol" kavramları birçok mühendis, girişimci, ürün tasarımcısı, yönetici ve tüketiciyi ilgilendiren başlıca konu haline gelmiştir. Kalite ekonomik ve sosyal hayatta işletme, devlet ve tüketici için önemli bir unsur ve amaçtır. Bugün önemli bir tüketici politikası ve rekabet hedefi, pazara sürülen ürün ve hizmetlerin belli bir kaliteye sahip olmasının sağlanmasıdır. Bu ise toplumun her kesimini ilgilendirmektedir (Yalçın, 2007: 2).

1.2. Toplam Kalite Yönetimi

Geçmişten günümüze kadar süregelen zamanda bilim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmelere paralel olarak üretim kapasitesinin artması ile birlikte bir yandan kalite geliştirme, diğer yandan da yönetim geliştirme çalışmaları ağırlık kazanmaya başlamıştır. Çünkü endüstri dünyası artık çalışanlardan geniş boyutlu beceri ve karmaşık iş dünyasında gerekli olan yeterlilikler ve takımlarda daha fazla etkili çalışma için sosyal yeterlik ve beceri aramaktadır. Doğal olarak bu alanda yapılan çalışmalar birbirlerini etkilemiş ve kalite konusundaki çalışmalar yönetim alanına, yönetim alanındaki çalışmalar da kalite alanına doğru ilerleyerek günümüzde TKY noktasında buluşmuşlardır. Bu açıdan değerlendirildiğinde, TKY'nin gerek kalitenin yönetimi, gerekse yönetimin kalitesini bütünsel olarak ifade eden bir anlayışa sahip olduğu söylenebilir (Uryan, 2002: 1).

Toplam Kalite Kontrol'ün alanında ilk çalışmaların başladığı ülke ABD'dir. Ancak bu kavramın Kalite Kontrol'ü de aşp, bir Yönetim Kontrol Sistemi haline gelmesi ve Kalitede Mükemmelliğe gidişin tek yolu olarak kabul edilmesi Japonya'nın eseridir (Yenersoy, 1997: 19). TKY; 1990'lı yıllarla birlikte yaygınlaşan ve ilgi gören bir kavramdır. Yeni bir yönetim anlayışını simgeleyen bu kavram, sanayi sektöründe ortaya çıkmış, üretilen malın kalitesinde artış sağlamasının yanı sıra, hataların ve maliyetlerin en aza indirilmesi özelliği ile kısa zamanda diğer sektörlerde de yayılmıştır. TKY günümüzde gerek mal ve hizmet üreten işletmelerde, gerekse kamu yönetiminin çeşitli alanlarında var olan sorunların çözülebileceği bir model olarak önerilmektedir (Uryan, 2002: 1).

Dünya pazarında her geçen gün artan yoğun rekabet şartları ve yaşanan ekonomik krizler, hayatta kalmak isteyen firmaların karşısına müşteri tatminini dikkate alma zorunluluğunu koymuştur. Bu kriterde başarılı olabilmek için gerekli üç temel şart ise; müşterinin istediği kalitede mal veya hizmeti, daha ucuza ve daha kısa sürede ulaştırmak şeklinde kendini göstermektedir. Faktör maliyetlerinin sürekli olarak artış gösterdiği ve rekabetin günden güne şiddetlendiği günümüzde bu temel şartları başarmak, kaynakların verimli kullanılması sayesinde olacaktır. TKY anlayışının,

kaynaklar bakımından son derece kısıtlı imkanlara sahip olan Japonya'dan bütün dünyaya yayılmasının altında yatan nedenlerin en önemlisi de budur (Küçük, 2012: 37-38).

1.2.1. Toplam Kalite Yönetimi Tanımı

Bu alanda sistematik ve kapsamlı araştırmalar yapan birçok düşünürü göre Toplam Kalite Yönetimi Shewhart, Deming, Juran, Ishikawa ve diğer düşünürlerin fikirleri üzerine inşa edilen bir dizi varsayımlar, prensipler, teknik ve araçlara sahip olan ve bunları bir şekilde sentezleyen kapsamlı yönetim sistemi ve yaklaşımıdır (Coşkun, 2003: 56).

Toplam Kalite Yönetiminin tanımını yapmadan önce Toplam Kalitenin tanımını yapmak faydalı olacaktır. Toplam Kalite, bir örgütte (kuruluş) herkesi içeren sürekli gelişim faaliyetlerini sürdürerek, örgütün her düzeyinde, toplam olarak bütünleşik çabanın performansı geliştirmek için yöneltilmesidir. Bu gelişen performans, kalite, maliyet, program, misyon ihtiyacı ve uygunluk olarak çapraz fonksiyonel amaçların tatminine doğru yöneltilir. Toplam kalite sürekli süreç gelişiminde odaklanan disiplinli yaklaşım altında başlıca yönetim tekniklerini, mevcut değişim çabalarını ve tekniksel araçları tamamlar. Bu faaliyetler tamamen artan müşteri veya kullanıcı tatmini üzerinde odaklanır. O halde diyebiliriz ki Toplam kalite, ürünlerin, servislerin, çalışanların, süreçlerin ve çevrenin kalitesini sürekli gelişim içinde, işin yaparak bir örgütün rekabetçiliğini maksimum kılmaya çalışan yaklaşımdır (Öztürk, 2009: 12-13).

Toplam Kalite fikrini daha iyi anlayabilmek açısından üç ayaklı bir tabureyi örnek gösterecek olursak; Taburenin oturma yeri müşteri odağıdır. Toplam Kalitede, sürücü koltuğunda oturan her zaman müşteridir. Bu üç ayağın her birisi toplam kalite felsefesinin temel elemanları olan ölçüler, çalışanlar ve süreçleri temsil etmektedir. Taburenin ölçü ayağı kalitenin ölçülebildiğini ve ölçülmesi gerektiği noktasını belirtir. Ölçüm için istatistiksel süreç kontrolü, kıyaslama ve kalite geliştirme araçları kullanılır. taburenin çalışanlar ayağı da kalite işlerini doğru yapması için yetkilendirilen çalışanlarca elde edilir. Kalite denetlenen değil beklenendir. Taburenin süreçler ayağı, süreçlerin sürekli olarak geliştirilmesini işaret eder. Bugün mükemmel olduğu düşünülen şey, yarın alelade olabilir. Sonuç olarak, bugün yeterince iyi olan şey yarın için asla yeterli değildir (Öztürk, 2009: 13).

Toplam Kalite Yönetimini tanımlayacak olursak, tüketici isteklerini en ekonomik düzeyde karşılamak amacıyla işletme içindeki pazarlama, mühendislik, imalat ve müşteri hizmetleri gibi çeşitli ünitelerin kalitelerini oluşturma, yaşatma ve geliştirme yolundaki çabaları birleştirip koordine eden etkin bir sistemdir diyebiliriz. En uygun tanımlama ile Toplam Kalite Yönetimi (TKY), uzun vadede, müşterinin tatmin olmasını, başarmayı, kendi personeli ve toplum için avantajlar elde etmeyi amaçlayan, kalite üzerine yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımına dayanan bir kuruluş yönetim biçimidir (Efil, 1999: 42).

Toplam kalite yönetimi genel bir yönetim felsefesidir. Organizasyonların yapısına, amaçlarına göre değişkenlik ve uyum gösterir. Ancak buradaki her birey, önceden belirlenen ortak hedefleri paylaşarak üretilen malı müşterilerin beklentilerine en yakın düzeyde sunmalıdır. Zira toplam kalite yönetimi, müşteri memnuniyetini işletmelerin belki de en önemli varlık sebebi olan 'kâr' olgusundan dahi önce gören bir yönetim felsefesidir.

Toplam Kalite Yönetimi kavramı içerisinde geçen her üç kelimenin aldığı çok özel anlamları en kolay şekilde açıklayacak olursak (Şimşek, 2009: 42);

Toplam: Bir şirket veya kurumun her çalışanı (en üst düzey yöneticileri de dahil) sürece dahildir. Eğer mümkünse şirket veya kurumun müşterileri ve tedarikçileri de bu sürece dahil edilmelidir.

Kalite: Müşteri beklentileri tam anlamıyla ve eksiksiz karşılanır.

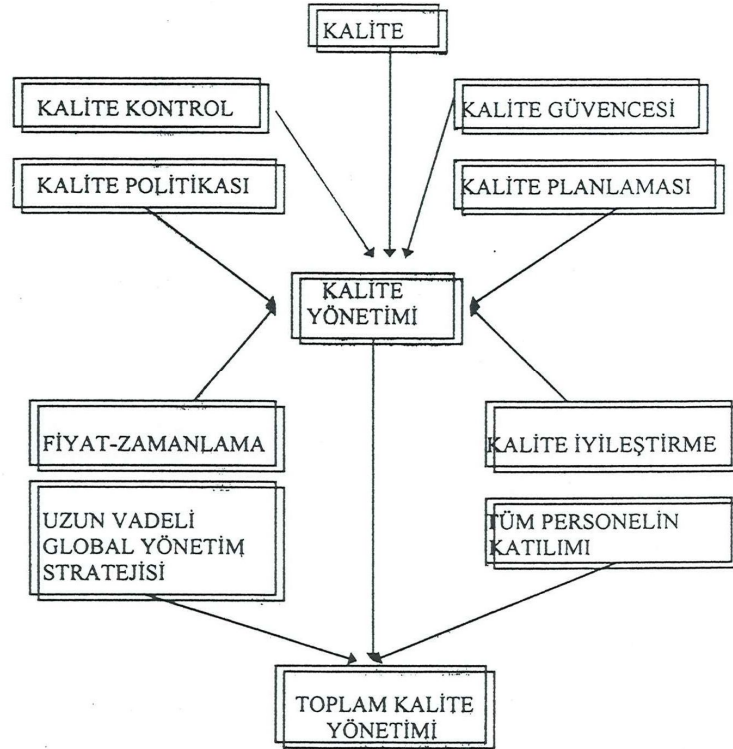
Yönetim: Tepe veya üst yönetim sürece tam olarak katılır ve kalite felsefesini benimsemiştir.

Değişen müşteri tatminini zamanında çözümleyip, var olan boşlukları doldurarak hayatta kalmak ve yoğun rekabet ortamında başarılı olmak isteyen firmaların çağdaş yönetim anlayışı olan TKY, esasen bir yönetim tekniğinden çok, bir yönetim felsefesi ve hatta bunun ötesinde bir "yaşam tarzı"dır. TKY bu noktada diğer yönetim anlayışlarından ayrılmaktadır. TKY, müşterilerin mevcut ve gelecekteki beklentilerini tespiti ile bu beklentilerin tam ve ekonomik bir şekilde karşılanmasını amaç edinen,

sürekli gelişme ve iyileştirmeyi ön planda tutan bir iş anlayışıdır (Bircan ve Özcan, 2003: 12).

Toplam Kalite Yönetiminin diğer kavramlarla ilişkisi açısından yerini aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi ele alabiliriz.

Şekil 1: Toplam Kalite Yönetimi



Kaynak : Kıpçak (1993: 18)

Toplam Kalite Yönetiminin detaylı bir tarifini yapacak olursak, tüm proseslerin, ürünlerin ve hizmetlerin tam katılım yoluyla geliştirilmesi, iç ve dış müşteri tatmininin artırılması ve müşteri bağlılığının (sadık müşteri) sağlanması amacıyla işletmece alınan sonuçların sürekli iyileştirilmesine dayanan; müşteri beklentilerini her şeyin üstünde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında mal ve hizmet bünyesinde oluşturan modern bir yönetim biçimidir (Peker, 1996: 45).

Müşteri odaklılık, koşulsuz müşteri memnuniyeti, değer yaratma gibi kavramlar toplam kalite yönetimi felsefesinin temel taşlarıdır. Müşteriye daha hızlı, daha ucuz ve daha kaliteli mal veya hizmet sunmak bu felsefi eksende çalışan işletmelerde gerek alt düzey gerekse üst düzey tüm çalışanların yaygın sorumluluğu ve bu sorumluluk bilinciyle özverili katkılarıyla mümkün olacaktır (Biçer, 2006: 28).

Sayısız toplam kalite yönetimi tanımının su üç temel prensip üzerine birleştiği görülecektir;

- **Müşteri Odaklılık:** Yapılan her şey, atılan her adım işletmeyi müşteriye doğru yönetmelidir.
- **Sürekli Gelişim:** Gelişim için süreçlerde ve üyelerde sürekli, azimli ve gayretli bir çalışma gereklidir.
- **Bütünleyici Yaklaşım:** Toplam kalite yönetimi örgütü her yönüyle kabullenir ve bağımsız olmayan genel bir gelişim stratejisi sunarak, örgütün tüm yönleriyle ilgilenir.

TKY tanımları ve açıklamaları incelendiğinde, toplam kaliteyi herkesin üretim ve yönetim sürecine katıldığı, müşteri beklenti ve tatminine yoğunlaşan, sürekli iyileştirme ve doğru iletişime dayanan, en az maliyetle ve hatasız şekilde üretimi hedef alarak işletmelerin acımasız rekabet koşullarında ayakta kalmasını sağlayan çok önemli ve aynı zamanda stratejik bir unsur olarak görmek mümkündür (Albayrak, 2011:39).

“Toplam Kalite Yönetimi 21. yüzyıla çağdaş bir yönetim tekniği olarak damgasını vurmuştur. Toplam Kalite Yönetimi, yönetim faaliyetlerine sistematik bir yaklaşımdır ve her tip organizasyonda başarıyla uygulanabilir” (Özevren, 1997: 2).

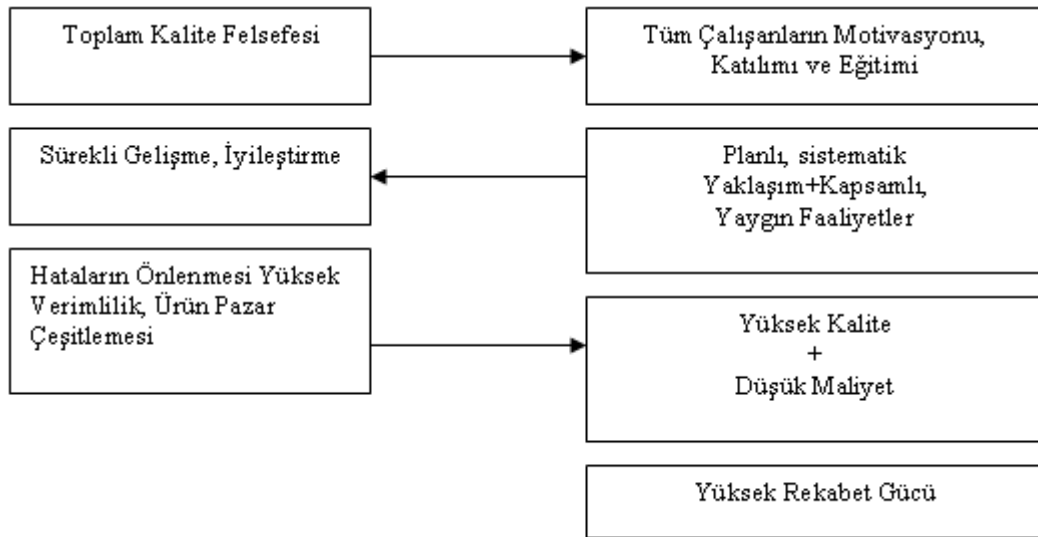
1.2.2. Toplam Kalite Yönetiminin Amaç ve Felsefesi

Tüketicilerin ihtiyaç ve isteklerini en optimum seviyede karşılamak amacıyla, işletmede ürün kalitesinin belirlenmesini, geliştirilmesini ve korunmasını sağlamak için tedarikten pazarlamaya kadar bütün birimler tarafından yürütülen faaliyetleri etkili bir şekilde uyumlaştıran bir yönetim anlayışı olarak tanımlanan TKY'nin temel çıkış

noktası, müşterinin tatmin edilmesi ve mal ve hizmet sunumunda her zaman daha iyisini yapmaya çalışmaktır.

TKY'nde temel misyon, değişimi yönetebilmek ve kaliteye ulaşmaktır. Burada kalite geleneksel anlamının dışında, yeni bir ifadeye sahiptir. Kalite, müşteri isteklerinin karşılanmasıdır. Bir başka ifade ile "TKY, müşteri beklentilerini her şeyin üstünde tutan ve müşteri tarafından tarif edilen kaliteyi tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan bir yönetim şeklidir". İşletmelerin dinamik pazarlarda yıkıcı rekabet karşısında ayakta kalabilmeleri ancak bu anlayışı benimsemekle mümkün olmaktadır (Bircan ve Özcan, 2003: 13).

Şekil 2: Toplam Kalite Yönetiminin İşletmelerin Rekabet Gücüne Etkisi



Kaynak : Uygun (2011: 1)

Günümüzde, müşteri istekleri ön plana geçmiş, tüketiciler bilinçlenmiş, ürünün özellikleri müşteriler tarafından belirlenmeye başlamıştır. İletişim başta olmak üzere pek çok alanda yaşanan gelişme ve değişimler sonucu dünya ekonomilerindeki sınırların kalkması ile birlikte ülkeler serbest piyasa ekonomisine geçmiş ve bunun neticesinde işletmeler, yüksek rekabet ortamında mal ve hizmet üretmeye başlamıştır. Artık her alanda çok kısa zaman içerisinde gerçekleşen gelişme ve değişimin yanında yaşanan yüksek rekabet sonucunda işletmeler için kalite, bir külfet ve fantezi değil,

hayatını sürdürmek ve piyasalarda bende varım diyebilmek için vazgeçilmez bir gereklilik haline gelmiştir (Coşğun, 2010: 10).

TKY'nde temel amaç işletmelerin varlığını sürdürmesidir. TKY felsefesinin başlangıç ilkesini ve ortaya çıkışını sağlayan ve hatta zorunlu hale getiren koşullarda ve olaylarda aramak gerekir. Bu koşul; rekabetin ölümcül sıfatını kazanmasıyla ortaya çıkan varlığını devam ettirebilme savaşıdır. Kendisini bu savaş ortamında bulan firmalar, yok olmak veya var olmak arasında bir tercih yapmak zorunda kalmışlardır. Bu nedenle geleneksel yönetim anlayışının "Kar etmek" olan temel amacı ikincil öncelikli bir amaç haline gelmiş, birçok firma kar etmeden de olsa varlıklarını devam ettirebilmek uğraşı vermişlerdir. Bu nedenle "Kar etmeyen yaşayamaz" ilkesi bu ortamda sağlam bir temel oluşturamamaktadır. Bunun yerini "Kar etmek için ayakta kalabilmek gereklidir" almıştır. Dolayısıyla firmaların birincil amacı "Varlığını sürdürmek" olmalıdır (Yenersoy, 1997: 35-36).

TKY'nde amaç, herkesin katılımı sağlanarak kalitenin sürekli iyileştirilmesi ve toplam maliyetlerin minimum düzeye indirilmesidir. Kalitenin iyileştirilmesi ile uzun vadede maliyetlerin azaldığı özellikle Japonya'da birçok işletmede tecrübe edilmiştir. Kalitenin artırılması ile ikinci işlemlerin, yani kalitesiz ürünlerin, ıskartaların, hurdaların azaltılması sağlanabilmektedir. Bu sayede işletme maliyetlerinde büyük düşüşler gerçekleşmektedir (Halis, 2010: 51).

TKY, kaynakların sınırlı ve kıt olduğu zamanlarda, bu kaynakları en iyi şekilde kullanarak etkin ve güvenilir üretim imkanı verir. TKY'nin en önemli tarafı kalite değerlerini sistem yapısının içine yerleştirmesidir. Bu sayede müşterilerin tatmini ve sürekli gelişme artırılarak başarı sağlanır. Ürün kalitesindeki artış yanında tüm maliyetlerde düşüş meydana gelir. Ayrıca problemlerin daha kaynağındayken düzeltilebilmesi imkanı doğar (Halis, 2010: 51).

TKY, günümüze ulaşana kadar uzun bir gelişme sürecinden geçmiştir ve insanlığın ve organizasyonların deneyiminden geçen değişim ve gelişmelerden sonra her geçen gün uygulayan organizasyonların sayısı artmaktadır. Yaşanılan değişimlere ve yeniliklere bağlı olarak felsefe yeni anlamlar edinmektedir ve şüphesiz edinmeye de devam edecektir. Toplam Kalite Yönetimi'nin sürekli iyileştirmeyi ve gelişmeyi temel alması

zamanla demode olması bir yana yeni yönetim felsefelerine öncelik etmektedir (Yılmaz, 2003: 259).

Kalitenin çağdaş tanımını ve üst yönetimlerin organizasyonlarını yönlendirmesindeki etkileri göz önüne alınarak basit ama etkin bir model olarak, TKY'nin felsefesi ve prensipleri aşamasında şekil 3'deki gibi şekillendirilebilir (Orkut, 2008: 25).

Şekil 3: Toplam Kalite Yönetiminin Felsefesi



Kaynak: Orkut (2008: 25)

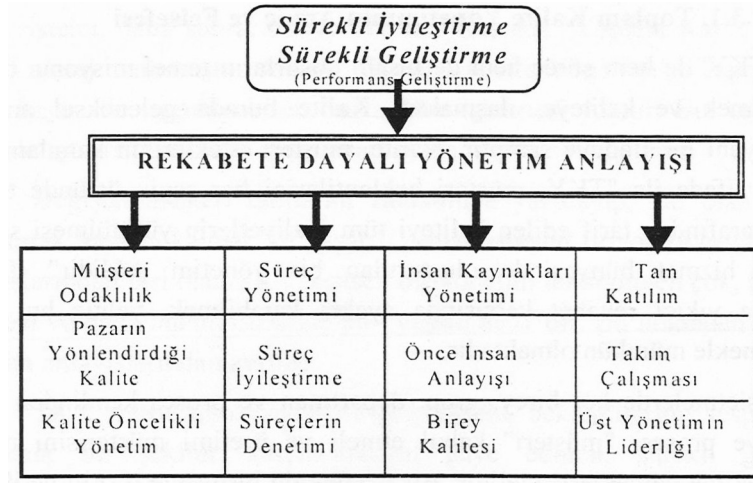
TKY yaklaşımı sürekli gelişim, mükemmellik arayışı ve sıfır hata yaklaşımının temelidir. Sürekli iyileştirme, yönetim liderliği kavramı iş hayatı ile ilgilidir ve ayrıca bir yaşam felsefesidir. Gündelik hayatında sürekli gelişimi başaramayan bir insanın iş hayatında da sürekli daha iyiyi arama anlayışında olması beklenemez. Bu nedenle, TKY anlayışında sürekli geliştirme felsefesi kadar “önce insan” ya da “insan kalitesi” de son derece önemli kavramlardır. TKY alanında yapılan çalışmalar savurganlığı önlemekte, verimliliği artırmakta ve maliyeti düşürmektedir. Yüksek kaliteli ürünlerin daha düşük fiyattan piyasaya sürülmesi, pazar payını artırmakta ve "kar" gayesine ulaşılmasını sağlamaktadır (Bircan ve Özcan, 2003: 13-14).

1.2.3. Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri

Toplam kaliteye bir yönetim felsefesi olarak baktığımızda, onun ilkeleri, uygulamaları ve teknikleri olduğunu görmekteyiz. Toplam kalite yönetimi anlayışına hayat veren, anlaşılması ve uygulaması güç olmayan bu ilkeler; Müşteri Odaklılık, Tedarikçilerle

İşbirliği, Tam Katılım, Süreçlerle Yönetim, Verilerle Yönetim ve İstatistikten Yararlanma, Sürekli Gelişme (Kaizen), Sürekli Eğitim, Üst Yönetimin Liderliği ve Amacın Tutarlılığı, İnsan Kaynakları Yönetimi, Önce İnsan Anlayışı ve Birey Kalitesi, Hataları Önlemeye Dönük Yaklaşım şeklinde sıralanabilir.

Şekil 4: Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri



Kaynak : Tekin (2004: 39)

Bu ilkeler TKY sisteminin temelini oluşturmaktadır. Yukarıda saymış olduğumuz TKY'nin temel ilkeleri aşağıda başlıklar halinde ele alınmıştır. Bunlar:

1.2.3.1. Müşteri Odaklılık

Çağımızda baş döndürücü bir hızla yaşanan teknolojik gelişmeler ile birlikte satışa sunulan ürünlerin gelişmiş ve çeşitlilik arz eder nitelikte olması karşısında müşteri, eskiye nazaran daha fazla bilinçli ve ne aradığını bilen bir özellik kazanmıştır. Artık müşterinin tatmin edilmesi daha bir zor hale gelmiştir. Günümüzde müşteriler eskiden kolaylıkla alınan bir ürünü veya satıcısını ihtiyacına göre anında değiştirebilmektedir. Bu son derece kaygan zemine oturmuş pazarın en önemli yapı taşı olan müşterilerin şimdi ve gelecekteki ihtiyaçlarını bilen, tatmin edebilen ve bu ihtiyaçları yerine getirebilmek için ürün geliştirme, çeşitlendirme gibi yönetim stratejilerini dinamik bir şekilde bilhassa rakiplerinden önce uygulamaya koyan firmaların rekabetteki gücünde bunun sonucunda daha yüksek seviyede olacaktır. İşte TKY bu gerçeklerden yola

ıkararak, geleneksel yönetim anlayışının rekabet ltlerini de kapsayan fakat önceliklerini değiştiren ve firmanın faaliyetlerini bu yönde gelişen bir davranış biçimine yöneltmeyi hedef alan bir kavramı hayata geçirmiştir. Bu kavram "Müşteri Tatmini"dir. Müşteri tatminini ön plana alan yönetim anlayışı ise, TKY'nin müşteriye odaklı yaklaşımının ifadesidir (Yenersoy, 1997: 52).

Müşteri Odaklılık, Toplam Kalite Yönetimi'nde etkili olarak uygulanması en zor ilkelerden birisidir. Ancak uzun dönemde firmaya en fazla yarar sağlayacak olan da yine bu ilkedir (Akın, 2001: 66). Müşteri odaklılık, bir işletmenin müşteri ve pazardaki gelişmeleri merkez olarak belirleyerek faaliyetlerine yön vermesi felsefesine dayanmaktadır. Burada müşterilerle ilgili olarak iki önemli kavram ortaya çıkmaktadır; onların ihtiyaç ve beklentileri. Böylece toplam kalite yönetiminde rekabet avantajı sağlayabilmek için müşterilerin ihtiyaç, istek ve beklentileri doğrultusunda işletmedeki toplam kalite yönetimi süreçlerine yön vermesi sağlanırken, işletmelere de mal ve hizmet geliştirme konusunda bilgi akışı sağlanır ve müşteri ihtiyaçlarına hızla cevap verebilme olanağı doğar (Göktaş Kaymakçı, 2009: 10).

Günümüzde pazarlama literatürüne yerleşmiş olan Müşteri İlişkileri Yönetimi CRM (Customer Relationship Management) kavramının benimsenmesindeki temel itici güç toplam kalite yönetimidir. İşletmeler kaliteyi yükseltmek ve maliyeti düşürmek için toplam kalite yönetimi felsefesini kabul ettiklerinde tedarikçilerin ve müşterilerin her seviyedeki değer zinciri programını hayata geçirmeleri kaçınılmaz hale gelecektir. Bu durum ise müşterilerle tedarikçiler ve pazar altyapısının diğer yeleri ile yakın iş ilişkileri kurmayı gerekli kılacaktır (Biçer, 2006: 40).

Bilindiği gibi kalite müşterinin ihtiyaçlarını karşılamak, hatta bazen çok daha fazlasını karşılamak olarak tanımlanabilir. Bu yüzden toplam kalite yönetiminde kalite kriterlerini müşteriler oluştururlar. nemli kalite gurularından birisi olan Deming, müşteriye kalite sürecinin en önemli parçası olarak değerlendirmektedir. Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini çözümlmek için yönetici ve işverenler özverili ve yoğun bir şekilde alışmaldırlar. Zira müşteri ihtiyaçları dinamik yapısı gereği iyi takip edilmelidir. Müşteri odaklılık, şirkete içinde bulunduğu değişimin farkında olmayı ve ihtiyaç duyulan üretim ve hizmetle ilgili detaylı bilgiyi de sağlamalıdır (Balcı 1998:214).

Artık günümüzde yönetim anlayışı devrim niteliğinde sayılabilecek önemli bir değişim içerisine girmiştir. Klasik Yönetim Anlayışı'nda tepe yönetimin görüş ve düşünceleri doğrultusunda yukarıdan aşağıya doğru inen hiyerarşik yapı içinde şirketler yönetilmekte, ve tepe yönetimden gelen talimatlar göre diğer alt kademeler işleri yürütmektedirler. Doğal olarak burada amaç amirlerin memnun edilmesi şeklindedir. Oysa ki yeni anlayışta amaç; müşteri talepleri doğrultusunda şirketin tüm birimlerinin yönlendirilmesi ve desteklenmesi ile müşteri beklentilerinin karşılanarak müşteri tatmininin sağlanması, hatta beklentilerin de ötesine geçerek müşteri memnuniyetinin tam olarak sağlanmasıdır. Kısacası müşteri artık "Kral"dır. Bu sebeple işletmelerin tüm organizasyonlarını artık müşteri odaklı hale getirmek zorundadırlar (Bircan ve Özcan, 2003: 14).

Bu gerçeğin o zamanlarda da farkında olan Ahi Teşkilatının “Müşteri Velinimetimizdir” sloganı; müşteriye verilen önemin ve müşterinin memnuniyetinin ön planda tutulduğunun çok açık bir ifadesidir. Neticede üretilen ürün ve hizmetlerin kalitesini değerlendirip olumlu ya da olumsuz görüşlere sahip olacak kişiler müşterilerdir. İşletmeler değişen koşullarda varlıklarını sürdürebilmek için, öncelikle mevcut olan pazar payını korumak sonra ise pazar paylarını arttırmak zorundadır. Bu amaca ulaşabilmenin yolu ise var olan müşterilerini elde tutmak ve yeni müşteriler kazanmaktan geçmektedir. Bunu sağlamak için işletmelerin mevcut ve potansiyel müşterilerin gereksinimlerine net bir biçimde odaklanmaları gerekmektedir.

1.2.3.2. Tedarikçilerle İşbirliği

Günümüzde işletmelerin başarısı için gerekli olan diğer bir unsur ise TKY anlayışında Tedarikçi-Üretici-Müşteri zincirinin bir halkası olan "Tedarikçilerle İşbirliği"dir. Kaliteli ürün ve hizmet üretimi kaliteli girdi ile mümkündür. Bunun için de üretici ve tedarikçi ilişkilerinin temeli, adeta birer ortak gibi açıklık, güven ve karşılıklı anlayışa dayalı olmalıdır. Müşteri hem üreticinin hem de tedarikçisinin ortak müşterisi olarak görülmelidir. Ancak böylelikle hem tedarikçi hem de üreticinin kazançlı çıkacağı işbirlikleri sürdürülebilir (Temiroğlu, 2011: 1).

Toplam Kalite Yönetimi çerçevesinde kuruluşların tedarikçileriyle ilişkilerinde önem verebilecekleri bir kaç uygulamayı aşağıda maddeler halinde belirtelim (Temiroğlu, 2011: 1);

- Tedarikçi seçimi sadece fiyat teklifine göre değil, geçmişteki ilişkiler ve genel performansına göre de yapılmalıdır.
- Maliyet azaltma ve kalite artırma yolunda tedarikçi ile birlikte çalışılmalıdır. Taraflar istendiğinde her türlü veriyi birbirilerine sunmaya hazırlıklı olmalıdırlar.
- Tedarikçi ve üreticiler gerektiğinde ortak yatırımları, ortak araştırma geliştirme projelerini birlikte hayata geçirebilmelidirler.
- Tedarikçi ve üreticiler ortak planlama yapabilirler. Böylelikle çeşitli “termin” darboğazlarını önceden kestirilerek aşabilirler.
- Tedarikçilerle uzun vadeli işbirlikleri kurulabilir. Bu aynı zamanda ilişkilerde istikrarı da sağlar ve ikmal kaynağını kaybetme riskini azaltır. Kuruluş rekabet üstünlüğünü sağlamak amacıyla daha ucuz kaynak arayışları ile zaman tüketmez.
- Kuruluşlar, tedarikçilerinin performanslarını yakından izlemelidirler. Kalite, sevkiyat, termin gibi kriterlerde, düzenli olarak kendilerine geri bildirimde bulunmalı, iyileştirmeye açık alanlarını ortaya çıkarılmalıdırlar. Hatta elbette ki etik değerlere bağlı kalmak koşuluyla diğer tedarikçilere göre kendilerini kıyaslayabilmeleri için tüm tedarikçiler içindeki yerlerini de belirtebilirler. Böyle bir derecelendirme paralelinde tedarikçi ödüllendirme mekanizmalarını başlatabilir, tedarikçilerini teşvik de edebilirler.
- Kuruluşlar, sağlıklı kalite sistemlerini kurmuş ve kendisini kanıtlamış tedarikçiler ile çalışmayı tercih etmelidirler. Böyle bir eğilimin varlığını değerlendirmek amacıyla “tedarikçi denetlemeleri” gerçekleştirebilirler. Bu denetlemelerde tedarikçilerinin, beklentilerini karşılama seviyesi değerlendirilir, uygunsuzluk bulunması halinde iyileştirme planları talep edilir.

- Üretici ve tedarikçi kuruluşlar ortak eğitim programlarına katılabilirler. Hatta bu eğitimler karşılıklı olarak birbirlerinin tesislerinde de yapılabilir. Böylelikle üretici ve tedarikçiler kendi kalite ve üretim sistemlerini karşı tarafa tanıtmaya fırsatını elde edebilirler.
- Çalışanlar ve müşteriler için yapıldığı gibi “Tedarikçilerin Memnuniyeti Anketleri” de belirli aralıklarla yapılmalı ve tedarikçiler açısından kendi kuruluşlarımızın da eksiklikleri saptanmalıdır.

Yukarıda anlatılanlardan da anlaşılacağı üzere işletme ile tedarikçileri birbirine bağlıdır ve ancak karşılıklı bir yarar ilişkisi her iki tarafa artı değer getirir. İşletmelerin Tedarikçileriyle karşılıklı güvene dayalı bir işbirliği içinde, rekabet gücünü artıracak girdileri en kaliteli en ekonomik ve en hızlı şekilde temin etmek amaçları olmalıdır.

1.2.3.3. Tam Katılım

Toplam Kalite Yönetimi’nin amacı müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması ise, yöntemi yapılan bütün işlerin iyileştirilmesi, öznesi ise başta üst yönetim olmak üzere bütün çalışanlardır (Kaymakçı, 2009: 11). Tam katılımın oluşmasındaki en büyük etken Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisinde insan için önemli bir yere sahip olan başarıma, diğer insanlar tarafından beğenilme, takdir edilme ve toplumda önemsenen bir konuma sahip olma ihtiyacıdır. Tam katılım, çalışanlarda isteklilik gerektirir. Çalışanın o işe nasıl katkı sağlayabileceğini düşünmesini bekler (Orkut, 2008: 34).

TKY için özne kabul edilen çalışanlar, yönetimde rol almaları ile birlikte yönetimin genel fonksiyonları olan hedef belirleme, işleri planlama, uygulama, denetleme, standartlaştırma ve standartların gelişimine katkıda bulunma konularında da katkı sağlarlar. Çalışanların katılımının sağlanması öncelikle üst yönetimin yaklaşımı ile doğrudan ilişkilidir. Burada üst yönetim ile birlikte çalışan yöneticiler, çalışanlarına kılavuzluk yapmalı, motivasyonu sağlamalı, öneri sistemini desteklemeli ve en önemlisi çalışanlar arasında takım bilincini oluşturmalıdır (Orkut, 2008: 34).

Kuruluşun tümünün ortak hedefler doğrultusunda bir uyum içinde yol alması, Toplam Kalite Yönetiminden beklenen bir özelliktir. Bu özellik için kuruluşu oluşturan çalışanların geliştirilmesi ve katılımının sağlanması gerekir. Çalışanların potansiyeli,

"kuruluşun değerleri" ve "güven ve yetkilendirmeye dayalı kurum kültürü" ile ortaya çıkarılır. "Bir işi en iyi, o işi yapan bilir" temel prensibini esas alan bu anlayışta iş süreçlerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesinde bizzat o işi yapan personelin katılımı çok önemlidir. Kuruluşlar başarıyı sağlamak adına, katılım ve iletişimi yaygın hale getirebilmek için öğrenme ve beceri geliştirmeye yönelik tüm imkanlarını seferber etmelidir (Bircan ve Özcan, 2003: 14-15).

1.2.3.4. Süreçlerle Yönetim

Bir ürün veya hizmetin üretimi sistematik olarak tasarlanmış, birbirini izleyen ve birbirini tamamlayan bir takım süreçlerle yönetilmektedir. Bu süreçler anlaşılmış ve sahipleri belirlenmiş olmalıdır (Bircan ve Özcan, 2003: 15). Klasik örgütlerde üretim süreçleri uzmanlar (mühendisler, teknisyenler) tarafından tasarlanır. Bu uzmanlar tarafından hazırlanan her süreç tasarımı aslında birer plandır. Yapılan her plan kağıt üzerinde planlandığı gibi işlemiyorsa her süreç tasarımı da tasarlandığı gibi işlemeyebilir. Tasarımdaki hatalar, gereksiz süreç basamakları veya gerekli ancak verimsiz düzenlenmiş iş ve işlem basamakları sürece dahil edilmiş olabilir. Bir üretim sürecinin iyi tasarlanıp tasarlanmadığı konusunda ilgili tasarımı yerinde test eden çalışanların üretim ve karar verme süreçlerine aktif olarak katılabildikleri bir kurum kültürü sayesinde sürece ilişkin hatalar giderilebilir, iş akış ve basamakları etkili ve verimli bir işleyişe kavuşturulabilir (Şimşek, 2009: 52-53).

TKY'nin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için süreçler üzerinde hakimiyet gereklidir. Toplam kalite felsefesinin önemli bir unsuru olan "sürekli iyileştirme" aynı zamanda üretim süreçlerinin tasarımı ve yönetimi için de geçerlidir. Süreç kontrolü uygulaması olmayan bir işletmede sağlıklı bir kalite kontrol yapılamaz.

1.2.3.5. Verilerle Yönetim ve İstatistikten Yararlanma

Literatürde İstatistik, belirli bir amaç için veri toplama, tablo ve grafiklerle özetleme, sonuçları yorumlama, sonuçların güven derecelerini açıklama, örneklerden elde edilen sonuçları kitle için genelleme, özellikler arasındaki ilişkiyi araştırma, çeşitli konularda geleceğe ilişkin tahmin yapma, deney düzenleme ve gözlem ilkelerini kapsayan bir

bilimdir. Belirli bir amaç doğrultusunda verilerin toplanması, sınıflandırılması, çözümlenmesi ve sonuçlarının yorumlanması esasına dayanmaktadır (tr.wikipedia.org).

İstatistiki veriler birçok disipline olduğu gibi yönetim bilimine de tali kaynak sunar. Bu yolla müşterilerin beklentilerini ölçmek ve zaman içerisinde ne yönde değiştiğini izleyebilmek müşteri beklentisinin tatmini açısından çok önemlidir (Biçer, 2006: 59). Ürün veya hizmet üretiminde kalitenin geliştirilmesine yönelik olarak ölçüm ve istatistik, tüm çalışanların işlerine entegre olmalıdır. Yönetim sisteminin temelini bu veriler, ölçüm ve bilgi sistemleri oluşturmaktadır (Bircan ve Özcan, 2003: 15). İstatistiksel veriler ve bunların analizi kalite uygulamalarında rehber niteliğindedir ve kalitenin olmazsa olmazlarıdır.

1.2.3.6. Sürekli Gelişme (Kaizen)

Günümüzün yüksek rekabet gücüne sahip işletmelerinde kalite yönetiminin dayandığı temellerden biriside "sürekli gelişme" dir. Sürekli gelişme "hep daha iyiyi elde etme" prensibidir. Yaşanan rekabet ortamında başarıya sahip olan işletmelerin TKY'nin "değişmeyen ölür" felsefesi ve "yeterince iyi yeterli değildir" ilkesi ışığında sürekli olarak kendilerini yenileyen ve hızla değişen işletmeler olduğu görülmektedir (Tekin, 2004: 49).

Sürekli gelişmeyi diğer bir anlamda iyileştirmeyi gösteren kavram "kaizen" olgusudur. Japonca Kai: Değişim, Zen: İyi anlamına gelmektedir (Tekin, 2004: 48). Artarak bilinçlenen ve beklentilerini geliştiren müşterinin hatayı affetmediği gerçeğinden hareketle, sürekli artan istek ve beklentileri karşılamak, kalitedeki sürekli gelişme ile sağlanabilmektedir. Belli bir zaman içerisinde çok sayıda küçük adımlarla hızlı bir gelişme hedefini hedefleyen kaizen felsefesi, "damlaya damlaya göl olur" atasözü ile ifade edilebilir (Küçük, 2012: 58).

Kaizen, sürece öncelik tanıyan bir yönetim şeklidir. kaizeni gerçekleştirmek için, ilk olarak yapılması gereken var olan durumun yetersizliğini kabul etmektir. Var olan sistem kusursuz işlese bile, o sistemde geliştirilebilecek birçok şey bulunabilir. Diğer taraftan, Bilim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler de her gün "verimlilik" ölçütünü ileriye taşımaktadır. İkinci olarak insan unsurunu geliştirme çabalarına aralıksız devam etmektir. Çünkü her şeyi yapan insandır. İnsan kaynakları bir

işletmenin en değerli varlığıdır. Klasik yönetim anlayışında bu kaynağın ancak küçük bir bölümünden yararlanılmaktadır. Oysa çalışanların tümünün geliştirme faaliyetlerinin bir üyesi haline getirilmesi gerekir. Üçüncü olarak problem çözme tekniklerini kapsamlı bir şekilde kullanmaktır. İşletmelerde karşılaşılan sorunların çoğunu çözmek için basit istatistik ve karar verme teknikleri yeterli olmaktadır. Sistem geliştirmek içinde aynı teknikler kullanılmaktadır (Halis, 2010: 56-57).

İşletmelerce yapılan sürekli geliştirme faaliyetlerinde başarılı olan uygulamalara dikkat edildiğinde kilit unsurların iki temel başlık altında ele alınıp analiz edilebileceği görülmektedir. Bunlar;

1. ***Yönetim öncelikli faaliyetler;*** üst yönetimin katılımı ve eğitimi, yönetim tarzının TKY ile uyumlulaştırılması, liderlik süreçlerinin yaygınlaştırılması, alt grup faaliyetlere önderlik etme, benchmarkingdir.
2. ***Alt kademe işgörenlere yönelik faaliyetler ise;*** tüm çalışanların katılımı, ölçme-analiz becerilerinin geliştirilmesi, ödül sistemlerinin değiştirilmesi, problem çözme ve takım çalışmalarıdır.

Sürekli gelişme için son olarak diyebiliriz ki, insanların hayatlarını verimli bir şekilde yaşamaları gerektiği noktasında söylenmiş olan "iki günü birbirine eşit olan zarardadır" sözünün bireysel anlamdan kurumsal anlama uyarlanması gibi, kaizen kavramının bize vermek istediği mesaj da iyileştirmek ve daha iyisini yapmaktır. Örgütün hiçbir biriminde herhangi bir gelişmenin olmadığı tek bir gün bile olmamalıdır (Halis, 2010: 57).

1.2.3.7. Sürekli Eğitim

Günümüzde küresel rekabet ve hızlı teknolojik gelişmeler karşısında işletmelerin her zamankinden daha fazla nitelikli insan gücüne ihtiyaç duyduğu bir gerçektir. İşletmelerin ihtiyacı olan nitelikli insan gücü ise ancak eğitim ile sağlanmaktadır. Eğitimli ve nitelikli insan gücü ülkelerin kalkınmasında da anahtar rol oynamaktadır. Kaliteli insan gücüne ulaşmanın yolu ise eğitim kalitesinin artırılmasından geçmektedir.

Eğitim, çalışanların iyileştirilmesi için olmazsa olmaz ve süreklilik arz eden bir süreçtir. Kalitede iyileşme sürecinin devamı hem yöneticilerin hem de çalışanların

eğitimini gerektirir. Verilecek olan eğitim planlanarak çalışanlara kazandırılmak istenen özellikler tanımlanmalı ve eğitim için gerekli olan kaynaklar belirlenerek temin edilmelidir (Tan ve Peşkircioğlu, 1991: 2).

