



**T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI**

**YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ ÜZERİNE
AKSARAY BELEDİYESİ'NDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İBRAHİM İRİŞ

**DANIŞMAN
PROF. DR. HİMMET KARADAL**

AKSARAY 2019



**T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI**

**YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ ÜZERİNE
AKSARAY BELEDİYESİNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İBRAHİM İRİŞ

**DANIŞMAN
PROF. DR. HİMMET KARADAL**

AKSARAY 2019

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren(....) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : İbrahim

Soyadı : İRİŞ

Bölümü : İşletme

İmza :

Teslim tarihi:

TEZİN

Türkçe Adı: Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Aksaray Belediyesiinde Bir Araştırma

İngilizce Adı: OnThe Measurement of Service Quality in Local Goverments A Research in Aksaray Municipality

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

İbrahim İRİŞ

T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
JÜRİ ONAY SAYFASI

İbrahim İRİŞ tarafından hazırlanan “Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Aksaray Belediyesinde Bir Araştırma” başlıklı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Aksaray Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans / Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. Himmet KARADAL

İşletme/ Aksaray Üniversitesi

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Leyla İÇERLİ

İşletme/ Aksaray Üniversitesi

Üye: Doç. Dr. İbrahim YALÇIN

İşletme/ Aksaray Üniversitesi

İMZA




Tez Savunma Tarihi: 10/02/2019

Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun 14.02.2019 tarih ve 2019/05-8 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

İBRAHİM İRİŞ

İmza


Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Doç. Dr. Sevilay USLU DİVANOĞLU

İmza


TEŞEKKÜR

Yüksek lisans sürecinde destek ve teşviklerini her zaman yanımda hissettiğim, Yönetim ve Organizasyon bilim dalını sevdiren, araştırmaya teşvik eden danışman hocam Sayın **Prof.Dr.HimmetKaradal** ve Doktora öğrencisi **Öğr.Gör.Ethem Merdan** başta olmak üzere emeği geçen tüm hocalarıma şükranlarımı bir borç bilirim. Ayrıca hayatımın her anında emeklerini hiçbir zaman esirgemeyen, her zaman yanımda olup beni her konuda destekleyen, varlıklarıyla bana güç katan eşim **Figen** ile kızım Ayşe **Hümaşah**'a, oğullarım Mücahit ve Kemal Melikşah'a ziyadesiyle teşekkür ederim.

Sevgi ve Saygılarımla ...

İbrahim İRİŞ

T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM ORGANİZASYON BİLİM DALI

YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ
ÜZERİNE AKSARAY BELEDİYESİNDE BİR ARAŞTIRMA

(Yüksek Lisans Tezi)

İbrahim İriş, Aksaray 2019

ÖZET

Ülkemizde yerel yönetimleri oluşturan İl Özel İdaresi ve belediye kanunları değiştirilmiş; merkezi yönetimden yerel yönetimlere yetki devri içeren birçok yeni kanunlar çıkarılmıştır. Değişen bu yerel yönetim anlayışı ile birlikte son dönemde hizmet kalitesi, yaşam kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramı, belediye yönetimi açısından önem arz etmektedir. Belediye hizmetlerini sunan personelin hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlayan bu çalışmayla, belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyetinin nasıl daha etkin bir şekilde sağlanabileceği esas alınmaktadır.

Hizmet kalitesi algısal bir konudur. Kişiden kişiye değişkenlik gösterir. Personelin beklentileri, sahip olduğu eğitim düzeyi, sosyal statüsü, gelir durumu gibi birçok değişken etki etmektedir. Bu çalışmanın temel amacı Aksaray belediyesinin sunduğu kamu hizmetlerinin hizmet kalitesi düzeyini belirleyen etkenleri analiz etmektir. Belediye hizmetlerini sunan personelin hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlayan bu çalışmayla, belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyetinin nasıl daha etkin bir şekilde sağlanabileceği esas alınmaktadır.

Bu çalışmada Aksaray Belediyesi personelinin hizmet kalitesine etki eden faktörler analiz edilmiştir. Yazarın 5 yıl süreyle ilgili kurumda Belediye Başkan Yardımcısı olarak görev yapmış olması da çalışmanın etkinliği açısından önem arz etmektedir. Aksaray

Belediyesi'nde görev yapan 297 personelden toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgulara göre; personelin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitimi, statüsü, iş tatmini ve başarı düzeyi algılamalarının hizmet kalitesi üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

Bilim Kodu :

Anahtar Kelimeler : Hizmet Kalitesi, İş Tatmini, Başarı Düzeyi Algısı, Belediye.

Sayfa Adedi : 83

Danışman : Prof.Dr. Himmet KARADAL

**AKSARAY UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES**

**ON THE MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY IN LOCAL
GOVERNMENTS A RESEARCH IN AKSARAY MUNICIPALITY**

(Master Thesis)

İbrahim İriş, Aksaray 2019

ABSTRACT

With the increase of harshness of competition service quality become more important. Service quality is one of the important subjects for municipalities because of one of the visible seen of public administration. With the changes of local government's understanding, especially in last years service quality, life quality and people's satisfaction have become more important in municipality administration. Factors that effected staff of Aksaray municipality's service quality are examined in this study in order to get people's satisfaction who get benefits services from municipal's staff. Service quality is a perception subject. It can be chance in every person. There are a lot of variables can affect that such as; expectations of staff, educational status, social status, income rates, etc. The main aim of this study is examination factors that effected staff of Aksaray Municipals' service quality. This study is unique because this is the first study about the service quality of Aksaray Municipality's staff.

Survey method is used in this study 297 staff of Aksaray Municipality filled thar survey forms. Accoding to results; age, sex, marital status, statue, education status, job satisfaction and succes level perception variables are effected in service quality of Aksaray Municipality's staff.

Science Code:

Key Words : Service Quality, Job Satisfaction, Succes Perception, Aksaray Municipality.

Page Number: 83

Supervisor : Prof.Dr. Himmet KARADAL

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR	x
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	5
HİZMET VE KALİTE KAVRAMI	5
1.1. Hizmet Kavramı	5
1.2. Kalite ve Hizmet Kalitesi Kavramları	6
1.2.2. Hizmet Kalitesi	9
1.2.3. Kamu Hizmetinde Kalite	12
1.2.4. Kamu Hizmetinde Kaliteyi Belirleyen Unsurlar	12
1.2.5. Kamu Hizmetinde Memnuniyet Düzeyini Etkileyen Unsurlar	13
1.2.6. Yerel Yönetimlerde (Belediyelerde) Hizmet Kalitesi	15
İKİNCİ BÖLÜM	188
BELEDİYE KAVRAMI VE TÜRKİYE’DE BELEDİYENİN TARİHÇESİ	18
2.1. Belediye Kavramı	188
2.2. Türkiye’de Belediyenin Tarihçesi	1919
2.3. Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları	211
2.4. Belediyelerde Hizmet Kavramı Ve Hizmet Sunma Yöntemleri	244
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	25
AKSARAY BELEDİYESİNİN HİZMET BİRİMLERİ	25
3.1. Özel Kalem Birimi	25

3.2. Mali Hizmetler Birimi.....	26
3.3. Hukuk İşleri Birimi	27
3.4. Basın Yayın Halkla İlişkiler Birimi	277
3.5. Strateji Geliştirme Birimi	288
3.6. İtfaiye Müdürlüğü	29
3.7. İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü	29
3.8. Temizlik İşleri Müdürlüğü	300
3.9. Park ve Bahçe Müdürlüğü.....	311
3.10. Kültür ve Sosyal İşleri Müdürlüğü	322
3.11. İşletme ve İştirakler Müdürlüğü	333
3.12. Yazı İşleri Müdürlüğü.....	333
3.13. Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü	344
3.14. Mezarlıklar Müdürlüğü	355
3.15. Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	35
3.16. Veteriner İşleri Müdürlüğü	35
3.17. Destek Hizmetleri Müdürlüğü.....	36
3.18. Bilgi İşlem Müdürlüğü	36
3.19. Zabıta Müdürlüğü	37
3.20. İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	38
3.21. Kentsel Tasarım Müdürlüğü	40
3.22. Plan Proje Müdürlüğü	40
3.23. Fen İşleri Müdürlüğü	41
3.24. Etüt Proje Müdürlüğü.....	42
3.25. Yapı Kontrol Müdürlüğü.....	43
3.26. Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü	43
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	45
LİTERATÜR TARAMASI.....	45
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	49
METODOLOJİ.....	49
5.1. ARAŞTIRMANIN METODU	49
5.2. HİPOTEZLER	49
5.3. DEĞİŞKENLER	50
□ Hizmet Kalitesi.....	50

☐ Yaş.....	50
☐ Medeni Hal:.....	50
☐ Cinsiyet.....	50
☐ Eğitim Durumu:.....	50
☐ Statü.....	50
☐ İş Memnuniyeti.....	50
☐ Başarı Düzeyi Algısı	50
5.4. ARAŞTIRMA MODELİ	51
5.4.1. Güvenirlilik ve Geçerlilik.....	51
5.4.2. Örneklem Süreci.....	54
5.4.3. Sınırlılıklar	56
5.5. ANALİZ VE BULGULAR.....	56
SONUÇ, ÖNERİ VE TARTIŞMA	70
KAYNAKÇA.....	74
EKLER.....	84
Ek-1: Soru Formu	84

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Çalışmanın Modeli.....	51
Tablo 2. Ölçeklerin Güvenirlik Analizine İlişkin İstatistikî Değerler.....	52
Tablo 3. Hizmet Kalitesine İlişkin Faktör Analiz Sonuçları.....	53
Tablo 4. Tanımlayıcı İstatistikler.....	56
Tablo 5. Yaş.....	57
Tablo 6. Cinsiyet.....	57
Tablo 7. Medeni Hal.....	58
Tablo 8. Eğitim Düzeyi.....	58
Tablo 9. Statü.....	58
Tablo 10. Aksaray Belediyesi Çalışanlarının Hizmet Kalitesine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	59
Tablo 11. Aksaray Belediyesi Çalışanlarının Hizmet Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Yüzde-Frekans Dağılımları, Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerler	60
Tablo 12. İş Memnuniyeti ve Cinsiyet.....	61
Tablo 13. İş Memnuniyeti ve Statü.....	62
Tablo 14: İş Memnuniyeti ve Eğitim Durumu.....	62
Tablo 15. İş Memnuniyeti ve Medeni Durum.....	63
Tablo 16. Aksaray Belediyesi Çalışanlarının Cinsiyetinin Hizmet Kalitesine Etkisi.....	64
Tablo 17. Aksaray Belediyesi Çalışanlarının Yaşlarının Hizmet Kalitesine Etkisi.....	65
Tablo 18. Aksaray Belediyesi Çalışanlarının Unvanlarının Hizmet Kalitesine Etkisi.....	66
Tablo 19. Aksaray Belediyesi Çalışanlarının Medeni Hallerinin Hizmet Kalitesine Etkisi.....	67
Tablo 20. Aksaray Belediyesi Çalışanlarının Eğitim Düzeyinin Hizmet Kalitesine Etkisi.....	68
Tablo 21. Aksaray Belediyesi Çalışanlarının İş Tatminleri ve Hizmet Kalitesi İlişkisi.....	69
Tablo 22. Aksaray Belediyesi Çalışanlarının Başarı Düzeyi ve Hizmet Kalitesi İlişkisi.....	69

ŞEKİLLERLİSTESİ

Şekil 1.Çalışma Modeli.....	51
-----------------------------	----



KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılan kısaltmalar ve açıklamaları aşağıda verilmiştir.

SS. : Sayfa

Vb. : Ve Benzeri

Vd. : Ve Diğerleri

LPG : Likit Petro-Gaz

AR-GE : Araştırma-Geliştirme

KMO : Kaiser-Meyer-Olkin İstatistiği

TESEV : Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı

GİRİŞ

Yerel yönetimler kamu yönetiminin temel unsuru olan bir kamu tüzel kişiliğidir. Yerel yönetimler aracılığıyla kamu hizmetlerinde verimlilik ve etkinliğin sağlanması, demokratikleşmeye de katkı sağlayacaktır. Böylece hesap verebilir, demokratik, şeffaf bir yönetim sergilenebilecektir.

Yerel yönetimler mevzuatlarla güçlendirilerek vatandaş odaklı bir yönetim anlayışının tesis edilmesi arzu edilmektedir. Bu çerçevede yaşam kalitesi, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti gibi kavramların trendi yükselmektedir. Vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerinin karşılanması esas olup, belediyelerin hizmet kalitesi en önemli performans ölçütü olarak değerlendirilmektedir.

Rekabetin şiddetinin artmasıyla birlikte, hizmet kalitesinin önemi daha da artmıştır. Kamu yönetiminin görünen yüzlerinden biri olması bakımından belediyelerde hizmet kalitesi en önemli konuların başında gelmektedir. Değişen bu yerel yönetim anlayışı ile birlikte son dönemde hizmet kalitesi, yaşam kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramı, belediye yönetimi açısından önem arz etmektedir. Belediye hizmetlerini sunan personelin hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlayan bu çalışmayla, belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyetinin nasıl daha etkin bir şekilde sağlanabileceği esas alınmaktadır. Bir başka anlatımla yerel yönetici mevcut pozisyonlarını koruyabilmeleri için sadece seçmenlerle ideolojik ve fikir uyumları yetmemekte, aynı zamanda sağlanan hizmette kalitenin artırılması da gerekmektedir. Bu itibarla belediyeler hizmet kalitesi anlamında bir özel sektör kuruluşu gibi hareket etmelidir. Hizmet kalitesi algısal bir konudur. Kişiden kişiye değişkenlik gösterir. Personelin beklentileri, sahip olduğu eğitim düzeyi, sosyal statüsü, gelir durumu gibi birçok değişken etki etmektedir.

Belediyeler hizmet sundukları hedef kitleyi müşteri olarak görmelidir (İlban ve Biçimveren, 2017: 76). Günümüzde pahalı, kalitesiz ve yetersiz mal ve hizmet üretimi kamu

hizmetlerinin en önemli sorunlarından biridir. Günümüzün bilgi çağında hala endüstriyel dönemde uygulanan bürokrasi ile bu hizmetleri gerçekleştirilmeye çalışılması bunun en önemli sebeplerinden biridir (Akçakaya ve Yücel, 2007:15).

Kentleşmedeki hız, ulaşım ve teknolojiadaki ilerlemeler ve sosyal devlet anlayışının hızla yayılmasıyla yerel yönetimlerin hizmet yükünü de hızla artırmaktadır (Acartürk, 2001: 58). Belediyeler tarafından hizmet verdikleri yerde hayatını sürdüren vatandaşların gereksinimlerinin tatmin edilmesi büyük önem arz etmektedir. Fakat, son dönemlerde hızla artan iktisadi, sosyal ve çevresel problemler ihtiyaçların tatmin edici şekilde sunulmasını zorlaştırmaktadır. Kanunlar ve kaynaklar gibi iki muhim kısıtlayıcı meselenin baskısıyla belediyeler sundukları hizmet kalitesinin iyileştirilmesi konusunda güçlükler çekmektedirler. Ayrıca, belediye başkanı ve belediye personeline karşı duyulan memnuniyet düzeyi de hizmet kalitesi üzerinde önemli bir etkiye sebep olmaktadır. Bu çaba kamu kurumlarının hepsinde hizmet kalitesi çalışmalarına olan alakayı arttırmıştır. Bu ilgi o kentte yaşayan insanların verilen hizmetlerden memnuniyetini ölçen alan araştırmaları gibi birçok araçla desteklenmektedir (Giannoccaro ve diğerleri, 2008: 12). Kalite ile birlikte akla gelen vatandaş memnuniyeti, aynı zamanda yerel kamu kaynaklarının da verimli yönetildiğini ve etkin bir yönetim icra edildiğini ifade etmektedir (Duman ve Yüksel, 2008:43). Kamu hizmetlerinin fert odaklı olmaktan çok toplum odaklı yapılması gerektiğinden konuya yaklaşıldığında, kamu hizmetleri kalitesinin; vatandaşların hizmet tecrübelerinin yükünü olduğu ifade edilebilir (Shin, 1977: 213).

Kamu alanındaki hizmet tatminsizliğinin en önemli nedenlerinden biri üretim sürecinde alternatif olmamasıdır (Sağbaş ve Akdoğan, 2007: 67). Belediyeler hem demokrasi hem de verilen hizmetlerde verimliliği ve etkinliği elde etme açısından çok önemlidir (Eryılmaz, 1994: 129). Belediyelerin sağladıkları hizmetlerde vatandaşların ne derecede tatmin olduğunun bilinmesi ve bu çerçevede gerekli tedbirlerin alınarak vatandaş odaklı bir hizmet sunumu yapılması önemli bir noktadır (Henden ve Henden, 2005: 49). Bu nedenle vatandaş ile doğrudan temas kurarak talep ve beklentiler ile ilgili bilgi edinmek çok önemlidir (Coşkun, 2003: 57). Günümüzde post-modern yönetim anlayışı gereği halka ulaşmanın en önemli seçeneklerinden birisinin belediyeler olması sebebiyle merkezi hükümet tarafından sağlanan bir çok kamu hizmeti belediyelere geçmektedir (Akyıldız, 2004: 449). Bütün bunlara ek olarak halkın belediye başkanı ve personelinden memnuniyeti hizmet kalitesi açısından çok önemli bir unsurdur (Kurgun vd., 2008: 33). Bir diğer deyişle, hizmet

kalitesini incelediğimizde vatandaşların algısı ve belediye başkanı ve personelinin verdiği hizmetin kalitesini incelememiz gerekmektedir.

Günümüzde verilen hizmetlerin özel sektörde belediyelerle paralel olarak başarı elde etmek için tüketici/seçmen bilinci ile beraber kaliteli mal ve hizmet üretmek gerekir. Siyasi partiler yerel seçimlerde başarı elde etmek için seçmenlerin gereksinimleri çerçevesinde ürün üretmek ve sunmak zorundadır. Bu nedenle belediyeler bunu sağlamak için kendileri açısından en uygun pazarlama uygulamalarını gerçekleştirmektedirler (Akkılıç, İlban ve Özbek, 2011: 216)

Yerel yönetimlerde hizmet kalitesinin derecesini belirleyen temel unsur olan belediye personeline günümüzde ilgi artmaktadır. Kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanımı kalite ve vatandaş memnuniyeti ile oluşmaktadır (Duman ve Yüksel, 2008: 43). Hizmet kalitesinin artırılmasında liderlik, üst yönetimin kararlılığı ve toplumsal değişim istekleri yönünde belediye birimlerinin yeniden stratejik yapılanması çok önemli bir rol üstlenmektedir (Şahin ve Temizel, 2007: 185). Belediye başkanının görevlerine baktığımızda (Gözlükaya, 2007: 81):

- Belediyeyi yönetmek,
- Belediyenin hak ve çıkarlarını korumak,
- Belediyeyi stratejik plana uygun olarak yönetmek,
- Belediyenin stratejik planlamasını yapmak,
- Belediye tarafından yapılan işlerin ve ilgili personelin performans kriterlerini oluşturmak, uygulamak, değerlendirmek ve bunlar hakkındaki raporları belediye meclisine sunmak.

Tüm bu faaliyetlerin sonucunda bunlardan faydalanan halk açısından pozitif veya negatif sonuçlar oluşmaktadır (Ertekin ve Erkut, 2003: 70). Belediyelerde halkın tatmini, sağlanan hizmetlerin verimliliği ve hizmeti sağlayan kişilerin davranışlarına göre ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle belediye başkanından ve ilgili personelden vatandaşın duyduğu memnuniyet çok önemlidir (Kurgun vd., 200: 33).

Bu çalışmanın temel amacı Aksaray belediyesinin sunduğu kamu hizmetlerinin hizmet kalitesi düzeyini belirleyen etkenleri analiz etmektir. Bu amaç doğrultusunda veri elde etmek için Aksaray Belediyesi'nde görev yapan 350 personele anket dağıtılmış 297 personelden yanıt alınabilmektedir. Toplanan veriler SPSS 22.0 versiyonu istatistik programı kullanılarak,

T-testi, ANOVA ve Korelasyon testleri ile analiz edilmiştir. Çalışmada personelin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim düzeyi, statüsü, iş tatmini ve başarı düzeyi algılamalarının hizmet kalitesi üzerinde etkiler analiz edilmektedir.

Giriş bölümünden sonra bu çalışmada teorik ve kavramsal çerçeveye ilişkin bilgi verilmektedir. Daha sonra araştırmamethodolojisine ve bulgulara yer verilmiştir. Sonuç bölümünde ise, elde edilen bulgulara ilişkin öneri ve tartışma yer almaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİ

HİZMET VE KALİTE KAVRAMI

1.1. Hizmet Kavramı

Hizmet; açıklanması zor olan bir kavramdır, çünkü akademik camiada genel kabul görmüş bir hizmet tanımı yoktur.. Bu sebeple literatür taramasında karşımıza hizmet kavramının birçok tanımı çıkmaktadır. Örnek olarak, hizmet sözcüğü; İhtiyaçları giderme, üretildiği zamanda eş zamanlı olarak tüketilen her türlü faaliyet şeklinde tanımlanabilmektedir (İktisadi Terimler Sözlüğü, 2004). Bir başka tanımda ise hizmet kavramı; “zaman, mekan, şekil ve psikolojik faydalar sağlayan iktisadi etkinlikler” olarak tanımlanmaktadır (Orhan, 2016: 949). Amerikan Pazarlama Birliği’nin hizmet tanımına bakıldığında; satışına bakılmadan bir ürünün nihai tüketicilere ve işletmelere satıldığında ihtiyaç tatmini ve elde edilen haz yalnız başına tarif edilen faaliyetlerdir (Ersöz vd., 2009: 20). Müşterilerin talep ve beklentileri doğrultusunda bunları yerine getirmeyi amaçlayan soyut ürünler hizmet olarak tanımlanabilir (Neal vd., 1994: 370, Akt: Zerenler vd., 2007: 502). Hizmetin en yaygın kullanılan tanımı ise; bir grubun diğerine sunduğu sahiplik ile neticelenmeyen her türlü etkinlik yada memnuniyettir (Altan vd., 2003: 2). Vatandaşların mülkiyete bağlı olmadan satın aldıkları memnuniyetler hizmet olarak tanımlanabilir (Mucuk, 1994: 74). Özetle; psikolojik ve fiziki açıdan insana sosyal olarak ise topluma her türlü tatmin sağlamayı hizmet olarak tanımlayabiliriz (Devebakan, 2005: 39).

Tenekecioğlu (1992)’nin yaptığı hizmet tanımına göre; ürün yada hizmetlerin satışıyla oluşan doyumunluk hissi ve oluşan faydalardır. Bu yaklaşıma göre hizmetler iki ana sınıfa ayrılabilirler:

- Satış öncesi, anında ve sonrasında bağımsız olarak mal ve hizmetle ilgili satılan avukatlık, sigortacılık gibi hizmetler (Atan vd., 2006:161),
- Mal ve hizmetlerle birlikte satın alınan kredi, bakım, eğitim vb. hizmetler. Söz konusu hizmetlere bakıldığında, bunların soyut olduğu ve tüketicinin yararına olduğu görülmektedir. (Bozdağ vd., 2003:2).

Bu çerçevede hizmetin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- Soyuttur (Performans ile gerçekleştirilir, fiziksel boyutları yoktur ve duyu organları ile algılanamaz),
- Heterojondur (Bir standardı yoktur, zamana ve kişiye göre değişir),
- Eş zamanlılık (Üretildiği anda tüketilir, bekletilemez),
- Stoklanamaz (Dayanıksızdır, üretildiği anda tüketilmesi gerekir) (Palmer,1997: 5;Blois, 2000: 505, Akt: Eleren vd, 2007: 77;Bayuk, 2006: 3; Filiz vd., 2010: 61).

Literatürde farklı hizmet tanımlarının olması yukarıda belirtilen özelliklerden kaynaklanmaktadır (Orhan, 2016: 949).

