



T.C.

TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**BELEDİYE HİZMET KALİTESİNİN DEMATEL  
YÖNTEMİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ:  
NİKSAR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

Hazırlayan  
Sadet ARSLAN

İşletme Anabilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Danışman  
Dr. Öğr. Üyesi Adem TÜZEMEN

TOKAT – 2019

## BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre, Dr. Öğr. Üyesi Adem TÜZEMEN danışmanlığında hazırlamış olduğum "Belediye Hizmet Kalitesinin DEMATEL Yöntemi ile Değerlendirilmesi: Niksar Belediyesi Örneği " adlı Yüksek Lisans tezimin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

14.10.2019

Sadet ARSLAN

BELEDİYE HİZMET KALİTESİNİN DEMATEL  
YÖNTEMİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ:  
NİKSAR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 25 / 10 / 2019

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi Ömer DENİBİR

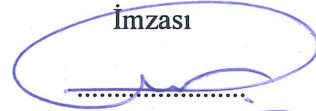
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Adem TÜZEMEN

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Emre ASLAN

Üye : .....

Üye : .....

İmzası



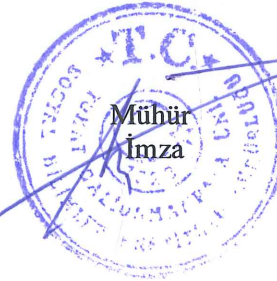




Bu tez, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 18 / 10 / 2019 tarih ve 670, sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. İlhan EROĞLU

Enstitü Müdürü: ..... Enstitü Müdürü



# BELEDİYE HİZMET KALİTESİNİN DEMATEL YÖNTEMİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ: NIKSAR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

## ÖZET

Günümüz dünyasında kamu sektörünün en önemli ve en çoğunluğu oluşturan kurumları yerel yönetimlerdir. Yerel yönetimlerde hizmet standart olarak düşünülmektedir. Gelişen dünya şartlarında insan beklenti ve ihtiyaçlarının artmasıyla hizmetin standart şartlarını değiştirmiştir. Hizmet kalitesinin önemi yerel yönetimler için artmıştır. Hizmetten faydalanan vatandaşların memnuniyeti önem kazanmıştır.

Bu çalışmada Niksar Belediyesinin sunduğu hizmetin hizmet kalitesinin ölçülmesi ile ilgili kriterler belirlenmişti. Niksar belediyesi sınırları içinde bulunan vatandaş görüşleri anket toplama yöntemi ile alınmıştır. Hizmet kalitesinin belirlenmesini sağlayan faktörler belirlenmiştir. Bu faktörlerin analizleri DEMATEL yöntemi ile yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** DEMATEL, Hizmet kalitesi, Niksar Belediyesi

**EVALUATION OF MUNICIPAL SERVICE QUALITY BY  
DEMATEL METHOD: NIKSAR MUNICIPALITY EXAMPLE**

**ABSTRACT**

In today's World, the most important institutions of the public sector are local administrations. Service is standard in local governments. With the increase in human expectations and needs in developing World conditions, the standard conditions of service is changed. The importance of service quality has increased for local governments. The satisfaction of citizens who benefit from the service is been broadened.

In this study, criteria for measuring the service quality of the service offered by Niksar Municipality were determined. Citizens opinions within the borders of Niksar Municipality were collected by questionnaire collection method. The factors that determine the quality of service have been identified . These factors were analyzed by DEMATEL method.

**Key World:** DEMATEL, Service Quality, Niksar Municipality

## İÇİNDEKİLER

	<b><u>Sayfa</u></b>
Bilimsel Etik Sayfası.....	i
Özet.....	ii
Abstract.....	iii
İçindekiler.....	iv
Tablolar Listesi.....	vii
Şekiller Listesi.....	vii
Kısaltmalar Listesi.....	viii
<b>GİRİŞ.....</b>	<b>1</b>
<b>BÖLÜM 1: HİZMET KAVRAMI.....</b>	<b>3</b>
1.1. Hizmet Kavramının Tanımı.....	3
1.2. Hizmetim Özellikleri.....	4
1.2.1. Soyutluk.....	5
1.2.2. Ayrılmazlık.....	6
1.2.3. Dayanıksızlık.....	6
1.2.4. Değişkenlik.....	7
1.3. Hizmet Kalitesi.....	8
1.3.1. Kalite Kavramı.....	8
1.3.2. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	9
1.3.3. Hizmet Kalitesi ile İlgili Yapılan Çalışmalar.....	10
1.4. Kamu Hizmetinde Kalite.....	10
1.4.1. Kamu Hizmeti Kavramı.....	10
1.4.2. Kamu Hizmetinde Kalite.....	11
<b>BÖLÜM 2: BELEDİYE KAVRAMI VE BELEDİYELERDE HİZMET KALİTESİ.....</b>	<b>13</b>
2.1. Belediye Kavramı.....	13
2.2. Belediye Görev ve Sorumlulukları .....	13

2.3. Belediyelerde Hizmet Kalitesi.....	16
2.4. Belediye Hizmet Kalitesi ile İlgili Yapılmış Çalışmalar.....	18
<b>BÖLÜM 3: DEMATEL YÖNTEMİ İLE NİKSAR BELEDİYESİ HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ.....</b>	<b>20</b>
3.1. DEMATEL Yönteminin Tanımı ve Aşamaları.....	20
3.1.1. Direkt İlişki Matrisinin Oluşturulması ve Ortalama Direkt İlişki Matrisinin Belirlenmesi .....	20
3.1.2. Normalleştirilmiş Direkt İlişki Matrisinin Oluşturulması.....	22
3.1.3. Toplam İlişki Matrisinin Oluşturulması .....	22
3.1.4. Etkileyen ve Etkilenen Kriter Gruplarının Belirlenmesi.....	22
3.1.5. Kriterlerin Önem Derecelerinin Belirlenmesi.....	23
3.1.6. Eşik Değerinin Belirlenmesi ve Etki Yönlü Graf Diyagramının Çizilmesi....	23
3.2. Niksar Belediyesi Hakkında Genel Bilgi.....	23
3.2.1. Tarihi.....	24
3.2.2. Coğrafi Konum.....	24
3.2.3. İklim.....	24
3.3. Niksar Belediyesi Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi.....	24
3.3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı.....	24
3.3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları.....	25
3.3.3. Araştırma Evreni ve Örneklemi .....	25
3.3.4. Araştırmanın Yöntemi.....	26
3.4. Araştırma Uygulaması.....	26
3.4.1. Faktör Analizi.....	26
3.4.2. DEMATEL Yönteminin Uygulaması.....	33
<b>BÖLÜM 4: SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>39</b>
<b>KAYNAKLAR.....</b>	<b>41</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>45</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>47</b>

## TABLOLAR

<b><u>Tablo No</u></b>	<b><u>Sayfa</u></b>
Tablo 1.1: Malların Özellikleri ile Hizmetin özelliklerinin Karşılaştırılması..	4
Tablo 1.2: Hizmetin Karakteristik Özellikleri .....	4
Tablo 3.1: Kriter Karşılaştırma .....	21
Tablo 3.2: Direkt İlişki Matrisi Örneği .....	21
Tablo 3.3: Memnuniyet İfadelerinin Güvenilirlik Analizi Tablosu .....	27
Tablo 3.4: İlk Faktör Analizi Sonucunda Elde Edilen Rotasyonlu Bileşen Matrisi.....	28
Tablo 3.5: Nihai Faktör Yükleri Tablosu.....	30
Tablo 3.6: Nihai Faktör Analizi Sonucunda Elde Edilen Rotasyonlu Bileşen Matrisi.....	31
Tablo 3.7: Sorulara Göre Faktörlerin İsimleştirilmesi.....	32
Tablo 3.8: Faktörlerin Nedensellik Analizi Sonucu Oluşan Katsayıların Matrisi.....	33
Tablo 3.9: Direkt İlişki Matrisi .....	34
Tablo 3.10: Normalleştirilmiş Direkt İlişki Matrisi.....	34
Tablo 3.11: Toplam İlişki Matrisi.....	35
Tablo 3.12: Önem ve İlişki Matrisinin Oluşturulması.....	35



**ŞEKİLLER****Sekil No****Sayfa**

Şekil 6.1: Etkileyen-Etkilenen Diyagramı.....

38



**KISALTMALAR**

<b>TDK</b>	Türk Dil Kurumu
<b>vb</b>	ve benzeri
<b>vd</b>	ve diğerleri
<b>İİBF</b>	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
<b>ÇKKV</b>	Çok Kriterli Karar Verme
<b>DEMATEL</b>	The Decision Making Trial and Evaluation Laboratory
<b>KMO</b>	Kaiser Meyer Olkin



## GİRİŞ

Dünya şartlarının sürekli değişip gelişmesi, sonsuz insan ihtiyaçları sonucunda günümüz şartlarında bireylerin ihtiyaçları ile beklentileri eskisinden farklılaşmış ve artmıştır. İnsanların birarada yaşamaları sonucu ortaya çıkan insan ihtiyaçlarının giderilmesi için birtakım yerel kamu kurumları kurulmuştur. Bunların en önemlisi yerel yönetimlerdir. Yerel yönetimler vasıtası ile insan ihtiyaçları karşılanmaya çalışılmaktadır.

Yerel yönetimler kamu yönetimi içinde önemli ve vazgeçilmez bir yere sahiptir. Günümüz şartlarında yerel yönetimlerin verdiği hizmetlerde kalite ve halkın memnuniyetini sağlayabilmesi için, verdiği hizmetlerde kalite ve sürekli gelişim felsefesini benimsemesi gerekir.

Seçimle iş başına gelen devletin temsilcisi olan belediyelerin görevlerinden bazıları; şehirlerin planlanması, imara uygun yapılanmanın sağlanması, alt yapı hizmetleri, çevre temizliği, ihtiyaç sahiplerine yardım yapılması, toplumsal yaşam için gerekli sosyal alanların yapılması, sosyal ve kültürel faaliyetlerde bulunulması gibi çeşitli şehircilik, eğitim, kültür hizmetleridir. Bu hizmetleri sunarken halkın sosyal hayatının her aşamasında belediyeler bulunmaktadır. Son yıllarda belediyelerin sunduğu hizmetlerin kalitesi ve vatandaş memnuniyeti belediyeler için çok önemlidir. Belediyelerin hizmet kalitesinin ölçülmesi ile ilgili literatürde birçok çalışma vardır. Belediyelerin kendi sorumluluk alanlarında bulunan vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerine ne ölçüde karşılık verebildiklerinin ölçülmesi, verilen hizmet kalitesinin artırılması ve belediyelerin gelecekle ilgili stratejik planlamalarının yapılması aşamasında da büyük önem taşımaktadır.

Yapılan bu çalışmada Niksar Belediyesine bağlı bulunan vatandaşların belediye ile ilgili görüşleri, hizmet kalitesinden memnuniyetleri incelenmiştir.

Belediye hizmet kalitesinin ölçüldüğü bu çalışmanın birinci bölümünde hizmet kavramı, hizmet kalitesi ve kamu hizmetlerinde kalite kavramından söz edilmiştir. İkinci bölümde belediye ve belediyelerde hizmet kavramından bahsedilmiştir. Üçüncü

bölümde Nksar Belediyesi hizmet kalitesinin DEMATEL metodu ile değerlendirilmesinden bahsedilmiştir. Uygulama bölümü olan üçüncü bölümde araştırmanın amacı, kapsamı, sınırlılıkları, yöntemi ve uygulamadan bahsedilmiştir.



## **BÖLÜM 1: HİZMET KAVRAMI**

Teknolojik gelişmeler, karmaşık iş hayatı, insanların kendilerine vakit ayırma istekleri, eğitim ve gelir düzeyindeki artışlar hizmet sektörünün gelişmesine ve önem kazanmasına yol açmıştır. İnsan ve toplum hayatı için, günlük yaşamın sürdürülebilmesi için hizmet sektörünün ülke ekonomisindeki katkısı ve önemi sürekli artmaktadır (Çatı ve Baydaş, 2008: 1,2).

Hizmet sektöründeki gelişmeler insan ve insanın dinamizmi tetiklemektedir. Dinamik bir yapı sürekli yeni hizmet çeşitlerine ihtiyaç duyar (Karahana, 2006: 27). Hizmet sektörünün refah ve gelişmişlik düzeyinin bir göstergesi olması ve yaşam biçimlerinin değişmesi farklı hizmet türlerini ortaya çıkarmaktadır. Bunların sonucunda hizmetlerin ekonomideki payı ve önemi artmaktadır (Okumuş ve Duygun, 2008). Kamu kurumu ve özel sektörün ikisinde yer alan işletmelerin çoğunluğunun varoluş amaçları “halka, tüketiciye hizmet etmek”tir (Öztürk, 2007: 3). Hizmet sektörü kamu ve özel sektörü kapsayan geniş bir yelpaze olarak değerlendirilir.

### **1.1.HİZMET KAVRAMININ TANIMI**

İnsanların bir arada yaşamlarını sürdürmelerinin sonucunda ortaya çıkan hizmet kavramı 1700 ‘lü yıllarda sistematik biçimde ve teknik boyutuyla ele alınmıştır (Zengin ve Ayhan, 2000: 47).