Eğitim, TKY uygulamalarının başarısını etkileyen en önemli konuların başında gelmektedir. Ishikawa, eğitime bakışını "TKY eğitimle başlar, eğitimle devam eder" şeklinde ifade etmiştir. TKY sürecinde eğitim sadece insanları geliştirmek ve bilgilendirmek için değil, aynı zamanda motivasyonun artırılması, iletişim ve haberleşmenin geliştirilmesi ve katılımcılığın güçlendirilmesi bakımından da önemlidir (Kk, 2012: 51).

TKY'nin kurumsallaşarak işletmede kalıcı hale gelebilmesi için sürekli eğitim çalışmaları öncelikli faaliyetler arasında yer almalıdır. Eğitim ile beklenen faydanın elde edilebilmesi için işletmedeki tüm çalışanlara planlı bir şekilde periyodik eğitim programları uygulanmalıdır. Önceden belirlenerek uygulanan eğitim programları ile elde edilen sonuçlar değerlendirilerek ulaşılan bilgiler ve sonuçlar personele açıklanmalıdır (Tekin, 2004: 70). Sonuç olarak verilen bu eğitimler çalışanların katkılarını olumlu yönde artırarak, hatalı işlem sayısını ve bunun sonucunda da kaynak israfını azaltacaktır (Bircan ve zcan, 2003: 15).

1.2.3.8. st Yönetimin Liderliği ve Amacın Tutarlılığı

İşletmelerde TKY uygulamasını başlatacak ve yürütecek olan st yönetimdir. Özellikle de tepe yöneticisinin bu işe gerekli zamanı ayırarak öncülük yapması gerekmektedir. TKY çalışmalarının devamı ve başarısı buna bağlıdır. Tepe yönetiminin bu işe inanması ve işletmede toplam kalite kültürünün oluşturulması gereklidir (Yalçın, 2007: 16). Burada kurum kültürünün kısaca bir tanımını yapacak olursak, bir kurumda çalışanların davranışlarını yönlendiren normlar, kalıplar, inançlar, tutumlar ve davranışların oluşturduğu bir bütündür. Kurum kültürünün kazanılması için yaklaşık 5-10 yıllık bir süre gerekebilmektedir (Bircan ve zcan, 2003: 15).

Kurum kültürünü geliştirecek olan liderler, davranışları ile kuruluş içinde amacın berraklığını, birliğini sağlar ve hem kuruluşun hem de çalışanların mükemmelliğe erişebilecekleri bir ortam sağlar (tr.wikipedia.org). st yönetim toplam kalite yönetimi uygulamalarının bizzat içinde yer alarak liderlik rolünü üstlenmeli ve örnek davranışlar

sergilemelidir. Şirketin politika ve stratejileri sistematik ve yapısal araçlarla yaygınlaştırılmalı ve tüm faaliyetlerle uyum sağlamalıdır (Bircan ve Özcan, 2003: 15-16).

Toplam kalite yönetiminin başarı ile sürdürülmesinde sadece kelimeler, video gösterimleri, ilanlar, posterler ve sloganlar yeterli değildir. Çalışanlar kendilerinden istenen davranışları, bunu isteyenlerin de bizzat yaptıklarını gördüklerinde bu onlarda motivasyonlarını artırıcı bir etki yaratır ve çalışmalarına tüm enerjilerini aktarırlar. Kısacası toplam kalite yönetiminin sürekli ve etkin bir şekilde yürümesi isteniyorsa, yöneticilik değil liderlik yapılmalıdır. En önde üst yönetim yürümelidir. Liderlik yapılarak işletme belirli bir yönde tutarlı ilerlemelere sahip olacaktır (Oysal, 2008: 104-105).

1.2.3.9. İnsan Kaynakları Yönetimi, Önce İnsan Anlayışı ve Birey Kalitesi

Kar amacıyla kurulan her örgütün bir hedefi vardır. Ancak şirketlerin en iyi örgütlenenlerinde bile insan faktörüne verilen önem yeterli düzeyde olmadığında bu hedeflerin tutturulmadığı görülmektedir. Hedeflere ulaşmada diğer bir faktör ise ulaşılan kalite düzeyidir. Üretim organizasyonu, teknolojisi ve kalite yönetim sistemi ne kadar mükemmel olursa olsun, üretilen ürünlerin kalitesinin sistemin en temel ögesi olan çalışanların bilgi ve beceri düzeyi ile istegine bağlı olduğu söylenebilir. İnsan kaynaklarının verimlilik açısından önemini 1960'lı yıllarda kavrayan Japonya bu yöndeki çalışmaları başlatan ilk ülke olmuştur. Günümüzde örgütlerin dikkatleri bütünüyle insan kaynaklarının etkin kullanımı üzerine yoğunlaşmıştır (Efil, 1999: 189).

TKY'nin en önemli felsefelerinden birisi de "ilk seferinde doğru yap ve hata ortaya çıkmadan önle"dir. İşi ilk seferinde doğru yapacak, hatayı ortaya çıkmadan önleyecek unsur insandır, çalışandır, iç müşteridir. Dolayısı ile TKY'ni başarı ile uygulamanın temelinde kişileri motive etme, yönlendirme, bilgi ve beceri düzeylerini yükseltici eğitimler verme, rotasyon, iş zenginleştirme gibi insan faktörünü geliştiren ve ön planda tutan uygulamalar yatmaktadır. Yönetimin temel işlevlerinden biri bu sistemleri geliştirmek ve verimliliği arttırmaktır (Peker, 1996: 53).

" Her insanın içinde bir hazine saklıdır, hüner onu keşfedebilmektir." (Churchill)

1.2.3.10. Hataları Önlemeye Dönük Yaklaşım

Yapılan bir işi sorun çıktıktan sonra düzeltmek yerine, işleri sorun çıkartmayacak şekilde planlayıp uygulamak gerekir. Dolayısıyla, TKY'nin temel ilkeleri arasında "ilk seferde işi hatasız olarak yapmak" ve "Hataları ortaya çıkmadan önlemek" anlayışı yer almaktadır. Her organizasyonda mutlaka hatalar olacaktır. Önemli olan yapılan bu hatalardan ders çıkartabilmek ve bu hataları önlemeye yönelik prosesler geliştirmektir. Öyle ki, hata meydana geldikten sonra düzeltmeye çalışmak daha çok emek gerektirecek ve maliyetleri artıracaktır.

TKY'nde önemli olan; kalitenin üretilmesidir. Bu sebeple hataların kaynağına inmek, nedenlerini tespit etmek ve bir daha ortaya çıkmamasını sağlamak gerekir (Yenersoy, 1997: 79). Bu sebeple TKY sisteminde hataların önlenmesi, giderilmesi, kusurların telafisi ve neler yapılması gerektiği hususunda önemle durulmuş ve buna yönelik "4M+I" formülü geliştirilmiştir. Burada 4M= "Man" (İnsan), "Material" (Malzeme), "Machine" (Makine, Tesisat), "Method" (Metot) ve "Information" (Bilgi, Enformasyon) anlamı taşımaktadır. Bir mamulün üretiminde herhangi bir hata, kusur ya da iyileşme varsa bunun sebebinin ortaya çıkartılması için bu beş unsura bakılmaktadır. Çalışan personelde bir hata yoksa, malzeme yada makineye bakılır. Bunlarda da bir hataya rastlanmadığı takdirde ya kullanılan metot yanlıştır ya da bir enformasyon eksikliği vardır. Önleme mantığının temelinde yatan, daha önce belirtildiği gibi "problemler ortaya çıkmadan teşhis etme ve çözme" anlayışı yatmaktadır (Bircan ve Özcan, 2003: 16).

Kalite kontrolün sağlanması, hatalı ve kusurlu mamullerin mümkün olduğu kadar minimize edilmesi, hatta sıfır hatanın yakalanabilmesi için istatistiksel tekniklerde kullanılarak mal ve hizmet üretim süreçlerinde yapılan işin her yönünü düşünmek suretiyle, kapsamlı ve titiz bir planın hazırlanması, tüm hataları ortadan kaldırmasa da, büyük bir kısmını önleyecektir. Aynı zamanda, muhtemel bir hata ihtimaline karşı önceden hazırlıklı olma avantajı sağlayacaktır (Özçakar, 2010: 113).

BÖLÜM 2: HİZMETTE KALİTE

2.1. Hizmet Sektöründe Kalite

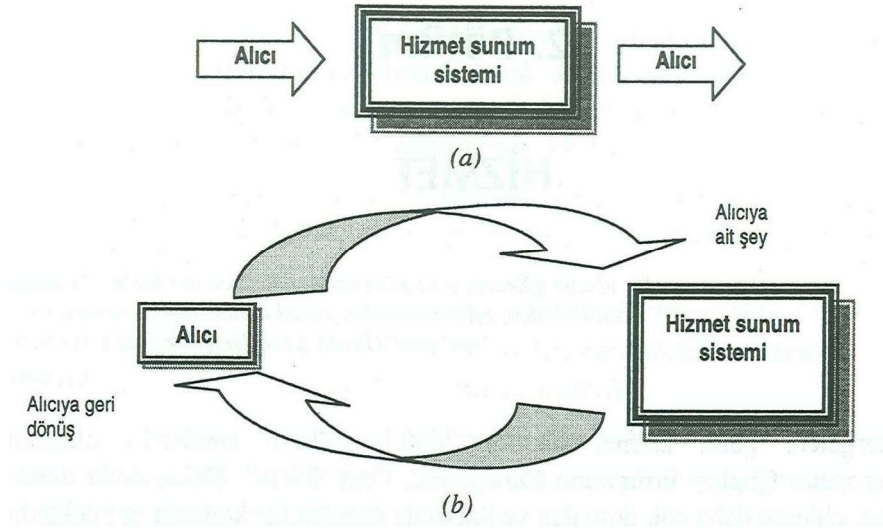
2.1.1. Hizmet Kavramı

Hizmet, insanların yaşamlarından kaynaklanan ve fiziksel olmayan sorunlarını çözmeye ya da çözümü kolaylaştıran sistemler, faaliyetler ve faydalar toplamıdır. (Yücel vd., 2012: 152). Hizmet kavramı, hayatımızın her aşamasında farklı biçimlerde karşımıza çıkmaktadır. İnsanların birlikte yaşamalarının doğal bir neticesi olarak ortaya çıkan hizmet kavramının sistematik bir biçimde ve teknik boyutuyla ele alınışı 1700’lü yıllara rastlamaktadır (Zengin ve Erdal, 2000: 47).

Hizmet, ekonomik ve sosyolojik değişmelere göre çok farklı şekillerde ele alınmış ve tanımlanmıştır. Literatürde yapılan farklı hizmet tanımlarına bakacak olursak; Adam Smith tarafından maddi çıktısı olmayan faaliyetler, Jean-Baptiste Say tarafından mallara belli bir fayda ekleyen tüm faaliyetler, Alfred Marshall tarafından üretildiği anda tüketilen faaliyetler olarak tanımlanmıştır (İpekgil Doğan ve Tütüncü, 2003: 1). TDK’nda “Hizmet, birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma” şeklinde tanımlanmaktadır. GATS’da hizmet; “Hükümetlerin (kamu yönetiminin) ticari amaç dışında ve herhangi bir başka hizmet sunucusuyla rekabet etmeksizin sundukları hizmetler dışında kalan bütün sektörlerdeki hizmetler” olarak tanımlanmıştır. Quinn ve çalışma arkadaşları 1987’de hizmetleri “Çıktıları fiziksel olmayan, genellikle üretildiği anda tüketilen, tüketicisine rahatlık, eğlence, uygunluk, konfor ya da sağlık gibi aslında soyut değerler katan tüm ekonomik faaliyetleri içermektedirler” şeklinde yorumlamaktadır. Collir’e göre hizmet; Üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay ya da çaba’dır. Hizmet, istekleri tatmin eden ve gerçekte fiziksel olarak dokunulması mümkün olmayan faaliyettir. Hizmetler, hareketler, süreçler ve performanslardır. Amerikan Pazarlama Birliği’ne göre hizmet; satış amacıyla sunulan veya ürünlerin satışı ile bağlantılı olarak ortaya konulan eylemler, faydalar veya tatminlerdir (Gazioğlu, 2013: 6).

Sasser’e göre; hizmette, alıcı veya alıcıya ait bir şey, bir süre için, hizmet sunum sistemi ile tümleşir (Şekil 5). Hizmet, alıcının ayrılması (Şekil 5.a) veya alıcıya ait şeyin geri dönmesi (Şekil 5.b) ile sonuçlanır.

Şekil 5: Hizmet ve Hizmet Sunumu



Kaynak: Esin (2004: 12)

İlk duruma örnek olarak, sağlık, turizm, vb. hizmetleri verebiliriz. Hasta (alıcı), hastaneye (hizmet sunum sistemi) yatar ve çıkar. Bir yolcu tura katılır ve evine döner. Kuru temizlemesi yapılan palto, tamir edilen televizyon, kaportası boyanan otomobil ise, ikinci duruma örneklerdir. Şekil 5.b'de 'şey' tanımı özellikle kullanılmıştır. Çünkü avukatlık ve mali danışmanlık gibi hizmetler ele alındığında, ne alıcı sistemle tüleşmektedir, ne de ortada palto, televizyon, otomobil gibi somut bir şey vardır. Ancak, bu örneklerde de alıcı bir hizmet beklemekte olduğundan, kendisine ait 'şey' hukuki, mali veya benzeri bir sorundur (Esin, 2004: 11-12).

2.1.1.1. Hizmetin Özellikleri

Hizmetin çok kapsamlı ve değişik alanları içermesi neticesinde bu kavramın tanımını yapmak kadar özelliklerini belirlemek de zor olmuştur. Hizmet kavramının daha iyi anlaşılabilmesi açısından hizmetin birtakım özelliklerinin açıklanması faydalı olacaktır. Konuyla ilgili yapılan literatür taramasının sonucunda hizmetin dört temel özelliğinin olduğu görülmüştür. Hizmeti mal'dan ayıran bu özellikler sırasıyla soyutluk, ayrılmazlık, dayanıksızlık ve değişkenliktir.

1. Soyutluluk

Hizmetlerle, malları birbirinden ayıran birincil özellik soyutluktur. Bu kavramı ilk kez J.B.Say'dır. Bateson'un da belirtmiş olduğu gibi, "soyutluk" hizmetleri mallardan ayıran en temel özelliktir ve tüm diğer ayırıcı özelliklerde de (ayrılmazlık, dayanıksızlık, değişkenlik) de soyutluktan kaynaklanır ve bir anlamda bu özelliğin türevleridir. 1985 ve 1993 yıllarında yapılmış olan ayrıntılı literatür taramalarına göre, soyutluk aynı zamanda makalelerde en sık tekrarlanan (evrensel) özelliktir (Özer ve Özdemir, 2007: 16).

Hizmetler nesne olmayıp performans ya da eylemler olduğundan hizmetleri, dokunulabilir malları algıladığımız biçimde göremeyiz, dokunamayız, hissedemeyiz ve tadamayız. Bir hizmet satın aldığımızda genellikle bunu temsil edecek somut bir şey yoktur. Örneğin, sağlık hizmetleri bu hizmeti sunanların hastalara ve ailelerine yönelik muayene, teşhis, inceleme ve tedavi gibi eylemlerden oluşur. Teşhis ve tedavi aşaması tamamlandıktan sonra dahi hasta yerine getirilen bu hizmetleri bütünüyle kavrayamaz. Hizmetlerin dokunulmazlığı fiziksel bir varlığa sahip olmamasının bir sonucudur (Öztürk, 2011: 19).

Hizmet belirli bir nesneden çok, performans olarak değerlendirilir. Bu açıdan hizmet sunan işletmeler için, müşterilerin hizmeti nasıl tanımladığını, hizmet kalitesini nasıl değerlendirdiğini bilmek ve hatta kaliteyi garanti etmek oldukça güç olmaktadır (Günel, 2009: 6). Hizmetin soyut yönleri, hizmet sunum sisteminin tasarımı ve pazarlama açısından da güçlükler yaratmaktadır. Hizmetin pazarlanabilmesi için hizmeti alıcı gözünde somutlaştıracak noktalar aranmalıdır. Ayrıca hizmetlerin fiziksel olmamaları nedeniyle satın almadan önce sonuçları görülememektedir. Bu belirsizliğin şiddetini azaltmak için de alıcılar hizmet kalitesine ilişkin işaretlere bakmaktadırlar. Bundan dolayı hizmet sağlayıcılarının görevi, bir ya da daha fazla yolla hizmeti fiziksel hale getirmektir (Işın, 2012: 10).

Hizmetler fiziksel bir varlık olmamaları nedeniyle stoklanamazlar ve bu sebepten talepteki dalgalanmaların yönetilmesi zordur. Örneğin, Antalya'daki otellere yaz aylarında yoğun talep olmasına karşın kış aylarında çok az talep olmaktadır. Oysa ki otellerdeki oda sayısı yıl boyunca aynıdır. Diğer yandan hizmetler patent yoluyla korunamazlar, bu sebepten taklit edilebilme oranları yüksektir. Hizmetler kolayca

sergilenemez ya da kolayca müşterilere iletilemez ve bu sebepten ötürü kalitelerinin değerlendirilmesi müşteri açısından oldukça zordur (Öztürk, 2011: 19). Hizmetlerin soyutluk özelliği sonucunda ortaya çıkan diğer problem ise fiyatlandırma konusunda karsımıza çıkmaktadır. Mamullerin fiyatları üretim maliyetlerine belirli bir miktar daha eklenmesi ile elde edilmektedir. Fakat hizmet üretiminde tek maliyet unsuru işgücü ve kullanılan ekipmandan oluşmaktadır (Gürsoy, 2008: 6).

2. Ayrılmazlık

Bu özellik, hizmetin üretildiği ve sunulduğu zaman ile tüketildiği zamanın birbirinden ayrılamaması ile tüketicinin de hizmet üretim sürecinden ayrılamaması yönlerini açıklamaktadır. Daha sade bir anlatımla, malların üretimi ve tüketimi ayrı iken, hizmetler için bu durum söz konusu değildir (Özer ve Özdemir). Örneğin, fabrikada üretilen bir televizyon satılmak üzere bayilere sevk edilir ve günler sonra tüketiciler tarafından satın alınarak kullanılmaya başlanır. Oysa ki bir doktor tarafından verilen muayene hizmeti aynı zamanda hastası tarafından tüketilmektedir. Yani hizmet aynı anda üretilir ve tüketilir.

Eş zamanlı üretimin ve tüketimin sonucu olarak hizmet üretenler kendilerini ürünün bir parçası ve müşterinin hizmet deneyiminin önemli bir girdisi olarak görürler. Hizmetler aynı anda üretilip tüketildikleri için kitlesel manada üretim oldukça zordur. Genellikle merkezileşme yoluyla önemli oranda ölçek ekonomisine ulaşmak da zordur. Pazarlama açısından üretim ve tüketimin ayrılmazlığı ilkesi, hizmetlerde doğrudan satışı genelde mümkün olan tek dağıtım haline getirmektedir ve birçok hizmet aynı anda birden fazla pazarda satılamamaktadır. Bu özellik aynı zamanda verilen hizmetin hacimsel büyüklüğünü de kısıtlamaktadır. Örneğin, bir tamircinin bir günde tamir edebileceği araba miktarı ya da bir doktorun muayene edebileceği hasta sayısı kısıtlıdır (Öztürk, 2011: 21).

Ayrılmazlık özelliğinin bir istisnası şudur: Hizmet, hizmetin yaratıcısını ve satıcısını temsil eden bir kişi tarafından satılabilir. Örneğin, seyahat, araba kiralama ve sigorta sektöründeki bayiler bu hizmetleri üreten kurumları temsil etmektedir. Hizmetlerin ayrılmazlık özelliği aşağıdaki pazarlama boyutlarını gündeme getirmektedir (Işın, 2012: 13):

- Hizmetin müşterisi alıcısı olduğu hizmetin üretim sürecinde bulunur, bunu bir tanık olarak yaşar.
- O an hizmet edilen müşteriden başka hizmetten yararlanmak üzere sırada bekleyen diğer müşterilerde üretim sürecini bir tanık olarak yaşarlar.
- Hizmetlerin merkezi bir biçimde, kitlesel olarak üretilmeleri çoğu zaman zor hatta olanaksızdır. Fiziksel mamul üretiminde olduğu gibi fabrikasyona gidilemez.

Günümüzde yaşanan teknolojik gelişmeler, hizmetler ile diğer ekonomik faaliyetler arasındaki farklılıkları azaltmaktadır. Hizmetlerdeki gelişme insanların fiziksel olarak orada olmadıkça iyi bir restoran ortamını hissetme noktasına gelememiştir. Ancak bilgi ve iletişim teknolojileri günümüzde insanların gittikçe artan sayıda hizmetle ilişkili faaliyeti, fiziksel olarak hizmetin sunulduğu mekanda bulunmadan da, anında ya da daha sonraki bir zamanda elde etmesini mümkün kılabilmektedir. Örneğin, film kopyaları (DVD ve VCD gibi) ve pek çok diğer performans, imal edilmiş fiziksel ürünler gibi gelecekte tüketilmek üzere kitlesel olarak üretilmektedir. Yazılımlar da imal edilmiş diğer mallara benzer şekilde geliştirilmekte ve paketlenmekte, içeriği hizmetle ilgili olmasına rağmen fiziksel bir ürün gibi düşünülmektedir. Bu tip durumlarda hizmetler fiziksel mal özelliklerine bürünmektedir. Yani tedarikçi pek çok insan için ortak bir ürünü kitlesel olarak üretmektedir. Dolayısıyla hizmet üretenler ölçek ekonomisinden zamanla daha fazla yararlanmaktadırlar (Öztürk, 2011: 22).

3. Dayanıksızlık

Hizmetler dayanıksızlığı, onların stoklanamaması, saklanamaması, iade edilememesi ve tekrar satılamaması anlamında kullanılmıştır. Mallar hizmetlerden ayrı olarak önce depolanır ve daha sonra satılabilir. Ancak hizmetlerde bu durum geçerli değildir. Hizmetlerin pek çoğunun dayanaklılığı ve kullanım ömrü mallara göre çok kısa bir zamandır. Hizmet pazara sunulduktan sonra tüketilmez ise dayanıksızlık özelliği sonucu ekonomik kayıplar meydana gelir ve bu kayıplar sonradan telafi edilemez niteliktedir.

Hizmetlerin dayanıksızlığını daha iyi anlayabilmek için örneklerle anlatacak olursak; şehirlerarası seyahat eden bir otobüsün boş koltukları, tatil beldesinde bulunan bir otelin boş odaları kaybedilmiş kapasite anlamına gelmektedir. Çünkü, otobüs firması otobüsün koltukları tam dolu olmasa bile hareket saati geldiğinde gideceği yere o şekilde gidecek, otel ise odaları boş olsa dahi günlük faaliyetlerine devam edecektir. Her iki durumda da kullanılamayan bu kapasite artık kaybedilmiştir ve daha sonra kullanılmak üzere saklanamaz.

Bazı hizmetlerde ise talebin düzensizliği hizmetlerin dayanıksızlığını artırmaktadır. Hizmetlere karşı talep, mevsimsel, özel tatil günleri ve hatta gün içinde belirli saatlere göre değişiklik gösterebilmektedir. Hizmetlerde yaşanan talebin bu şekilde inişli ve çıkışlı bir seyir göstermesi işletme yöneticilerinin arz ve talebi dengede tutabilmek için hizmet planlaması, fiyatlandırma ve satış çabalarına ilişkin bir takım önlemler almasını gerekli kılmaktadır. Örneğin; Bir deniz ulaştırma firması, feribotta doluluğun az olduğu fazla talep görülmeyen saatlerde ulaşım ücretlerinde indirim yaparak arz ve talebi dengede tutmak isteyecektir (Öztürk, 2011: 22-23).

Hizmetlerin dayanıksızlık özelliği, soyutluk özelliğinin de sonuçlarından biri olarak değerlendirilebilmektedir. Hizmetleri mallardan ayıran bu nitelik, hizmetlerin mallar gibi stoklanamayacağını açıklamaktadır. Hizmetler üretildikleri anda tüketilmelidir. Hizmetlerin bekletilmesi olanaklı olsa da, gereksinimin anlık olması nedeniyle ertelenen hizmet tüketiciye yarar sağlamamaktadır. Örneğin, insan acıktığı anda yemek talep eder, yolcu gereksinimi olduğu anda (saatte/dakikada) yolculuk etmek ister, doktor hastasını gerektiği anda ameliyat/tedavi etmelidir. Bu hizmetler ertelenebilir, bekletilebilir, ancak geçen zaman süresi sonunda hizmetin önemi ve sağlayacağı fayda azalmakta ya da tamamen yok olmaktadır (Akdoğan, 2011: 11).

4. Değişkenlik

Değişkenlik (heterojenlik) ya da tek biçimli (homojen) olmama, hizmetlerin standartlaştırılamamasını açıklayan önemli bir özelliktir. Hizmetler genellikle insanlar tarafından üretilen performanslar olduklarından aynı hizmetin iki ayrı sunumunun aynı olması olanaksızdır. Hizmetlerin kalite ve içerikleri hizmet yaratandan diğerine, müşteriden müşteriye hatta günden güne değişebilir (Çiftçi, 2006: 5). Farklı kişilerin,

farklı müşterilere, farklı zamanlarda verdikleri hizmetlerin belirli bir standart düzeyine oturtulması çok zordur (Özer ve Özdemir, 2007: 20).

Bu konuya örnek, SAS Havayolları Genel Müdürü J.Carlzon'un (1987) şu sözleridir: "Geçen yıl, on milyon kadar yolcumuz, ortalama beş SAS çalışanı ile temasa geldi. Her temas, ortalama on beş saniye olmak üzere, SAS elli bin kez 'yaratıldı'. İşte bu elli bin kez yaşanan "anlık-izlenim", sonuçta SAS'ın bir kuruluş olarak başarılı veya başarısız olduğunu saptayacak." Kişisel olan her şey dalgalanmalara açık olduğundan, sözü edilen durum kalitenin sürekliliği açısından da sorunlar yaratır; çünkü uygulama birliği zorlaşır. Bunun diğer bir olumsuz sonucu da kalite sağlamayı denetlemenin oldukça güç olmasıdır. Yerine göre, özel yöntemlere başvurulması gerekmektedir. Anketler, şikayet kutuları, vb. bu amaçlara yönelik yöntemlerdir (Esin, 2004: 13-14).

Hizmetlerin gösterdiği değişiklik kaynaklandığı noktalara göre su şekilde sıralanabilir (İpekgil Doğan ve Tütüncü, 2003: 5):

- Hizmet üretimine göre değişkenlik.
- Hizmet alıcısına göre değişkenlik.
- Hizmet üreticisi ve tüketicisi arasındaki ilişkiye göre değişkenlik.
- Hizmetin üretildiği zamana göre değişkenlik.
- Hizmetin üretildiği çevre koşullarına göre değişkenlik.
- Hizmet üreticisinin veya alıcısının imkanlarına göre değişkenlik.

Ghobadian ve arkadaşları ise değişkenlik özelliği hakkında şu sözleri söylemişlerdir; "Birtakım faktörler, sağlanan servislerin homojenlik boyutunu etkileyebilir. Öncelikle, hizmetin teslimatı hizmet sağlayıcı ve tüketici arasında bir şekilde etkileşim içerir. Hizmet sağlayıcısının davranışı tüketicinin kalite konusundaki algılamalarını etkiler. Davranışın tutarlılığını ve tek düzelikliğini sağlamak zordur. Bunun yanı sıra teslimatın bu yüzünü standartlaştırmak ve kontrol etmek kolay değildir. Firmanın teslim etmeyi istediği, gerçekte tüketicinin eline geçenden tamamen farklı olabilir. İkinci olarak, hizmet operasyonları tüketicinin ihtiyaçlarını tanımlamasına ve bilgi sağlamasına bağlıdır. Bilginin doğruluğu ve hizmet sağlayıcının bu bilgiyi yorumlama yeteneği

tüketicinin hizmet kalitesi algılaması üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Üçüncü olarak, tüketicinin öncelikleri ve beklentileri tüketici hizmeti her kullandığında değişebilir. Dahası, öncelikler ve beklentiler teslimat sürecinde de değişebilir. Hizmetin dönemden döneme ve müşteriden müşteriye olan değişkenliği kalitenin sağlanmasını ve kontrolünü zorlaştırır. Hizmet sağlayıcılar büyük ölçüde personellerin tüketicinin isteklerini anlamak ve uygun bir şekilde cevap vermek konusundaki yetkinliklerine ve yeteneklerine bel bağlamak zorundadırlar." (Yumuşak, 2006: 17).

2.1.1.2. Hizmetin Sınıflandırılması

Bilim felsefesi her zaman sınıflandırıcı şemaları çok önemli görmüştür. Özellikle bir disiplinin ilk gelişme dönemlerinde sıralamalar ve sınıflandırmalar daha derin bir inceleme için geçiş yolu olarak kullanılır. Şüphesiz hizmet sektöründe de sınıflandırma önemli ancak çok daha zordur. Çünkü hizmetler çok farklı ve geniş bir yelpazede yer alırlar (Öztürk, 2011: 27). İşte bu yüzden hizmet kavramında yaşanan tanımlama karmaşası, kapsam belirleme ve sınıflandırma alanlarında da aynı durumdadır. Birbirlerinden çok farklı çeşide sahip olan hizmetler farklı yazarlarca farklı esaslara göre sınıflandırılmışlardır (Özer ve Özdemir, 2007: 13).

Hizmetlerin sınıflandırılmasında değişik yaklaşımlar geliştirilmiştir, bunlardan birisi aşağıdaki şekildedir (Küçükaltan, 2007: 32);

- **Hizmeti Veren Mülkiyetliğine Göre Sınıflandırma:** Bu sınıflandırma üretimi gerçekleştirenlerin mülkiyetliğine yöneliktir. Üretimi gerçekleştirenlerin mülkiyetliği özel sektöre ait olabileceği gibi (lokantalar, çay bahçeleri, internet kafeler, özel okul ve hastaneler vb.), kamu sektörüne de ait olabilir (okullar, hastaneler, demiryolları vb.). Hizmet türlerinden bir diğeri ise üretimin hangi hedefe yönelik olduğu ile ilişkilidir. Bu hedef doğrudan insanlara yönelik olabileceği gibi (Şoförlük, berberlik, animatörlük, öğretmenlik vb.), dolaylı olarak insanlara yönelikte olabilmektedir (boyacılık, oto tamirciliği, terzilik vb.).
- **Hizmetin Yöneldiği Hedefe Göre Sınıflandırma:** Hizmet türlerinden bir diğeri de üretimin hangi hedefe yönelik olduğu ile ilişkilidir. Bu hedef

doğrudan insanlara yönelik olabileceği gibi (şoförlük, berberlik, animatörlük, öğretmenlik vb.), dolaylı olarak insanlara yönelik de olabilmektedir (boyacılık, oto tamirciliği, terzilik vb.).

- **İnsan veya Ekipmanca Verilen Hizmete Göre Sınıflandırma:** Hizmetler insana (danışmanlık, eğitim vb.) ya da ekipmana (otomatik satış yapan yiyecek ve içecek makineleri, Banka ATM'leri vb.) bağlı olarak veriliyor olabilir. İnsana bağlı olarak verilen hizmetler, işi vasıflı (hukuki danışmanlar, cerrahlar vb.) ya da vasıfsız (kapıcı, bakıcı vb.) işgücünün yapmasına göre de ayrılabilir.
- **Bedeli Tüketiciden Alınanlar ve Alınmayanlar Şeklinde Sınıflandırma:** Sunulan bazı hizmetleri, bedeli tüketiciden alınan ve alınmayanlar şeklinde de sınıflandırabilmek mümkündür. Örneğin, servis elemanlığı, rehberlik, şoförlük vb. hizmetler doğrudan veya dolaylı olarak tüketicilerden bedeli alınan hizmetler iken; kamusal birimlerdeki polislik, öğretmenlik ve askerlik gibi hizmetler bedeli tüketiciden alınmayan hizmetlerdir.
- **Bireysel ve Ticari Hizmetler Olarak Sınıflandırma:** Hizmetler bireysel ya da ticari gereksinimleri karşılama durumlarına göre bireysel hizmetler ve ticari hizmetler olarak da sınıflandırılabilir. Doktorlar özel müşteri ve anlaşma dahilindeki şirket çalışanları için farklı muayene ücreti uygularlar. Hizmet sağlayıcıları da bireysel ve ticari kuruluşlar için farklı pazarlama programı geliştirirler.

Değişkenlikleri ve esneklikleri nedeniyle hizmetleri sınıflandırmak her zaman kolay değildir. Benzerliklerine, pazarlama stratejilerine ve planlarına göre sınıflandırma yapılabilir ve bu sınıflandırma diğer benzer hizmetlere de uygulanabilir. Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan sınıflandırma listesi (Central Product Classification_CPQ) hizmet sektörlerini 12 başlık altında gruplamaktadır (Küçükaltan, 2007: 33-34):

1. Mesleki Hizmetler

- Uzmanlık Gerektiren Hizmetler (Hukuk, Muhasebecilik, Danışmanlık, Mimarlık, Hekimlik vb. Hizmetler)

- Bilgisayar ve İlgili Hizmetler
- Araştırma ve Geliştirme Hizmetleri
- Emlakçılık Hizmetleri
- Kiralama ve Leasing Hizmetleri
- Diğer Mesleki Hizmetler (İmalat Sektörüne İlişkin Hizmetler, Tarıma Dayalı Hizmetler, Enerji Dağıtımına Yönelik Hizmetler, Güvenlik Hizmetleri, Toplantı Hizmetleri vb.)

2. Haberleşme Hizmetleri

3. Müteahhitlik ve İlgili Mühendislik Hizmetleri

4. Dağıtım Hizmetleri

5. Eğitim Hizmetleri

6. Çevre Hizmetleri

7. Mali Hizmetler

- Sigortacılık ve Buna bağlı Hizmetler
- Bankacılık ve Diğer Hizmetler

8. Sağlık Hizmetleri ve Sosyal Hizmetler

9. Turizm ve Seyahat İle İlgili Hizmetler (Otel ve Yemek Hizmetleri, Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Hizmetleri, Turist Rehberliği Hizmetleri, Turizmle İlgili Diğer Hizmetler)

10. Eğlence, Kültür ve Spor Hizmetleri (Görsel-İşitsel Hizmetler Hariç)

11. Ulaştırma Hizmetleri

12. Gruplamaya Dahil Edilmemiş Başka Hizmetler

Amerikan Pazarlama Derneği (American Marketing Association) de, hizmetleri şu şekilde sınıflandırmaktadır:

- Sağlık Hizmetleri,
- Finansman Hizmetleri,

- Profesyonel Mesleki Hizmetler,
- Konaklama, Seyahat ve Turizm Hizmetleri,
- Spor, Sanat ve Eğlence Hizmetleri,
- Kamu Yararına Kısmi Kamu Yararına ve Kar Amacı Gütmeyen Hizmetler,
- Dağıtım Kanalı, Fiziksel Dağıtım ve Kiralama Hizmetleri,
- Eğitim ve Araştırma Hizmetleri,
- İletişim Hizmetleri,
- Bireysel ve Bakım Onarım Hizmetleri.

Hizmetler hangi çeşitte olursalar olsunlar, özellikle 1990'lı yıllardan itibaren küreselleşmenin etkisi ile etkinliğini arttırmıştır. İmalat sanayindeki gelişimin de neden olduğu gönenç artışı ve buna bağlı oluşan yüksek gelir düzeyi dünyada hizmet sektörünün hızlı gelişim göstermesine neden olmuştur (Küçükaltan, 2007: 33-34).

2.1.2. Hizmet Sektörü Kavramı

Hizmet kavramını ele aldığımız konu başlığında hizmet için yapılmış farklı birçok tanımlamaya yer vermiştik. Ancak, hizmetlerin tanımlanması konusunda evrensel bir görüş birliği yoktur. Bunun en önemli sebebi “hizmet” olarak kabul edilen faaliyetlerin son derece heterojen olmasıdır. Hizmet sektörü, çok çeşitli iş kollarını kapsayan, büyük bir yelpazeyi içinde barındıran geniş bir kavramı içermektedir. Hizmet sektörü dediğimiz zaman tüm işletme sektörlerinin yarısından fazlasını kapsayan bir ana sektörden bahsetmiş olmaktadır (Sayım ve Aydın, 2011: 248). Burada bir tanımlama yapacak olursak hizmet sektörü; satışa sunulan faaliyetler, fayda veya tatminlerdir diyebiliriz. Diğer bir tanımla, hizmet sektörü; ekonomide, elle tutulur maddi ürünler dışında her türlü yararlı çalışma ve etkinliğin üretildiği sektördür şeklindedir (Belgin, 2010: 113).

Günümüzde birçok ülkenin milli gelir hesapları hem katma değerın sektörel dağılımı, hem de GSYİH'daki nihai harcamaların sektörel kompozisyonu itibariyle mallar ve hizmetler arasındaki farka göre düzenlenmektedir. Hastaneler, okullar, oteller, lokantalar, hepsi birer hizmet işletmesidir. Hastaneler teşhis ve tedavi hizmeti verir.

Okullar eğitim hizmeti verir, oteller ve lokantalar, konaklama, eğlence ve yemek hizmeti verir. Yaptıkları hizmet üretimlerinden dolayı bu tür işletmelere hizmet işletmesi ve tüm hizmet işletmelerinin oluşturduğu genel sektöre de hizmet (hizmetler) sektörü adı verilir. Hizmetler sektöründe satın alınan şey bir nesnenin veya sistemin bizzat kendisi değil onun gördüğü işlevdir (Sayım ve Aydın, 2011: 248).

Hizmet işletmelerinin türlerini şu ana başlıklar altında toplayabiliriz;

- Ulaştırma hizmetleri (hava, kara, vb)
- Haberleşme hizmetleri (telefon, internet, vb)
- Dağıtım hizmetleri (kargo, posta, vb)
- Kamu hizmetleri (savunma, belediye hizmetleri, vb)
- Finans hizmetleri (bankalar, aracı kurumlar, vb)
- Emlak hizmetleri
- Turizm hizmetleri (oteller, restoranlar, vb)
- Medya hizmetleri (TV, radyo)
- Sağlık hizmetleri (hastaneler, tıbbi laboratuvarlar, vb)
- Kişisel hizmetler (berberler, vb)
- Mesleki uzmanlık hizmetleri (avukatlar, mali müşavirler, vb)
- Tamir ve bakım hizmetleri (araba tamircileri, vb)
- Eğitim hizmetleri (okullar, kreşler, vb)

Günümüzde, hizmet sektörü bir yandan istihdama, diğer yandan GSMH'ya yaptıkları katkılar yoluyla ülke ekonomilerinin hakim bir özelliği haline gelmiştir. Yirminci yüzyılın ikinci yarısından başlayarak, hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde, hizmet sektörü, diğer iki sektörü yani tarım ve sanayiye geride bırakmaya başlamıştır. Hizmetin soyut olması, hizmet işletmelerinin tanımlanmasında ve değerlendirilmesinde önümüze bazı güçlükler çıkartmaktadır. Ancak yine de hizmet işletmesini tanımlamak, hizmet kavramı kadar karmaşık ve zor değildir. Bir hizmet işletmesi genel olarak hizmetin pazarlandığı yerdir. Bu tür işletmelere saf hizmet işletmesi de denir. Saf

hizmet işletmesi, öncelikle hizmetlerin satıldığı yerdir. Örnek olarak bankalar, hava alanları, hukuk büroları sayılabilir. Saf hizmet işletmesinde herhangi bir fizikî malın transferinin yapılması veya hizmetin ürünle birlikte sunulması bu gerçeği değiştirmez. Çünkü bu tür bir transfer geçicidir ve işletmenin faaliyetlerinin odağını oluşturmaz. Sonuç olarak hizmet işletmeleri, başkalarının gereksinimlerini karşılamak amacıyla öncelikle hizmet üreten ve satan endüstriyel kuruluşlar olarak tanımlanabilir (Sayım ve Aydın, 2011: 248).

2.1.2.1. Hizmet Sektörünün Özellikleri

Hizmetlerin kendine özgü özelliklerinden dolayı hizmet işletmelerinin mal üreten işletmelere göre bazı farklılıklar göstermesi doğaldır. Hizmet işletmelerinde alınan kararları etkileyen bu özellikleri şu şekilde açıklanabiliriz.

- **Üretim Yönetiminde Esneklik Yoktur**

Hizmet işletmeleri, hizmetlerin soyut olması ve depolanamaması yüzünden, geleceğe yönelik satış arttırma planları yaparken mevcut üretim kapasitesini değiştirmek zorundadır ve genellikle bu değişiklikler kısa vadede gerçekleşemez. Örneğin bir otel, kısa vadede kiralayacağı oda sayısını arttıramaz ve satışların düşmesi karşısında bazı odaları kapatarak maliyetleri azaltamaz. Bu durum, hizmet işletmeleri için önemli bir sorun kaynağıdır. Çünkü satış arttırma çabaları sonunda, talep artmış olsa bile, günlük satış kapasitesi üzerine çıkma imkânı yoktur (Sevimli, 2006: 7-8).

- **Emek Yoğundur**

Hizmet işletmeleri genellikle emek yoğun çalışırlar. Yani birim çıktı başına daha az donanım gerektirir. İş akışı, makinelere bağlı olan sanayi işletmelerine göre bu özellik, hem hizmet üretiminin kontrolünü zorlaştırır hem de stratejilerin geliştirilmesinde belirsizliği artırır (Sayım ve Aydın, 2011: 249).

- **Kaliteyi Ve Miktarı Ölçme İmkânı Sınırlıdır**

Pek çok hizmet işletmesinin üretiminin kalite standartlarını belirlemek ve kontrol etmek oldukça zordur. Hizmetin kalitesini ölçmenin bir tek yolu tüketiciye sunulurken

kontrol etmektir. Ancak bu yöntem de sağlıklı değildir. Çünkü hizmetin müşteriye vereceği doyum sübjektiftir. Yani hizmetleri ölçecek objektif standartlar mevcut değildir ya da çok belirsizdir.

Diğer taraftan aynı açıklamalar, hizmet işletmelerinin miktar standardı için de geçerlidir. Örneğin bir doktorun bir günde kaç hasta muayene ettiği belirlenebilir. Hatta hastalar, şikâyetlerine göre sınıflandırılarak istatistikler çıkartılabilir. Ancak doktorun bu hastaların her birine sağladığı hizmet miktarını ölçmek kolay değildir. Ayrıca doktorun günlük kapasitesinin tam olarak ne olacağı, önceden tam olarak kestirilemez. Bu nedenle hizmet işletmelerinde genellikle hedeflerin yaklaşıkyla belirlenmesi yeğlenir (Sevimli, 2006: 8).

- **Maliyet hesaplamalarının yapılması güçtür**

Yukarda belirtilen özelliklerin bir sonucu olarak hizmet işletmelerinde maliyetlerin hesaplanması oldukça zordur. Özellikle birim maliyetlerin belirlenmesi, işletme için önemli bir sorun olabilir. Kuskusuz bu zorluk, hizmet işletmelerinde birim üretimlerin fiyatlandırılmasını da etkilemektedir (Sevimli, 2006: 8).

- **Genellikle pazara yakındır**

Hizmet işletmeleri, üreten ile satın alan arasında doğrudan ilişki gerektiği için pazara yakın olmak zorundadırlar. Bu özellik, hizmet işletmelerinin faaliyet alanlarını sınırlandırarak olumsuz bir etki yaparken müşterilere ve rakiplere yakın olmasına bağlı olarak bazı üstünlükler de sağlayabilir. Bu genellemeye rağmen, bazı hizmet işletmeleri aracı kurumlar (acenteler, komisyoncular gibi) kullanabilmektedirler. Bu tür bir dağıtım kanalı da yine mal üreten işletmelerden farklı bir nitelik gösterir (Sayım ve Aydın, 2011: 249).