1.2.Kalite ve Hizmet Kalitesi Kavramları

1.2.1. Kalite Kavramı

Kalite, işletmelerin günümüzün en stratejik bir kavramı olmuştur ve müşterilerin/vatandaşların tercihlerini etkileyen temel unsurlardan biri haline gelmiştir (Yumuşak, 2006: 18). Kalite, vatandaşların mal ve ya hizmetten arzuladığı tatmin ve memnuniyetinin seviyesidir. Kalite, artık günümüzün tüm kamu ve özel sektör kuruluşlarının ulaşmak istedikleri hedeftir, kalitenin mal yada hizmet sunumunu direkt etkilediğini artık kabul etmişlerdir. İnsanların hayat standartları arttığı, ekonomik rahatlığa kavuştuğu için beklentileride artmıştır,artık fiyatı düşük olan ürün yada hizmet arayışından uzaklaşıp, nitelikli, kaliteli ürün ve hizmete yönelmektedirler.Deming kaliteyi“tüketicinin işletmenin ürettiği mal yada hizmet hakkındaki yargısı” olarak tanımlamıştır (Deming, 1998: 137).Deming’in(1986) kaliteye bakışı, şuanve gelecekteki müşteri gereksinimlerinin hedeflenmesi üzerine konsantre olmuştur.Deming’e göre kalite, idari bir sistem olarak

düşünülmelidir. Kendini üstün gören yönetim ve kurumsal bir disiplinsizliğinin, kalite gelişiminin önüne geçeceğini belirtmiştir (Takan, 2001: 15-16). Juran'agöre kalite, ürün doyumunu elde etmek maksadı ile bir ürünüyada hizmetin müşteri ihtiyaçlarıuayum şartlarını tanımlayan özelliklerdir (Acuner, 2003: 9). Kalite, Juran'a göre "kullanıma uygunluk", Deming'e göre "amaca uygunluk", Feigenbaum'a göre "endüşük maliyetle müşteri tatmini sağlamak" olarak tarif edilmiştir (Eleren vd., 2007: 78).

Kalite tanımının bu şekilde esnek olması ve çok boyutluluğu kalite bahsinde pek çok tarifinin olması ve ortak bir uzlaşmanın olmaması nedeniyle net bir tanımlı ortaya konulamamıştır. Bu sebeble kaliteyi tanımlamak sadece anlam açısından değil aynı zamanda personelin gayretlerini ortak bir hedefe yönlendirmek açısından önem arz eder. Kalite vizyonunu belirlemiş işletmeler, kurumlar mal ve hizmet sunumunda daima diğerlerine göre önemli bir üstünlük sağlarlar.

Kalite, mal veya hizmetin müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayabilme kabiliyetidir. Kalite, mükemmel ürünün üretilmesidir. Kalite, insanların performansların kusursuz bir şekilde ortaya koymalarıdır. Kalite, her çeşit kusurun bertaraf edilmesidir. Kalite, istenen vasıflara, standartlara elverişli olmasıdır. Kalite, alıcının parasının ederini almasıdır. Kalite, zamana uygunluktur. Kalite, bir işletmenin tüm faaliyetlerinde yer alan daimi bir fonksiyonudur. Kalite, ürünün piyasaya sürülmesinden sonra toplumda neden olduğu en az zarardır. Tüketicilerin asıl ihtiyaçlarını tüketicilerden daha iyi bilip bunu temin edebilmektir (Yumuşak, 2006: 19-20).

Görüldüğü üzere kalite kavramının çok çeşitli tanımları bulunmaktadır. En yaygın kullanılan tanımlara baktığımızda; kullanıma, amaca uygunluk veya düşük maliyetle müşteri memnuniyetini sağlamak şeklindedir (Eleren vd., 2007: 78). Uzun süreli performans kıyaslaması sonucu elde edilen davranış ve düşünce şekline ise hizmet kalitesi olarak tanımlayabiliriz (Hoffman and Bateson, 1997: 298; Akt: Aydın, 2007: 1111).

Günümüzün rekabet ortamında hizmet kalitesi hem litertürde hem de uygulamada çok önemli bir yere sahiptir. Hizmet kalitesine baktığımızda müşteri memnuniyeti ve bağlılık ile doğru orantılı olduğu görülmektedir (Yavaş vd, 2004:144;Akt: Okumuş ve Yaşın., 2007: 88). Literatüre baktığımızda hizmet kalitesinin çok çeşitli tanımları bulunmaktadır. En sık kullanılan tanımlara baktığımızda; Bozdağ vd., 2003'e göre hizmet kalitesi; müşterinin ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılanabildiğidir. Ghobadian vd., 1994'e göre hizmet

kalitesi, hizmeti alanların sezgi ve tatmin oranıdır. Yapılan araştırmalar sonucunda hizmet kalitesinin özellikleri şu şekilde sıralanmıştır (Juran, 1988: 36):

- a) Tüketici açısından mamul kalitesini anlamak hizmet kalitesinden daha kolaydır.
- b) Hizmet kalitesi tüketici beklentileri ile doğru orantılıdır.
- c) Kaliteli ürün yada hizmet sunum sürecini de kapsamaktadır, yani bir bütün olarak değerlendirilmektedir.

Grönross (1984)'e göre hizmet kalitesi; müşterinin algıları ile beklentileri arasındaki fark ve bunlar arasında geçen zamanı değerlendiren bir neticedir. Çiçek ve Doğan (2009)'a göre ise hizmet kalitesi; müşterinin hizmeti almasından sonra oluşan tatmin duygusudur. Görüldüğü üzere hizmet kalitesinin tanımı disiplinler arasıdır. Bir başka ifadeyle hizmet kalitesinin tanımını yapmak için üretim yönetimi, pazarlama, personel yönetimi, psikoloji, ekonomi ve işletme stratejisi gibi konular hakkında yeterli veri gerektirmektedir. Bu nedenle tüm alanları kapsayan genel bir hizmet kalitesi tanımı yapılamamaktadır (Uyguç, 1998: 28).

Literatürdeki hizmet kalitesi tanımlarına baktığımızda üç yaklaşım ön plana çıkmaktadır (Zeithaml, vd., 1985: 43);

1. Müşteriler açısından, ürün kalitesini anlamak, hizmet kalitesini anlamaktan daha kolaydır.
2. Hizmet kalitesi algılamaları, müşterinin beklentileri ve hizmet performansı arasında oluşan fark neticesinde oluşur.
3. Kalite analizi sadece hizmet neticesine bakılarak değil, aynı zamanda sunum sürecine de bakılarak müşteri tarafından yapılır.

Sonuç olarak kalite genel anlamda, müşteri istek ve beklentilerinin tatmin edilmesi, operasyon performansının iyileştirilerek girdilerin en aza indirilmesi gibi amaçlar için kullanılan stratejik bir yönetim vasıtasıdır diye tanımlanabilir.

1.2.2. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi kavramı, hizmet ve kalite olmak üzere iki temel unsuru, yukarıda özet olarak anlatılmıştır. Bütün bu verilen kalitenin tariflerine bakılarak hizmet kalitesini uzun süreli bir performans değerlendirmesi neticesinde oluşan bir davranış şeklinde tarif edilebilir (Hoffman and Bateson, 1997: 298; Akt: Aydın, 2007: 1111). Günümüz koşullarında hizmet sektörü gelişmiş ve piyasadaki hacminin artmasıyla birlikte işletme ve kurumlarda rekabet ortamına ayak uydurmak için kendilerini kaliteli hizmet sunmaya mecbur bırakmıştır. Hizmet kalitesi, verilen hizmeti vatandaşların beklentilerinin karşılanarak memnuniyetlerinin sağlanması, hizmet kalitesinin ne kadar önemli olduğunu göstermekte, beklenen ve algılanan kalitenin araştırılmasını lüzumlu hale getirmiştir. Grönroos 1984 yılında hizmet kalitesini, “müşterinin algıları ile beklentilerini karşılaştıran süreci değerlendiren bir sonuçtur” diye ifade etmiş ve hizmetin kalitesinin ölçülmesi ile ilgili ilk hamleyi yapmıştır (Banar ve Ekergil, 2010: 39). Zeithaml da hizmet kalitesini, “müşterinin bir ürün yada hizmetin üstünlüğü veya mükemmelliği ile ilgili genel bir yargısıdır” şeklinde tanımlar (Robledo, 2001: 23). Hizmet kalitesi müşterilerin sunulan hizmeti alması neticesinde hizmetten elde ettiği faydanın kendinde ortaya çıkardığı his olup, söz konusu hizmetten tatmininin boyutunu ifade etmektedir. Bu nedenle hizmet kalitesi kavramını; “hizmet kalitesi kavramını; hizmet alanın gereksinimi ve beklentileri, bunların doğrultusunda hizmette olması gereken özellikler, hizmetin bu özellikler ve niteliklere sahip olma derecesi” olarak ifade etmek mümkündür (Çiçek ve Doğan, 2009: 203)

Kalite kavramı günümüzün en popüler olan hatta bir slogan haline gelen kavramlardan bir tanesidir. Globalleşme süreciyle birlikte devlet yönetiminin merkezi yönetimden yerel yönetimlere yetki aktararak küçültülmesi ve yönetimlerdeki yeni konseptler, vatandaşın yerel yönetimlerden beklentilerinin artmasını sağlamıştır. Artık yerel yönetimlerden, hizmetlerin kaliteli verilmesi beklenilmektedir. Kamu kurumlarında özelleştirme ve yerel yönetimlere yetki devriyle beraber vatandaşın daha kaliteli hizmet verilmesini isteme dilekleri de artmıştır. Kamu kurumlarının, bilişim çağının ortayak oymuş olduğu etkili ve seri hizmet sunma olanaklarından faydalanmaması, kendisini bu gelişmelerin dışında tutması imkansızdır. Bu nedenle, yerel yönetimi, geleneksel yönetim anlayışıyla yürütmenin mümkün olmadığı genel kabul görmüş bir görüş olduğundan kamu yönetiminde verimlilik, hizmetlerde kalite, etkinlik gibi konular yoğun olarak dile getirilmektedir (Ardıç vd, 2004: 63).

Vatandaşlar için kalite, yüksek fiyatlı, gösterişli ve standart olarak görülmekten çıkmış bir düşünce, hayat tarzı; üretenler, müşteriler veya vatandaş yadaseçmenler tatminine dönüşmüştür. Dolayısıyla, hizmet üretenlerin her ürettiğini satabilme düşüncesi, 1970’li yıllardan bugüne satabildiğini üreten yadaalıcı isteklerine uygun olan üretime dönüşmüştür. Özel sektördeki “müşteri odaklı yönetim anlayışı”, kamu kesimine “vatandaş odaklı yönetim” şeklinde transfer edilmiştir (Karataş, 2007: 83). Hizmet üreten kamu kurumları da mesela iktidarda olan bir parti, belediye, valilik, okul, tapu müdürlüğü, vergi dairesi, hastane gibi bu zamana kadar ürettikleri hizmeti, alıcısının yanı sıra vatandaşlarda seçmenin istediği ve memnun olduğu kaliteli hizmete dönüştürmek zorunda kalmışlardır (Peker, 1996: 43).

Bu sebeple kaliteli yerel yönetim hizmeti, günümüz toplumunda vatandaşın en önemli beklentilerinden biri haline gelmiştir. Kamu sektörünün, özel sektörün başarılı uygulamalarında olduğu gibi bir hizmet sunması beklenmektedir. Vatandaş kamu kurumlarından da özel şirketlerin sunmuş olduğu kalite ve maliyet standartlarına erişmesini istemektedir. Bugün bütün kurumlar ve kuruluşların değerlendirildikleri standartlar bulunmaktadır ve kamu kurumlarının bu standartlara ulaşmadan vatandaş memnuniyetini sağlayabilmeleri çok mümkün görünmemektedir (Sezer, 2008:150)

Rekabet ortamında kıyasıya yarışan organizasyonların kritik bir örgütsel performans kriteri olan hizmet kalitesi, hizmet pazarlaması literatüründe ve pratikte öne çıkan mevzular arasında yer almaya devam etmektedir. Güçlü hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti, bağlılık, alıcıların olumlu referansları ve şikayetlerdeki düşüş gibi olumlu sonuçları ortaya çıkarması bu durumda etkili olan ana sebeplerdir (Yavaş vd., 2004:144; Akt: Okumuş vd., 2007:88).

Hizmet kalitesi, hizmet verildiğinde müşterinin beklentisini karşılama düzeyinin bir ölçüsüdür. Müşterilerin beklentilerini karşılayabilmek kaliteli hizmeti verebilmektir. (Bozdağ vd, 2003:4).

Zeithaml algılanan hizmet kalitesini, “müşterinin, bir ürün yada hizmetin üstünlüğü yada mükemmelliği ile ilgili genel bir yargısı olarak” tanımlamaktadır (Robledo, 2001:23). Ghobadian’ göre ise idrakedilen hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet kalitesine karşı sezgileridir ve alıcıların doyum derecesini büyük ölçüde tayin etmektedir (Ghobadian vd., 1994:50).

Hizmet kalitesi, üretim ve hizmetler sektörü için çok önemli olmasından dolayı, hizmet kalitesinin ölçümü ilim insanlarının dikkatini çekmiştir. Bu sebeple hizmet kalitesi

birçokilim insanı tarafından tartışılan bir kavram haline gelmiştir. Araştırmalar neticesinde hizmet kalitesineilişkin şu ortak sonuçlar elde edilmiştir (Juran, 1988:36).

- a) Müşteriler için hizmet kalitesinin değerlendirilmesi mamul kalitesini değerlendirmeye göre daha güçtür.
- b) Alıcıların beklentilerinin gerçekleşen hizmet performansı ile beklentilerinin karşılaştırılması sonucu hizmet kalitesi algılamalarıdır.
- c) Hizmet çıktısına bakılarak sadece kaliteye ilişkin değerlendirmeler yapılmamaktadır. Aynı zamanda hizmet sunumu sürecinin değerlendirilmesini de ihtiva etmektedir. Yani müşteriler hizmetinneticesini değil, hizmetin veriliş tarzını da değerlendirmektedirler. Faydalanılan hizmet birbütündür (Yılmaz vd., 2007:300).

Hizmet kalitesini açıklamaktaki zorluk, bilim insanlarının bu konu hakkında daha ayrıntılı tetkik yapmaya yönelmiştir. Bu maksatla hizmet kalitesini daha sağlıklı idrak edebilmek ve ölçebilmek maksadıyla bazı sınıflandırmalar yapılmıştır. Literatürde bu sınıflandırmalar kalite boyutları olarak adlandırılmaktadır. Kalite boyutları araştırma yapan her bilim insanına göre değişmektedir. Sasser, Olsen, Wyckoff (1978)'a göre kullanılan materyallerin düzeyi, hizmetin üretildiği kuruluşlar, hizmeti veren personel olmak üzere üç boyutu vardır (Zeithaml vd., 1985:41). Christian Grönroos'un boyut sınıflandırmasına göre de hizmet kalitesinin fonksiyonel, teknik ve firma imajı olmak üzere üç boyutu vardır (Grönroos, 1984: 39). Lehtinen' in sınıflandırmasında firma kalitesi, fiziksel kalite ve etkileşim kalitesi olmak üzere üç boyutun olduğundan bahsedilmiştir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapılan çalışmada ise nezaket, heveslilik, güvenilirlik, ulaşılabilirlik, inanılrlık, güvenlik, müşteriye anlama, yetenek, fiziksel değerler ve iletişim, boyutları belirlenmiştir (Zeithaml vd., 1985: 42). Parasuraman, Zeithaml ve Berry, daha sonra on boyutu fiziksel değerler, güven, heveslilik, empati ve güvenilirlik olmak üzere beş boyuta indirgeyen Servqual ölçeğini geliştirmişlerdir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988: 27).

1.2.3. Kamu Hizmetinde Kalite

Kalitenin tanımı, kaliteyi meydana getiren ögelerin birden çok ve birbirinden farklı oluşu sebebiyle bu meselenin incelemesini yapan bilim insanlarını gereğinden fazla yormuştur. Bu unsurlar hizmet kalitesinin daha iyi anlaşılabilmesini ve vatandaşların hizmetin hangi unsurlarından tatmin olup olmadığının kavranmasını sağlamaktadır. Bu nedenle hizmet kalite unsurlarının anlaşılması ve hizmeti oluşturan unsurlarının neler olduğunun kavranması önemlidir (Ardıç vd, 2004: 65).

1.2.4. Kamu Hizmetinde Kaliteyi Belirleyen Unsurlar

Hizmet kalite boyutu literatürde farklı farklı şekilde tanımlanmıştır. Bu tanımlar kimi zaman materyal düzeyi, kuruluşlar düzeyi ve personel düzeyi diye belirlenirken kimi zaman da işlevsel kalite ve teknik kalite diye ikiye ayrılır. Bazı araştırmacılar hizmet kalitesini çıktı ve süreç kalitesi olarak ele almışken bazı araştırmacılar ise etkileşimci kalite, işletme kalitesi ve fiziksel kalite diye tanımlamışlardır (Ardıç vd., 2004: 66). Usta ve Memiş (2010)'a göre hizmet kalitesinin boyutları şu şekildedir;

- Somut Özelliklerin olması (Binaların, kullanılan teçhizatın ve personelin görünümü),
- Güvenilirlik (Belirtilen zaman ve şekilde hizmeti gerçekleştirme kabiliyeti),
- Heveslilik (Vatandaşlara hızlı bir şekilde hizmet sağlama arzusu),
- Yeterlilik (Hizmeti gerçekleştirmek için yeterli bilgi ve kabiliyetin bulunması),
- Nezaket (Vatandaş ile direk temas sağlayan personelin nazik, kibar, düşünceli ve samimi bir tutum sergilemesi),
- İnanılabilirlik
- Güven
- Erişim (Lüzumu halinde Vatandaşın ilgili personele rahat ulaşımı),
- İletişim (Personelin vatandaş ile uygun iletişim metodları ile iletişim kurması),
- Empati

Yukarıda belirtilen bu hususların bilinmesi hizmet kalitesinin arttırılmasına yönelik faaliyetlerin yapılmasına ışık tutmaktadır (Aktaş ve Ünlü, 1995: 49).

Bu açıklamalar ışığında hizmet kalitesi, hizmeti alan vatandaşların hissettikleri tatmin olup, bu hizmetlerden haz edip etmediklerini ifade eder. Dolayısıyla, hizmet kalitesi kavramını; hizmet alan vatandaşın ihtiyaçları ve istekleri dolayısıyla hizmette olması gereken özellikler, hizmetin bu özelliklere ve niteliklere sahip olma derecesi olarak ifade edilebilir (Çiçek ve Doğan, 2009: 203).

Kalite kavramı yaşadığımız şu süreçte vatandaşın hayatının vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Küreselleşen dünyada, vatandaşın kamudan beklentisini artırmıştır. Yeni yönetim anlayışında, devletler küçülerek merkezi yönetim yaklaşımından yerel yönetimlere yetki aktarmı yapılması anlayışına geçmişlerdir. Buda yerel yönetimlerin kaliteli hizmet verme zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Kamu kuruluşlarının özelleştirilmesi ve yerel yönetimlere yetki devri, vatandaşın daha kaliteli bir hizmet alma beklentileri ve talepleri sonucu ortaya çıkmıştır. Kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi teknolojisinin getirdiği hızlı ve etkin hizmet verme imkanından kaçınması mümkün değildir. Dolayısıyla kamu yönetimi geleneksel yönetim mantığıyla hizmet vermesi imkansız hale geldiği genel kabul görmüş bir anlayış olduğundan kamu yönetiminde hizmetlerde kalite, etkinlik ve verimlilik gibi meseleler güçlü bir şekilde dile getirilmektedir (Ardıç vd., 2004: 63).

1.2.5. Kamu Hizmetinde Memnuniyet Düzeyini Etkileyen Unsurlar

Kamu hizmetinin temel mantığı, vatandaşlardan toplanan vergilerle yine vatandaşlar için verilen hizmetlerdir. Başka bir deyişle, vatandaşların parası vatandaşlar adına vatandaşlar için harcanmasıdır. Kamu hizmetinin özünde vatandaştan alınan vergilerle sağlanması, vatandaşların sunulan hizmetlerden tatmininin düzeyi artmaktadır. Yerel yönetimlerin verdiği hizmetin kalitesini ölçen hizmetten istifade eden halktır. Beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesi alıcıdan alıcıya farklılık gösterebilmektedir. Kişinin beklentileri sahip oldukları gelir durumu, sosyal düzeyi ve eğitim seviyesi gibi birçok değişken etki etmektedir.

Sevimli (2006) sağlanan hizmetten tatmin olmaya etki eden unsurları şu şekilde sıralamıştır:

- Deneyimler (Vatandaş hizmet alırken ve aldıktan sonra geçmişte yaşadıkları tecrübelerden yararlanır ve onlarla kıyas yapar)

- Kişisel özellikler (Vatandaşların demografik özellikleri aldıkları hizmetten tatmin seviyesinde tesirlidir),
- Durumsal etki faktörleri (Hizmet alanındaki teknolojik gelişmeler ve halkla ilişkiler uygulamaları gibi unsurlardır),
- Sözlü İletişim (Vatandaşların sağlanan hizmetle ilgili diğer vatandaşlardan önceden duydukları bilgilerdir).

Hizmet kalitesiyle ilgil yapılan diğer çalışmalarda da vatandaşın memnuniyetini belirleyen bir takım sonuçlar elde edilmiştir. Buna göre (Ardıç vd., 2004: 66-67):

- Vatandaşların algıladıkları hizmet kalite düzeyleri ile memnuniyetleri arasında bağlantı vardır.
- Vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet dereceleri, gelir düzeylerine göre değişmektedir.
- Eğitim durumlarına göre, vatandaşlara verilen hizmet kalitesinden memnuniyet seviyelerinde farklılık vardır.
- Yaş durumlarına göre, vatandaşlara verilen hizmet kalitesinden memnuniyet seviyelerinde farklılık vardır.
- İkamet ettikleri zamana göre, vatandaşlara verilen hizmet kalitesinden memnuniyet seviyelerinde farklılık vardır.

Bu hipotezlere göre sosyal hayat ve iletişim alanındaki yenilikler ve umumi refah düzeyi ile eğitim seviyesinin artması, insanların beklenti ve isteklerini yükseltmektedir.

Beklentileri yükselen insanların kendilerine verilen hizmetin istediği zamanda, mümkün olan en ucuz fiyatla ve beklediği kalitede verilmesini istemektedirler. Belediye hizmetleri verilirken insanlarla daha sık yüz yüze temas kurulması sebebiyle, hizmet alan vatandaşlar personelin tutum ve davranışlarını önemsemektedirler.

İnsanların yaşlarıyla hizmet kalitesinden memnuniyet seviyesi arasında yapılan bütün bu araştırmalarda elde edilen neticeler doğrultusunda bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani insanların yaşları arttıkça hizmetten memnun olma düzeyleri de yükselmektedir (Ardıç vd, 2004: 78-79).

Vatandaş ile kurum, işletme arasındaki güven ve temsil ilişkisinden de hizmet kalitesi etkilenmektedir. Vatandaşın kamu kurum ve kuruluşlarına olan güven seviyesi ve kamu kurum ve kuruluşlarının vatandaşların çıkarlarını ne ölçüde temsil ettiği konusunda halkın

düşünce ve kanaatlerinden hizmet memnuniyetini etkilemekte, meşrulukla birlikte memnuniyet gelmektedir.

Literatüre baktığımızda vatandaşın, kamu hizmetlerinden duyduğu tatmini olumsuz yönde etkileyen bir takım öğelerinde mevcudiyetini tespit etmiştir (Bozlağan, 2004:123).

- Kamu politikalarına vatandaşın tercihlerinin yansıtılamaması
- Kamu hizmetindeki verim kayıpları
- Kamu idarecilerinin bir takım kimselerle çıkar ilişkisi içerisine girmesi gibi sebepler ise bu etkenlerin en göze batanlarındandır.

Yukarıda izah edilen olgular çerçevesinde kamu hizmet kalitesinin artırılarak vatandaş memnuniyetinin oluşturulmasında bazı önlemlerin alınabileceği öne sürülmektedir (Öztürk ve Coşkun, 2000:154-156):

- Hizmet standartlarının oluşturulması
- Kamu hizmetinde bilgilendirme, açıklık ve şeffaflıkların egemen olması
- Vatandaş tercihlerinin istişare edilerek tespit edilmesi
- Maliyetlerin düşürülerek kalitenin yükseltilmesi
- Vatandaşlarla yüz yüze çalışan personelden istifade edilmesi
- Hizmetlerde adalet ve eşitliğin temin edilmesi
- Hizmet sunumunda vatandaş iştirakinin temin edilmesi
- Vatandaşların şikayetini değerlendirip çözümleyecek birimlerin kurulması

1.2.6. Yerel Yönetimlerde (Belediyelerde) Hizmet Kalitesi

Kentte yaşayan insanların, yerel yönetimlerden (belediyeden) istek ve beklentileri süreç içerisinde sosyal, kültürel değer, doğal, ekonomik ve ihtiyaçlara bağlı olarak farklılık göstermektedir. Vatandaşların beklentileri, ihtiyaçları sınırsız fakat kaynakların kısıtlı olması sebebiyle yerel yönetimlerin (belediyenin) hizmetlerinde kalite, verimlilik, ihtiyaca dayalı hizmet üretme ve etkinlik gibi konseptleri dikkate almaya mecbur kalmaktadırlar.

Mevcudiyet nedenleri halkın müşterek gereksinimlerini yerine getirmek olan yerel yönetimler (belediyeler); içinde bulunulan şehrin hayat standartlarını, modern kent ve

çevresel ihtiyaçların standartlarını bulunduğu şehirde yerine getirmekle vazifeli birimler olarak bilinmekte ve bu şartları yerine getirmede en yetkili organizasyonlar olarak vasıflandırılmaktadırlar(Cankuş, 2008: 10).

