

## BELEDİYELERDE HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL ANALİZİ İLE ÖLÇÜMÜ: ESKİŞEHİR BELEDİYELERİNDE BİR UYGULAMA

Yrd. Doç. Dr. Zeynep FİLİZ\* Doç. Dr. Veysel YILMAZ \*\*  
Ceren YAĞIZER\*\*\*

### ÖZ

*Hizmetin soyutluk, stoklanmama, heterojenlik ile üretim ve tüketimin eş zamanlılığı gibi özelliklerinden dolayı hizmet kalitesini anlamak, anlatmak ve ölçmek zordur. Ancak uygulamada hizmet kalitesini ölçmek için bazı metotlar geliştirilmiştir. Bu çalışmada hizmet kalitesini ölçmek için vatandaşların algılamalarını esas olan SERVQUAL metodu kullanılmıştır ve Eskişehir il merkezinde yaşayan vatandaşların, belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki fark bir ölçme aracı yardımıyla araştırılmıştır. Ölçme aracı Odunpazarı Belediyesi sınırları içinde ikamet eden 157 birime, Tepebaşı Belediyesi için ise 120 birime uygulanmıştır. Uygulanan anketlerde birimlerden kendi bağlı oldukları belediyeyi ve Büyükşehir Belediyesini değerlendirilmeleri istenmiştir. Çalışma sonucunda ilk göze çarpan Büyükşehir Belediyesini değerlendiren kişilerin algılanan hizmet kalitesi skorlarının daha yüksek olmasıdır. Bunun yanı sıra kalite boyutları açısından Eskişehirliler vatandaşların en fazla önemi “Sorumluluk” boyutuna verdikleri anlaşılmaktadır. Üç belediyenin karşılıklı olarak kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi skorlarının Büyükşehir Belediyesi için “Kültür” boyutunda, Odunpazarı Belediyesi için “Temizlik” boyutunda ve Tepebaşı Belediyesi içinde “Temizlik” boyutunda en yüksek düzeye çıktığı görülmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Belediye, Servqual, Belediyelerde Hizmet Kalitesi, Eskişehir

## THE MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY IN MUNICIPALITIES BY SERVQUAL ANALYSIS: A CASE STUDY IN ESKİŞEHİR MUNICIPALITIES

### ABSTRACT

*Because of its main characteristics like intangibility, inseparability, heterogeneity and perishability, it is quite hard to understand describe and measure the service quality of municipalities. However, a number of methods for measuring service quality in the application have been developed in recent years. In this study, SERVQUAL method, one at such developed methods, is used to measure the quality of municipalities service and the difference between expected service and perceived performance for the people living in the city of Eskişehir with the municipalities services was investigated. The evaluation tool was applied to 157 units residing within the boundaries of Odunpazarı Municipality and to 120 units for Tepebaşı Municipality. On the applied surveys, the units were required to evaluate their own municipalities and Eskişehir Metropolitan Municipality. As a result of the study it is revealed that the people who evaluated the Metropolitan Municipality had greater numbers of service quality scores. In addition, the people living in the city of Eskişehir have given most of the importance to dimensions of responsibility as of quality dimensions. When compared with each other, the perceived service quality scores on quality dimensions are higher in “Culture” dimension for Metropolitan Municipality, while they are higher in “Cleaning” dimension for Odunpazarı and Tepebaşı Municipalities.*

**Keywords:** Municipality, Servqual, Municipality of Service Quality, Eskişehir

\* Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi İstatistik Bölümü, e-posta: zfiliz@ogu.edu.tr

\*\* Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi İstatistik Bölümü, e-posta: vyilmaz@ogu.edu.tr

\*\*\* Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi, e-posta:ceren3009@hotmail.com

## 1. GİRİŞ

Önemi giderek artan hizmet işletmelerinde başarılı olmak ve çetin rekabet ortamına ayak uydurabilmek için kaliteli hizmet anlayışı ön plana çıkmaktadır. Kalitesizliğin getireceği başarısızlık ve yok olma durumu işletmeleri hizmet kalitelerini ölçmeye yönlendirmektedir.