Hizmet kavramını farklı kişiler farklı şekilde tanımlamışlardır. Bunlardan bazıları;

Adam Smith, somut bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler,

Jean-Baptiste Say, mallara belli bir fayda ekleyen tüm etkinlikler,

Alfred Marshall, üretildiği anda tüketilen etkinlikler olarak tanımlamıştır (Donald, 1984: 21).

Richard Normann 1984 yılında hizmet ve hizmet yönetimi kavramını şöyle tanımlamıştır: “Hizmetler, sosyal eylemlerin ürünleridir ve direkt olarak müşterilerle hizmet kurumlarının temsilciler, arasında gerçekleşir.” (Şentürk, 2010:10).

TDK’de hizmet, birinin yararına iş yapma şeklinde tanımlanmıştır (<https://sozluk.gov.tr/?kelime=KAL%C4%B0TE>)

Hizmetler tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmadan satın aldıkları faydalardır (Mucuk, 2006: 301).

Hizmetlerin kapsamını belirlemek zordur ve hizmetler için net bir tanım yapmanın güçlükleri vardır. Teknolojik gelişmelerin sonucu sosyal ve ekonomik değişimler, yeni hizmet kavramlarını ve çeşitlerini ortaya çıkarırken, mevcut hizmetleri de farklılaştırmıştır (Karahan, 2006: 28).

## **1.2.HİZMETİN ÖZELLİKLERİ**

Hizmet çok kapsamlı ve değişik alanları içerdiğinden dolayı özelliklerinin belirlenmesi de zordur. Daha iyi anlaşılabilmesi için hizmetin bazı özelliklerini açıklamak gerekir. Hizmetleri fiziki mallardan ayıran bazı özellikler vardır. Bu özellikler Tablo 1’de karşılaştırılmıştır (Çatı ve Baydaş, 2008):

Tablo 1.1. Malların Özellikleri ile Hizmetin Özelliklerinin Karşılaştırılması

Malların Özellikleri	Hizmetin Özellikleri
Somut	Soyut
Homojen	Heterojen
Üretim ve dağıtım birlikte değildir	Üretim, tüketim, dağıtım beraberdir
Nesneldir	Bir faaliyet ya da süreçtir
Temel değeri fabrikada üretilir	Alıcı ve satıcı arasındaki iletişim ile üretilir
Müşteriler üretimden uzaktır	Müşteriler üretim sürecine katılır
Stoklarda saklanabilir	Stoklarda saklanamaz
Mülkiyet transferi yapılabilir	Mülkiyet transferi yapılamaz

Hizmeti maldan ayıran özellikler açısından dört başlık altında; soyutluk, ayrılmazlık, dayanıksızlık, değişkenlik olarak tanımlanabilir.

Tablo 1.2. Hizmetin Karakteristik Özellikleri (Armstrong vd., 2000: 246)

<b>1.Soyutluluk (Dokunulmazlık)</b> Hizmetler görülemez, dokunulamaz, tadılamazlar.	<b>2.Ayrılmazlık (Eş Zamanlılık)</b> Hizmetler, hizmeti verenden ayrılamaz.
<b>3.Dayanıksızlık</b> Hizmetler depo edilemezler	<b>4.Değişkenlik (Heterojenlik)</b> Hizmetin kalitesi, onu kimin, nerede, ne zaman, nasıl verdiğiyle ilgili olarak değişir

### 1.2.1.Soyutluk

Soyutluk iki anlamda kullanılmaktadır (Çatı ve Baydaş, 2008: 36);

Elle tutulamaz, gözle görülemez, herhangi bir şekilde duyulamaz, herhangi bir ölçü birimi ile ölçülemez, paketlenmesi mümkün değildir ve nakli yapılamaz.

Tanımlanması güçtür, formülü yoktur ve zihinsel algılanması mümkün değildir.

Bu iki tanıdan anlaşılacağı gibi hizmet duyu organları ile algılanamaz ve ifade edilmesi zordur.

Hizmetler somut olmayan performans ya da eylemlerden oluştuğundan hizmetler, görülmez, dokunulmaz, hissedilmez ve tadılmazlar. Hizmet satın alırken bunu temsil edecek somut herhangi bir şey olmaz. Örneğin sağlık sektöründe aldığımız birtakım hizmetler vardır. Muayene, teşhis, tedavi gibi . Hasta, teşhis ve tedavi aşaması bittiğinde sunulan bu hizmetlerin tamamını algılayamaz. Bunun nedeni hizmetin somut bir varlığa sahip olmamasındandır. (Öztürk, 2007: 19).

Soyutluk temel özelliğinden dolayı oluşabilecek bazı sorunlar olabilir.

Hizmetleri depolamak mümkün olmadığından talepteki dalgalanmaların yönetilmesi zordur.

Hizmetler patent yoluyla korunamadıklarından taklit edilebilme oranları yüksektir.

Hizmetlerin sergilenmesi ve müşterilere iletilmesi zor olduğundan müşteri açısından hizmet kalitesinin değerlendirilmesi güçtür (Öztürk, 2011: 19).

Hizmetlerin somut olmadığından fiyatlandırmasında problem yaşanabilmektedir. Ürün fiyatlaması maliyet üzerine belli bir miktar konularak yapılırken, hizmet üretiminde maliyet unsuru işgücü ve kullanılan ekipman olduğundan fiyatlamada zorluklar ortaya çıkar (Gürsoy, 2008: 6).

### **1.2.2.Ayrılmazlık**

Normalde ürün öncelikle üretilip ardından satın alınır ve en son tüketilir. Hizmetlerin çoğu önce satılır, sonra üretim ve tüketim faaliyetleri eş zamanlı olarak birbirinden ayrılmadan gerçekleşir (Öztürk, 2011: 21). Bu sebepten müşteri üretim sürecine dahil olur. Müşterinin hizmete ilgisi, hizmetin kalitesini olumlu ya da olumsuz yönde etkiler (Çatı ve Baydaş, 2008: 37).



Pazarlama açısından üretim ve tüketime ayrılmazlığı ilkesi, hizmetlerde doğrudan satışı genelde mümkün olan tek dağıtım haline getirmektedir. Birçok hizmetlerin çoğunluğu aynı anda farklı pazarlarda satılamamasından dolayı hizmetin hacimsel büyüklüğü kısıtlanmaktadır. Bir doktorun muayene edebileceği hasta sayısı kısıtlı olmasını bu duruma örnek verebiliriz (Öztürk, 2011: 21).

Hizmetin yaratıcısı ve satıcısının aynı olmadığı durumlar vardır. Örneğin sigorta acenteleri bu hizmeti üreten kurumları temsil ederler (Taşçı, 2014: 37).

Bazı pazarlama durumları hizmetlerin ayrılmazlık özellikleri sonucu gündeme gelmiştir (Işın, 2012: 13).

- Hizmeti alacak müşteri hizmetin üretim sürecinde bulunur.
- Hizmetten yararlanmak üzere bekleyen müşteriler, hizmeti satın alan müşteri ile birlikte üretim sürecine tanık olurlar.
- Merkezi bir biçimde, kitlesel hizmet üretimi çoğu zaman imkansızdır.

### **1.2.3.Dayanıksızlık**

Bir hizmet saklanamıyor ise, stok yapılamıyor ise, iade edilmesi ve tekrar satılması mümkün değil ise dayanıksızlık özelliğindedir. Mallar hizmetlerden farklı olarak depolanabilir ancak hizmetler depolanamaz.

Hizmet alıcıya anında sunulmazsa, depolanamayacağı için boşa gider. Satılamayan uçak bileti sonrası boşa giden bir uçak koltuğu, izleyicinin gelmemesi sonucu kullanılmayan tiyatro bileti, avukatın herhangi bir sebeple kullanılmayan hizmet zamanı örnek olarak gösterilebilir (Mucuk, 2006: 304).

Hizmetlerin dayanıksızlığı arttıran diğer sebep de talebin düzensizliğidir. Hizmetlere karşı talep, mevsimsel, özel tatil günlerinde ve bazen gün içinde belli saatlerde değişiklik gösterebilir. Hizmet talebindeki iniş ve çıkışlar işletme yöneticisinin arz ve talebi dengede tutabilmek adına hizmet planlaması, fiyatlandırma ve satış çabalarına ilişkin önlemler alması gerekir (Öztürk, 2011: 22-23).

Hizmetlerin dayanıksızlık özelliği soyutluk özelliğinin sonuçlarından biri olarak değerlendirilebilir. Bu özellik hizmetleri mallardan ayırır ve hizmetlerin stoklanmayacağını açıklar. Hizmetlerin tüketimi üretildikleri anda olmalıdır. Hizmete duyulan ihtiyaç anlık olduğundan ertelenen hizmet tüketiciye yarar sağlamamaktadır. Ertelenebilen ve bekletilebilen hizmetler sonunda hizmetin önemi ve sağlayacağı fayda azalmaktadır ya da yok olmaktadır (Akdoğan, 2011: 11).

#### **1.2.4.Değişkenlik**

Hizmetler insanlar tarafından üretildiğinden aynı hizmetin iki ayrı sunumunun aynı olması mümkün değildir (Çiftçi, 2006: 5). Bir hizmet aynı kişi tarafından farklı zamanlarda sunulduğunda ya da farklı kişiler tarafından sunulduğunda hizmet kalitesi farklı olur. Bu durum hizmeti sunan kişinin kişilik özellikleri, anlık psikolojik durumu, içinde bulunduğu iş yükü, müşterinin tavrı gibi birçok etkenden kaynaklanır (Mucuk, 2006:304).

Hizmetlerin heterojen olma sebeplerinden diğeri de hizmeti alan bireylerin farklı olmasıdır. Her müşterinin beklentileri ve tecrübeleri birbirinden farklı olduğundan aldıkları hizmeti bu farklılıklar temelinde değerlendirmektedirler (Erdoğan, 2014: 234).

Farklı zamanlarda farklı kişiler tarafından farklı müşterilere verilen hizmetlerin belirli bir standartta olması çok zordur (Özer ve Özdemir, 2007:20).

Hizmetin homojen olmaması emek yoğun hizmetler için sorun oluşturur. Bireysel müşteriye birkaç farklı personel hizmet sunuyorsa, bu etkileşimin sonucunda her personelin müşteriye yaklaşımı farklı olacağından hizmet tutarsızlığı problemi ortaya çıkar (Yükselen,2014: 356).

Hizmetin değişkenliği farklı şekillerde ifade edilebilir (Çatı ve Baydaş, 2008: 39). Hizmet;

- Üreticiye göre değişkenlik gösterebilir,
- Alıcıya göre değişkenlik gösterebilir,
- Üretici ve tüketici arasındaki etkileşime göre değişkenlik gösterebilir,
- Üretildiği zamana göre değişkenlik gösterebilir,

- Üretilen çevre koşullarına göre değişkenlik gösterebilir,
- Üretici ve tüketici imkanlarına göre değişkenlik gösterebilir,

Değişkenlik özelliğine birçok iç ve dış faktör neden olmaktadır. İşletmenin bu faktörleri kontrol altına alması veya yönetmesi çok zordur.

### **1.3.HİZMET KALİTESİ**

#### **1.3.1.Kalite Kavramı**

Kalite kavramı uzun yıllardan beri sistemlerin ve insanların yanlış yapmaması, en iyiyi istemesinden ortaya çıkmıştır. Kalitenin kökenine bakıldığı zaman Latince ‘‘Qualitas’’ sözcüğünden türetilmiştir. Anlamı derece, mükemmellik seviyesi veya karakteristiktir (Bayrak, 2007: 22). Kalite geçmişten günümüze çeşitli değişimler geçirerek TKY felsefesi liderliğinde modern adına ulaşmış ve kendisine birçok tanım edinmiştir (Küçük, 2012: 25).

Kalite kavramının herkes tarafından benimsenen ortak bir tanımı bulunmamakla birlikte, en çok kabul gören tanımlamalar aşağıdaki gibidir (Biçer, 2006: 4-6):

J. M. Juran’a göre kalite, kullanıma ve amaca uygunluktur.

P. B. Crosby’ e göre kalite, bir ürünün ihtiyaçlara uygunluk derecesidir.

A. Feigenbaum’a göre kalite, bir ürünün veya hizmetin müşterilerin beklentilerine yanıt verilebilmesini sağlayan pazarlama, üretim ve bakım özelliklerinin toplamıdır.

Kaoru Ishikawa’ ya göre kalite, en ekonomik, en kullanışlı ve tüketiciyi her zaman tatmin eden kaliteli ürünü geliştirmek, tasarımı yapmak, üretmek ve satış sonrası hizmetlerini vermektir.

Genichi Taguchi’ye göre kalite, ürünün müşteriye sevkinden sonra, toplumda neden olduğu en az zarardır.

TSE-ISO 9005 Kalite sözlüğüne göre kalite, bir ürünün veya hizmetin özelliklerinin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılayabilme kabiliyetidir.

Japon Standart Enstitüsü (JIS)'ne göre kalite, üretim sisteminin ürün veya hizmeti ekonomik bir yoldan üretmesi ve tüketici isteklerine cevap vermesidir.

Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC)'na göre kalite, bir mal ya da hizmetin tüketici isteklerine uygunluğudur.

Amerika Kalite Kontrol Derneği (ASQC)'ne göre kalite, herhangi bir malın veya hizmetin özelliklerinin, belirli bir ihtiyacı karşılayabilmesidir.

Kotler'e göre kalite Bir ürün veya hizmetin istek ve beklentileri karşılamaya dayalı özellikleri veya karakteristiklerin toplamıdır (Kotler, 1997: 35).

Kalite, hizmet ile müşterinin beklentisi arasındaki karşılaştırmadır (Parasuraman vd., 1985: 42).

Bu tanımlamalardan da anlaşılacağı gibi, kalitenin tanımında müşteri bakış açısı önemlidir ve müşterinin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçları göz önüne alınmaktadır.

### **1.3.2.Hizmet Kalitesi Kavramı**

Hizmet kalitesini Grönross 1984 yılında, “müşterinin algıları ile beklentilerini karşılaştıran süreci değerlendiren bir sonuçtur” diye ifade etmiş ve hizmetin kalitesinin ölçülmesini anlatmıştır (Grönroos, 1990:3)

Hizmet kalitesi, hizmet alanın ihtiyaçları doğrultusunda hizmetin sahip olması gereken özellikleridir (Çiçek ve Doğan, 2009: 203).

Hizmet kalitesi, bir hizmetin müşterinin talep ve beklentilerini ne kadar karşıladığının seviyesidir (Parasuraman vd., 1988: 15).

Hizmet kalitesi, müşterilerin beklentileri ve algılanan hizmet arasındaki fark olarak tanımlanmıştır (Asubonteng vd., 1996: 62).

Lewis'e göre hizmet kalitesi müşterilerin beklentileri karşısında hizmet seviyesinin ne kadar iyi bir şekilde gerçekleştiğinin bir ölçümüdür (Lewis vd., 1983: 99).

ISO tarafından 1986 yılında hizmet kalitesi, müşterilere yerinde, zamanında, doğru şekilde ürün sunmak için kişilerin performanslarını en iyi şekilde sunmaları olarak tanımlanmıştır.

Başka bir tanımda hizmet kalitesi, bir hizmetin mükemmelliği ve üstünlüğünün tüketici tarafından değerlendirilmesidir. Bu tanımdan yola çıkarak hizmet kalitesi (Bozkurt, 1995: 175);

- Satın alınan hizmet kalitesinin kusursuz olmasıdır.
- Hizmette oluşabilecek sorunların yok edilmesidir.
- Hizmeti sunarken kibar davranmaktır.
- Hizmeti sunan kişinin güvenilir olmasıdır.
- Hizmeti sunarken zamana uymaktır.
- Müşterilerin ödedikleri paralarının karşılığını alabilmesidir.
- Her türlü hatanın ortadan kaldırılmasıdır.
- Sorunların tespit edilip ve çözülmesinin sağlanmasıdır.

Hizmet kalitesinin iki farklı biçimi vardır. Bunlardan ilki düzenli olarak verilen hizmetin kalite düzeyi, diğeri ise sorun oluştuğu zaman sorunun çözümündeki hizmet düzeyidir. İki durumda da kalite sağlandığında hizmet kalitelidir. Verilen hizmet kaliteli olsa da sorun oluştuğunda alıcı ve satıcı arasındaki iletişim ve satıcının problemi çözmesi kalitenin anlaşılmasında önemlidir (Sevimli, 2006: 12-13).

Hizmet kalitesi, hizmet verildiğinde müşterinin beklentisini karşılama düzeyinin bir ölçüsüdür. Kaliteli hizmet verebilmek müşteri beklentilerini karşılayabilmektir (Bozdağ vd., 2003: 4).

### **1.3.3. Hizmet Kalitesi ile İlgili Yapılmış Çalışmalar**

Türkel (2017) Karadeniz Teknik Üniversitesi'nde öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi ile ilgili çalışma yapmıştır. 473 kişi ile yapılan ankette hizmet kalitesinin yaş, sınıf, cinsiyet ve fakülte gibi değişkenler ile farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş olup, hizmet kalitesini arttırmaya yönelik çözüm önerileri geliştirilmiştir.

Dalgıç (2013) SERVQUAL modeli kullanarak Antalya ilinde bulunan konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi puanlaması, kalite boyutları arasındaki ilişkiler, müşterilerin demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi kıyaslamaları yapmıştır.

Özel (2019) hizmet kalitesi ölçümü için SERVQUAL ölçeğinden yararlanmıştır. Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nin sunduğu hizmet kalitesi için beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı ilişki bulunduğu ve ölçülen hizmet kalitesinin beklentileri tam olarak karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır.

## **1.4.KAMU HİZMETİNDE KALİTE**

### **1.4.1.Kamu Hizmeti Kavramı**

Kamu hizmeti kavramı içeriği yere ve zamana göre değişen bir kavram olmakla birlikte merkezi idarenin ağırlıklı olduğu ülkelerde bu kavram birbirine yakın anlaşılır.

Kamu hizmeti; “ Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muazzam faaliyetlerdir.” (Onar, 1966: 13).

Bir hizmet kamu kurumu tarafından ya da kurumu temsile yetkili merci tarafından yürütülüyorsa ve hizmet kamu yararına yapılıyorsa kamu hizmetidir. Kamu hizmeti kamuya sağlanan hizmette olabilir, kamu hizmeti de olabilir (Sezer, 2008: 149).

### 1.4.2.Kamu Hizmetinde Kalite

OECD Kamu Yönetimi Servisi'nin ortaya koyduğu ilkelere göre, kaliteli kamu hizmetlerinin sahip olması gereken nitelikleri aşağıdaki gibidir (Göküş, 2011: 82);

**Şeffaf olması:** Kamu çalışanlarının yetki ve sorumluluklarının neler olduğu, nasıl yürütüldüğü ve yürütmedeki aksaklıkların nasıl giderileceğinin vatandaşlar tarafından bilinmesi gerekir.

**Katılım:** Vatandaşlar kamu hizmetlerinin özelliklerinin belirlenmesinde ve sunulmasında söz sahibi olmalıdır.

**İhtiyaçların Karşlanması:** Kamu hizmetleri insanların ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak belirlenmeli ve sunulmalıdır.

Osborne ve Geabler kamu hizmetlerinin kaliteli sunumunun sağlanması ve kamusal örgütlerin başarılı olabilmesi için 10 ilke belirlemiştir. Bu ilkeler uygulandığında başarı sağlanabilir. Bu ilkeler (Aktan, 1997: 293);

- Devlet kürek çekmek yerine dümen tutmalıdır.
- Devlet hizmetlerin halka ulaştırılmasını sağlayacak yöntemler uygulamalıdır.
- Devlet rekabeti geliştirmelidir.
- Devletin bir misyonu olmalıdır.
- Kamu örgütlerinde sonuçlara yatırım yapılmalıdır.
- Kamu örgütlerinde vatandaşların ihtiyaçları karşılanmalıdır.
- Kamu örgütleri için koruyucu önlemler alınmalıdır.
- Kamu örgütlerindeki güç ve yetki paylaşılmalıdır.
- Problemler kendi birimleri içinde çözümlenmelidir.

Toplumdaki herkese eşit derecede hizmet sağlamak ve toplumsal kalkınmaya, toplum üyelerinin değer ve yaşantılarına katkıda bulunmak kamu hizmetlerinde kalite için önemlidir. Kamu kurumları birbiri ile hem işbirliği hem de rekabet içinde olduklarında bunu başarabilirler (Göküş, 2011: 86).

## **BÖLÜM 2: BELEDİYE KAVRAMI VE BELEDİYELERDE HİZMET KALİTESİ**

### **2.1. BELEDİYE KAVRAMI**

Fransa’ da municipalite, İngiltere’de municipality ve Osmanlı zamanında şehremaneti olan belediye, günümüzde ‘‘şehir özelliğine 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 ‘‘ olarak tanımlanabilmektedir (Bozkurt ve Ergun, 2008: 31).

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

5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 3. Maddesine 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 kişisidir.’’ olarak tanımlanmıştır (Göküş ve Alptürker, 2011: 123).

### **2.2. BELEDİYENİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI**

5393 sayılı Belediyeler Kanununa göre belediyelerin görev ve sorumluluklarının bazıları aşağıdaki gibidir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 14. Madde):

Kentsel alt yapı hizmetlerini yerine getirir (imar, su ve 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 olan parkları geliştirir,

Kültür ve sanat, turizm ve tanıtım ile ilgili hizmetleri yerine getirerek 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,

Okulların her türlü malzeme gereksinimlerini sağlayabilir,

Sağlık alanındaki her türlü işletmeyi açabilir ya da işletebilir, kültür tabiat varlıkları ve tarihi dokunun korunması ile ilgili her türlü faaliyeti yerine getirir,

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 özürsüz, yaşlı, düşkün ve düşük gelirli dikkate alınır,

Belediyenin faaliyet, mesuliyet alanı ancak belediye mücavir alanı içindedir,

Mücvir alanlara 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 yasakları belirlemek ve bunları yerine getirmek, uymayanlara ise yasaların emrettiği cezaları uygulamak,

Kişi ve kurumların yaptıkları işlerle ilgili alakalı yasalarda belirtilen çerçevede izni 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 mücvir alanında bulunan tüm binaların tüm su ihtiyaçlarını karşılamak; atık su ve yağmur suyunun tahliyesi için kanalizasyon sistemi kurmak, kurdurmak gibi işlemleri müktesep haklar saklı kalmak üzere yerine getirmek,

Vatandaşların toplu ulaşımını sağlamak amacıyla gerekli araçları alarak ya da özel sektöre aldirarak toplu ulaşımı aksatmayacak şekilde bir işletim sistemi kurmak, hizmete sunmak, bunların duraklarını belirlemek, ücret tarifesini belirlemek,

Mahalli ortak özellikteki hizmetleri yapmak için, 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 haklar sağlamak,

Her türlü hal, terminal, fuar, hayvan kesim yerleri gibi, yürürlükteki yasa çerçevesinde belediyenin bu hizmetleri sunması ya da kişi ve kuruluşlara açtırılması ve işletilmesine onay vermek,

Vergi, resim ve harçlar haricindeki davaya konu olan anlaşmazlıkların taraflar arası oluşacak anlaşmayla giderilmesi hususunda karar vermek,

Kamuya açık yerlerdeki dinlenme ve eğlence yerlerine işletim izni vermek ve denetleme yapmak,

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 ve düşüncelerini öğrenmek için anket çalışması ve araştırması yapabilir.

### **2.3. BELEDİYELERDE HİZMET KALİTESİ**

Belediye açısından kalite, belediyenin faaliyetlerinin her yönüne nüfuz eden sürekli bir işlev ve belediye hizmetlerinin vatandaşların beklentilerini karşımadaki uygunluğu olarak tanımlanabilir. Yerel yönetimlerde rekabet zayıf olması ve karın temel amaç olmamasına rağmen, halkın desteğini kazanmak için belediyeler hizmetten yararlananlara kaliteli hizmet sunma ihtiyacı duyarlar. Belediyelerde hizmeti tüketen halk olduğundan belediyelerde hizmet kalitesinin gerçekleşebilmesi için halk

belediyenin vereceği kararlara katılmalıdır. Halkın kararlara katılımıyla istekler belirlenir ve böylece halkın istediği hizmet kalitesi gerçekleşir (Usta ve Memiş, 2010: 335-336).

Belediyelerde sunulan hizmetler iç ve dış hizmetler olarak ikiye ayrılabilir. Dış hizmetler olan halka sunulan hizmetler yanında, iç hizmetler olan belediye içindeki faaliyetler kalite kavramı içine değerlendirilmelidir (Usta ve Memiş, 2010: 336). Kalite unsuru içinde belediye çalışanlarının görev ve sorumluluklarını yerine getirme şekilleri değerlendirilmelidir. Örneğin Su hizmeti almak isteyen bir kişi için, hizmet karşılığı verdiği ücret, verilen hizmetin süresi, harcanan işgücü, belediye çalışanlarının hizmet verirken tavrı vb. bütün bunlar su hizmetinin kalitesini oluşturur (Peker, 1996:23).

Belediyeler TKY' ne geçişte kendilerine özgü şartları göz önüne alarak süreci doğru yönetmelidirler. Belediyelerin TKY' ne politika üretmesi görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmesini sağlar. Bu anlayış doğrultusunda yönetimin yapılanması ve icraatlarını gerçekleştirilmesi esneklik, adaptasyon, tutarlılık, planlı ve disiplinli çalışma, takım çalışması, hizmetin sunumunda gönüllülük gibi sonuçlar doğurur (Kara ve Güçlü, 2010: 81).

TKY'nin belediyelerde uygulanabilirliği zor olsa da başarılı sonuçlar elde edilmektedir. Genel bir işletme amacı olan etkinlik ve verimlilik bir kamu kurumu olan belediyelerin amacı olmuştur (Şentürk, 2001: 41-45).