- **Hedef pazarın tanımlanması zordur**

Mal üreten işletmelerde olduğu gibi hizmet işletmelerinde de pazar hacminin belirlenmesi, pazarın tanımlanmasında yeterli olmaz. Bir hizmetin pazarı, “birbirine benzer nitelikte bir dizi istekten meydana gelir” ve satın alınan hizmetin, tüketicilerin

isteklerini tatmin edeceği varsayılır. Dolayısıyla hizmet pazarının tanımlanmasında sunulacak hizmetin niteliklerinin de açıklanması gerekir. Hizmet işletmelerinin pazarının tanımlanmasına tüketici isteklerinin incelenmesi ile başlanmalıdır. Diğer taraftan satışa arz edilen hizmetin, alım veya kullanım sıklığı önemli bir faktör olarak göz önüne alınmalıdır (Sayım ve Aydın, 2011: 249).

2.1.2.2. Hizmet Sektörünün Önemi

İmalat sektörü, ekonomik gelişmede vazgeçilmez bir konuma sahiptir. Ancak hizmet sektörünün ekonomiye katkısı da hiç azımsanmayacak ölçüdedir. Esasen mamül ve hizmet pazarları büyük ölçüde birbirinden ayrılmaz ve birbirini karşılıklı destekleyen ve tamamlayan bir yapıya sahiptirler. Birinde başarıyı yakalayabilmek diğerinin başarısına da bağlantılı olarak gerçekleşmektedir (Diken, 1998: 92).

Hizmet sektörünün dünya ekonomileri içindeki payı incelendiğinde son 20 yılda büyük önem kazanmıştır ve GSMH'deki ve istihdamdaki payını artırmıştır. Hizmetler altyapı oluşturulmasında, rekabet gücü ve ticaret kolaylığı sağlanmasındaki katkısı ile başlıca ekonomik faaliyetleri oluşturmaktadırlar. Bunun yanı sıra yoksulluğun azaltılmasına da katkı sağlamaktadır. Ülkeler ve bölgeler arasında hizmet sektörünün gelişmişliği açısından farklılık bulunmaktadır. Gelişmiş ülkelerde hizmet sektörünün GSMH içindeki payı hızlı bir şekilde artmakta, yani hizmet üretimi artmaktadır. OECD ülkelerinin çoğunda hizmetler sektörünün GSMH içindeki payı %70'ler düzeyinde iken aynı oran gelişmekte olan ülkelerde %49 olarak gerçekleşmiştir. 2000-2006 dönemi için gelişmekte olan ülkelerde hizmet ticareti toplam ticaretin %16'sını oluşturmuştur. Gelişmekte olan ülkelerde hizmet sektöründe çalışanların toplam istihdamdaki payı yaklaşık %30 iken bazı gelişmekte olan ülkelerde bu oran %53'e çıkmıştır. Söz konusu oran bir çok gelişmiş ülkede %70 düzeyindedir (Taşkesenlioğlu, 2010: 21).

Gerçekten, hizmet sektörü artık hayatın her noktasında, her alanına sirayet etmiş ve GSYH'nin büyük bir belirleyicisi olmuştur. Türkiye'de ise hizmet sektörü gelişimi Cumhuriyet tarihinden itibaren devam etmektedir. Ülkemizde hizmet sektörünün GSYİH'ya katkısı %60'lar olayındadır. Türkiye'nin her 100 birimlik gelirin 70 birimi hizmet sektöründen oluşmaktadır. Hizmet sektörünün önemli bir katma değeri de istihdam alanındadır. Ülkemizde istihdam açısından en çok çalışanın yer aldığı sektör,

hizmet sektörüdür. İstihdam edilen her iki kişiden biri bu sektörde çalışmaktadır (Taşkesenlioğlu, 2010: 7). Türkiye’de 2012 yılında 15+ yaş grubunda toplam 24.821.000 kişi çalışmakta olup, istihdam edilenlerin %49’u hizmet, %26’sı sanayi, %25’i tarım alanında istihdam edilmektedir (oran.org.tr). Dolayısıyla, gerek istihdam gerekse ekonomik katkı açısından hizmet sektörü ekonomik temeli meydana getirmektedir.

2.1.2.3. İmalat ve Hizmet Sektörü Arasındaki Farklar

Mal var olan bir talebi karşılamak için üretilen fiziksel bir maddedir. Mülkiyetine sahip olunabilir ve mülkiyeti el değiştirebilir. Hizmetler mallardan; dokunulamazlık, heterojenlik (değişebilirlik), çıktının bozulabilirliği ve üretim ile tüketimin aynı anda gerçekleşmesi gibi özelliklerle farklılık gösterir. Mallar dokunulabilir, hareket ettirilebilir, depolanabilir ve taşınabilir. Genel kural olarak mallar üretildiği yerden farklı bir yerde tüketilebilirler. Hizmetlerin üretiminden ayrı olarak ticareti yapılamaz. Hizmetlerin üretimi, tüketicilerin şartlarına göre tüketilmeleri ile sağlanır. Hizmet sektöründe çıktının yapısı farklıdır ve değerlendirmede nesneden çok performans önemlidir. Hizmetin üretiminde müşterinin aktif katılımı da söz konusudur ve müşteri hizmetin bir parçasını oluşturur. Üretildiği anda tüketildiği için kalite kontrol işlemi bir anlamda müşteri tarafından yapılır ve nesnel değildir (Sayım ve Aydın, 2011: 250).

Mal ve hizmet arasında birçok farklılıklar bulunduğu gibi İmalat ve hizmet sektörü arasında da pek çok yönden farklılıklar mevcuttur. Bu farklılıklardan bir kısmı şu şekilde özetlenebilir (Diken, 1998: 93):

- İmalat süreçlerinden çoğunlukla somut çıktılar elde edilirken, hizmet sektörünün çıktıları çoğunlukla soyuttur.
- İmalat sürecinde sermaye yoğunken, hizmet üretiminde emek yoğunudur.
- İmalattan sektöründe elde edilen mamuller stoklanabilir ancak hizmetler stoklanamazlar.
- İmalat süreçlerine müşterilerin katılımı seyrek iken, hizmet süreçlerinde bu durum çok yaygındır.

- Hizmet süreçlerinde müşteriler ile yakın ilişkiler kurulması sonucu gelenekselleşme meydana gelirken imalat süreçlerinde gelenekselleşmeme olmaktadır.
- İmalat sektöründe imal edilen ürünün tekrar satılması mümkünken hizmet işletmelerinde bu durum imkansızdır.

Bir hizmet işletmesinde, personelin güler yüzlü olması müşterilerin tatmin olmasını sağlayabilir. Ayrıca hizmet işletmeleriyle zaman kavramı arasında yakın bir ilişki vardır. Eğer hizmet tam zamanında karşılanmazsa onun daha sonra karşılanması çoğu zaman mümkün olmayabilir. Bir hizmet işletmesi olan hastanede doktor ve hemşirelerin hizmetlerini yerine getirebilmesi için müşteri (hasta) ile yakın diyalog halinde olmaları gerekmektedir. Çünkü ancak bu şekilde hasta sunulacak olan hizmetten yararlanabilecektir. Oysa imalat yapan bir işletmede bir ürünün üretilmesi için, müşterinin doğrudan herhangi bir katkısı olması söz konusu değildir. Her ne kadar işletme müşteri istekleri doğrultusunda hareket ederek üretimde bulunsa da, bu etkileme, üretim esnasındaki doğrudan bir etkileme değildir (Diken, 1998: 94).

Hizmet sektörünü, imalat sektöründen ayıran önemli bir özellikte, hizmetin sunulması anındaki davranış tarzıdır. Bu özellik aynı zamanda hizmetin kalitesinin ölçümünü güçleştiren bir faktördür. Çünkü müşterinin sunulan hizmet karşılığında ne kadar tatmin olduğunu çoğu zaman tespit edemeyiz. Aynı şekilde eğer müşteri hizmetten memnun değilse, onu bu duruma getiren hizmet birimini tam olarak tespit etmek de oldukça güçtür. Oysa endüstri sektöründe üretilen bir mal alınmazsa onun belirtilen özelliklere göre üretilmediğine karar verebiliriz. Bundan sonra mal istenen spesifikasyonlara göre üretilebilir (Diken, 1998: 94).

Şekil 6: Ürün ve Hizmetler Arasındaki Farklılıklar

Değerlendirme Ölçütü	HİZMET	MAL
İŞLEMLER	İnsan odaklı	Teknik
	Belirsiz, kararsız	Kararlı, kestirilir
	Emek yoğun	Sermaye yoğun
	Müşteri sürecin bir parçası	Müşteri süreçten ayrık
	Sistem müşteriyle doğrudan ilişkili	Sistem müşteriyle dolaylı ilişkili
	Yanıt süresi kısa	Yanıt süresi uzun
ÇIKTILAR	Üretim ve tüketim eşzamanlı	Önce üretilir sonra tüketilir
	Stoklanamaz	Stoklanabilir
	Taşınamaz	Taşınabilir
	Toptan üretilemez	Toptan üretilir
	Fabrikasyon olanaksız	Fabrikasyon olanaklı
	Genellikle patenle korunamaz	Patentle korunur
	Soyut, dayanıksız	Fiziksel, dayanıklı
	Daha az standarttır	Standarttır
	Değişken belirsiz verimlilik	Kararlı verimlilik
	Değişken belirsiz kapasite	Belirlenebilir kapasite
	Ölçümü zor, öznel kalite	Ölçümü kolay, nitel kalite
	Kolay denetlenemez	Kolay denetlenir
ÇALIŞANLAR	İnsanları etkileyebilmek gerekir	Sadece teknik ustalık istenir
	Büyük ölçüde kişisel kararlar	Kişisel kararlar daha sınırlı
	Müşteriyle çok yoğun ilişki	Müşteri ile ilişki az veya hiç yok

Kaynak: Yıldız (1994: 56)

2.1.3. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesi, somut unsurları pek fazla içermemesinden dolayı, kavranması, uygulanması ve denetim açısından daha belirsiz ve karmaşık bir kavramdır. Nitekim bu hususta, Zeithaml, Parasuraman ve Bery hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin, mamul kalitesinin değerlendirilmesine göre daha zor olduğunu belirtmektedirler (Gözlü, 1994: 33). Bununla birlikte, bu alanda yapılmış çalışmalarda konuya yeterince açıklık getirilmiş olup, hizmet kalitesi üzerine yapılmış çalışmaların incelenmesi sonucu su üç noktanın varlığı belirlenmiştir (Eroğlu, 2004: 91):

- Hizmet kalitesinin tüketici tarafından değerlendirilmesi, mal kalitesinin değerlendirilmesinden daha zordur.
- Hizmet kalitesinin algılanması, tüketici beklentileri ile gerçekleşen hizmet performansının karşılaştırılması sonucu olmaktadır.
- Kalite değerlendirilmesi sadece bir hizmetin sonuçları dikkate alınarak değil, hizmetin iletilmesi işleminin de değerlendirilmesi ile yapılır.

ISO tarafından 1986 yılında yapılan tanıma göre hizmet kalitesi, insanların performanslarını hatasız olarak gerçekleştirmesi, tüketicilere, yerinde, zamanında, doğru şekilde ürün sunulmasına denilmektedir. Bir başka tanıma göre ise hizmet kalitesi, tüketicinin bir hizmetin bütün olarak mükemmelliği ve üstünlüğü hakkındaki değerlendirmesidir. Bu tanımlara göre hizmet kalitesi (Bozkurt, 1995: 175);

- Kusursuz hizmetlerin satın alınmasıdır,
- Doğru önlemin bulunmasıdır,
- Sorunların ortadan kaldırılmasıdır,
- Nazik davranmaktır,
- Güvenilir olmaktır,
- Güvenli performans göstermektir,
- Zamana uygunluktur,
- Müşterilerin paralarının değerini almasıdır,
- Her türlü hatanın ortadan kaldırılmasıdır,
- Güvenli olmayan koşullara karşı korunmadır,
- Sorunların belirlenmesi ve çözülmesi için doğru veridir.

Araştırmacılar ve hizmet üreten firmaların yöneticileri, hizmet kalitesinin, beklentiler ile performansın karşılaştırılmasını içerdiği konusunda görüş birliğine sahiptirler.

Hizmet kalitesi iki çeşit olarak kabul edilmektedir. Birincisi hizmetin düzenli olarak ulaştırılmasındaki kalite düzeyidir. İkincisi ise istisnaların ya da problemlerin ele

alınışındaki karşılaşılan hizmet düzeyidir. Bir hizmetin kaliteli olabilmesi için bu iki boyutta da kalitenin sağlanmış olması gerekmektedir. Verilen hizmet kaliteli olsa dahi, bir sorun ortaya çıktığında müşteri ve firma temsilcisi arasındaki etkileşim ve firmanın problemi etkinlikle çözümü, kalitenin algılanmasında önemlidir (Sevimli, 2006: 12-13).

Hizmet işletmelerinde üretilen hizmetlerin kalitesi üreticilerden çok o hizmeti alan tüketiciler tarafından belirlenir ve üretilen hizmet, tüketicilerin beklentilerine cevap verdiği ölçüde beğeni kazanır. Bu nedenle hizmet sektöründe kalitenin müşteriler tarafından nasıl algılandığı büyük önem taşımaktadır. Ayrıca hizmet kalitesi, hizmet sektörü kadar üretim sektöründe de büyük öneme sahiptir. Üretim sektöründe ek hizmetler kategorisine giren ve üretilen ürüne eşlik eden hizmetlerin kalitesini artırmak rekabet üstünlüğü yaratan bir unsur haline gelmiştir.

Son yıllarda hizmet sektörünün hızlı bir şekilde gelişmesi, hizmet işletmelerinin daha geniş pazarlarda rekabet etmeleri, insanların kalite konusunda duyarlı ve bilinçli olmaları hizmet işletmelerinde kalitenin önemini arttırmıştır. Tüketiciler de hizmetleri ve ürünleri satın alırken hizmet kalitesine büyük önem vermeye başlamışlardır. Bir hizmet işletmesini diğer bir işletmeden farklı kılan en önemli faktörlerden birisi, rakiplerden daha yüksek kalitede hizmet üretmesi ve sunmasıdır (Uyguç, 1998: 23).

2.1.3.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet sektörünün hızlı gelişiminde, teknolojik ilerlemenin rolü önemlidir. Sektörün gelişiminde etkili olan unsurlardan bir diğeri de, hizmet faaliyetlerinin GSMH'yı oluşturan birçok alanında yakın ilişki içinde bulunmasıdır. Başka bir ifadeyle, günümüzde turizm, telekomünikasyon ve finans sistemi başta olmak üzere, hizmet sektörünü oluşturan alt dallarla etkileşim içinde olmayan bir alan bulmak zordur. Hizmet sektörünün gelişimi doğrultusunda, hizmet üreten işletmeler, mal üreten işletmeler gibi, tüketici tatminini sağlayıp hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda paylarını arttırabilmek amacıyla, sundukları hizmet kalitesi boyutunda farklılıklar yaratmaya çalışırlar (Karatepe, 1998: 108).

Hizmet kalitesinin boyutları, müşterilerin sunulan hizmetten memnun olmasını sağlayan tüm fiziksel ve fiziksel olmayan unsurları kapsamaktadır. Literatürde, birçok

akademisyen ve araştırmacı hizmet kalitesi boyutları ile ilgili çok farklı yaklaşımlar geliştirmişlerdir. Aşağıda gösterilen şekilde hizmet kalitesinin boyutları ile ilgili geliştirilen farklı yaklaşımlar görülmektedir.

Şekil 7: Hizmet Kalitesinin Boyutları

YAZARLAR	ÖNERİLEN BOYUTLAR
SASSER, OLSEN, WYCKOF (1978)	a. Üretimde kullanılan materyallerin niteliği b. Hizmetin yaratıldığı fiziksel atmosfer, araç, gereç vb. teknik olanaklar, c. Personelin tutum ve davranışı
LEHTINEN (1983)	1. Üç boyutlu yaklaşım a. Fiziksel kalite b. Etkileşim kalitesi c. Şirket kalitesi 2. İki boyutlu yaklaşım a. Süreç kalitesi b. Çıktı kalitesi
GRÖNROOS (1983)	a. Teknik kalite b. İşlevsel kalite c. Firma imajı
PARASURAMAN, ZEITHAML VE BERRY (1985)	a. Güvenilirlik b. Heveslilik c. Yetenek d. Ulaşılabilirlik e. Nezaket f. İletişim g. İnanılrlık h. Güvenlik i. Müşteriyi tanıma/anlama j. Hizmet ortamı
NORMANN (1988)	Hizmet paketinin özellikleri: a. Değişir (soft) özellikler b. Değişmez (hard) özellikler

Kaynak: Uyguç (1998: 36-37)

Parasuraman ve arkadaşları hizmet kalitesinin değişik pazarlar için genelleştirilebilecek beş temel boyutu olduğunu öne sürmüştür. Bunlar; hizmetin güvenilirlik, karşılık (tepki) verebilmek, güvence, örgütün kendini müşterinin yerine koyabilmesi (empati) ve fiziksel varlıklar boyutlarıdır. Bu beş faktör, dört farklı hizmet grubunu kapsayan

detaylı bir araştırmanın sonucunda çıkan on hizmet bileşeninden türetilmiştir. Bu bileşenler aşağıda açıklanmaktadır (Öztürk, 2011: 155-157):

- **Güvenilirlik:** Performansta tutarlılık, firmanın hizmeti ilk seferinde doğru yapması, ayrıca firmanın sözünü tutması anlamına gelir. Doğru faturalama, kayıtların doğru bir şekilde tutulması, hizmeti önceden belirtilen zamanda yerine getirmek gibi konuları kapsar.
- **Karşılık vermek:** İşgörenlerin hizmeti sağlama konusunda hazır ve istekli oluşunu ve hizmetin zamanında sunulmasını içerir. Örneğin bir evrağı hemen postaya vermek, hızlı servis vermek, müşteriye hemen çağırarak gibi.
- **Yetkinlik:** Hizmeti yerine getirmek için gerekli olan beceri ve bilgiye sahip olma anlamına gelir. Örneğin, müşteriyle ilişkili olan personelin bilgi ve becerisi, örgütünün araştırma yeteneği gibi.
- **Ulaşılabilirlik:** Müşterinin işletme ile ilişki kurma kolaylığını ve yaklaşılabirlik ölçüsünü içerir. Örneğin, hizmet verenlere telefonla kolayca ulaşılabilirliğini, hatların sürekli meşgul olmamasını, hizmeti elde etmek için beklenmemesini, çalışma saatlerinin uygun olmasını, hizmet tesislerinin uygun yerlerde olmasını içerir. Ayrıca, amirlerin iç müşteri konumunda bulunan personelin öneri ve tekliflerine her zaman açık olmaları anlamında da anlaşılmalıdır.
- **Nezaket:** Müşterilerle ilişkide bulunan çalışanların kibarlığını, saygısını, dostluğunu içerir. Bu bileşen resepsiyonistlerin ya da telefon operatörlerinin nezaketini de kapsar. Örneğin, personelin temiz ve düzenli görünmesi, müşterinin orada bulunmasına ilgi gösterilmesi gibi.
- **İletişim:** Çalışanların müşterileri anlayabilecekleri bir dilde bilgilendirmeyi ve onları dinlemeyi içerir. Bu bileşen ayrıca işletmenin dilini farklı müşteriler için farklılaştırabilmesi anlamını da taşımaktadır. Örneğin, daha eğitimli bire müşteri için daha ileri düzeyde bir dil kullanırken, daha eğitimsiz bir kişi için basit bir dil kullanmak gibi. Müşteriye hizmetin kendisini, hizmetin maliyetini açıklamayı, müşteriye bir problemin halledileceği konusunda güvence vermeyi kapsar.

- **İtibar (kredibilite):** İnanırlığı, dürüstlüğü, müşterinin çıkarlarını kalben hissetmeyi içerir. Kredibiliteye katkıda bulunan faktörler; işletmenin adı, firma itibarı, müşteriyle etkileşimde kullandığı satış teknikleridir.
- **Güvenlik:** Tehlikeye, riske ya da şüpheye maruz kalmama anlamına gelir. Fiziksel güvenliği, (örneğin, müşterinin ATM kabininde saldırıya uğrama riski var mı? veya ATM cihazına kötü niyetli kişilerce kredi kartı bilgileri kopyalama cihazı yerleştirilmiş mi?), finansal güvenliği (örneğin, şirket müşterinin hisse senedi sertifikasının nerede olduğunu biliyor mu?) ve mahremiyet konularını (örneğin, müşterinin şirketle olan işlerini başkaları biliyor mu?) içerir.
- **Müşteriyi anlamak:** Müşterinin ihtiyaçlarını anlamak için çaba gösterilmesini kapsar. Müşterinin spesifik ihtiyaçlarını öğrenmeyi, müşteriye bireysel ilgi göstermeyi ve müşterileri tanımayı içerir.
- **Fiziksel varlıklar:** Hizmetin fiziksel kanıtlarını içerir. Örneğin, fiziksel tesisler, personelin görünüşü, hizmeti sunmak için kullanılan araçlar ve ekipman, hizmeti fiziksel olarak temsil eden şeyler (plastik kredi kartı ya da banka cüzdanı vb.) ve hizmet tesisindeki diğer müşteriler.

2.1.3.2. Hizmet Kalitesinin Özellikleri

Hizmet kalitesinin özellikleri dört kategoride incelenebilir. Bu dört kategori, bu kalite şeklinin genel özelliklerini ifade eder. Her şeyden önce hizmet kalitesi, etkinlik ve yeterlilikle ilgilidir. Etkinlik, müşteriler tarafından beklenen hizmetin karşılanması şeklinde ifade edilebilir. Bir hastane odasında dekor ve görünüm gibi. Yeterlilik ise, sunulan hizmetin istenen zamanda gerçekleştirilmesi ile ilişkilidir. Aşağıda söz konusu dört özellik kısaca anlatılmıştır (Diken, 1998: 97-98).

1. Beşeri ve Davranışsal Özellikler: Hizmet kalitesi, hizmet sunanın tavır ve davranışları tarafından etkilenir. Aynı şekilde hizmetten yararlananların da davranışları hizmet kalitesi üzerinde etkilidir. Etkin olan bu karakterlerin bazıları şiddet, bazıları motive edici, bazıları ise saygı unsurları içerir. Bu özelliklerin bazıları, uygun bir eğitimle gelişirken; bir kısmı da bireysel özelliklere bırakılır. Müşteri şikayetlerinin

başlıcası sağlık, ulaşım, onarım gibi hizmet birimlerindeki kaba davranıştır. Hizmetten faydalananların tavırları çoğunlukla, firmanın hizmet kontrolü çerçevesinde şekillenir. Örneğin, birey aldığı hizmetin kalitesi konusunda aldatıldığını fark ederse karamsarlığa düşebilir. Bununla birlikte firma reklamlarla müşterilerinin beklentilerini etkileyebilir. Müşterinin istekleri çoğunlukla ulaşmak istediğinin fonksiyonudur. Böylece firma müşterilerinin beklentilerini tespit etmek suretiyle onların davranışları üzerinde dolaylı bir etkiye sahiptir.

2. Zamanla İlgili Özellikler: Belirli bir zaman diliminde kullanılmayan bir hizmet daha sonrası için saklanamaz. Bir hastanede belirli bir ayda boş olan yataklar, gelecek aya devredilemez. Görüldüğü gibi hizmetin zaman boyutunun müşteri isteklerini tatmin etmesi anı ile açıklanabilir. Bir müşteri lokantada hizmetin kendisine sunulmasını ne kadar bekleyebilir. Veya para çekmek için banka da bekleyen bir müşteri ne kadar kuyrukta bekleyebilir. Zamanla ilgili özellikler hizmetin ortak özellikleri ile kategorize edilerek tayin edilebilir. Bu kategoriler hizmet siparişinin süresini, hizmetin gerçekleşmesi için beklenen zaman, hizmet süresi, hizmet sonrası süreleri kapsamalıdır. Bu özellikler hizmetin ölçümü noktasında davranışsal özelliklerden daha uygundur.

3. Hizmetin Uygunsuzluk Özellikleri: Bu özellikler, amaçlanan performans derecesinden sapmayla ilgilidir. Uygunsuzluk, ideal seviyeden olan sapmalardır. Hizmet organizasyonunun amacı, amaçlanan seviyede başarı sağlamak olup, böylece müşterilerin beklentileri karşılanmış ve düşünülen kalite gerçekleştirilmiş olunur. Yine bu kalite özelliği de, davranışsal karakterden daha kolay ölçülebilir.

4. Karakterle ilgili Özellikler: Bir hizmetle ilgili imkanların fiziksel özellikleri ve onun dağıtım şekli müşterilerin tatmini üzerinde etkilidir. Bir lokantanın dekoru, bir tren istasyonunda bekleme yeri, bir oteldeki yüzme havuzu ve kaplıcalar gibi konfor imkanları, hizmeti meydana getiren fiziksel imkanlar için hizmet kalitesi özelliklerine örnektir. Bir garsonun, banka görevlisinin veya sigorta acentesinde çalışanın görünüşü bu servis özelliğine birer örnektir. Bu özellikler yukarıda açıklanan uygunsuzluk özelliklerine göre daha zor tanımlanırken, davranışsal özelliklere göre daha kolay ölçülebilir.

2.1.3.3. Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kullanılan Modeller

Günümüzde önemi gün geçtikçe artan Hizmet kalitesi alanında yapılan çalışmalarda buna paralel olarak artış göstermektedir. Hizmet kalitesinin artan önemi, hizmet kalitesinin etkin şekilde ölçülmesi gerekliliği sonucunu ortaya çıkartmıştır. “Ölçemediğini daha iyi hale getiremezsin” sözünden hareketle hizmet sektörü de hizmet kalitesini daha etkin bir şekilde ölçmeye çalışmaktadır. Hizmet kalitesinin ölçümünde 1980’li yıllardan itibaren pek çok yaklaşım ve model önerilmiştir. Bu yaklaşımlar içerikleri itibarıyla iki grupta toplanmışlardır. Birinci grupta yer alan yaklaşımlar hizmet kalitesinin, müşterilerin hizmete ilişkin beklentileri ile algılarının karşılaştırılması suretiyle ölçülebileceğini öne sürmektedir. Bu grupta yer alan kalite ölçüm yaklaşımlarının başlıcaları; Grönroos’un Nordik Modeli, Parasuraman, Zeithaml ve Berry’nin Servqual Modeli, Rust ve Oliver’in Üç Bileşenli Hizmet Kalitesi Modeli ve Teas’in Performans Değerlendirme Modeli’dir (Yalkın, 2010: 56).

Hizmet kalitesi ölçümüne ilişkin yaklaşımların ikinci grubunda yer alan modellerde, hizmet kalitesi ölçümünde müşteri beklentilerini dikkate almanın gereksiz olduğu ve etkin olmadığı, buna karşın ölçümde müşteri algılarına yoğunlaşılması gerektiği öne sürülmektedir. Bu grupta yer alan kalite ölçüm yaklaşımlarının başlıcaları; Cronin ve Taylor’ın Servperf Modeli, Dabholkar vd.’nin Perakendecilik Hizmetleri Kalite Ölçeği, Brady ve Cronin’n Hiyerarşik ve Çok Boyutlu Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli’dir (Yalkın, 2010: 56).

Hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin olarak yapılan çalışmalar incelendiğinde, kalite ölçümünde hangi yaklaşımın kullanılması gerektiği konusunda bir uzlaşmanın olmadığı, sürekli yeni yaklaşımlar geliştirildiği veya önceden ileri sürülmüş yaklaşımların revize edildiği görülmektedir. Bununla birlikte çalışmalarda ele alınan hizmetlerin türlerinin ve özelliklerinin de kalite ölçümünde kullanılacak yaklaşıma etki ettiği gözlenmektedir. Ancak gözlenen bir başka gerçek ise; araştırmalarda en çok başvurulan kalite ölçüm modelinin Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş olan Servqual modeli olduğu, bunu Cronin ve Taylor’ın Servperf modeli ile Grönroos’un Hizmet Kalitesi modelinin takip ettiğidir (Gazioğlu, 2013: 26).

- **Servperf Hizmet Kalitesi Modeli:**

Cronin ve Taylor 1992 yılında Servqual'e alternatif olarak değerlendirilen ve daha sonraki araştırmacılar tarafından da sıklıkla kullanılan SERVPERF ölçeğini oluşturmuşlardır. Bu ölçekte SERVQUAL ölçeğindeki boyutlar temel alınmakla birlikte SERVQUAL ölçeğinin sadece performans bölümü dikkate alınmaktadır. Her iki ölçeği kıyaslamak amaçlı yapılan araştırmaların sonucunda Cronin & Taylor, SERVPERF ölçeğinin SERVQUAL ölçeğinden daha etkili ve iyi sonuçlar veren bir ölçek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Aynı zamanda hizmetle beraber somut bir ürünün de sunulduğu durumlarda SERVPERF ölçeği daha geçerli bir ölçek olarak kabul edilmektedir ve bir firmanın performansına ilişkin tavırların deneyimler mevcut değilken beklentiler yoluyla geliştirildiğini ve bu tavırların söz konusu firmanın hizmetlerinden yararlanma ve bu hizmeti satın alma eğilimlerini etkilediğini savunmuşlardır (Sevimli, 2006: 40).

Cronin ve Taylor'a göre Servperf; hizmet kalitesi ölçümü için Servqual, ağırlıklı Servqual veya ağırlıklı Servperf'den daha uygundur.

$$SQ = (\text{PERFORMANS} - \text{BEKLENTİ}) \quad \text{----> SERVQUAL}$$

$$SQ = \text{ÖNEM} * (\text{PERFORMANS} - \text{BEKLENTİ}) \quad \text{----> AGIRLIKLI SERVQUAL}$$

$$SQ = \text{PERFORMANS} \quad \text{----> SERVPERF}$$

$$SQ = \text{ÖNEM} * \text{PERFORMANS} \quad \text{----> AGIRLIKLI SERVPERF}$$

Cronin ve Taylor'ın SERVPERF modelinde üzerinde durdukları nokta müşteri memnuniyeti olgusu olmuştur. SERVQUAL modelinde müşteri memnuniyeti olgusu ihmal edilmektedir. SERVPERF modelinde ise müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi kavramları farklı birer kavram olarak ele alınmaktadır. SERVQUAL modelinde öne sürülen, yeniden satın alma davranışının, hizmet kalitesinden etkilendiği tezine karşı çıkılarak, yeniden satın alma davranışı, hizmet kalitesinden daha çok müşteri memnuniyetinden etkilendiği savunulmaktadır (Halil Bekir, 2010: 39).

- **Algılanan Toplam Kalite Modeli:**

Algılanan toplam kalite modeli Grönroos tarafından geliştirilmiştir. Araştırmacının 1984 yılında geliştirdiği modele göre, müşterinin beklentilerini ifade eden beklenen kalite ile hizmet verildikten sonra algılamış oldukları yaşanan kalite arasındaki farka dayanmaktadır. Müşterinin değer yargısı ise modelin merkezini oluşturmaktadır (Yüksel, 2002: 41).

Yani model, merkeze müşteri algısını yerleştirmekte ve tüketicinin hizmetten bekledikleri ile deneyimleri arasında olumlu bir ilişki olduğunu varsaymaktadır. Bu noktada beklenen ve alınan hizmet kalitesi iki temel kalite boyutuna bağlı olarak modellenmiştir. Bunlar Teknik Kalite ve Fonksiyonel Kalite boyutlarıdır. Bilgi, teknik çözüm, makineler ve sistemler gibi temel faktörlere bağlı olan, teknik kalite boyutu hizmetin sonucunu esas almaktadır.

Teknik kalite verilen hizmetin sonucu ve müşterilerin ne aldığı ile ilgilidir. Teknik kalite, kaliteyi güvence altına alacak sistemlerin, prosedürlerin ve tekniklerin uygulanmasıdır. Müşterilerin aldığı hizmet, müşteriler ve kalite değerlendirmeleri için önemlidir. Bir lokantada verilen yemeğin kalitesi, bakımdan çıkan arabanın durumu, kuaförden çıkan kadının saçlarının görünümü teknik kaliteye örneklerindendir. Kısacası, teknik kalite "NE sunuldu?" sorusuna cevap vermektedir (Yumuşak, 2006: 34-35).

Fonksiyonel kalite ise, hizmetin müşteriye nasıl ulaştırıldığıdır. Yani hizmet aşamaları ile ilgilidir. Hizmet sunan tarafın yaklaşımı, hizmet verilen ortamın durumu, istendiğinde hizmet vermek için hazır ve uygun olmak ve müşteri ilişkileri gibi faktörlere bağlı olan fonksiyonel kalite hizmetin nasıl sunulduğunu esas almaktadır. Müşteri şüphesiz ki teknik kalitenin kendine nasıl ulaştırıldığından etkilenecektir. Mesela, bir lokantada yemek yenen ortam, masaların donatılma şekli, garsonların giyimi, lokantanın genel dekorasyonu gibi faktörler fonksiyonel kaliteyi etkiler. Aynı şekilde, bir araba tamir salonu yerinde araba sahibine gösterilen ilgi, zamanında arabanın teslim edilmesi de hizmet kalitesinin fonksiyonel boyutuna dahildir. Kuaföre giden bir bayanın bekletilme süresi, bekleme sürecinde sıkılmadan vakit geçirebilmesi için okuyabileceği dergiler verilmesi veya içecek ikram edilmesi de fonksiyonel kalite

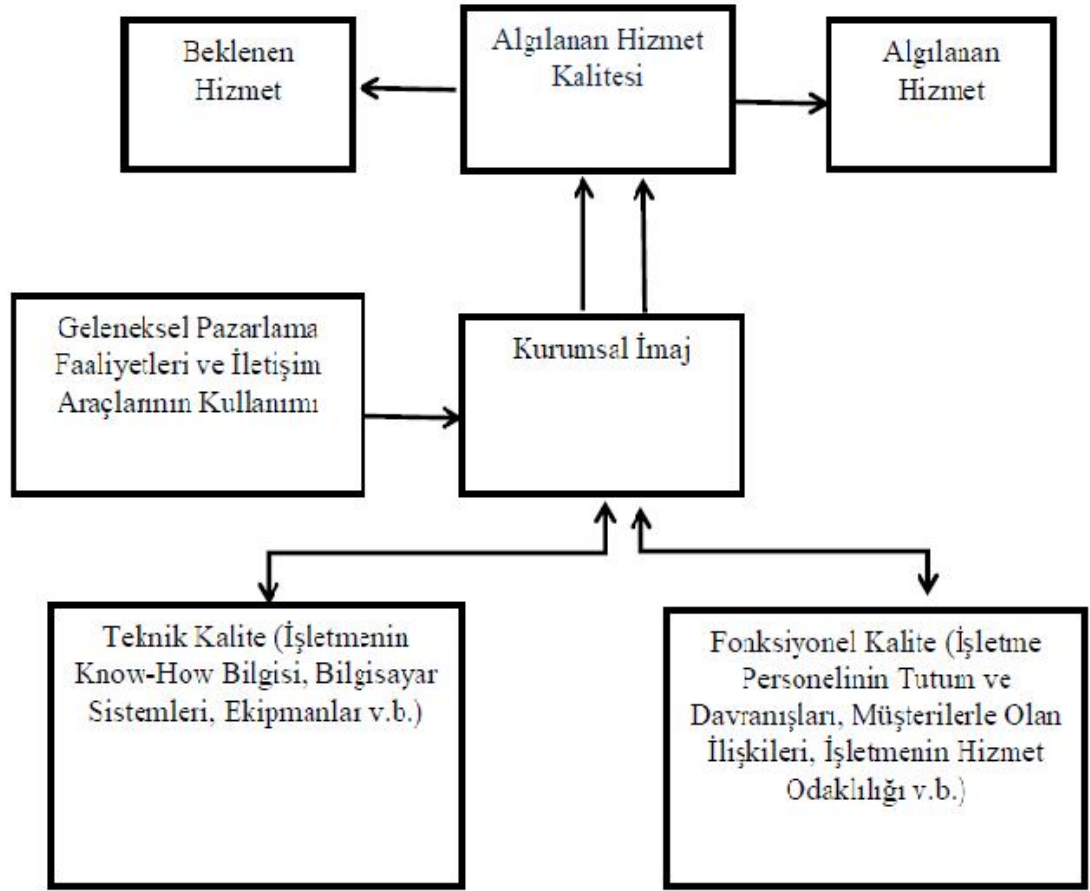
ölçüsüdür. Farklı şirketler tarafından sunulan aynı hizmetin teknik kalitesi müşteri tarafından aynı olarak algılanıyorsa, fonksiyonel kalite önem kazanır. Kısacası, fonksiyonel kalite hizmet "Nasıl sunuldu" sorusuna cevap vermektedir (Yumuşak, 2006: 35).

Müşterinin hizmeti nasıl elde ettiği ve eşzamanlı üretim ve tüketim sürecini nasıl yaşadığı kalitenin işlevsel boyutunu gösterir ve fonksiyonel kalite boyutu teknik kalite kadar objektif değerlendirilemez (Öztürk, 1998: 147). Fonksiyonel kalitenin, yani müşteriye nasıl hizmet edildiğinin objektif olarak ölçülmesi, standartlaştırılması ve sistematikleştirilmesi daha zordur. Fonksiyonel kalite müşterinin önyargılarından, algılamalarından daha çok etkilenir. Yapılan araştırmalar, fonksiyonel kalitenin yüksek olması teknik kalitedeki performans düşüklüğünü telafi edebildiğini göstermektedir. Bir hizmetin teknik kalitesi uygun düzeyde, ancak fonksiyonel kalitesi yetersiz düzeyde ise, teknik performansın müşteriye tatmin etme düzeyinden bağımsız olarak genellikle tatminsizlik hakim olmaktadır (Yumuşak, 2006: 35-36).

İşlevsel kalite, hizmette farklı olmak, değişik çözümler sunmak için daha fazla fırsat sağlar ve taklit edilmesi zordur. Dahası tanınır olma, özel hizmet markası kullanma gibi bir farklılık müşterinin algıladığı hizmeti daha olumlu yönde etkileyecektir. İmaj ise, teknik ve işlevsel kalite dışında kalan ve algılanan hizmet kalitesini etkileyen dış görünüş, ağızdan ağıza pazarlama, fiyat ve halkla ilişkiler gibi işletmenin imajını etkileyen faktörleri içermektedir. İmaj, hizmetler için çok önemlidir ve müşterilerin algılamasını etkileyebilmektedir. Müşterilerin kafasında hizmet sunucu olumlu bir imaja sahipse küçük hatalar affedilebilmekte, ancak; hatalar çok sık meydana gelirse imaj bozulabilmektedir. Örneğin, bir otel işletmesinde, tatil sonunda müşterilerin kendilerini dinlenmiş hissetmeleri ve mutlu olmaları teknik kalite, tatil sürecinde otel personelinin tutum ve davranışları işlevsel kalite ve otel işletmesinin fiyatı, reklamları, gazete ve dergilerde çıkan haberlerin sonucunda müşterilerin zihninde oluşan ise otelin imajıdır (Şarbak, 2009: 37).

Grönroos'a göre firma imajı, müşterilerin bir firmayı ya da işletmeyi nasıl algıladıklarını belirtmektedir. Firma, sunduğu hizmetlerle simgelendiğine göre, firma imajı söz konusu firmanın teknik ve işlevsel kalitesi sonucunda oluşmaktadır (Şarbak, 2009: 37).

Şekil 8: Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Gazioğlu (2013: 29)

Algılanan toplam kalite modeli incelendiğinde potansiyel müşterilerin hizmet sunum politikası hakkındaki olası kalite beklentileri konularında önemli ipuçları vermektedir. Fakat olumlu yanlarına karşılık model, hizmet talebinde bulunanların potansiyel kalite değerlendirmeleri ile hizmet sunan kişinin potansiyel kalite değerlendirmesi arasındaki farkın, sunulan kalitenin değerlendirilmesine olan yansımalarını ihmal etmektedir (Değermen, 2006: 36-37).

- **Servqual Hizmet Kalitesi Modeli:**

Parasuraman ve arkadaşları, hizmet kalitesinin ölçümü konusunda, “Tüketicilerin algıladıkları hizmet kalitesini ölçmeye yönelik bir çok parçalı ölçeğin geliştirilmesi” amacıyla yaptıkları çalışma, hizmet kalitesi ölçümü konuda yapılan literatür içerisinde konuyu işleyiş tarzı, kapsamı, geçerliliği bakımından en göze çarpan ve en gelişmiş

çalışma olduğu söylenebilir (Şekerkaya, 1997: 35). Parasuraman ve arkadaşlarının geliştirdiği hizmet kalitesi modeline göre; algılanan hizmet kalitesi, kişilerin hizmetten beklentileri ile hizmet sunumu sırasında oluşan algılarının arasındaki farktır. Parasuraman ve arkadaşlarına göre, kişilerin beklediği hizmet algıladıkları hizmetten büyük olursa kişiler için algılanan kalite tatmin edici olmaz. Kişilerin bekledikleri hizmetin algıladıkları hizmete eşit olması durumunda ise algılanan kalite tatmin edici olur. Kişilerin algıladıkları kalitenin ideal kalite olarak kabul edilebilmesi için, bekledikleri hizmetin algıladıkları hizmetten küçük olması gerekmektedir (Parasuraman vd., 1985: 48-49). PZB, hizmet kalitesini “kişilerin arzu ya da beklentileri ile algıladıkları arasındaki farklılık ölçüsü” şeklinde tanımlanmış ve aşağıdaki gibi formüle edilmiştir (Parasuraman vd., 1988: 19):

$$\bullet \text{ Hizmet Kalitesi} = \text{Algılanan Kalite} - \text{Beklenen Kalite}$$

Araştırmacılar hizmet kalitesini etkileyen faktörleri ise hizmet kalitesinin boyutları olarak incelemişlerdir. Literatürde en yaygın kullanıma sahip hizmet kalite boyutları Parasuraman ve arkadaşları tarafından tanımlanmış on hizmet kalite boyutudur (Parasuraman vd., 1985: 47). Bu hizmet kalitesi boyutları; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik (ilgi), yeterlilik, nezaket, iletişim, itibar, müşteriye bilmek ve anlamak, ulaşılabilirlik ve güven'dir. Daha sonra Parasuraman ve arkadaşları uyguladıkları anketleri değerlendirerek, hizmet kalitesini belirleyen on boyutu beş boyuta indirgemişlerdir. Ankette yer alan bu beş boyut şöyledir (Parasuraman vd., 1988: 23; Zeithaml vd., 1990: 26):

- **Fiziksel Özellikler (Tangibles);** Ekipman, personel, iletişim materyalleri ve diğer fiziksel unsurların durumu,
- **Güvenilirlik (Reliability);** Vaad edilen hizmetin güvenli ve doğru bir şekilde sunulmasını sağlama becerisi,
- **Heveslilik (Responsiveness);** Müşterilere yardımcı olmaya ve hizmeti hızlıca sunmaya isteklilik,
- **Güvence (Assurance);** Personelin müşterilerde güven ve itimat duygusu uyandırma bilgi, görgü ve yeteneği,

- **Empati (Empathy);** İşletmelerin müşterilerine sunduğu özel ilgi şeklinde sıralanabilir.

Parasuraman ve arkadaşlarına göre, kişilerin hizmete ilişkin beklentisi algılarından yüksek olursa kişiler için algılanan kalite tatmin edici olmaz. Kişilerin bekledikleri hizmetin algıladıkları hizmete eşit olması durumunda ise algılanan kalite tatmin edici olur. Kişilerin algıladıkları kalitenin ideal kalite olarak kabul edilebilmesi için, bekledikleri hizmetin algıladıkları hizmetten küçük olması gerekmektedir (Parasuraman vd., 1985: 48).

Bütün geliştirilmiş modellerde olduğu gibi Servqual'in tasarımcıları da bu yöntem için belirli bir metodoloji belirlemişlerdir. Hizmet kalitesinin müşterinin hizmet algıları ile beklentileri arasındaki fark olduğunu savunan Parasuraman ve arkadaşları, Servqual için öncelikle müşterinin algı ve beklentilerini nasıl ölçecekleri üzerinde çalışmışlardır. Çalışmalar sonucunda 22 maddeden ve 5 boyuttan oluşan bir anket tasarımı elde etmişlerdir. Deneklere yedili likert ölçeklerinden oluşan (1 Kesinlikle Katılmıyorum, 7 Kesinlikle Katılıyorum) sorular sorulmuş ve bu maddelere puan vermeleri istenmiştir.