Hizmet kalitesi ölçüm yöntemi olarak kullanım alanı en yaygın olan Servqual yöntemidir. Yakın literatür incelendiğinde Servqualin çok farklı alanlarda kullanıldığı görülmüştür.

Ersöz vd. tarafından (2009) yürütülen çalışmada öğretmen evlerinin hizmet kalitesinin ölçümü ve sonuçlarının analiz edilmesi için bir model tasarlanmıştır. Hizmet kalitesi ölçüm yöntemi olarak Servqual yöntemi kullanılmıştır. Sonuç olarak bir kamu sektörü (işletmesine) uygulanarak bu tarz işletmelerin hangi boyutlar üzerinde kalite artırımına gitmeleri gerektiği konusunda fikir vermiştir.

Landrum vd. (2009) kütüphane bilgi sistemini kullananların, profesyonel bilgi sistem kullanıcılarının hizmet kalite algılarının belirlenmesinde Servqual ve Servperf yöntemlerinden yararlanılmıştır.

2009 yılında yapılan “Service Quality and Determinants of Customer Satisfaction in Hospitals: Turkish Experience” adlı çalışmada Türkiye de sağlık sisteminde hizmet kalitesini ölçmek için önemli kriterleri sınanmaktadır. Müşteri memnuniyeti ile Servqual ölçülerinin arasındaki ilişki bu amaçla araştırılmıştır. Servqualin boyutları olan elle tutulabilirlik, güvenilirlik, empati müşteri memnuniyeti için önemliyken yanıt verme ve özgüven değildir sonucu elde edilmiştir.

İkiz ve Masoudi (2008) “A Qfd and Servqual Approach to Hotel Service Design” isimli çalışmalarında hizmet tasarımı ve otel konuklarının isteklerini tanıyan otel hizmet kalitesini ölçmesi için kavramsal bir yapının gelişmesi üzerinde durulmuştur. Servqual ve QFD (kaliteli görev konuşlandırması) metodlarından yararlanılmıştır.

Prabaharan vd. (2008) çalışmada 2008 yılının Ocak–Şubat tarihleri arasında Kerala’yı yurt dışından ve içinden ziyaret eden kişilerden elde edilen verilere Servqual yöntemi uygulanmış 6 ana boyut ortaya çıkmıştır. Bunlar; güvenilirlik, elle tutulabilirlik, yanıt verme, ürün hizmeti, güven ve sorumluluktur.

Mastrojani ve Tsoukotas (2008) tarafından yürütülen çalışma ise bankacılıkta hizmet kalitesinin ölçümüne örnektir. Bu çalışma ile parakende satış bankacılığında hizmet kalitesini belirleyici faktörleri anlayışın artırılmasına katkıda bulunulmuştur.

Maddern vd. 2007 yılında yaptıkları çalışmada ise hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti teknik ve pratik görüşlerinin arasındaki ilişkinin bir bankada 5 yıllık çalışma ile inceleyip teknik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini karşılaştırmada kritik bir rol oynadığını akla getirmiştir.

Filiz tarafından 2007 yılında yürütülen çalışmada ise üniversite kütüphanelerinin servis kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır. Bu çalışma ile geliştirilen öğrenci memnuniyetini ölçme aracı karar vericilere ve üniversite kütüphanelerinin servis kalitesini geliştirmeye çalışan araştırmacılara ışık tutmaktadır.

Çeşitli alanlarda hizmet kalitesinin ölçümü için kullanılan Servqual yöntemi, belediyelerin sunduğu hizmetin de ölçülmesinde kullanılmaktadır. Belediyelerin sağlamış oldukları hizmetin vatandaş tarafından algılanıp memnun kalınıp kalınmadığı ya da sağlanan hizmetin vatandaşın yeterli bulup bulmaması belediyeler için her zaman önem taşımaktadır. Bu sebeple çalışmanın amacı, Eskişehir il merkezinde yaşayan vatandaşların, belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile karşılaştıkları hizmetlerin arasındaki farkın incelenmesi vatandaşların hizmet olarak beklentisinin hangi konularda yoğunlaştığının ön plana çıkarılmasını sağlamaktır.