Belediyeler hizmet kalitesini arttırmak için farklı tüketici gruplarını dikkate almalıdır. Belediyeler amacı herkese eşit hizmet sunmak olsa da farklı vatandaş grupları için farklı değer oluşturması beklenmektedir. Bu beklentileri hizmet çeşitliliğini arttırarak karşılayabilir (Sarıyer, 2008: 183).

Belediyeler açısından kalite sadece vatandaşın memnuniyeti değil, aynı zamanda kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilebilmesidir. Kamu hizmetinde kalitenin sağlanabilmesi için İçişleri Bakanlığı tarafından bürokratik kültürden vatandaş odaklı kamu hizmeti kültürüne geçiş programı başlatılmıştır. Programın temel amacı kamu hizmetinin yürütülmesinde hız, kalite, verimlilik ve etkinliğin sağlanmasıdır (Gazan, 2010: 62).

Kamu yönetimini getirdiği rekabetçi yapı ve özel sektör gibi bir yönetim ihtiyacı belediyelerde kalite yönetimi kavramının ele alınmasını gerekli hale getirmiştir. Vatandaşın gün geçtikçe artan ve farklılaşan beklentileri kalitenin belediyeler açısından önemini arttırmıştır. Vatandaş odaklı düşünen bir belediye kalite ile birlikte halkın ihtiyaçlarını ve beklentilerini göz önüne alır. Halkın belediye hakkında görüşlerini kamuoyu araştırmaları ve diğer yöntemler ile elde edip gerekli değerlendirmeleri yapan belediye, hizmet kalitesini farklılaştırarak gerçekleştireceği hizmetin doğru ve etkin olmasını sağlar (Orkut, 2008: 56).

#### **2.4. BELEDİYE HİZMET KALİTESİ İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR**

Devletin her bölgedeki ayrı ayrı temsilcileri olan belediyelerin yetki ve sorumlulukları giderek artmaktadır. Belediyeler hizmet kalitelerine arttırmaya yönelik çalışmalara giderek daha da önem vermektedirler. Belediyelerin sağladığı hizmetlerin vatandaşların hayatlarındaki önemine bakıldığında hizmet kalitesinin önemi ortaya çıkmaktadır (Eken ve Demirkan, 1998).

Literatürde hizmet kalitesi ile ilgili çalışmalar incelendiğinde;

Kurgun ve arkadaşlarının (2008) Karşıyaka belediyesi hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik çalışmada, yapılan anketler sonucunda belediye başkanı ve belediye çalışanlarından halkın memnun olduğu sonucu çıkmıştır.

Filiz ve arkadaşları (2010) hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik Eskişehir Belediyesi'nde çalışma yapmışlardır. Çalışma sonucunda vatandaşların Eskişehir Belediyesinin sunduğu hizmetten memnun olmadığı sonucu çıkmıştır.

Göküş ve Alptürker (2011) belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti ile ilgili çalışma yapmıştır. Silifke Belediyesi'nde yaşayan vatandaşlara yapılan anket sonucunda vatandaşların belediyenin sunduğu hizmetten memnun olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Kara ve Gürcü (2010) belediye hizmetlerinde halkın memnuniyeti ile ilgili çalışma yapmıştır. Aksaray ilinde hizmet kalitesi ile ilgili halkın tatmin oranı

ölçülmüştür. Aksaray ili Ortaköy Belediyesi'nde yapılan 118 anket sonucu personelin iş tatmininin hizmet kalitesine olumlu etki ettiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Kabasakaloğlu (2016) Bolu Belediyesiyle ilgili araştırma yapmıştır. Bu araştırma ile vatandaşların, belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ve bu hizmetlerin vatandaşlar açısından öneminin belirlenmesi amaçlanmıştır.



## **BÖLÜM 3: DEMATEL YÖNTEMİ İLE NİKSAR BELEDİYESİ HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ**

### **3.1. DEMATEL YÖNTEMİNİN TANIMI VE AŞAMALARI**

DEMATEL kelimesi, İngilizce “The Decision Making Trial and Evaluation Laboratory” kelimelerindeki harflerden türetilmiştir. DEMATEL yöntemi 1972 ‘de Cenevre Araştırma merkezi’ nin Battelle Anma Enstitüsü tarafından geliştirilmiştir. Bu yöntem Bilim ve İnsan İlişkileri Programı tarafından geliştirilmiş olup karmaşık problem gruplarının çözümünde kullanılır (Shied vd., 2010:277-282).

DEMATEL yönteminde kriterler sebep kriterleri ve sonuç kriterleri diye ikiye ayrılırlar. Sebep kriterleri diğer kriterler üzerinde daha çok etkisi olan ve yüksek önceliğe sahip olduğu düşünülen, sonuç kriterleri ise diğer kriterlerden etkilenen ve düşük önceliğe sahip olduğu düşünülen kriterler olarak ikiye ayrılmaktadır (Aksakal ve Dağdeviren, 2010: 907).

Karar vericilerin belirlediği birbirini etkileyen kriterler DEMATEL yönteminde mutlaka olması gerekenlerdir. Karar vericiler ve kriterler belirlendikten sonra uygulanması gereken aşamalar aşağıda belirtilmiştir (Çilesiz, 2015: 40). DEMATEL yöntemi 6 adımdan oluşmaktadır (Eroğlu, 2014).

#### **3.1.1. Direkt İlişki Matrisinin Oluşturulması ve Ortalama Direkt İlişki Matrisinin Belirlenmesi**

Direkt ilişki matrisinde kriterler arasındaki ilişkinin ölçülmesi karşılaştırma ölçeğinin dört seviye olarak tasarlanmasını gerektirir: 0 (etki yok), 1 (çok düşük etki), 2 (düşük etki), 3 (yüksek etki), 4 (çok yüksek etki) (Tablo 3.1). Direkt ilişki matrisi üreten uzmanlar kriterler arasında birbirini etkileme durumlarına bakarak ikili karşılaştırma yaparlar.

Karşılaştırma sonucunda köşegen değerleri sıfır olan simetrik olmayan( $n \times n$ ) boyutunda bir direkt ilişki matrisi oluşturulur (Tablo 3.2).

Tablo 3.1. Kriter Karşılaştırma

Sayısal Değer/Tanım	
0	Etkisi Yok
1	Etkisi Düşük
2	Etkisi Orta
3	Etkisi Yüksek
4	Etkisi Çok Yüksek

Tablo 3.2. Direkt İlişki Matrisi Örneği

	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3
Kriter 1	0	3	1
Kriter 2	1	0	1
Kriter 3	2	1	0

Tablo 3.2.'deki örnekte gösterildiği köşegen değerleri 0 olan ve simetrik olmayan  $n \times n$  kriterler arasındaki ilişkiyi gösteren matris direkt ilişki matrisi X olarak tanımlanır.

$$X = \begin{bmatrix} 0 & X_{12} & \cdots & X_{1n} \\ \vdots & \cdots & \ddots & \vdots \\ X_{n1} & X_{n2} & \cdots & 0 \end{bmatrix} \quad (3.1)$$

H tane X direkt ilişki matrisi oluşturmak için karar vericilere direkt ilişki matrisini doldurmak amaçlı sorular sorulur.

$$a_{ij} = \frac{1}{H} \sum x_{ij} \quad (3.2)$$

$$A = \begin{bmatrix} 0 & a_{12} & \cdots & a_{1n} \\ \vdots & \cdots & \ddots & \vdots \\ a_{n1} & a_{n2} & \cdots & 0 \end{bmatrix} \quad (3.3)$$

3.3 de elde edilen matris (A) karar verici uzman grubunun kararı olup, X direkt ilişki matrislerinin (3.2) formülü kullanılıp aritmetik ortalamaları alınmasıyla elde edilir.



### 3.1.2. Normalleştirilmiş Direkt İlişki Matrisinin Oluşturulması

Direkt ilişki matrisindeki sütunlar ve satırlar uzmanlar tarafından oluşturulur ve grup görüşlerine göre şekillendirilir. En yüksek etkiye sahip olan satır/sütun bileşenleri belirlemek için ayrı ayrı toplanır.

$$S = \max(\sum_{j=1}^n a_{ij}, \sum_{i=1}^n a_{ij}) \quad (3.4)$$

$$D = \frac{A}{S} \quad (3.5)$$

Direkt ilişki matrisi A ve 3.4 ve 3.5 deki formüller kullanılarak normalleştirilmiş direkt ilişki matrisi olan D bulunur. D matrisinde köşegen değerleri 0 ve diğer değerler 0 ve 1 arasında olmalıdır.

### 3.1.3. Toplam İlişki Matrisinin Oluşturulması

Toplam ilişki matrisini (T) oluşturmak için öncelikle (n x n) boyutunda köşegen değerleri 1 diğer değerleri 0 olan bir birim matris oluşturulmaktadır. 3.7 numaralı eşitlik kullanılarak normalleştirilmiş direkt ilişki matrisi birim matristen çıkarılmakta ve yeni elde edilen matrisin tersi alınmaktadır. Sonra tersini aldığımız matrisle normalleştirilmiş direkt ilişki matrisi çarpılmakta ve toplam ilişki matrisi elde edilmektedir. Burada I birim matrisi göstermektedir.

$$T = D + D^2 + D^3 + \dots = \sum_{i=1}^{\infty} D^i \quad (3.6)$$

$$T = D(I - D)^{-1} \quad (3.7)$$

### 3.1.4. Etkileyen ve Etkilenen Kriter Gruplarının Belirlenmesi

Toplam ilişki matrisindeki satırlar ve sütunlar toplanarak etkilenen ve etkileyen kriter grupları hesaplanır. Satırın toplamı (D), sütunların toplamı (R) olarak gösterilir. D+R değeri kriter grupların diğer gruplarla olan ilişkisini ve önem derecesini gösterir. Etkileyen ve etkilenen kriteri bulmak için D-R değerine bakılır. Diğer kriterlerden etkilenen grup D-R değerinin negatif olması ile olurken, Etkileyen grup D-R değerinin pozitif olması ile sağlanır.

$$i = \sum_{j=1}^n t_{ij} \quad (3.8)$$

$$C_j = \sum_{i=1}^n t_{ij} \quad (3.9)$$

### 3.1.5. Kriterlerin Önem Derecelerinin Belirlenmesi

Önem dereceleri belirlenirken D+R değerlerine göre kriterler sıralanır. En yüksek olan kriter en önemli iken, en düşük olan kriter en önemsizdir.

### 3.1.6. Eşik Değerinin Belirlenmesi ve Etki Yönlü Graf Diyagramının Çizilmesi

Bir koordinat düzleminin yatay ekseninde R+C, dikey ekseninde R-C olarak (R+C, R-C) noktalarının gösterilmesi ile oluşan etki yönlü graf diyagramı oluşturulur.

Kullanılacak eşik değerinin büyüklüğü veya küçüklüğü kriterler arasındaki ilişkiyi etkileyebilmektedir. Bunun sonucunda çözüm basit veya daha karmaşık olabilir.

Eşik değeri belirlenirken toplam ilişki matrisinin aritmetik ortalaması alınabilir. Ya da öncelikli değerleri belirlenen toplam ilişki matrisinin eşik değerini uzmanlar belirler. İlişki matrisinde bulunan tüm değerler dikkate alınmamalıdır. Alınması durumunda çözülmesi gereken problemdeki önemli olan kriterler arasındaki etki görmezden gelinebilir.

## 3.2. NIKSAR BELEDİYESİ HAKKINDA GENEL BİLGİ

### 3.2.1. Tarihi

Niksar, Pers İmparatorluğunun yıkılması ile kurulan Pontus Krallığı döneminde Caberia adıyla anılmaktaydı. Pontuslulardan sonra Romalıların eline geçen şehre Neocaesarea ismi verilmiştir. Niksar, Romalıların döneminde Diospolis ve Sebaste isimlerini almıştır. Niksar ismi ile ilgili Evliya Çelebi Seyahatnamesinde; “Bu Niksar’ın doğusu Nik-Hisar yani iyi hisar olup, hafifletmek suretiyle yanlış olarak Niksar denir.” Şeklinde söz etmiştir.

Niksar Romalılardan sonra Bizans himayesine geçmiştir. Danişmend döneminde Niksar ilim ve kültür merkezi haline gelmiştir. Daha sonra Selçuklu topraklarına katılan Niksar Yıldırım Beyazıt döneminde Osmanlı topraklarına katılmıştır. Fatih Sultan Mehmet'in Trabzon seferi, Yavuz Sultan Selim ve Kanuni Sultan Süleyman'ın doğu seferleri sırasında uğradıkları bu tarihi şehir Osmanlı'nın son yıllarında Tokat Sancağı'na bağlı bir kaza merkezi olarak varlığını sürdürdü (<https://tokat.ktb.gov.tr/TR-140903/niksar.html>).

Tabiat, Kültür ve tarihi zenginliğin kaynaştığı, eski çağlarda antik dönemin, Danişned ve Selçuklu döneminde "Danişmend İli" nin önemli merkezlerinden olan Niksar, Kelkit vadisinin genişlediği Niksar ovasının kuzeybatısındaki yamaçlarda kurulmuştur.