Zamanımızda kamu hizmetlerinin yerine gelmesinde geleneksel kamu idaresi düşüncesiyle hareket eden bir yerel yönetim modelinin sahip olduğu “kamu kurumları ne üretirse vatandaş onu tüketir” düşüncesinin yerine, “vatandaşın ihtiyaçlarına doğrultusunda üretim” zihniyetinin zorunlu olarak kabullenildiği söylenebilir. Kamu kurum ve kuruluşlarının kıt kaynaklarını randımanlı bir şekilde değerlendirilmesinin temel sınırını ise gereksinime göre üretim meydana getirmekten geçmektedir. Bu durumda vatandaş müşteri olarak gören bir anlayışın temin edeceği önemli katkılardan bahsetmektedir. Vatandaş memnuniyeti, verimlilik ve hizmet kalitesinin artırılması bunun ana hareket noktasını meydana getirmektedir (Ardıç vd, 2004: 64).

Yerel yönetimler (belediyeler) bakımından kaliteyi, yerel yönetimlerin etkinliklerinin her tarafına sirayet eden devamlı bir işlev, hizmetlerin insanların beklentilerini sağlamadaki mutabakatı şeklinde tarif etmek mümkündür (Peker, 1996: 15-23). Kurum ve kuruluşlar için rekabet üstünlüğünü yakalamaları gayesiyle, kaliteye yönelmeler bir mecburiyettir. Yerel yönetimlerde kâr amaçlı organizasyonlar olmaması ve rekabet edecek başkaca bir gücün olmamasına rağmen, vatandaşın desteğini almak ve bu desteği yükseltmek için hizmetten yararlanan vatandaşlara kaliteli hizmet verme ihtiyacı bulunmaktadır (Azaklı, 2000: 413). Yerel Yönetimlerde (belediyelerde) vatandaşın arzuladığı hizmet kalitesinin yakalanması için vatandaşın belediyelerin kararlarına iştirak etmeleri gerekmektedir. Çünkü hizmeti alan vatandaştır. Vatandaşın kararlara iştirak etmesiyle talepler tespit edilir. Böylece vatandaşın beklediği hizmet kalitesine ulaşılır (Usta ve Memiş, 2010: 336).

Hizmet kalitesinin yüksetilmesi, daha verimli ve etkili bir çalışma yönteminin meydana getirilmesi iş tatminsizliğinin bireysel ve örgütsel sebeplerinin ortaya çıkarılmasına ve gereken tedbirlerin alınmasına bağlıdır (Ardıç vd, 2004: 66). Verilen hizmet kalitesinden insanların tatmin olma seviyeleri ile bu hizmetleri veren personelin iş tatminin seviyeleri arasında ilişki olmasından, hem personelin hem de hizmeti alan insanların birbirleriyle olan etkileşim döneminde her iki tarafın hisleri ile buna istinadense gileyecekleri davranış ve tasarruflar önemli rol oynar. Ayrıca yerel yönetimlerdeki üst yönetimin kararlılığı olamasıyla birlikte, global ve sosyal değişim isteklerini doğrultusunda kurum ve kuruluşların stratejik yapılanmaları kamu hizmeti

kalitesinin yükseltilmesinin gereksinimlerini yerine getirmede de önemli bir ağırlığa sahip olan liderliğin de mühim rolü mevcuttur (Şahin ve Temizel, 2007: 185).

Yerel Yönetimlerde (belediyelerde) hizmeti sadece o kentte yaşayan vatandaşa verilen faaliyetler diye düşünmemek gerekmektedir. Belediye içerisindeki çalışmaları da kalite kavramı kapsamında ele almak gerekmektedir. Bu maksatla yerel yönetimlerde (belediyelerde) sunulan hizmetleri dahili ve harici hizmetler olarak sınıflandırmak mümkündür. (Öztemel, 2001: 28). Belediye personelinin görevlerini icra ederken sergiledikleri tutum ve davranışlar da kalite kapsamında değerlendirilmelidir. Örneğin, su aboneliği olmak isteyen bir vatandaşın tahsil edilen para, su saatinin bağlama zamanı ve verilen çaba; diğer yandan belediye personelinin hizmeti verirken sergiledikleri davranış, içten ve samimi yaklaşması, sempatiklik ve konuştuğu andaki sesin tonu gibi eylemler su aboneliği hizmetinin kalitesini meydana getirir.

Yerel yönetim hizmetlerinde en önemli hususlardan biri, bu hizmetlerin icra edilmesinde vatandaşların memnuniyetinin ne derece verilebildiğinin ölçülebilmesi ve düzeltici-önleyici eylemler geliştirilerek, insan merkezli bir hizmet verilmesini gerçekleştirilebilmesidir (Henden ve Henden, 2005: 49).

Hizmetler genelde soyut özellikte olduğundan, hizmet kalitesi de soyut bir özelliğe sahiptir. Bu sebeple, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” ifadesi kullanılmaktadır (Uyguç, 1998: 28). Vatandaşların hizmeti henüz almadan oluşan beklentileriyle yararlandığı gerçek hizmet tecrübelerini karşılaştırmasının bir sonucu hissedilen hizmet kalitesi, vatandaşların beklentileri ile hissettikleri performans arasındaki farklılığın derecesine yönü olarak değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi çerçevesinde “beklentiler” ise insanların hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir (Bulgan, ve Gültekin, 2005: 242). Bu çerçevede vatandaş tatmin kavramı ile hizmet kalitesi kavramı arasında bir bağ vardır ve akademisyenler tarafından hizmet kalitesi ile vatandaş tatmini genelde birbirlerinin yerine kullanılmaktadır (Ardıç vd, 2004: 65).

İKİNCİ BÖLÜM

BELEDİYE KAVRAMI VE TÜRKİYE’DE BELEDİYENİN TARİHÇESİ

2.1. Belediye Kavramı

Anayasamızın 127. Maddesi ile vatandaşların mahalli ortak ihtiyaçlarını gidermek üzere il özel idareleri, belediyeler ve köy idareleri kurulmuştur (Mahalli İdareler 2009 Faaliyet Raporu, 2010). Belediye kavramı Tanzimat sonrasında hayatımıza dahil olmuş olup, Batılı anlamda bir özelliğe kavuşmasa da, özellikle son dönemde gerçekleşen yasal düzenlemeler ve yapısal reformlarla çok büyük gelişme kaydedilmiştir (İnaç ve Ünal, 2007: 1-24).

Belediye kavramına baktığımızda Fransa’da municipalite, İngiltere’de municipality ve Osmanlı zamanında şehremaneti olan belediye, günümüzde “şehirözellğine haiz bir yerleşim alanında ikamet edenlerin müşterek yerel ihtiyaçlarını yerine getirmekle vazifeli, kamu tüzel kişiliği taşıyan ve karar mercileri vatandaş tarafından seçimle oluşturulan yerel yönetim birimi” (Bozkurt ve Ergun, 2008: 31) olarak tanımlanabilmektedir. 5393 sayılı Belediye Kanunu’na göre belediye; “Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan idari ve mali özerkliğe sahip bir kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanmıştır.

Kentleşmeye paralel olarak insanlar topluluk halinde yaşamaya başlamışlardır, bununla beraber yol, su, elektrik, alt yapı hizmetleri gibi bazı temel gereksinimler zaruret halini almıştır. Bu ihtiyaçları gidermek için çeşitli yerel kamu kurumları oluşturulmuştur. Belediyeler söz konusu kurumların en önemlilerindendir (Orhan, 2016: 947).

Belediye’nin Belediyeler kanunundaki tanıma baktığımızda; o bölgede yaşayan vatandaşların ortak ihtiyaçlarını gidermek için kurulmuş kurumdur. Karar organları seçimle göreve geldiğinden ve bu nedenle karar verecek olan halk olduğundan, belediyeler

faaliyetlerinde sorumluluk bölgesindeki vatandaşların taleplerine dikkat etmek zorundadır (Orhan, 2016: 947).

2.2. Türkiye’de Belediyenin Tarihçesi

Ülkemizde belediye tarihçesini Tanzimattan önce, Tanzimattan sonra ve Cumhuriyet dönemi şeklinde üçe ayırmak mümkündür (Şahin, 2011: 3). Günümüzde hızla gelişen dünyada oluşan ihtiyaçları zamanında ve yerinde karşılayabilmek için yerel yönetimleri, özellikle belediyeleri güçlendirme ihtiyacı yadsınamaz bir gerçek halini almıştır (Yıldırım, 2004:19). Tarihsel süreç incelendiğinde ülkemizde batılı manada bir yerel yönetimin varlığından söz etmek mümkün değildir. Osmanlı Döneminde Batılı kuruluşlarının yürüttüğü bazı şehir hizmetleri Osmanlı Döneminde kadılar, kadı yardımcıları, meslek odaları ,vatandaş ve vakıflarca yerine getirildiği görülmektedir (Altan, 2009: 294).

Tanzimattan önce Osmanlıda İslami esaslara göre atama ile seçilen ve devlet memuru olan kadılar tarafından bu görevler yerine getirilmekteydi (Es, 2008: 30). Kadılar bu görevleri tek başlarına yerine getiremediğinden, kendisine yardımcı, kadıya bağlı bazı görevliler onun adına bu görevlerin yerine getirilmesine yardımcı olmaktaydı (Kaya, 2007: 102). Ayrıca dernekler, vakıflar ve lonca adı verilen sanat ve esnaf kuruluşları da kendilerine yardımcı olmaktaydı (Şen, 2002: 32).

Tanzimattan sonraki süreçte yerel yönetimler de dahil olmak üzere her alanda modernleşme ve batılaşma hareketi başlamıştır. Bu çerçevede ilk yasal belediye teşkilatı 16 Ağustos 1854’te İstanbul Şehremaneti olarak kurulmuştur (Es, 2008: 32-33). 1868 tarihli Dersaadet İdar-i Belediye Nizamnamesi ile belediyeye bağlı diğer dairelerde faaliyete geçirildi. 1864 Vilayet Nizamnamesi ile de taşrada bulunan belediye teşkilatları düzenlenmiştir (Sunay, 2002: 127-128). 6 Ekim 1868’te Dersaadetİdare-i Belediye Nizamnamesi ile de payidaht dışındabulunan il, ilçe ve belde merkezlerinde de belediye teşkilat kurulmasına karar verilmiştir. 1876 Teşkilat-ı Esasiye Kanununun 112. maddesi gereğince seçimle gelen belediye meclislerince yönetilmesi karara bağlanmıştır (Es, 2008: 33).

Cumhuriyet dönemine baktığımızda 1921 Anayasası ile yerel yönetimlere geniş yetkiler verilmiştir (Şahin, 2011: 65). Kurtuluş Savaşından sonra Cumhuriyetin ilk yıllarında savaşta zarar gören kentlerin yeniden imarı ve şehircilikle ilgili düzenlemeler öncelikli olarak ele alınmıştır. 1924 Anayasasının kabulünden sonra çıkarılan 442 sayılı Köy Kanunu buna en

güzel örnektir. Ayrıca 3 Nisan 1930 tarihli 1580 Sayılı Belediye Kanunu ile Türk Belediyeciliğinin temelleri atılmıştır (Urhan, 2008: 87). Söz konusu kanun Fransız Belediyeciliğinden etkilenilerek yapılmıştır (Gökçe ve Bayrakçı, 2005b: 98). Tüm yetkileri merkezde olan yapısı ile dikkat çeken bu kanun ile belediye başkanları merkezi yönetimce atanmaktaydı. Ancak 1963'te kanunda yapılan değişiklikle belediye başkanları halk tarafından seçilmeye başlanmış, bu durum demokrasi açısından çok önemli bir gelişme olarak kabul edilmiştir (Şahin, 2011: 65). Akabinde bu kanunda birtakım yapısal, yönetsel ve katılımcılık açısından yenilik ve değişiklikle yapılarak 3 Temmuz 2005 tarihinde 5393 Sayılı Belediye Kanunu yürürlüğe girmiştir (Özden ve Zorlu, 2011).

Yapısal değişikliklere bakıldığında; Söz konusu kanun belediye kurulması için gerekli olan nüfus sayısını 5000'e çıkarmıştır. Ayrıca bu kanunla "Su mıntıkları ile sit ve benzer koruma sahalarında ve yerleşim yeri olan bir belediyenin sınırlarına 5.000 metreden daha yakın olan yerleşim yerlerinde belediye kurulamaz." kuralı karar altına alınmıştır. Bu değişim ile daha büyük yerleşim yerleri kurulması hedeflenmiştir (Şahin, 2011: 66).

Yönetsel değişikliklere baktığımızda; Söz konusukanunun 14. maddesinde; "belediye, kanunlarla başka bir kamu kurum ve kuruluşuna verilmeyen yerel ortak mahiyetteki diğer vazife ve hizmetleri de yapar veya yaptırır" hükmü ile belediyelerin görev yaptığı alanlar genişletilerek "genellik" prensibinin kabul edildiği görülmüştür (Gökçe ve Bayrakçı, 2005b: 100). Ayrıca söz konusu kanun ile belediyelere "gıda bankacılığı" gibi birtakım yeni sosyal görevler de verilmiştir (Sürmen ve Aydın, 2009: 192-193).

Günümüzde dünyanın birçok ülkesinde her ülkede farklı şekilde uygulanan yerel yönetimler üzerinde merkezi idarenin denetleme yetkisi vardır. Ülkemizdeki uygulamaya bakıldığında, mülki idare amirleri kesinleşen belediye meclis kararlarının bilgi verildiği makamdır (Urhan, 2008: 91-92). Bunlara ek olarak söz konusukanunun 14. Maddesinde belirtilen "Belediye hizmetleri, vatandaşlara en kısa mesafede ve en makul yöntemlerle icra edilir" hükmü gereği "yerindelik" ilkesi açıkça belirtilmiştir (Şahin, 2011: 68).

Katılımcılık ve demokrasiyi güçlendirme açısından söz konusu kanuna baktığımızda;"Herkes ikamet ettiği beldenin hemşerisidir. Hemşerilerin, belediyenin karar ve hizmetlerineıştirak etme, belediye etkinliklerini öğrenme ve belediye yönrtiminin yardımlarından faydalanma hakları vardır. Belediye, hemşerilerin karşılıklı sosyal ve kültürel münasebetlerinin arttırılması ve kültürel değerlerin muhafaza edilmesine dair gerekli mesaiyi harcar. Bu çalışmalarda, üniversitelerin, kamu kurumu vASFındaki meslek

odalarının, sendikaların, sivil toplum kuruluşların ve uzmanların iştiraklerini sağlayacak önlemler alınır” hükmü ile eski kanundan farklı olarak nüfusa kayıtlı olduğu yer değil, ikametinin bulunduğu yerin hemşerisi sayılmaktadır. Bu çerçevede hemşeriye daha etkili ve iştirakçi bir özerklik sağlanmıştır (Özden ve Zorlu, 2011). Ayrıca vatandaşların kent konseyleriyle belediye meclis kararlarına aktif katılım ve görüş bildirme imkânı sağlanmıştır (Urhan, 2008: 93-94). Ayrıca söz konusu kanun ile denetim komisyonları kurularak (bir nevi otokontrol sistemi), belediyelerin bir önceki yıla ait gelir, gider, hesap ve işlemlerinin denetlenmesi amaçlanmıştır (Şahin, 2011: 69).

2.3. Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları

5393 sayılı Belediyeler Kanununa göre belediyelerin görev ve sorumlulukları şu şekildedir:

- Kentsel alt yapı hizmetlerini yerine getirir (imar, suve kanalizasyon gibi),
- Temizlik, çevre ve çevre sağlığı, coğrafi ve kent bilgi sistemlerini içeren hizmetleri yerine getirir,
- İtfaiye, zabıta, acil yardım, şehir içi trafik ve kurtarma hizmetlerini yerine getirir,
- Mezarlık ve cenaze ile ilgili işlemleri yerine getirir,
- Yeşil alanları arttırmak, gerekli yerlere ağaçlandırma yapar, parkları oluşturur ve varolan parkları geliştirir,
- Kültür ve sanat, turizm ve tanıtım ile ilgili hizmetleri yerine getirerek ilin tanıtımına katkıda bulunur, gençlik ve spor ile ilgili faaliyetleri yerine getirir,
- Sorumluluk bölgesindeki vatandaşlara sosyal hizmet sağlamak, ihtiyaç sahiplerine yardımda bulunur ve nikâh ile ilgili işlemleri yapar,
- Meslek ve beceri kazandırma ile ilgili eğitimleri sağlar, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi için gerekli hususları yerine getirir veya getirilmesini sağlar,
- Kadınlar ve çocuklar için sığınma evleri açar (Nüfusu 50.000'i geçen belediyeler),
- Okul öncesi eğitim kurumlarının açılmasını sağlayabilir,
- Devlete ait okulların her türlü malzeme gereksinimlerini sağlayabilir, söz konusu binaların yapımı bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir,
- Sağlık alanındaki her türlü işletmeyi açabilir ya da işletebilir, kültür tabiat varlıkları ve tarihi dokunun korunması ile ilgili her türlü faaliyeti yerine getirir,

- Öğrencilere, amatör spor kulüplerine malzeme dahil her türlü desteği sağlar, spor müsabakalarını tertip eder, ulusal ve uluslararası spor karşılaşmalarında başarılı olan sporcuları belediye meclisinin onayıyla mükafatlandırabilir,
- Gıda dağıtabilir,
- Kanunlarla diğer kamu kurum ve kuruluşlarının sorumluluklarına bırakılmayan yerel ortak özellikteki diğer görev ve hizmetleri yerine getirir veya getirtir,
- Belediyenin ekonomik durumu ve hizmetin önemi ve çabuk yerine getirilmesi hizmetlerin yapılmasında hassasiyetle incelenir,
- Vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun biçimde belediye hizmetleri yerine getirilir. Bunları yaparken özür, yaşlı, düşkün ve düşük gelirli dikkate alınır,
- Belediyenin faaliyet, mesuliyet ve yetki alanı ancak belediye sınırları içindedir,
- Sınırları dışında belediye hizmetleri götürülmesi ancak belediye meclisinin kararı ile mümkündür,
- Yine aynı kanunun 15. Maddesinde belediyenin yetki ve imtiyazları düzenlenmiştir. Buna göre;
- Sorumluluk bölgesindeki vatandaşların mahalli ortak özellikteki gereksinimlerini karşılamak için bütün etkinliği ve girişimi yerine getirmek,
- Belediyenin kanunlardan aldığı yetki ile sınırlı olmak üzere gerekli yönetmelikleri çıkarmak, bu çerçevede yasaları belirlemek ve bunları yerine getirmek, uymayanlara ise yasaların emrettiği cezaları uygulamak,
- Kişi ve kurumların yaptıkları işlerle ilgili yasalarda belirtilen çerçevede müsadeyi veya ruhsatı vermek,
- Belediyeye ait vergi, harç, katkı ve katılma paylarının ilgili kurumlara ödemelerinin yapılmasını ve alacaklarının tahsilatını yapmak; vergi, özel hukuk hükümlerine göre tahsilatının yapılması gereken su, atık su ve doğalgaz gibi hizmet karşılığı alacakların tahsilatı gibi işlemleri özel kanunları uyarınca yerine getirmek,
- Meskenlere, iş yerlerine ve belediye sınırları alanlarında bulunan tüm binaların tüm su ihtiyaçlarını karşılamak; atık su ve yağmur suyunun tahliyesi için kanalizasyon sistemi kurmak, kurdurmak gibi işlemleri mütesep hakları saklı kalmak üzere yerine getirmek,
- Vatandaşların toplu ulaşımını sağlamak amacıyla gerekli araçları alarak ya da özel sektöre alarak toplu ulaşımı aksatmayacak şekilde bir işletim sistemi kurmak, hizmete sunmak, bunların duraklarını belirlemek, ücret tarifelerini belirlemek,

- Mahalli ortak özellikteki hizmetleri yapmak içi, belediye hudutları dahilinde arsa, bina almak, kira yöntemini uygulamak yada yasaların verdiği yetkiyi kullanarak kamulaştırmak, elindeki taşınır veya taşınmazları satmak, kiralamak , kiraya vermek, takasa girmek, tahsis etmek, bu mallar üstünde kısmi haklarsağlamak,
- Her türlü hal, terminal, fuar, hayvan kesim yerleri gibi, yürürlükteki yasa çerçevesinde belediyenin bu hizmetleri sunması yada kişi ve kuruluşlara açtırılması ve işletilmesine onay vermek,
- Vergi, resim ve harçlar haricindeki davaya konu olan anlaşmazlıkların taraflararası oluşacak anlaşmayla giderilmesi hususunda karar vermek,
- Kamuya açık yerlerdeki dinlenme ve eğlence yerlerine işletim izni vermek ve denetlemeyapmak,
- Sorumluluk alanında piyasanın ve alışverişin arttırılması ve yapılan işlerin yasal kriterlere uygun olmasını sağlamak için resmi işlemlerin yaptırılması için kayıt dışı satış yapan seyyar satıcıları önlemek ve gerekli cezai işlemi yapmak, cezasını kesmek, tahsilatını yapmak, cezasını süresi içinde ödemeyenlerin el konulan mallarını ise ihtiyaç sahiplerine dağıtmak ,
- Sağlıksız ürün satan işyerlerini denetlemek, eğlence mekanlarını, vatandaşın sağlığını tehdit eden ve çevreyi kirleten kişiler ve işyerlerini denetlemek, özel izin gerektiren işleri yapacak yerleri LPG, petrol, odun, kömür, hurda depolama alanları gibi işletmeleri kentin belirli yerlerinde toplayarak gerekli önlemleri almak,
- Belediye, yetki alanında yaşayan yapılan hizmetlerle alakalı fikir vedüşüncelerini öğrenmek için anket çalışması ve araştırması yapabilir.

2.4.Belediyelerde Hizmet Kavramı ve Hizmet Sunma Yöntemleri

Günümüzde artan nüfus ve yaşanan teknolojik ve sosyal gelişmelerden dolayı kamu hizmetlerinin kamu organlarınca üretilmesi fikri artık geçerliliğini kaybetmiştir (Erdoğan, 2010: 22-23). Artan rekabet ortamı ve küreselleşme ile birlikte devletler sağladıkları kamu hizmetleri açısından yeniden yapılanma ihtiyacı hissetmişlerdir. Bu çerçevede kamu yönetiminin halka en yakın birimi yerel yönetimlerde de büyük bir değişim yaşanmaktadır (Henden ve Henden, 2005: 48-49). Burada temel düşünce toplumun ihtiyaçlarına hassas, katılımcı, hesap verebilen, halkla iç içe, etkin, verimli ve kaliteli bir belediyeçilik anlayışı oluşturmaktır. Bu çerçevede özel sektör de dahil olmak üzere her türlü birimden yararlanılmaktadır. (Erdoğan, 2010: 22-23). Belediyeler geleneksel ve alternatif (özel sektör yöntemleri) yöntemler diye iki türlü hizmet sunma yöntemini kullandıklarını söylemek mümkündür (Şahin, 2011: 81).

Belediyelerin geleneksel hizmet sunma yöntemlerinde hizmeti üreten, sunan ve denetleyen bizzat belediyenin kendisidir. Dolayısıyla sağlanan hizmetlerden vatandaşların tatmin düzeyi tamamen belediye çalışanlarının gösterdikleri performansa bağlıdır. Zaten 5393 sayılı Belediye Kanununda birtakım hizmetlerin kamu sağlığı, güvenliği, kültürel dokunun korunması ve çevre koruması gerekçesiyle bizzat belediye personeli tarafından yapılması gerektiğini hükme bağlamıştır (Erdoğan, 2010: 22-23).

Belediyelerin alternatif hizmet sunma yöntemlerini ise şu şekilde sıralamak mümkündür (Şahin, 2011: 82-95);

- İhale Yöntemi
- İmtiyaz Yöntemi
- Kiralama Yöntemi
- Kupon Yöntemi
- Fiyatlandırma Yöntemi
- Yap-İşlet-Devret Yöntemi
- İdari Teşvikler Yöntemi
- Gönüllü Organizasyonlar
- Kendi Kendine Hizmet
- Satış Yöntemi

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

AKSARAY BELEDİYESİNİN HİZMET BİRİMLERİ

Aksaray Belediyesi 5393 Sayılı Belediyeler Kanunu çerçevesinde Aksaray halkına hizmet sunmaktadır. Aksaray Belediyesinin web sayfasında sunulan hizmetler ve ilgili birimler şu şekildedir (www.aksaray.bel.tr);

3.1. Özel Kalem Müdürlüğü

- *Belediye Başkanına aither türlü iş ve işlemleri düzenler, yürütür,
- *Belediyeyi Başkanın, temsil etmeve misafirlerine ikramgibi faaliyetlerini planlar,yerine getirir,
- *Başkanlık Makamının her türlü haberleşmeişlerini yerine getirir,
- *İlgili müdürlükler, kurum ve kuruluşlarla başkanlığın emri ile irtibat kurarve gerekli koordinasyonu sağlar,
- *Belediye başkanının yabancı ülkelere yapacağı gezilerle ilgili gerekli iş ve işlemleri yapar,
- *Basındaçıkan haberleri analiz ederek başkanlık makamı dahil ilgili birimlere ulaştırır,
- *Milli ve özel günlerle alakalı protokol işlemlerini yerine getirir,
- *Belediye Başkanının günlük programını belirler ve görüşmek isteyen vatandaşların programını ayarlar,
- *Yardım isteğinde bulunan vatandaşlar için gerekli makamlarla iletişime geçer
- *Başkanlık makamınca talep edilen bilgi ve belgeleri sağlar ve sunar,

- *Vatandaşların iyi ve kötü günlerinde, resmi ve dini bayramlarında Belediye Başkanının gerekli tebrik, taziye mektupları, mesajları, telgrafları hazırlar, gönderir,
- *Belediye Başkanının protokol işlerini yürütür ve medya ile ilişkilerini koordine eder,
- *Müdürlük ile ilgili ihale ve doğrudan temin işlerini yerine getirir.