Servqual’ın belediyelerle ilgili çalışmaları incelendiğinde, 2003 yılında Gümüşoğlu vd. tarafından yapılan “Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli ile Ölçülmesi” çalışmasında güvenilir ve anlamlı sonuçlar elde edilmiş ve belediye yöneticilerinin beklentileri ile belirli hizmet boyutlarında farklılıklar gözlemlenmiştir.

Hizmet işletmelerinin beklenen – algılanan hizmet düzeylerini tespit etmek amacıyla Parasuraman tarafından ortaya atılan ve geniş uygulama alanı bulan “Servqual” ölçeği (Parasuraman vd., 1990), Türkiye’de ilk defa Gümüšoğlu vd (2003) çalışmayla birlikte, bir belediyenin hizmet düzeyinin ölçülmesinde kullanılmıştır.

Yüksel vd. tarafından 2006 yılında yapılan çalışmada ise Servqual ölçeği kullanılmadan belediyelerde hizmet kalitesi ölçülmek istenmiştir. Faktör, Anova ve Korelasyon analizinden yararlanarak vatandaşların yaşları ile sunulan hizmetten memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Vatandaşların en fazla memnun oldukları hizmet belediyenin “vergi kazanımı ve artırımı” olurken en az memnun oldukları ise “ekonomik faaliyetler” olmuştur.

## 2. HİZMET VE KALİTE KAVRAMI

### 2.1. Hizmet Kavramı

Hizmet, İktisat Terimleri sözlüğünde (2004), gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik olarak tanımlanmaktadır. Amerikan Pazarlama Birliği’nin tanımına göre hizmet; bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doygunluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir (Ersöz vd., 2009, s.20). Hizmetler, müşteri istek ve beklentilerinin karşılanması amacıyla üretilen soyut ürünlerdir (Neal vd., 1994, s.370; Akt: Zerenler vd., 2007, s.502). Hizmetin en bilinen tanımı ise bir gruptan diğerine sunulan herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır (Altan vd., 2003, s.2). Hizmet, tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır (Mucuk, 1994, s.74). Kısaca hizmet, fiziksel ve psikolojik olarak kişiye sosyal açıdan ise topluma zaman, mekân ve yer faydası sağlama olgusu olarak tanımlanabilir (Devebakan, 2005, s.7). Bir diğer tanımda da, doğrudan satışa sunulan ya da ürünlerin satışıyla birlikte sağlanan yararlar veya doygunluklar olarak yapılmaktadır (Tenekecioğlu, 1992, s.159). Bu tanıma göre hizmetler iki gruba ayrılabilirler.

- a) Mallardan ve başka hizmetlerden (satış öncesi, satış anında ve satış sonrası) bağımsız olarak satışa sunulan avukatlık, sigortacılık gibi hizmetler (Atan vd. s.3),
- b) Mallar ve hizmetlerle birlikte satın alınan hizmetler. Örneğin kredi, bakım, eğitim vb. hizmetlerle ilgili tanımlar incelendiğinde, hepsinin ortak noktası, hizmetin soyut özelliğe sahip olması ve tüketicieye çeşitli yönlerden fayda sağlamasıdır (Bozdağ vd., 2003, s.2).

### Hizmetin Özellikleri

**Hizmet soyuttur:** Hizmetler beş duyu organıyla algılanamayan ve fiziksel boyutları olmayan ürünlerdir. Hizmet bir performansla ortaya konulan faaliyettir.

**Heterojenlik:** Mallarda üretimde bir standart sağlanmasına karşın, hizmetler üretim zamanına ve kişiye göre değişkenlik göstermektedir. Çünkü tüketicilerin tecrübeleri hizmeti algılamalarını doğrudan etkilemektedir. Tüketici mevcut hizmeti aldığı daha önce aldığı benzer hizmetlerle karşılaştıracak ve karar verecektir. Sonuçta hizmetin başarısı hizmeti sunanla hizmeti satın alan arasındaki etkileşimin türü ve gücüne bağlı olarak değişiklik göstermektedir (Palmer, 1997, s.5).