### **3.2.2. Coğrafi Konum**

Niksar'ın rakımı ortalama 350 metredir. Kuzeyinde Canik Dağları, Güneyinde Dönek Dağı ve bu iki dağın arasında ise Niksar Ovası yer almaktadır. Canik Dağları Karadeniz'e paralel uzanan platolarla kaplıdır. Bu platolardan Çamiçi Yaylası Tokat bölgesinin en önemli yaylalarındandır.

### **3.2.3. İklim**

Niksar'da Orta Karadeniz iklimi ile İç Anadolu iklimi arasında bir geçiş iklimi görülür. Yazlar sıcak, kışlar ılık ve yağışlıdır.

## **3.3. NİKSAR BELEDİYESİ HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ**

### **3.3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı**

Niksar Belediyesi hizmet kalitesinin ölçüldüğü bu araştırmada vatandaşların, Niksar Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ve bu hizmetlerin vatandaşlar açısından öneminin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç çerçevesinde yapılan çalışmada, Niksar Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden vatandaş memnuniyeti ve önem düzeyinin belirlenerek, Belediye kurumları tarafından

vatandaşın beklentilerinin, olumlu ya da olumsuz izlenimlerinin anlaşılması açısından önem taşımaktadır.

### 3.3.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Hizmet kalitesi hizmet alan bireyler tarafından belirlenmektedir. Niksar Belediyesi hizmet kalitesinin ölçülmesini amaçlayan bu araştırmanın kapsamını Niksar Belediyesi sınırları içinde yaşayan 18 yaş üstü vatandaşlar oluşturmaktadır.

### 3.3.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Niksar'ın toplam nüfusu 2018 sayım sonuçlarına göre 64.119'dur ([https://www.nufusu.com/ilce/niksar\\_tokat-nufusu](https://www.nufusu.com/ilce/niksar_tokat-nufusu)). Yapılan araştırmanın evrenini Niksar Belediyesi sınırları içinde yaşayan 18 yaş üstü vatandaşlar oluşturmaktadır. 2018 yılı seçim sonuçlarına göre Niksar merkezde 49.023 18 yaş üstü seçmen bulunmaktadır (<http://www.ysk.gov.tr/tr/31-mart-2019-mahalli-i-CC%87dareler-secimi/77916>).

Söz konusu ana kütleyi temsil edecek örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde aşağıdaki formül uygulanmıştır (Salant ve Dilman, 1994:55).

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2[N - 1] + t^2pq}$$

n: Hedef kitledeki birey sayısı

N: Örnekleme alınacak birey sayısı

p: İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı

q: İncelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı

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

d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen +örnekleme hatası

Çalışmada anket soruları rastgele seçilen 300 kişiye uygulanmış ve 250 kullanılabilir anket formu elde edilmiştir. Araştırma bulgularının %95 güven aralığında,  $\pm$  %5 örnekleme hatası ile genellenebileceği söylenebilir (Usta ve Memiş, 2010: 340).

### 3.3.4. Araştırmanın Yöntemi

Hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş pek çok ölçek bulunmaktadır. Bunlardan biri de A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğidir.

Bu araştırma da SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Niksar Belediyesi Hizmetleri için uyarlanmıştır. SERVQUAL ölçeği anket yöntemiyle uygulanmıştır. Katılımcılara uygulanan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde katılımcılara ait demografik özellikleri belirlemek için 5 soru hazırlanmıştır. İkinci bölümünde ise 5'li likert (1= hiç memnun değilim, 2=memnun değilim 3=kararsızım, 4=memnunum, 5 çok memnunum) ölçeğine göre 38 adet soru hazırlanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS 22 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel metodlar kullanılmıştır.

Ölçeklerin güvenilirliğinin değerlendirilmesinde Cronbach Alfa testi kullanılmıştır. Araştırmacı uyguladığı ölçekteki soruların ölçülen konu ile ilgili hangi özelliği belirttiğini ortaya koyar (Churcill, 1996: 404). Bunun için faktör analizi uygulanmıştır. 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.

Hizmet kalitesini oluşturan değişkenler faktör analizi ile anlaşılır faktörler haline getirilmiştir. Hizmet kalitesini belirlemede önemli olduğu varsayılan 6 faktör belirlenmiştir. DEMATEL yöntemiyle bu 6 faktörün öncelik sırası belirlenmiş ve faktörler arasındaki neden-sonuç ilişkileri araştırılmıştır. DEMATEL yönteminin analizinde MS Excel programından yararlanılmıştır.

## 3.4. ARAŞTIRMA UYGULAMASI

### 3.4.1. Faktör Analizi

Güvenirlilik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla güvenirlilik analizi yapılmış ve Chronbach's Alpha katsayıları elde edilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliğinin (içsel

tutarlılığının) değerlendirilmesinde en çok kullanılan Cronbach alfa testidir (Giacobbi, 2002: 60). Cronbach's Alpha katsayısı 0-1 arasında değer alır.  $\alpha$  katsayısı ile;

$0 \leq \alpha < 0.5$  ise güvenilir değil,

$0.5 \leq \alpha < 0.6$  ise düşük güvenilir,

$0.6 \leq \alpha < 0.7$  ise kabul edilebilir derecede güvenilir,

$0.7 \leq \alpha < 0.9$  ise iyi derecede güvenilir,

$0.9 \leq \alpha$  ise çok iyi derecede güvenilir,

şeklinde ölçeğin güvenilirliği yorumlanır (Güriş ve Astar, 2014; 246).

Çalışmada yer alan soruların tüm katılımcılar tarafından anlaşıldığı ve tutarlı sonuçları gösterdiği Cronbach's Alpha değeri ile gösterilmektedir. Elde edilen analiz sonucunda Nixsar Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirleyen soruların hepsi arasındaki tutarlılık 0,942 olarak hesaplanmaktadır. Ancak sırasıyla soru 16, soru 4 ve soru 3 ifadelerinin tutarlılığı düşürdüğü tespit edilmiştir. Bahsedilen sorular çıkartılarak hesaplanan güvenilirlik katsayısının 0,956 olduğu görülmektedir. Başka soruların çalışmadan çıkartılması genel tutarlılığı negatif etkileyeceğinden analiz bu aşamada sonlandırılmıştır. Buradan yola çıkarak memnuniyet ölçümünde kullanılan sorular çok güvenilir olarak nitelendirilmektedir.

Tablo 3.3. Memnuniyet İfadelerinin Güvenilirlik Analizi Tablosu

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı	Çıkartılan Sorular
0,942	37	-
0,951	36	16
0,955	35	4
0,956	34	3

Memnuniyeti ölçmek için kullanılan ifadelerin daha kolay anlaşılabilmesi ve okuyuculara daha kolay aktarılabilmesi sebebiyle faktör analizinin uygulanması gerekmektedir. Analizin gerçekleştirilmesinde temel bileşenler tekniği yardımıyla hem genel faktör açıklayıcılığı hem de rotasyonlu faktör açıklayıcılığı hesaplanmıştır. Dolayısıyla ifadelerin faktörler altında birleştirilmesinde daha doğru sonuçlar okuyucu ile paylaşılarak analiz adımları açıklanmış olmaktadır.

Tablo 3.4. İlk Faktör Analizi Sonucunda Elde Edilen Rotasyonlu Bileşen Matrisi

İfadeler	Bileşenler							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Soru22	0,690							
Soru34	0,649							
Soru36	0,647							
Soru9	0,634							
Soru21	0,634							
Soru20	0,584							
Soru37*	0,555					0,452		
Soru7	0,518							
Soru24*	0,461	0,436						
Soru12		0,732						
Soru27		0,668						
Soru26		0,631						
Soru19		0,597						
Soru13*	0,464	0,502						
Soru17			0,877					
Soru15			0,675					
Soru10			0,543					
Soru35*			0,471				0,423	
Soru23				0,700				
Soru28				0,697				
Soru31				0,659				
Soru2*				0,533	0,453			
Soru6					0,739			
Soru1					0,683			
Soru8					0,553			
Soru5						0,819		
Soru32						0,576		
Soru14*			0,427			0,505		
Soru18*		0,430				0,459		
Soru30							0,737	
Soru25*							0,490	0,433
Soru29							0,457	
Soru33								0,809
Soru11								0,621
Kaiser-Meyer-Olkin : 0,784								
Bartlett's Küresellik Testi : <0,001								
*: Faktör analizi varsayımlarını sağlamamaktadır.								

Tablo 3.4’de hizmet kalitesine ilişkin KMO ve Bartlett testi kullanılarak faktör analizi yapılmıştır. KMO, Bartlett’in tersine bir test istatistiği değil, bir ölçüttür. 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. Yapılan ilk faktör analizinde faktör yükleri tablosuna yer verilmemiştir. Tablo 3.4.’de görüldüğü üzere ilk faktör analizi çalışmasının rotasyonlu bileşen matrisi yer almaktadır. Tablo incelendiğinde soru 2-13-14-18-24-25-35-37 ifadelerinin “ifadelere ait farklı bileşenlerde yer alan faktör yüklerinin ikili farklarının 0,120’den büyük olması gerekir” faktör analizi varsayımını sağlamaması dolayısıyla çalışmadan çıkartılması gerekmiştir. Aynı zamanda mevcut haliyle KMO istatistiğinin ve Bartlett’s Küresellik Testi sonuçlarının uygun olması sonucunda bu sorularla uygun faktörleşmenin sağlanabileceği anlaşılmaktadır. Varsayımı sağlamayan soruların çıkartılması ile faktör analizi tekrarlanmıştır.



Tablo 3.5. Nihai Faktör Yükleri Tablosu

Faktör	Köşegenler			Faktör Yükleri			Rotasyonlu Faktör Yükleri		
	Toplam	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Yüzde	Toplam	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Yüzde	Toplam	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Yüzde
1	10,649	40,960	40,960	10,649	40,960	40,960	4,077	15,680	15,680
2	2,000	7,694	48,653	2,000	7,694	48,653	3,548	13,648	29,328
3	1,574	6,053	54,706	1,574	6,053	54,706	2,862	11,008	40,336
4	1,341	5,159	59,865	1,341	5,159	59,865	2,529	9,727	50,063
5	1,231	4,734	64,599	1,231	4,734	64,599	2,479	9,533	59,596
6	1,133	4,358	68,957	1,133	4,358	68,957	2,069	7,957	67,553
7	1,075	4,136	73,093	1,075	4,136	73,093	1,440	5,540	73,093
8	0,950	3,655	76,748						
9	0,912	3,508	80,257						
10	0,686	2,640	82,897						
11	0,668	2,570	85,467						
12	0,507	1,952	87,419						
13	0,460	1,770	89,189						
14	0,428	1,648	90,837						
15	0,396	1,524	92,361						
16	0,333	1,280	93,641						
17	0,298	1,146	94,787						
18	0,239	0,920	95,706						
19	0,226	0,870	96,576						
20	0,205	0,787	97,363						
21	0,174	0,671	98,034						
22	0,159	0,612	98,647						
23	0,127	0,490	99,136						
24	0,093	0,359	99,495						
25	0,073	0,280	99,775						
26	0,058	0,225	100,000						

Yukarıda yer alan faktör yükleri tablosunda (Tablo 3.5.) toplam 26 adet ifadenin 7 farklı faktör altında birleştiği görülmektedir. Oluşturulan faktörler ile toplam açıklayıcılığın %73,093 olduğu hesaplanmaktadır. Rotasyon kullanılmamış durumda faktör açıklayıcılıklarının ilk faktörlerde yığıldığı görülmektedir. Aynı zamanda bu durum faktör yükü düşük olan faktörde yer alan soruların önemsizleşmesine sebep olmaktadır. Buradan yola çıkarak indirgeme işleminde faktörler arasındaki anlamlılığı yanlılıktan kurtarmak amacıyla rotasyon uygulanmasının doğru olacağı düşünülmüştür.

Rotasyonlu hesaplama sonuçlarında da faktör yüklerinin daha eşit bir şekilde dağıldığı, toplam açıklayıcılığın değişmediği görülebilmektedir.

Tablo 3.6. Nihai Faktör Analizi Sonucunda Elde Edilen Rotasyonlu Bileşen Matrisi

İfadeler	Faktörler						
	1	2	3	4	5	6	7
Soru22	0,718						
Soru21	0,706						
Soru36	0,656						
Soru34	0,633						
Soru9	0,620						
Soru20	0,573						
Soru7	0,532						
Soru26		0,865					
Soru27		0,709					
Soru30		0,694					
Soru12		0,603					
Soru19		0,554					
Soru17			0,890				
Soru15			0,706				
Soru10			0,562				
Soru28				0,757			
Soru31				0,646			
Soru23				0,617			
Soru6					0,741		
Soru1					0,725		
Soru8					0,592		
Soru5						0,814	
Soru32						0,690	
Soru29*		0,425				0,443	
Soru33*							0,846
Soru11*					0,471		0,472
Kaiser-Meyer-Olkin : 0,815							
Bartlett's Küresellik Testi : <0,001							
*: Faktör analizi varsayımlarını sağlamamaktadır.							