3.2. Mali Hizmetler Müdürlüğü

- *Performans kriterlerini ve stratejik planlarını düzenlenmesi ile ilgili çalışmaları yerine getirir,
- *Belediyenin tahmini bütçesini hazırlar ve gerçekleştirilen hizmetlerin bu bütçeye uygunluğunu denetler,
- *Ödenekleri hazırlanan bütçe uyarınca ilgili birimlere bütçe aktarır,
- *Bütçe ile ilgili her türlü kayıtları tutarak bununla ilgili istatistiki çalışmalar dahil bütün işlemleri yerine getirir,
- *İlgili birimler tarafından yapılan harcamalara göre faaliyet raporlarını hazırlar,
- *Belediyenin diğer kurumlarla ilgili mali işleri takip eder ve neticelendirir,
- *İlgili mevzuatlarda belirtilen hususlarla ilgili mali konularda amirlerine gerekli bilgileri sağlar,
- *Ön mali kontrol işlemlerini yapar,
- *Mali hususlarda amirlerinin verdiği diğer emirleri yerine getirir,
- *Bütçe rakamlarının güncelliğini sağlayarak ilgili harcama birimlerince talep edilen ödenek kayıtlarını tutarak düzenler,
- *Ödenek transferiyle ilgili gerekli işlemleri yapar,
- *İlgili mevzuat gereğince döneme ait Sayıştay'a verilecek hesapların sunulmasını sağlar,
- *Aylık, üçer aylık ve yıllık dönemleri içeren Belediye'nin mali yapısı konusunda raporlar hazırlayarak ilgili makama sunulmasını sağlar,
- *İlgili mevzuat gereği yapılması talep edilen gerekli finansal tabloların hazırlar ve aylık hesap cetvellerini çıkarır.

3.3. Hukuk İşleri Müdürlüğü

- *İlgili mevzuata göre Belediye'nin her türlü hukuksal konuları ile ilgilenir,
- *Kurum içerisinde gerekli makamlarla hukuki alanda iletişimi sağlar,
- *İcra işlemleri ile ilgili belediyeyi temsil eder,
- * Adli, idari ve vergi yargısında Belediye tarafından veya aleyhinde açılan her türlü davayı takip ederek neticelendirir,
- *İlgili mevzuatta belirtilen diğer görevler ile Başkanlık makamınca tevdi edilen diğer görevleri yapar,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.4. Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğü

- *Her türlü basın yayın organında yer bulan belediye faaliyetleri ile ilgili haberleri takip eder,
- *Belediye hizmetleri ile alakalı vatandaş tarafından yapılan şikayet ve görüşleri inceler,
- *Belediyenin yaptığı faaliyetlerle alakalı ilgili basın bildiri ve bültenleri hazırlayarak konuyla alakalı fotoğrafları ilgili basın kuruluşlarına ulaştırır,
- *Basın toplantısı yapmak gerektiğinde Belediye Başkanının talimatları doğrultusunda yerine getirir,
- *Belediye Başkanlığı tarafından düzenlenecek brifing ve toplantılarla ilgili gerekli düzenlemeleri yapar,
- *Belediye hizmetleri ile alakalı vatandaş bilgilendirmek için tanıtıcı yayınlar düzenler,
- *Medya mensupları ile toplumda etkinliği olan kişi ve kuruluşların Belediyeye iyi ilişkiler kurması, karşılıklı ziyaretler ile karşılıklı sorunlarıyla ilgili görüş alış verişinde bulunur,
- *İldeki muhtarlıkları ziyaret ederek, bölge halkının taleplerini yerinde görerek ilgili birimlere iletir,

- *Kamuoyunda belediyeyle alakalı basın yayın organlarında çıkansorun, görüş ve talepleri ilgili birimlere iletir,
- *Vatandaşların ihtiyaç ve taleplerini tespit etmeye yönelik anket ve benzeri uygulamaları yapar,
- *Belediye personelleri ile alakalıbelediye başkanınınuygun görmesi ile yerli ve yabancı kişi ve kuruluşlarla irtibata geçilmesi amacıyla gerekli işlemleri yapar,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.5. Strateji Geliştirme Müdürlüğü

- *Belediye faaliyetlerini etkileyen iç ve dış çevre faktörlerini inceleyerek gerekli AR-GE çalışmalarını yerine getirir,
- *Uzun, kısa, ortavadeli projeler hazırlar veya hazırlatır,
- *Birimlerin gereksinim duyduğu veya geliştirme faaliyetleri dahilinde gerçekleştirilmesi öngörülenhususlarda çözüm önerileri sunar ve proje geliştirmelerine rehberlik yapar,
- *AB gibi çeşitli kuruluşların hibe ve teşvik programlarından faydalanmak için, ilgili birimlerin proje geliştirmesini teşvik edici faaliyetlerde koordinatörlük vazifesi yapar,
- *Aksaray ilinin ihtiyaçları ve amaçları çerçevesinde tüm resmi ve sivil kurum ve kuruluşlarlaher türlü toplumsal, iktisadi ve sosyal dengelerin kurulması ve devamlılığının sağlanmasıiçin gerekli çalışmaların yapılmasını sağlar,
- *AR-GE faaliyetleri ile alakalı ulusal ve uluslararası alanda düzenlenecek iletişim kanallarını organize eder, bu konuyla alakalı tüm iletişim sistemlerini, programlarını hazırlar, katılır, fikir sunar ve gerekli durumlarda bu etkinlikler organize eder,
- *Belediye hizmetlerinde kaliteyi arttırmak için Toplam Kalite Yönetim Sistem modellerinden yararlanır,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.6. İtfaiye Müdürlüğü

- *Sorumluluk bölgesindeki meydana gelebilecek tüm yangın vakalarına müdahale eder ve söndürür,
- *Belediye sınırları içinde meydana gelebilecek tabi afetlere ve kazalara özel eğitim gerektiren her türlü kurtarma operasyonlarına katılarak yerinde sorunu giderir, gereklilik halinde ilk yardım faaliyetinde bulunur,
- * Sorumluluk bölgesindeki meydana gelen sel olayına, su basmalarına müdahale eder,
- *Meydana gelen doğal afetler ve olağanüstü hallerde kurtarma faaliyetlerine iştirak eder,
- *Aksaray Belediyesi sınırları dışında meydana gelen olaylara belediye başkanının onayıyla gerekli müdahale, araç ve personel desteği sağlar,
- *Talep olması durumunda ülkemizin her yerindeki orman yangınlarının söndürülmesi faaliyetlerine katılır,
- * Belediye'nin ilgili ünitesine ulaşan ihbar ve müracaatları değerlendirir, ilgili ekibi sevk eder ve operasyon yapılan olayların önemine göre konu ile ilgili belediye başkanına bilgi verir, olaylarla ilgili rapor düzenler,
- *İlgili planlama doğrultusunda personelin periyodik eğitimini gerçekleştirir,
- *İlgili Kuruluşlarla yapılan protokol çerçevesinde olayın büyüklüğüne göre yardım talep eder,
- *İtfaiye araçlarının su temini için su havuzları ve deposu yapar,
- *Kişi ve kurumlara, itfaiye araç ve ekipmanlarını belediye meclisi tarafından karar verilen ücret tarifesine göre kiralar,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.7. İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü

- *İlgili birimler ve resmi kurumlar arasında gerekli yazışmaları yapar ve bilgi alışverişinde bulunur,
- *Belediye personelinin göreve devam/devamsızlığını takip eder,

- *Görev alanı ile alakalı çalışmalar hakkında bilgi akışı, kayıt, rapor ve yazışmaların, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yapılmasını, saklanmasını ve gerekiyorsa gizliliğini sağlar,
- *Belediyenin personelinin özlük hakları ile ilgili ihtilaf ve anlaşmazlıklarını çözümler,
- *Hizmet kalitesini arttıracak gerekli eğitim programlarını hazırlar ve bu konu ile ilgili gerekli dokümanlardan istifade edilmesini sağlar,
- *Personel planlaması hakkında gerekli çalışmaları yaparak gerekli kadroları sağlar ve atamaları yapar,
- *Belediyede yeni işe alınacak personelin vasıflarını ve sınav şekillerini belirler ve bu husustaki yapılan faaliyetleri takip eder,
- *Toplu iş sözleşmesi toplantılarına işvereni temsilen iştirak eder, işçi-işveren arasındaki ilişkileri düzenler,
- *Personel hakkında ilgili mevzuatı inceler ve bu doğrultuda çıkacak kararları düzenler,
- *Personel disiplin kurulu toplantılarına katılmak ve söz konusu kurulun rapor sorumluluğunu yapar,
- *Belediye personelinin her türlü özlük işlerini yapar ve özlük haklarından kaynaklanan ödeme işlemlerini ilgili mevzuat çerçevesinde uygun biçimde ve zamanında yerine getirir,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.8. Temizlik İşleri Müdürlüğü

- *Belediye mücavir alanında çıkan her türlü çöp ve külleri toplanması faaliyetlerinin sekteye uğratılmadan düzenli bir şekilde yapılmasını sağlar,
- *Toplanan tüm çöplerin Valiliğin belirttiği çöp yok etme alanına sevkini sağlar,
- *Belediye sınırları içinde bulunan ambalaj atıklarını yerinde azaltmak için çaba sarfeder, konutlardaki atıklardan ayrı bir şekilde toplayarak veya toplattırarak ve ambalaj atıklarını değerlendirir,
- *İlgili mevzuat çerçevesinde, Valiliğin vermiş olduğu yetki ve sorumluluklar ile çevre kirliliğinin önüne geçmek için gerekli çalışmaları yapar, vatandaşın çevreye olan duyarlılığını artırmak için gerekli eğitim ve bilgilendirme çalışmaları yapar, bu etkinlikleri

yapan belediye birimleri, kamu kurum ve kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile uyumlu faaliyetler yapar, projeler yapar ve katılır,

*İl genelinde bulunan şehrin tüm yaşam alanlarının gerekli temizlik işlemlerini yapar,

*Çöpün alınmasından sonra çıkarılan çöpleri acil çöp ekibiyle toplar, çöplerin ilan edilen zamanda çıkartılması için bilinçlendirme faaliyetleri yapar, engelleyici önlemler alır, alınan tedbirlere uymayanlara cezai işlem uygulanmasını sağlar,

*Çöp toplama işlerinde göreve giden tüm çöp arabalarının iş sonunda çöp haznelerinin temizlenmesini ve sterilize edilmesini sağlar,

*Çöplerin uygun zamanda ve kent yaşamını olumsuz olarak etkilemeyecek biçimde toplanması için usuller araştırır ve uygular,

*Çöp ve süprüntü niteliği taşımayan kavramına girmeyen kullanılmayan mobilya, beyaz eşya gibi ev eşyası mahiyetindeki büyük katı atıkların toplanmasını sağlar,

*Geri dönüşümü sağlanabilen (Cam, kâğıt-karton, plastik, metal vb.) atıkları toplar, toplattırır ve değerlendirilmesini sağlar,

*Merkezde bulunan bütün kamu özel sağlık kurum ve kuruluşlarının tıbbi atıklarını toplar ya da toplatılmasını sağlar,

*Temizlik işleri faaliyetlerinin yaptırılması ile alakalı ihale dosyalarını ve hakedişleri hazırlar ve takip eder, ilgili sözleşmeleri hazırlar, sonrasında işin uygun yapıldığının kontrol ve takip eder,

*Kurban bayramı akabinde Kurban kesim alanlarının temizliğinin yapılmasını sağlar,

*Yürütülen çalışmalar hakkında yapılan şikâyetlerle alakalı gerekli araştırmaları yapar ve bunlarla ilgili gerekli kişi ve kurumları bilgilendirir,

*Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.9.Park ve Bahçe Müdürlüğü

*Park, bahçe ve dinlenme sahaları yapar,

*Piknik alanları ve gözlem yerleri oluşturur,

*Koşu ve yürüyüş sahaları yapar,

- *Sağlıklı yaşam ve spor sahaları yapar,
- *Oyun sahaları ve çocuk parkları yapar,
- *Taşıtların yoğun olduğu yollarada, yayaların karşıya iki aşamada geçebilmeleri için, yolun ortasında düzenlenmiş dar kaldırımlarla ve kavşaklarla ilgili gerekli düzenlemeleri yapar,
- *Çevre düzenlemesi yapılan alanlar için peyzaj amacıyla bitki ve çiçek üretmek ve temin eder,
- *Hali hazırda bulunan park ve bahçelerin, sulamalarını, korumasını, gübrelemesini, ilaçlamasını ve bakımını yapar,
- *Ağaç dikilmesi ile ilgili kampanyalar düzenler, yeterli yeşil alan oluşturulması için gerekli faaliyetlerde bulunur, hobi bahçeleri ve botanik bahçeleri yapar, vatandaşın faydalanabileceği yerler oluşturur,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.10.Kültür ve Sosyal İşleri Müdürlüğü

- *Tiyatro çalışmalarında bulunur,
- *Resim, karikatür, ebru sanatı gibi güzel sanatları destekler,
- *Sanatsal etkinlikler ve konserler düzenler,
- *Tabii zenginlikleri ve tarihi eserleri korur, geliştirir, tanıtır,
- *Kültürel ve turizm alanında gerekli programları hazırlar,
- *Bayanların ekonomik özgürlüklerine katkı sağlamak amacıyla el emeği ürünlerini satabilmeleri için sergiler düzenler,
- *Kamu yararına çalışan sivil toplum örgütleri ve ilköğretim öğrencilerine çevre gezileri düzenler,
- *El sanatlarının toplumda yayılabilmesi, ilgilenlerin beceri kazandırabilmesi ve meslek öğrenebilmeleri amacıyla kurslar düzenler,
- *Toplumun birlik ve beraberliğini sağlamak amacıyla çağa uyan gelenek ve görenekleri yaşatır,

- *İl genelinde düzenlenen sağlık, sosyal kültürel içerikli faaliyetlere desteksağlar,
- *Belediyenin spor aktivitelerini devam ettirir,
- *Vatandaşın eşit bir şekilde yararlanabilmesi için şehrin muhtelif yerlerine spor aletleri ve tesisleri kurrar, işletir,
- *şehirde bulunan tüm spor kulüplerini destekler, dereceye giren her sporcuya ve klplerine ödül ve yardımın yapılmasını organize eder,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.11. İşletme ve İştirakler Müdürlüğü

- *Belediyeye bağlı tüm kurumlarının işletilmesini sağlar,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.12.Yazı İşleri Müdürlüğü

- *Belediye başkanlığı faaliyetlerinin kaliteli, yerinde, istenilen vakitte, verimli bir şekilde ve düzenli olarak verilmesini sağlar,
- *Görev paylaşımı yaparak, personelin mazereti rapor, izin gibi durumlarda hizmetlerin duraksamaması için gerekli çalışmaları yapar,
- *Başkanlıktan gerek meclise, gerekse encümene gönderilen evrakların ilgili mevzuat çerçevesinde yapılmasını sağlar,
- *Belediye Başkanı tarafından belirlenen Meclis toplantı gündemini meclis üyelerine zamanında ulaştırır,
- *Belediye meclisine veya belediye encümenine sunulacak evrakları inceleyerek, usul ve esas bakımından görülen eksikliklerin ilgili müdürlükçe giderilmesini sağlar,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.13. Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü

*Belediyenin ilgili birimlerinde sağlık ve eğitim öncelikli olmak üzere tüm gereksinimlerin giderilmesive yaşam standartlarının geliştirilmesi içinasgari gerekliliklerin oluşturulması işlemlerinin gerçekleştirilmesini sağlar,

*Taşradan kente göç edenvatandaşlarınşehre adaptasyonunu sağlanmak için, göç eden bu vatandaşların her yaştaki ve her meslekteki bireyleriylealakalı sosyo-kültürel etkinliklereevveliyetle ele alıpgerekli organizasyonların organize edilmesini sağlar,

*Geliri düşükvatandaşlarınürettikleri el ürünlerini satabilmeleri için ilgili esnaf ve sanatkarlar odasıyla birlikte hareket eder, el ürünleri pazarında pazarlanmasını sağlar,

*Engellilerin hayatlarını daha rahat idame ettirmesi için projeler geliştirir,

*Sorumluluk bölgesinde bulunan yoksul halkın ihtiyaçlarının giderilmesi için gıda bankası ve aşevi açılması, yürütülmesi işlemlerini yapmak,

*Sorumluluk bölgesinde bulunan ihtiyaç sahiplerinin tespitini yapar, belirlenen ihtiyaç sahiplerine yardımları ulaştırır ve yapılan bu yardımlarla alakalı kayıtları bilgisayar ortamında tutar,

*Engellilerin daha iyi bir hayat standardı yakalamaları için bir dizi tasarılar üretmek yoluyla engelli vatandaşların hayat kalitesini arttırmaya gereken yardımı ve desteği sağlar,

*Okula yeni başlayan çocukların okul ihtiyaçlarının teminine yardımcı olur,

*Düğün, nişan gibi ihtiyaçlarla birlikte muhtelif spor dallarının etkinliklerini ve sosyal aktiviteleri gerçekleştirir,

*İhtiyaç sahibi askeri olan ailelere,ihtiyaç duydukları katkıyı sağlar,

*Sosyal Yardımlaşmadan yardıma muhtaç olan aileleri bu alandaki tüm gönüllü ve kamu kuruluşları ile ortak bir çalışma yaparak, yardıma ve hizmete muhtaç ailelerin tespitini yapar, yardımlarının ulaşmasını sağlar, sorunlarını çözer,

*Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.14. Mezarlıklar Müdürlüğü

- *Belediyenin kendine yasalarla tevdi edilen vazifelerden, sorumlulukları dahilinde olan işlerin icra edilmesini sağlar,
- *Cenaze işleriyle alakalı tüm işlemleri yapar,
- * Mezar yapım ve onarım yetki belgesini talep eden kişilere tahsis eder,
- *Ölümle alakalı tüm kayıtları tutar, cenazenin defnedileceği yerin belirlenmesi, kazılması, ilgili belgelerin hazırlanması ve dosyalararak saklanması sağlar,
- * Mezarlık Bilgi Sisteminin oluşturulmasını ve yürütülmesini sağlar,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.15. Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü

- * Aksaray Belediye Başkanlığı adına İl Trafik Komisyonu'na iştirak eder,
- *Şehir içi trafik düzenlemelerini yapar,
- *Şehir içi yollarda trafik düzen ve güvenliğini sağlayarak her türlü yapım, onarım ve altyapı tesislerinin çalışmalarını yerine getirir,
- *Çeşitli toplu taşıma araçlarının sistemli ve emniyetli bir şekilde taşınmasını sağlar, denetler,
- *Kendi müdürlüğüyle alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.16. Veteriner İşleri Müdürlüğü

- *Sokakta yaşayan tüm sahipsiz hayvanların rehabilitesini sağlar,
- *Haşeratın şehirde yaşayanları rahatsız etmemesi için gerekli tedbirlerin alınmasını ve ilaçlama hizmetlerini yerine getirir,
- *Hayvanların satışının yapıldığı pazarı kurar ve kurban bayramından önce kurbanlık hayvanların satılacağı yeri ayarlar,
- *Hayvan kesim yeri işletim hizmetlerini yerine getirir,

*Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.17. Destek Hizmetleri Müdürlüğü

*Belediyenin tüm hizmet binalarının tadilat, bakım ve koruma işlerini yapar,

*Belediyeye ait tüm binaların elektrik, doğalgaz, su, telefon ve mobil telefon sözleşmelerini yapar ve faturalarının ödemesini yapar,

*Belediyenin araç parkındaki tüm araç, gereç, cihazların ve ekipmanlarının bakım ve onarım işlemlerini yapar,

*Tüm araçlar ile belediye hizmetlerinin yerine getirilmesini sağlar,

*Belediyenin telsiz ile haberleşme işlemlerini yürütür,

*Tüm binaların iç temizliğini yerine getirir,

* Belediye ait tüm araç ve iş makinelerinin akaryakıt bakım, onarım ve trafik sigorta, muayene işlemlerini yerine getirir,

*Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.18. Bilgi İşlem Müdürlüğü

*Elektronik bilgi, belge ve iş akışı düzenini kurarak, bu çerçevede ilgili yazılımları geliştirir veya sağlar, bu faaliyetleri bilişim teknolojisindeki gelişmelere uygun olarak yerine getirir,

*İlgili belediye personeline bilgisayar kullanımı ile ilgili eğitim verir,

*Bilişim teknolojisindeki yenilikleri ve gelişimleri takip eder, bilişim teknolojisini belediyenin ilgili birimlerine transferi hakkında girişimde ve tavsiyelerde bulunur,

*Belediyenin kullanmış olduğu internet ağı üzerinden veritransferi, veri toplama, verilerden basılı, görsel yada işitsel yapımların insanlara sunulması ve e-belediye gibi hizmetler hakkında ihtiyaç duyulabilecek tüm faaliyetleri yerine getirir,

*Belediye bünyesinde bulunan veri ve bilgilerinin emniyetini sağlar, bu çerçevede veri güvenliği politikaları oluşturur, geliştirir ve personele bu hususları duyurur,

- *Belediye bünyesinde bulunan Bilgi İşlem envanterinitutar, bilgi işlem sistemindeki belirler ve bu çerçevede tavsiyelerde bulunur,
- *Bilgi işlem sistemleri ile ilgili işlemleri vatandaş odaklı sağlar, bu çerçevede ihtiyaç duyulan irtibatları sağlar,
- *Bilgi işlem alanında başka kurumlarla kurulan ilişkilerini yürütür ve kontrol altında tutar,
- *Belediye birimlerinin yazılım ve donanım taleplerini giderir ve bu alanda teknik destek sağlar,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.19. Zabıta Müdürlüğü

- *Belediyenin sorumluluk alanında düzenini, vatandaşın huzurunu ve sağlığını korumak için ilgili mevzuatta yer alan belediyenin bu biriminde çalışan zabıta memuru tarafından ifa edileceğitanımlanan vazifeleri icra eder ve sorumluluklarını yerine getirir,
- *Belediyenin icra organlarınca alınanhükümleri, talimat ve yapılmasının istenilmediği emirleri yerine getirir ve neticelerini takip eder,
- *İlgili mevzuatınemrettiği görevleri yapar, yapılan işleri izler, denetler, müsaade ve yasakarak engelleme işlerini icra eder,
- *Meclis tarafından karar alınan hükümlere aykırı davranış sergileyenler hakkında gerekli idari ve cezai işlemleri yapar,
- *2464 sayılı belediye gelirleri kanununu gereğince, gerekli müsaade olmadan herhangi bir yerin işgal edilmesini engelleyerek, izinsiz işgal edenlerhakkında çıkan cezai işlemlerin tahsilatında, tahsil memurlarına gerekli yardımı sağlar,
- *3516 sayılı ölçüler ve ayar kanunu ve yürürlüktekimevzuatlaruyarınca, tartım ve ölçüm cihazlarını ve kalibrasyonlarını denetler, kalibrasyonu yapılmamış şüphe uyandıracak ölçüm cihazlarıyla satımyaptırmaz,engeller.Servislerin yetki belgelerinin olup olmadığını denetler. Kalibre edilmemiş,güncellenmemiş hile şüphesi olan, ayarları bozulmuşteraziler, kantarlar, basküller, litre kablarnınkullanılmasını engeller, buna uymayan işyerlerine ise gereken yasal müeyyideleri uygular,

*3572 sayılı işyeri açma ruhsatlarına dair kanun hükmünde kararnamenin değiştirilerek kabulüne dair kanun ile 2005/9207 sayılı bakanlar kurulu kararı ile yürürlükte olan, bir işyerinin açılmasına müsaade edilmesi ve işletme izinlerine dair mevzuatuyarınca, işletmenin açılma izninin olup olmadığını denetler, ruhsatı olmayan işletmelere ise ilgili makamlarca alınan işletmenin kapatılmasını müeyyidesini yerine getirir, gerekli prosedürü yerine getirir,