**Eş zamanlılık (Ayrılmazlık):** Ürün üretildiğinde tüketilmeyip depolanabildiği, başka bir yerde aktarabildiği halde, hizmet üretildiği anda tüketilir (Blois, 2000, s.505; Akt: Eleren vd, 2007, s.77).

**Hizmetin Dayanıksızlığı (Stoklanmama):** Hizmetlerin başlıca özelliklerinden biri de, hizmetin satıldıktan sonra, satış sonrası kullanılmak üzere, üretenden ya da sağlayandan ayrı olarak alınıp saklanabilmesi, depolanması mümkün değildir (Bayuk, 2006, s.3).

## 2.2. Kalite ve Hizmet Kalitesi Kavramları

Kalite, Juran'a göre "kullanıma uygunluk", Deming'e göre "amaca uygunluk", Feigenbaum'a göre "en düşük maliyetle müşteri tatmini sağlamak" olarak tanımlanmaktadır (Eleren vd., 2007, s.78). Kalitenin verilen tanımlarına bağlı olarak, hizmet kalitesi ise, uzun dönemli bir performans değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan bir tutum şeklinde tanımlanabilir (Hoffman and Bateson, 1997, s.298; Akt: Aydın, 2007, s.1111).

Rekabetçi çevre koşullarında kritik bir örgütsel performans ölçütü olan hizmet kalitesi, hizmet pazarlaması literatüründe ve uygulamada öne çıkan konular arasında yer almaya devam etmektedir. Yüksek hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, bağlılık, müşterilerin olumlu tavsiyeleri ve şikayetlerde azalmalar gibi olumlu sonuçları beraberinde getirmesi bu durumda etkili olan başlıca nedenlerdir ( Yavaş vd., 2004, s.144; Akt: Okumuş vd., 2007, s.88).

Hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçüsüdür. Kaliteli hizmet vermek ise müşteri beklentilerinin karşılanabilmesidir (Bozdağ vd, 2003, s.4).

Zeithaml algılanan hizmet kalitesini, "müşterinin, bir ürün ya da hizmetin üstünlüğü yada mükemmelliği ile ilgili genel bir yargısı olarak" tanımlamaktadır (Robledo, 2001, s.23). Ghobadian'a göre ise algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet kalitesine yönelik sezgilerdir ve müşterilerin tatmin derecesini büyük ölçüde belirlemektedir (Ghobadian vd.,1994, s.50).

Hizmet kalitesinin hem imalat hem de hizmetler sektörü için bu denli önemli olmasının sonucu olarak, hizmet kalitesinin ölçümü bilim adamlarının dikkatini çekmiştir. Bu nedenle hizmet kalitesi birçok bilim adamı tarafından tartışılan bir kavram haline gelmiştir. İncelemeler sonucunda hizmet kalitesine ilişkin şu ortak sonuçlara ulaşılmaktadır (Juran, 1988, s.36).

- Tüketiciler için hizmet kalitesinin değerlendirilmesi mamul kalitesini değerlendirmekten daha zordur.
- Hizmet kalitesi algılamaları, tüketici beklentilerinin gerçekleşen hizmet performansı ile beklentilerinin karşılaştırılmasının sonucudur.
- Kaliteye ilişkin değerlendirmeler sadece hizmet çıktısına bakılarak yapılmamaktadır. Aynı zamanda hizmet sunumu sürecinin değerlendirilmesini de içermektedir. Yani tüketiciler hizmetin sonucunu değil, hizmetin veriliş şeklini de değerlendirmektedirler. Yararlanılan hizmet bir bütündür (Yılmaz vd., 2007b, s.300).

Hizmet, hizmet kalitesi ve özellikleri hakkında bilgi verildikten sonra araştırma yöntemi başlığı altında hizmet kalitesinin ölçülmesi ve Servqual yönteminden bahsedilecek 3 kısımda ise verilerin derlenmesi ve anket yapısı yer alacaktır. Çalışma bulgular ve sonuç başlıklarıyla sonlanacaktır.