Tablo 3.6.'de çalışmada kullanılmak üzere hazırlanmış ifadelerin hangi faktörler altında birleştiği görülmektedir. Yapılan analiz sonucunda kullanılan soruların KMO ve Bartlett's Küresellik Testi sonuçlarının istatistiksel kriterlere uygun olduğu görülmektedir. Bir önceki analizde karşılaşılan varsayımsal problemler burada da yer almaktadır. Soru 11-29 "ifadelere ait farklı bileşenlerde yer alan faktör yüklerinin ikili

farklarının 0,120'den büyük olması gerekir” varsayımının sağlanamaması sebebiyle çalışma dışı bırakılmıştır. Bu sonuç sebebiyle soru 33 de “tek ifadeden oluşan faktör bulunamaz” varsayımı sebebiyle çalışma kapsamının dışında bırakılmıştır. Böylelikle toplam 23 ifade 6 faktöre indirgenmiştir.

Tablo 3.7. Sorulara Göre Faktörlerin İsimleştirilmesi

Faktörler	Soru Kodu	Sorular
Sosyal Yardımlaşma	Soru22	Belediyemizin ilçemizde sunduğu, cadde sokak aydınlatması hizmetlerinden
	Soru21	Belediyemizin ilçemizdeki dere yataklarının ıslahı konusunda yaptığı çalışmalardan
	Soru36	Belediyemizin ilçemizde sunduğu haşere (sivrisinek) ile mücadeleden
	Soru34	Belediyemizin ilçemizde sunduğu kapalı pazar yeri hizmetinden
	Soru9	Belediyemizin ilçemizde sunduğu itfaiye hizmetlerinin yeterliliğinden
	Soru20	Belediyemizin ilçemizde sunduğu aşevi uygulamasının yeterliliğinden
	Soru7	Belediyemizin ilçemizde sunduğu toplu taşıma hizmetlerinin yeterliliğinden
Genel	Soru26	Belediyemizin genel imajından
	Soru27	Mevcut belediye başkanının yeterliliğinden
	Soru30	Belediyemizin ilçemizde sunduğu genel olarak tüm hizmetlerinden
	Soru12	Belediyemizin ilçemizde sunduğu sosyal yardım hizmetlerinden
	Soru19	Belediyemizin ilçemizdeki pazar yerlerinin düzenlenmesi ile ilgili çalışmalarından
Tanıtım	Soru17	Belediyemizin ilçemizdeki tarihi ve kentsel dokunun korunmasına yönelik çalışmalarından
	Soru15	Belediyemizin ilçemizin tanıtımı için yaptığı faaliyetlerden
	Soru10	Belediyemizin ilçemizde sunduğu mezarlık hizmetlerinin yeterliliğinden
Sosyal Çevre	Soru28	Belediyemizin ilçemizde sunduğu lokanta, cafe, kahvehane gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin kontrolünden
	Soru31	Belediye başkanının verdiği vaatleri gerçekleştirmesi derecesinden
	Soru23	Belediyemiz çalışanlarının vatandaşlara karşı tutumundan
Altyapı	Soru6	Belediyemizin ilçemizde sunduğu otopark hizmetlerinin yeterliliğinden
	Soru1	Belediyemizin ilçemizde yaptığı temizlik hizmetlerinden
	Soru8	Belediyemizin ilçemizde yaptığı su ve kanalizasyon alt yapı çalışmalarının yeterliliğinden
Güvenlik	Soru5	Belediyemizin ilçemizde verdiği zabıta hizmetlerinden
	Soru32	Belediyemizin ilçemizde sunduğu sosyal tesis ve kamu binalarının bakım onarımı hizmetlerinden

Yukarıdaki tabloda yer alan bilgiler (Tablo 3.7.) ışığında faktörlere isimler verilmiştir. Aynı faktör altında birleşen soruların özellikleri dikkate alındığında ve belediye faaliyetleri doğrultusunda isimlendirme gerçekleştirilmiştir. Buna göre,

faktör isimleri sırasıyla Sosyal Yardımlaşma, Genel, Tanıtım, Sosyal Çevre, Altyapı ve Güvenlik olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.8. Faktörlerin Nedensellik Analizi Sonucu Oluşan Katsayıların Matrisi

	Sosyal Yardımlaşma	Genel	Tanıtım	Sosyal Çevre	Altyapı	Güvenlik
Sosyal Yardımlaşma	-	0,262	0,000	0,199	0,000	0,247
Genel	0,268	-	0,351	0,318	0,000	0,000
Tanıtım	0,000	0,233	-	0,000	0,300	0,000
Sosyal Çevre	0,227	0,352	0,000	-	0,000	0,000
Altyapı	0,000	0,000	0,293	0,000	-	0,238
Güvenlik	0,183	0,000	0,000	0,155	0,000	-

Tablo 3.8. 'da faktör analizi ile belirlenmiş olan faktörlerin nedensellik analizleri katsayıları yer almaktadır. Nedensellik-korelasyon analizleri değişkenler arasındaki ilişkinin yönünün ve büyüklüğünün araştırılmasında kullanılan yöntemler topluluğudur. Değişkenlerin türüne ve araştırmanın amacına göre çeşitli nedensellik-korelasyon analizleri geliştirilmiş, değişkenler arasında meydana gelen ilişkiler saptanmaya çalışılmıştır. Değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisi, ekonomi biliminde kullanılan bir analiz olup ilişkinin yönünün belirlenmesinde önemlidir.

#### 3.4.2. DEMATEL Yönteminin Uygulanması

Dematel analizi sürecinde yer alan kriter karşılaştırmasına nedensellik analiziyle ulaşılmıştır. Faktörler arasındaki etkileşimlerin yüksek olup olmaması regresyon analizi sonucundaki bağımsız değişkenlerin anlamlılığına ve katsayının yüksekliğine göre belirlenmiştir. Bu çalışmanın amacında nedensellik analizi yer almamaktadır. Bu sebeple regresyon analizi anlatılmamıştır. Ancak etki düzeylerinin oluşturulmasına örnek vermek gerekirse, sosyal yardımlaşma için oluşturulan regresyon analizi şu şekilde olmuştur:

*Sosyal Yardımlaşma*

$$= 0,376 + 0,268 \cdot (\text{Genel}) + 0,227 \cdot (\text{Sosyal Çevre}) + 0,183 \cdot (\text{Güvenlik})$$

Yukarıdaki denklemde yer almayan faktörler ilgili bağımlı değişken ile etkileşimi olmayan bağımsız değişkenlerdir. DEMATEL sürecinde matrislerde yer alan

etkileşim satırdan sütuna doğru yorumlanmaktadır. Dolayısıyla her bir sütunda yer alan faktörün satırdaki diğer faktörlerle etkileşimi ele alınmıştır. Diğer faktörler ile regresyon analizi tekrar edilerek anlamlı etkileşimlere ait katsayılar ile Tablo 3.8. oluşturulmuştur.

Tablo 3.9. Direkt İlişki Matrisi

	Sosyal Yardımlaşma	Genel	Tanıtım	Sosyal Çevre	Altyapı	Güvenlik	Toplam
Sosyal Yardımlaşma	0	3	1	2	1	3	10
Genel	3	0	4	4	1	1	13
Tanıtım	1	3	0	1	4	1	10
Sosyal Çevre	3	4	1	0	1	1	10
Altyapı	1	1	3	1	0	3	9
Güvenlik	2	1	1	2	1	0	7
Toplam	10	12	10	10	8	9	

Bu aşamadan sonra faktörlere kriter denilecektir. Yukarıdaki direkt ilişki matrisinde (Tablo 3.9.) kriterler arasında eğer nedensellik yok ise “çok az etki”; nedensellik olması durumunda 0,1-0,2 aralığında katsayı var ise “normal etki”; 0,2-0,3 aralığında katsayı var ise “fazla etkili” ve son olarak 0,3’ün üstünde bir katsayı hesaplaması yapılmış ise kriterler arasında “çok fazla etkili” şeklinde değerlendirilme yapılmıştır. Bu mantığa göre oluşturulan direkt ilişki matrisinde satır ve sütun toplamları hesaplanmıştır. Bu hesaplama göre elde edilen en yüksek değer tabloda kırmızı ile işaretlenmiştir. Bu değere göre normalleştirilmiş direkt ilişki matrisi elde edilmiştir.

Tablo 3.10. Normalleştirilmiş Direkt İlişki Matrisi

	Sosyal Yardımlaşma	Genel	Tanıtım	Sosyal Çevre	Altyapı	Güvenlik
Sosyal Yardımlaşma	0	0,2308	0,0769	0,1538	0,0769	0,2308
Genel	0,2308	0	0,3077	0,3077	0,0769	0,0769
Tanıtım	0,0769	0,2308	0	0,0769	0,3077	0,0769
Sosyal Çevre	0,2308	0,3077	0,0769	0	0,0769	0,0769
Altyapı	0,0769	0,0769	0,2308	0,0769	0	0,2308
Güvenlik	0,1538	0,0769	0,0769	0,1538	0,0769	0

Etki değerlerinin satır ya da sütun toplamlarının en büyüğüne bölünmesiyle elde edilen normalleştirilmiş etki değerleri Tablo 3.10.’de yer almaktadır. Bu matriste yer alan değerlere göre toplam ilişki matrisi oluşturulabilecek aşamaya gelinmiştir.

Tablo 3.11. Toplam İlişki Matrisi

	Sosyal Yardımlaşma	Genel	Tanıtım	Sosyal Çevre	Altyapı	Güvenlik	D
Sosyal Yardımlaşma	0,4710	0,7262	0,5258	0,6119	0,4224	0,5803	3,338
Genel	0,7847	0,7175	0,8256	0,8430	0,5551	0,5696	4,296
Tanıtım	0,5237	0,7128	0,4826	0,5355	0,6291	0,4761	3,360
Sosyal Çevre	0,6923	0,8270	0,5639	0,5131	0,4441	0,4856	3,526
Altyapı	0,4557	0,5236	0,5794	0,4599	0,3299	0,5323	2,881
Güvenlik	0,4684	0,4660	0,3896	0,4682	0,3266	0,2853	2,404
R	3,3958	3,973	3,367	3,4316	2,707	2,9292	

S olarak adlandırılan toplam ilişki matrisi, normalleştirilmiş direkt ilişki matrisinin (M) birim matristen çıkartılarak tersinin alınmasının kendisi ile çarpılması ile oluşturulur  $[S = M \cdot (I - M)^{-1}]$ . Böylelikle kriterler arasındaki etkileşim heterojenleştirilmiş olmaktadır. Bu sayede kriterler arasındaki etkileşim daha açık bir şekilde görülebilmektedir. Hesaplanan değerler ile etkileyen-etkilenen diyagramını oluşturmak mümkün olmaktadır. Bu amaçla D ve R vektörlerinin hesaplanması gerekmektedir. Sütunların toplamı ile oluşturulan değerler R; satırların toplamı ile oluşturulan değerler D vektörünü ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 3.12. Önem ve İlişki Matrisinin Oluşturulması

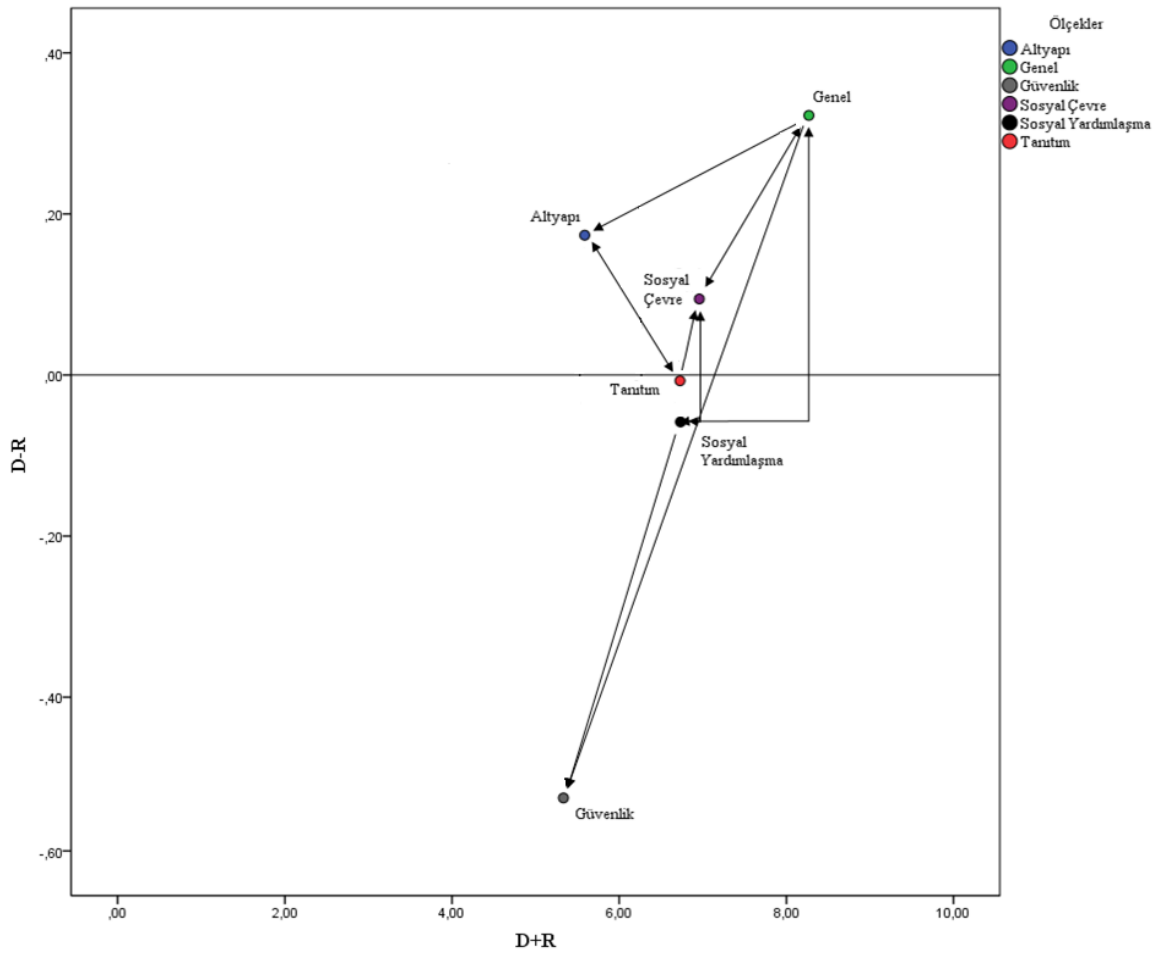
	Sosyal Yardımlaşma	Genel	Tanıtım	Sosyal Çevre	Altyapı	Güvenlik	D+R	D-R
Sosyal Yardımlaşma	0,4710	0,7262	0,5258	0,6119	0,4224	0,5803	6,733	-0,058
Genel	0,7847	0,7175	0,8256	0,8430	0,5551	0,5696	8,269	0,322
Tanıtım	0,5237	0,7128	0,4826	0,5355	0,6291	0,4761	6,727	-0,007
Sosyal Çevre	0,6923	0,8270	0,5639	0,5131	0,4441	0,4856	6,958	0,094
Altyapı	0,4557	0,5236	0,5794	0,4599	0,3299	0,5323	5,588	0,174
Güvenlik	0,4684	0,4660	0,3896	0,4682	0,3266	0,2853	5,333	-0,525