*6183 sayılı amme alacaklarının tahsil usulü hakkındaki yasa gereği belediyenin alacaklarının tahsil edilememesinden kaynaklanan alacakları icra kanalıyla tahsil etmeye yardım eder,

*Belediye mücavir alanında imar izni alınmadan yapılan yapıların, imar müdürlüğüyle ilgili işlemlerde yardımcı olur, yıkım kararı çıkarsa yıkım işlemini yerine getirir,

*Sebze, meyve halisınırları içerisinde düzeni sağlar. Toptancılar, alıcılar ve belediyenin hal çalışanların aralarındaki münasebetleri, sorumluluklarını düzenler ve birbirleri aralarındaki sorunların giderilmesine yardım eder,

*Sebze, meyve haline giren ve çıkan malların denetlenmesi ile ürünlerin sürekli güvenliğini sağlar, belgesiz malları hale sokmaz, engeller,

*Tekelciliğe yönelik faaliyetleri engellemek ve malların toptan ve perakende alım satımına ilişkin ilgili mevzuat hükmünün icra edilemsi temin etmek için müşteri ve işletmenin etkinliklerini denetler, işletme faaliyetlerinin herhangi bir aksaklığa meydan verilmeden sürdürülmesi amacıyla her türlü idari ve inzibati tedbirleri alır,

*Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.20. İmar ve Şehircilik Müdürlüğü

* Belediye sorumluluk alanındaki yapılan tüm binaların planını, fen işlemlerini, sağlık ve çevre koşullarına göre oluşumunu sağlar,

*Belediyenin en son uygulamaya koyduğu kesinleşmiş nazım imar planları çerçevesinde ıslah imar planlarını ve yapılan değişikliklerini kayda işleyada yaptırır. Yapılmış olan imar planındaki değişikliklerini hazırlar, makam onay verirse meclise sunar,

- *Mecliste kabul edilen ve onayı alınan imar planları, ilana çıkar, busüreç tamamlanınca kesinleşenimar planlarının, parselleme işlemlerini yaparyadayaptırır. Kararı alınmış evraklar makamın onaylamasıyla, encümene sunar. Kesinleşmiş parselasyon planlarının tüm presüdürlerini tamamladıktan sonratescili için tapukadastro müdürlüklerine gönderir,
- *Tatbik imar projesi olmamayan bölgelerde Tatbik imar projelerini yapar, yaptırır,
- *Onaydan geçen plrojeler çerçevesinde parselasyonların yol kotlarını ve imar çaplarını hazırlar,istenmesi halinde yetkililerine iletir,
- *Binanın malikleriyada yasal olarak yetkili kıldığı kişiler tarafındaniletilen plan-projeleri kontrol ederek uygunsaonaylar,
- *Onaydan geçen plan-projeler çerçevesindeinşaat yapım iznini verir,
- *Yapım sürecidevam eden inşaatların yapım iznine uyularaksürdüğüne dair tüm vizelerini yapar, yaptırılmasını sağlar,
- *Yetkili yapı denetim şirketlerindenilgili mevzuat uyarınca gönderilentüm iş ve işlemler gerçekleştirilir ve bahse konu şirketlerle ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla ihtiyaç duyulan evrakları gönderir,
- *Yapım izni ve prosedürlerine uygun olarak tamamlanan inşaatlara yasalçerçevede bina kullanım ruhsatı verir,
- *İmara açılmış yerde yapımısürenyadatamamlanan inşaatlardaki yapı izni ve prosedürlerine uymayanhususların belirlenmesi durumunda yasal presedürlerçerçevesinde gerekenişlemler yapılarak cezai müeyyideler uygular ve uygulatır,
- *İmara açılmamış alanlarda gerekli kontrolleri yerine getirir, kaçak inşaat saptanmasıdurumundagereken kanuni işlemini yapar,cezaları uygular.uygulatır,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.21. Kentsel Tasarım Müdürlüğü

- * Belediye sorumluluk alanında bulunan tüm yerleşim alanlarını, meydanı, caddeyi, mahalleyi, sokağı, ve binaların dışcephelerinin planını, projesini yapar, yaptırır ve tatbik faaliyetlerinin herhangi bir aksaklığa meydan vermeden yürütülmesini sağlar,
- * Belediye sorumluluk alanı dahilinde binaların yeniden yapılandırılmasını, eski binaların dönüşümünün yapılacağı sahalarla alakalı plan-projeler hazırlar ve bunların icra edilmesiyle alakalı faaliyetleri yürütür,
- *İlgili imar mevzuatı uyarınca bahçeleri ve duvarlarının yapımı ile alakalı prosedürleri yerine getirir,
- *Coğrafik bilgi modeli ile alakalı faaliyetler yapar, yaptırır,
- *Büfe, taksi durağı gibi tip proje uygulamaları için projeler hazırlar ve uygulanması için gerekli çalışmaları yapar,
- *Tarihi eserleri, tarihi yapıtları ve tabii varlıkları ilgili mevzuat dahilinde kültürel varlıkların muhafaza edilmesi ve aslına uygun onarım, yenileme faaliyetini yürütür,
- * Engelli bireylerin zorlukların bertaraf edilmesi, sosyal hayata kazandırılması için kaldırımların, binaların, yolların, parkların engelli bireylerin kullanabilmesi için gereken uygun planlarını yapar ve yapılmasını sağlar,
- *Şehirdeki tüm binaların kapı numaralarını yapar ve binalara, sokaklara numaraların takılmasını sağlar.

3.22. Plan Proje Müdürlüğü

- *Resmi plan-proje faaliyetleriyle birlikte, 3194 sayılı imar kanunu ve yürürlükteki genelgeler, tüzükler dahilinde meclis tarafından incelenmesi gereken 1/1000 ölçekli imar planı veya tadil kararlarını belediye meclisine sunar,
- *Meclis tarafından çıkarılan hükümlerin ve eklerin yürürlükteki belediye kanunu çerçevesinde kabul edilen planlardaki değişiklikleri ilana çıkartır, yapı ruhsat izinlerine uymayanların aleyhine açılacak davaların hukuk birimi tarafından takip edilmesini sağlar, hukuk müdürlüğünün gerekli hukuki yazışmalar hazırlamasını sağlar,

kamulaştırmanın yasal süreci olan 5 yıl içinde programlarını yapar, imarla alakalı programlarını hazırlar,

*Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.23. Fen İşleri Müdürlüğü

* Belediye sorumluluk alanında yürürlükteki imar planları çerçevesinde yeni yolların açılıp yapılmasını, yapılmış yolların ise bakımını ve onarımını yapar,

*Her koşulda yol ana arterlerinin ve şehir içindeki tüm tali yolların sürekli açık tutulması ve bu amaçla gerekli malzemelerin zamanında sağlanarak kullanıcılara verilmesini sağlar,

* Belediye sorumluluk alanındaki yeni açılan yolların asfaltlanmasını sağlar, kullanımda olan tüm yolların ise bozulan kısımlarını yama yaparak asfaltlanmasını sağlar, tamir eder,

*İhtiyaç duyulması halinde yollar büyütülebilir ve düzleminin yapılarak , mevcut yolların nazım imar planına elverişli şekilde dönüştürür,

*Gerek görülmesi halinde yeni açılan yolların kumla kaplanmasını ve sertleştirilmesini yapar,

*Yolların asfaltlanması, kaldırımların yapılması, yollara taş döşenmesi gibi faaliyetler sırasında müdürlüğün bünyesindeki tüm personeli kullanır yada ihaleye çıkılarak taşeron firmaya bu işleri yaptırır,

*Şehiriçi trafiği kolaylıkla sağlanabilmesi amacıyla alt geçitler, üst geçitler ve köprüler yapar,

*Yıpranmış, zarar görmüş kaldırımların onarımını sağlar, yollara orta göbekler yapar yada yaptırır,

* Belediye sorumluluk alanında kar ve buzlanma ile mücadele eder,

*Belediyenin sorumluluk alanında bulunan alanlara küçük çaplı inşaat atıklarının atılması çevreyi kirleteceği için atılan bu atıkların toplanarak inşaat atıklarını döküldüğü sahalar transferini sağlar,

*Belediye mücavir alanlarındaki insanların hayatını riske atan, yıkılma tehlikesi olan yıkılmaya yüz tutmuş binaların yasal prosedürlerini tamamlayarak yıkılmasını, molozlarının da kaldırılmasını sağlar,

*Kurumların, mütahitlerin ve vatandaşın ihtiyaç duyması halinde yolda tadilat yapma isteklerini değerlendirir, sonuçlandırır,

*Sorumluluk alanındaki metruk evleri yıkar ve düzenler,

*Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.24. Etüt Proje Müdürlüğü

*Belediye hizmetlerinin yürütülmesi amacıyla ihtiyaç duyulan haritaları yapar,

*5 senelik imar programını belediyenin diğer müdürlüklerle beraber koordineli olarak hazırlar,

*İmar planlarına uyumlu imar programı dahilindeki konut yapım alanlarına ihtiyaç duyulan arsanın oluşturulması ile kamuya ayrılan yerlerin tespitine temel aranjman sahalarını seçer,

*Belirlenen bu temel aranjman sahalarını ilgili mevzuat çerçevesinde imar uygulamalarını yapar,

*Arsalarından yol ayrımı, birleştirilme ve ayırma işlemleri hakkında yasaya uygun işlemleri yürütmek,

*Başlayacak inşaatların ilgililer tarafından gerçekleştirilen parseller üzerindeki pozisyonunu gösteren inşaat yeri tatbik ve inşaat yeri kot taslakları ile planı çerçevesinde temelinden oturmalık kısmına ulaşan inşaatların denetleme işlemlerini yürütür,

*Hazırlanmış plan-proje ve etütlerden, müdürlük tarafından karara bağlanan tasarıların gereken izinlerinin alınması akabinde 4734 sayılı kanun çerçevesinde tüm yapım, alım ihalelerini gerçekleştirir ve bu husustaki evrakları düzenler.

3.25. Yapı Kontrol Müdürlüğü

*Aksaray belediyesi sınırları içerisinde hedeflenen, ilke ve uygulamalarıyla ilgili yasal dayanak ve başkanın tayin edeceği temeller kapsamında yapı kontrol çalışmalarının aksamadan yürütülmesini takip eder,

*Belediye sorumluluk bölgesi alanında inşaat yapım izni alınmasını takiben inşaatın ve yasal sorumluluğunu alan inşaat denetim şirketi, inşaatı yapım izni ve diğer yükümlülüklerine uygun şekilde yapılmasını yerinde denetler,

*Ruhsatı olmayan, izni ve diğer yükümlülüklerine yada yürürlükteki imar mevzuatına aykırı olarak yapılan yapı, yapı sahibi, inşaatı yapan firma ve yapı denetim firması ile ilgili güncel yasal karar çerçevesinde gereken yasal işlemleri yapar,

*İnşaatların başlamasından sonra, inşaat seviyesinin temelin üstüne çıkılması durumunda temel üstü izni ve iş bitirme belgesi düzenler,

*İnşaat kontrol şirketlerinin hak ettikleri parayı onaylar, iş deneyim belgeleri, işyeri teslim tutanağı, senenin sonunda inşaatın seviyesi tespit edilir, tutanağa bağlanır ve kütük vesikalarını düzenler,

*İnşaat bitince inşaat sahasında denetlemelerin yapılması akabinde yürürlükteki kanun çerçevesinde inşaat kullanım ruhsatını düzenler,

*Yıkılacak şekilde bulunan tehlike saçan yapılarla kullanılmayan eski binalar hakkında gereken hükuki muameleyi yaparak kamu açısından tehlikeli durumların meydana gelmesini engeller,

*Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

3.26. Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü

*Aksaray'da yaşayan bütün vatandaşların ev ve iş yerlerinin su gereksinimini sağlamak için tüm tedbirleri alır,

* Aksarayda bulunan su hattı, atık pis suyun tahliyesi için kanalizasyon ve yağmur suyu boru hatlarını yapar, ihtiyaç duyulması halinde yapılacak yerlerin önceden hazırlığının yapıp projelendirmesini yapar,

- * Aksarayda bulunan içilecek olan suyun borularının denetimini yapar,
- *Aksaray'ın mahallelerince eşit basınçta su verilmesini sağlar ve bunu kontrol altında tutar,
- *Aksaray'ın her hangi bir bölgesinde meydana gelebilecek su arızalarına vaktinde müdahale ederek suyun boşa akmasını önler,
- * Aksarayda bulunan suyu şehre taşıyan ana iletme boru hattının bakım ve onarımını yapar,
- *İçme suyu kaynaklarının, suyun depo edildiği binaların ve yükseltme yerlerinin bakım ve onarımlarını yapar,
- *İhtiyaç halinde şehre yeni su hatları döşerve suyun kaçak kullanımını engeller,
- *Aksarayda bulunan kanal arızalarına müdahale eder,
- *Kanalizasyon bacalarını periyodik olarak temizler ve kontrol eder,
- *Yeni kanal hatlarını tespit edilen güzergahlara döşer,
- *Ana hattan çekilen kaçak kanal bağlantılarını engeller,
- *Kentsağlanan suların arıtılarak içilecek hale getirilmesini sağlar,
- *Kullanılan suyu dezenfekte eder, bu çerçevede yıl boyunca gerekli analizleri ve testleri yapar,
- *Personelin izin, mesai ve normal çalışma saatlerini ayarlar,
- *Kendi müdürlüğü ile alakalı doğrudan temin ve diğer ihale işlemlerini yerine getirir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

LİTERATÜR TARAMASI

Yetki ve sorumlulukları her geçen gün artan belediyelerde hizmet kalitesinin arttırılmasına yönelik çalışmalar her geçen gün artmaktadır Nangır(2007). Devletin vatandaşa bakan yüzü olması ve halk ile doğrudan temas sağlayan birimlerden biri olması hasebiyle bu çalışmalar çok önemlidir. Belediyenin sağladığı hizmetlerin vatandaşların hayatındaki yeri göz önüne alındığında belediyelerin sağladığı hizmet kalitesinin önemi daha açık bir şekilde görülmektedir (Eken ve Demirkan, 1998).

Literatürde hizmet kalitesine ilişkin çalışmalara baktığımızda;

Belediyelerde hizmet kalitesi ile ilgili olarak TESEV bir çalışma gerçekleştirmiştir. Söz konusu çalışmada merkezi ve yerel yönetimler karşılaştırılmış ve sağlanan hizmetlerden vatandaşın ne derecede tatmin olduğu ölçülmeye çalışılmıştır. Elde edilen veriler ışığında kamu idaresinin güven endeksi ve sunduğu işlerden tatmin olma oranı olabildiğince düşüktür. Ayrıca belediyelerin sağladıkları hizmetlerden vatandaşların tatmin oranı merkezi yönetime göre daha yüksek çıkmıştır (Yüksel, Çevik ve Ardic, 2004).

Duman ve Yüksel 2008 yılında Mersin Belediyesinin hizmet kalitesini ölçülmesine yönelik 65 mahalle ve 1175 kişiye anket uygulayarak bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Bozlağan ise 2004 yılında 385 kişiye anket uygulayarak İstanbul Büyükşehir ve Sarıyer Belediyelerinde hizmet kalitesine yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir (Kurgun vd.,2008). Eren ve arkadaşları (2008) hizmet kalitesini ölçmek için hizmet sektöründe (hazır yemek işletmesi) bir çalışma yapmışlardır.

Kurgun ve arkadaşları(2008)Karşıyaka Belediyesinde hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik bir çalışma yapmışlardır. Söz konusu çalışmada 2972 kişiye anket uygulanmıştır ve

elde edilen sonuçlara göre belediye başkanı ve belediye personelinin vatandaşın memnun olduğu ortaya çıkmıştır.

Aydın (2007) seyahat işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçümü için Kocaeli’de Efe Tur üzerinde bir çalışma yapmıştır. Bozdağ ve arkadaşları(2003) bankacılık sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesine ilişkin bir çalışma yapmıştır. Devedbakan(2003) sağlık sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla İzmir Özel Altınordu Hastanesinde bir çalışma yapmıştır. Ersöz ve arkadaşları(2009) öğretmen evinde hizmet kalitesini ölçmek için bir çalışma yürütmüştür. Zerenler ve arkadaşları(2007) Konya ilinde sağlık sektöründeki hizmet kalitesi ve hastane seçim nedenlerini ölçmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Landrum ve arkadaşları(2009)kütüphanelerde kullanılan bilgi sisteminin kullanımına ilişkin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Zerenler ve Masoudi(2008) otellerde hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik bir çalışma yapmışlardır. Mastrojiani ve Tsoukotas(2008) yunan bankacılık sektöründe hizmet kalitesini ölçmeye yönelik bir çalışma yapmışlardır. Elde ettikleri sonuçlara göre özellikle perakende satış alanındaki bankacılık işlemlerinde hizmet kalitesinin belirleyici unsur olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Maddern ve arkadaşları(2007)bankacılık sektöründe hizmet kalitesini ölçmeye yönelik 5 yıllık bir çalışma yapmışlardır.

Filiz ve arkadaşları (2010) Eskişehir ilinde belediyenin hizmet kalitesinin ölçmek amacıyla bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmadan elde ettikleri sonuçlara göre vatandaşların belediyenin sunduğu birçok hizmetten tatmin olmadıklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca vatandaşların Büyükşehir belediyesinden öbür iki ilçe belediyesine nazaran sundukları hizmetten daha çok tatmin olduklarını tespit etmişlerdir. Giannoccaro ve arkadaşları (2008) belediyelerde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Orhan(2016) Ankara Keçiörenbelediyesinde hizmet kalitesini ölçmek için bir çalışma yapmıştır. Gümüsoğlu ve arkadaşları(2003) Muğla ilinde belediyenin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Elde ettikleri sonuçlara göre; Muğla il belediyesi, eşitlik, kültür, haberleşme,temizlik, ve imar alanlarındaki sunduğu hizmetler vatandaşlar tarafından başarılı bulunmuş olup yaş ve meslek değişkenlerinin vatandaşın hizmet kalitesi algısına etki ettikleri tespit edilmiştir. Ardıç ve arkadaşları (2004) Tokat ilinde belediyenin hizmet kalitesi ve vatandaşların bundan memnuniyetini ölçmek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Usta ve Memiş(2010) Giresun ilinde Belediyenin hizmet kalitesini ölçmek için bir çalışma yapmışlardır. Çalışma sonucunda elde ettikleri sonuçlara göre; vatandaşlar en

çok belediyenin içme suyu sağlamasından tatmin olmakla birlikte en az belediyenin yaşlı ve engellilere sağladığı hizmetlerden memnun olmuştur.

Göküş ve Alptürker (2011) Silifke Belediyesinin sağladığı hizmetlere ilişkin hizmet kalitesini tespit etmek amacıyla vatandaş memnuniyet anketi uygulamışlardır. Elde ettikleri sonuçlara göre halkın belediye hizmetlerinden genelde tatmin olduğunu tespit etmişlerdir. Mokhlis ve arkadaşları (2011) Güney Thailand’da belediyelerin gerçekleştirdiği hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Yücel ve arkadaşları (2012) Elazığ belediyesinin gerçekleştirdiği hizmetlerden vatandaşların tatmin düzeyini ölçmek amacıyla bir çalışma yürütmüşlerdir. Elde edilen sonuçlara göre halkın genel olarak Elazığ Belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnun oldukları tespit edilmiştir. Şahin(2011) Konya’da belediyenin sunduğu hizmet kalitesine ilişkin vatandaşın algısını ölçmek için 634 vatandaşa anket uygulamıştır. Elde ettiği sonuçlara göre; yaş, cinsiyet, medeni hal, meslek grubu, ikamet süresi, gelir durumu ve çalışılan sektör değişkenlerinin vatandaşın hizmet kalitesi algısına etkili olduğunu belirtmiştir. Kara ve Gürcü (2010) Yozgat ilinde hizmet kalitesine ilişkin halkın tatmin oranı ölçmek için bir çalışma yapmışlardır. Elde ettikleri sonuçlara göre demografik faktörlerin etki etmediği sonucuna varmışlardır. Ayrıca belediye tarafından sağlanan hizmetlerin yeterli olmadığı ve gerçekleşen hizmetlerden halkın yeterli bilgi sahibi olmadığı, ayrıca belediye ve belediye personelinin dış görünümüne dikkat etmesi gerektiği tespit edilmiştir.

Yaş, cinsiyet, unvan, eğitim durumu ve medeni hal değişkenlerinin iş tatmini üzerinde etkili olduğu bilinmektedir (Koca ve Özçiftçi,2015). Karadal ve arkadaşları (2018) Aksaray/Ortaköy belediyesi çalışanlarından 118 kişiye anket uygulayarak hizmet kalitesi ve iş tatmin arasındaki ilişkiyi ölçmeyi amaçlamışlardır. Elde ettikleri sonuçlara göre personelin iş tatmininin hizmet kalitesine olumlu etki ettiğini tespit etmişlerdir. Yıldız, (2016) bankacılık sektöründe iş tatmininin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla 105 banka personeline anket uygulamıştır. Elde ettiği sonuçlara göre iş tatminin hizmet kalitesi üzerine etkisini tespit etmiştir. Lee ve arkadaşları(1999), Kore’deki bir otel işletmeleriyle alakalı hizmetkalitesi, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi tesit etmeye yönelik bir çalışma yapmışlardır. Elde ettikleri sonuçlara göre iş tatmini ve örgütsel hizmet kavramlarının hizmet kalitesi üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Başanbaş(2012) iş tatmini ve hizmet kalitesi ilişkisi üzerine otomotiv yan sanayi sektöründe 4 bölgeyi içeren 572 kişi üzerinde bir anket uygulayarak çalışma yapmıştır. Elde ettiği sonuçlara göre iş tatmini hizmet kalitesi ile pozitif olarak ilişki içerisinde olduğunu tespit etmiştir. Varinli ve

Çakır(2004) Kayseri ilinde iş tatmininin hizmet kalitesine etkisini ölçmek amacıyla 185 kişiye anket uygulamışlardır. Elde ettikleri sonuçlara göre iş tatmini hizmet kalitesi arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.



BEŞİNCİ BÖLÜM

METODOLOJİ

5.1. ARAŞTIRMANIN METODU

Yapılan bu araştırma, Aksaray Belediyesi personelinin hizmet kalitesine etki eden faktörlerin araştırması açısından yapılan ilk çalışmadır. Bu itibarla Aksaray Belediyesi personelinin hizmet kalitesine etki eden faktörler analiz edildiği için bu çalışma keşfedici bir çalışmadır. Bu çalışmada aşağıdaki araştırma sorusuna cevap aranmakla birlikte oluşturulan hipotezler test edilecektir.

Araştırma Sorusu: Araştırmaya katılan personelin hizmet kalitesine etki eden faktörler nelerdir?

5.2. HİPOTEZLER

H1:Araştırmaya katılan personelin cinsiyeti ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

H2:Araştırmaya katılan personelin yaşları ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

H3:Araştırmaya katılan personelin unvanları (statü) ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

H4: Araştırmaya katılan personelin medeni durumları ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

H5:Araştırmaya katılan personelin eğitim düzeyi ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

H6: Araştırmaya katılan personelin iş tatmini ve hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H7:Araştırmaya katılan personelin başarı düzeyi algısı ve hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

5.3. DEĞİŞKENLER

Hizmet Kalitesi:Araştırmaya katılan personelin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988) tarafından hazırlanan ve 22 sorudan oluşturulan ölçek uygulanmıştır. Değişkenleri ölçülebilir duruma getirmek ve yanıtlayıcılara yeterli seçenek sunarak yanıtlama zamanını ve çabasını en aza indirmek için tüm maddeler beşli Likert tipi ölçek formatında hazırlanmıştır (1:Hiç memnun değilim,.....5:Çok memnunuz).

Yaş: Formu dolduranların formu doldurdıkları andaki yaşları baz alınarak gruplandırılmıştır. Bu gruplar şu şekildedir: 1-) 25'den az, 2-) 26-30, 3-) 31-35, 4-) 36-40, 5-) 41-45 ve 6-) 46 ve üstü.

Medeni Hal: Anket formunu dolduranlar 1-Bekar, 2-Evli olarak sınıflandırılmıştır.

Cinsiyet: Anket formunu dolduranlar 1-Erkek, 2-Kadın olarak sınıflandırılmıştır.

Eğitim Durumu: Anket formunu dolduranlar 1-İlköğretim, 2-Lise ve dengi, 3-Ön lisans, 4-Lisans, 5-Lisans üstü olarak sınıflandırılmıştır.

Statü: Anket formunu dolduranlar 1-Yönetici, 2-Memur, 3-İşçi, 4-Sözleşmeli olarak sınıflandırılmıştır.