Servqual puanı sırasıyla aşağıdaki gibi hesaplanır (Gazioğlu, 2013: 30-31):

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

- Her müşteri için her boyuta ait ortalama Servqual puanı hesaplanır ve ilgili boyutun ifade sayısına bölünür.
- Tüm müşteriler için birinci adımda bulunan skorlar toplanır ve müşteri sayısına bölünerek ortalama Servqual skoru (OSS) hesaplanır.
- Her bir boyut için hesaplanan skorlar toplanıp boyut sayısına bölünerek Ağırlıklandırılmamış Servqual skoru (ASS) hesaplanır.
- Ağırlıklandırılmış Servqual skorunu hesaplamak için birinci adımda her boyut için bulunan skor müşterinin verdiği ağırlık ile çarpılır ve diğer adımlar tekrarlanır. Ankette kullanılan ve beklenti ile algı puanı ölçmeye yönelik önermeler genel itibari ile şöyle örnek verilebilir;

- **Beklenti İfadesi**

Mükemmel işletmesinin binaları ve iç ortamı göze hoş görünür.

Kesinlikle Katılmıyorum				Kesinlikle Katılıyorum			
1	2	3	4	5	6	7	

- **Algı İfadesi**

XYZ firmasının binaları ve iç ortamı göze hoş görünür.

Kesinlikle Katılmıyorum				Kesinlikle Katılıyorum			
1	2	3	4	5	6	7	

Ayrıca, Parasuraman ve arkadaşları bir hizmet işletmesinde hizmet kalitesini etkileyecek 5 nokta belirlemişlerdir. Bu noktalar hizmet verenin hizmet kalite anlayışları ile uygulamaları veya müşterilerin hizmet beklentileri ile yararlandıkları esas hizmet arasındaki farklar şeklinde özetlenmiştir. Parasuraman ve arkadaşları bu farkları “Boşluk (GAP)” olarak tanımlamışlardır.

- **Boşluk 1:** Müşteri beklentileri ile hizmet organizasyonu yönetiminin bu beklentileri algılaması arasında oluşan boşluktur.
- **Boşluk 2:** Hizmet organizasyonu yöneticilerinin müşteri beklentilerini algılamaları ile hizmet kalitesi standartları arasındaki boşluktur.
- **Boşluk 3:** Hizmet sunumu ile hizmet kalitesi standartları arasındaki boşluktur.
- **Boşluk 4:** Müşteriye sunulan hizmet ile müşterinin henüz hizmeti almadan önce hizmet hakkında bildikleri ile ilgili boşluktur.
- **Boşluk 5:** Beklenen hizmet ile algılanan hizmet kalitesi arasında oluşan boşluktur.

Bu modele göre, hizmet kalitesi beklenti ve algılamının bir fonksiyonudur ve şu şekilde formüle edilebilir (Akdoğan, 2011: 38):

$$SQ = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij})$$

Bu denklemde;

SQ = Hizmet kalitesi

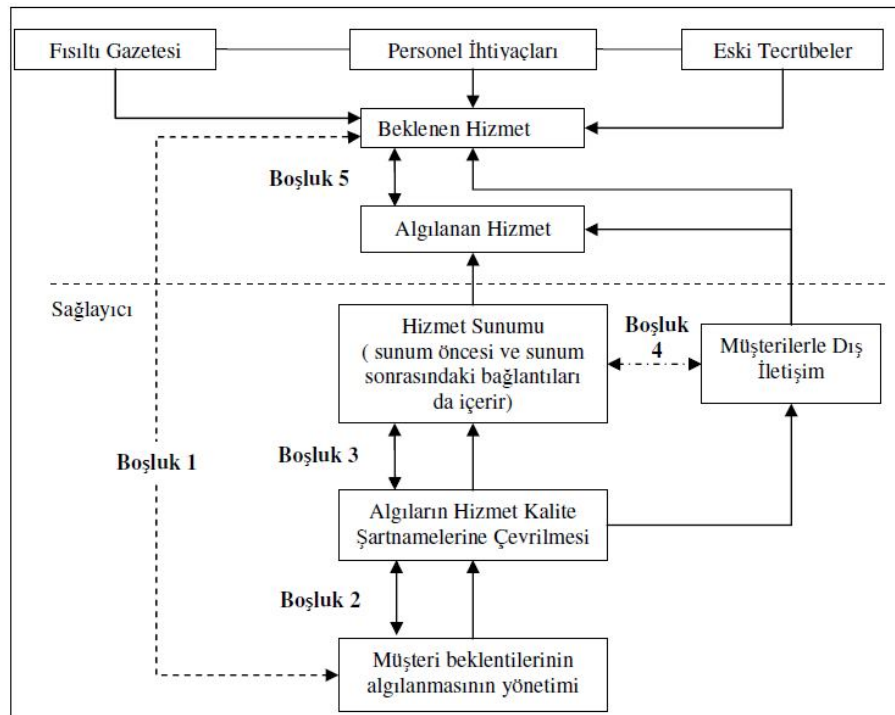
k = Niteliklerin sayısı

P_{ij} = j ile ilgili olarak uyarımın performans algısı

E_{ij} = i uyarıcısı için yerinde norm olan j niteliği için hizmet kalitesi beklentisidir.

Modelde memnuniyetsizliğe sebep olan dört temel boşluk ve bunların sonucunda ortaya çıkan beşinci boşluk olmak üzere toplam beş boşluktan bahsedilir. Şekil 9'da modelin genel hatları belirtilmiştir.

Şekil 9: Boşluk (GAP) Analiz Modeli



Kaynak: Yumuşak (2006: 55)

2.2. Kamu Hizmetlerinde Kalite

Kamu hizmetlerinde kalite başlığı altında, kamu hizmeti kavramı, kamu hizmetlerinin özellikleri, kamu hizmetlerinde kalite ve kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti konuları hakkında bilgi verilecektir.

2.2.1. Kamu Hizmeti Kavramı

Kamu hizmeti içeriği zaman ve yere göre değişen bir kavramdır. Değişken bir kavram olmasına rağmen merkezi idarenin ağırlıklı olduğu (Fransa, Türkiye gibi) ülkelerde bu kavram birbirine oldukça yakın biçimde anlaşılmaktadır. Buna göre kamu hizmeti; “Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetlerdir” (Onar, 1966: 13).

Daha geniş bir tanımlama yapacak olursak; kamu hizmeti, insanların bir arada yaşamalarından doğan adalet, iç ve dış güvenlik, genel eğitim, genel sağlık, çevrenin korunması gibi toplumsal ihtiyaçları karşılayan ve devletin asli fonksiyonlarıyla ilgili olmaları nedeniyle doğrudan doğruya devletin hizmet tekeli altında bulunan kolektif hizmetler oldukları gibi; ulaşım, posta, haberleşme ve KİT'ler tarafından üretilen bazı mal ve hizmetlerde olduğu gibi, özel sektör kuruluşlarının da aynı alanda alternatifli olarak sundukları hizmetler de olabilirler. Ancak kamu hizmeti denince esas akla gelmesi gereken, toplumun kolektif ihtiyaçlarına yönelik olarak devletin asli görevi gereği kamu kuruluşlarınca karşılanması gereken hizmetlerdir (Gazan, 2010: 24).

Bir hizmete kamu hizmeti diyebilmemiz için en az iki koşulun gerçekleşmiş olması gerekmektedir. Bunlardan biri, hizmetin kamuya yöneltilmiş ve kamuya yararlı olması; diğeri ise hizmetin kamu kuruluşlarınca ya da ilgili kamu kuruluşunun sıkı gözetimi ve denetimi altında özel hukuk kişilerince yürütülmesidir. Kamu hizmeti, idari işlem, idari sözleşme, kamu malı gibi kimi kavramların ve genel olarak yönetim hukukunun uygulama alanı ile yönetsel yargının görev alanının belirlenmesinde yardımcı olan bir ölçüt kavramdır. Kamu hizmeti kimi zaman “kamuya sağlanan hizmetler” kimi zaman da “kamu kuruluşları” anlamında kullanılır (Sezer, 2008: 149).

Devletin vermiş olduğu kamusal hizmetler onun bir varlık nedeni olarak görölmektedir. Kamu hizmetleri idari faaliyetlerin etrafında cereyan etmekte ve idarenin yapmakla yükümlü olduğu faaliyetler olarak kabul edilmektedir (Giritli ve Akgüner, 1987: 27). Ancak belirsiz bir kavram olan kamu hizmeti kavramı ile devleti bu şekilde tarif etmek günümüz şartlarında farklı değerlendirmelere yol açabilir. Eğer devlet kamu hizmeti sunmak için var ise ve varlığı kamu hizmetine dayandırılıyorsa, sunduğu kamu hizmetleri ölçüsünde varlığı kabul edilecektir. Yeterli kamu hizmeti sunamadığı zaman yetersiz bir devlet, çok ve etkili hizmet sunabiliyorsa güçlü devlet, niteliksiz ve az hizmet sunabiliyorsa zayıf devlet sonuçları ortaya çıkabilir (Kavruk, 2002: 15).

2.2.2. Kamu Hizmetlerinin Özellikleri

Kamu hizmetleri sunulma şekline bakılmaksızın, belli ilkeler doğrultusunda yerine getirilir. Bu ilkeler doktrinde klasik ve genişletilmiş ilkeler olarak sınıflandırılabilir. “Kamu hizmetinin klasik ilkeleri tüm kamu hizmetleri için geçerli olan asgari müşterektir. Bu ilkeler kamu hizmetlerinin ‘ortak hukuku’, kamusal rejimin minimum unsurudur. Kim tarafından yerine getirilirse getirilsin, sınai/ticari veya klasik, hangi özellikte olursa olsun tüm kamu hizmetleri bu ortak hukuka tabidir” (Karahanoğulları, 2002: 188). Kamu hizmeti açısından önem taşıyan ve ilk defa Louis Rolland tarafından ileri sürüldüğü için bu asgari ilkeler ‘Rolland Kanunları’ olarak da bilinmektedir (Gölan, 1987: 33).

Bu ilkeler bozulduğu zaman kamu hizmeti, sahip olması gereken niteliğini kaybeder. Söz konusu ilkelerin varlığı, kamu hizmetinin bu ilkelere tabi olduğunun kabulü; bunların zaten doğası gereği söz konusu nitelikleri taşıdıkları ya da doğruladıkları anlamına gelmekte, ayrıca uyma gerekliliği bakımından normatif değer taşımasını, yani kamu hizmetlerinin bunlara uyma gerekliliğini de içermektedir. Klasik ilkelerin yanı sıra gelişmekte olan bir kısım yeni ilkelerin bulunduğu da ileri sürölmektedir (Keskin, 2006: 19).

Kamu kesimi tarafından sunulan ve toplumsal faydayı ön plana çıkaran kamu hizmetlerinin aynı veya ortak olan, süreklilik ve düzenlilik, nesnellik ve eşitlik, bedelsizlik, değişkenlik (uyum) gibi özellikleri klasik anlamda ön plana çıkan ilkelerdir.

1. Süreklilik ve Düzenlilik İlkesi:

Kamu hizmetleri, tatmin edilmesinde toplumsal yarar bulunan, ve yerine getirilmediğinde toplum üyelerinin telafi edilemeyecek güçlüklerle karşı karşıya kalabileceği hizmetleri karşılamaya yöneliktir. Kamu kurum ve kuruluşlarının tamamına yakını bu amaçla kurulmuş ve örgütlenmişlerdir. Bu durumun doğal ve zorunlu bir sonucu olarak kamu hizmetleri sürekli olmalıdır. Çünkü eğitim, sağlık, ulaşım, adalet, emniyet gibi toplumsal ihtiyaçlar da süreklilik arz etmektedir. Buna göre de süreklilik ilkesi hizmetin, karşıladığı toplumsal ihtiyacın sürekliliğine paralel olarak yerine getirilmesini ifade eder. Kamu ihtiyaçlarının toplum hayatında sürekliliğinin kaybolması durumunda ağır hasarlar ortaya çıkacaktır. Şunu da belirtelim ki, süreklilik ilkesi aynı zamanda “düzenlilik” kavramını da içermektedir. Literatürde bu ilke kimi zaman süreklilik veya düzenlilik ilkesi olarak da ele alınmaktadır. Nitekim Anayasa Mahkemesi de bu konuya ilişkin bir kararında kamu hizmetini, “sürekli ve düzenli etkinlikler” şeklinde tanımlamıştır (Keskin, 2006: 19-20).

Toplumsal ihtiyaçların karşılanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen kamu hizmeti faaliyetleri yöneldiği ihtiyacı tatmin için sürekli ve yeterli olmalıdır. Burada sürekliliği zaman bakımından kesintisizlik olarak değil de faaliyetin yöneldiği ihtiyacın giderilmesi bakımından devamlılık olarak değerlendirmek gerekmektedir. Çünkü önemli olan ihtiyacın tatminindeki sürekliliktir. Elbette ki zaman bakımından kesintisiz yürütülmesi gereken sağlık, kolluk gibi hizmetler de vardır. Ancak kamu hizmetinin devamlı olması hiç kesintiye uğramayacağı anlamına gelmez. Örneğin, eğitim bir kamu hizmetidir ancak hafta sonu tatiline girmektedir (Gözler, 2003: 518).

2. Nesnellik ve Eşitlik İlkesi:

Kamu hizmetlerinden yararlanmada eşitlik ilkesi, vatandaşların, Anayasa'nın 10.maddesine göre, kanunlar ve kamu makamları önündeki eşitliğidir (Göküş, 2011: 27). Kamu hizmetleri toplumun tüm bireylerinin ihtiyaçlarını tatmin etmek amacıyla yürütüldüğünden bu hizmetler topluma objektif ve eşit koşullarla, taraf tutmadan sunulmalıdır. Kamu hizmetleri önünde bireyler, gerek yararlanma, gerek katılma yönünden eşit muamele görürler. Ancak, bu eşitlik, mutlak nitelikte değildir. Kanunların ve düzenleyici işlemlerin saptadığı nesnel ve koşul ve niteliklere sahip

olanların tümüne aynı şekilde muamele yapılmasıdır. Başka bir ifadeyle, aynı koşul ve nitelikleri taşıyanlar, eşit olarak kamu hizmetlerinden yararlanabilir ve bunların işleyişine katılabilir. İdare, bu konularda, herhangi bir düşünce ile, hiç kimseye değişik veya ayrıcalıklı bir hizmet sağlayamaz. Eşitlik ilkesi uyarınca, kamu hizmetinin gerektirdiği yükümler bakımından da, bireyler arasında fark gözetilemeyeceği açık ve kesindir (Günday, 2003: 301). Devlet; kamu hizmetlerini yürütürken belirli kişi veya kişi grupları arasında, onların siyasal düşünceleri, etnik kökenleri, dinsel inançları v.b. nedenleriyle ayırım yapmamalıdır. Kamu hizmetini yürüten personel de, kendi siyasal, sosyal, dinsel eğilimlerini dışa yansıtmamakla yükümlüdür (Gözler, 2003: 436-437).

Ancak şunu da belirtelim ki, kamu hizmetlerinden yararlanma bakımından eşitlik, hizmetten yararlanma bakımından önceden belirlenmiş şartlara sahip olanlar arasında mümkün olabileceğinden, kamu hizmetinin yasama organınca kuruluşundan itibaren hizmetin tüm aşamalarına sirayet ettiğinde bu ilke gerçekleştirilmiş olacaktır. Diğer taraftan, eşitliğin ve yansızlığın sağlanması amacıyla siyasi, dini, felsefi görüşlerin kamu hizmetlerinden dışlanması, idare tarafından kamu hizmetlerinden kimi siyasal görüşlerin dışlanması aracı olarak da kullanılabilir. Bunlar, kamu hizmetlerinde eşitliği ve tarafsızlığı sağlanmanın bir aracı olarak kullanılabileceği gibi, seçici biçimde kimi kategorilere yönelik bir dışlama aracı olarak da kullanılabilir. "Eşitlik ilkesi farklılıkları değil, imtiyazları ve dışlanmayı önler" söylemi bu husustaki en gerçekçi yaklaşımdır (Keskin, 2006: 26-27).

3. Bedelsizlik İlkesi:

Kamu hizmetleri toplumsal fayda sağlayan ve yerine getirilmesinde kar amacı güdülmeyen hizmetlerdir. Ancak, yukarıdaki başlıklarda da ifade edildiği gibi kamu hizmetlerinin bedelsiz olması süreklilik, düzenlilik, nesnellik ve eşitlik gibi genel bir ilke, bir kamu hizmeti kanunu değildir. Dolayısıyla, kamu hizmetlerinin bedelsizlik ilkesi diye bir ilke yoktur. Bedelsizlik ancak anayasa ve kanunlar tarafından öngörülen kamu hizmetleri için geçerli olabilecek istisnai bir durumdur (Gazan, 2010: 28).

Kamu hizmetlerinde bedelsizlik ilkesi çok tartışılan konulardan birisi olmuştur. Başka bir şekilde “meccanilik” (meccani- Arapça karşılıksız anlamındadır) olarak bilinen bu ilkeye göre, kamu hizmetleri kural olarak karşılıksızdır. Gerçi doğrudan/dolaylı

vergiler kamu hizmetlerinin finansman kaynaklarından olduğu için “karşılıksız” kelimesi yerine “parasız” kelimesinin kullanılması kanımızca daha isabetlidir. İdarenin sınırlı sayıda kamu hizmeti ifa ettiği dönemlerde, bazı hizmetler parasız olarak yürütülmüştür. Günümüzde de belirli kamu hizmetlerinden hala para alınmamaktadır. Bedelsizlik ilkesine örnek olarak parasız eğitimi, karayollarının, park ve bahçelerin ücretsiz olarak kullanımını gösterebiliriz (Keskin, 2006: 27).

Ancak günümüzde kamu hizmetlerinin çeşitliliğinin artması; teknolojinin gelişmesine paralel olarak, kamu hizmetinin görülüş şekillerini de değiştirmiştir. Bu gelişim ve değişimin bir sonucu olarak verilen hizmetler için daha fazla mali kaynağa ihtiyaç duyulmaya başlanmasıyla kamu hizmetlerinden yararlananlardan bu hizmetin karşılığı olarak belli paraların alınması söz konusu olmuştur. Ancak hizmetten yararlananlardan, hizmetin karşılığı olarak alınan para, “fiyat” değildir. Hiç bir kar amacı güdülmeden sadece yürütülen faaliyetin maliyetini karşılama düşüncesiyle alınan bu paralar, kamu hizmetine katılma bedeli niteliğindedir (Akyılmaz, 2004: 333). Başka bir deyişle, idarenin, yürüttüğü kamu hizmetlerinden bir kazanç elde etmesi düşünülmemesi gibi, hizmetten yararlananlardan alınan paralarla o hizmetin maliyetinin karşılanması da düşünülemez (Günday, 2002: 288).

4. Değişkenlik (Uyum) İlkesi:

Kamu hizmetleri, siyasi değerlerin yanı sıra hem ekonomik hem de teknik nedenlerle değişime uğramaktadır (Göküş, 2011: 26). Kamu hizmetinin sürekliliğini zaman bakımından değil de ihtiyaçların tatminindeki süreklilik olarak ele aldığımız zaman, ihtiyaçların devamlı olarak gelişmesi ve değişmesi durumunda buna paralel olarak kamu hizmetinin de değişkenlik göstereceğini kabul etmemiz gerekir. “Aslında değişen çoğu zaman kamu hizmetinin varlık sebebini oluşturan kamusal ihtiyaç değil, bu ihtiyacın giderilme şeklidir” (Akyılmaz, 2004: 332). Kısaca kamu hizmeti değişkendir, yani gelişen toplum ihtiyaçlarına ve teknolojik verilere kendini uydurmak zorundadır (Şahin, 2011: 41).

Bir faaliyetin kamu hizmeti haline getirilmesi, o konudaki kamusal gereksinimin en iyi ve uygun bir biçimde karşılanması amacına yönelik olduğundan, kamu hizmetleri değişken olmak; yani değişen ve gelişen koşullara ve teknik verilere uygun olmak

zorundadır. Bu nedenle; kamu hizmetlerinin örgütlenme ve işleyişinde yeni yöntemlere, araç-gereç ve düzenlemelere zamanında yer verilmelidir (Hancıoğlu, 2010: 13).

İdarenin kamu hizmetleri düzenini tek yanlı olarak değiştirme, idari sözleşmelerde tek yanlı olarak değişiklik yapma, yasamanın kamu görevlileri statüsünü değiştirme vb. serbest ve takdiri yetkileri, hep söz konusu “değişkenlik” ilkesinden çıkmaktadır. Değişkenlik ve uyarılama ilkesi, devletin, kamu hizmetlerinin teşkilat ve usullerini, vasıtalarını, teknik gelişmelerin ve toplumsal ilerlemenin gereğine göre, değiştirme mecburiyetini ifade etmektedir (Günday, 2003: 300-301).

2.2.3. Kamu Hizmetlerinde Kalite

Kamu yönetimi, kamu hizmetlerini yürütmekte olan organizasyonların hizmetlerini yürütme aşamasında yararlandıkları yöntemler bütünüdür. Kamu hizmetleri ise devlet ve devletin izin verdiği görevleri anayasa ile veya kanunlardan kaynaklanan organizasyonlar aracılığı ile kamunun ihtiyaçlarının karşılanması olarak tanımlanabilir. Bir hizmetle ilgili olarak kamu hizmeti sayılıp sayılamayacağı hizmetin verildiği toplumla alakalıdır ve siyasi kararlarla belirlenir. Belirli bir hizmetin kamu hizmeti olarak sunulması için yasama organı tarafından gerekli izin olmalıdır. Kamu hizmetleri, kamu kuruluşları vasıtasıyla icra edilirken bazı istisnalar bulunabilir. Bu istisnalar da kamu kuruluşlarının denetimi altındadır (Orkut, 2008: 15-16).

Geçmişte geleneksel yönetim anlayışına göre şekillenmiş kamu yönetimlerinde, mevcut kuralların doğru bir şekilde uygulanmasından ibaret sayılan kamu hizmeti, hizmet verilen vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarını geri plana itmekte, hizmetlerden kaliteli sonuç alınıp alınmadığına ve gerekli performansın gösterilip gösterilmediğine yeterince önem vermemektedir. Dolayısıyla kar amacıyla üretilmiş bir mal ya da hizmeti satın alan müşteri, ödediği bedelin karşılığını aldığını düşünmekteyken; kamu hizmetinden yararlanan vatandaşlar, genellikle bir lütuf veya ihsanla karşılaştıklarını düşünmekteydiler. Bu durum toplumsal gelişme düzeyi ve siyasal kültür ile yakından bağlantılı olmakla birlikte, büyük ölçüde devlet tarafından vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesinde hizmetin tekel özelliğinde olması nedeniyle vatandaşların belirleyicilik gücünün çok zayıf olması etkilidir (Saran ve Göçerler, 1998: 247-248).

Kalite kavramı günümüz toplumunun ve toplumsal kurumlarının en önemli sloganı haline gelen kavramlarından birisidir. Küreselleşme süreci, devletin küçültülmesini beraberinde getirirken, yönetimdeki yeni anlayışlar, halkın devletten beklentilerini de bir ölçüde arttırmıştır. Günümüzde devletten beklenen hizmetlerin kaliteli olması istenmektedir. Kamu sektöründe özelleştirme ve yerel yönetimlere yetki devriyle birlikte halkın daha kaliteli hizmet sunumu bekleme talepleri de artmış bulunmaktadır. Kamu sektörünün, bilgi teknolojilerinin getirdiği hızlı ve etkin hizmet sunma imkanlarından kendisini alıkoyması ve bu gelişmelerin dışında kalması mümkün değildir (Sezer, 2008: 150). Artık çağımızda, kamu yönetimini, geleneksel yönetim anlayışıyla yürütmenin imkansız hale geldiği genel kabul görmüş bir görüş olduğundan kamu yönetiminde verimlilik, hizmetlerde kalite, etkinlik gibi konuların üzerinde önemle durulmaktadır (Ardıç vd, 2004: 63).

Sürekli ve hızlı bir şekilde gerçekleşen üretim ve bilgi teknolojisindeki gelişim zihinlerde ve pazarlarda kalitenin üstünlüğünü meydana getirmiştir. Kalite kavramı artık, pahalı, lüks ve standart olarak görülmekten çıkmış ve düşünme tarzı, çalışma yöntemi, yaşama biçimi, iç müşteri tatmini (çalışanlar) ve dış müşteri (ara ve son tüketiciler, halk ya da seçmenler) tatminine dönüşmüştür. Bu açıdan, üreticilerin ne üretirsem satarım anlayışı, 1970'li yıllardan sonra satabildiğini üreten ya da müşteri isteklerine uygun şekilde üretime dönüşmüştür. Yine aynı şekilde hizmet üreten kamu kuruluşları da (bir iktidar partisi, valilik, belediye, hastane, okul, tapu müdürlüğü, vergi dairesi v.b) bugüne kadar ürettikleri hizmeti, müşterisinin (halk, seçmen) istediği ve memnun olduğu kaliteli hizmete dönüştürmek için özel işletmelerin ortaya koyduğu kalite ve maliyet standartlarını tutturmak zorundadır (Sezer, 2008: 150).

OECD Kamu Yönetimi Servisi'nin ortaya koyduğu ilkelere göre, kaliteli kamu hizmetlerinin şu niteliklere sahip olması gerekir (Göküş, 2011: 82):

- **Şeffaflık:** Vatandaşlar kamu yönetiminde işlerin nasıl yürütüldüğü, kamu çalışanlarının yetki ve sorumluluklarının neler olduğu ve kendilerine sunulan hizmetlerle ilgili bir aksaklık olduğunda nasıl düzeltilebileceği konusunda bilgi sahibi olmalıdır.

- **Katılım:** vatandaşlar kamu hizmetlerinden sadece devletin kendilerine sunduğu kadarıyla yetinen, edilgen durumdaki kişiler olmayıp, bunların niteliklerinin belirlenmesinde ve sunumlarında söz sahibi olmalıdırlar.
- **Vatandaş İhtiyaçlarının Karşılanması:** Kamu hizmetlerinin, mümkün olduğu kadar vatandaşların hizmet ve beklentilerine uygun olarak belirlenmesi ve sunulması sağlanmalı ve bu konuda gereken esneklik gösterilmelidir.

Ayrıca, kamu hizmetlerinin kaliteli sunumunun sağlanması ve kamusal örgütlerin başarılı olabilmeleri için Osborne ve Gaebler de 10 ilke belirlemişlerdir. Bu ilkelerin uygulanması kamu hizmetlerinin kaliteli sunumunda başarıyı sağlayabilecektir. Bu ilkeler ise sırasıyla şu şekildedir (Aktan, 1997: 293):

1. Devletin görevi kürek çekmek yerine dümen tutmak olmalıdır.
2. Devlet mal ve hizmetleri direkt olarak halka sunmak yerine hizmetlerin halka ulaştırılmasını sağlayacak yöntemleri uygulamalıdır.
3. Devlet, tekelleri ortadan kaldırarak rekabeti geliştirecek kararları uygulamaya koymalıdır.
4. Devlet görevini bir misyona dayalı olarak yürütmelidir.
5. kamu örgütlerinde girdilere değil, sonuçlara fon aktarılmalıdır.
6. Kamu örgütlerinde bürokrasinin değil, müşterilerin/vatandaşların ihtiyaçların karşılanmalıdır.
7. Kamu örgütleri sadece harcama değil, aynı zamanda kazanç elde etmeye de çalışmalıdır.
8. Kamu örgütlerini tedavi etmekten ziyade koruyucu önlemler alınmalıdır.
9. Kamu örgütlerindeki güç ve yetki mümkün olduğu ölçüde diğer birimlere aktarılmalıdır.
10. Yeni kamusal birimler ve programlar oluşturmak yerine problemler piyasa içerisinde çözüme kavuşturulmaya çalışılmalıdır.

Kamu hizmetlerinde kalite, yalnız vatandaşı önemseydiği ve ön plana çıkardığı için değil; aynı zamanda topluma eşit derecede hizmet sağladığı ve toplumsal kalkınmaya toplum üyelerinin değer ve yaşantılarına katkıda bulunduğu için de çok önemli görülmektedir. Bunu başarabilmek için kamu kurumlarının, işbirliği içinde, birbirini

tamamlayan ve aynı zamanda birbirleriyle yarışan bir davranış içinde olmaları gerekir. Ancak, şu da bir gerçektir ki bir ülkede kamu sektörünün çalışması için her şeyin mükemmel olduğu bir an düşünülse bile, o ülkenin kamu hizmetlerini karşılamak için kaynakları, gelişimi, kalkınması, bütçe açığı, yüksek enflasyon, devalüasyon gibi ekonomik zorluklar, bir kamu kuruluşunun kamu hizmeti üretmede başarılı veya başarısız olmasını etkileyebilmektedir (Göküş, 2011: 86).

2.2.4. Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti

Kamu sektörünün kendine odaklı kültüre sahip olması ve vatandaşların ihtiyaçlarına yeterli şekilde cevap verememesi nedeniyle 1980'li ve 1990'lı yıllarda kamu hizmeti ve vatandaşlık kavramları kamu yönetimleri tarafından en çok tartışılan kavramlardan birisi olmuştur. Gerçekten de kamu yönetiminin ve sunduğu hizmetlerin yeniden yapılandırılmaya başlandığı bu yıllara kadar vatandaşlar uzun yıllar kalitesiz hizmet almak zorunda bırakılmışlardır. Bu durum vatandaşların kamu hizmetlerine karşı düşük beklenti içinde kalmasına ve hizmeti sunan kamu görevlilerinin de kamu hizmetlerinin geliştirilmesi çabası içinde olmamasına neden olarak bir kısır döngü yaratmıştır (Ekici vd, 2009: 73).

Dünya'da yaşanan küreselleşme sürecinin etkisiyle, "değişim" her alanda olduğu gibi kamunun hem yönetim anlayışında hem de hizmet sunumunda da yaşanmış ve yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde "vatandaş memnuniyeti"ni merkeze alan yeni bir yaklaşım ortaya çıkmıştır (Sezer, 2008: 148). Son yirmi yıldır OECD ülkeleri arasında yaygınlaşan yeni kamu yönetimi anlayışının temel felsefesi olan “vatandaş odaklı yönetim” yaklaşımı, modern pazarlama yönetimindeki “tüketici yönlü” yaklaşımın kamuya yansıtılmış seklidir (Usta ve Memiş, 2010: 334). Bu yeni kamu yönetimi anlayışının getirdiği değişimle birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılması, vatandaşların kamu yönetiminden kaliteli hizmet taleplerinin artması, yönetimde açıklık, kamu hizmetlerinden yararlananların karar alma sürecine daha çok katılmak istemesi gibi gelişmeler kamu yönetimlerini, müşteri (vatandaş) odaklı bir yaklaşımı benimsemeye yöneltmektedir (Sezer, 2008: 148).

Küreselleşme, bilgi teknolojilerinin gelişimi ve devlet yönetimi anlayışındaki değişmelerin ve ekonomik kaygılar sonucu ortaya çıkan bu yeni kamu yönetimi anlayışının temel amacı, vatandaşın isteklerini karşılayacak hizmetleri sunmak ve kamu

yönetiminde verimliliği artırmaktır (Usta ve Memiş, 2010: 334). Bu doğrultuda bir yandan bürokratik değer yargıları ve yaklaşımlar yoğun bir eleştiriye tabi tutulurken diğer yandan daha yaratıcı, zengin ve duyarlı bir hizmet yapı, anlayış ve kültürünün oluşumuna büyük bir önem verilmektedir (Yıldırım, 2009: 109). Geleneksel kamu yönetiminde “kamu kurumları ne üretirse halk onu tüketir” anlayışı geçerli iken, yeni kamu yönetiminde “vatandaşın ihtiyaçlarına göre üretim” anlayışı geçerlidir. ihtiyaçların belirlenmesi ve karşılanması hususunda vatandaşı müşteri olarak kabul etmek çağdaş bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım hem kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanımını hem de vatandaşın memnuniyetini sağlar (Usta ve Memiş, 2010: 334).

Geleneksel kamu yönetiminden farklı olarak yeni kamu yönetimi, kamu hizmetlerinin sunumuna yönelik kamu yararı-özel yarar, yurttaş odaklılık-müşteri odaklılık, siyasal yarar-ekonomik yarar gibi ayrımlamalardan birinciler lehine olan duyarlılıkları göz ardı etmektedir (Yıldırım, 2009: 109). Vatandaşın ön plana alındığı bu yaklaşımda, vatandaşın kamu yönetiminin ürettiği mal ve hizmetlerden elde ettiği tatmine bakılmaktadır. Vatandaşın tatmini ise onun ihtiyaçlarının karşılanması olarak ifade edilmektedir (Duman ve Yüksel, 2008: 44). Değişim süreciyle birlikte halkı önemseyen, halkın beklentilerini dikkate alan, vatandaşı bir müşteri olarak gören ve vatandaş memnuniyetini sağlamak için halkla ilişkilerden yaygın olarak yararlanan yeni bir yönetim anlayışı ortaya çıkmıştır (Doğan ve Göker, 2011: 237).

Kamu hizmetleri, bireylerden toplanan vergilerle yine halk için üretilen hizmetlerdir. Yani vatandaştan vergi, harç, vb adlar altında toplanan paralar halk adına halk için harcanmaktadır. Kamu hizmetlerinin temelde halktan toplanan vergilerle yürütülmesi, halkın bu tür hizmetlerden doyum düzeyinin önemini artırmaktadır (Bozkurt vd, 1998: 38-39). Kamu kurumlarının sunmuş olduğu hizmet kalitesini ölçen bizzat hizmetten yararlanan vatandaşlardır. Bu sebepten dolayı hizmet kalitesine yönelik beklentiler vatandaştan vatandaşa farklılık göstermektedir.

Beklentileri kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi pek çok değişken etkilemektedir. Verilen hizmetten memnun olma durumuna etki eden başlıca faktörler şu şekilde özetlenebilir (Öztemel, 2001: 53):

- **Deneyimler:** Memnuniyet için en önemli unsur önceki deneyimlerdir. Müşteriler/vatandaşlar genellikle hizmet almaya karar verirken ilk olarak geçmiş deneyimlerinden yararlanırlar ve aldıkları hizmeti daha önceki deneyimleri ile karşılaştırırlar.
- **Kişisel özellikler:** Müşterilerin/vatandaşların demografik, sosyal, fiziksel, eğitim seviyesi, uzmanlık derecesi gibi özellikleri de memnuniyet dereceleri üzerinde çok etkilidir.
- **Durumsal etki faktörleri:** Hizmet kategorisindeki teknolojik gelişme ve halkla ilişkiler faaliyetleri gibi faktörleri içerir.
- **Sözlü İletişim:** Müşterilerin/vatandaşların sunulan hizmetle ilgili çevrelerinden daha önce edindikleri bilgilerdir.

Hizmet kalitesi vatandaş memnuniyeti konusunda yapılan diğer çalışmalarda da bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre (Ardıç vd, 2004: 66-67),

- Vatandaşların cinsiyetleri ile algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında ilişki vardır.
- Gelir gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
- Eğitim gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
- Yaş gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
- İkamet süresine göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Bu varsayımlara göre iletişim ve sosyal yaşantıdaki gelişmeler ve genel refah seviyesi ile eğitim düzeyinin artması, vatandaşların beklentilerini yükseltmektedir. Beklentileri yükselen vatandaşların kendilerine sunulan hizmetin istediği kalitede, istediği zamanda ve mümkün olan en düşük maliyetle sunulmasını beklemektedir. Ayrıca belediye hizmetleri sunulurken vatandaşlarla daha sık yüz yüze ilişki kurulması nedeniyle, hizmetten yararlananlar çalışanların davranış ve tutumlarını önemsemektedir. Araştırmalarda elde edilen bulgular kapsamında hizmet kalitesinden memnuniyet

düzeyi ile vatandaşların yaşları arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani vatandaşların yaşları arttıkça hizmetten memnun olma seviyeleri de yükselmektedir (Ardıç vd, 2004: 78-79).

Hizmet kalitesi vatandaş ile kuruluş arasındaki güven ve temsil bağından da etkilenmektedir. Hizmet memnuniyeti halkın kamu kurumlarına olan güven düzeyi ve kamu kurumlarının halkın menfaatlerini ne ölçüde temsil ettiği konusunda halkın düşünce ve yargılarından etkilenmekte, memnuniyet meşruiyet ile birlikte gelmektedir. Yapılan araştırmalar halkın, kamu hizmetlerinden duyduğu tatmini olumsuz etkileyen bir takım unsurlarında varlığını ortaya koymuştur (Şahin, 2011: 55).

- Halkın tercihlerinin kamu politikalarına yansıtılamaması,
- Kamu hizmetlerindeki verim kayıpları,
- Kamu yöneticilerinin üçüncü kişilerle menfaat ilişkisi içine girmesi gibi nedenler ise bu faktörlerin en göze çarpanlarındanıdır.

Belirtilen bu olgular doğrultusunda kamu hizmet kalitesinin artırılarak vatandaş memnuniyetinin sağlanması bazı tedbirlerin alınabileceği ileri sürülmektedir (Öztürk ve Coşkun, 2000: 154-156):

- Hizmet standartlarının belirlenmesi,
- Bilgi verme açıklık ilkesinin kamu hizmeti sunumunda hakim kılınması,
- Vatandaş tercihlerinin danışılarak öğrenilmesi,
- Maliyetin azaltılarak kalitenin artırılması,
- Vatandaşla doğrudan temas eden personelden yararlanılması,
- Hizmetlerde eşitlik ve adaletin sağlanması,
- Hizmet sunumunda halk katılımının sağlanması,
- Vatandaş şikayet ve taleplerinin, kurulacak birimlerce incelenerek değerlendirilmesidir.

Ayrıca, kamu hizmetinden yararlanan vatandaşın, tatmin olma derecesinde, vatandaş odaklı bir yönetim yaklaşımının, önemli rol oynadığı genel kabul görmüş bir düşüncedir (Yüksel, 2004: 4).

2.3. Yerel Yönetimlerde Kalite

Yerel yönetimler evrensel tanımlamada, belirli bir coğrafi alanda (kent, köy, il vb.) yaşayan yerel topluluğun bireylerine, bir arada yaşamak nedeniyle kendilerini en çok ilgilendiren konularda hizmet üretmek amacı ile kurulan, karar organları (kimi durumlarda yürütme organları) yerel toplulukça seçilerek göreve getirilen, yasalarla belirlenmiş görevlere ve yetkilere, özel gelirlere, bütçeye ve personele sahip, merkezi yönetimle olan ilişkilerinde yönetsel özerklikten yararlanan kamu tüzel kişilikleridir. Demokratik değerler yanında, yerel yönetim kuruluşları; üstlendikleri kamu hizmetlerinin yürütülüşünde, merkezi yönetime göre etkililik ve verimliliği daha üst düzeyde gerçekleştirebilen kuruluşlar olarak da değerlendirilmektedir (Berk, 2003: 48).

Kamu Yönetimi Sözlüğünde yerel yönetimler; "merkezi yönetimin dışında, yerel bir topluluğun ortak bir gereksinmesini karşılamak amacı ile oluşturulan, karar organlarını doğrudan halkın seçtiği, demokratik ve özerk bir yönetim kademesi, bir kamusal örgütlenme modeli" olarak tanımlanmaktadır (Bozkurt vd, 1998: 258).

Yerel halkın ortak ihtiyaçlarını demokratik ve çoğulcu bir yapı içinde karşılamak üzere kurulan yerel yönetimler, öncelikle sadece günlük kent iâşesinin düzenli biçimde sağlanması çabaları ve zabıta tedbirlerle ilgilenmiş, zamanla buna estetik kaygılarla fiziki mekan düzenleme girişimleri eklenmiş ve giderek sağlık, kültür, sosyal yardım, çevresel sorunlar karşısında çeşitli fonksiyonları üstlenmek zorunda kalmışlardır (Berk, 2003: 49).

Yerel yönetimlerdeki değişim, gelişmiş ülkelerde endüstri devriminin ortaya çıktığı ve modern anlamdaki yerel yönetim örgütlenmesinin hayata geçirildiği 18 ve 19. yüzyıllarda başlamış olup, ekonomik ve toplumsal değişmeye paralel bir gelişme izlemiştir. Endüstrileşme, hızlı nüfus artışı ve kentleşme yerel yönetimlerin fonksiyonlarının tür, kapsam ve nitelik açısından artmasına yol açan temel unsurların başında gelmekle birlikte, bir ülkedeki yerel yönetimlerin faaliyet alanlarının tek belirleyicisi değildir. Çünkü, yerel yönetim geleneği her ülkede farklı tarihi temellere dayanmakta ve ülkelerin sosyo-ekonomik, kültürel yapılarına ve yönetim gelenek ve biçimlerine göre şekillenmektedir. Bu nedenle benzer gelişme seviyesine sahip ülkelerde dahi yerel yönetimler oldukça farklı fonksiyonlar üstlenebilmektedir (Berk, 2003: 49-50).

Yerinden yönetimi gerçekleştiren yerel yönetimler dünyanın her yerinde kamu yönetimi içinde önemli ve vazgeçilmez bir yere sahiptir. Devletin ekonomideki rolünün, görev ve fonksiyonlarının azaltılmasını amaçlayan özelleştirme trendi, genel olarak tüm ülkelerde hakim olmasına rağmen, dünyada yerel yönetimlerin öneminin azalmadığını, aksine arttığını söyleyebilmekteyiz. Tüm kamusal mal ve hizmetlerin özelleştirilmesi mümkün olamayacağına göre merkezi yönetimin üstlendiği bir kısım görev ve fonksiyonları yerel yönetimlere devretmesi (yerelleştirme) en akılcı çözüm olarak görülmektedir. Ancak, yerelleşme reformu tek başına hizmetlerin kaliteli, etkin ve verimli sunulması anlamına gelmez. Yerel yönetim hizmetlerinde yüksek performans elde edebilmek için müşteri tatmini, kalite ve sürekli gelişme üzerinde odaklanan bir yeni yönetim felsefesinin yerel yönetimler tarafından benimsenmesi ve uygulanması gerekir. Bu yeni yönetim felsefesi ise Toplam Kalite Yönetimidir (Berkün, 2005: 39-40).

TKY, bir teşkilatta dikey hiyerarşik kademelerin mümkün olduğunca azaltılmasını, hizmetlerin doğrudan kendi görev alanlarına giren konularda kendi kendilerini yönetmeleri, çalışanların sorumlulukları çerçevesinde hesap vermekle yükümlü tutulmalarını ve kendi görev alanlarında özerk davranmalarını öngören bir anlayıştır. Kısaca, yalın yönetim, etkin organizasyon olarak tanımlanabilecek bu yaklaşım, işlerin en kısa yoldan, en verimli ve en etkin biçimde yerine getirilmesini sağlar (Saran ve Göçerler, 1998: 281). Bu ise yerel yönetimlerin ihtiyaç duyduğu, onların sahip olması ve uygulaması gereken bir yönetim yaklaşımıdır. Özellikle ülkemiz gibi kıt kaynaklara sahip, büyük kamu yönetimi reformlarına ihtiyaç duyan, gelişmekte olan ülkelere toplam kalite yaklaşımının daha önemli bir işlev yüklenerek, sorunların çözümünde kolaylaştırıcı olacağı savunulmaktadır (Berkün, 2005: 40).

Türkiye'de ise yerel yönetimlerin zengin bir geleneğe ve geçmişe sahip olduğunu ileri sürmek güçtür. Türkiye'de, birçok alanda olduğu gibi yerel yönetimlerde yeniden yapılanma ile ilgili çalışmalara 1960 sonrası planlı kalkınma dönemi ile birlikte başlamıştır. Ancak 1980'li yıllara kadar devam eden dönemin özelliği olan merkeziyetçilik-adem-i merkeziyetçilik ilişkileri ve siyasi-idari gelişmeler bağlamında ortaya çıkan yerel yönetim yapılanmaları ve işleyişine ilişkin giderek artan sorunların yaşanması bu anlamda birtakım tartışmaları başlatmıştır. Özellikle 1980 sonrası

liberalleşme politikaları ve 1990'larda belirginleşen küreselleşme, bölgeselleşme ve yerelleşme eğilimleriyle dış faktörlerin daha da öne çıkması konuyu daha önemli hale getirmiştir (Ökmen vd, 2004: 53-62).