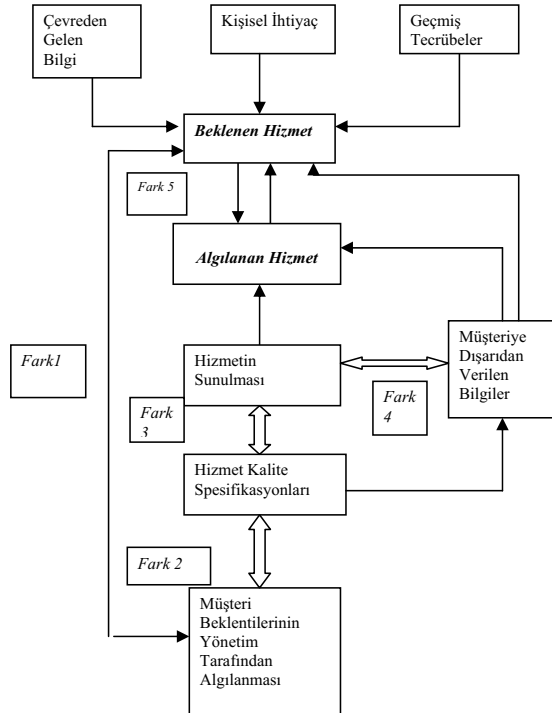
## 3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

### 3.1. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Servqual Yöntemi

Yukarıda da belirtildiği gibi hizmet kalitesinin ölçülmesi önemli olup, hizmet kalitesi iyileştirme veya geliştirme sürecinin de ilk aşamasını da oluşturmaktadır. Eğer bir işletme mevcut hizmet kalite düzeyi hakkında doğru bilgilere ulaşılabilirse, daha sonra yapılması gerekenler konusunda daha etkili adımlar atılabilir.

Buradan hizmet kalitesini değerlendirmek için ölçmek gerektiği ortaya çıkmaktadır. Bu yüzden kalitelerini ölçmek isteyen hizmet işletmeleri, müşterilerin kaliteleri hakkındaki algılarını ölçmek için çeşitli yöntemler geliştirilmiş ve müşterilerin hizmet sunumu hakkındaki algıları ile beklentileri arasındaki fark hizmet kalitesinin ölçüm indeksi olarak kabul görmüştür. Geliştirilen yöntemlerden bazıları uygun uygulama alanları bulurken bazıları sadece sektörel uygulamalarda kullanılmaktadır. Bu çalışmada hizmet kalitesinin ölçümü için Servqual metodundan faydalanılacak olup diğer hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri Toplam Kalite Endeksi Yöntemi, Servperf, Kritik Olaylar Yöntemi, Hizmet Barometresi, İstatistiksel Yöntemler, Benchmarking ve Grup Mülakat Yöntemidir (Ersöz vd., 2009, s.20).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB), hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir perspektiften yaklaşarak hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi geliştirmişlerdir. Servqual sıkça kullanılan bir veri toplama aracı olarak hizmet kalitesini ölçmekle sınırlı kalmaz, hizmet kalitesini müşterinin hizmet elemanlarına verdiği önemle orantılı olarak ölçer (Çanak, 2005, s.209). Bu ölçme yöntemi 22 maddeden oluşan bölümler halindedir. İlk bölümde tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri, ikinci bölümde ise söz konusu işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir. Ölçekte tamamen katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında değişen yedili Likert ölçeği kullanılmıştır. PZB öncelikle, hizmet kalitesini tanımlamaya ve onu etkileyen faktörleri bulmaya daha sonra da ölçülebilir hale getirebilmek için her hizmet türüne uygulanabilecek genel bir model geliştirmeye çalışmışlardır. Araştırmalar sonunda müşteriler yönünden hizmet kalitesinin tanımı, hizmet beklentilerini etkileyen faktörler ve hizmet kalitesinin boyutları konusunda önemli bilgiler elde edilmiştir. Elde edilen bu bilgilerde katılımcıların ortak görüşlerine göre, kaliteli bir hizmetin sunulabilmesi için müşterilerin hizmet beklentilerinin karşılanması veya bu beklentilerin ötesinde hizmet verilmesi gerektiği düşüncesi pekişmiştir. Sonuç olarak müşteriler tarafından hizmet kalitesi, “istek veya beklentileri ile algıları arasındaki farklılık ölçüsü” şeklinde tanımlanmıştır. Grup tartışmalarından ortaya çıkan diğer bir sonuç da, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken bir takım kriterlerden yararlanmasıdır.