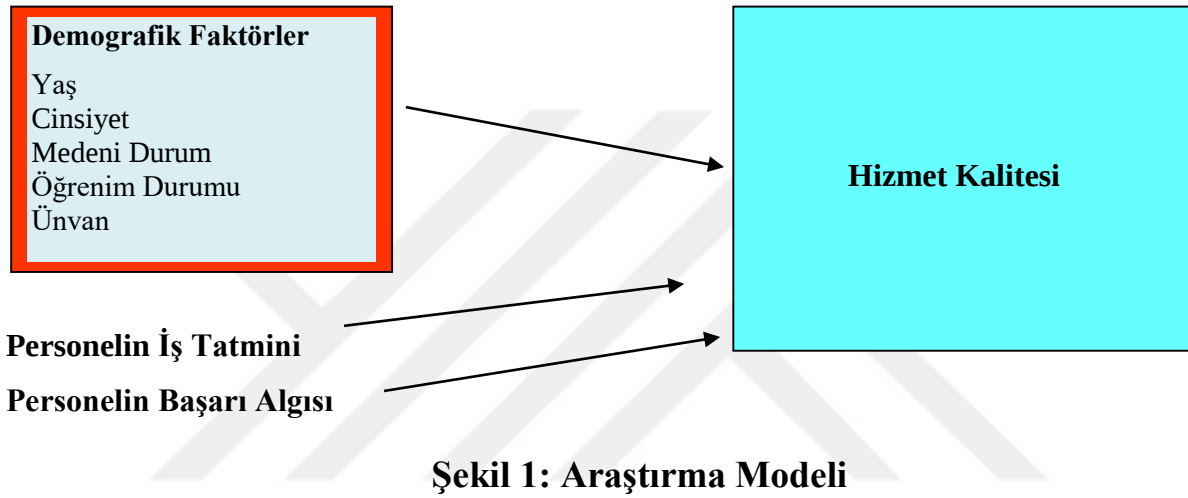
İş Memnuniyeti: 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Bu çerçevede: (1: Çok düşük,.....5:Çok yüksek).

Başarı Düzeyi Algısı: 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Bu çerçevede: (1: Çok düşük,.....5:Çok yüksek).

5.4. ARAŞTIRMA MODELİ

Belediyelerce sağlanan hizmetlerden vatandaşların tatmin düzeyi tamamen belediye çalışanlarının gösterdikleri performansa bağlıdır. Zaten 5393 sayılı Belediye Kanununda

birtakım hizmetlerin kamu sağığı, güvenliğı, kültürel dokunun korunması ve çevre koruması gerekçesiyle bizzat belediye personeli tarafından yapılması gerektiğini hükme bağlamıştır (Erdoğan, 2010: 63-34). Bu itibarla Belediye çalışanlarının hizmet kalitesine katkıları vatandaşların bu hizmetlerden sağladıkları tatmin oranına doğrudan etki etmektedir. Literatürdeki çalışmaların hemen hemen hepsinde vatandaşların hizmetlerden duydukları tatmin düzeyi ölçülmüştür. Bu çalışmada ise belediye personelinin hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda çalışmanın modeli şu şekildedir:



Şekil 1: Araştırma Modeli

Tablo 1: Araştırma Modeli

Tablo 1'deki modelde, araştırmaya katılan personellerin demografik özellikleri (yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, ünvanları) ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi; Personelin iş tatmini ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi, personelin başarı algısıyla hizmet kalitesi arasındaki ilişki belirtilmektedir.

5.4.1. Güvenirlilik ve Geçerlilik

Araştırmada önceki çalışmalardan doğrudan ve bunlara bağlı olarak geliştirilen ölçeğin güvenirlilik ve geçerlikleri sorgulanmıştır. Tablo 2'de ölçeğin güvenirlilik ve geçerliliğine ilişkin değerler görülmektedir. Ölçeklerin güvenirlilik ve geçerlikleri sınanmadan önce madde toplam korelasyon değerleri incelenerek, 0.50'den düşük değere sahip maddeler düşürülerek ölçeklerin geliştirilmesi (Vonderembse ve Raghunathan, 1997: 256) hedeflenmiştir. Yapılan incelemede veri toplama aracında yer alan maddelerin tümünün yeterli madde toplam korelasyon değerine ulaştıkları görülmüştür.

Tablo 2: Güvenirlik Analizine İlişkin İstatistikî Değerler

Cronbach's Alpha Testi	Soru Sayısı
0,968	22

Tablo 2’de ölçeğin güvenirliliğine ilişkin değerlere yer verilmiştir. Bir ölçeğin güvenilir olabilmesi için en düşük alt sınır 0,60 olması gerekirken, çalışmada bu oran 0,968’dir. Ölçeklerin güvenirliliğinin (içsel tutarlılığının) değerlendirilmesinde en çok kullanılan Cronbach alfa testidir (Giacobbi, 2002: 60). Bilindiği üzere Cronbach alfa katsayısı 0 ile 1 arasında değişen değerler alır ve Cronbach alfa katsayısının 0.60 ve üzeri değerler alması ölçeğin içsel tutarlılığının yüksek olduğunu göstermektedir (Malhotra, 1999: 282). Tablo 1’de sunulan alfa değerlerinin 0,968 olması ölçeğin içsel tutarlılığının yüksek olduğunu göstermektedir.

Yapısal geçerlilik, ölçeklerin ölçmek istediği yapıyı ne kadar ölçtüğü ile ilgilidir. Başka bir ifadeyle, araştırmacı uyguladığı ölçekteki soruların ölçülen konu ile ilgili hangi özelliği belirttiğini ortaya koyar (Churcill, 1996: 404). Bu nedenle faktör analizi yapı geçerliliğinin incelenmesinde en çok kullanılan ve en kuvvetli yöntemlerden birisidir (Hair ve diğerleri, 1998:91; Tabachnick ve Fidell, 2001: 583; Koca, 2015: 404). Önceden belirlenmiş çok maddeli her bir yapının tek boyutluluğunu belirlemek için güçlü yöntemlerden biri olan ve literatürde sıkça kullanılan asal bileşenler faktör analizi kullanılmıştır (Johnson, 2000: 267). Değişkenler arasındaki karşılıklı korelasyon düzeyi ve faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testiyle değerlendirilmiş ve her bir ölçeğin faktör analizi için uygun olduğu görülmüştür.

Tablo 3: Hizmet Kalitesine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü		0,925
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Karesi	13343,057
	Df	1431
	Sig.	,000

İfadeler	Initial	Extraction
Belediyemiz modern araç-gereç ve donanımına sahiptir.	1,000	,563
Belediyenin mobilya, aydınlatma, dekor vb. imkânları gayet iyidir.	1,000	,571
Belediye çalışanları düzenli ve tertiplidir.	1,000	,602
Belediyenin sahip olduğu fiziksel imkânlar sunulan hizmetler ile uyumludur.	1,000	,669
Belediye bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ederse, o zaman yapar.	1,000	,744
Vatandaşın bir problemi olduğunda, belediye bunu çözmeye çalışır.	1,000	,695
Belediye hizmetleri güvenilirdir.	1,000	,631
Belediye hizmetleri vaat edilen zamanda yapılır.	1,000	,688
Belediyede kayıtlar tam olarak tutulur.	1,000	,565
Belediye bir hizmetin yapılacağı zamanı vatandaşa tam olarak bildirir.	1,000	,654
Belediye çalışanları vatandaşa vaktinde hizmet verir.	1,000	,551
Belediye çalışanları her zaman vatandaşa yardımcı olur.	1,000	,698
Belediye çalışanları yoğun olduklarında bile vatandaşın isteklerini reddetmezler.	1,000	,687
Vatandaşlar belediye çalışanlarına güvenir.	1,000	,689
Vatandaşlar, belediye çalışanlarıyla olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.	1,000	,665
Belediye çalışanları, vatandaşlara kibar davranır.	1,000	,639
Belediye işini iyi yapan çalışanlarını destekler.	1,000	,680
Belediye çalışanları her vatandaş ile ilgilenir.	1,000	,676
Belediyenin çalışma saatleri vatandaşa uygun şekilde düzenlenmiştir.	1,000	,612
Belediye çalışanları her vatandaşın ihtiyaçlarını bilir.	1,000	,614
Belediye çalışanları vatandaşın menfaatini her şeyin üstünde tutar.	1,000	,713
Belediye çalışanları vatandaşın beklentilerinin ne olduğunu bilir.	1,000	,610

Tablo 3’de hizmet kalitesine ilişkin KMO ve Bartlett testi kullanılarak faktör analizi yapılmıştır. Küresellik testi, faktör analizinde sıkça karşılaşılan ve gerekli olan bir testtir. Tatlıdil (2002) e göre verilerin öncelikle faktör analizine uygunluğu test edilir, eğer küresellik testi istatistiksel olarak anlamlı çıkarsa o zaman faktör analizine geçilir.

Madde/değişken değerlerinin tutarlılığı için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) istatistiği geliştirilmiştir. KMO, Bartlett'in tersine bir test istatistiği değil, bir ölçüttür. KMO tüm maddelerin/değişkenlerin oluşturduğu veri kümesi için geçerlidir. Bu istatistik özünde verilerin faktör analitik modeli ile modellenip modellenmeyeceğine ilişkin bir ölçüt sunar. Bu ölçütün sınırları ise şu şekildedir:

Ölçüt	Açıklama
$1,00 \leq KMO \leq 0,90$	→ Mükemmel
$0,90 \leq KMO \leq 0,80$	→ İyi
$0,80 \leq KMO \leq 0,70$	→ Orta Düzey
$0,70 \leq KMO \leq 0,60$	→ Zayıf
$0,60 \leq KMO$	→ Kötü

Değişkenler arasındaki karşılıklı korelasyon düzeyi ve faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testiyle değerlendirilmiş ve her bir ölçeğin faktör analizi için uygun olduğu görülmüştür.

Gerçekleştirilen faktör analizi sonucu, en uygun çözümü bulmak amacıyla faktörlerin 1'den büyük özdeğere sahip olmaları ve faktör yüklerinin 0.45'den büyük olmaları koşulu aranmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2001: 645; Bülbül, 2003: 220). Yürütülen faktör analizi sonucunda ölçeğin yukarıda belirtilen koşullara uygun biçimde tek bir yapıyı ölçtüğü, dolayısıyla ölçeğin yapısal geçerliliğe sahip olduğu görülmüştür. (Tablo 3).Yapılan bu çalışmada KMO örnekleme yeterliliği ölçümü 0,925 çıktığı için mükemmel olarak değerlendirilmiştir.

5.4.2. Örneklem Süreci

Araştırmanın ana kütlesini Aksaray Belediyesi personeli oluşturmaktadır. Aksaray Belediyesi personelinin 350 kişiye anket dağıtılmıştır bunlardan 297 kişi ankete cevap vermiştir. Yapılan bu araştırmanın sonuçlarının genelleştirilebilmesi için ana kütleyi yansıtabilecek örnek büyüklüğü hesaplanmıştır. Ana kütleyi temsil edecek örnek büyüklüğü $e=0,1$ ve $\alpha=0,10$ (%90 güven aralığında $z=1,65$) düzeyine göre hesaplanmıştır. Ana kütlenin standart sapma ve varyansları bilinmediğinden, bunların tahmini oranları olarak $P \times Q$ 'nun en yüksek olduğu 0,5x0,5 değeri esas alınarak örnek büyüklüğü $n=P*Q/(e/z)^2$ formülüyle

belirlenmiştir(Kurtuluş1998;235). Buna göre, $n=68$ olarak hesaplanmıştır. Aksaray Belediyesi personeli için 68 kişi ana kütlenin %10'undan büyük olduğundan $(68/549 \geq 0,10)N-n/N-1$ düzeltme faktörü ile çarpılarak küçültülmesi gerekmektedir. (Kurtuluş2004; 235). Buna göre düzeltme faktörü Aksaray Belediyesi personeli için $549-68/549-1=0,88$ olarak alındığında $n=0,88 \times 68=60$ olarak hesaplanmıştır.

Araştırma hipotezlerini sınamak amacıyla veriler, Aksaray Belediyesi personeli tarafından doldurulan bir anket formu ile toplanmıştır. Veriler yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Anketler Temmuz2018 ile Eylül 2018 ayları içerisinde uygulanmıştır. Aksaray Belediyesinden 297 kişi bu ankete katılmıştır. Söz konusu çalışmanın uygulanmasında gerekli izinler alınmıştır. Verilerin analizlerinde SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır.Bu çerçevede betimleyici istatistik, aritmetik ortalama ve standart sapma gibi istatistiksel yöntem kullanılmıştır. Ayrıca iki değişken arasındaki bağlantının yadabağımlının şiddetini belirlemek amacıyla“Bağımsız İki Grup T- Testi”, “One Way Anova” testi, “Pearson Korelasyon” analizi testleri uygulanmıştır.

“Bağımsız Gruplar Arası T-testi”,bağımsız iki değişken arasında anlamlı farkın varlığını ölçmek için yapılmaktadır. Hipotez kurulurken yön belirtilmediği için “EqualVarance Not Assumed” satırına bakılır. Bu satırda (2-tailed) değeri $< 0,05$ ise gruplar arası anlamlı fark vardır denir. Tersı durumunda iki arasında anlamlı bir fark yoktur denilir(Altunışık vd., 2001: 157).

One-way Anova testi ikiden fazla değişken çok büyük bir farkın varlığını ölçmek için yapılan istatistiki bir ölçme / değerlendirme yöntemidir. Bu test neticesinde yapılan analizde %5 anlamlılık düzeyinde (%95 güven aralığında) anlamlı bir farkın olup olmadığı “Sig.” değerine bakılır. Eğer bu değer 0,05'ten büyük ise aralarında anlamlı bir farkın olmadığı;küçük ise anlamlı bir farkın olduğu söylenir (Altunışık, vd., 2001: 278).

Pearson Korelasyon analizi parametrik testlerden olup en az aralık seviyesinde ölçüm gerektirmektedir (Altunışık vd., 2001: 283). Korelasyon analizi sonucundakorelasyon katsayısı -1 ile +1 arası değer alır. +1 değer olması iki değişken arasında doğrusal bir ilişkinin olduğunu gösterirken, katsayının -1 olması ise değişkenler arasında tersine bir ilişkinin olduğunu gösterir. Katsayının sıfır alması değişkenler arasında herhangi bir ilişkinin olmadığı anlamına gelir (Altunışık vd., 2001: 177) .

Veri multicollinearity sorunu açısından kontrol edilmiştir. Ayrıca veri multivariate outliers açısından da kontrol edilmiş ve Mahalanobis değeri 15.0 ve yukarısındaki bütün veriler çıkarılmıştır. (Koca ve Özçitçi, 2015a: 400)

Güvenilirlik aynı zamanda elde edilen verilerdeki sonuçların her defasında tekrar aynı sonuçları elde etmeyi kapsamaktadır. Bu çalışmada bu hususu elde edebiliriz çünkü, ankete katılan katılımcılar hiçbir baskı altında kalmadan kendi istekleri ile bu çalışmaya katılmışlar ve anketi doldurmuşlardır.

Rastgele data toplama yöntemi elde edilen verinin geçerliliğini kısıtlasa da, anket yöntemiyle elde edilen veriler bize anında olayı fotoğraflama bakış açısı sağlamaktadır. Ayrıca çalışmada geçerliliği sağlamak için literatürde bulunan değişkenler kullanılmıştır.

5.4.3. Sınırlılıklar

Her ilin kendine özgü karakteristiği ve dinamikleri olduğundan bu çalışma sadece Aksaray ili için geçerlidir. Sözkonusu çalışma ileride yapılacak olan çalışmalara ışık tutması açısından önemlidir.

5.5. ANALİZ VE BULGULAR

Bu bölümde araştırmaya katılan personelin yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim düzeyi, statü, çalışanların başarı düzeyi ve iş tatminlerinin hizmet kalitesine etkisine ilişkin yapılan analizler ve elde edilen sonuçlar sunulmaktadır.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Personelin Demografik Özellikleri

	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hali	Çocuk Sayısı	Eğitim Düzeyi	Statü
A.Ortalama	3,6128	1,6027	1,8923	2,0640	2,9192	2,5387
S.Sapma	1,48013	,49017	,31058	1,12374	1,12415	,66222
Varyans	2,191	,240	,096	1,263	1,264	,439
Min.	1,00	1,00	1,00	,00	1,00	1,00
Max.	6,00	2,00	2,00	5,00	5,00	4,00

Tablo 4’de araştırmaya katılan personelin demografik özelliklerine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Bu çerçevede yaş değişkeninin aritmetik ortalaması

3.6128, standart sapma değeri ise 1.48013 dür, cinsiyet değişkeninin aritmetik ortalaması 1.6027, standart sapma değeri ise 0.49017 dir, medeni hali değişkeninin aritmetik ortalaması 1.8923, standart sapma değeri ise 0.31058 dir, çocuk sayısı değişkeninin aritmetik ortalaması 2.0640, standart sapma değeri ise 1.12374 dür, eğitim düzeyi değişkeninin aritmetik ortalaması 2.9192, standart sapma değeri ise 1.12415 dir, statü değişkeninin aritmetik ortalaması 2.5387, standart sapma değeri ise 0.66222 dir.

Tablo 5: Araştırmaya Katılan Personelin Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş	Sayı	Yüzde	Geçerli yüzde	Kümülatif %
25'den az	23	7,7	7,7	7,7
26-30	61	20,5	20,5	28,3
31-35	54	18,2	18,2	46,5
36-40	58	19,5	19,5	66,0
41-45	72	24,2	24,2	90,2
46 ve üstü	29	9,8	9,8	100,0
Toplam	297	100,0	100,0	

Tablo 5’de araştırmaya katılan personelin yaş gruplarına göre dağılımına yer verilmiştir. Görüldüğü gibi, araştırmaya katılan personelin 25 yaş ve daha az 23 kişi (%7.7), 26-30 yaş 61 kişi (%20.5), 31-35 yaş arası 54 kişi (%18.2), 36-40 yaş arası 58 kişi (%19.5), 41-45 yaş arası 72 kişi (%24.2), 46 yaş ve üstü 29 kişidir (%9.8).

Tablo 6: Araştırmaya Katılan Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde	Kümülatif %
Kadın	118	39,7	39,7
Erkek	179	60,3	100,0
Toplam	297	100,0	

Tablo 6’da araştırmaya katılan personelin cinsiyete göre dağılımına yer verilmiştir. Görüldüğü gibi, araştırmaya katılan personelin yaklaşık %60’ı erkek, %40’ı kadındır.

Tablo 7: Araştırmaya Katılan Personelin Medeni Haline Göre Dağılımı

Medeni Hali	Sayı	Yüzde	Kümülatif %
Bekar	32	10,8	10,8
Evli	265	89,2	100,0
Toplam	297	100,0	

Tablo 7’de araştırmaya katılan personelin medeni hal durumuna göre dağılımına yer verilmiştir. Görüldüğü gibi, araştırmaya katılan personelin yaklaşık 32 (%10.8) kişi bekar, 265 (%89.2) evlidir.

Tablo 8: Araştırmaya Katılan Personelin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Sayı	Yüzde	Kümülatif %
İlköğretim	35	11,8	11,8
Lise ve Dengi	89	30,0	41,8
Ön lisans	44	14,8	56,6
Lisans	123	41,4	98,0
Lisans üstü	6	2,0	100,0
Toplam	297	100,0	

Tablo 8’de araştırmaya katılan personelin eğitim düzeyine göre dağılımına yer verilmiştir. Görüldüğü gibi, araştırmaya katılan personelin yaklaşık 35 (%11.8) kişi ilköğretim mezunu, 89 (%30) kişi lise ve dengi okul mezunu, 44 (%14.8) kişi ön lisans mezunu, 123 (%41.4) kişi lisans mezunu, 6 (%2) kişi lisans üstü mezunudur.

Tablo 9: Araştırmaya Katılan Personelin Statüsüne Göre Dağılımı

Statü	Sayı	Yüzde	Kümülatif %
Yönetici	15	5,1	5,1
Memur	120	40,4	45,5
İsci	149	50,2	95,6
sozlesmeli	13	4,4	100,0
Toplam	297	100,0	

Tablo 8’de araştırmaya katılan personelin statüsüne göre dağılımına yer verilmiştir. Görüldüğü gibi, araştırmaya katılan personelden 15 (%5.1) kişi yönetici, 120 (%40.4) kişi memur, 149 (%50.2) kişi işçi ve 13 (%4.4) kişi sözleşmelidir.

Tablo 10: Araştırmaya Katılan Personelin Hizmet Kalitesine İlişkin AritmetikOrtalama ve Standart Sapma Değerleri

	Sayı	Minimum	Maximum	Ortalama	Standart Sapma
Hizmet Kalitesi Ortalaması	297	1,85	4,94	3,5536	,67665

Tablo 10’da da görüldüğü üzere Aksaray Belediyesi personelinin hizmet kalitesine ilişkin ortalaması 3.5536 dır. Genel olarak baktığımızda Aksaray Belediyesi personelinin hizmet kalitesi yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 11: Araştırmaya Katılan Personelin Hizmet Kalitesine Göre Frekans Dağılımları, Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	SORULAR	1		2		3		4		5		AO	SS
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
1	Belediyemiz modern araç-gereç ve donanımına sahiptir.	5	3,8	26	8,8	63	21,2	119	40,1	84	28,3	3,84	0,98
2	Belediyenin mobilya, aydınlatma, dekor vb. imkânları gayet iyidir.	11	3,7	26	8,8	60	20,2	121	40,7	79	26,6	3,77	1,05
3	Belediye çalışanları düzenli ve tertiplidir.	5	1,7	13	4,4	72	24,2	143	48,1	64	21,5	3,83	0,87
4	Belediyenin sahip olduğu fiziksel imkânlar sunulan hizmetler ile uyumludur.	12	4,0	55	18,5	88	29,0	115	38,7	29	9,8	3,31	1,01
5	Belediye bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ederse, o zaman yapar.	29	9,8	66	22,2	92	31,0	91	31,6	19	6,4	3,01	1,08
6	Vatandaşın bir problemi olduğunda, belediye bunu çözmeye çalışır.	3	1,0	26	8,8	74	24,9	152	51,2	42	14,1	3,68	0,85
7	Belediye hizmetleri güvenilirdir.	4	1,3	8	2,7	55	18,5	151	50,8	79	26,6	3,98	0,82
8	Belediye hizmetleri vaat edilen zamanda yapılır.	30	10,1	75	25,3	87	29,3	77	25,9	28	9,4	2,99	1,13
9	Belediyede kayıtlar tam olarak tutulur.	3	1,0	2	0,7	29	9,8	123	41,4	140	41,4	4,33	0,76
10	Belediye bir hizmetin yapılacağı zamanı vatandaşa tam olarak bildirir.	15	5,1	66	22,2	107	36,0	81	27,3	28	9,4	3,13	1,02
11	Belediye çalışanları vatandaşa vaktinde hizmet verir.	2	0,7	16	5,4	85	28,6	152	51,6	42	14,1	3,72	0,79
12	Belediye çalışanları her zaman vatandaşa yardımcı olur.	3	1,0	18	6,1	64	21,5	145	48,8	67	22,5	3,84	0,84
13	Belediye çalışanları yoğun olduklarında bile vatandaşın isteklerini reddetmezler.	40	13,5	38	12,8	94	31,6	99	33,3	26	8,8	3,11	1,15
14	Vatandaşlar belediye çalışanlarına güvenir.	10	3,4	30	10,1	131	44,1	108	36,4	18	6,1	3,31	0,86
15	Vatandaşlar, belediye çalışanlarıyla olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.	22	7,4	51	17,2	124	41,8	77	25,9	23	7,7	3,09	1,01
16	Belediye çalışanları, vatandaşlara kibar davranır.	5	1,7	21	7,1	46	15,5	115	38,7	110	37,0	4,02	0,98
17	Belediye işini iyi yapan çalışanlarını destekler	55	18,5	52	17,5	65	21,9	79	26,6	48	15,5	3,03	1,34
18	Belediye çalışanları her vatandaş ile ilgilenir.	8	2,7	25	8,4	65	21,9	146	49,2	53	17,2	3,71	0,94
19	Belediyenin çalışma saatleri vatandaşa uygun şekilde düzenlenmiştir.	7	2,4	6	2,0	25	8,4	65	21,9	194	65,3	4,45	0,90
20	Belediye çalışanları her vatandaşın ihtiyaçlarını bilir.	20	6,7	66	22,2	105	35,4	76	25,6	30	10,1	3,10	1,07
21	Belediye çalışanları vatandaşın menfaatini her şeyin üstünde tutar.	21	7,1	57	19,2	70	23,6	95	32,0	54	18,2	3,35	1,18
22	Belediye çalışanları vatandaşın beklentilerinin ne olduğunu bilir.	7	2,4	52	17,5	89	30,0	121	40,7	28	9,4	3,37	0,95

Araştırmaya katılan personelin hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin tanımlayıcı istatistik değerleri Tablo 11’de verilmiştir. hizmet kalitesi için ölçekteki sorulara verilen cevapların aritmetik ortalamaları dikkate alınarak hesaplanmıştır. Ancak, Tablo 11’de görüldüğü üzere, her bir soruya verilen cevapların ortalamaları birbirlerinden farklılık göstermektedir. Araştırmaya katılan personelin hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmelerinde, en yüksek ortalama ile “Belediyenin çalışma saatleri vatandaşa uygun şekilde düzenlenmiştir”

ifadesinin, en düşük ortalama değer ile “Belediyenin hizmetleri vaat edilen zamanda yapılır” ifadesinin olduğu söylenebilir.