Türkiye'de yerel yönetimlerle ilgili çevreler hem küresel gelişmelerin hem de ulusal zorunlulukların farkına vararak, yerel yönetimlerin yeniden yapılandırılması için çeşitli girişimler başlatmışlardır. Türk yerel yönetimleri, çağdaş yönetsel ve teknolojik gelişmelerle birlikte yeniden yapılanmak için son yirmi yıldır önemli atılımlar yaşamıştır. Artık yerel yönetimler, siyasetçi, yönetici ve yurttaş için günlük yaşamın önemli bir parçası haline gelmiştir (Çukurçayır, 2004: 241). Bunun sonucunda dünyanın her yerinde olduğu gibi ülkemizde de “Yeni Kamu Yönetimi”, Değişim Mühendisliği ve TKY gibi kavramlar ve yaklaşımlar uygulanmaya başlamıştır. Türkiye'de öncelikle yerel yönetimde yankı bulan TKY'nin ilk örneği 1995 yılından itibaren kapsamlı olarak Kocaeli Değirmendere Belediyesi'nde uygulanmaya başlanmıştır. Bunun yanı sıra Ankara Büyükşehir Belediyesi'nde TKY'nin uygulanabilirliği üzerine bir çalışma yapılmış ve gerekli alt yapının var olduğu sonucuna varılmıştır (Uryan, 2002: 1).

Çalışmamızın birinci bölümünde ayrıntılı olarak bahsetmiş olduğumuz TKY, örgütlerde "kalite"nin artırılmasını amaçlayan bir yönetim felsefesidir. Bu yönetim anlayışında müşterilerin istek ve beklentileri doğrultusunda, üretilen ürün ve hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması hedeflenmektedir. TKY felsefesinde kalite ve verimliliğin artırılması için çalışanların memnuniyeti, motivasyonu ve ödüllendirilmesi, başarımların değerlendirme ve ölçme yöntemlerinin kullanılması, örgütteki hataların ve yanlışların ortadan kaldırılması, ekip çalışmasına ağırlık verilmesi, başarılı örgütlerin tecrübelerinden yararlanılması (benchmarking), yöntemsel planlamanın yapılması ve benzeri hedefler üzerinde durulmaktadır (Yüzgenç, 2010: 62-63).

Yerel yönetimler bakımından hizmetlerin kalitesini yükseltmenin bir yolu da, hizmetlerden yararlanan yerel halkın şikayetlerini ciddiye alıp değerlendirmektir. Çünkü hizmetlerde meydana gelen hata ve yanlışlıklar onları tatmin etmeyecek ve TKY'nin önemli bir ilkesi olan müşteri memnuniyeti gerçekleşmeyecektir. Bu

bakımdan yerel yönetimler eskiden yaptıkları hataları gözden geçirirken gelecekte verecekleri hizmetlerde bu hususlara dikkat edecek ve yerel halkın tatmin olmasını sağlayacak hizmet kalitesine ulaşmaya çalışacaklardır. Bunun için de şikayet düzeneğinin iyi kurulması gerekir. Bu düzenekte asgari olarak şu özellikler olmalıdır: Şikayetler yerel yönetim birimlerine ulaşabilmelidir; şikayet formları basit anlaşılabilir ve kullanımı kolay olmalı, hızlı sonuçlandırılmalı; soruşturma adil ve güvenilir olmalı ve yönetimde kalite konusunda gerekli bilgileri vermelidir (Öztürk ve Coşkun, 2002: 79-80).

2.3.1. Belediyelerde Hizmet Kalitesi

Belediyeler genel olarak yerel ve ortak ihtiyaçları karşılamak üzere kurulmuş halka en yakın yönetim birimleridir. 5393 sayılı Belediye Yasasının 3. maddesinde belediyenin tanımı yapılmıştır. Bu kanun maddesinde belediye, “Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisidir”. şeklinde tanımlanmıştır (Göküş ve Alptürker, 2011: 123).

Belediyeler, belde halkına şehircilik hizmetlerinden eğitim ve kültür hizmetlerine kadar çok çeşitli hizmetler vermektedirler. Ancak belediyeler bu hizmetleri verirken belli yasalara uymak zorundadırlar. Yasalar gereği elde ettikleri gelirlerle bu hizmetlerin giderlerini karşılamak ve ayrıca hizmetlerde kar amaçsız olmak durumundadırlar. Bu yönüyle belediyeler kar amaçsız işletmeler olarak değerlendirilebilirler. Ancak gelişen ve çeşitlenen hizmetler karşısında belediyelerin ellerinin tamamen mevzuat tarafından bağlandığını söylemek de doğru değildir. Her ne kadar pek çok hizmeti merkezi yönetimle işbirliği içinde gerçekleştiriyorlarsa da, normal şartlarda belediyelerin hizmet üretme sunma noktasında merkezi yönetim tarafından kısıtlanmayacağı varsayılır. Ancak yerel yönetim birimi olarak belediyelerin siyasal yönlerinin bulunması ve bu yönlerinin merkezi yönetimlerin siyasal geleceklerini de yakından ilgilendiriyor olması, bu varsayımı bazen doğru çıkarmamaktadır (Usta ve Memiş, 2010: 335).

Belediyeler açısından kalite, belediyenin faaliyetlerinin her yönüne nüfuz eden sürekli bir işlev, hizmetlerin vatandaşların beklentilerini karşılamadaki uygunluğu, olarak tanımlamak mümkündür. Rekabet gücünü artırmak için kaliteye yönelmek, işletmeler için bir zorunluluktur. Yerel yönetimlerde rekabetin zayıf olmasına ve karın temel bir

amaç olmamasına rağmen, halkın desteğini kazanmak ve artırmak için, belediyelerin hizmetten yararlananlara kaliteli hizmet sunma gereksinimi bulunmaktadır. Belediyelerde halkın istediği hizmet kalitesinin gerçekleşebilmesi için halkın da belediyelerin verecekleri kararlara katılması gerekir. Çünkü hizmeti tüketen halktır. Halkın kararlara katılımıyla istekler belirlenir. Böylece halkın istediği hizmet kalitesi gerçekleşir (Usta ve Memiş, 2010: 335-336).

Belediyelerce verilen hizmetleri sadece belde halkına sunulan eylemler olarak algılamamak, belediye içindeki faaliyetleri de kalite kavramı içine alacak şekilde değerlendirmek gerekmektedir. Bu bağlamda belediyelerde üretilen hizmetleri iç ve dış hizmetler olarak da ayırmak mümkündür (Usta ve Memiş, 2010: 336). Belediye çalışanının görevlerini yerine getirme biçimi de kalite unsuru içinde değerlendirilmelidir. Mesela, evine su bağlatmak isteyen kişiden alınan ücret, verilen hizmetin süresi ve harcanan işgücü; diğer yandan belediye çalışanlarının hizmeti yerine getirirken takındıkları tavır, güler yüzlülük, ses tonları vb. su sağlama hizmetinin kalitesini oluşturur (Peker, 1996: 23).

TKY' ne geçişin süreç gerektiren bir iş olduğu unutulmamalıdır. Bu nedenle bu süreçte belediyelerin kendilerine özgü şartları göz önüne alarak süreci doğru bir şekilde yönetmeleri gerekmektedir. TKY' ne dayalı olarak belediyelerin politika üretmesi görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmesini sağlar. Bu anlayışla yönetimin yapılanması ve icraatların gerçekleştirilmesi esneklik, adaptasyon, tutarlılık, planlı ve disiplinli çalışma, takım çalışması, hizmetin sunumunda gönüllülük gibi sonuçlar doğurur (Kara ve Güçlü, 2010: 81). TKY'nin belediyelerde uygulanabilirliği tartışma konusu olsa da başarılı sonuçlar elde edildiği ortaya çıkmıştır. Genel bir işletme amacı olan etkinlik ve verimliliğin, bir kamu kurumu olan belediyelerinde amacı olduğu açıktır (Şentürk, 2004: 41-45).

Belediyeler vatandaşa daha iyi hizmet sunmak için farklı tüketici gruplarını da dikkate almak zorundadır. Herkese eşit hizmet sunmak amacıyla kamu hizmeti götüren belediyelerin, farklı vatandaş (müşteri) grupları için farklı değer oluşturması beklenmektedir. Bu amaçla vatandaşın beklentileri, hizmetin çeşitliliği ve fiyat farklılaşması gibi alternatifler geliştirmek suretiyle karşılanabilir (Sarıyer, 2008: 183).

Ayrıca, belediyeler açısından kalite, sadece belde halkının memnuniyeti ve beldenin memnun kılınması değil, aynı zamanda kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi üzerinde yoğunlaşmalıdır. Belediyeler açısından kalite kavramı değerlendirilirken verimlilik ve etkinlik faktörleri mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır. Kamu hizmetlerinde kalitenin sağlanabilmesi için ülkemizde bazı girişimlerde bulunmaktadır. Bu girişimlerden biri de İçişleri Bakanlığı tarafından başlatılan bürokratik kültürden vatandaş odaklı kamu hizmeti kültürüne geçiş programıdır. Bu programın temel amaçlarından biri de kamu hizmetlerinin yürütülmesinde hız, kalite, verimlilik ve etkinliğin sağlanmasıdır (Gazan, 2010: 62).

Ancak şunu da belirtelim ki, belediye hizmetlerinde kalitenin değerlendirilmesinde hizmetlerin fiziksel ürünlerden farklı özelliklere sahip olması, hizmet kalitesinin tanımlamasını ve ölçümünü zorlaştırmaktadır. Hizmetler soyut nitelikte olduğu için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, vatandaşların hizmeti almadan önceki beklentileri ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (performans) kıyaslamasının bir sonucu olup, vatandaşların beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Bu durum şöyle formüle edilebilir: $AHK = GHK - BHK$. Burada, AHK; algılanan hizmet kalitesi, GHK; gerçekleşen hizmet kalitesi ve BHK; beklenen hizmet kalitesidir. Bu formüle göre, AHK “0”a eşit veya büyükse, vatandaşın hizmet kalitesi değerlendirmesi olumludur. AHK negatif ise, bu takdirde vatandaşın hizmet kalitesi algılaması olumsuzdur diyebiliriz (Usta ve Memiş, 2010: 336).

Günümüz Türkiye’inde belediyeler, kalite kavramını bir süredir benimsemiş durumdadır ve kalitesini belgelendiren belediyelerin sayısı da gün geçtikçe artmaktadır. Kamu yönetimlerinin getirdiği rekabetçi yapı ve özel sektör gibi bir yönetim ihtiyacı belediyelerde kalite yönetimi kavramının ele alınmasını gerekli hale getirmiştir. Kalitenin belediyeler açısından öneminin artmasının bir önemli sebebi de yerel halkın gün geçtikçe artan ve farklılaşan beklentileridir. Vatandaş odaklı düşünen bir belediye yönetimi, kalite ile birlikte daha birçok problemi bu bağlamda düşünerek halkın ihtiyaçlarını ve beklentilerini göz önüne alır. Halkın belediye hakkındaki görüşlerini de kamuoyu araştırmaları ve diğer yöntemlerle elde edip gerekli değerlendirmeleri yapar

ve hizmet kalitesini farklılaştırarak gerçekleştireceği hizmetin doğru ve etkin bir şekilde planlar (Orkut, 2008: 56).

Nihayetinde belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçecek olan yine o hizmetlerden yararlanan vatandaşlardır. Beklentilerin çeşitliliği doğrultusunda algılanan hizmet kalitesi de vatandaştan vatandaşa farklılık gösterecektir. Beklentileri ve algılamayı etkileyen unsurların başında, kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi faktörler gelmektedir.

2.3. Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti

Üretimin ve tüketimin olduğu toplumlarda en önemli varlık bu hizmetleri alanlar yani hizmeti kullananlardır. Bu yüzden hizmet üretenlerin temel amacı hizmeti kullananları memnun etmek olmalıdır. İnsan ihtiyaçlarının çeşitlenerek arttığı günümüz dünyasında, asıl görevi insanlara hizmet sunmak olan yönetimlerin artan bu ihtiyaçlara, daha çok yerel yönetim örgütleri aracılığı ile cevap vermeye çalıştıkları bir gerçektir (Torlak, 1999: 9).

Yerel yönetim kuruluşlarının en güçlüsü olarak kabul edilen belediyeler, hem halka yakın oluşları hem de seçime dayalı olmaları nedeniyle duyarlılık ve halkın katılımını sağlama sorumluluğunu yerine getirmede kamuoyunu anlama, değerlendirme, kurumu kamuoyuna tanıtmaya ve kamuoyunun desteğini sağlamada halkla ilişkiler uygulamaları çok önemli bir yere sahiptir. Bu anlamda gerekli olan, belde hizmetlerinin görülmesine ilişkin kararların alınması, uygulanması ve denetlenmesinde halkın katılımının gerekliliğine inanmak ve bu düşüncüyü eyleme geçirme eğiliminde olmaktır. Yerel yönetimlerin (belediye) yönetici ve karar organları halk tarafından kendilerine kaliteli ve ihtiyaçlarına göre hizmet üretmeleri için seçilirler (Yüzgenç, 2010: 63-64).

Belediyelerin sundukları hizmetlerde vatandaş memnuniyetini sağlayabilmesi, sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesiyle ilişkilidir. Modern hizmet anlayışına göre, belediyeler vatandaşların istek ve taleplerini yerine getirebildiği oranda başarılı kabul edilebilir (Torlak, 1999: 11). Belediyeler, halkın ihtiyaçlarını karşılayabildiği ve bir anlamda vatandaş memnuniyetini arttırabildiği oranda kuruluş amacını ve temel fonksiyonunu yerine getirmiş olacaktır. Vatandaşların, belediyelerden talep ve beklentileri ekonomik ve sosyal nedenlere bağlı olarak zamanla değişmektedir. Bunun yanında ihtiyaç ve

beklentilerin çok ama kaynakların k t olması belediyeleri etkin ve verimli olmaya itmektedir (G k   ve Alptürker, 2011: 125).

Vatandaşların kamu hizmetlerinden genel olarak memnun olmadıkları bilinen bir olgudur. Belediyeler yerel halka kaliteli hizmet sunmakla y k ml d rl r.       insanların yaşam kalitesi yerel hizmetlerin kalitesi ile yakından ilgilidir. Bu da ancak belediyelerde, m   teri odaklı bir yönetim anlayışı olan TKY'nin uygulanması ile mümkün olabilir (Gazan, 2010: 67). TKY yerel yönetimler içinde özellikle belediyelerde, uygulaması daha mümkündür.       bunların, diğer belediye birimleri olan, il özel idaresi ile köylere göre daha bağımsız ve daha kurumsal bir yapısı vardır. TKY'ye göre, satılabilirin ne olduğunu anlamak için, m   terinin (yerel halkın) görünür isteklerinin yanında, gizli isteklerini de saptayabilmek gereklidir. Bu ise m   teriye, yani halka yakın olmakla ilgilidir. Bu yönüyle belediyeler de, üretim yapan kurumlardır. Belediyeler hizmet üretirler. Özel işletmelerin ürettiği hizmetlerle arasındaki fark, belediyelerin kamu hizmeti üretmesidir (Yüzgenç, 2010: 63-64).

Belediyeler, belde halkının talep ve beklentilerini karşılayabilmek için gereken çalışmaları yapmalıdır. Öncelikle, hizmeti veren belediye ile hizmeti alan vatandaş arasında kurulan bürokratik engellerin ortadan kaldırılması gerekmektedir. Bu açıdan halen bir çok belediyede uygulanan beyaz masa uygulaması önemli bir görev yüklenmektedir. Vatandaşların dilek, şikayet ve değerlendirmelerinin daha kolay ve etkin olarak belediyeye gelmesini sağlamanın yanı sıra belediye içinde adeta vatandaş vekili gibi talep ve şikayetlerin takipçisi olan bu birim, bürokratik anlayışın yıkılmasında etkin rol oynamaktadır. Bir dönem halk meclisleri adı altında başlatılan ve daha sonra kent meclislerine dönüşen ve halkın yönetimin karar sürecinde etkinliğini artıran uygulamalar da m   teri odaklı yönetim açısından başarılı bulunan uygulamalardır (Gazan, 2010: 67).

Adaman ve  arko lu yapmış oldukları çalışmada, halkın verilen kamu hizmetlerinden memnun olmamasını başlıca  u üç nedenden kaynaklanabileceğini ifade etmi tirler (Adaman ve  arko lu, 2000: 20–21):

1. Tercihlerin kamu politikalarına yansıtılamaması; Kamu yönetimleri halkın tercihlerini istenen bir şekilde yansıtamayabilir.

2. Verim kayıpları; Kamu yönetimleri hizmet sunarken verimlilik ilkesine dikkat etmek durumundadır. Aksi durumda aynı miktar kaynakla daha az hizmet sunuluyor olacak ve bu durumda doğal olarak halkta memnuniyetsizliğe neden olacaktır.

3. Kamu yönetimlerinin üçüncü kişilerle menfaat ilişkileri içine girmesi; Kamu yönetimleri ellerinde topladıkları kaynakları kullanırken, bu kaynakların nerelerde kullanılacağı konusunda kendilerine verilmiş olan yetkiyi kötüye kullanıp kişisel çıkar ilişkileri içerisinde oldukları belli kişi ve grupları kayırabilir veya hizmet satın alırken verimlilik ilkesine göre hareket etmeyerek patronaj ilişkileri içerisinde oldukları şirketleri tercih edebilir. Bu elbette halkın memnuniyetsizliğini beraberinde getirecektir (Göküş ve Alptürker, 2011: 123-124).

Belediyeler belde, ilçe ve illerde yaşayan insanların yaşamlarını sağlıklı, düzenli ve mutlu kılmak için hizmet üretmektedirler. Belediyelerin işlevleri gereği hizmet sektörünü ve bürokratik açıdan kamuoyunu ilgilendirdiği için, kamu sektörü olarak sınıflandırılmasına karşın halkın oylarıyla halka kaliteli hizmet (yol, su, kanalizasyon, gaz, park, temizlik, gıda, sağlık kültürel altyapı v.b.) sunmak üzere seçilerek oluşturulan demokratik kuruluşlardır (Peker, 1996: 19).

Belediye yöneticileri ve karar organları, halk tarafından kendilerine kaliteli hizmet verilmesi için seçilirler. Dolayısıyla belediye yönetimleri, ürettikleri hizmetin kalitesinin halkın isteklerine uygunluğu oranında görevde kalabilir ve tekrar seçilebilirler. Söz konusu hizmetlerden halkın memnuniyeti (halkın belediyelerden beklediği görünür isteklerinin yanı sıra saklı isteklerini de saptayabilme) ancak halka yakın olmakla sağlanabilir. Bu anlamda kaliteli hizmet sunma başarısını gösteren belediyeler halkın memnuniyetini arttırmak istiyorlarsa bazı özelliklere dikkat etmek zorundadırlar (Cankuş, 2008: 13).

Bu özellikler aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Peker, 1996: 16):

1. Halkı Yanına Alma: Başarılı yerel yönetimler, halkın katılımına önem verirken, hemşehrilerinin sorunlarına ve taleplerine duyarlı, kaliteli yanıt vericidirler. Belediye yönetimleri, demokrasi okulu olma ve halkın katılımına fırsat tanıma gibi yollarla demokratikleşmeye çeşitli katkılar sağlamanın yanı

sıra, yerel nitelikli hizmetlerin verimli, yerinde ve hızlı sunumunu da gerçekleştirmektedir (Berkün, 2005: 52).

2. Siyasal ilişkiler: Siyasal ilişkiler, seçilmiş organlarla atanmış kadrolar arasındaki ilişkileri ve çalışma ortamını biçimlendirir, siyasal istikrarın oluşmasını ve korunmasını sağlar. (Peker, 1996: 21).

3. Gelişmeyi Planlamaya (Aksiyona) Yönelik Olma: Başarılı belediyeler, göğüslemeleri gereken sorunları ve önceliklerini saptarlar ve aksiyonu geçmenin önüne dikilen yapısal, siyasal, yasal ve çevresel engellerle mücadele ederek, bölgesel işbirliği ve sorunlara çözüm ararlar (Peker, 1996: 20).

4. Yaratıcılık ve Girişimcilik: Başarılı belediye yöneticileri, sorunları çözmeye yönelik olarak düşünce geliştirmek ve yeni atılımlar yapmak için tüm çalışanlara ortam hazırlar, kaynak sıkıntısı ile karşılaştıklarında bile yaratıcı çözümleri uygulamaya koyarlar (Peker, 1996: 20). Gelişmeler, bizzat işi yapanlar tarafından, iş başında gerçekleştirildiğinden herkesin yaratıcılığını ortaya koymasına fırsat vermektedir. Kuruluşun tüm faaliyetlerinde bir canlılık görülür ve dinamizm artar. İş yapanların teknik bilgi ve becerileri gelişir. İşlerini daha iyi anlamaları ve yapmaları sağlanmış olur. Belediyelerde gelinen nokta hiçbir zaman tatmin edici bulunmamaktadır. Kötü yapılan her şey iyi yapılabileceği gibi, iyi yapılan her şey de daha iyi yapılabilir (Cankuş, 2008: 14).

5. Çalışan İnsana Yönelik Olma: Bu ölçüt belediye çalışanına, sözde kalmayan gerçek bir yakınlık gerektirir. Başarılı yerel yönetimler, çalışanlarına yetkin ve saygın insanlar olarak davranır, onları en değerli kaynağı olarak görür (Peker, 1996: 20).

6. Değerler ve Ahlak: Başarılı belediyeler, açık olarak tanımlanmış bir değerler sistemine ve ahlak anlayışına sahiptirler. Bu değerlerin çalışanlar tarafından anlaşılmasını, benimsenmesini ve bir gurur ve coşku kaynağı olmasını sağlarlar (Peker, 1996: 20).

7. Görev Anlayışı ve Hedefler: Bu ölçüt belediyelerin varlık nedenini ortaya koyar. Başarılı yerel yönetimler, görev anlayışlarını ve hedeflerini, değişen kaynaklarına ve hemşehrilerin gereksinim ve taleplerine göre değerlendirirler, görev anlayışlarını, yerel yönetim hedeflerinin ve yerel topluluğun temeli olarak algırlar, bu çerçevede, hizmetin sürekli, etkin ve verimli biçimde sunulmasını sağlarlar (Peker, 1996: 20-21).

8. Örgüt Yapısı: Başarılı belediyelerde köhne, bürokratik yapıların olumsuz etkileri en aza indirilmiştir. Bu tür yönetimler, yetki devrini özendiren, merkezi yönlendirmeyi ilkeli bir düzeyde tutan, kurumsal işleyişi karmaşıktırmaktan çok kolaylaştıran, basık, basit ve işlevsel bir yapıya sahiptirler (Peker, 1996: 21).

Yukarıda belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetinin sağlanması hususunda anlatılan bilgiler ışığında son olarak diyebiliriz ki, halk tarafından seçilen belediye yöneticileri ve karar organları varlıklarını sürdürebilmenin yolunun vatandaşın memnuniyetinden geçtiğinin farkında olarak, vermiş olduğu hizmetlerin kalitesini ve çeşitliliğini sürekli artırmalı, hizmet sunumunda özel sektör standartlarında ve rekabetçi bir anlayış sergilemelidir.

BÖLÜM 3: HİZMETTE KALİTE VE BELEDİYE HİZMETLERİNİN KALİTESİNE YÖNELİK VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ (YALOVA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)

3.1. Yalova Belediyesi Hakkında Genel Bilgi

Antik Çağ'da adı Xenodochion olan yerleşme hakkında kesin bir bilgi bulunmamaktadır. Yalova'nın tek başına tarihini ortaya çıkarmak mümkün olmamıştır. Prehistorik çağda bu bölgede Anadolu kavimleri yaşamıştır. Buluntulardan edinilen varsayımlara göre Yalova Prehistorik çağda bir geçit yeridir. Bu bölgede M.Ö.1200 yılında Frigler, M.Ö. 700 yıllarında Bithynler egemen olmuştur. Bizanslılardan sonra bir süre Selçukluların yönetimine giren kasaba, Haçlı Seferleri Sırasında yakılıp yıkıldı. Osman Bey'in komutanlarından Yalvaçoğlunca ele geçirilen yöre Yalakabad adını aldı. 1867'de Hüdavendigâr (Bursa) Vilayet Merkez Sancağı'na bağlı bir kaza iken, 1901'de bağımsız İzmit Sancağı'na bağlandı. Atatürk'ün isteği üzerine 1930'da İstanbul İlçeleri arasına katıldı (yalova.org.tr). Yalova, İstanbul iline bağlı bir ilçe iken 06 Haziran 1995 tarih ve 22305 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 550 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile İstanbul ilinden ayrılarak il statüsü kazanmıştır.

Yalova, bugünkü idari bölünüşe göre merkez ilçeyle birlikte 6 ilçeden oluşmaktadır. İlçeler; Yalova Merkez, Altınova, Armutlu, Çınarcık, Çiftlikköy ve Termal'dir. Yalova'nın 6 ilçe belediyesi ile birlikte toplam 15 belediyesi bulunmaktadır. Merkez ilçede 1 (Kadıköy), Altınova'da 3 (Kaytazdere, Subaşı ve Tavşanlı), Çınarcık'ta 4 (Koruköy, Esenköy, Kocadere ve Teşvikiye) ve Çiftlikköy'de 1 (Taşköprü) belediyesi ve toplam 43 köyü vardır. Armutlu Yarımadası'nın kuzey kıyısı ile Samanlı Dağları'nın kuzey eteklerine kurulmuş olan Yalova, Türkiye'nin kuzeybatısında, Marmara bölgesinin güneydoğu kesiminde yer almaktadır. İlin kuzeyinde ve batısında Marmara denizi, doğusunda Kocaeli, güneyinde Bursa (Orhangazi-Gemlik ve İznik ilçeleri) ve Gemlik körfezi yer almaktadır (yalova.org.tr).

Yalova, yüzölçümü itibariyle Türkiye'nin en küçük ilidir ve denize en uzun kıyısı olan (105 km) turistik illerinden de birisidir. Yalova'nın toplam yüzölçümü 850 km² olup, (847,000 ha) %82'si tarım arazisi (221,730 ha), orman alanı (468,090 ha) ve çayır-mera arazisinden (7,944 ha) oluşmaktadır. 31 Aralık 2011 tarihli adrese dayalı nüfus

kayıt sistemine göre Yalova'nın merkezi, ilçeleri, beldeleri ve köyleri ile birlikte toplam nüfusu 206.535'dir. Yalova nüfus büyüklüğü açısından 81 il arasında 70. sırada yer almaktadır. İl ve ilçe merkez nüfusunun toplam nüfusa oranı %69,18'dir. Nüfusun 142.881 kişisi şehirlerde yaşarken, 63.654 kişisi bucak ve köylerde yaşamaktadır. İl merkezi nüfusu ise 100.863'dür (TÜİK, 2012: 10).

Yalova, her mevsim turizm olaylarının yaşanabildiği, Termal turizmi, kıyı turizmi, av turizmi, spor amaçlı doğa turizmi (Trekking, Hikking, Biking, zıpkınla dalma, kıyı turizmi), kamp-karavan turizmi, günübirlik turizm, sosyal turizm (gençlik turizmi, üçüncü yaş turizmi, av turizmi, kara avcılığı, deniz avcılığı) imkanlarına sahiptir. Özellikle içerisinde dünyaca ünlü Termal ve Armutlu kaplıcaları bulunan bir ilimizdir. Bu yüzden, şehir merkezinin nüfusu özellikle yaz aylarında 3-4 kat artmaktadır. Ayrıca feribotla Yalova'ya yılda ortalama 5,5 milyon kişi giriş yapmaktadır (www.yalova.org).

Yalova Belediyesi, 1931 yılında İstanbul iline bağlı bir ilçe belediyesi olarak kurulmuş olup, Yalova'nın 6 Haziran 1995 tarih ve 22305 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 550 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile İstanbul ilinden ayrılarak il yapılması neticesinde il belediyesi statüsü kazanmıştır.

Bir mahalli idare kuruluşu olan Yalova Belediyesi'nin görev ve sorumlulukları da 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nda belirlenmiştir. Buna göre Yalova Belediyesi'nin görev ve sorumlulukları, mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla (yalova.bel.tr);

a) İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 50.000'i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açar.

b) Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla

ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekanların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerekğinde, öğrencilere, amatör spor kulüplerine malzeme verir ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.

Belediye vatandaşa sunacak olduğu hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırasını, belediyenin malî durumu ve hizmetin ivediliğini dikkate alarak belirlemektedir. Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özürlü, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır. Belediyenin görev, sorumluluk ve yetki alanı belediye sınırlarını kapsar. Belediye meclisinin kararı ile mücavir alanlara da belediye hizmetleri götürülebilir. 4562 sayılı Organize Sanayi Bölgeleri Kanunu hükümleri saklıdır.

Yalova Belediyesi'nin örgüt yapısını; Belediye Başkanı, Belediye Meclisi, Belediye Encümeni, Dış İlişkiler Müdürlüğü, Özel Kalem, Strateji Geliştirme Müdürlüğü, Mali Hizmetler Müdürlüğü, Ulaşım Hizmetleri, İç Denetim Birimi, İmar ve Şehircilik Müdürlüğü, Fen İşleri Müdürlüğü, Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, destek Hizmetleri Müdürlüğü, Hukuk İşleri Müdürlüğü, İtfaiye Müdürlüğü, İşletme ve İştirakler Müdürlüğü, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü, Temizlik İşleri Müdürlüğü, Veteriner İşleri Müdürlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü, Zabıta Müdürlüğü ve Belediye İştirakleri olan Yabeltaş A.Ş. ile Yalova Hizmet A.Ş. oluşturmaktadır. Bu birimlerin kurulması veya kaldırılması belediye meclisinin kararıyla olmaktadır (yalova.bel.tr).

Hizmetlerin standartlaşması, kalitesinin yükselmesi ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması amacıyla TS EN ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi 2000 yılından itibaren uygulanan Yalova Belediyesi'nin Misyon ve Vizyonu aşağıdaki gibidir (yalova.bel.tr):

A. MİSYON

Hemşehrilerimizin yerel ve ortak nitelikteki ihtiyaçlarını en uygun yöntemlerle ve standart bir biçimde karşılayarak; Yalova'nın ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimine katkıda bulunmaktadır.

B. VİZYON

Hemşehri hukukunu esas alan bir anlayışla kentsel gelişmeye öncülük ederek; gelecek nesillerimizin en temel hakkı ve yaşamsal ihtiyacı olan “*Sürdürülebilir Kent*”i inşa etmektir.

Yalova Belediyesi hizmetlerini 2013 yılı itibariyle 207 işçi, 177 memur ve 39 sözleşmeli personelden oluşan toplam 423 personeli ile gerçekleştirmektedir (Yıldız, 2013: 42).

Yalova Belediyesi'nin sahip olduğu gayrimenkuller ise şunlardır (yalova.bel.tr);

- 14.672 m² arsa üzerinde 4.673 m² kapalı alandan oluşan ve içinde 13 adet acente bürosu, 2 adet asma katlı dükkan, 8 adet bay/bayan tuvalet, 13 adet bilet satış bürosu, 1 adet büfe, 1 adet dubleks kafe, 1 adet depo, 24 adet dükkan bulunan Şehirlerarası Otobüs Terminali
- 432 parçadan oluşan 388.916,19 m² Arsa,
- 797 parça arsa üzerinde muhtelif ebatlarda hisse,
- 26 parçadan oluşan 232.608,38m² Tarla,
- 18 parça Tarla üzerinde muhtelif ebatlarda hisse,
- 40.140,00 m² Çamlık Alanı,
- 1 Adet 132.097,00 m² Mezarlık Alanı,
- 1 Adet 15.292,47 m² Pazar Yeri,
- 1 Adet 19.877,98 m² alan içinde bulunan Mezbaha Binası,
- 20 Adet Mesken,
- 56 Adet Büro, İşyeri, Dükkan,
- 1 Adet Tiyatro Salonu.

Yalova Belediyesi'nin belediye hizmetlerinde kullanmak üzere toplam 61 adet araç ve iş makinesi bulunmaktadır. Bunlar aşağıdaki tabloda listelenmiştir (yalova.bel.tr):

Tablo 1. Yalova Belediyesi Araç ve İş Makinesi Sayısı

Cinsi	Adet	Cinsi	Adet
Ambulans	3	Yakıt Tankeri	1
Binek Oto	3	Traktör	1
Ford Connect	4	Vidanjör	3
İtfaiye Aracı	4	As900 Dodge Vinç	1
İtfaiye 30mt.Hd. Merdivenli	1	Cenaze Otopu	2
Kamyon	15	Paletli Ekskavatör	1
Kamyonet	8	Hidromec 102 S Kepçe	1
Mercedes Otobüs	4	CS 563 Silindir	1
Minibüs	3	828 Beko Çukurova Kepçe	1
Motosiklet	3	740 A Champion Greyder	1

Kaynak: http://www.yalova.bel.tr/havci/yalova_belediyesi_faaliyet_raporu.pdf, 05.09.2013

Yalova Belediyesi tarafından 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve diğer ilgili mevzuat hükümleri uyarınca mahalli ve müşterek ihtiyaçların karşılanmasına yönelik olarak sunulan hizmetler aşağıdaki gibidir ([yalova.bel.tr](http://www.yalova.bel.tr)):

Tablo 2. Yalova Belediyesinin Sunmuş Olduğu Hizmetler

Verilen Hizmetin Türü	
Fen Hizmetleri	Kontrol ve denetim hizmetleri
Yol yapım ve tamir işleri	Huzur ve sükûn hizmetleri
Tretuar yapım ve tamir işleri	Nizam ve intizam hizmetleri
Yağmur kanalı yapım işleri	Trafik hizmetleri
Park, bahçe ve semt spor alanları yapım, onarım ve bakım hizmetleri	Sinyalizasyon hizmetleri
Temizlik Hizmetleri	Güzergâh ve durak belirleme hizmetleri
Çevre temizliği ve katı atıkların toplanması ve tahliyesi	Yönlendirme bilgi, sokak ve cadde levha hizmetleri
Cadde ve sokakların yıkanması hizmetleri	İmar hizmetleri
Tıbbi atıkların toplanması ve tahliye hizmetleri	İmar uygulama hizmetleri
Larva ve uçkun mücadelesi	İmar planlama hizmetleri
Veterinerlik hizmetleri	Kamulaştırma hizmetleri
Mezbaha hizmetleri	Yapı kontrol hizmetleri
Başboş kedilerin rehabilitasyonu hizmetleri	Ruhsat hizmetleri
Başboş köpeklerin toplanması hizmetleri	Sağlık Hizmetleri
Sahipli evcil hayvanların kayıt hizmetleri	Poliklinik hizmetleri
İtfaiye hizmetleri	Cenaze defin ruhsat hizmetleri
Doğal afetlerde arama – kurtarma hizmetleri	Halk sağlığı bilgilendirme hizmetleri
Su – Hava – İklim – Heyelan ve Karla mücadele bazlı olaylara müdahale hizmetleri	Yaşlı bakım ve huzurevi hizmetleri
Yangın söndürme ve kurtarma hizmetleri	Cenaze ve hasta nakil hizmetleri
Trafik kazalarına müdahale ve kurtarma	Su-Kanalizasyon Hizmetleri

hizmetleri	
Özel – Resmi Kurum ve Kuruluşlar ile vatandaşlara yönelik yangın güvenliği ve yanma bilgisi eğitim hizmetleri	Su şebekesi, dağıtım ve onarım hizmetleri
Zabıta hizmetleri	Kanal şebekesi, tahliye ve onarım hizmetleri

Kaynak: http://www.yalova.bel.tr/havci/yalova_belediyesi_faaliyet_raporu.pdf, 05.09.2013

Yalova Belediyesi yukarıdaki tabloda sayılan hizmetlerin dışında ayrıca, kültür - sanat hizmetleri, evlenme akit hizmetleri, fakir ailelere yardım hizmetleri, stratejik geliştirme hizmetleri vb. hizmetler sunmaktadır.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırma ile vatandaşların, Yalova Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ve bu hizmetlerin vatandaşlar açısından öneminin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç çerçevesinde yapılan çalışma, Yalova Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden vatandaş memnuniyeti ve önem düzeyinin belirlenerek, Belediye kurumları tarafından vatandaşın beklentilerinin, olumlu ya da olumsuz izlenimlerinin anlaşılması açısından önem taşımaktadır.

3.3. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Bu araştırmanın kapsamını Yalova Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi oluşturmaktadır. Ayrıca, bu çalışma Yalova İli merkez belediye sınırları ve bu sınırlar içerisinde bulunan 18 yaş ve üstü vatandaşlar ile sınırlandırılmıştır.

3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Yalova'nın toplam nüfusu 2012 sayım sonuçlarına göre 211.799'dur. Toplam nüfus büyüklüğüne göre iller sıralamasında 70. sırada yer almaktadır. Toplam nüfusun 105.963'ü erkek, 105.836'sı da kadındır. Nüfus yoğunluğu 250 değeri ile 97 kişi olan Türkiye ortalamasının yaklaşık 2,5 katına denk gelmektedir. Yalova'nın nüfus artış hızı ise binde 13,62'dir (www.yalova.gov.tr).

Yalova İli merkez ilçesinin 2012 yılı sonuçlarına göre nüfusu ise 121.479'dur. Yapılan araştırmanın evrenini ise Yalova İli merkez belediye sınırları içerisinde yaşayan 18 yaş

üstü halk oluşturmaktadır. 2011 yılı seçmen sayılarına göre Yalova merkezde 18 yaş üstü 85.561 seçmen bulunmaktadır (www.ysk.gov.tr). Söz konusu ana kitleyi temsil edecek örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde;

$$n = N t^2 p q / d^2 (N-1) + t^2 p q \text{ (Salant ve Dillman, 1994: 55).}$$

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n : Örnekleme alınacak birey sayısı

p : İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q : İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d : Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen $\pm$ örnekleme hatasıdır.

formülü kullanılarak homojen bir yapıda olmayan bu evren için % 95 güven aralığında, $\pm$ % 5 örnekleme hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü $n = 270$ olarak hesaplanmıştır.

Bu çerçevede anket soruları tesadüfi olarak belirlenen 350 seçmene uygulanmış ve 300 kullanılabilir anket formu elde edilmiştir. Sonuç olarak araştırma bulgularının % 95 güven aralığında, $\pm$ % 5 örnekleme hatası ile genellenebileceği söylenebilir.

Çalışma Yalova belediyesi sınırlarını kapsamaktadır. Araştırmada elde edilen sonuçlar Türkiye genelini değil sadece Yalova merkezdeki belediye hizmetlerine yönelik vatandaş algısını ortaya koymaktadır.

Varsayım ve hipotez oluşturabilmek için Araştırma evreni olarak kabul edilen çalışma alanında daha önce yapılmış çalışmalar ve bu çalışmaların sonucunda elde edilmiş bulgular olması gereklidir. Ancak önceki dönemde yapılan araştırma bulguları daha sonraki dönemde yapılan çalışmalar için varsayım olarak kabul görmekte ve test edilmektedir. Söz konusu bu çalışmada ise mevcut durum değerlendirmesi yapılmakta ve farklı değişkenler dikkate alınarak vatandaşın belediye hizmet algısında etkilerinin olup olmadığı ortaya konulmak istenmektedir. Ancak farklı araştırmacılar tarafında değişik illerde “belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısı” ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda test edilen varsayımlar bu çalışmada da ele alınmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın amacı kısmında da belirtilen hususlarla yakından ilişkili olan

aşağıda sıralanan varsayım ya da hipotezler (Ardıç vd, 2004: 66-67; Usta ve Memiş, 2010: 340) çalışmada test edilmektedir.

3.5. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak iki yol izlenmiş olup, birinci yöntem olarak anket formları anketörler tarafından belirli yerlerde dağıtılmış ve daha sonra doldurulan anket formları toplatılmış, ikinci yöntem olarak da anketörler tarafından şehir merkezinde belirli noktalarda rastgele seçilen kişiler ile yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik vatandaş memnuniyeti ölçümü için vatandaşa yöneltilen sorular, daha önce bu alanda yapılmış araştırmalarda kullanılan sorulardan yararlanılarak geliştirilmiştir. Anket formu 20 kişilik bir örneklem üzerinde ön değerlendirmeye tabi tutulmuş ve gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra anketörler tarafından araştırma evrenine uygulanmıştır. Belediye hizmetlerinden yararlanan bireylerin memnuniyetini ve bu hizmetlerin önem düzeyini tespit edebilmek için beklenen ve algılanan hizmet düzeylerini belirlemeye olanak veren SERVQUAL ölçeğinden yararlanılmış ve ölçek Yalova Belediyesi hizmetleri için uyarlanmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 21 lisanslı yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı t-testi, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Tukey testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Vatandaşa uygulanan anket soru formu iki gruptan oluşmaktadır. Birinci grupta vatandaşlara ait demografik özellikleri belirlemek için 9 soru hazırlanmıştır. İkinci grup ise 80 sorudan ve 11 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde vatandaşın son 1-2 ay içerisinde belediye birimlerinde işi olup olmadığına ve varsa bu birimlerin hangileri olduğuna dair iki soru vardır. İkinci bölümde belediyenin değerlendirilmesi ile ilgili 15 soru bulunmaktadır. Üçüncü bölümde belediye çalışanlarının değerlendirilmesi ile ilgili 10 soru bulunmaktadır. Dördüncü bölümde belediyenin kalite ve hizmetleri ile ilgili genel olarak değerlendirilmesi ile ilgili 2 soru bulunmaktadır. Beşinci bölümde

belediyenin çevre temizliği ve sağığı hizmetlerinin değerdendirildiğı 9 soru bulunmaktadır. 3-4 ve 5. bölüme ait sorularda "çok kötü" den "çok iyi"ye doğru sıralanan ve katılım düzeyini belirten, "hiç önemli değil" den "çok önemli"ye doğru sıralanan ve önem düzeyini belirten beşli likert ölçeğı kullanılmıştır. Altıncı bölümde belediyenin sosyal hizmetlerinin değerdendirildiğı 11 soru bulunmaktadır. Yedinci bölümde belediyenin imar ve şehircilik hizmetlerinin değerdendirildiğı 8 soru bulunmaktadır. Sekizinci bölümde belediyenin ulaşım hizmetlerinin değerdendirildiğı 7 soru bulunmaktadır. Dokuzuncu bölümde belediyenin ticari ve ekonomik yaşam ile alakalı hizmetlerinin değerdendirildiğı 5 soru bulunmaktadır. Onuncu bölümde belediyenin kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin değerdendirildiğı 7 soru bulunmaktadır. On birinci bölümde ise belediyenin afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin değerdendirildiğı 4 soru bulunmaktadır. 6-7-8-9-10 ve 11. bölümlerde sorulan sorularda ise sorularda "hiç memnun değilim" den "çok memnunum"a doğru sıralanan ve memnuniyet düzeyini belirten, "hiç önemli değil" den "çok önemli"ye doğru sıralanan ve önem düzeyini belirten beşli likert ölçeğı kullanılmıştır.

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

Varsayım ve hipotez oluşturabilmek için Araştırma evreni olarak kabul edilen çalışma alanında daha önce yapılmış çalışmalar ve bu çalışmaların sonucunda elde edilmiş bulgular olması gereklidir. Ancak önceki dönemde yapılan araştırma bulguları daha sonraki dönemde yapılan çalışmalar için varsayım olarak kabul görmekte ve test edilmektedir. Söz konusu bu çalışmada ise mevcut durum değerdendirmesi yapılmakta ve farklı değişkenler dikkate alınarak vatandaşın belediye hizmet algısında etkilerinin olup olmadığı ortaya konulmak istenmektedir. Ancak farklı araştırmacılar tarafından değişik illerde "belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısı" ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda test edilen varsayımlar bu çalışmada da ele alınmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın amacı kısmında da belirtilen hususlarla yakından ilişkili olan aşağıda sıralanan varsayım ya da hipotezler (Ardıç vd, 2004: 66-67; Usta ve Memiş, 2010: 340) çalışmada test edilmektedir.