Şekil 1. Fark Analiz Modeli (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985)



Şekil 1'den anlaşılacağı gibi burada beş değişik **açıklık** (gap) bulunmaktadır. Bu farklardan dördü bir hizmet organizasyonun müşterisinin hizmet kalitesini algılaması üzerindeki etkilerini açıklayıcı tarzda oluşmaktadır. Bu açıklıklar aşağıda ifade edilmektedir.

- a) Müşterinin bir hizmetten beklentisi ile hizmeti sunan kurumun yöneticilerinin müşteri beklentilerini algılamaları arasındaki açıklıktır.
- b) Yönetim müşteri beklentilerini algılamaları ile bu algılanan beklentilere göre düzenlenen hizmet kalite spesifikasyonları arasındaki açıklıktır.
- c) Bu beklentiler doğrultusunda hazırlanan spesifikasyonlar ile sunulan hizmet arasındaki açıklıktır.
- d) Sunulan hizmet ile dış çevreden müşteriye iletilen mesajlar arasındaki açıklıklar beşinci fark ise organizasyon tarafından değil müşteri tarafından oluşmaktadır.
- e) Müşteri beklentisi ile müşterinin aldığı hizmet arasındaki açıklıktır.

Beşinci açıklık doğrulama teorisine dayanmaktadır. Bu teoriye göre müşteri beklentisi ile müşterinin elde ettiği hizmet birbiri ile tam olarak örtüşüyorsa bu durumda beklenti ile performans birbirini doğruluyor anlamı ortaya çıkmaktadır. Aksi durumda yani beklentinin müşterinin elde ettiği hizmetten daha fazla olduğu durumda veya elde edilen hizmetin müşteri beklentisinin üzerinde olduğu durumlarda sırasıyla negatif ve pozitif birebir uyumsuzluk var demektir. Fark analizinde beş temel faktör baz alınmaktadır. Bu faktörler elle tutulabilen varlıklar, fiziksel özellikler, güvenilirlik, güven, heveslilik ve empatidir (Tarım vd., 2005, s.5).

**Fiziksel Özellikler (Tangibles):** İşletmenin hizmet sunumundaki bina, araç- gereç ve personel görünümü.

**Güvenilirlik (Reliability):** Söz verilen bir hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği.

**Heveslilik (Responsiveness):** Müşteriye yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği.

**Güven (Assurance):** Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri.

**Empati (Empathy):** Çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesi.

Burada hizmet organizasyonlarının hedefi, en az müşteri beklentisi kadar performans ortaya koymak olmalıdır. Müşteri beklentisinin üzerinde bir performans ise müşteri sadakati oluşturmak açısından son derece önemlidir.

### 3.2. Örneklem Seçimi

Eskişehir Büyükşehir Belediyesinden elde edilen 2008 verilere göre 565684 kişi Eskişehir merkezinde yaşamaktadır. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve 2 alt belediye olan Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyeleri bulunmaktadır. Oluşturulan Servqual ölçeği ile katılımcılardan öncelikle konunun önemini, daha sonra kendi oturduğu mahallenin bağlı bulunduğu alt belediyeyi değerlendirmesini, en son olarak da Büyükşehir Belediyesini değerlendirmesi istenmiştir. Örneklem hacmi (1) nolu eşitlik yardımıyla hesaplanmıştır.

$$n = N * \pi * Q / \sigma_p^2 * (N-1) + \pi * Q \quad (1)$$

(1) no lu eşitlikte n örneklem hacmini, N ana kütle hacmini,  $\pi$  ölçülmek istenen özelliğin ana kütlede bulunma olasılığını, Q ise  $(1-\pi)$ 'yi yansıtmaktadır. Ayrıca,  $\sigma_p$  0,03 ve  $\pi$  ve Q ise 0,5 olarak alınmıştır.