Etkileyen ve etkilenen faktörleri belirlemek amacıyla önem ve ilişki hesaplamalarının yapılması gerekmektedir. D ve R vektörlerinin toplamlarıyla oluşturulan önem değerleri ile D ve R vektörlerinin farkı ile oluşturulan ilişki değerleri Tablo 3.12'da yer almaktadır. Bu iki hesaplama sonucunda önem değerleri x eksenine, ilişki eksenine ise y eksenindeki koordinatları vermektedir. Böylelikle etkileyen ve etkilenen kriterler diyagramı oluşturulabilmektedir. Aynı zamanda toplam ilişki

matrisindeki katsayılar ile etkileşimin tek taraflı ya da çift taraflı olup olmadığı görülebilmektedir.

Etkileşimin varlığını hesaplamak amacıyla ihtiyaç duyulan eşik değer tüm ilişki değerlerinin ortalaması şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre, modelin eşik değeri 0,55 olarak hesaplanmıştır. Bu değer üzerinde çıkan kesişim değerlerinde kriterler arası etkileşim olduğu yorumu yapılmaktadır. Buna göre aşağıdaki önermeler ortaya çıkmaktadır:

- Sosyal yardımlaşma kriteri genel, sosyal çevre ve güvenlik kriterlerini etkilemektedir.
- Genel belediyecilik kriteri sosyal yardımlaşma, tanıtım, sosyal çevre, altyapı ve güvenlik kriterlerini etkilemektedir.
- Tanıtım kriteri genel belediyecilik ve altyapı kriterlerini etkilemektedir.
- Sosyal çevre kriteri sosyal yardımlaşma, genel belediyecilik ve tanıtım kriterlerini etkilemektedir.
- Altyapı kriteri tanıtım kriterini etkilemektedir.
- Güvenlik kriteri herhangi bir başka kriteri etkilememektedir.



Şekil 3.1. Etkileyen-Etkilenen Diyagramı

Şekil 3.1. 'de kriterler arasındaki etkileşimlerin varlık ve yönleri görülebilmektedir. Y eksenine göre sıfırın altındaki kriterler etkilenen, sıfırın üstündeki değerler ise etkileyen kriterlerdir. Ek olarak x ekseninde böyle bir eşik değeri almamaktadır. Ancak kriterler arasında en sağda yer alan (oriijine en uzak değeri) kriter, diğerlerine göre önem seviyesi yüksek olan kriterdir. Bu açıklamaları yukarıdaki toplam ilişki matrisinde yer alan değerlerin yüksekliğine ve eşik değeri üstünde yer alan kriter ikililerine göre de fark etmek mümkündür. Şöyle ki, önem seviyesi en yüksek olan genel belediyeçilik kriteri diyagramın en sağ ve en üstünde yer almaktadır. Aynı zamanda bu kriterin diğer tüm kriterleri etkilediği görülmektedir. Güvenlik kriteri ise diyagramın en sola alt köşesinde yer almaktadır. Bu kriter ise diğer hiçbir kriteri etkilememektedir; sadece etkilenen bir kriterdir. Genel olarak diyagram incelendiğinde altyapı, sosyal çevre ve genel belediyeçilik kriterlerini etkileyen; tanıtım, sosyal yardımlaşma ve güvenlik kriterlerinin etkilenen olduğu görülmektedir. Sosyal



yardımlaşma ve genel belediyecilik; tanıtım ve genel belediyecilik; sosyal yardımlaşma ve sosyal çevre, altyapı ve genel belediyecilik; tanıtım ve altyapı kriterleri arasında çift yönlü etkileşim bulunmaktadır. Sosyal yardımlaşma ve güvenlik; genel belediyecilik ve sosyal çevre; genel belediyecilik ve güvenlik; sosyal çevre ve tanıtım kriterleri arasında ise tek yönlü etkileşim bulunmaktadır.



## BÖLÜM 4: SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet ve kalite kavramları hayatımızın her aşamasında farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadır. Bilgi ve teknolojinin hızla gelişmesi ve değişmesi hizmet kalitesi beklentileri de artırmaktadır. Daha kaliteli hizmet beklentisinin arttığı kurumlar arasında kamu kurumları da bulunmaktadır.

Kamu hizmeti veren kurumların başında gelen belediyeler gelmektedir. Belediyeler faaliyet alanı en geniş ve en çok hizmet sunan yerel yönetim birimleridir. Toplumun farklı kesimlerine hizmet üretmektedirler. Belediyeler sınırlı olan kaynaklarını en etkin ve en verimli şekilde kullanarak kaliteli hizmet üretmeleri gerekmektedir. Kaliteli hizmet üretmek bu hizmetten faydalanan vatandaşların memnuniyeti ile sonuçlanmaktadır.

Belediyeler, faaliyet alanı en geniş ve en çok hizmet sunan yerel yönetim birimleridir. Aynı zamanda toplumun değişik kesimlerini ilgilendiren hizmetler üretmektedir. Belediyeler bu hizmetleri üretirken toplumun ihtiyaç ve isteklerini doğru anlayarak kaliteli hizmet sunmalıdır.

Bu araştırmanın amacı Niksar Belediyesi sınırları içinde yaşayan vatandaşların Niksar Belediyesi'nden aldıkları hizmetlerin kalitesine yönelik memnuniyetin ve hizmetlerin önem düzeylerinin ölçülmesidir. Bu maksatla A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğe uygun olarak anket yapılmıştır. Çalışmamızda Niksar Belediyesi sınırlarında yaşayan vatandaşlar ile yüz yüze 250 adet anket yapılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik bilgiler içeren 5 soru, ikinci bölümde ise belediyecilik hizmetleri ile ilgili 38 soru bulunmaktadır. Çalışma anketlerin SPSS 22 lisanslı yazılımı kullanılarak analiz edilmesi ve bu analizlerin yorumlanmasına dayanmaktadır.

Çalışmada hizmet kalitesini ölçmek için faktörler oluşturulmuştur. Oluşturulan 6 adet faktör sosyal yardımlaşma, genel belediyecilik, tanıtım, sosyal çevre, altyapı ve güvenlidir. Bu faktörler ikili olarak karşılaştırılmış ve sonuçlar DEMATEL yöntemi ile analiz edilmiştir. DEMATEL yöntemi, bu çalışmada 6 kriter olarak alınan hizmet

kalitesini belirleyen faktörlerin önem ve öncelik sırasını belirlemek ve bu kriterler arasındaki neden-sonuç ilişkisini ortaya çıkarmak için kullanılmıştır.

Daha sonra DEMATEL yönteminin aşamaları uygulanmış ve hizmet kalitesini belirleyen en önemli kriterin genel belediyeçilik, en önemsiz kriterin ise güvenlik olduğu belirlenmiştir. Kriterlerin önem derecesi ise sırasıyla genel belediyeçilik, altyapı, sosyal çevre, tanıtım, sosyal yardımlaşma, güvenlik şeklinde ortaya çıkmıştır. Sosyal yardımlaşma kriteri genel, sosyal çevre ve güvenlik kriterlerini etkilemektedir. Genel belediyeçilik kriteri sosyal yardımlaşma, tanıtım, sosyal çevre, altyapı ve güvenlik kriterlerini etkilemektedir. Tanıtım kriteri genel belediyeçilik ve altyapı kriterlerini etkilemektedir. Sosyal çevre kriteri sosyal yardımlaşma, genel belediyeçilik ve tanıtım kriterlerini etkilemektedir. Altyapı kriteri tanıtım kriterini etkilemektedir. Güvenlik kriteri herhangi bir başka kriteri etkilememektedir.

Çalışmanın yapıldığı Niksar Belediyesi'nin memnuniyet seviyesini artırması için tanıtım, sosyal yardımlaşma ve güvenlik kriterlerine de odaklanması ile vatandaşlardaki memnuniyet seviyesini arttırabileceği görülmektedir. Bu amaçla cadde sokak aydınlatması, haşere ile mücadele, itfaiye, aşevi ve toplu taşıma hizmetlerine öncelik verilmesi doğru olacaktır. Aynı zamanda tarihsel ve kentsel dokunun korunmasına yönelik çalışmalar ile tanıtım faaliyetlerinin arttırılması gerekmektedir. Ek olarak belediyenin sosyal tesislerde ürettiği hizmetin iyileştirilmesine dikkat edilmelidir.

## KAYNAKÇA

- AKDOĞAN, C. (2011). *Hizmet Pazarlamasında Kalite Anlayışı (Servqual ve Seryperf Kalite Modellerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Uygulama)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AKSAKAL, E. ve DAĞDEVİREN M. (2010). *ANP ve DEMATEL Yöntemleri İle Personel Seçimi Problemine Bütünleşik Bir Yaklaşım*. Gazi Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi. 25(4) : 905-913.
- AKTAN, C. (1997). *Değişim ve Yeni Global Yönetim*. Ankara: Mess Yayınları.
- ALTAN, Ş., KARAŞ E. (2015). *Bulanık Dematel ve Bulanık Topsis Yöntemleri İle Üçüncü Parti Lojistik Firma Seçimi İçin Bütünleşik Bir Model Yaklaşım*. Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences, 20 Issue. 3: 99-119.
- ARMSTRONG, G., KOTLER, P. (2000). *Marketing*. London: Pearson Education.
- ASUBONTENG, P. MCCLEARY, K. J. and SWAN, J. E. (1996). *SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality*. Journal of Services Marketing. 10(6): 62-81.
- BAYRAK, B. (2007). *Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BANAR, K. ve EKERGİL, V. (2010). *Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ile Müşteri memnuniyeti İlişkisi Eskişehir uygulaması*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 10(1): 39-60.
- BİÇER, E. B. (2006). *Toplam Kalite Yönetimini İmaj Üzerine Etkileri ve Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi). Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- BOZDAĞ, N., ATAN, M., ALTAN, Ş. (2003). *Hizmet Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*. VI Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyum: 1-14
- BOZKURT, R. (1995). *Hizmet Endüstrilerinde Kalite*. Ankara: MPM Verimlilik Dergisi Toplam Kalite Özel Sayısı.
- BOZKURT, Ö. ve ERGUN, T. (2008). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*. Ankara: Todaie Yayınlar.
- CHURCILL, G.A. (1996). *Basic Marketing Research*. The Dryden Press.
- ÇATI, K. ve BAYDAŞ, A. (2008). *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*. Ankara: Kalkan Matbaası.
- ÇİÇEK, R. Ve DOĞAN, İ. C. (2009). *Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği*. Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi. 11(1): 199-217.
- ÇİFTÇİ, A. G. (2006). *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇİLESİZ, N. (2015). *Huzurevi-Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerindeki Hizmet Kalitesinin Yapısal Eşitlik Modellemesi ve DEMATEL ile Değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DEVEBAKAN, N. (2003). *Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 5(1): 38-54.
- DONALD, C. (1984). *The Marketing of Service*. London: William Heinemann Ltd.