Tablo 12: Araştırmaya Katılan Personelin İş Memnuniyeti ve Cinsiyet Değerleri

İş memnuniyeti	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
	Kadın	118	3,4237	,84131	,07745
	Erkek	179	3,1006	,97782	,07309
	Toplam	297			

Araştırmaya Katılan Personelin İş Memnuniyeti ve Cinsiyet Arasında T-Testi

		Varyans Eşitliği Levene Testi		Ortlama Eşitliği için t –testi						
		F	Sig.	t	Df	Sig.(2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
									Alt	st
İş Memnuniyeti	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	1,538	,216	2,943	295	,004	,32317	,10982	,10705	,53929
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			3,035	274,879	,003	,32317	,10649	,11353	,53281

İş memnuniyeti açısından araştırmaya katılan personele incelendiğinde kadınların (3,42) erkeklerden (3,10) işlerinde daha fazla tatmin oldukları görülmektedir ($F=1,538$, $t=3,035$, $p=0.003 < 0,05$).

Tablo 13: Araştırmaya Katılan Personelin Statüsüne Göre İş Memnuniyeti Değerleri

					95% Güven Aralığı			
	Sayı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Alt Sınır	Üst Sınır	Min	Max
Yönetici	15	2,1333	1,12546	,29059	1,5101	2,7566	1,00	4,00
Memur	120	3,5667	,71870	,06561	3,4368	3,6966	1,00	5,00
İşçi	149	3,0268	,93683	,07675	2,8752	3,1785	1,00	5,00
Sözleşmeli	13	3,6923	,94733	,26274	3,1198	4,2648	1,00	5,00
Toplam	297	3,2290	,93799	,05443	3,1218	3,3361	1,00	5,00

Araştırmaya Katılan Personelin Statüsü ile İş Memnuniyeti ANOVA Analizi

	Kareler Toplamı	Df	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Gruplararası	40,569	3	13,523	18,022	,000
Grup İçi	219,862	293	,750		
Toplam	260,431	296			

Araştırmaya katılan personelin iş tatmini ve statüleri arasındaki değişikliğe baktığımızda; sözleşmeli personelin (3,69) işlerinde daha çok tatmin oldukları görülmektedir ($F=18,022$, $p=0.000 < 0,05$). Dolayısıyla statü ve iş tatmini değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Tablo 14:Araştırmaya Katılan Personelin İş Memnuniyeti ve Eğitim Durumu Değerleri

İş Memnuniyeti					95% Güven Aralığı			
	Sayı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Alt Sınır	Üst Sınır	Min	Max
İlkoğretim	35	2,5429	,61083	,10325	2,3330	2,7527	1,00	3,00
Lise ve Dengi	89	3,1236	,98650	,10457	2,9158	3,3314	1,00	5,00
Ön lisans	44	3,3182	,80037	,12066	3,0748	3,5615	1,00	4,00
Lisans	123	3,4959	,85290	,07690	3,3437	3,6482	1,00	5,00
Lisans Üstü	6	2,6667	1,86190	,76012	,7127	4,6206	1,00	5,00
Toplam	297	3,2290	,93799	,05443	3,1218	3,3361	1,00	5,00

Personelin Eğitim Durumu İş Memnuniyeti ANOVA Analizi

	Kareler Toplamı	Df	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Gruplararası	28,478	4	7,120	8,963	,000
Grup İçi	231,953	292	,794		
Toplam	260,431	296			

Araştırmaya katılan personelin iş tatmini ve yaşları arasındaki değişikliğe baktığımızda; lisans mezunu personelin (3,49) işlerinde daha çok tatmin oldukları görülmektedir ($F=8,963$, $p=0.000 < 0,05$). Dolayısıyla eğitim durumu ve iş tatmini değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Tablo 15: Araştırmaya Katılan Personelin İş Memnuniyeti ve Medeni Durumu Değerleri

İş memnuniyeti	Medeni Hali	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
	Bekar	32	3,6563	,78738	,13919
	Evli	265	3,1774	,94280	,05792
	Toplam	297			

		Varyans Eşitliği Levene Testi		Ortlama Eşitliği için t –testi						
		F	Sig.	t	Df	Sig.(2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata	95% Güven Aralığı	Güven
İş Memnuniyeti	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	2,175	,141	2,758	295	,006	,47889	,17361	,13721	,82057
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			3,177	42,514	,003	,47889	,15076	,17476	,78302

Araştırmaya katılan personelin iş tatmini ve medeni durumları arasındaki değişikliğe baktığımızda; bekar personelin (3,65) işlerinde daha çok tatmin oldukları görülmektedir ($F=2,175$, $t=3,177$, $p=0.003 < 0,05$). Dolayısıyla medeni hal ve iş tatmini değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

H1:Araştırmaya katılan personelin cinsiyeti ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Araştırmaya katılan personelin hizmet kalitesinin cinsiyete göre değişip değişmediği bağımsız örneklem T-testi ile sınanmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 16’da gösterilmiştir.

Tablo 16: Araştırmaya Katılan Personelin Cinsiyetinin Hizmet Kalitesine Etkisi Değerleri

Hizmet Kalitesi Ortalaması	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
	Kadın	118	3,6810	,64595	,05946
	Erkek	179	3,4622	,66019	,04934
	Toplam	297			

Araştırmaya Katılan Personelin Cinsiyetinin Hizmet Kalitesine Etkisini ölçmek İçin T-Testi

		Varyans Eşitliği Levene Testi		Ortlama Eşitliği için T –testi						
		F	Sig.	t	Df	Sig.(2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata	95% Güven Aralığı	Güven
Hizmet Kalitesi Ortalaması	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	,370	,544	2,820	295	,004	,21888	,07762	,06613	,37164
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			2,833	254,339	,004	,21888	,07727	,06671	,37106

Tablo 16’da görüldüğü üzere; Araştırmaya katılan personelin cinsiyetlerinin hizmet kalitesi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($F=0.370$, $t=2,833$, $p=0.004 < 0,05$). Kadınların hizmet kalitesi ortalaması (3.7165) erkeklerden (3.4463) daha fazladır. Sonuç olarak H1 hipotezi kabul edilmiştir.

H2:Araştırmaya katılan personelin yaşları ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır

Araştırmaya katılan personelin yaşdeğişkeni 6 ayrı grupta toplanarak yeni bir değişken oluşturulmuşve yapılan Anova testi ile elde edilen sonuçlar Tablo 17’de gösterilmiştir.

Tablo 17: Araştırmaya Katılan Personelin Yaşlarının Hizmet Kalitesine Etkisi Değerleri

Hizmetkalitesi Ortalaması					95% Güven Aralığı			
Yaş	Sayı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Alt Sınır	Üst Sınır	Min	Max
25'den az	23	4,1877	,57403	,11969	3,9395	4,4360	2,32	5,00
26-30	61	3,7601	,63404	,08118	3,5977	3,9224	2,64	4,64
31-35	54	3,5421	,56317	,07664	3,3884	3,6958	2,59	4,68
36-40	58	3,4483	,67266	,08832	3,2714	3,6251	2,00	4,50
41-45	72	3,4287	,53260	,06277	3,3035	3,5538	2,32	4,32
46 ve üstü	29	3,1129	,76636	,14231	2,8213	3,4044	2,18	4,32
Toplam	297	3,5491	,66222	,03843	3,4735	3,6248	2,00	5,00

Buna göre; araştırmaya katılan personelin yaşlarının hizmet kalitesi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($F= 10,135$, $p=0.000 < 0,05$). 25 ve daha düşük yaştakilerin hizmet kalitesi skorları ortalamaları (4.1877) en büyük olup, 46 yaş ve üstü çalışanların hizmet kalitesi skorlarının ortalamaları (3.1129) en düşüktür. Sonuç olarak H2 hipotezi kabul edilmiştir.

H3:Araştırmaya katılan personelin unvanları (statü) ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Araştırmaya katılan personelin unvanlarına göre hizmet kalitesi düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği ANOVA testi ile sınanmıştır (Tablo 18).

Tablo 18: Araştırmaya Katılan Personelin Ünvanlarının Hizmet Kalitesine Etkisi Değerleri

Hizmetkalitesi Ortalaması					95% Güven Aralığı			
Statü	Sayı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Alt Sınır	Üst Sınır	Min	Max
Yönetici	15	3,0394	,71020	,18337	2,6461	3,4327	2,27	4,32
Memur	120	3,6265	,51994	,04746	3,5325	3,7205	2,32	4,68
İşçi	149	3,5000	,72230	,05917	3,3831	3,6169	2,00	4,82
Sözleşmeli	13	3,9860	,70133	,19451	3,5622	4,4098	2,05	5,00
Toplam	297	3,5491	,66222	,03843	3,4735	3,6248	2,00	5,00

Personelin Statüleri ile Hizmet Kalitesinin ANOVA Analizi

	Kareler Toplamı	Df	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Gruplararası	7,457	3	2,486	5,953	,001
Grup İçi	122,349	293	,418		
Toplam	129,806	296			

Buna göre; araştırmaya katılan personelin ünvanlarının hizmet kalitesi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($F= 5,953$, $p=0.001<0,05$). Sözleşmeli ünvanındaki kişilerin hizmet kalitesi skorları ortalamaları (3,9860) en büyük olup, yönetici pozisyonunda çalışanların hizmet kalitesi skorlarının ortalamaları (3.0394) en düşüktür. Sonuç olarak H3 hipotezi kabul edilmiştir.

H4: Araştırmaya katılan personelin medeni durumları ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Aksaray Belediyesi çalışanlarının hizmet kalitesinin medeni durum itibarıyla farklılık gösterip göstermediği T-testi ile sınanmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 19'da gösterilmiştir.

Tablo 19: Araştırmaya Katılan Personelin Medeni Hallerinin Hizmet Kalitesine Etkisi Değerleri

Hizmet Kalitesi Ortalaması	Medeni Hali	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
	Bekar	32	4,0455	,62002	,10961
	Evli	265	3,4892	,64271	,03948
	Toplam	297			

Araştırmaya Katılan Personelin Medeni Hallerinin Hizmet Kalitesine Etkisini Ölçmek İçin T-Testi

		Varyans Eşitliği Levene Testi		Ortlama Eşitliği için T –testi						
		F	Sig.	t	Df	Sig.(2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata	95% Aralığı	Güven
									Alt	Üst
Hizmet Kalitesi Ortalaması	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	1,481	,225	4,642	295	,000	,55626	,11984	,32041	,79211
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			4,775	39,489	,000	,55626	,11650	,32071	,79181

Araştırmaya katılan personelin medeni halleri ile hizmet kalitesi düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($F= 1,481$, $t= 4,775$, $p=0.000<0,05$). Bekar kişilerin hizmet kalitesi skorları ortalamaları (4.0455) en büyük olup, evli çalışanların hizmet kalitesi skorlarının ortalamaları (3.4892) en düşüktür. Sonuç olarak H4 hipotezi kabul edilmiştir.

H5:Araştırmaya katılan personelin eğitim düzeyi ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Araştırmaya katılan personelin eğitim durumlarına göre hizmet kalitesi düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği ANOVA testi ile sınanmıştır (Tablo 20).

Tablo 20: Araştırmaya Katılan Personelin Eğitim Düzeyinin Hizmet Kalitesine Etkisi Değerleri

Hizmet Kalitesi Ortalaması					95% Güven Aralığı			
Eğitim Düzeyi	Sayı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Alt Sınır	Üst Sınır	Min	Max
İlköğretim	35	3,1039	,59302	,10024	2,9002	3,3076	2,18	4,18
Lise ve Dengi	89	3,4239	,56328	,05971	3,3052	3,5426	2,00	4,32
Ön lisans	44	3,7335	,71451	,10772	3,5162	3,9507	2,32	4,64
Lisans	123	3,7077	,62251	,05613	3,5966	3,8188	2,05	4,82
Lisans Üstü	6	3,4015	1,23664	,50485	2,1037	4,6993	2,27	5,00
Toplam	297	3,5491	,66222	,03843	3,4735	3,6248	2,00	5,00

Personelin Eğitim Düzeyleri ile Hizmet Kalitesinin ANOVA Analizi

	Kareler Toplamı	Df	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Gruplararası	7,457	3	2,486	5,953	,001
Grup İçi	122,349	293	,418		
Toplam	129,806	296			

Buna göre; araştırmaya katılan personelinin eğitim durumu ile hizmet kalitesi düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($F=8,161$, $p=0.000<0,05$). Ön Lisans mezunu kişilerin hizmet kalitesi skorları ortalamaları (3.7335) en büyük olup, ilköğretim mezunu kişilerin hizmet kalitesi skorlarının ortalamaları (3.1039) en düşüktür. Sonuç olarak H5 hipotezi kabul edilmiştir.

H6: Araştırmaya katılan personelinin iş tatmini ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmaya katılan personelinin iş tatmini ile hizmet kalitesi arasında ki ilişkinin varlığı korelasyon testi ile sınanmıştır (Tablo 21).

Tablo 21: Araştırmaya Katılan Personelinin İş Tatminleri İle Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Korelasyon		İş Memnuniyeti	Hizmet Kalitesi Ortalaması
İş Memnuniyeti	Pearson Korelasyonu	1	,657
	Sig. (2-tailed) Testi		,000
	Sayı	297	297
Hizmet Kalitesi Ortalaması	Pearson Korelasyonu	,657	1
	Sig. (2-tailed) Testi	,000	
	Sayı	297	297

Buna göre; Araştırmaya katılan personelin iş tatmini ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif bir ilişki tespit edilmiştir (Pearson Corroletion=0.657, $p=0.000<0,05$). Sonuç olarak H6 hipotezi kabul edilmiştir.

H7: Araştırmaya katılan personelin başarı algısı ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 22’de araştırmaya katılan personelin başarı düzeyi ile hizmet kalitesi arasındaki ilişki korelasyon testi ile sınanmıştır.

Tablo 22: Araştırmaya Katılan Personelinin Başarı Düzeyi İle Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Korelasyon		Hizmet Kalitesi Ortalaması	Başarı Düzeyi
Hizmet Kalitesi Ortalaması	Pearson Korelasyonu	1	,642
	Sig. (2-tailed) Testi		,000
	Sayı	297	297
Başarı Düzeyi	Pearson Korelasyonu	,642	1
	Sig. (2-tailed) Testi	,000	
	Sayı	297	297

Buna göre; Araştırmaya katılan personelin başarı düzeyi ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak pozitif bir ilişki tespit edilmiştir (Pearson Corroletion=0.642, $p=0.000<0,05$). Sonuç olarak H7 hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ, ÖNERİ VE TARTIŞMA

Bu çalışmanın temel amacı Aksaray belediyesinin sunduğu kamu hizmetlerinin hizmet kalitesi düzeyini belirleyen etkenleri analiz etmektir. Bu amaçla Aksaray Belediyesi'nde görev yapan 297 personelden toplanan veriler SPSS 22.0 versiyonu istatistik programı kullanılarak, T-test, ANOVA ve korelasyon testleri ile analiz edilmiştir. Yazarın 5 yıl süreyle ilgili kurumda Belediye Başkan Yardımcısı olarak görev yapmış olması da çalışmanın etkinliği açısından önem arz etmektedir. Çalışmada personelin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitimi, statüsü, iş tatmini ve başarı düzeyi algılamalarının hizmet kalitesi üzerinde etkiler analiz edilmektedir. Buna göre elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur:

1-Aksaray Belediyesi personelinin cinsiyetlerinin hizmet kalitesi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kadınların hizmet kalitesi ortalaması (3.7165) erkeklerden (3.4463) daha fazladır. Kadınlar genelde belediyenin hizmet binası içerisinde (masa başı) görev yaptıkları için çevresel faktörlerden etkilenmedikleri için hizmet kalitesi ortalamaları erkeklere nazaran daha yüksektir. Erkekler daha çok temizlik işleri, çöp toplama, asfalt işleri, su arıza giderme gibi daha çok dışarıda ve bedensel anlamda zor işleri yerine getirmektedir.

2-Aksaray Belediyesi personelinin yaşlarının hizmet kalitesi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. 25 ve daha düşük yaştakilerin hizmet kalitesi skorları ortalamaları (4.1877) yüksek olup, 46 yaş ve üstü çalışanların hizmet kalitesi değerlerinin ortalamaları (3.1129) düşüktür. 25 yaş ve altı çalışanlar mevcut belediye başkanı tarafından işe alındıkları için, vefa duygusuyla hareket etmektedirler. 46 yaş ve üstü personelin emeklilik sürecine girdikleri için ve kariyer beklentileri olmadığından dolayı hizmet kalitesi değerleri düşük olabilir.

3-Aksaray Belediyesi personelinin eğitim durumu ile hizmet kalitesi düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Ön Lisans mezunu işgörenlerin hizmet

kalitesi ortalaması (3.7335) yüksek olup, ilköğretim mezunu kişilerin hizmet kalitesi ortalamaları (3.1039) düşüktür. Ön lisans mezunlarının birçoğu mevcut belediye başkanı döneminde işe alındıklarından dolayı, minnet duygusu ve gelecek beklentilerinin yüksek olması sebebiyle hizmet kalitesi değerleri yüksek olabilir. İlk okul mezunları genelde düşük kadrolarda ve düşük maaşla çalıştıklarından ve genellikle ofis dışında çalıştıklarından dolayı hizmet kalitesi düşük olabilir.

4-Aksaray Belediyesi personelinin unvanları ile hizmet kalitesi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Sözleşmeli unvanındaki işgörenlerin hizmet kalitesi ortalaması (3,9860) yüksek, yönetici pozisyonunda çalışanların hizmet kalitesi ortalaması (3.0394) düşüktür. Sözleşmeli personel doğrudan mevcut belediye başkanı inisiyatifiyle işe başladıklarından ve ileride kadro verileceği beklentilerinden dolayı hizmet kalitesi skorları yüksek olabilir. Yönetici pozisyonundaki personelin bir çoğu mevcut belediye başkanı tarafından pasifleştirildiğinden ve bir kısmı hakkında idari soruşturma açılarak yıldırma politikası izlendiği için hizmet kalitesi düşük olabilir.

5-Aksaray Belediyesi personelinin medeni durumları ile hizmet kalitesi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Bekarişgörenlerin hizmet kalitesi ortalaması (4.0455) yüksek olup, evli çalışanların hizmet kalitesi ortalaması (3.4892) düşüktür. Bekarlar mevcut belediye başkanı döneminde işe alındıklarından dolayı ve kendilerini ispat etme zorunda hissettiklerinden hizmet kalitesi değerleri daha yüksek olabilir. Evlilerin ailevi sorumlulukları ön plana çıktığından hizmet kalitesi değerleri düşük olabilir.

6-Aksaray Belediyesi personelinin iş tatmini ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. İş tatmini yüksek olan personel daha kaliteli hizmet sunmaktadır.

7-Aksaray Belediyesi personelinin başarı düzeyi algısı ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Başarı algısı yüksek olan belediye personelinin hizmet kalitesinin yüksek olması beklenen bir durumdur.

8-Aksaray Belediyesi personelinin hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmede, en yüksek ortalama ile “Belediyenin çalışma saatleri vatandaşlara uygun şekilde düzenlenmiştir” ifadesi yer almıştır. Diğer kamu kurumları ile belediyenin mesai saatlerinin uyumlu olması nedeniyle vatandaşların diğer kurumlardaki işlerini koordineli bir şekilde yapabilme imkanı sağladığı için bu sorudaki ortalama değer daha yüksek düzeydedir. En düşük ortalama değer

ise “Belediyenin hizmetleri vaat edilen zamanda yapılır” ifadesidir. Özellikle yeniyapılan alt geçit çalışmalarının 4 ayda bitirileceği vaat edilmesine rağmen yaklaşık bir yılda tamamlanması olumsuz bir algıya neden olabilir.

Teknolojinin ve bilimsel gelişmelerin sürekli geliştiği günümüzde, belediyelerin sürekli ve etkin bir şekilde yüksek kaliteli hizmetleri sağlaması bir zorunluluk olarak algılanmaktadır. Öte yandan vatandaşın sosyal hizmetler konusunda daha fazla hizmet beklentisi olduğu kaçınılmazdır. Nitekim vatandaşların belediyelerden beklentileri artmıştır. Vatandaşlar artık belediyelerden alt yapı, çöp toplama, temizlik gibi belediyelerin asli görevlerinin dışında; evde hasta bakım hizmeti, hasta bakımevi, mezarlık bilgi sistemi, daha çok yeşil ve mesire alanları, spor alanları, gönül belediyeciliği gibi hizmetlerinde yapılması talep etmektedirler. Bu hizmetler yapılırsa belediyenin hizmet kalitesini artacaktır.

Belediye personelinin sunduğu etkin hizmetler ile tutum ve davranışlarının pozitif olması hizmette kaliteyi artıracaktır. Belediye personellerinin yasal mevzuata ve pratik bilgiye hakim olmaları, hizmetlerin en kısa sürede tamamlanması hizmet kalitesini artıracaktır. Ayrıca yeni bir belediye binası yapılmasının gerek hizmet kalitesinde gerek de personelin çalışma hayatında olumlu neticeler vereceği düşünülmektedir.

Belediye başkanı ve belediye personelinin tarafsızlığı, dürüstlüğü, güvenilirliği ve iletişim sağlamasındaki başarısı da hizmet kalitesini yükselteceği düşünülmektedir. Hizmet sunum stratejilerinin halkın her kesimini kucaklayacak bir yapıda yapılması da önem arz etmektedir. Belediyenin sağladığı hizmet kalitesinin belediye başkanının açıkladığı projelerden ve belediye personelinin iletişim kalitesinden etkilendiğini bilinen bir gerçektir. Bu bağlamda belediyenin sağladığı hizmetin kalitesi algısının yükseltilmesinde özellikle bu iki alanda gerekli çalışmaların yapılması önem taşır. Bu açıdan bakıldığında belediye başkanının imajının toplum tarafından algısı oldukça önemlidir. Belediye başkanın, sunulmakta olan hizmet kalitesine olumlu katkıda bulunacak bir anlayışta olması beklenmektedir. Bu sebeple sağlanan hizmetler belediye başkanı ile özdeşleşmiş durumda olduğundan, belediye başkanlarının iletişim kalitesi başta olmak üzere belediye personeli ile birlikte başkanın da bireysel gelişim ve imaj geliştirme konularında kendilerini geliştirmeleri yararlı olacaktır. Ayrıca, belediye personelinin iletişim kalitesi alanında gösterdiği başarı da belediye hizmetlerinin kalitesinin algılanmasında önemli bir etki oluşturmaktadır. Belediye hizmetlerinin sunulmasında önemli bir araç olan belediye personeli hizmetlerin hizmet kalitesinin arttırılmasında hayati bir fonksiyona sahiptir. Bu nedenle belediye personelinin beden dili, diyalog yönetimi, şikayet yönetimi, stres yönetimi ve benzeri konularda periyodik

eğitimler almaları ve bilgilerini sahada aktif bir şekilde uygulamaları hizmet kalitesinin artırılması açısından faydalı olacaktır. Öte yandan, mesleki gelişimleri açısından yeni kanunlar, yönetmelikler, uygulamalar ve gelişen hizmet şekilleri açısından düzenli olarak bilgilendirilmeleri hizmet kalitesinin artırılması açısından önemli bir ihtiyaçtır. Bu çerçevede Aksaray Belediyesine yönelik liderlik, iş tatmini, iletişim, inovasyon, kentsel dönüşüm, sosyal belediyecilik, vatandaşların belediyenin hizmet kalitesini nasıl algıladıklarına yönelik çalışmalar gibi önümüzdeki dönemdeki çalışmalara, yapılan bu çalışma ışık tutacak ve katkı sağlayacaktır. Aksaray Belediyesi'nde sunulan hizmetlerin yeterliliği ve kalitesinin ölçülmesi amacıyla yapılan bu çalışmanın benzer çalışmalara rehber olma özelliği ile literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın en önemli kısıtı, sadece bir kurumda yapılmış olması ve hizmet kalitesinin sadece kurum personelinden elde edilen verilere dayanarak tespit edilmesidir. Bundan sonraki çalışmalarda farklı kurumlardan ve farklı sektörlerden veri toplanarak çalışmanın kapsamının geliştirilmesi ve hizmet kalitesini etkileyen diğer değişkenler ile birlikte analiz edilmesi yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Acartürk, E. (2001). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 6, ss.46–60.
- Acuner, Ş. A. (2003).*Müşteri ilişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü*. (4. Basım). Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No:655.
- Akçakaya, M., Yücel, N. (2007). Değişim Mühendisliği Ve Türk Kamu Yönetiminde Uygulanabilirliği,*Sayıştay Dergisi*, 2007, Sayı: 66–67, ss. 3-34.
- Akkılıç, M.E.,İlban, M.O., ve Özbek V. (2011).Siyasi Partilerin Uyguladığı Pazarlama Anlayışının ve Hedef Pazar Stratejisinin Seçim Başarısı Üzerine Etkisi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,Cilt:14, Sayı:26,ss. 215-240
- Aktaş, A. M., Ünlü, E. (1995).Hizmet Kalitesinin ve Etkinliğinin Ölçülmesinde Değerlendirme Araştırmalarının Rolü, 1. Sistem Mühendisliği ve SavunmaUygulamaları Sempozyumu, Kara Harp Okulu, Ankara, ss.42-50.
- Akyıldız, F. (2004).*Bilgi Toplumu Yönetim Anlayışının Gerçekleştirilebilmesi İçin Zorunlu Bir Hak: Bilgi Edinme Hakkı*, 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi,Osman Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Eskişehir, ss.445–455.
- Altan, Ş., Atan M. ve Ediz A. (2003).*Servqual Analizi ile Toplam Hizmet KalitesininÖlçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama*. 12. Ulusal Kalite Kongresi, Kalder- Türkiye Kalite Derneği, Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı, İstanbul, 13-15 Ekim.
- Altan, Y. (2009).Meclis-i Mebusan Zabıt Cerideleri (1293=1877) Üzerinden TürkBelediyeciliğini Anlamak, *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt:14, Sayı: 2, ss. 293-310.
- Altunışık, Remzi vd. (2001).*Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, SPSS Uygulamalı*,

Adapazarı: Sakarya Kitabevi.