Örneklem hacmi, Odunpazarı Belediyesi için 157 birim, Tepebaşı Belediyesi için de 120 birim olarak bölünmüştür. Odunpazarı Belediyesine bağlı bulunan mahallelerden Akarbaşı ve Vişnelik mahalleleri seçilmiştir. Tepebaşı Belediyesine bağlı bulunan mahallelerden de Uluönder, Tunalı ve Hoşnudiye mahalleleri seçilmiştir. Ancak Ocak- Mart 2009 tarihleri arasında uygulanan anketlerin bazılarının hatalarla doldurulduğundan analiz, Odunpazarı Belediyesinde bağlı bulunan 326620 kişiden ( 99315 hane) 81, Tepebaşı Belediyesinde bağlı bulunan 239064 kişiden (76205 hane) 120 birime, toplam 201 veri üzerinden yapılmıştır.

### 3.3. Servqual Ölçme Aracı

Eskişehir halkının belediyeden memnuniyetini ölçmek için kullanılan ölçme aracı iki gruptan oluşmaktadır. Birinci grupta demografik özellikler için üç soru ikinci grupta ise belediyelerden hizmet kalitesini ölçmek için 31 tutum ifadesi bulunmaktadır. Çalışmada kullanılan ölçme aracı Gümüsoğlu vd., 2003 çalışmasından alınmıştır. Ölçme aracı Ek-1'de verilmiştir.

31 tutum ifadesinden ikisi fiziki koşulları (F), beşi belediyede çalışanlara duyulan itimada (İ) ilişkin konuları, ikisi sorumluluklarını (S) yerine getirme biçimini ve Eskişehir halkıyla ilişkilerini, ikisi belediyenin halka adil ve eşit (E) davranıp davranmadığını ve çalışma saatlerini onlara uygun düzenleyip düzenlemediğini, ikisi temizliği (T) ele almakta, ikisi denetim (D) çalışmalarının yeterliliğini belirlemek için hazırlanmıştır. Haberleşme (H) ele alınmış ve üç sorudan oluşmaktadır. İmar (Bİ) çalışmalarını inceleyen dört soru vardır. İki soru ulaştırma (BU) konusunu içermektedir. Belediyenin kültür (BK) hizmetleri beş soru ile finansman (BF) olanakları iki soru ile yer almaktadır. Soruların tamamı Servqual ölçeğine bağlı kalınarak çok düşük:1, düşük:2, orta:3, çok yüksek:4, çok yüksek:5 şeklinde değerlendirilmeleri belirtilmiştir. Ayrıca her soru örneklemdeki kişinin konuya verdiği önemi belirlemek (beklenen hizmet kalitesini saptamak) ve belediyenin bu konudaki performansını nasıl bulduğunu ölçmek (algılanan hizmet kalitesini saptamak) amacıyla iki farklı alana odaklanarak katılımcılara yönetilmiştir.

## 4. BULGULAR

Tablo 1. ve Tablo 2. incelendiğinde çalışmamıza katılanlar arasında bayların çoğunluktadır ve yaş olarak da en yoğun sıklık 36-45 yaş aralığındadır.

*Tablo 1. Cinsiyete Göre Dağılım*

	Frekans	%
Bayan	75	37,3
Bay	126	62,7
Toplam	201	100,0

**Tablo 2. Yaşa Göre Dağılım**

	Frekans	%
16-25	51	25,4
26-35	34	16,9
36-45	65	32,3
46-55	38	18,9
55+	13	6,5
Toplam	201	100,0

Yöntem, müşterilerin hizmeti almadan önce belirlenen ifadelerle beklentilerini ölçmekte ve hizmeti alındıktan sonra beklentileri ile algıladıkları hizmet kıyaslanmaktadır. Eğer müşterinin algıladığı hizmet, beklentilerini karşılıyor ise, algılananlar ile beklenenler arasında ya fark olmayacak ya da çok az bir fark olacaktır. Sonuçta hizmet kalitelidir şeklinde değerlendirme yapılabilecektir. SERVQUAL mantığında hizmet kalitesi değerlendirmesi müşterilerin *algı-beklenti* ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Bu durumda elde edilen faktörler üzerinden SERVQUAL skoru aşağıdaki gibi hesaplanır.

$$\text{Servqual skoru (SS)} = \text{Algı Skoru (A)} - \text{Beklenti Skoru (B)}$$

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

- 1- Her bir müşteri için söz konusu boyuta ait ifadelerle verilen SERVQUAL skorları toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür.
- 2-  $n$  sayıda müşteri için birinci adımda elde edilen sayılar toplanır ve örneklem hacmine bölünür:  
 $OSS = SS/n$

Toplam hizmet kalitesi skorunu (THKS) elde etmek için de boyutlar için hesaplanan skorlar toplanıp boyut sayısına bölünür (Yılmaz vd., 2007a, s.236).