- H1:** Halkın hizmet kalitesine yönelik algısı yüksektir.
- H2:** Halkın hizmet kalitesi algılarına yönelik önem düzeyi yüksektir.
- H3:** Halkın belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik memnuniyet düzeyi yüksektir.
- H4:** Halkın belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi yüksektir.
- H5:** Halkın hizmet kalitesi algısı ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H6:** Halkın sunulan hizmetlere karşı memnuniyet düzeyi ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H7:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.
- H8:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.
- H9:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın yaşına göre farklılaşmaktadır.
- H10:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın yaşına göre farklılaşmaktadır.
- H11:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.
- H12:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.
- H13:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın çalışma durumuna göre farklılaşmaktadır.
- H14:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın çalışma durumuna göre farklılaşmaktadır.
- H15:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.
- H16:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.
- H17:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın mesleğine göre farklılaşmaktadır.
- H18:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın mesleğine göre farklılaşmaktadır.

H19: Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın Yalova’da yaşam süresine göre farklılaşmaktadır.

H20: Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın Yalova’da yaşam süresine göre farklılaşmaktadır.

3.7. Araştırma Bulgularının Analizi ve Değerlendirilmesi

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan Yalova ili merkezinde yaşayan vatandaşlardan ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak yapılan analizlerin açıklama ve yorumları yapılmıştır.

3.7.1. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılarak anketleri değerlendirmeye alınan vatandaşların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışma durumu, gelir durumu, mesleki durumu, Yalova ilinde yaşayıp yaşamadığı, Yalova’lı olup olmadığı, ve Yalova ilinde yaşama süresine ilişkin 9 farklı değişkenle sorgulanmış ve ilgili bulgulara bu bölümde yer verilmiştir.

Tablo 3: Örneklem Grubunun Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	125	41,7
	Erkek	175	58,3
	Toplam	300	100,0

Örneklem grubunun cinsiyet değişkenine göre dağılımları Tablo 1’de gösterilmiştir. Tablodaki değerlerden katılımcıların 125’i (%41,7) Kadın, 175’i (%58,3) Erkek olduğu anlaşılmaktadır. Erkek katılımcılar ile kadın katılımcılar arasında %16,6’lık bir fark bulunmaktadır. Bu durumun bulguların güvenilirliğini etkilemeyeceği söylenebilir.

Tablo 4: Örneklem Grubunun Yaş Durumlarına Göre Dağılımı

	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Yaş	18-25 Yaş	49	16,3
	26-35 Yaş	108	36,0
	36-45 Yaş	76	25,3
	46-55 Yaş	41	13,7
	56-65 Yaş	26	8,7
	Toplam	300	100,0

Örneklem grubunun yaş durumu değişkenine göre dağılımları Tablo 4’de gösterilmiştir. Tablodaki değerlerden katılımcıların, vatandaşların yaş değişkenine göre 49’u (%16,3) 18-25 yaş, 108’i (%36,0) 26-35 yaş, 76’sı (%25,3) 36-45 yaş, 41’i (%13,7) 46-55 yaş, 26’sı (%8,7) 56-65 yaş aralığı olarak dağılmaktadır.

Tablo 5: Örneklem Grubunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Eğitim Durumu	Okur Yazar	10	3,3
	İlkokul	20	6,7
	Ortaokul	29	9,7
	Lise	86	28,7
	Ön Lisans	44	14,7
	Lisans	96	32,0
	Yüksek Lisans	15	5,0
	Toplam	300	100,0

Örneklem grubunun eğitim durumu değişkenine göre dağılımları Tablo 5’de gösterilmiştir. Tablodaki değerlerden katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre 10’u (%3,3) Okur Yazar, 20’si (%6,7) İlkokul, 29’u (%9,7) Ortaokul, 86’sı (%28,7) Lise, 44’ü (%14,7) Ön Lisans, 96’sı (%32,0) Lisans, 15’i (%5,0) Yüksek Lisans olarak dağılmaktadır.

Tablo 6: Örneklem Grubunun Çalışma Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Çalışma Durumu	Çalışmıyor	75	25,0
	Kısmi Zamanlı Çalışma	9	3,0
	Kamu Sektörü	120	40,0
	Özel Sektör	57	19,0
	Kendi İşimde	39	13,0
	Toplam	300	100,0

Örneklem grubunun çalışma durumu değişkenine göre dağılımları Tablo 6’da gösterilmiştir. Tablodaki değerlerden katılımcıların çalışma durumu değişkenine göre 75’i (%25,0) Çalışmıyor, 9’u (%3,0) Kısmi Zamanlı Çalışma, 120’si (%40,0) Kamu Sektörü, 57’si (%19,0) Özel Sektör, 39’u (%13,0) Kendi İşimde olarak dağılmaktadır. Bu durumda ankete katılanların %75 oranında çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Tablo 7: Örneklem Grubunun Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Gelir Durumu	Geliri Yok	53	17,7
	500-1500 TL	81	27,0
	1501-2500 TL	119	39,7
	2501-3500 TL	31	10,3
	3501 TL Ve Fazlası	16	5,3
	Toplam	300	100,0

Örneklem grubunun ortalama aylık gelir durumu değişkenine göre dağılımları Tablo 7’de gösterilmiştir. Bu duruma göre katılımcılar gelir durumu değişkenine göre 53’ü (%17,7) Geliri Yok, 81’i (%27,0) 500-1500 TL, 119’u (%39,7) 1501-2500 TL, 31’i (%10,3) 2501-3500 TL, 16’sı (%5,3) 3501 TL ve fazlası olarak dağılmaktadır.

Tablo 8: Örneklem Grubunun Mesleği Değişkenine Göre Dağılımı

	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Mesleği	Memur	108	36,0
	İşçi	57	19,0
	Emekli	27	9,0
	Serbest Meslek	31	10,3
	Öğrenci	22	7,3
	Ev Hanımı	32	10,7
	Diğer	23	7,7
	Toplam	300	100,0

Örneklem grubunun mesleği değişkenine göre dağılımları Tablo 8’de gösterilmiştir. Tabloda gösterilen değerlerden katılımcıların mesleği değişkenine göre 108’i (%36,0) Memur, 57’si (%19,0) İşçi, 27’si (%9,0) Emekli, 31’i (%10,3) Serbest Meslek, 22’si (%7,3) Öğrenci, 32’si (%10,7) Ev Hanımı, 23’ü (%7,7) Diğer olarak dağılmaktadır.

Tablo 9: Örneklem Grubunun Yalova’lı Olma Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Yalova’lı Olma Durumu	Evet	87	29,0
	Hayır	213	71,0
	Toplam	300	100,0

Örneklem grubunun Yalova’lı olma durumu değişkenine göre dağılımı Tablo 9’da gösterilmiştir. Tabloda gösterilen değerlerden Yalova’da yaşayan vatandaşlardan seçilen katılımcıların Yalova’lı olma durumu değişkenine göre 87’si (%29,0) Evet,

213'ü (%71,0) Hayır olarak dağılmaktadır. Bu sonuçtan yola çıkarak Yalova'da il dışından gelerek ikamet edenlerin büyük bir çoğunluğa sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 10: Örneklem Grubunun Yalova'da Yaşama Süresi Değişkenine Göre Dağılımı

	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Yalova'da Yaşama Süresi	1-5 Yıl	89	29,7
	6-10 Yıl	38	12,7
	11-15 Yıl	33	11,0
	16-20 Yıl	35	11,7
	21 Yıl Ve üzeri	105	35,0
	Toplam	300	100,0

Çalışmamızın örneklemini oluşturan vatandaşların Yalova ilinde ikamet süreleri Tablo 10'da gösterilmiştir. Buna göre ankete katılan vatandaşların Yalova'da yaşama süresi değişkenine göre 89'u (%29,7) 1-5 yıl, 38'i (%12,7) 6-10 yıl, 33'ü (%11,0) 11-15 yıl, 35'i (%11,7) 16-20 yıl, 105'i (%35,0) 21 yıl ve üzeri olduğu anlaşılmaktadır.

3.7.2. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Sorulara Verdikleri Puan Ortalamaları

Tablo 11: Örneklem Grubunun Belediye'de Hizmet Kalitesini ve Vatandaş Algısını Ölçmeye Yönelik Anket Sorularına Verilen Puanların Ortalaması

Sorular	Kişi Sayısı	Katılım Düzeyi Ortalama	Önem Düzeyi Ortalama
A. BELEDİYENİN DEĞERLENDİRİLMESİ			
Belediye hizmet binalarının dış görünüşü	300	3,06	3,89
Belediye hakkındaki ilk izlenim	300	3,19	4,18
Belediye hizmet binalarının yeterliliği	300	3,33	4,23
Belediye hizmet binalarına ulaşım	300	3,82	4,29
Belediye hizmet bürolarındaki eşyaların ve iletişim araçlarının kalitesi	300	3,36	4,14
Belediye hizmetlerinde kullanılan araç-gereç durumu	300	3,24	4,24
Belediyenin beklenen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir şekilde sunması	300	3,13	4,43
Belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığı	300	3,13	4,47
Belediye hizmetlerinin doğru ve zamanında sunulması	300	3,14	4,46
Belediyenin Yalova halkı ve istekleri hakkındaki bilgisi	300	2,99	4,47
Belediyenin vatandaşa yardımcı olma isteği	300	3,07	4,45

Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini herşeyin üstünde tutması	300	2,99	4,42
Belediye hizmetleri ile ilgili yazışmaların doğru ve zamanında yapılması	300	3,21	4,33
Belediyenin verdiği hizmetlerde risk ve şüpheden kaçınma durumu	300	3,23	4,28
Belediye çalışanlarının sayısı ve nitelik durumu	300	3,30	4,28
B. BELEDİYE ÇALIŞANLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ			
Belediye çalışanlarının dış görünüşü	300	3,48	3,87
Belediye çalışanlarının vatandaş ile iletişimi	300	3,30	4,26
Belediye çalışanlarının vatandaşa kişisel ilgi göstermesi	300	3,20	4,18
Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketi	300	3,24	4,30
Belediye çalışanlarının sayısı ve bilgisinin vatandaşta güven duygusu oluşturmaları	300	3,19	4,32
Belediye çalışanlarının vatandaşın isteklerini anlama kabiliyeti	300	3,25	4,34
Belediye çalışanlarının sunulan hizmetler hakkında vatandaşa bilgi vermesi	300	3,19	4,35
Belediye çalışanlarının verilen hizmeti ilk seferde ve doğru olarak sunması	300	3,13	4,40
Belediye çalışanlarının vatandaşın sorunlarını çözme sürecindeki istekliliği	300	3,16	4,41
Belediye çalışanlarının işe giriş-çıkış ve mola saatlerine dikkat etmesi	300	3,33	4,33
C. GENEL DEĞERLENDİRME			
Belediye hizmetlerinin kalitesi hakkındaki genel değerlendirmeniz	300	3,16	4,34
Belediye hizmetlerini çevrenize nasıl anlatırsınız	300	3,11	4,29

NOT: Aritmetik ortalamalarda; 1,00–1,79 “Çok Kötü” ve ”Hiç Önemli Değil”; 1,80–2,59 “Kötü” ve ”Önemli Değil”, 2,60-3,39 “Orta” ve “Kararsızım”, 3,40-4,19 “İyi” ve “Önemli”, 4,20-5,00 “Çok İyi” ve “Çok Önemli” derecesinde değer taşıdığı kabul edilmiştir (Nartgün ve Menep, 2010:297).

Tablo 11’de Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların Belediye’de hizmet kalitesi ve vatandaş algısını ölçmeye yönelik olarak sorulan sorulara verdikleri puanların ortalamaları gösterilmektedir. Bu verilere göre tabloyu yorumlayacak olursak; katılım düzeyinde belediyenin değerlendirilmesi grubunda sorulan sorulara

verilen puanların ortalaması genel olarak orta düzeyde çıkmaktadır. Bunun dışında belediyenin değerlendirilmesi bölümünde sorulan sorulardan en düşük ortalamayı 2,99 oranı ile belediyenin Yalova halkı ve istekleri hakkındaki bilgisi ve belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini her şeyin üstünde tutması soruları almıştır. Önem düzeyinde ise belediyenin değerlendirilmesi grubunda sorulan sorulara verilen puanların ortalaması genel olarak önemli düzeyinde çıkmaktadır. Önem düzeyinde en düşük puan 3,89 ortalama ile belediye hizmet binalarının dış görünüşü sorusuna verilen puandır. Araştırmaya katılan vatandaşlar belediye hizmet binalarının dış görünüşünün öneminde kararsız tutum izlemiştir.

Belediye çalışanlarının değerlendirildiği bölümde bulunan sorulara katılım düzeyinde, araştırmaya katılan vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalaması genel olarak orta düzeyde çıkmaktadır. Bu bölümde en düşük katılım düzeyi puanı ise 3,13 ortalama ile Belediye çalışanlarının verilen hizmeti ilk seferde ve doğru olarak sunması sorusuna gelmiştir. Önem düzeyinde ise sorulan sorulara verilen puanların ortalaması genel olarak çok önemli düzeyinde çıkmaktadır. Önem düzeyinde en düşük puan 3,87 ortalama ile Belediye çalışanlarının dış görünüşü sorusuna gelmiştir. Araştırmaya katılan vatandaşlar Belediye çalışanlarının dış görünüşünün önemli olduğu yönünde bir tutum izlemiştir.

Belediye hizmetlerinin kalitesi hakkındaki genel değerlendirmenin yapıldığı üçüncü bölümün katılım düzeyinde ise sorulan sorulara araştırmaya katılan vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalaması 3,16 puan ile orta düzeyde çıkmıştır. Önem düzeyinde ise 4,34 puan ortalaması ile araştırmaya katılan vatandaşlar için değerlendirmenin çok önemli olduğu görülmektedir.

Tablo 12: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyeti ve Önem Düzeyini Ölçmeye Yönelik Anket Sorularına Verilen Puanların Ortalaması

Sorular	Kişi Sayısı	Memnuniyet Düzeyi Ortalama	Önem Düzeyi Ortalama
A. ÇEVRE TEMİZLİĞİ VE SAĞLIĞI HİZMETLERİ			
Şebeke suyu hizmetleri	300	3,21	4,64
Kanalizasyon hizmetleri	300	3,03	4,64
Aydınlatma hizmetleri (Cadde, sokak, park ve bahçe aydınlatması vb.)	300	3,23	4,62
Katı atıkların toplanması ve tahliyesi (Çöp, tıbbi atık vb.)	300	3,25	4,69
Temizlik hizmetleri (Cadde ve sokakların yıkanması vb.)	300	3,12	4,63
İlaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.)	300	2,90	4,61
Başiboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri	300	2,82	4,49
Veterinerlik hizmetleri	300	3,07	4,40
Mezbaha hizmetleri	300	3,21	4,39
Cenaze ve hasta nakil hizmetleri	300	3,46	4,54
B. SOSYAL HİZMETLER			
Gençlik ve spor faaliyetleri	300	3,07	4,40
Meslek edindirme kursları (Bilgisayar, muhasebe, yabancı dil, dikiş, dans vb.)	300	3,24	4,32
Kültür ve sanat hizmetleri	300	3,30	4,33
Nikah hizmetleri	300	3,44	4,30
Kadın sığınma evi hizmetleri	300	3,28	4,34
Sosyal yardım hizmetleri (Barınma, yiyecek, giyim, para yardımları vb.)	300	3,22	4,37
Halk sağlığı bilgilendirme hizmetleri	300	3,22	4,41
Poliklinik hizmetleri	300	3,21	4,41
Yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetleri	300	3,30	4,44
Çocuk bakım ve kreş hizmetleri	300	3,23	4,44
C. İMAR VE ŞEHİRCİLİK HİZMETLERİ			
İmar planlama ve uygulama hizmetleri	300	3,42	4,46
Kamulaştırma hizmetleri	300	2,77	4,37
Yapı kontrol ve denetim hizmetleri	300	2,80	4,49
Yol yapım ve bakım hizmetleri	300	2,59	4,53
Kentsel dönüşüm hizmetleri	300	2,69	4,48

Yeşil alanlar ve park yapım, bakım ve onarım hizmetleri	300	3,08	4,51
Ağaçlandırma hizmetleri	300	3,13	4,50
Defin ve mezarlık hizmetleri	300	3,44	4,46
D. ULAŞIM HİZMETLERİ			
Şehirlerler arası ulaşım hizmetleri (Otogar)	300	2,78	4,59
Şehir içi ulaşım hizmetleri	300	2,82	4,63
Otopark hizmetleri	300	2,29	4,64
Trafik hizmetleri	300	2,32	4,61
Sinyalizasyon hizmetleri	300	2,52	4,56
Güzergah ve durak belirleme hizmetleri	300	2,62	4,53
Yönlendirme bilgi, mahalle, cadde ve sokak levha hizmetleri	300	3,00	4,51
E. TİCARİ VE EKONOMİK YAŞAMA İLİŞKİN HİZMETLER			
Yaş sebze ve meyve hali hizmetleri	300	3,19	4,26
Semt pazarı hizmetleri	300	3,20	4,28
Hayvan pazarı hizmetleri	300	3,10	4,20
Sanayi sitesi hizmetleri	300	3,18	4,21
İş geliştirme merkezleri	300	3,09	4,23
F. KÜLTÜR, TURİZM VE SANAT HİZMETLERİ			
Yalova'nın tanıtım hizmetleri	300	2,95	4,26
Restorasyon hizmetleri	300	3,00	4,24
Konser, eğlence ve fuar hizmetleri	300	3,18	4,21
Turizm hizmetleri	300	3,03	4,31
Konaklama, yemek ve alışveriş hizmetleri	300	2,99	4,23
Konservatuvar hizmetleri	300	3,10	4,20
Kültür ve Sanat Merkezi Hizmetleri (Güzel Sanatlar Merkezi ve Karanfil evler vb.)	300	3,26	4,21
G. AFET YÖNETİMİ VE GÜVENLİK HİZMETLERİ			
Zabıta hizmetleri	300	3,05	4,41
Arama kurtarma faaliyetleri	300	3,27	4,56
Yangınla mücadele ve korunma hizmetleri (İtfaiye hizmetleri)	300	3,41	4,59
Mobese hizmetleri (Şehir içi kamera ile görüntüleme)	300	3,38	4,55

NOT: Aritmetik ortalamalarda; 1,00–1,79 “Hiç Memnun Değilim” ve ”Hiç Önemli Değil”; 1,80–2,59 “Memnun Değilim” ve ”Önemli Değil”, 2,60-3,39 “Kararsızım” ve “Kararsızım”, 3,40-4,19 “Memnunum” ve “Önemli”, 4,20-5,00 “Çok Memnunum” ve Çok Önemli” derecesinde değer taşıdığı kabul edilmiştir (Nartgün ve Menep, 2010:297).

Tablo 12’de Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyeti ve önem düzeyini ölçmeye yönelik anket sorularına verilen puanların ortalamaları gösterilmektedir. Bu verilere göre tabloyu yorumlayacak olursak; belediyenin çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak 2,60-3,39 puan aralığı ile kararsızım düzeyinde olmuştur. Vatandaşın en çok memnuniyet duyduğu hizmet 3,46 ortalama ile cenaze ve hasta nakil hizmetleri olmuştur. Çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi değerlendirmesinde ise sunulan hizmetlerin tamamının 4,20-5,00 aralığı ile vatandaşlar tarafından çok önemli bulunduğu görülmüştür.

Belediyenin sunmuş olduğu Sosyal hizmetlerin memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak 2,60-3,39 puan aralığı ile kararsızım düzeyinde olmuştur. Vatandaşın en çok memnuniyet duyduğu sosyal hizmet 3,44 ortalama ile nikah hizmetleri olmuştur. Sosyal hizmetlerin önem düzeyi değerlendirmesinde ise sunulan hizmetlerin tamamının 4,20-5,00 aralığı ile vatandaşlar tarafından çok önemli bulunduğu görülmüştür.

Belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinin memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak 2,60-3,39 puan aralığı ile kararsızım düzeyinde olmuştur. Vatandaşın imar ve şehircilik hizmetlerinde en çok puan verdiği hizmet 3,44 ortalama ile defin ve mezarlık hizmetleri olmuştur. Vatandaşın memnun olmadığı hizmet ise 2,59 ortalama ile yol yapım ve bakım hizmetleri olmuştur. İmar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi değerlendirmesinde ise sunulan hizmetlerin tamamının 4,20-5,00 aralığı ile vatandaşlar tarafından çok önemli bulunduğu görülmüştür.

Belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinin memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların değerlendirmesini yapacak olursak, Vatandaşın kararsız olduğu hizmetler; 2,62 ortalama ile güzergah ve durak belirleme hizmetleri, 2,78 ortalama ile şehirler arası ulaşım hizmetleri (Otogar), 2,82 ortalama ile Şehir içi ulaşım hizmetleri, 3,00 ortalama ile Yönlendirme bilgi, mahalle, cadde ve sokak levha hizmetleri olmuştur. Vatandaşın kötü bulduğu hizmetlerin ise; 2,29 ile otopark

hizmetleri, 2,32 ortalama ile trafik hizmetleri, 2,52 ile sinyalizasyon hizmetleri olduğu görölmüştür. Ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi değerlendirmesinde ise sunulan hizmetlerin tamamının 4,20-5,00 aralığı ile vatandaşlar tarafından çok önemli bulunduğu görölmüştür.

Belediyenin sunmuş olduğu ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetlerin memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak 2,60-3,39 puan aralığı ile kararsızım düzeyinde olmuştur. Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin olarak sunulan hizmetlerin içinde en çok puanı 3,20 ortalama ile sem pazarı hizmetleri almıştır. Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin olarak sunulan hizmetlerin önem düzeyi değerlendirmesinde ise sunulan hizmetlerin tamamının 4,20-5,00 aralığı ile vatandaşlar tarafından çok önemli bulunduğu görölmüştür.

Belediyenin sunmuş olduğu kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak 2,60-3,39 puan aralığı ile kararsızım düzeyinde olmuştur. Kültür, turizm ve sanat hizmetlerine ilişkin olarak sunulan hizmetlerin içinde en çok puanı kültür ve sanat merkezi hizmetleri almıştır. Kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi değerlendirmesinde ise sunulan hizmetlerin tamamının 4,20-5,00 aralığı ile vatandaşlar tarafından çok önemli bulunduğu görölmüştür.

Belediyenin sunmuş olduğu afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak 2,60-3,39 puan aralığı ile kararsızım düzeyinde olmuştur. afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerine ilişkin olarak sunulan hizmetlerin içinde en çok puanı 3,41 ortalama ile yangınla mücadele ve koruma hizmetleri almıştır. Afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi değerlendirmesinde ise sunulan hizmetlerin tamamının 4,20-5,00 aralığı ile vatandaşlar tarafından çok önemli bulunduğu görölmüştür.

3.7.3. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulguların Analizi ve Değerlendirilmesi

Tablo 13: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesi Algı Düzeylerinin Ortalamaları

Gruplar	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Belediyenin Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı	300	3,214	0,623	1,400	5,000
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı	300	3,246	0,716	1,000	5,000
Genel Değerlendirmeye İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı	300	3,138	0,958	1,000	5,000

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesi algı düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “belediyenin değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısı” puanı ortalamasının orta ($3,214 \pm 0,623$); “belediye çalışanlarının değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısı” puanı ortalamasının orta ($3,246 \pm 0,716$); “genel değerlendirmeye ilişkin hizmet kalitesi algısı” puanı ortalamasının orta ($3,138 \pm 0,958$) düzeyde olduğu görülmektedir.

Araştırmanın “**H1:** Halkın hizmet kalitesine yönelik algısı yüksektir.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesi algı düzeylerinin ortalamaları Tablo 13’de gösterilmiş olup, çıkan sonuçlara göre halkın hizmet kalitesine yönelik algısının orta düzeyde olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H1:** Halkın hizmet kalitesine yönelik algısı yüksektir.” Hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 14: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesi Algılarına Yönelik Önem Düzeylerinin Ortalamaları

Gruplar	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Belediyenin Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi	300	4,304	0,539	1,470	5,000
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi	300	4,275	0,605	1,500	5,000
Genel Değerlendirmeye İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi	300	4,315	0,696	1,500	5,000

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılarına yönelik önem düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “belediyenin değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi” puanı ortalamasının çok yüksek ($4,304 \pm 0,539$); “belediye çalışanlarının değerlendirilmesine ilişkin hizmet

kalitesi önem düzeyi” puanı ortalamasının çok yüksek ($4,275 \pm 0,605$); “genel değerlendirmeye ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi” puanı ortalamasının çok yüksek ($4,315 \pm 0,696$) düzeyde olduğu görülmektedir.

Araştırmanın “**H2:** Halkın hizmet kalitesi algılarına yönelik önem düzeyi yüksektir.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılarına yönelik önem düzeylerinin ortalamaları Tablo 14’de gösterilmiş olup, çıkan sonuçlara göre halkın hizmet kalitesi algılarına yönelik önem düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H2:** Halkın hizmet kalitesi algılarına yönelik önem düzeyi yüksektir.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 15: Örneklem Grubunun Belediye Hizmetlerinin Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Ortalamaları

Gruplar	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinden Memnuniyet	300	3,129	0,781	1,000	5,000
Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet	300	3,193	0,727	1,000	5,000
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet	300	2,901	0,862	1,000	4,880
Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet	300	2,622	1,087	1,000	5,000
Ticari Ve Ekonomik Yaşamdan Memnuniyet	300	3,151	0,907	1,000	5,000
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet	300	3,075	0,936	1,000	5,000
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet	300	3,280	0,880	1,000	5,000
Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi	300	3,046	0,673	1,400	4,770

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet” puanı ortalamasının orta ($3,129 \pm 0,781$); “sosyal hizmetlerden memnuniyet” puanı ortalamasının orta ($3,193 \pm 0,727$); “imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet” puanı ortalamasının orta ($2,901 \pm 0,862$); “ulaşım hizmetlerinden memnuniyet” puanı ortalamasının orta ($2,622 \pm 1,087$); “ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet” puanı ortalamasının orta ($3,151 \pm 0,907$); “kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet” puanı ortalamasının orta ($3,075 \pm 0,936$); “afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet” puanı ortalamasının orta ($3,280 \pm 0,880$); “hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi” ortalamasının orta ($3,046 \pm 0,673$) düzeyde olduğu görülmektedir.

Araştırmanın “**H3:** Halkın belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik memnuniyet düzeyi yüksektir.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin ortalamaları Tablo 15’de gösterilmiş olup, çıkan sonuçlara göre halkın belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik memnuniyetin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H3:** Halkın belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik memnuniyet düzeyi yüksektir.” Hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 16: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Ortalamaları

Gruplar	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi	300	4,565	0,507	2,400	5,000
Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi	300	4,319	0,546	2,450	5,000
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	300	4,475	0,614	2,000	5,000
Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi	300	4,580	0,564	2,000	5,000
Ticari Ve Ekonomik Yaşamın Önem Düzeyi	300	4,225	0,653	1,000	5,000
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi	300	4,220	0,644	2,000	5,000
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	300	4,528	0,671	1,000	5,000
Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi	300	4,419	0,435	2,210	5,000

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi” ortalamasının çok yüksek ($4,565 \pm 0,507$); “sosyal hizmetlerin önem düzeyi” ortalamasının çok yüksek ($4,319 \pm 0,546$); “imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi” ortalamasının çok yüksek ($4,475 \pm 0,614$); “ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi” ortalamasının çok yüksek ($4,580 \pm 0,564$); “ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi” ortalamasının çok yüksek ($4,225 \pm 0,653$); “kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi” ortalamasının çok yüksek ($4,220 \pm 0,644$); “afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi” ortalamasının çok yüksek ($4,528 \pm 0,671$); “hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi” ortalamasının çok yüksek ($4,419 \pm 0,435$) düzeyde olduğu görülmektedir.

Araştırmanın “**H4:** Halkın belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi yüksektir.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan

vatandaşların belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeylerinin ortalamaları Tablo 16’da gösterilmiş olup, çıkan sonuçlara göre halkın belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyinin çok yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H4:** Halkın belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi yüksektir.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 17: Belediyenin Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı İle Belediyenin Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
Belediyenin Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı	300	3,214	0,623	-23,787	0,000
Belediyenin Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi	300	4,304	0,539		

Belediyenin değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısı ile belediyenin değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-23,787$; $p=0,000<0,05$). Belediyenin değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısı ortalaması ($x=3,214$) belediyenin değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi ortalamasından ($x=4,304$) düşüktür.

Tablo 18: Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı İle Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı	300	3,246	0,716	-20,170	0,000
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi	300	4,275	0,605		

Belediye çalışanlarının değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısı ile belediye çalışanlarının değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı

bulunmuştur ($t=-20,170$; $p=0,000<0,05$). Belediye çalışanlarının değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısı ortalaması ($x=3,246$) belediye çalışanlarının değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi ortalamasından ($x=4,275$) düşüktür.

Tablo 19: Genel Değerlendirmeye İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı İle Genel Değerlendirmeye İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
Genel Değerlendirmeye İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı	300	3,138	0,958	-17,391	0,000
Genel Değerlendirmeye İlişkin Hizmet Kalitesi Önem Düzeyi	300	4,315	0,696		

Genel değerlendirmeye ilişkin hizmet kalitesi algısı ile genel değerlendirmeye ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-17,391$; $p=0,000<0,05$). Genel değerlendirmeye ilişkin hizmet kalitesi algısı ortalaması ($x=3,138$) genel değerlendirmeye ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi ortalamasından ($x=4,315$) düşüktür.

Araştırmanın “**H5**: Halkın hizmet kalitesi algısı ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.” Hipotezine ilişkin belediyenin değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısı ile belediyenin değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi arasındaki fark Tablo 17’de, belediye çalışanlarının değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısı ile belediye çalışanlarının değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi arasındaki fark Tablo 18’de, genel değerlendirmeye ilişkin hizmet kalitesi algısı ile genel değerlendirmeye ilişkin hizmet kalitesi önem düzeyi arasındaki fark Tablo 19’da gösterilmiş olup, her üç tabloda da hizmet kalitesi algısı ortalaması, hizmet kalitesi önem düzeyi ortalamasından düşük çıkmıştır. Bu sonuçlara göre halkın hizmet kalitesi algısı ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H5**: Halkın hizmet kalitesi algısı ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 20: Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinden Memnuniyet İle Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinden Memnuniyet	300	3,129	0,781	-26,495	0,000
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi	300	4,565	0,507		

Çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet ile çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-26,495$; $p=0,000<0,05$). Çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet ortalaması ($x=3,129$) çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi ortalamasından ($x=4,565$) düşüktür.

Tablo 21: Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet İle Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet	300	3,193	0,727	-21,450	0,000
Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi	300	4,319	0,546		

Sosyal hizmetlerden memnuniyet ile sosyal hizmetlerin önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-21,450$; $p=0,000<0,05$). Sosyal hizmetlerden memnuniyet ortalaması ($x=3,193$) sosyal hizmetlerin önem düzeyi ortalamasından ($x=4,319$) düşüktür.

Tablo 22: İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet İle İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet	300	2,901	0,862	-25,344	0,000
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	300	4,475	0,614		

İmar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet ile imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki

fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-25,344$; $p=0,000<0,05$). İmar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet ortalaması ($x=2,901$) imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi ortalamasından ($x=4,475$) düşüktür.

Tablo 23: Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet İle Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet	300	2,622	1,087	-25,958	0,000
Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi	300	4,580	0,564		

Ulaşım hizmetlerinden memnuniyet ile ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-25,958$; $p=0,000<0,05$). Ulaşım hizmetlerinden memnuniyet ortalaması ($x=2,622$) ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi ortalamasından ($x=4,580$) düşüktür.

Tablo 24: Ticari Ve Ekonomik Yaşama İlişkin Hizmetlerden Memnuniyet İle Ticari Ve Ekonomik Yaşama İlişkin Hizmetlerin Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
Ticari Ve Ekonomik Yaşamdan Memnuniyet	300	3,151	0,907	-17,563	0,000
Ticari Ve Ekonomik Yaşamın Önem Düzeyi	300	4,225	0,653		

Ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet ile ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-17,563$; $p=0,000<0,05$). Ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet ortalaması ($x=3,151$) ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi ortalamasından ($x=4,225$) düşüktür.

Tablo 25: Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet İle Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet	300	3,075	0,936	-18,297	0,000
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi	300	4,220	0,644		

Kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet ile kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-18,297$; $p=0,000<0,05$). Kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet ortalaması ($x=3,075$) kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi ortalamasından ($x=4,220$) düşüktür.

Tablo 26: Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet İle Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet	300	3,280	0,880	-20,811	0,000
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	300	4,528	0,671		

Afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet ile afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-20,811$; $p=0,000<0,05$). Afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet ortalaması ($x=3,280$) afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi ortalamasından ($x=4,528$) düşüktür.

Tablo 27: Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi İle Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi Arasındaki Fark

Gruplar	N	Ort	Ss	t	p
Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi	300	3,046	0,673	-29,886	0,000
Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi	300	4,419	0,435		

Hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ile hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-29,886$; $p=0,000<0,05$). Hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalaması ($x=3,046$) hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi ortalamasından ($x=4,419$) düşüktür.

Araştırmanın “**H6:** Halkın sunulan hizmetlere karşı memnuniyet düzeyi ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.” Hipotezine ilişkin çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet ile çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi arasındaki fark Tablo 20’de, sosyal hizmetlerden memnuniyet ile sosyal hizmetlerin önem düzeyi arasındaki fark Tablo 21’de, imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet ile imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi arasındaki fark Tablo 22’de, ulaşım hizmetlerinden memnuniyet ile ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi arasındaki fark Tablo 23’de, ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet ile ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi arasındaki fark Tablo 24’de, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet ile kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi arasındaki fark Tablo 25’de, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet ile afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi arasındaki fark Tablo 26’de ve hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ile hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi arasındaki fark ise Tablo 27’de gösterilmiş olup, belediyenin sunmuş olduğu bu sekiz hizmet grubuna yönelik olarak halkın duyduğu memnuniyet düzeyleri orta seviyede, önem düzeyleri ise yüksek seviyede olup, memnuniyet düzeyi önem düzeyinden düşük çıkmıştır. Dolayısı ile sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyi ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H6:** Halkın sunulan hizmetlere karşı memnuniyet düzeyi ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 28: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinden Memnuniyet	Kadın	125	3,175	0,757	0,866	0,387
	Erkek	175	3,096	0,798		
Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet	Kadın	125	3,258	0,734	1,304	0,193
	Erkek	175	3,147	0,722		
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet	Kadın	125	3,044	0,811	2,445	0,015
	Erkek	175	2,799	0,884		
Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet	Kadın	125	2,877	1,095	3,485	0,001
	Erkek	175	2,441	1,048		
Ticari Ve Ekonomik Yaşamdan Memnuniyet	Kadın	125	3,349	0,884	3,236	0,001
	Erkek	175	3,010	0,900		
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet	Kadın	125	3,198	0,972	1,931	0,054
	Erkek	175	2,987	0,903		
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet	Kadın	125	3,366	0,809	1,434	0,153
	Erkek	175	3,219	0,924		

Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi	Kadın	125	3,167	0,677	2,657	0,008
	Erkek	175	2,959	0,658		

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=2.445$; $p=0.015<0,05$). Kadın vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($x=3,044$), erkek vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($x=2,799$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=3.485$; $p=0.001<0,05$). Kadın vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($x=2,877$), erkek vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($x=2,441$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=3.236$; $p=0.001<0,05$). Kadın vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ($x=3,349$), erkek vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanlarından ($x=3,010$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=2.657$; $p=0.008<0,05$). Kadın vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($x=3,167$), erkek vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($x=2,959$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet, sosyal hizmetlerden memnuniyet, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Araştırmanın “**H7**: Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi cinsiyetlerine göre Tablo 28’de gösterilmiş olup, memnuniyet puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunanlar arasında yapılan değerlendirme neticesinde kadın vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi erkek vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden yüksek bulunmuştur. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H7**: Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 29: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Kadın	125	4,597	0,493	0,917	0,360
	Erkek	175	4,542	0,518		
Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi	Kadın	125	4,406	0,477	2,332	0,016
	Erkek	175	4,258	0,585		
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Kadın	125	4,535	0,559	1,442	0,150
	Erkek	175	4,431	0,649		
Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Kadın	125	4,610	0,536	0,786	0,433
	Erkek	175	4,558	0,584		
Ticari Ve Ekonomik Yaşamın Önem Düzeyi	Kadın	125	4,296	0,552	1,603	0,110
	Erkek	175	4,174	0,714		
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Kadın	125	4,310	0,612	2,062	0,040
	Erkek	175	4,155	0,660		
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem	Kadın	125	4,554	0,681	0,578	0,564

Düzeyi	Erkek	175	4,509	0,664		
Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi	Kadın	125	4,478	0,400	1,991	0,047
	Erkek	175	4,377	0,454		

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların sosyal hizmetlerin önem düzeyi ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=2.332$; $p=0.016<0,05$). Kadın vatandaşların sosyal hizmetlerin önem düzeyi ($x=4,406$), erkek vatandaşların sosyal hizmetlerin önem düzeyinden ($x=4,258$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=2.062$; $p=0.040<0,05$). Kadın vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi ($x=4,310$), erkek vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyinden ($x=4,155$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=1.991$; $p=0.047<0,05$). Kadın vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi ($x=4,478$), erkek vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyinden ($x=4,377$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi, imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi, ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi, ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Araştırmanın “**H8:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyinin cinsiyetlerine göre ortalamaları Tablo 29’da gösterilmiş olup, önem düzeyi puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel açıdan anlamlı bulunanlar arasında yapılan değerlendirme neticesinde kadın vatandaşların hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi erkek vatandaşların hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyinden yüksek bulunmuştur. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H8:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 30: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Yaşa Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinden Memnuniyet	18-25 Yaş	49	3,155	0,796	1,574	0,181	
	26-35 Yaş	108	3,018	0,772			
	36-45 Yaş	76	3,178	0,817			
	46-55 Yaş	41	3,115	0,743			
	56-65 Yaş	26	3,423	0,700			
Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet	18-25 Yaş	49	3,200	0,727	6,279	0,000	5 > 1 5 > 2 5 > 3 5 > 4
	26-35 Yaş	108	3,017	0,708			
	36-45 Yaş	76	3,262	0,723			
	46-55 Yaş	41	3,153	0,719			
	56-65 Yaş	26	3,769	0,530			
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet	18-25 Yaş	49	3,066	0,742	5,311	0,000	5 > 2 5 > 3 5 > 4
	26-35 Yaş	108	2,757	0,906			
	36-45 Yaş	76	2,791	0,876			
	46-55 Yaş	41	2,887	0,751			
	56-65 Yaş	26	3,534	0,711			
Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet	18-25 Yaş	49	2,752	1,140	3,520	0,008	5 > 2
	26-35 Yaş	108	2,410	1,094			
	36-45 Yaş	76	2,643	1,033			
	46-55 Yaş	41	2,589	0,974			
	56-65 Yaş	26	3,253	1,075			
Ticari Ve Ekonomik Yaşamdan Memnuniyet	18-25 Yaş	49	3,216	0,901	3,109	0,016	5 > 2 5 > 4
	26-35 Yaş	108	3,013	0,967			
	36-45 Yaş	76	3,203	0,859			
	46-55 Yaş	41	3,020	0,943			
	56-65 Yaş	26	3,662	0,499			
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet	18-25 Yaş	49	3,114	0,941	1,897	0,111	
	26-35 Yaş	108	2,999	0,962			
	36-45 Yaş	76	3,030	0,896			
	46-55 Yaş	41	3,017	0,928			
	56-65 Yaş	26	3,539	0,881			

Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet	18-25 Yaş	49	3,230	0,870	5,045	0,001	5 > 1 5 > 2 5 > 3
	26-35 Yaş	108	3,236	0,929			
	36-45 Yaş	76	3,069	0,818			
	46-55 Yaş	41	3,457	0,816			
	56-65 Yaş	26	3,894	0,664			
Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi	18-25 Yaş	49	3,103	0,606	5,382	0,000	5 > 1 5 > 2 5 > 3 5 > 4
	26-35 Yaş	108	2,909	0,698			
	36-45 Yaş	76	3,038	0,663			
	46-55 Yaş	41	3,021	0,638			
	56-65 Yaş	26	3,565	0,541			

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=6,279$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,769 \pm 0,530$), 18-25 yaş aralığındaki vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($3,200 \pm 0,727$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,769 \pm 0,530$), 26-35 yaş aralığındaki vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($3,017 \pm 0,708$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,769 \pm 0,530$), 36-45 yaş aralığındaki vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($3,262 \pm 0,723$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,769 \pm 0,530$), 46-55 yaş aralığındaki vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($3,153 \pm 0,719$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=5,311$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,534 \pm 0,711$), 26-35 yaş aralığındaki vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,757 \pm 0,906$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların imar ve şehircilik

hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,534 \pm 0,711$), 36-45 yaş aralığındaki vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,791 \pm 0,876$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,534 \pm 0,711$), 46-55 yaş aralığındaki vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,887 \pm 0,751$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,520$; $p=0,008<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,253 \pm 1,075$), 26-35 yaş aralığındaki vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,410 \pm 1,094$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,109$; $p=0,016<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ($3,662 \pm 0,499$), 26-35 yaş aralığındaki vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanlarından ($3,013 \pm 0,967$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ($3,662 \pm 0,499$), 46-55 yaş aralığındaki vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanlarından ($3,020 \pm 0,943$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=5,045$; $p=0,001<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların afet

yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,894 \pm 0,664$), 18-25 yaş aralığındaki vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($3,230 \pm 0,870$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,894 \pm 0,664$), 26-35 yaş aralığındaki vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($3,236 \pm 0,929$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,894 \pm 0,664$), 36-45 yaş aralığındaki vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($3,069 \pm 0,818$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=5,382$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,565 \pm 0,541$), 18-25 yaş aralığındaki vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($3,103 \pm 0,606$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,565 \pm 0,541$), 26-35 yaş aralığındaki vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($2,909 \pm 0,698$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,565 \pm 0,541$), yaşı 36-45 yaş aralığındaki vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($3,038 \pm 0,663$) yüksek bulunmuştur. 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,565 \pm 0,541$), 46-55 yaş aralığındaki vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($3,021 \pm 0,638$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova)

sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H9:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın yaşına göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin yaşa göre ortalamaları Tablo 30’da gösterilmiş olup, vatandaşların sunulan tüm hizmetlerin kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel açıdan anlamlı bulunanlar arasında yapılan değerlendirme neticesinde 56-65 yaş aralığındaki vatandaşların sunulan bütün hizmetlerin kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi kendisinden küçük yaş gruplarında bulunan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden yüksek bulunmuştur. Ayrıca verilerden elde edilen diğer bir sonuçta büyük yaş gruplarının memnuniyet düzeyleri kendisinden küçük yaş gruplarının memnuniyet düzeylerinden genelde yüksek bulunmuştur. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H9:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın yaşına göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 31: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Yaşa Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi	18-25 Yaş	49	4,561	0,503	2,000	0,095
	26-35 Yaş	108	4,469	0,566		
	36-45 Yaş	76	4,608	0,447		
	46-55 Yaş	41	4,639	0,443		
	56-65 Yaş	26	4,727	0,476		
Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi	18-25 Yaş	49	4,371	0,502	0,416	0,797
	26-35 Yaş	108	4,309	0,580		
	36-45 Yaş	76	4,313	0,563		
	46-55 Yaş	41	4,248	0,473		
	56-65 Yaş	26	4,395	0,564		
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	18-25 Yaş	49	4,446	0,647	0,548	0,701
	26-35 Yaş	108	4,471	0,585		
	36-45 Yaş	76	4,457	0,625		
	46-55 Yaş	41	4,598	0,514		
	56-65 Yaş	26	4,399	0,784		
Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi	18-25 Yaş	49	4,560	0,627	0,255	0,906
	26-35 Yaş	108	4,568	0,597		
	36-45 Yaş	76	4,558	0,522		