- EKEN, M., DEMİRKAN, M. (1998). *Yerel Yönetimlerin Hizmet Anlayışında Değişimin gerekliliği ve Toplam kalite Felsefesinin Uygulanabilirliği*. Yerel Yönetim ve Denetim. 3(2): 21-28
- ERDOĞAN, Z. (2014). *Pazarlama*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- FİLİZ, Z., YILMAZ, V., YAĞIZER, C. (2010). *Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 10 (2): 59-76
- GAZAN, K. (2010). *Bir Kamu Kuruluşu Olarak Belediyelerde Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi: Kütahya Belediyesi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- GIACOBBI, P. R. (2002). *Survey Construction and Analysis Part 2: Establishing Reliability and Validity*. Athletic Therapy Today 7(5): 60
- GÖKÜŞ, M. (2011). *Kamu Hizmeti*. Konya: Çizgi Kitapevi.
- GÖKÜŞ, M. ve ALPTÜRKER, H. (2011). *Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 25: 121-133.
- GRONROOS, C. (1990). *Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface*. Journal of Business Research. 20(1): 3-11.
- GÜRSOY, S. Ö. (2008). *Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Halkla İlişkiler Bağlamında Değerlendirme (Türk Telekomünikasyon A.Ş. Ankara uygulaması)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İŞİN, A. (2012). *Yerli ve Yabancı Turistlerin Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesi Algulamalarının Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- İNAC, H., ÜNAL, F. (2007). *Avrupa yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Türkiye’de Belediyeler*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 16: 1-24.
- İPEKGİL, Ö.D. ve TÜTÜNCÜ, Ö. (2003). *Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO9001:2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası.
- KARA, M. ve GÜÇLÜ, M. (2010). *Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği*. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi. 2 (2): 79-86.
- KARAATLI, M. ve diğerleri. (2016) *Performans Değerlemesinde DEMATEL ve Bulanık TOPSIS Uygulaması*. İzmir: Ege Akademik Bakis. 16(1): 49-64.
- KARAHAN, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- KOTLER, P. (1997). *Marketing Management.*, International Edition. 9th Edition, ABD: Prentice-Hall
- KURGUN ve diğerleri. (2008). *Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 10 (2).
- KÜÇÜK, O. (2012). *Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- LEWIS, R., BOOMS, B. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. (L.Berry, G.Shostack, G.Upah) editörlüğünde Chicago: American Marketing
- MUCUK, İ. (2006). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- OKUMUŞ, A. ve DUYGUN, A. (2008). *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 8(2): 17-38.

- ONAR, S.S. (1966). *İdare Hukukunun Umumi Esasları*. İstanbul: Hak Yayınevi.
- ORKUT, Y. (2008). *Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite Yönetimi*. (Yüksek Lisans Tezi).Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÖZER, P.S. ve ÖZDEMİR, P. Ö. (2007). *Hizmet Kavramı, Ekonomideki Yeri, Tanımı ve Özellikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- ÖZTÜRK, S. A. (2011). *Hizmet Pazarlaması*. Bursa: Ekin Basım Yayın.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A., BERRY, L. (1985) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal Marketing
- PARASURAMAN, A. ZEITHAML, V.A. and BERRY, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Mutible Item Scale for Measuring Consumer Perspectives of Quality*. Journal of Retailing. 64(1): 12-40.
- PEKER, Ö. (1996). *Toplam Kalite Yönetimi Ve Kamu Hizmetlerinde Kalite*. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi. 5(6): 43-57.
- SARIYER, N. (2008), *Gloval Ölçeği İle Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir Örneği*. Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi. 10(3): 163-185
- SEVİMLİ, S. (2006). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SEZER, Ö. (2008). *Kamu Hizmetlerinde Müşteri Odaklılık: Türkiye 'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme*. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Dergisi. 4(8): 147-171.
- SHIEH, J. WU, H. ve HUANG, K. (2010). *A DEMATEL Method in Identifying Key Success Factors of Hospital Service Quality*. Knowlwdge-Based Systems. 23(3): 277-282



ŞENTÜRK, B. (2010). *Dama Stratejik Hizmet Yönetimi Modeli*. İstanbul: Beta Basım A.Ş.

TAŞÇI, B. T. (2014). *Hizmette Kalite ve Belediye Hizmetlerinde Kaliteye Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Yalova İl Merkezi Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yalova: Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

TÜRKER, T., ETÖZ, Y. (2016). *Üniversitelerde Bölüm Etkinliklerinin Ölçülmesinde Kullanılan Kritik Başarı Faktörlerinin Bulanık DEMATEL Yöntemi ile Belirlenmesi*. Dergipark. 4(1).

TÜRKEL, M. (2017). *Servqual Modeli İle Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Bir Eğitim Kurumunda Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

USTA, R. ve MEMİŞ, L. (2010). *Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği*. Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi. 15(2): 333-355.

YÜKSELEN, C. (2014). *Pazarlama ilkeler-yönetim-örnek olaylar*. Ankara: Detay Yayıncılık.

ZENGİN, E. ve AYHAN, E. (2000). *Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi*. Kafkas Üniversitesi Dergisi. 3(1): 43-56.

1982 Anayasası 5393 Sayılı Belediye Kanunu

Mahalli İdareler 2009 Faaliyet Raporu, (2010)

<https://tokat.ktb.gov.tr/TR-140903/niksar.html>, (01.10.2019)

<https://sozluk.gov.tr/?kelime=KAL%C4%B0TE>, (01.10.2019)

[https://www.nufusu.com/ilce/niksar\\_tokat-nufusu](https://www.nufusu.com/ilce/niksar_tokat-nufusu), (01.10.2019)

<http://www.ysk.gov.tr/tr/31-mart-2019-mahalli-i-CC%87dareler-secimi/77916>, (01.10.2019)

## ANKET FORMU

Sayın katılımcı; bu anket formu Niksar ilçesinde yaşayan vatandaşların Niksar Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirlemeyi amaçlayan bir araştırmanın verilerini toplamak üzere tasarlanmıştır. Elde edilen veriler bir yüksek lisans tez çalışmasında yalnızca bilimsel amaçla kullanılacaktır. Araştırmanın sağlığı sorulara vereceğiniz cevapların tam ve doğru olmasına bağlıdır. Anketi cevaplayarak araştırmaya katkı sağladığınız için teşekkür ederiz.

Sadet ARSLAN

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

Dr. Öğr. Üyesi Adem TÜZEMEN

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi  
İİBF – İşletme Bölümü

Üretim Yönetimi ve Pazarlama ABD

Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Kadın	<input type="checkbox"/> Erkek							
Medeni Durum	<input type="checkbox"/> Evli	<input type="checkbox"/> Evli Değil							
Yaşınız	<input type="checkbox"/> 17 ve Altı	<input type="checkbox"/> 18-25	<input type="checkbox"/> 26-35	<input type="checkbox"/> 36-45	<input type="checkbox"/> 46-55	<input type="checkbox"/> 56 ve üzeri			
Mesleğiniz	<input type="checkbox"/> Memur	<input type="checkbox"/> Özel Sektör Çalışan	<input type="checkbox"/> Öğrenci	<input type="checkbox"/> Esnaf	<input type="checkbox"/> İşsiz	<input type="checkbox"/> Sanayici / Tüccar	<input type="checkbox"/> Emekli	<input type="checkbox"/> Serbest Meslek Erbabı	<input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen Belirtiniz).....
Aylık Ortalama Gelir Durumunuz	<input type="checkbox"/> 1000 TL'den az	<input type="checkbox"/> 1001-2000TL	<input type="checkbox"/> 2001-3000TL	<input type="checkbox"/> 3001- 4500TL	<input type="checkbox"/> 4501 -6000TL	<input type="checkbox"/> 6001 ve üzeri			
Eğitim Durumunuz	<input type="checkbox"/> İlkokul	<input type="checkbox"/> Ortaokul	<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Önlisans	<input type="checkbox"/> Lisans	<input type="checkbox"/> Yüksek Lisans	<input type="checkbox"/> Doktora		

	ASAĞIDAKİ BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİZİ BELİRTİNİZ. (1-Hiç Memnun Değilim, 2-Memnun Değilim, 3-Kararsızım, 4-Memnunum, 5-Çok Memnunum)	HİÇ Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1	Belediyemizin ilçemizde yaptığı temizlik hizmetlerinden	1	2	3	4	5
2	Belediyemizin ilçemizde sunduğu park, bahçe ve yeşil alan çalışmalarından	1	2	3	4	5
3	Belediyemizin ilçemizde yaptığı spor alanlarının yeterliliğinden	1	2	3	4	5
4	Belediyemizin ilçemizde yaptığı yol ve kaldırımların yeterliliğinden	1	2	3	4	5
5	Belediyemizin ilçemizde verdiği zabta hizmetlerinden	1	2	3	4	5
6	Belediyemizin ilçemizde sunduğu otopark hizmetlerinin yeterliliğinden	1	2	3	4	5
7	Belediyemizin ilçemizde sunduğu toplu taşıma hizmetlerinin yeterliliğinden	1	2	3	4	5
8	Belediyemizin ilçemizde yaptığı su ve kanalizasyon alt yapı çalışmalarının yeterliliğinden	1	2	3	4	5

10	Belediyemizin ilçemizde sunduğu itfaiye hizmetlerinin yeterliliğinden	1	2	3	4	5
11	Belediyemizin ilçemizde sunduğu mezarlık hizmetlerinin yeterliliğinden	1	2	3	4	5
12	Belediyemizin ilçemizde sunduğu sahihsiz hayvanlarla mücadele hizmetlerinden	1	2	3	4	5
13	Belediyemizin ilçemizde sunduğu sosyal yardım hizmetlerinden	1	2	3	4	5
14	Belediyemizin ilçemizde sunduğu içme suyunun kalite/ıslah/temizliği hizmetlerinden	1	2	3	4	5
15	Belediyemizin ilçemizde sunduğu geri dönüşüm hizmetlerinden	1	2	3	4	5
16	Belediyemizin ilçemizin tanıtımı için yaptığı faaliyetlerden	1	2	3	4	5
17	Belediyemizin ilçemizde sunduğu kültür sanat hizmetlerinden	1	2	3	4	5
18	Belediyemizin ilçemizdeki tarihi ve kentsel dokunun korunmasına yönelik çalışmalarından	1	2	3	4	5
19	Belediyemizin ilçemizdeki kentsel gelişimin sağlanması ve ticari faaliyetlerin geliştirilmesi için yaptığı çalışmalardan	1	2	3	4	5
20	Belediyemizin ilçemizdeki pazar yerlerinin düzenlenmesi ile ilgili çalışmalarından	1	2	3	4	5
21	Belediyemizin ilçemizde sunduğu aşevi uygulamasının yeterliliğinden	1	2	3	4	5
22	Belediyemizin ilçemizdeki dere vataklarının ıslahı konusunda yaptığı çalışmalardan	1	2	3	4	5
23	Belediyemizin ilçemizde sunduğu, caddeler sokak aydınlatması hizmetlerinden	1	2	3	4	5
24	Belediyemiz çalışanlarının vatandaşlara karşı tutumundan	1	2	3	4	5
25	Belediyemizin işlerinde kullandığı araç, makine parkı yeterliliğinden	1	2	3	4	5
26	Belediyemiz çalışanlarının yeterliliği ve problemleri çözüme istekliliğinden, hizmetlerle ilgili bilgi sahibi olmalarından	1	2	3	4	5
27	Belediyemizin genel imajından	1	2	3	4	5
28	Mevcut belediye başkanının yeterliliğinden	1	2	3	4	5
29	Belediyemizin ilçemizde sunduğu lokanta, cafe, kahvehane gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin kontrolünden	1	2	3	4	5
30	Belediye başkanının verdiği vaatleri gerçekleştirme derecesinden	1	2	3	4	5
31	Belediyemizin ilçemizde sunduğu genel olarak tüm hizmetlerinden	1	2	3	4	5
32	Belediyemizin ilçemizde sunduğu zabta denetim faaliyetlerinden	1	2	3	4	5
33	Belediyemizin ilçemizde sunduğu sosyal tesis ve kamu binalarının bakım onarım hizmetlerinden	1	2	3	4	5
34	Belediyemizin ilçemizde sunduğu şehirlerarası ulaşım ( otogar ) hizmetlerinden	1	2	3	4	5
35	Belediyemizin ilçemizde sunduğu kapalı pazar yeri hizmetinden	1	2	3	4	5
36	Belediyemizin ilçemizde gençlere ve çocuklara yönelik sosyal aktivite, sportif faaliyetlerden	1	2	3	4	5
37	Belediyemizin ilçemizde sunduğu haşere (sivrisinek) ile mücadeleden	1	2	3	4	5
38	Belediyemizin ilçemizde sunduğu atık su arıtma hizmetlerinden	1	2	3	4	5

## **ÖZGEÇMİŞ**

**Adı Soyadı :** Sadet ARSLAN

**Doğum Yılı ve Yeri :** 1982 / Niksar

### **Eğitim Durumu**

**Lisans Öğrenimi :** Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü

**Yabancı Dili :** İngilizce

**İş Deneyimi :** 2008-2012 tarihleri arasında Vakıfbank Sivas Şubesinde çalışmış olup 2012 yılında istifa ettim.

### **İletişim**

**E-Posta Adresi :** sadetbilginarslan@gmail.com