- Ardıç, K., Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004).Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama), *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt:13, Sayı:3, ss. 63-81.
- Atan, M., Baş, M., Tolon, M. (2006). Servqual Analizi ile Süpermarketlerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Çalışması. *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, Cilt:7, Sayı:2,ss. 159-180.
- Aydın, K. (2007). *Hizmet İşletmelerinde Servqual Yöntemi ile Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kocaeli’ndeki Seyahat İşletmelerinden Efe Tur Uygulaması*. Sosyal Siyaset Konferansları, 50. Kitabı.
- Azıklı, Sedat. (2000). Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi, Yerel Yönetimler Sempozyum Bildirileri, ss. 413-436. Ankara:TODAİE
- Banar, K. ve Ekergil, V. (2010). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:10, Sayı:1, ss. 39-60.
- Başanbaş, Ş. (2012).Algılanan Kalite, Tatmin Ve Bağlılık İlişkisi Üzerine Otomotiv Yan Sanayiinde Bir Araştırma. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, Sayı: 10, Temmuz 2012, ss. 15-39
- Bayuk, M. Nedim. (2006). Hizmet Pazarlaması ve Müşteri Tutma. *Akademik Bakış Dergisi,Celalabat İşletme Fakültesi Dergisi*, Mayıs, Sayı: 10, ss. 3–17.
- Bozdağ, N., Atan, M. ve Altan, Ş. (2003).Hizmet Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. VI Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, Ankara. ss.1-14
- Bozkurt, Ö., Ergun, T. (2008).*Kamu Yönetimi Sözlüğü*, Editör. Seriya Sezen, 2. Baskı, Ankara:TODAİE Yayınları
- Bozlağan, Recep. (2004).Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 7, 2004/1, ss. 121-145

- Bulgan Uğur, ve Gültekin Gürdal. (2005). Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? ÜNAK'05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması,Kadir Has Üniversitesi, İstanbul, ss. 240-259, 28 Aralık 2018 tarihinde <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-22.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Bülbül, H. (2003).*Rekabet Üstünlüğü Sağlamada Ürün ve Süreç Yeniliği: Bilisim Teknolojileri Uygulaması*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi,Konya.
- Cankuş, Bülent. (2008).*Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü: (Eskişehir İli Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Churchill, G. A. (1996).*Basic Marketing Research (Third Edition)*. The Dryden Press,Harcourt Brace College Publishers.
- Coşkun, S. (2003). Toplam Kalite Yönetimi ve Yönetim Teorisi, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt:36, Sayı:4, ss. 55-68.
- Çiçek, R. ve Doğan, İ. C. (2009).Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesiİ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1, ss. 199-217.
- Deming, W.E. (1998),*Krizden Çıkış*. (çev. Cem Akaş). İstanbul: Kalder Yayınları.
- Devebakan, N. (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması.*Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,Cilt:5, Sayı:1, ss. 38-54.
- Doğan, S. (2011).*Anayasalarımızda Yerel Yönetimler*,02 Kasım 2018 tarihinde http://www.ankahukuk.com/index.php?option=com_flexicontent&view=items&cid=154:hukuki-makaleler&id=2652:anayasalarimizda-yerel-yoenetmler&Itemid=126 sayfasından erişilmiştir.
- Duman, T. Yüksel, F. (2008). Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçülmesi: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt:17, Sayı:1, ss. 43-57.
- Eleren, A.,Bektaş Ç., ve Görmüş A.Ş. (2007). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi Ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama. *Finans Politik, Ekonomik Yorumlar Dergisi*,Cilt:44, Sayı:514, ss.75-88.

- Eken M., Demirkan, M. (1998).Yerel Yönetimlerde Hizmet Anlayışında Değişimin Gerekliliği ve Toplam Kalite Felsefesinin Uygulanabilirliği, *Yerel Yönetimler ve DenetimDergisi*, Cilt:3, Sayı:2, ss.21–28.
- Erdoğan, H. (2010).*Türkiye’de Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Özel Sektör Alternatifi: Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) Uygulamaların Analizi*, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE, Isparta.
- Eren, E. (2008).*Yönetim ve Organizasyon*. (8. Baskı). İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım,.
- Ersöz, S.,Pınarbaşı, M., Türker, A.K., Yüzükırmızı, M. (2009).Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi:Öğretmen Evi Uygulaması. *Int.J.Eng.Research & Development*Cilt:1, Sayı:1, ss. 19-27.
- Ertekin, Özhan, Güliden Erkut. (2003). Yerel Yönetimler için Karar Sürecinde Şehirsel Performans Değerlendirmesi, *İTÜ Dergisi/a*, Cilt:2, Sayı:1, ss.69–76.
- Eryılmaz, B. (1994). Kamu Yönetimi, Üniversite Kitapevi, İzmir, s.129.Es, M. (2008). Osmanlı Devletinde Mahalli İdareler, *Yerel Siyaset Dergisi*, İstanbul, Sayı: 27 ss. 29-38.
- Es, Muharren. (2008).Osmanlı Devletinde Mahalli İdareler, *Yerel Siyaset Dergisi*, İstanbul, Sayı: 27 ss. 29-38.
- Filiz, Z.,Yılmaz, V., Yağizer, C. (2010).Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. *Anadolu ÜniversitesiSosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:10, Sayı:3, ss.59-76
- Ghobadian, A., Speller, S. and Jones. M. (1994), Service Quality Concept and Models, *International Journal of Quality & Reliability Management*Cilt:11, Sayı:9, ss. 43-56.
- Giacobbi, P. R. (2002).Survey Construction and Analysis, Part II: Establishing Reliability and Validity. *Athletic Therapy Today*, Vol:7, No:5, ss. 60.
- Giannoccaro, R., Constantİno, N., A. Domenico Ludovico, A.D., Pietroferto, R. (2008). Measuring Citizen Satisfaction with Aspects of Public Services from a Local Authority and Determining Their Importance: A Case Study, *Public Organization Review*, 8, ss.1-15.
- Gökçe, O., Bayrakçı, E. (2005b).*Yerel Yönetimler Ders Notları*, Konya SelçukÜniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını.

- Göküş, M. ve Alptürker, A. (2011).Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,ss. 121-133.
- Gözlükaya, T. (2007).*Yerel Yönetimler ve Stratejik Planlama: Modeller ve Uygulama Örnekleri*,Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Denizli.
- Grönroos, C. (1984).A service model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, Cilt 18, Sayı 4, ss. 36-44.
- Gümüsoğlu, Ş. Erdem, S., Kavrukkoca, V. ve Özdağoglu, A. (2003, Nisan).Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama, 3. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumunda sunuldu.İstanbul.
- Hair, J. R. A., Tatham, R. & Black, W. (1998).*Multivariate Data Analysis with Readings*(Fifth Edition), Prentice- Hall International, Inc.
- Henden, H.B., Henden, R. (2005).Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* ISSN:1304-0278, Cilt:4, Sayı:14, ss. 48–66. 13 Aralık 2018 tarihinde www.e-sosder.com sayfasından erişilmiştir.
- İkiz K., Masoudi, A., Masoudi, A. (2008).A Qfd and Servqual Approach to Hotel Service Design. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt:9, Sayı:1, ss. 1-13.
- İlban, M.O., Biçimveren, L. (2017).Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi:Burhaniye Belediyesi Örneği. *Çağdaş Yerel YönetimlerDergisi*, Nisan 2017, Cilt:26, Sayı:2, ss. 75-104.
- İnaç, H., Ünal, F. (2007).“Avrupa yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Türkiye’de Belediyeler”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*: Sayı: 16, Aralık 2007, Kütahya, ss. 1-24.
- Johnson, J. W.(2000).Factor Analysis of Importance Ratings in Job Analysis Note on theMisinterpretation of Cranny and Doherty. *Organizational Research Methods*,Vol:3, No:3,ss. 267-284.
- Juran, J. M. (1988).*Juran’s Quality Control Handbook*, 4th Edition, Ed. By Juran and Frank M. Gryna, New York: McGraw-Hill Publishing Company

- Kara, M., Gürcü, M. (2010).Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2010, Cilt 2, Sayı 2, ss. 79-86
- Karadal, H., Merdan, E., Kooyuncu, E, İriş, İ. (2018). Hizmet Kalitesi, PsikolojikGüçlendirme ve İş Tatmini İlişkisinin Ölçülmesi. *International Journal of Dicipines Economic&Administrative Sciences Studies*, Vol:4, No:8, ss. 305-317.
- Karataş, H. (2007).Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim, *Bütçe Dünyası Dergisi*, Sayı 24, Yıl 2007, ss. 83-91.
- Kaya, K.,(2007).Tanzimat'tan Önce Belediye Hizmetleri ve Voyvodalar-Vaivodes and Municipal Services Before Tanzimat, *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Tarih Bölümü Tarih Araştırmaları Dergisi*, Cilt:26 Sayı:41, Ankara, ss. 101-113.
- Koca, G. (2012).*Socio Demographic and Motivational Differences Between Active Participants And Supporters In PKK Terrorist Organization*. PhD Dissertation in Commowealth University, Virginia
- Koca, G. Ozçifci, V., (2015a).Organizational Commitment in Universities-A Comparison in Turkey. *British Journal of Education, Society & BehaviouralScience* Vol:5, No:4, ss. 369-409.
- Koca, G., Ozcifci, V. (2015b).Job Satisfaction: A Research On Faculty Members. *AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ*Number: 48, March – April 2015ss. 400-415
- Kurgun, A., Özdemir, A., Kurgun, H., Bakıcı, Z. (2008).Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama. *Dokuz Eylöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2008, Cilt:10, Sayı:2,
- Kurtuluş, K. (2004).*Pazarlama Arastırmaları*(Yedinci Basım), İstanbul: LiteratürYayıncılık.
- Landrum, H., Prybutok, V., Zhang, X., Peak, D. (2009).Measuring is System Service Quality With Servqual: Users Perceptions of Relative İmportance of Five Servperf Dimensions. *The İnternational Journal of on Emerging Transdiscipline*No:12, ss. 17-35.

- Lee, Y. K.; Park, D.H. ve Yoo, D.K. (1999). The Structural Relationships Between Service Orientation, Mediators, and Business Performance In Korean Hotel Firms, *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, Vol:4, No:1, ss. 59-70.
- Maddern, H., Maull, R., Smart, A., Baker, P. (2007). Customer Satisfaction and Service Quality in Uk Financial Services. *International Journal of Production and Operations Management*, Vol:27, No:9, ss. 999-1019.
- Malhotra, N. K. (1999). *Marketing Research: An Applied Orientation (Third Edition)*, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Mastrojani, E., Tsoukatos, E. (2008). Service Quality Determinants in Retail Banking: Evidence from the Greek Banking Industry. 1st Annual EuroMed Conference, European and Mediterranean Trends and Challenges in the 21st Century, November 17-18, 2008, Marseille, France.
- Mokhlis, Safiek. (2011). Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand, *Kamu Yönetim ve Yönetim Dergisi*, Vol:1, No:1 ss. 1-137
- Mucuk, İ. (1994). *Pazarlama İlkeleri*, İstanbul: DER Yayınları 6. Baskı.
- Nangır, E. O., (2007). Mahalli İdarelerde Performans Ölçümü, *Bütçe Dünyası Dergisi*, Cilt:2, Sayı:25, ss.115–122.
- Okumuş, A. ve Yaşın, B. (2007). Yapı Market Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerine Göre Pazar Bölümlerinin İncelenmesi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* Sayı:28, ss. 87-106.
- Orhan, M. (2016). Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü: Keçiören Belediyesi’nde Bir Uygulama. Gazi Üniversitesi *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* Cilt:18 Sayı:3, ss. 945-963.
- Özden, K., Zorlu, M. (2011). *Yerel Yönetimlerde Açılım: 1580 Sayılı Belediye Kanunu İle 5393 Sayılı Belediye Kanunu Arasındaki Farklar*, 15 Aralık 2018 tarihinde <http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=1137> sayfasından erişilmiştir.
- Öztemel, Ercan. (2001). *Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi*, Adapazarı: Değişim Yayınları,.

- Öztürk, Namık Kemal, Bayram Coşkun. (2000).Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma ve Kamu Hizmetlerinde Kalite: Etiksel Bir Bakış, *Türk İdare Dergisi*, Yıl:72, sayı:426, Mart 2000, Ankara, ss.145-163
- Palmer, Adrian. (1997). Principles of Services Marketing, England: McGraw-Hill Publishing Company
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scalefor Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Cilt:64, Sayı:1, ss. 12-40.
- Pedhazur, E., and Schmelkin, L.P. (1991). Measurement, Design and Analysis: An Intergrated aproachi Hillsdale, New Jersey.
- Peker, Ö. (1996).Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi, Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt: 5, Sayı: 2, Mart 1996, Ankara, ss. 15-23
- Robledo, Marco Antanio. (2001).*Measuring and Managing Service Quality*: Integrating Customer Expectations. *Managing Service Quality* 11(4), ss. 22-31.
- Sağbaş, İ., Akdoğan, İ. (2007).Belediyelerde Performans Ölçümünde Başarılı Uygulamalar, *Yerel Siyaset Dergisi*, ss. 67-70.
- Sevimli, S. (2006).*Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Sezer, Ö. (2008).Kamu Hizmetinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Açısından Bir Değerlendirme, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:4, Sayı:8, ss. 147-171
- Shin, D., C. (1977).*The Quality of Municipal Service: Concept, Measure and Results*, 16 Kasım 2018 tarihinde <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00353131> sayfasından erişilmiştir.
- Sunay, Cengiz. (2002).Belediyeciliğin Doğuşu Sürecinde Osmanlı Mirası, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2002/1, ss.13-33.
- Sürmen, Y., Aygün, D. (2009).Türkiye’de Gıda Bankacılığı ve Muhasebe İşlemleri, Marmara Üniversitesi, *İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt XXVI, Sayı:1, ss. 191-209.

- Şahin A., Temizel, H. (2007). Bilgi Toplumunun Örgütsel Ve Yönetmel Yapılar Üzerine Etkileri Bağlamında Türk Kamu Yönetiminde Liderlik Anlayışı: Bir Anket Çalışması, *Maliye Dergisi*, Sayı:153, ss. 179–194.
- Şahin, K. (2011). *Belediye Hizmetleri Ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği)*.Yüksek Lisans Tezi. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Şen, M. (2002). *Osmanlı Devleti'nde Sosyal Güvenlik: Ahi Birlikleri, Loncalar ve Vakıflar*, Çimento İşveren, Kasım 2002, ss. 18-40. 28 Kasım 2018 tarihinde <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale33.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2001). *Using Multivariate Statistics* (Fourth Edition), Allyn&Bacon, a Pearson Education Company. ss. 583-645
- Takan, M., (2001). *Bankalarda Toplam Kalite Yönetimi*, Nobel Yayınları.
- TDK. (2004). *İktisat Terimler Sözlüğü*, 12 Kasım 2018 tarihinde <http://tdkterim.gov.tr/?kategori=bakdetay2&sozid=IKT> sayfasından erişilmiştir.
- Tenekecioğlu, B.(1992). *Makro Pazarlama*, ss. 1-246, Eskişehir: MetYayıncılık.
- Urhan, V. F.,(2008).Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması,*Sayıştay Dergisi*, Sayı:70, Ankara, ss. 85-102.
- Usta, R. ve Memiş, L. (2010).Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:15, Sayı:2, ss. 333-355.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi*, Birinci Baskı, İzmir:Dokuz Eylül Yayınları.
- Varinli, İ. Çakır, A. (2004). Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini Ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki -Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı : 17 Yıl : 2004/2, ss. 33-52
- Vonderembse M. A. Raghunathan, T. S. (1997).Quality Function Deployment’s Impact on Product Development. *International Journal of Quality Science*, Cilt:2 Sayı:4, ss.253-271
- Yıldırım, U. (2004).Yeni Belediye Yasaları Çerçevesinde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Ankara, Cilt:13, Sayı:4, ss.19-37.

- Yıldız, L. (2016).*Banka Yönetiminin Hizmet Kalitesine Verdiği Önem ve Personelin Bunu Nasıl Algıladığı*. Yüksek Lisans Tezi. Doğu Akdeniz Üniversitesi, K1b1s.
- Yılmaz, V., Filiz, Z., ve Yaprak B.(2007). Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:7 Sayı:1, ss. 299-316.
- Yumuşak, N. U. (2006).*Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret Ve Sanayi Odası Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi , T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilimdalı Yönetim Organizasyon Programı.
- Yücel, N., Yücel, A. ve Atlı, Y. (2012, Aralık).Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği, *Electronic Journal of Vocational Colleges*,ss. 31-41.
- Yüksel, F., Çevik, O., Ardiç, K. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt:13, Sayı:3, ss.63-81.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985, Jan). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research (SERVQUAL), *Journal of Marketing*, 41-50.
- Zerenler, M., Ögüt, A. (2007).*Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği*. Selçuk Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sayı:18, ss. 501-519. 07 Aralık 2018 tarihinde file:///C:/Users/melik%C5%9Fah/Downloads/466-934-1-SM.pdf sayfasından erişilmiştir.

1982 ANAYASASI

5393 Sayılı Belediye Kanunu

Mahalli İdareler 2009 Faaliyet Raporu (2010)

www.aksaray.bel.tr

EKLER

Ek-1: Soru Formu

Değerli Katılımcı, bu form **akademik bir çalışma** için hazırlanmıştır. Her soru için size en çok uyan sadece bir seçenek işaretlenmelidir. Cevaplarınız **gizli tutulacaktır**. Katkılarınız için teşekkür ederiz. **Prof. Dr. Himmet KARADAL & İbrahim İRİŞ**

Yaşınız: 1()25 ‘den az 2()26-30 3()31-35 4()36-40 5()41-45 6()
Cinsiyetiniz: 1()Kadın 2()Erkek Medeni Haliniz: 1()Bekar 2()Evli Çocuk
Eğitim Düzeyiniz: 1()İlköğretim 2()Lise&Dengi 3()Önlisans 4()Lisans
Görev veya statünüz: 1()Yönetici 2()Memur 3()İşçi 4()Sözleşmeli
Genel olarak işinizden memnuniyetiniz: 1()Çok düşük 2()Düşük 3()Orta 4()Yüksek
Size göre belediye hizmetlerinin kalitesi: 1()Çok düşük 2()Düşük 3()Orta 4()Yüksek
Belediyeden memnuniyet düzeyiniz: 1()Çok düşük 2()Düşük 3()Orta 4()Yüksek
Size göre kendi başarı düzeyiniz: 1()Çok düşük 2()Düşük 3()Orta 4()Yüksek 5()Çok
Belediyenin başarı düzeyi: 1()Çok düşük 2()Düşük 3()Orta 4()Yüksek 5()Çok

Aşağıdaki her bir ifade için size en çok uyan seçeneğe “X” işareti koyunuz.

1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım,

4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

Beni sürekli dinamik tuttuğu için işimden memnunum	1	2	3	4	5
Bağımsız çalışma imkânı sunduğu için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Farklı etkinlikler yapabilme imkânı bulduğum için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Toplumda "saygın bir kişi" olma şansı sunduğu için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Yöneticimizin çalışanları iyi yönettiği için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Yöneticimizin karar verme yeteneğinden memnunum.	1	2	3	4	5
Bana vicdani bir sorumluluk alma şansı sunduğu için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Bana iş güvencesi sağladığı için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
İnsanlara faydalı olduğumu hissettirdiği için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
İnsanları yönlendirme şansı verdiği için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Yeteneklerimi kullanabilme şansı sunduğu için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Verilen kararlar uygulandığı için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Yaptığım işe göre aldığım maaştan memnunum.	1	2	3	4	5
Yükselme imkânı olduğu için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Kendi düşüncelerimi rahatça kullanabildiğim için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Kendi yöntemlerimi uygulama imkânı verdiği için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Çalışma şartları bakımından işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle iyi anlaşmaları bakımından işimden	1	2	3	4	5

Yaptığım işin karşılığında takdir edildiğim için işimden memnunum.	1	2	3	4	5
Başarı hissi duyduğum için işimden memnunum.	1	2	3	4	5

Aşağıdaki her bir ifade için size en çok uyan seçeneğe “X” işareti koyunuz.

1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım,

4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

Belediyemiz modern araç-gereç ve donanımına sahiptir.	1	2	3	4	5
Belediyenin mobilya, aydınlatma, dekor vb. imkânları gayet iyidir.	1	2	3	4	5
Belediye çalışanları düzenli ve tertiplidir.	1	2	3	4	5
Belediyenin sahip olduğu fiziksel imkânlar sunulan hizmetler ile	1	2	3	4	5
Belediye bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ederse, o zaman yapar.	1	2	3	4	5
Vatandaşın bir problemi olduğunda, belediye bunu çözmeye çalışır.	1	2	3	4	5
Belediye hizmetleri güvenilirdir.	1	2	3	4	5
Belediye hizmetleri vaat edilen zamanda yapılır.	1	2	3	4	5
Belediyede kayıtlar tam olarak tutulur.	1	2	3	4	5
Belediye bir hizmetin yapılacağı zamanı vatandaşa tam olarak bildirir.	1	2	3	4	5
Belediye çalışanları vatandaşa vaktinde hizmet verir.	1	2	3	4	5
Belediye çalışanları her zaman vatandaşa yardımcı olur.	1	2	3	4	5
Belediye çalışanları yoğun olduklarında bile vatandaşın isteklerini	1	2	3	4	5
Vatandaşlar belediye çalışanlarına güvenir.	1	2	3	4	5
Vatandaşlar, belediye çalışanlarıyla olan ilişkilerinde kendilerini güvende	1	2	3	4	5
Belediye çalışanları, vatandaşlara kibar davranır.	1	2	3	4	5
Belediye işini iyi yapan çalışanlarını destekler.	1	2	3	4	5
Belediye çalışanları her vatandaş ile ilgilenir.	1	2	3	4	5
Belediyenin çalışma saatleri vatandaşa uygun şekilde düzenlenmiştir.	1	2	3	4	5
Belediye çalışanları her vatandaşın ihtiyaçlarını bilir.	1	2	3	4	5
Belediye çalışanları vatandaşın menfaatini her şeyin üstünde tutar.	1	2	3	4	5
Belediye çalışanları vatandaşın beklentilerinin ne olduğunu bilir.	1	2	3	4	5
Yaptığım iş benim için çok önemlidir.	1	2	3	4	5
İşimle ilgili yaptığım faaliyetler benim için özel bir anlam taşır.	1	2	3	4	5
Yaptığım iş benim için anlamlıdır.	1	2	3	4	5
İşimde yetenekli olduğumdan eminim.	1	2	3	4	5
İşimi başarma kabiliyetimden eminim.	1	2	3	4	5
İşim ile ilgili gerekli becerilere sahibim.	1	2	3	4	5
İşimi nasıl yapacağıma kendim karar veririm.	1	2	3	4	5
İşimi nasıl yürüteceğime dair kararları kendim veririm.	1	2	3	4	5
İşimi yaparken farklı yöntemler seçebilirim.	1	2	3	4	5
Kendi bölümdeki gelişmeler üzerinde etkim oldukça fazladır.	1	2	3	4	5
Bölümümdeki olaylar üzerinde denetimim oldukça fazladır.	1	2	3	4	5
Bölümümdeki olaylar üzerinde nüfuzum oldukça fazladır.	1	2	3	4	5

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.