	46-55 Yaş	41	4,627	0,459		
	56-65 Yaş	26	4,659	0,595		
Ticari Ve Ekonomik Yaşamın Önem Düzeyi	18-25 Yaş	49	4,294	0,712	0,851	0,494
	26-35 Yaş	108	4,157	0,728		
	36-45 Yaş	76	4,192	0,597		
	46-55 Yaş	41	4,342	0,510		
	56-65 Yaş	26	4,285	0,563		
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi	18-25 Yaş	49	4,222	0,666	0,833	0,505
	26-35 Yaş	108	4,171	0,704		
	36-45 Yaş	76	4,254	0,595		
	46-55 Yaş	41	4,164	0,590		
	56-65 Yaş	26	4,407	0,554		
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	18-25 Yaş	49	4,607	0,639	1,364	0,246
	26-35 Yaş	108	4,414	0,770		
	36-45 Yaş	76	4,546	0,586		
	46-55 Yaş	41	4,640	0,475		
	56-65 Yaş	26	4,615	0,752		
Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi	18-25 Yaş	49	4,435	0,436	0,616	0,651
	26-35 Yaş	108	4,375	0,485		
	36-45 Yaş	76	4,423	0,412		
	46-55 Yaş	41	4,456	0,358		
	56-65 Yaş	26	4,503	0,392		

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi, sosyal hizmetlerin önem düzeyi, imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi, ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi, ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi, hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H10:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın yaşına göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeylerinin yaşa göre ortalamaları Tablo 31’de gösterilmiş olup, vatandaşların tüm hizmetler için hizmet kalitesine verilen önem düzeyi ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H10:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın yaşına göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 32: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Çevre Temizliği Ve Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet	Okur Yazar	10	3,250	0,660	1,371	0,226	
	İlkokul	20	3,435	0,657			
	Ortaokul	29	3,210	0,889			
	Lise	86	3,208	0,797			
	Ön Lisans	44	3,100	0,724			
	Lisans	96	3,004	0,797			
	Yüksek Lisans	15	2,913	0,662			
Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet	Okur Yazar	10	3,200	0,921	2,843	0,010	4 > 6
	İlkokul	20	3,327	0,872			
	Ortaokul	29	3,367	0,744			
	Lise	86	3,339	0,760			
	Ön Lisans	44	3,254	0,614			
	Lisans	96	2,955	0,668			
	Yüksek Lisans	15	3,176	0,557			
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet	Okur Yazar	10	2,850	0,692	6,214	0,000	2 > 6 3 > 6 4 > 6 2 > 7 3 > 7 4 > 7
	İlkokul	20	3,225	0,932			
	Ortaokul	29	3,259	0,781			
	Lise	86	3,147	0,789			
	Ön Lisans	44	2,909	0,780			
	Lisans	96	2,602	0,875			
	Yüksek Lisans	15	2,300	0,713			
Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet	Okur Yazar	10	2,957	1,139	5,006	0,000	2 > 6 4 > 6 2 > 7 3 > 7 4 > 7
	İlkokul	20	3,150	1,019			
	Ortaokul	29	2,833	1,056			
	Lise	86	2,909	1,124			
	Ön Lisans	44	2,432	0,996			
	Lisans	96	2,375	1,035			
	Yüksek Lisans	15	1,791	0,670			
Ticari Ve Ekonomik Yaşamdan Memnuniyet	Okur Yazar	10	3,420	0,733	2,241	0,039	3 > 6
	İlkokul	20	3,400	0,751			
	Ortaokul	29	3,545	0,883			
	Lise	86	3,193	0,990			
	Ön Lisans	44	3,100	0,943			
	Lisans	96	2,946	0,868			
	Yüksek Lisans	15	3,107	0,585			
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet	Okur Yazar	10	3,286	0,805	1,839	0,091	
	İlkokul	20	3,200	0,992			
	Ortaokul	29	3,177	0,852			
	Lise	86	3,219	0,926			
	Ön Lisans	44	3,185	0,958			
	Lisans	96	2,823	0,948			
	Yüksek Lisans	15	3,029	0,851			
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet	Okur Yazar	10	3,475	0,845	2,198	0,043	2 > 6 4 > 6 2 > 7
	İlkokul	20	3,650	0,723			
	Ortaokul	29	3,422	0,889			
	Lise	86	3,401	0,943			
	Ön Lisans	44	3,267	0,820			
	Lisans	96	3,081	0,864			
	Yüksek Lisans	15	3,000	0,726			
Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi	Okur Yazar	10	3,177	0,645	4,268	0,000	2 > 6 3 > 6 4 > 6
	İlkokul	20	3,323	0,622			
	Ortaokul	29	3,244	0,703			

	Lise	86	3,201	0,679			
	Ön Lisans	44	3,038	0,593			
	Lisans	96	2,823	0,661			
	Yüksek Lisans	15	2,764	0,517			

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,843$; $p=0,010<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu lise olan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,339 \pm 0,760$), eğitim durumu lisans olan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($2,955 \pm 0,668$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=6,214$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,225 \pm 0,932$), eğitim durumu lisans olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,602 \pm 0,875$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,259 \pm 0,781$), eğitim durumu lisans olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,602 \pm 0,875$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,147 \pm 0,789$), eğitim durumu lisans olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,602 \pm 0,875$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,225 \pm 0,932$), eğitim durumu yüksek lisans olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,300 \pm 0,713$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,259 \pm 0,781$), eğitim durumu yüksek lisans olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,300 \pm 0,713$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan

vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,147 \pm 0,789$), eğitim durumu yüksek lisans olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,300 \pm 0,713$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=5,006$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,150 \pm 1,019$), eğitim durumu lisans olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,375 \pm 1,035$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($2,909 \pm 1,124$), eğitim durumu lisans olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,375 \pm 1,035$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,150 \pm 1,019$), eğitim durumu yüksek lisans olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($1,791 \pm 0,670$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($2,833 \pm 1,056$), eğitim durumu yüksek lisans olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($1,791 \pm 0,670$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($2,909 \pm 1,124$), eğitim durumu yüksek lisans olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($1,791 \pm 0,670$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,241$; $p=0,039<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ($3,545 \pm 0,883$), eğitim durumu

lisans olan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanlarından ($2,946 \pm 0,868$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,198$; $p=0,043<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,650 \pm 0,723$), eğitim durumu lisans olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($3,081 \pm 0,864$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,401 \pm 0,943$), eğitim durumu lisans olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($3,081 \pm 0,864$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,650 \pm 0,723$), eğitim durumu yüksek lisans olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($3,000 \pm 0,726$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur $F=4,268$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,323 \pm 0,622$), eğitim durumu lisans olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($2,823 \pm 0,661$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu ortaokul olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,244 \pm 0,703$), eğitim durumu lisans olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($2,823 \pm 0,661$) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,201 \pm 0,679$), eğitim durumu lisans olan

vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($2,823 \pm 0,661$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H11**: Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların tüm hizmetlerin kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin eğitim durumuna göre ortalamaları Tablo 32’de gösterilmiş olup, vatandaşların sunulan tüm hizmetlerin kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel açıdan anlamlı bulunanlar arasında yapılan değerlendirme neticesinde Eğitim durumu ilkokul olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi farkı istatistiksel açıdan anlamlı bulunan diğer grupların memnuniyet düzeylerinden yüksek çıkmıştır. Verilerden elde edilen diğer bir genel sonuç ise eğitim seviyesi yükseldikçe memnuniyet düzeyi düşmektedir. Ortaya çıkan bu sonuçlar ile “**H11**: Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 33: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Okur Yazar	10	4,660	0,465	0,746	0,613
	İlkokul	20	4,610	0,479		
	Ortaokul	29	4,545	0,754		
	Lise	86	4,590	0,507		
	Ön Lisans	44	4,582	0,451		
	Lisans	96	4,562	0,476		
	Yüksek Lisans	15	4,313	0,327		
Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi	Okur Yazar	10	4,391	0,687	1,469	0,189
	İlkokul	20	4,432	0,468		

	Ortaokul	29	4,223	0,596		
	Lise	86	4,358	0,504		
	Ön Lisans	44	4,225	0,576		
	Lisans	96	4,371	0,522		
	Yüksek Lisans	15	4,030	0,689		
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Okur Yazar	10	4,163	1,007	1,906	0,080
	İlkokul	20	4,713	0,356		
	Ortaokul	29	4,315	0,835		
	Lise	86	4,533	0,559		
	Ön Lisans	44	4,341	0,739		
	Lisans	96	4,525	0,501		
	Yüksek Lisans	15	4,408	0,510		
Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Okur Yazar	10	4,557	0,678	1,155	0,331
	İlkokul	20	4,786	0,309		
	Ortaokul	29	4,493	0,794		
	Lise	86	4,537	0,588		
	Ön Lisans	44	4,513	0,580		
	Lisans	96	4,655	0,482		
	Yüksek Lisans	15	4,457	0,487		
Ticari Ve Ekonomik Yaşamın Önem Düzeyi	Okur Yazar	10	4,260	0,597	0,806	0,566
	İlkokul	20	4,300	0,370		
	Ortaokul	29	4,159	0,794		
	Lise	86	4,256	0,696		
	Ön Lisans	44	4,123	0,619		
	Lisans	96	4,283	0,642		
	Yüksek Lisans	15	3,973	0,614		
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Okur Yazar	10	4,300	0,640	1,323	0,247
	İlkokul	20	4,271	0,542		
	Ortaokul	29	4,301	0,730		
	Lise	86	4,258	0,634		
	Ön Lisans	44	4,042	0,717		
	Lisans	96	4,268	0,603		
	Yüksek Lisans	15	3,933	0,634		
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Okur Yazar	10	4,500	0,677	1,628	0,139
	İlkokul	20	4,775	0,343		
	Ortaokul	29	4,578	0,788		
	Lise	86	4,602	0,711		
	Ön Lisans	44	4,369	0,708		
	Lisans	96	4,518	0,630		
	Yüksek Lisans	15	4,217	0,550		
Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi	Okur Yazar	10	4,414	0,533	1,574	0,154
	İlkokul	20	4,549	0,202		
	Ortaokul	29	4,367	0,659		
	Lise	86	4,449	0,392		
	Ön Lisans	44	4,327	0,403		
	Lisans	96	4,459	0,423		
	Yüksek Lisans	15	4,196	0,398		

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi, sosyal hizmetlerin önem düzeyi, imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi, ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi, ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi, afet yönetimi

ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi, hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H12:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeylerinin eğitim durumuna göre ortalamaları Tablo 33’de gösterilmiş olup, vatandaşların tüm hizmet çeşitleri için hizmet kalitesine verilen önem düzeyi ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H12:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 34: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Çalışma Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinden Memnuniyet	Çalışmıyor	75	3,196	0,858	2,376	0,052	
	Kısmi Zamanlı Çalışma	9	3,578	0,402			
	Kamu Sektörü	120	3,022	0,754			
	Özel Sektör	57	3,049	0,796			
	Kendi İşimde	39	3,344	0,682			
Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet	Çalışmıyor	75	3,415	0,658	5,089	0,001	1 > 3 2 > 3 1 > 4
	Kısmi Zamanlı Çalışma	9	3,717	0,531			
	Kamu Sektörü	120	3,040	0,686			
	Özel Sektör	57	3,070	0,775			
	Kendi İşimde	39	3,294	0,795			
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet	Çalışmıyor	75	3,193	0,762	9,257	0,000	1 > 3 2 > 3 5 > 3
	Kısmi Zamanlı Çalışma	9	3,625	0,796			
	Kamu Sektörü	120	2,591	0,843			
	Özel Sektör	57	2,899	0,813			
	Kendi İşimde	39	3,131	0,851			
Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet	Çalışmıyor	75	2,844	1,147	8,684	0,000	1 > 3 2 > 3 4 > 3 5 > 3
	Kısmi Zamanlı Çalışma	9	3,762	0,799			
	Kamu Sektörü	120	2,238	0,998			
	Özel Sektör	57	2,777	0,912			
	Kendi İşimde	39	2,890	1,131			
Ticari Ve Ekonomik Yaşamdan	Çalışmıyor	75	3,459	0,703	5,199	0,000	1 > 3
	Kısmi Zamanlı Çalışma	9	3,511	1,346			

Memnuniyet	Kamu Sektörü	120	2,902	0,927			
	Özel Sektör	57	3,140	0,844			
	Kendi İşimde	39	3,262	0,983			
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet	Çalışmıyor	75	3,288	0,807	4,734	0,001	1 > 3 2 > 3 2 > 4
	Kısmi Zamanlı Çalışma	9	4,000	0,520			
	Kamu Sektörü	120	2,887	0,951			
	Özel Sektör	57	3,000	0,947			
	Kendi İşimde	39	3,139	1,002			
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet	Çalışmıyor	75	3,540	0,721	5,875	0,000	1 > 3 5 > 3
	Kısmi Zamanlı Çalışma	9	3,639	0,663			
	Kamu Sektörü	120	3,000	0,896			
	Özel Sektör	57	3,355	0,942			
	Kendi İşimde	39	3,449	0,843			
Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi	Çalışmıyor	75	3,259	0,599	8,695	0,000	1 > 3 2 > 3 5 > 3 2 > 4
	Kısmi Zamanlı Çalışma	9	3,694	0,469			
	Kamu Sektörü	120	2,822	0,661			
	Özel Sektör	57	3,020	0,628			
	Kendi İşimde	39	3,212	0,704			

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=5,089$; $p=0,001<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,415 \pm 0,658$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($3,040 \pm 0,686$) yüksek bulunmuştur. Kısmi zamanlı çalışan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,717 \pm 0,531$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($3,040 \pm 0,686$) yüksek bulunmuştur. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,415 \pm 0,658$), özel sektörde çalışan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($3,070 \pm 0,775$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=9,257$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,193 \pm 0,762$), kamu

sektöründe çalışan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,591 \pm 0,843$) yüksek bulunmuştur. Kısmi zamanlı çalışan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,625 \pm 0,796$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,591 \pm 0,843$) yüksek bulunmuştur. Kendi işinde çalışan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,131 \pm 0,851$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,591 \pm 0,843$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=8,684$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($2,844 \pm 1,147$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,238 \pm 0,998$) yüksek bulunmuştur. Kısmi zamanlı çalışan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,762 \pm 0,799$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,238 \pm 0,998$) yüksek bulunmuştur. Özel sektörde çalışan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($2,777 \pm 0,912$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,238 \pm 0,998$) yüksek bulunmuştur. Kendi işinde çalışan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($2,890 \pm 1,131$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,238 \pm 0,998$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=5,199$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların

ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ($3,459 \pm 0,703$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanlarından ($2,902 \pm 0,927$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=4,734$; $p=0,001<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,288 \pm 0,807$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,887 \pm 0,951$) yüksek bulunmuştur. Kısmi zamanlı çalışan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ($4,000 \pm 0,520$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,887 \pm 0,951$) yüksek bulunmuştur. Kısmi zamanlı çalışan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ($4,000 \pm 0,520$), özel sektörde çalışan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($3,000 \pm 0,947$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=5,875$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,540 \pm 0,721$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($3,000 \pm 0,896$) yüksek bulunmuştur. Kendi işinde çalışan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,449 \pm 0,843$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($3,000 \pm 0,896$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=8,695$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,259 \pm 0,599$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($2,822 \pm 0,661$) yüksek bulunmuştur. Kısmi zamanlı çalışan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,694 \pm 0,469$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($2,822 \pm 0,661$) yüksek bulunmuştur. Kendi işinde çalışan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,212 \pm 0,704$), kamu sektöründe çalışan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($2,822 \pm 0,661$) yüksek bulunmuştur. Kısmi zamanlı çalışan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,694 \pm 0,469$), özel sektörde çalışan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($3,020 \pm 0,628$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H13:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın çalışma durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların tüm hizmetlerin kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin çalışma durumuna göre ortalamaları Tablo 34’de gösterilmiş olup, vatandaşların sunulan tüm hizmetlerin kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel açıdan anlamlı bulunanlar arasında yapılan değerlendirme neticesinde çalışma grupları arasında anlamlı

farklılıklar görülmekle birlikte ağırlıklı olarak diğer çalışma guruplarında bulunan vatandaşların hizmet kalitesine ait genel memnuniyet düzeylerinin kamu sektöründe çalışan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden yüksek çıktığı gözlemlenmiştir. Ortaya çıkan bu sonuçlar “**H13:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın çalışma durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 35: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Çalışma Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Çalışmıyor	75	4,723	0,421	3,611	0,007	1 > 4 1 > 5
	Kısmı Zamanlı Çalışma	9	4,767	0,433			
	Kamu Sektörü	120	4,545	0,446			
	Özel Sektör	57	4,449	0,624			
	Kendi İşimde	39	4,446	0,591			
Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi	Çalışmıyor	75	4,436	0,483	1,317	0,264	
	Kısmı Zamanlı Çalışma	9	4,172	0,527			
	Kamu Sektörü	120	4,281	0,595			
	Özel Sektör	57	4,314	0,550			
	Kendi İşimde	39	4,254	0,491			
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Çalışmıyor	75	4,567	0,636	0,760	0,552	
	Kısmı Zamanlı Çalışma	9	4,528	0,678			
	Kamu Sektörü	120	4,469	0,581			
	Özel Sektör	57	4,417	0,633			
	Kendi İşimde	39	4,388	0,636			
Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Çalışmıyor	75	4,751	0,503	2,858	0,024	1 > 5
	Kısmı Zamanlı Çalışma	9	4,667	0,440			
	Kamu Sektörü	120	4,556	0,500			
	Özel Sektör	57	4,486	0,652			
	Kendi İşimde	39	4,443	0,681			
Ticari Ve Ekonomik Yaşamın Önem Düzeyi	Çalışmıyor	75	4,315	0,587	1,011	0,402	
	Kısmı Zamanlı Çalışma	9	4,356	0,536			
	Kamu Sektörü	120	4,222	0,630			
	Özel Sektör	57	4,095	0,777			
	Kendi İşimde	39	4,221	0,671			
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Çalışmıyor	75	4,320	0,589	0,663	0,618	
	Kısmı Zamanlı Çalışma	9	4,159	0,645			
	Kamu Sektörü	120	4,173	0,630			
	Özel Sektör	57	4,191	0,714			
	Kendi İşimde	39	4,227	0,688			
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Çalışmıyor	75	4,633	0,723	0,694	0,597	
	Kısmı Zamanlı Çalışma	9	4,472	0,914			
	Kamu Sektörü	120	4,515	0,575			
	Özel Sektör	57	4,461	0,770			
	Kendi İşimde	39	4,474	0,636			
Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi	Çalışmıyor	75	4,542	0,357	2,225	0,066	
	Kısmı Zamanlı Çalışma	9	4,447	0,353			
	Kamu Sektörü	120	4,395	0,422			
	Özel Sektör	57	4,353	0,518			
	Kendi İşimde	39	4,347	0,463			

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,611$; $p=0,007<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi ($4,723 \pm 0,421$), özel sektörde çalışan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyinden ($4,449 \pm 0,624$) yüksek bulunmuştur. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi ($4,723 \pm 0,421$), çalışma durumu Kendi İşimde olan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyinden ($4,446 \pm 0,591$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,858$; $p=0,024<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Herhangi bir işte çalışmayan vatandaşların ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi ($4,751 \pm 0,503$), çalışma durumu Kendi İşimde olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinin önem düzeyinden ($4,443 \pm 0,681$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların sosyal hizmetlerin önem düzeyi, imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi, ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi, hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H14:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın çalışma durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeylerinin çalışma durumuna göre ortalamaları Tablo 35’de gösterilmiş olup, vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi ortalamalarının çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel açıdan anlamlı bulunanlar arasında yapılan değerlendirme neticesinde çalışma grupları arasında sadece vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi ile vatandaşların ulaşım hizmetlerinin önem düzeyleri içerisinde anlamlı farklılıklar görülmüştür. Her iki grupta da her hangi bir işte çalışmayanların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi, diğer gurupların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyinden yüksek çıkmıştır. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H14:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın çalışma durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 36: Örneklem Grubu Vatandaşların Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Gelir Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinden Memnuniyet	Geliri Yok	53	3,211	0,898	0,511	0,728
	500-1500 TL	81	3,121	0,728		
	1501-2500 TL	119	3,064	0,779		
	2501-3500 TL	31	3,236	0,687		
	3501 TL Ve Fazlası	16	3,175	0,854		
Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet	Geliri Yok	53	3,371	0,705	1,196	0,312
	500-1500 TL	81	3,201	0,779		
	1501-2500 TL	119	3,137	0,729		
	2501-3500 TL	31	3,070	0,585		
	3501 TL Ve Fazlası	16	3,216	0,745		
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet	Geliri Yok	53	3,153	0,791	1,980	0,098
	500-1500 TL	81	2,946	0,861		
	1501-2500 TL	119	2,774	0,848		
	2501-3500 TL	31	2,807	0,832		
	3501 TL Ve Fazlası	16	2,969	1,119		
Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet	Geliri Yok	53	2,863	1,183	2,077	0,084
	500-1500 TL	81	2,767	1,013		
	1501-2500 TL	119	2,419	1,080		
	2501-3500 TL	31	2,622	0,983		
	3501 TL Ve Fazlası	16	2,607	1,219		
Ticari Ve Ekonomik	Geliri Yok	53	3,453	0,860	2,074	0,084

Yaşamdan Memnuniyet	500-1500 TL	81	3,158	0,899		
	1501-2500 TL	119	3,032	0,951		
	2501-3500 TL	31	3,136	0,695		
	3501 TL Ve Fazlası	16	3,038	0,999		
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet	Geliri Yok	53	3,297	0,801	0,940	0,441
	500-1500 TL	81	3,025	0,945		
	1501-2500 TL	119	3,026	1,016		
	2501-3500 TL	31	2,995	0,724		
	3501 TL Ve Fazlası	16	3,107	1,050		
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet	Geliri Yok	53	3,392	0,718	2,316	0,057
	500-1500 TL	81	3,389	0,924		
	1501-2500 TL	119	3,147	0,931		
	2501-3500 TL	31	3,113	0,777		
	3501 TL Ve Fazlası	16	3,672	0,762		
Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi	Geliri Yok	53	3,238	0,630	1,839	0,121
	500-1500 TL	81	3,075	0,661		
	1501-2500 TL	119	2,946	0,698		
	2501-3500 TL	31	3,001	0,545		
	3501 TL Ve Fazlası	16	3,091	0,818		

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet, sosyal hizmetlerden memnuniyet, imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet, ulaşım hizmetlerinden memnuniyet, ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet, hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H15:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin gelir durumuna göre ortalamaları Tablo 36’da gösterilmiş olup, sunulan bütün hizmetlerin gelir durumuna ilişkin değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H15:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 37: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Gelir Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Geliri Yok	53	4,647	0,477	2,090	0,082
	500-1500 TL	81	4,514	0,588		
	1501-2500 TL	119	4,575	0,477		
	2501-3500 TL	31	4,665	0,371		
	3501 TL Ve Fazlası	16	4,288	0,539		
Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi	Geliri Yok	53	4,473	0,430	1,703	0,149
	500-1500 TL	81	4,345	0,547		
	1501-2500 TL	119	4,259	0,576		
	2501-3500 TL	31	4,226	0,629		
	3501 TL Ve Fazlası	16	4,313	0,428		
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Geliri Yok	53	4,583	0,666	0,527	0,716
	500-1500 TL	81	4,440	0,674		
	1501-2500 TL	119	4,451	0,546		
	2501-3500 TL	31	4,460	0,666		
	3501 TL Ve Fazlası	16	4,500	0,526		
Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Geliri Yok	53	4,733	0,518	1,198	0,312
	500-1500 TL	81	4,547	0,657		
	1501-2500 TL	119	4,543	0,521		
	2501-3500 TL	31	4,558	0,516		
	3501 TL Ve Fazlası	16	4,563	0,587		
Ticari Ve Ekonomik Yaşamın Önem Düzeyi	Geliri Yok	53	4,332	0,572	0,760	0,552
	500-1500 TL	81	4,175	0,769		
	1501-2500 TL	119	4,242	0,595		
	2501-3500 TL	31	4,103	0,713		
	3501 TL Ve Fazlası	16	4,225	0,570		
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Geliri Yok	53	4,278	0,601	0,305	0,874
	500-1500 TL	81	4,245	0,674		
	1501-2500 TL	119	4,177	0,645		
	2501-3500 TL	31	4,194	0,700		
	3501 TL Ve Fazlası	16	4,268	0,552		
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Geliri Yok	53	4,613	0,765	0,550	0,699
	500-1500 TL	81	4,491	0,752		
	1501-2500 TL	119	4,536	0,563		
	2501-3500 TL	31	4,411	0,709		
	3501 TL Ve Fazlası	16	4,594	0,598		
Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi	Geliri Yok	53	4,529	0,365	1,050	0,382
	500-1500 TL	81	4,401	0,491		
	1501-2500 TL	119	4,396	0,419		
	2501-3500 TL	31	4,389	0,439		
	3501 TL Ve Fazlası	16	4,377	0,439		

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi, sosyal hizmetlerin önem düzeyi, imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi, ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi, ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi, hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi ortalamalarının gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H16:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeylerinin gelir durumuna göre ortalamaları Tablo 37’de gösterilmiş olup, belediyece sunulan tüm hizmetlerin, hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi ortalamalarının gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H16:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 38: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Mesleğine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Çevre Temizliği Ve Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet	Memur	108	2,993	0,772	2,233	0,040	7 > 1
	İşçi	57	3,040	0,771			
	Emekli	27	3,263	0,774			
	Serbest Meslek	31	3,323	0,686			
	Öğrenci	22	3,209	0,886			
	Ev Hanımı	32	3,103	0,887			
	Diğer	23	3,530	0,551			
Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet	Memur	108	3,008	0,644	4,226	0,000	3 > 1 7 > 1 3 > 2
	İşçi	57	3,085	0,789			
	Emekli	27	3,579	0,713			
	Serbest Meslek	31	3,158	0,765			
	Öğrenci	22	3,306	0,495			
	Ev Hanımı	32	3,395	0,752			
	Diğer	23	3,530	0,766			
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet	Memur	108	2,575	0,845	5,840	0,000	3 > 1 6 > 1 7 > 1
	İşçi	57	2,875	0,853			
	Emekli	27	3,375	0,726			
	Serbest Meslek	31	3,028	0,924			
	Öğrenci	22	3,051	0,730			
	Ev Hanımı	32	3,172	0,776			
	Diğer	23	3,250	0,736			
Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet	Memur	108	2,237	1,006	4,482	0,000	2 > 1 3 > 1 6 > 1 7 > 1
	İşçi	57	2,757	0,987			
	Emekli	27	3,000	1,159			
	Serbest Meslek	31	2,816	1,125			

	Öğrenci	22	2,533	1,177			
	Ev Hanımı	32	2,915	1,125			
	Diğer	23	3,075	0,946			
Ticari Ve Ekonomik Yaşamdan Memnuniyet	Memur	108	2,922	0,919	3,437	0,003	6 > 1 7 > 1
	İşçi	57	3,060	0,948			
	Emekli	27	3,430	0,604			
	Serbest Meslek	31	3,123	0,960			
	Öğrenci	22	3,291	0,890			
	Ev Hanımı	32	3,506	0,767			
	Diğer	23	3,539	0,887			
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet	Memur	108	2,898	0,925	1,706	0,119	
	İşçi	57	3,023	0,977			
	Emekli	27	3,243	0,877			
	Serbest Meslek	31	3,065	1,041			
	Öğrenci	22	3,286	0,937			
	Ev Hanımı	32	3,388	0,762			
	Diğer	23	3,211	0,942			
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet	Memur	108	2,977	0,884	5,197	0,000	3 > 1 6 > 1 7 > 1
	İşçi	57	3,272	0,898			
	Emekli	27	3,843	0,625			
	Serbest Meslek	31	3,395	0,972			
	Öğrenci	22	3,330	0,733			
	Ev Hanımı	32	3,492	0,700			
	Diğer	23	3,565	0,833			
Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi	Memur	108	2,809	0,647	5,395	0,000	3 > 1 6 > 1 7 > 1
	İşçi	57	3,003	0,631			
	Emekli	27	3,370	0,612			
	Serbest Meslek	31	3,126	0,752			
	Öğrenci	22	3,142	0,517			
	Ev Hanımı	32	3,257	0,681			
	Diğer	23	3,386	0,610			

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,233$; $p=0,040<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Mesleği diğer olan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,530 \pm 0,551$), mesleği memur olan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,993 \pm 0,772$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur

($F=4,226$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Mesleği emekli olan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,579 \pm 0,713$), mesleği memur olan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($3,008 \pm 0,644$) yüksek bulunmuştur. Mesleği diğer olan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,530 \pm 0,766$), mesleği memur olan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($3,008 \pm 0,644$) yüksek bulunmuştur. Mesleği emekli olan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanları ($3,579 \pm 0,713$), mesleği işçi olan vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet puanlarından ($3,085 \pm 0,789$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=5,840$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Mesleği emekli olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,375 \pm 0,726$), mesleği memur olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,575 \pm 0,845$) yüksek bulunmuştur. Mesleği ev hanımı olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,172 \pm 0,776$), mesleği memur olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,575 \pm 0,845$) yüksek bulunmuştur. Mesleği diğer olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,250 \pm 0,736$), mesleği memur olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,575 \pm 0,845$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=4,482$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Mesleği işçi olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($2,757 \pm 0,987$), mesleği memur olan vatandaşların ulaşım

hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,237 \pm 1,006$) yüksek bulunmuştur. Mesleği emekli olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,000 \pm 1,159$), mesleği memur olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,237 \pm 1,006$) yüksek bulunmuştur. Mesleği ev hanımı olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($2,915 \pm 1,125$), mesleği memur olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,237 \pm 1,006$) yüksek bulunmuştur. Mesleği diğer olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,075 \pm 0,946$), mesleği memur olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,237 \pm 1,006$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,437$; $p=0,003<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Mesleği ev hanımı olan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ($3,506 \pm 0,767$), mesleği memur olan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanlarından ($2,922 \pm 0,919$) yüksek bulunmuştur. Mesleği diğer olan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanları ($3,539 \pm 0,887$), mesleği memur olan vatandaşların ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet puanlarından ($2,922 \pm 0,919$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=5,197$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Mesleği emekli olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,843 \pm 0,625$), mesleği memur olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,977 \pm 0,884$) yüksek bulunmuştur. Mesleği ev hanımı olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,492 \pm 0,700$), mesleği memur olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden

memnuniyet puanlarından ($2,977 \pm 0,884$) yüksek bulunmuştur. Mesleği diğer olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,565 \pm 0,833$), mesleği memur olan vatandaşların afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,977 \pm 0,884$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=5,395$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Mesleği emekli olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,370 \pm 0,612$), mesleği memur olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($2,809 \pm 0,647$) yüksek bulunmuştur. Mesleği ev hanımı olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,257 \pm 0,681$), mesleği memur olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($2,809 \pm 0,647$) yüksek bulunmuştur. Mesleği diğer olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ($3,386 \pm 0,610$), mesleği memur olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyinden ($2,809 \pm 0,647$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H17:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın mesleğine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin mesleğine göre ortalamaları Tablo 38’de gösterilmiş olup, vatandaşların belediye tarafından sunulan bütün hizmetlerin kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova)

sonucunda grup ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel açıdan anlamlı bulunanlar arasında yapılan değerlendirme neticesinde meslek grupları arasında anlamlı farklılıklar sıkça görülmekle birlikte meslek grupları arasında anlamlı farklılıkları olan hizmet gruplarının tamamına yakınında memur meslek grubunun memnuniyet düzeyi diğer meslek grupları ile karşılaştırıldığında düşük çıkmıştır. Ortaya çıkan bu sonuçlar ile “**H17:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın mesleğine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 39: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Mesleğine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Memur	108	4,544	0,450	1,889	0,083	
	İşçi	57	4,461	0,638			
	Emekli	27	4,782	0,328			
	Serbest Meslek	31	4,468	0,591			
	Öğrenci	22	4,696	0,419			
	Ev Hanımı	32	4,656	0,485			
	Diğer	23	4,548	0,500			
Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi	Memur	108	4,254	0,609	1,648	0,134	
	İşçi	57	4,279	0,567			
	Emekli	27	4,411	0,570			
	Serbest Meslek	31	4,229	0,454			
	Öğrenci	22	4,583	0,350			
	Ev Hanımı	32	4,423	0,383			
	Diğer	23	4,344	0,563			
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Memur	108	4,439	0,593	0,876	0,513	
	İşçi	57	4,428	0,711			
	Emekli	27	4,449	0,758			
	Serbest Meslek	31	4,403	0,511			
	Öğrenci	22	4,648	0,585			
	Ev Hanımı	32	4,641	0,486			
	Diğer	23	4,489	0,589			
Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Memur	108	4,546	0,510	2,700	0,014	5 > 2
	İşçi	57	4,444	0,666			
	Emekli	27	4,788	0,442			
	Serbest Meslek	31	4,479	0,645			
	Öğrenci	22	4,877	0,243			
	Ev Hanımı	32	4,683	0,610			
	Diğer	23	4,540	0,571			
Ticari Ve Ekonomik Yaşamın Önem Düzeyi	Memur	108	4,185	0,612	1,217	0,297	
	İşçi	57	4,088	0,797			
	Emekli	27	4,333	0,576			
	Serbest Meslek	31	4,239	0,640			
	Öğrenci	22	4,436	0,719			
	Ev Hanımı	32	4,356	0,473			
	Diğer	23	4,217	0,677			
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Memur	108	4,163	0,604	0,836	0,542	
	İşçi	57	4,168	0,724			
	Emekli	27	4,355	0,588			

	Serbest Meslek	31	4,166	0,688			
	Öğrenci	22	4,331	0,600			
	Ev Hanımı	32	4,371	0,571			
	Diğer	23	4,211	0,757			
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	Memur	108	4,447	0,602	0,849	0,533	
	İşçi	57	4,518	0,735			
	Emekli	27	4,685	0,674			
	Serbest Meslek	31	4,476	0,663			
	Öğrenci	22	4,682	0,588			
	Ev Hanımı	32	4,547	0,855			
	Diğer	23	4,641	0,612			
Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi	Memur	108	4,373	0,428	2,149	0,048	5 > 1 3 > 2 5 > 2 6 > 2 5 > 4
	İşçi	57	4,344	0,535			
	Emekli	27	4,545	0,330			
	Serbest Meslek	31	4,347	0,410			
	Öğrenci	22	4,614	0,330			
	Ev Hanımı	32	4,533	0,362			
	Diğer	23	4,425	0,438			

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,700$; $p=0,014<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Mesleği öğrenci olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi ($4,877 \pm 0,243$), mesleği işçi olan vatandaşların ulaşım hizmetlerinin önem düzeyinden ($4,444 \pm 0,666$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,149$; $p=0,048<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Mesleği öğrenci olan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi puanları ($4,614 \pm 0,330$), mesleği memur olan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi puanlarından ($4,373 \pm 0,428$) yüksek bulunmuştur. Mesleği emekli olan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi puanları ($4,545 \pm 0,330$), mesleği işçi olan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi puanlarından ($4,344 \pm 0,535$) yüksek bulunmuştur. Mesleği öğrenci olan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi puanları ($4,614 \pm 0,330$), mesleği işçi olan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi

puanlarından ($4,344 \pm 0,535$) yüksek bulunmuştur. Mesleği ev hanımı olan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi puanları ($4,533 \pm 0,362$), mesleği işçi olan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi puanlarından ($4,344 \pm 0,535$) yüksek bulunmuştur. Mesleği öğrenci olan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi puanları ($4,614 \pm 0,330$), mesleği serbest meslek olan vatandaşların hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi puanlarından ($4,347 \pm 0,410$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi, sosyal hizmetlerin önem düzeyi, imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi, ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi ortalamalarının mesleği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H18:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın mesleğine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeylerinin mesleğine göre ortalamaları Tablo 39’da gösterilmiş olup, vatandaşların sunulan hizmetlerin kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeylerinin meslek grupları değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda ulaşım hizmetleri ve genel önem düzeyinde meslek grubu ortalamaları arasında anlamlı farklılıkların çıktığı görülmüştür. Her iki grupta da mesleği öğrenci olanların diğer meslek grupları ile karşılaştırılmalarında belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyleri, diğer grupların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyinden yüksek çıkmıştır. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H18:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın mesleğine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 40: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Yalova'da Yaşama Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinden Memnuniyet	1-5 Yıl	89	3,012	0,764	1,873	0,115	
	6-10 Yıl	38	3,321	0,682			
	11-15 Yıl	33	2,964	0,788			
	16-20 Yıl	35	3,291	0,693			
	21 Yıl Ve üzeri	105	3,156	0,838			
Sosyal Hizmetlerden Memnuniyet	1-5 Yıl	89	3,014	0,713	1,950	0,102	
	6-10 Yıl	38	3,237	0,606			
	11-15 Yıl	33	3,284	0,710			
	16-20 Yıl	35	3,273	0,692			
	21 Yıl Ve üzeri	105	3,273	0,781			
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinden Memnuniyet	1-5 Yıl	89	2,642	0,871	3,037	0,018	5 > 1
	6-10 Yıl	38	3,013	0,878			
	11-15 Yıl	33	3,030	0,817			
	16-20 Yıl	35	3,079	0,834			
	21 Yıl Ve üzeri	105	2,981	0,838			
Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet	1-5 Yıl	89	2,385	1,061	1,843	0,121	
	6-10 Yıl	38	2,853	1,212			
	11-15 Yıl	33	2,671	1,189			
	16-20 Yıl	35	2,820	0,989			
	21 Yıl Ve üzeri	105	2,659	1,043			
Ticari Ve Ekonomik Yaşamdan Memnuniyet	1-5 Yıl	89	2,944	0,974	2,374	0,052	
	6-10 Yıl	38	3,458	0,832			
	11-15 Yıl	33	3,200	0,846			
	16-20 Yıl	35	3,189	0,892			
	21 Yıl Ve üzeri	105	3,189	0,874			
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet	1-5 Yıl	89	2,838	1,025	2,628	0,035	2 > 1 3 > 1 5 > 1
	6-10 Yıl	38	3,263	0,926			
	11-15 Yıl	33	3,268	0,819			
	16-20 Yıl	35	2,980	0,952			
	21 Yıl Ve üzeri	105	3,178	0,859			
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet	1-5 Yıl	89	3,126	0,900	1,071	0,371	
	6-10 Yıl	38	3,290	0,861			
	11-15 Yıl	33	3,417	0,838			
	16-20 Yıl	35	3,314	0,902			
	21 Yıl Ve üzeri	105	3,352	0,873			
Hizmet Kalitesine Yönelik Genel Memnuniyet Düzeyi	1-5 Yıl	89	2,850	0,698	2,881	0,023	2 > 1 4 > 1 5 > 1
	6-10 Yıl	38	3,196	0,624			
	11-15 Yıl	33	3,101	0,642			
	16-20 Yıl	35	3,141	0,591			
	21 Yıl Ve üzeri	105	3,108	0,679			

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının Yalova'da yaşama süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,037$; $p=0,018<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yalova'da yaşama süresi 21 yıl ve

üzeri olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanları ($2,981 \pm 0,838$), Yalova'da yaşama süresi 1-5 yıl olan vatandaşların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,642 \pm 0,871$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının Yalova'da yaşama süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,628$; $p=0,035<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yalova'da yaşama süresi 6-10 yıl olan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,263 \pm 0,926$), Yalova'da yaşama süresi 1-5 yıl olan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,838 \pm 1,025$) yüksek bulunmuştur. Yalova'da yaşama süresi 11-15 yıl olan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,268 \pm 0,819$), Yalova'da yaşama süresi 1-5 yıl olan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,838 \pm 1,025$) yüksek bulunmuştur. Yalova'da yaşama süresi 21 yıl ve üzeri olan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanları ($3,178 \pm 0,859$), Yalova'da yaşama süresi 1-5 yıl olan vatandaşların kültür, turizm ve sanat hizmetlerinden memnuniyet puanlarından ($2,838 \pm 1,025$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının Yalova'da yaşama süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,881$; $p=0,023<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yalova'da yaşama süresi 6-10 yıl olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi puanları ($3,196 \pm 0,624$), Yalova'da yaşama süresi 1-5 yıl olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi puanlarından ($2,850 \pm 0,698$) yüksek bulunmuştur. Yalova'da yaşama süresi 16-20 yıl olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi puanları ($3,141 \pm 0,591$), Yalova'da yaşama süresi 1-5 yıl olan

vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi puanlarından ($2,850 \pm 0,698$) yüksek bulunmuştur. Yalova'da yaşama süresi 21 yıl ve üzeri olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi puanları ($3,108 \pm 0,679$), Yalova'da yaşama süresi 1-5 yıl olan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi puanlarından ($2,850 \pm 0,698$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyet, sosyal hizmetlerden memnuniyet, ulaşım hizmetlerinden memnuniyet, ticari ve ekonomik yaşamdan memnuniyet, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet puanları ortalamalarının Yalova'da yaşama süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H19:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın Yalova'da yaşam süresine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinin Yalova'da yaşama süresine göre ortalamaları Tablo 40'da gösterilmiş olup, vatandaşların belediye tarafından sunulan bütün hizmetlerin kalitesine yönelik genel memnuniyet düzeyi ortalamalarının Yalova'da yaşama süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki farkı istatistiksel açıdan anlamlı bulunanlar arasında yapılan değerlendirme neticesinde Yalova'da yaşama süresine göre anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir. Bu gruplar arasında en belirgin farklılık ise Yalova'da yaşama süresi 1-5 yıl olan vatandaşların oluşturduğu grupta görülmektedir. Buna göre, diğer grupların belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeyleri yapılan karşılaştırmalarda, Yalova'da yaşama süresi 1-5 yıl olan vatandaşların belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeylerinden yüksek çıkmıştır. Bu sonuca göre Yalova'da yaşam süresi 1-5 yıl aralığında olan vatandaşların memnuniyetinin diğerlerine göre daha az olduğu söylenebilir. Ortaya çıkan bu sonuçlar ile “**H19:** Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyi vatandaşın Yalova'da yaşam süresine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 41: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesinden Memnuniyetlerine Yönelik Önem Düzeylerinin Yalova'da Yaşama Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Çevre Temizliği Ve Sağlığı Hizmetlerinin Önem Düzeyi	1-5 Yıl	89	4,525	0,434	1,224	0,301
	6-10 Yıl	38	4,597	0,521		
	11-15 Yıl	33	4,652	0,473		
	16-20 Yıl	35	4,429	0,615		
	21 Yıl Ve üzeri	105	4,606	0,529		
Sosyal Hizmetlerin Önem Düzeyi	1-5 Yıl	89	4,327	0,571	0,114	0,978
	6-10 Yıl	38	4,340	0,516		
	11-15 Yıl	33	4,287	0,612		
	16-20 Yıl	35	4,358	0,545		
	21 Yıl Ve üzeri	105	4,303	0,524		
İmar Ve Şehircilik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	1-5 Yıl	89	4,445	0,534	0,131	0,971
	6-10 Yıl	38	4,530	0,580		
	11-15 Yıl	33	4,489	0,609		
	16-20 Yıl	35	4,482	0,739		
	21 Yıl Ve üzeri	105	4,473	0,656		
Ulaşım Hizmetlerinin Önem Düzeyi	1-5 Yıl	89	4,576	0,478	0,202	0,937
	6-10 Yıl	38	4,534	0,619		
	11-15 Yıl	33	4,645	0,460		
	16-20 Yıl	35	4,608	0,627		
	21 Yıl Ve üzeri	105	4,570	0,623		
Ticari Ve Ekonomik Yaşamın Önem Düzeyi	1-5 Yıl	89	4,173	0,722	0,357	0,839
	6-10 Yıl	38	4,179	0,567		
	11-15 Yıl	33	4,249	0,552		
	16-20 Yıl	35	4,229	0,679		
	21 Yıl Ve üzeri	105	4,276	0,649		
Kültür, Turizm Ve Sanat Hizmetlerinin Önem Düzeyi	1-5 Yıl	89	4,258	0,630	1,043	0,385
	6-10 Yıl	38	4,181	0,574		
	11-15 Yıl	33	4,078	0,736		
	16-20 Yıl	35	4,106	0,800		
	21 Yıl Ve üzeri	105	4,283	0,588		
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetlerinin Önem Düzeyi	1-5 Yıl	89	4,517	0,635	0,690	0,599
	6-10 Yıl	38	4,474	0,660		
	11-15 Yıl	33	4,546	0,689		
	16-20 Yıl	35	4,393	0,914		
	21 Yıl Ve üzeri	105	4,595	0,605		
Hizmet Kalitesine Verilen Genel Önem Düzeyi	1-5 Yıl	89	4,407	0,409	0,148	0,964
	6-10 Yıl	38	4,418	0,431		
	11-15 Yıl	33	4,424	0,402		
	16-20 Yıl	35	4,381	0,527		
	21 Yıl Ve üzeri	105	4,441	0,440		

Araştırmaya katılan Yalova'da yaşayan vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin önem düzeyi, sosyal hizmetlerin önem düzeyi, imar ve şehircilik hizmetlerinin önem düzeyi, ulaşım hizmetlerinin önem düzeyi, ticari ve ekonomik yaşamın önem düzeyi, kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin önem düzeyi, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin önem düzeyi, hizmet kalitesine verilen genel önem düzeyi ortalamalarının Yalova'da yaşama süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın “**H20:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın Yalova’da yaşam süresine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezine ilişkin araştırmaya katılan Yalova’da yaşayan vatandaşların belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeylerinin Yalova’da yaşama süresine göre ortalamaları Tablo 41’de gösterilmiş olup, belediyece sunulan tüm hizmetlerin, hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi ortalamalarının Yalova’da yaşama süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Ortaya çıkan bu sonuç ile “**H20:** Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın Yalova’da yaşam süresine göre farklılaşmaktadır.” Hipotezi kabul edilmemiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet ve kalite kavramları hayatımızın her aşamasında değişik şekillerde karşımıza çıkmaktadır. Artık bilgi ve teknolojilerin hızla geliştiği ve değiştiği çağda yaşıyoruz ve bu durum toplumların her alanda daha hızlı bir şekilde bilgiye ulaşmasına ve bilinçli bir tüketici olmasına sebebiyet vermektedir. Toplumların bu bilinçlenme hareketi ise hizmet kalitesinden beklentilerini de aynı hızla artırmaktadır. Bu beklentilerin karşılanması aşamasında özel sektör ve kamu sektörü artık piyasalarda varlıklarını sürdürebilmenin insanlara daha kaliteli hizmet sunabilmekten geçtiğinin bilincinde hareket etmektedir ve etmek zorundadır.

Kamu hizmeti veren kuruluşların başında gelen belediyelerin sınırlı olan kaynaklarını en etkin ve en verimli bir şekilde kullanarak kaliteli hizmet üretmeleri onların bu hizmetlerinden faydalanan vatandaşların hizmet memnuniyeti ile sonuçlanacaktır. Bu memnuniyet ise tıpkı özel sektörde hizmet sunan bir şirketin kaliteli hizmeti neticesinde toplum tarafından tercih edilmesi ve bunun sonucunda satış rakamlarının ve kazancının artması ve varlığını sürdürebilmesi gibi belediye yönetimine de siyasi başarı olarak geri dönecektir.

Bu çalışmamızın da temel amacı, Yalova il merkezinde yaşayan vatandaşların Yalova Belediyesi'nden almış oldukları hizmetlerin kalitesine yönelik memnuniyetin ve hizmetlerin önem düzeyinin ölçülmesidir. Çalışmamız, Yalova il merkezinde yaşayan vatandaşlar arasından rastgele seçilen kişiler ile yüz yüze yapılan ve eksiksiz doldurularak değerlendirmeye alınabilecek nitelikte olan 300 adet anketin SPSS 21 lisanslı yazılımı kullanılarak analiz edilmesi ve bu analizlerin yorumlanmasına dayanmaktadır.

Verilerin değerlendirilmesi aşamasında tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı t-testi, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Tukey testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Bu bağlamda, gerçekleştirmiş olduğum yüksek lisans tezi çalışmamda analizi yapılan araştırma bulguları aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

Araştırma kapsamında vatandaşların cevapladığı 300 adet anket değerlendirmeye alınmıştır. Anketleri değerlendirmeye alınanların 125'i kadın ve 175'i erkektir. Bu kişiler yaş olarak incelendiğinde, 18-55 yaş aralığında olanların sayısının 274 (%91,3) kişi olduğu görülmektedir. Yine ankete katılanların eğitim durumlarını incelendiğinde eğitim durumu lise ve üzeri olanların sayısının 241 (%80,4) kişi olduğu görülmektedir. 55 yaşın altı ve eğitim durumu lise ve üzeri olanların sayısının yüksek olması araştırmanın sağlıklı sonuçlar vermesi açısından önemli görülmektedir. Bilindiği üzere bu yaş ve eğitim profiline sahip bilinçli bir nüfus kitlesinin kamu ve özel kuruluşlardan kaliteli hizmet talep etme olasılığı diğerlerine göre daha yüksektir. Dolayısıyla, yapılan araştırmanın önemi ve yararı konusunda duyarlı bir kitleye ulaşıldığı sonucuna varmak mümkündür.

Yapılan anket çalışmasında ilk olarak vatandaşlardan belediyenin değerlendirilmesi belediye çalışanlarının değerlendirilmesi ve belediye hizmetleri açısından genel bir değerlendirme yapmaları istenmiş olup, değerlendirme neticesinde her üç bölümün kalitesine yönelik olarak vatandaşların katılım düzeyinin istenilen düzeyde olmadığı genelde orta düzeyde olduğu, önem düzeyinin ise genelde çok önemli görüldüğü sonucu çıkmıştır. Sorulan soruların memnuniyet düzeyinde en düşük ortalamayı alanlar ise 2,99 ortalama ile “Belediyenin Yalova halkın istekleri hakkında bilgisi” ve “Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini her şeyin üstünde tutması”, 3,13 ortalama ile “Belediye çalışanlarının verilen hizmeti ilk seferde ve doğru olarak sunması” sorularıdır. Önem düzeyinde ise en düşük ortalamayı alanlar ise 3,89 ortalama ile “Hizmet binalarının dış görünüşü”, 3,87 ortalama ile “Belediye çalışanlarının dış görünüşü” sorularıdır.

Araştırmaya katılan vatandaşlara belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik memnuniyetin ve önem düzeyinin ölçülmesi amacıyla, çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri, sosyal hizmetler, imar ve şehircilik hizmetleri, ulaşım hizmetleri, ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler, kültür, turizm ve sanat hizmetleri, afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri olmak üzere yedi ana başlık altında hizmetlerin

değerlendirilmesine yönelik sorular sorulmuş olup, bu yedi başlık için verilen puanların ortalamaları incelendiğinde hizmetlere verilen puanların birbirine çok yakın olduğu ve memnuniyet düzeyi 2,60-3,39 puan aralığı ile kararsızım düzeyinde olduğu görülmüştür. Bu da vatandaşın Yalova belediyesinin sunmuş olduğu hizmetleri “ne memnun ne de memnun değil’e” yakın olarak algıladıklarını göstermektedir. Bu sonuç neticesinde vatandaşın belediyenin vermiş olduğu hizmetlerin kalitesinden duyulan memnuniyetin istenilen düzeyde olmadığı söylenebilir. Bu yedi soru başlığı içerisinde memnuniyet açısından en çok ortalama almış olan hizmetler ise; 3,46 ortalama ile cenaze ve hasta nakil hizmetleri, 3,44 ortalama ile nikah hizmetleri, 3,44 ortalama ile defin ve mezarlık hizmetleri, 3,41 ortalama ile Yangınla mücadele ve korunma hizmetleridir. Yine bu başlıklar altında memnuniyet açısından en az ortalamaya sahip hizmetler ise; 2,82 ortalama ile başıboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri, 3,07 ortalama ile gençlik ve spor hizmetleri, 2,59 ortalama ile yol bakım ve yapım hizmetleri, 2,29 ile otopark hizmetleri, 2,32 ortalama ile trafik hizmetleri olmuştur. Diğer yandan belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri, sosyal hizmetler, imar ve şehircilik hizmetleri, ulaşım hizmetleri, ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler, kültür, turizm ve sanat hizmetleri, afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri yedi ana başlık altında incelendiğinde hizmetlerin tamamının 4,20-5,00 ortalama aralığı ile vatandaşlar tarafından çok önemli bulunduğu görülmüştür.

Araştırmada kurmuş olduğumuz hipotezler çerçevesinde bir değerlendirme yaptığımızda, araştırmaya katılan vatandaşların hizmet kalitesine yönelik algısının yüksek olduğu (H1) hipotezi ve vatandaşların hizmet kalitesi algılarına yönelik önem düzeyinin yüksek olduğu (H2) hipotezinin kabul edildiği görülmüştür.

Halkın belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik memnuniyet düzeyi yüksektir (H3) hipotezi ise araştırmaya katılan vatandaşın belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik olarak memnuniyetini orta düzeyde yani “ne memnun ne de memnun değil’e” yakın olarak algıladıklarını göstermiş olduğundan kabul edilmemiştir. Diğer yandan halkın belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi yüksektir (H4) hipotezi, halkın belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyinin çok yüksek düzeyde olduğu için kabul edilmiştir.

Yapılan değerlendirmede hizmet kalitesi algısı ortalaması, hizmet kalitesi önem düzeyi ortalamasından düşük çıkmış olup, ortaya çıkan bu sonuç ile halkın hizmet kalitesi algısı ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır (H5) hipotezi kabul edilmiştir. Yine, halkın sunulan hizmetlere karşı memnuniyet düzeyi ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olduğu gözlemlenmiş, halkın sunulan hizmetlere karşı memnuniyet düzeyi ile önem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır (H6) hipotezi kabul edilmiştir.

Yine araştırmada kurulan hipotezler çerçevesinde, araştırmaya katılan vatandaşların Yalova Belediyesinin hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyi ile önem düzeylerinin demografik özellikler arasındaki ilişki incelendiğinde; Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyinin vatandaşın cinsiyetine, yaşına, eğitim durumuna, çalışma durumuna, mesleğine ve Yalova’da yaşama süresine bağlı olarak farklılık gösterdiği görülmüş olup, (H7), (H9), (H11), (H13), (H17), (H19) hipotezleri kabul edilmiştir. Belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik duyulan memnuniyet düzeyinin vatandaşın gelir durumuna göre farklılık göstermediği görülmüş ve dolayısı ile (H15) hipotezi kabul edilmemiştir. Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın cinsiyetine, çalışma durumuna ve mesleğine göre farklılık gösterdiği görülmüş olup, (H8), (H14), (H18) hipotezleri kabul edilmiştir. Belediye hizmet kalitesinden memnuniyetlerine yönelik önem düzeyi vatandaşın yaşına, eğitim durumuna, gelir durumuna ve Yalova’da yaşama süresine göre farklılık göstermediği görülmüş ve dolayısı ile (H10), (H12), (H16), (H20) hipotezleri kabul edilmemiştir.

Sonuç olarak araştırmaya katılan vatandaşların, belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik olarak sorulan anket sorularına vermiş olduğu yanıtlar neticesinde, Yalova Belediyesi’nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesinin vasat bir seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Elde edilen sonuçlar eşliğinde yapılacak öneriler ise şu şekilde sıralanabilir;

Belediye hizmetlerinin yerine getirilmesinde halkın memnuniyetinin ne derecede artırılabilceğinin araştırılması, düzenleyici ve önleyici önlemler alınması için çalışmalar yapılması, hizmetlerin sunumunda ve hizmet kalitesinin yükseltilmesinde

müşteri memnuniyeti araştırmalarının düzenli biçimde yapılması, belediye hizmetlerinin halka ulaşp ulaşmadığını ölçmek ve halkın belediye hakkındaki genel görüşünü saptamak açısından önemlidir.

Belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duyulan memnuniyet ve önem düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği göz önünde bulundurularak hizmetlerin farklı kişi veya gruplara göre çeşitlendirilmesi ve bireyin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik programların oluşturulmasına yönünde çalışmalar yapılmalıdır.

Araştırmaya katılan vatandaşlar tarafından, Yalova Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmet grupları içerisinde özellikle imar ve şehircilik hizmetleri ile ulaşım hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeylerinin yeterli düzeyde olmadığı tespit edilmiş olup, belediyenin bu hizmetlerden duyulan memnuniyetin sağlanması amacıyla hizmetlere ilişkin eksik ve noksanlıklarını tespit etmesi, hizmet kalitesini arttıracak çalışma ve düzenlemeleri yapması gerekmektedir.

Belediyeler sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesini yükseltmek için hizmetlerden yararlanan yerel halkın isteklerini ve şikayetlerini çok iyi bir şekilde değerlendirmelidir. Bu yolla yerel yönetimler geçmişte yapılan hatalı ve noksan hizmetlerini gözden geçirerek ileride verecekleri hizmetlerde bu hususlara dikkat edecek ve yerel halkın hizmetlerden duyduğu memnuniyeti en üst düzeye çıkartacak hizmet kalitesine ulaşmaya çalışacaklardır. Bu amaçla şikayet sisteminin çok iyi bir şekilde kurulması gereklidir.

KAYNAKÇA

ADAMAN, Fikret ve Ali Çarkoğlu; (2000), *Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform*, TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) Yayını, No. 17, İstanbul.

AKDOĞAN, Ceylan; (2011), *Hizmet Pazarlamasında Kalite Anlayışı: Servqual ve Servperf Kalite Modellerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

AKIN, Aksu; (2001), “Kalite Hedefleri ve Toplam Kalite Yönetimi”, *Hotel Dergisi*, S. 19, s. 59 Aralık.

AKTAN, Coşkun (1997), *Değişim Ve Yeni Global Yönetim*, Mess Yayınları, Ankara.

AKYILMAZ, Bahtiyar (2004), *İdare Hukuku*, Sayram Yayınları, Konya.

ALBAYRAK, Hasan Murat; (2011), *Toplam Kalite Yönetimi ve Kıyaslamalı Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ALTINÖZ, İsmail (2001), “Geçmişten Günümüze kalite: Osmanlı Örneği”, TMMOB Makine Müh. Odası, II. Kalite Sempozyumu, 15-16 Haziran, Bursa.

ARDIÇ, Kadir vd, (2004), “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama)”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 13, S. 3, Temmuz, Ankara, ss. 63-81

BALCI, Asım; (1998), “Total Quality Management: Communication Perspective.”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S. 3 ss. 213-222.

BERK, Ahmet; (2003), "Yerel Hizmet Sunumu ve Belediye İktisadi Teşebbüsleri", *Sayıştay Dergisi, Nisan-Haziran, S. 49, ss. 47-63.*

BERKÜN, Sanem; (2005), *Bursa Osmangazi Ve İnegöl Belediyeleri Yönetim Sistemleri: Kalite Yönetimi Perspektifinden Karşılaştırmalı Bir Analiz*, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- BELGİN, Önder; (2010), "Hizmet Sektöründe Verimlilik", *Aylık Bilişim Kültür Dergisi*, S. 127, Aralık, ss. 112-115.
- BİÇER, Enis Baha; (2006), *Toplam Kalite Yönetiminin İmaj Üzerine Etkileri Ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BİROL, Bumin ve Hakan Erkutlu; (2002), "Toplam Kalite Yönetimi ve Kıyaslama (Benchmarking) İlişkileri", *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, S. 1.
- BOZKURT, Rıdvan; (1995), "Hizmet Endüstrilerinde Kalite", *MPM Verimlilik Dergisi*, Toplam Kalite Özel Sayısı, Ankara.
- BOZKURT, Rıdvan; (2001), "Örgütsel Mükemmellik Arayışı: Toplam Kalite Yönetimi", *MPM Verimlilik Dergisi*, S. 2, Ankara.
- BOZKURT, Ömer, Turgay Ergun, Seriya Sezen; (1998), *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, TODAİE Yayını, S. 283, Ankara.
- COŞKUN, Selim; (2003), "Toplam Kalite Yönetimi Ve Teorisi", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 36, S. 4, Aralık, ss. 55-68,
- COŞĞUN, Melek; (2010), *Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite Yönetimi (Pendik Belediye Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇATI, Kahraman; (2003), "Ulaşım Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama", *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 27, S. 1, Mayıs, s. 121.
- ÇİFTÇİ, Ayşe Gamze; (2006), *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Yüksel Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇUKURÇAYIR, M.Akif; (2004), "Yerel Yönetimler ve Yurttaş Odaklılık", Abdullah YILMAZ ve Mustafa ÖKMEN (ed.), *Kamu Yönetimi*, Gazi Kitabevi, Ankara, ss. 241-263.
- DEĞERMEN H. Anıl (2006), *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati: Hizmet Kalitesi ile Müşteri Sadakatinin Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama*, Türkmen Kitabevi, 1. Baskı, İstanbul.
- DİKEN, Ahmet (1998), *Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi*, Konya Ticaret Odası, Eğitim ve Kültür Yayınları, S. 8, Konya.

- DOĞAN, Adem ve Göksel Göker; (2011), "Kamu Kurumlarında Bir Halkla İlişkiler Çalışması Olarak Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü", *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 21, S. 2, ss. 236-260.
- DUMAN, Teoman ve Fatih YÜKSEL; (2008), "Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 17, S. 1, ss. 43-57.
- EKİCİ, Birol, Mustafa KOÇYİĞİT ve Yusuf Kenan KÜÇÜK; (2009), "Yerel Yönetim Hizmet Bildirgeleriyle Vatandaş Memnuniyetinin Artırılması: Su Abonelik İşlemleri", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 18, S. 1, ss. 71-96.
- EFİL, İsmail (2006), *Toplam Kalite Yönetimi*, Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul.
- ERBAŞI, Ali ve Süleyman Ersöz; (2004), "Toplam Kalite Yönetimi – Ahilik İlişkisi", *Standard Dergisi*, C. 43, S. 515, Kasım.
- EROĞLU, Erhan (2004), *Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi*, Nobel Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.
- ERSÖZ, Süleyman, Mehmet Pınarbaşı, Ahmet Kürşad ve Mustafa Yüzükırmızı; (2009), "Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi:Öğretmen Evi Uygulaması", *International Journal of Engineering Research And Development*, S. 1, Ocak
- ESİN, Alp (2004), *ISO 9001:2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite*, ODTÜ Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.
- GAZAN, Kıymet (2010), *Bir Kamu Kuruluşu Olarak Belediyelerde Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi: Kütahya Belediyesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- GAZİOĞLU, Şiyar (2013), *Sosyal Güvenlik Kurumunda Hizmet Kalitesi: Yalova Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- GİRİTLİ, İsmet ve Tayfun Akgüner; (1987), *İdare Hukuku Dersleri II*, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- GÖKTAŞ KAYMAKÇI, Fatıma Zehra; (2009), *Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Uygulanmasını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Yerel Yönetime Bağlı Eğitim*

Hizmetlerinde Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

GÖKÜŞ, Mehmet (2011), *Kamu Hizmeti (Kuram, Politika, Uygulama)*, Çizgi Kitabevi, Konya.

GÖKÜŞ, Mehmet ve Hakan Alptürker; (2011), "Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 25, ss. 121-133.

GÖZLER, Kemal (2003), *İdare Hukuku*, Ekin Kitabevi Yayınları, Bursa.

GÖZLÜ, Sıtkı; (1994), "Hizmet İşletmelerinde Kalite Yönetimi", *Standart Dergisi*, Yıl. 33, S. 390, Haziran

GÜNAL, Özgür; (2009), *Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

GÜNDAY, Metin (2002), *İdare Hukuku*, 6. Baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara.

GÜNDAY, Metin (2003), *İdare Hukuku*, 8. Baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara.

GÜLAN, Aydın; (1987), *Kamu Hizmeti ve Görüş Usulleri*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

GÜRSOY, Sema Önder; (2008), *Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Halkla İlişkiler Bağlamında Değerlendirme:Türk Telekomünikasyon A.Ş. Ankara Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

HALİL BEKİR, Sevie; (2010), *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kırcaali Belediyesi'nde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

HALİS, Muhsin (2010), *Meslek Yüksekokulları İçin Toplam Kalite Yönetimi & ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

HANCIOĞLU, Mehmet Talha; (2010), *Kamu Hizmet İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi ve Afyonkarahisar İlinde Bir Uygulama (AFJET)*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

IŞIN, Alper; (2012), *Yerli ve Yabancı Turistlerin Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

ISHIKAWA, Kaoru (1995), *Toplam Kalite Kontrol*, Kalder Yayınları, S. 7, İstanbul.

İPEKGİL, Özlem Doğan ve Özkan Tütüncü; (2003), *Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO9001:2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası, İzmir.

KARA, Mehmet ve Maşide Güçlü; (2010), "Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 2, S. 2, ss. 79-86.

KARAHANOGULLARI, Onur (2002), *Kamu Hizmeti (Kavram ve Hukuksal Rejim)*, Turhan Kitabevi, Ankara.

KARATEPE Osman M. (1998), "Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliğine Yönelik Kavramsal Bir İnceleme", *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayını*, S. 289, Ankara

KAVRUK, Hikmet (2002), *Anakent'e Bakış - Türkiye'de Anakent Belediyeciliği ve Kent Hizmetlerinin Yönetimi*, Hizmet-İş Sendikası, Ankara.

KESKİN, Bayram; (2006), *Kamu Hizmetinin Görülmesine İlişkin Sözleşmeler Ve Bu Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Tahkim Yoluyla Çözümü*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KIPÇAK, Yüksel (1993), "ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi", *MESS Eğitim Yayınları*, İstanbul.

KIRTAY Erhan, Deniz Duran ve Seher D.Perinçek; (2008), "Dünyada Kalite Kontrol ve Toplam Kalite Kontrol Uygulamaları", *Tekstil ve Konfeksiyon Dergisi*, Yıl: 18, S. 2, Nisan-Haziran, ss. 83-88.

KÜÇÜK, Orhan (2012), *Toplam Kalite Yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.

KÜÇÜKALTAN, Derman; (2007), "Turizm Endüstrisinde Hizmet Kavramı", Şevkinaz

GÜMÜŞOĞLU ve diğerleri (ed.) *Hizmet Kalitesi: Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*, Detay Yayıncılık, Ankara, ss. 29-37.

MEB (Milli Eğitim Bakanlığı) MEGEP, (2011), “Pazarlama ve Perakende Toplam Kalite Yönetimi” Ankara.

<http://www.megep.meb.gov.tr/mtesprogramşmodul/modullersşpdf/Toplam%20Kalite%20Y%C3%B6netimi.pdf>, 05.01.2013.

NARTGÜN, Şenay Sezgin ve İsmail MENEP; (2010), “İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel bağlılığa ilişkin algı düzeylerinin incelenmesi: Şırnak/İdil örneği”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt: 7, S. 1, ss. 288-315, http://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/view/1010/480#.Uvn65vl_v_E, 02.01.2014.

ONAR, Sıddık Sami (1966), *İdare Hukukunun Umumi Esasları*, Hak Yayınevi, 3. Baskı, İstanbul.

ORKUT, Yeşim; (2008), *Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite Yönetimi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

OYSAL, Emel; (2008), *Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite Yönetimi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ÖKMEN, Mustafa, Serhat BAŞTAN ve Abdullah YILMAZ; (2004), "Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar Ve Bir Yönetişim Faktörü Olarak Yerel Yönetimler", Abdullah YILMAZ ve Mustafa ÖKMEN (ed.), *Kamu Yönetimi*, Gazi Kitabevi, Ankara, ss. 23-80.

ÖZTEMELE, Ercan (2001), *Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi*, Değişim Yayınları, Sakarya.

ÖZTÜRK, Ahmet (2009), *Kalite Yönetimi ve Planlaması*, Ekin Yayınları, Bursa.

ÖZTÜRK, Sevgi Ayşe (2011), *Hizmet Pazarlaması*, Ekin Yayınları, 11. Baskı, Bursa.

ÖZTÜRK, Sevgi Ayşe (1998), *Hizmet Pazarlaması*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

ÖZTÜRK, Namık Kemal ve Bayram Coşkun; (2000), “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Ve Kamu Hizmetlerinde Kalite: Etiksel Bir Bakış”, *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 72, S. 426, Mart, Ankara, ss. 145-163.

ÖZTÜRK, Namık Kemal ve Bayram Coşkun; (2002), "Yerel Yönetimlerde Etkinlik Ve Etik", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 2, S. 2, ss. 73-88.

ÖZCAN, Selami ve Hüdaverdi Bircan; (2003), *Excel Uygulamalı Kalite Kontrol*, Yargı Yayınevi, Ankara.

ÖZÇAKAR, Necdet; (2010), “Bir Kamu Kuruluşundaki Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt. 39, S. 1, ss.106-124.

ÖZER, Pınar Süral ve Pınar Özkan ÖZDEMİR; (2007), "Hizmet Kavramı, Ekonomideki Yeri, Tanımı ve Özellikleri", Şevkinaz GÜMÜŞOĞLU ve diğerleri (ed.) *Hizmet Kalitesi: Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*, Detay Yayıncılık, Ankara, ss. 2-28.

ÖZEVREN, Mina (1997), *Toplam Kalite Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar*, Alfa Basın Yayın, İstanbul.

PARASURAMAN, A., Valerie A. Zeithaml and Leonard L. Berry; (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *The Journal of Marketing*, C. 49, S. 4, ss. 41- 50.

PARASURAMAN, A., Zeithaml and Leonard L. Berry; (1988), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, C. 64, S. 1, ss. 12-40.

PEKDEMİR, Işıl M. (1992), *İşletmelerde Kalite Yönetimi*, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul.

PEKER, Ömer; (1996), “Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 5, S. 2, ss. 15-23.

PEKER, Ömer; (1996), "Toplam Kalite Yönetimi Ve Kamu Hizmetlerinde Kalite", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 5, S. 6, ss. 43-57.

SALANT, Priscilla ve Don A. Dillman; (1994), *How to Conduct Your Own Survey*, John Wiley & Sons, Inc. Newyork.

SARAN, M.Ulvi ve Ahmet Göçerler; (1998), "Kamu Hizmetlerinde ve İşçileri Bakanlığında Toplam Kalite Yönetimi", *Türk İdare Dergisi*, S. 427, Yıl: 70, Aralık, ss. 225-282.

SARIYER, Nilsun; (2008), "Gloval Ölçeği İle Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir Örneği", *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt:10, S. 3, ss. 163-185.

SAYIM, Ferhat ve Volkan Aydın; (2011), "Hizmet Sektörü Özellikleri Ve Sistematiik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri İle Etkileşiminde Dair Teorik Bir Çalışma", *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 29, Nisan, ss. 245-262.

SEZER, Özcan; (2008), "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme", *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Dergisi*, C. 4, S. 8, ss. 147-171.

ŞAHİN, Kübra; (2011), *Belediye Hizmetleri Ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ŞARBAK, Murat; (2009), *Sağlık Müdürlüklerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: İzmir İl Sağlık Müdürlüğü'nde Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ŞEKERKAYA, K. Ahmet (1997), *Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü*, Sermaye Piyasası Kurulu Yayını, Ankara.

ŞİMŞEK, Muhittin (1998), *Kalite Yönetimi*, Marmara Üniversitesi Yayınları, 2. Baskı, İstanbul.

ŞİMŞEK, Hasan (2009), *Toplam Kalite Yönetimi: Kuram, İlkeler, Uygulamalar*, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.

SEVİMLİ, Sedef; (2006), *Hizmet Sektöründe Kalite Ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

TAN, Serdar ve Nurettin Peşkircioğlu; (1991), *Kalitesizliğin Maliyeti*, MPM Yayınları, Ankara.

TAŞKESENLIOĞLU, Zehra (2010), *Müsiad Araştırma Raporları: 63, 2009 Hizmet Sektörü Raporu*, İMAK Yayıncılık, İstanbul.

- TEKİN, Mahmut; (2004), *Toplam Kalite Yönetimi*, Yenilenmiş 3. Baskı, (Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kitap Satış Bürosu, Kampüs, Konya), Ankara.
- TEMİROĞLU, Ahmet; (2011), "Tedarikçilerle İşbirliği", <http://www.sanayicidergisi.com/tedarikcilerle-isbirligi-makale,134.html>, 25.02.2013.
- TORLAK, Ömer (1999), *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK); (2012), *Seçilmiş Göstergelerle Yalova 2011*, Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası: 3748, Ankara.
- USTA, Resul ve Levent Memiş; (2010), "Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği", Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi, C. 15, S. 2, ss. 333-355.
- URYAN, Burcu; (2002), "Toplam Kalite Yönetimi", *Mevzuat Dergisi*, S. 55, <http://www.mevzuatdergisi.com/2002/07a/02.html>, 25.01.2013.
- UYGUÇ, Nermin (1998), *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi: Stratejik Bir Yaklaşım*, 1. Baskı, Eylül Yayınları, Aralık, İzmir.
- UYGUN, Rahmi; (2011), "Maden İşletmelerinde Kalite Maliyetlerinin (Penalite Farklarının) Muhasebe Sistemi İçinde İzlenmesi", <http://www.muhasabetr.com/yazarlarimiz/rahmiuygun/009/yazdir.php>, 02.02.2013.
- YALÇIN, Bahar (2007), "Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Liderliğinin Temel Dinamikleri", Said Kınır (ed.), *Toplam Kalite ve Stratejik Yönetimde Yeni Eğilimler*, Gazi Kitabevi, ss. 1-38, Ankara.
- YALKIN, Serkan; (2010), *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi ve Kalitenin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- YENERSOY, Gönül (1997), *Toplam Kalite Yönetimi "Mükemmeli Arayış Yolculuğunda İlk Adım"*, Rota Yayınları, İstanbul.

YILDIRIM, Murat; (2009), “Kamu Yönetiminde Yeni Bir İkilem: Yurttaş Odaklılık Ya da Müşteri Odaklılık”, *Cumhuriyet Üniversitesi, İİBF Dergisi*, Cilt: 10, S. 1, ss. 99-115.

YILDIZ, Gültekin (1994), “Hizmet Sektöründe Performans Ölçümü ve Önemi”, *II. Verimlilik Kongresi, Bildiriler Kitabı*, MPM Yayınları, No: 540, Ankara

YILDIZ, Zeynep; (2013), *Belediyelerde Çalışan Memnuniyeti: Yalova Belediyesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

YILMAZ, Malik; (2003), "Bilgi Merkezleri ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi: Bir Uygulama" *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt: 4, S. 2, ss. 257-268.

YUMUŞAK, Naci Utku; (2006), *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

YÜCEL Nurcan, Atilla Yücel, Erkan Güler, Merve Ak; (2012), "Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elazığ Belediyesi Örneği", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 5, S. 2, ss.150-164

YÜKSEL, Fatih; (2004), "Kamu Yönetiminde Yeni Eğilimler Perspektifinde Türk Kamu Yönetiminde Reform İhtiyacı Ve Kamu Yönetimi Reform Yasa Tasarısı", Abdullah YILMAZ ve Mustafa ÖKMEN (ed.), *Kamu Yönetimi*, Gazi Kitabevi, Ankara, ss. 1-22.

YÜKSEL, Ülkü (2002), “Türk Turizminin Temel Sorunu: Hizmet Kalitesi”, *Pazarlama Dünyası*, Yıl. 16, S. 3, Mayıs-Haziran, ss. 38-48.

YÜZGENÇ, Ayşe Aslı; (2010), *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi: Ankara İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

ZENGİN, Eyüp ve Erdal Ayhan; (2000), "Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi", *Kafkas Üniversitesi Dergisi*, Cilt. 3, S. 1, ss. 43-56.

5393 Sayılı Belediye Kanunu

http://www.yalova.bel.tr/havci/yalova_belediyesi_stratejik_plan.pdf, 01.10.2013.

http://www.yalova.bel.tr/havci/yalova_belediyesi_faaliyet_raporu.pdf, 05.10.2013.

<http://istesob.org.tr/ahilik/kalite.html>, 05.01.2013.

<http://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0statistik>, 07.02.2013.

<http://tr.wikipedia.org/wiki/EFQM>, 15.02.2013.

http://oran.org.tr/TR72_Taslak%20B%C3%B6lge_Planı%202014-2023/icindekiler/Hizmetler.pdf, 10.03.2013.

<http://www.yalova.org/>, 02.10.2013.

http://www.yalova.gov.tr/default_B0.aspx?content=1068, 07.10.2013.

<http://www.ysk.gov.tr/ysk/docs/2011MilletvekiliSecimi/SecmenSandik2011.htm>, 05.01.2013.

EKLER

HİZMETTE KALİTE VE BELEDİYE HİZMETLERİNİN KALİTESİNE YÖNELİK VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ (YALOVA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)														
ANKET SORULARI YALOVA 2013														
Sayın Katılımcı, “Hizmette Kalite ve Belediye Hizmetlerinin Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü; Yalova İl Merkezi Örneği” konulu bir tez çalışması yürütmekteyiz. Bu kapsamda sizlerin görüş ve önerileri çalışmamızın esasını oluşturmaktadır. Bu sebeple aşağıdaki sorulara vereceğiniz yanıtların içtenliği ve doğruluğu araştırmanın sonuçları açısından çok büyük önem arz etmektedir. Elde edilecek veriler daha kaliteli hizmet sunumu için bir ana çerçeve oluşturmaktadır. Ankette belirteceğiniz görüşler sadece bu araştırmada kullanılacaktır. Bu nedenle isim yazılmasına gerek yoktur. Verdiğiniz bütün bilgiler bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Gösternmiş olduğunuz ilgi ve bize ayırdığınız zaman için şimdiden teşekkür eder, saygılarınızı sunarız. Bülent Talat TAŞÇI Yüksek Lisans Öğrencisi Doç.Dr.Selami ÖZCAN Yalova Üniversitesi Öğretim Üyesi														
GENEL DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER														
1.Cinsiyetiniz	2.Yaşınız	3.Eğitim Durumu		4.Çalışma Durumu		5.Gelir Durumu								
Kadın ☐	18-25 Arası ☐	Okur Yazar Değil ☐	Lisans ☐	Çalışmıyor ☐	Geliri Yok ☐									
	26-35 Arası ☐	Okur Yazar ☐	Yüksek Lisans ☐	Kısmi Zamanlı Çalışma (part time) ☐	500 TL - 1500 TL ☐									
	36-45 Arası ☐	İlkokul ☐	Doktora ☐	Kamu Sektörü ☐	1501 TL - 2500 TL ☐									
Erkek ☐	46-55 Arası ☐	Ortaokul ☐		Özel Sektör ☐	2501 TL - 3500 TL ☐									
	56-65 Arası ☐	Lise ☐		Kendi İşimde ☐	3501 TL - 4500 TL ☐									
	66 ve Üzeri ☐	Ön Lisans ☐			4501 TL ve fazlası ☐									
6.Çalışıyorsa Mesleği / Görevi :		7.Yalova İl'inde mi Yaşıyorsunuz?	8.Yalova'lı mısınız?		9.Kaç Yıldır Yalova'da Yaşıyorsunuz?									
Memur ☐	Öğrenci ☐	Evet ☐	Evet ☐	1-5 yıl ☐										
İşçi ☐	Ev Hanımı ☐	Hayır ☐	Hayır ☐	6-10 yıl ☐										
Çiftçi ☐	Diğer (.....) ☐			11-15 yıl ☐										
Emekli ☐				16-20 yıl ☐										
Serbest Meslek (Esnaf, Tüccar, Avukat, Doktor Mühendis vb.) ☐				21 ve üzeri yıl ☐										
BELEDİYE HİZMETLERİ VE HİZMETTE KALİTEYE YÖNELİK VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜNE İLİŞKİN SORULAR														
10. Son 1 - 2 ay içinde belediye birimlerinde işiniz oldu mu? Evet ☐ Hayır ☐														
11. Cevabınız Evet ise hangi belediye biriminde işiniz olmuştur? (Birden fazla işaretleme yapılabilir.)														
* Destek Hizmetleri Müdürlüğü ☐		* Fen İşleri Müdürlüğü ☐		* Zabıta Müdürlüğü ☐										
* Özel Kalem Müdürlüğü ☐		* Hukuk İşleri Müdürlüğü ☐		* Etüd Proje Müdürlüğü ☐										
* Strateji Geliştirme Müdürlüğü ☐		* İmar ve Şehircilik Müdürlüğü ☐		* Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü ☐										
* Temizlik İşleri Müdürlüğü ☐		* İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü ☐		* Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü ☐										
* Veterinerlik İşleri Müdürlüğü ☐		* İşletme ve İştirakler Müdürlüğü ☐		* Mali Hizmetler Müdürlüğü ☐										
* Yazı İşleri Müdürlüğü ☐		* İtfaiye Müdürlüğü ☐												
KATILIM DÜZEYİ														
Belediye'de Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Algısı					KATILMA DÜZEYİ		ÖNEM DÜZEYİ							
Aşağıdaki tabloda yer alan sorulara katılım ve önem düzeyinizi belirtiniz.					Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi	Hiz. Önemli Değil	Önemli Değil	Kararsızım	Önemli	Çok Önemli
A. BELEDİYESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ														
1. Belediye hizmet binalarının dış görünüşü														
2. Belediye hakkındaki ilk izlenim														
3. Belediye hizmet binalarının yeterliliği														
4. Belediye hizmet binalarına ulaşım														
5. Belediye hizmet binalarındaki eşyaların ve iletişim araçlarının kalitesi														
6. Belediye hizmetlerinde kullanılan araç-gereç durumu														
7. Belediyenin beklenen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir şekilde sunması														
8. Belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığı														
9. Belediye hizmetlerinin doğru ve zamanında sunulması														
10. Belediyenin Yalova halkı ve istekleri hakkındaki bilgisi														
11. Belediyenin vatandaşlara yardımcı olma isteği														
12. Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini her şeyin üstünde tutması														
13. Belediye hizmetleri ile ilgili yazışmaların doğru ve zamanında yapılması														
14. Belediyenin verdiği hizmetlerde risk ve şüpheden kaçınma durumu														
15. Belediye çalışanlarının sayısı ve nitelik durumu														
B. BELEDİYE ÇALIŞANLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ														
1. Belediye çalışanlarının dış görünüşü														
2. Belediye çalışanlarının vatandaş ile iletişimi														
3. Belediye çalışanlarının vatandaşla kişisel ilgi göstermesi														
4. Belediye çalışanlarının vatandaşla karşı samimiyeti ve nezaketi														
5. Belediye çalışanlarının sayısı ve bilgisinin vatandaşta güven duygusu oluşturmada														
6. Belediye çalışanlarının vatandaşın isteklerini anlama kabiliyeti														
7. Belediye çalışanlarının sunulan hizmetler hakkında vatandaşla bilgi vermesi														
8. Belediye çalışanlarının verilen hizmeti ilk seferde ve doğru olarak sunması														
9. Belediye çalışanlarının vatandaşın sorunlarını çözme sürecindeki istekliliği														
10. Belediye çalışanlarının işe giriş çıkış ve mola saatlerine dikkat etmesi														
C. GENEL DEĞERLENDİRME														
1. Belediye hizmetlerinin kalitesi hakkındaki genel değerlendirmeniz														
2. Belediye hizmetlerini çevrenize nasıl anlatırsınız														

MEMNUNİYET VE ÖNEM DÜZEYİ										
Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyeti ve Önem Düzeyi Aşağıdaki tabloda bulunan belediye faaliyetlerinden / hizmetlerinden memnuniyet düzeyinizi ve söz konusu faaliyetlere / hizmetlere vermiş olduğunuz önemi belirtiniz.	MEMNUNİYET DÜZEYİ					ÖNEM DÜZEYİ				
	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum	Hiç Önemli Değil	Önemli Değil	Kararsızım	Önemli	Çok Önemli
A. ÇEVRE TEMİZLİĞİ VE SAĞLIĞI HİZMETLERİ										
1. Şebeke suyu hizmetleri										
2. Kanalizasyon hizmetleri										
4. Aydınlatma hizmetleri (Cadde, sokak, park ve bahçe aydınlatması vb.)										
3. Katı atıkların toplanması ve tahliyesi (Çöp, tıbbi atık vb.)										
4. Temizlik hizmetleri (Cadde ve sokakların yıkanması vb.)										
5. İlaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.)										
6. Başboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri										
7. Veterinerlik hizmetleri										
8. Mezbaha hizmetleri										
9. Cenaze ve hasta nakil hizmetleri										
B. SOSYAL HİZMETLER										
1. Hayvanat bahçesi hizmetleri										
2. Gençlik ve spor faaliyetleri										
3. Meslek edindirme kursları (Bilgisayar, muhasebe, yabancı dil, dikiş, dans vb.)										
4. Kültür ve sanat hizmetleri										
5. Nikah hizmetleri										
6. Kadın sığınma evi hizmetleri										
7. Sosyal yardım hizmetleri (Barınma, yiyecek, giyim, para yardımları vb.)										
8. Halk sağlığı bilgilendirme hizmetleri										
9. Poliklinik hizmetleri										
10. Yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetleri										
11. Çocuk bakım ve kreş hizmetleri										
C. İMAR VE ŞEHİRCİLİK HİZMETLERİ										
1. İmar planlama ve uygulama hizmetleri										
2. Kamulaştırma hizmetleri										
3. Yapı kontrol ve denetim hizmetleri										
4. Yol yapım ve bakım hizmetleri										
5. Kentsel dönüşüm hizmetleri										
6. Yeşil alanlar ve park yapım, bakım ve onarım hizmetleri										
7. Ağaçlandırma hizmetleri										
8. Defin ve mezarlık hizmetleri										
D. ULAŞIM HİZMETLERİ										
1. Şehirlerler arası ulaşım hizmetleri (Otogar)										
2. Şehir içi ulaşım hizmetleri										
3. Otopark hizmetleri										
4. Trafik hizmetleri										
5. Sinyalizasyon hizmetleri										
6. Güzerghah ve durak belirleme hizmetleri										
7. Yönlendirme bilgi, mahalle, cadde ve sokak levha hizmetleri										
E. TİCARİ VE EKONOMİK YAŞAM										
1. Yaş sebze ve meyve hali hizmetleri										
2. Semt pazarı hizmetleri										
3. Hayvan pazarı hizmetleri										
4. Sanayi sitesi hizmetleri										
5. İş geliştirme merkezleri										
F. KÜLTÜR, TURİZM VE SANAT HİZMETLERİ										
1. Yalova'nın tanıtım hizmetleri										
2. Restorasyon hizmetleri										
3. Konser, eğlence ve fuar hizmetleri										
4. Turizm hizmetleri										
5. Konaklama, yemek ve alışveriş hizmetleri										
6. Konservatuvar hizmetleri										
7. Kültür ve Sanat Merkezi Hizmetleri (Güzel Sanatlar Merkezi ve Karanfil evler vb.)										
G. AFET YÖNETİMİ VE GÜVENLİK HİZMETLERİ										
1. Zabıta hizmetleri										
2. Arama kurtarma faaliyetleri										
3. Yangınla mücadele ve korunma hizmetleri (İtfaiye hizmetleri)										
4. Mobese hizmetleri (Şehir içi kamera ile görüntüleme)										

VERİ ANALİZİ YAZILIMI LİSANS BİLGİLERİ

Yüksek Lisans tezinin istatistik veri analizi SPSS 21 lisanslı yazılımı yardımıyla araştırmacı Bülent Talat TAŞCI ile birlikte analiz edilmiştir.

SPSS Türkiye Temsilciliği:

AIMS – ANALİTİK BİLGİ YÖNETİMİ ÇÖZÜMLERİ - www.aims.com.tr

SPSS Lisans Sahibi:

Bilgi Eğitim Danışmanlık

Fatih SONTAY

Osmanağa Mah. Söğütluçeşme Cad. No: 56 Altın Çarşı D: 72 Kadıköy – İstanbul

Telefon : 0216 5504560

Fax : 0533 4210028

Tarih : 08.02.2014

BİLGİ EĞİTİM DANIŞMANLIK
Fatih SONTAY
Osmanağa Mah. Söğütluçeşme Cad.
Altın Çarşı D: 72 Kadıköy – İST
Tel: 0216 550 45 26
Fax: 0533 421 00 28

ÖZGEÇMİŞ

1975 Yılında İstanbul’da doğdu. 1993 Yılında Kadıköy Ticaret ve Meslek Lisesi, 2004 Yılında Eskişehir Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümünden mezun oldu. Halen Yalova Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Sosyal Politika Programında, Yüksek Lisans eğitimini sürdürmekte olup, 1999 Yılında Yıldız Teknik Üniversitesi’nde başladığı İş hayatına, Kırklareli Üniversitesi Döner Sermaye İşletme Müdürlüğünde, İşletme Müdürü olarak devam etmektedir. Evli ve 2 çocuk babasıdır.

Bülent Talat TAŞCI