**Tablo 3. Belediye Performansına Göre Sıralanmış Boyut Değerleri**

Boyutlar	Konunun Önemi (Beklenen Hizmet)	Büyükşehir Belediyesi (Algılanan Hizmet)	Odunpazarı Belediyesi (Algılanan Hizmet)	Tepebaşı Belediyesi (Algılanan Hizmet)	SS1*	SS2**	SS3***
Sorumluluk	4,38	3,65	3,14	3,31	-0,73	-1,25	-1,07
Temizlik	4,37	4,01	3,56	3,81	-0,36	-0,81	-0,56
Haberleşme	4,34	3,51	3,00	3,27	-0,83	-1,34	-1,07
İtimat	4,32	3,69	3,11	3,29	-0,63	-1,20	-1,02
Eşitlik	4,27	3,65	3,10	3,42	-0,62	-1,18	-0,86
Denetim	4,22	3,68	3,18	3,46	-0,54	-1,04	-0,76
Kültür	4,16	4,06	3,56	3,16	-0,01	-0,60	-0,99
İmar	4,09	3,67	3,24	3,15	-0,42	-0,85	-0,94
Finans	4,08	3,82	3,24	3,35	-0,26	-0,84	-0,73
Ulaşım	4,02	3,48	2,99	2,97	-0,54	-1,03	-1,05
Fiziksel	3,92	3,95	3,56	3,61	0,04	-0,35	-0,30
$Servqual\ Skoru = \frac{\sum SS}{BOYUTSAYISI}$					-0,45	-0,95	-0,85

SS1\*: Büyükşehir Belediyesi için algı -beklenti; SS 2\*\* : Odunpazarı Belediyesi için algı - beklenti; SS 3\*\*\*: Tepebaşı Belediyesi için algı -beklenti

Hizmet kalitesine ilişkin boyut değerleri Tablo 3’de özetlenmektedir. Bu verilere göre, Eskişehir halkı Büyükşehir Belediyesinin performansının değerlendirilmesindeki ortalamaları büyükten küçüğe sıralandığında en başarılı ilk beş hizmet boyutu sırasıyla; kültür (4,06), temizlik (4,01), fiziksel (3,95), finans (3,82) ve itimat (3,69)’dur. Bağlı buldukları alt belediyeyi değerlendirdiklerinde ise Tepebaşı Belediyesi için ilk beş boyut; temizlik (3,81), fiziksel (3,61), denetim (3,46), eşitlik (3,42) ve finans (3,35)’dir. Odunpazarı için ise ilk beş boyut; temizlik (3,56), fiziksel (3,56), kültür (3,56), finans (3,24) ve imar (3,24)’dür. Konunun önemine göre ise bu boyutlar; sorumluluk (4,38), temizlik (4,37), haberleşme (4,34), itimat (4,32) ve eşitlik (4,27)’dir.

Çalışmanın sonuçlarından Eskişehir halkının Büyükşehir Belediyesinden memnuniyetinin Tablo 3’den 4,06 (yüksek) ile 3,48 (orta) arasında değiştiği görülürken, Odunpazarı Belediyesinden memnuniyeti 3,56 (yükseğe yakın), 2,99 (ortaya yakın), Tepebaşı Belediyesinden memnuniyeti ise 3,81 (yükseğe yakın), 2,97 (ortaya yakın) arasında değişir.

Tablo 7 de ankette yer alan tüm tutum ifadelerinin belediyeler bazında aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları (ss) verilmiştir. Tablo 7 incelendiğinde; Büyükşehir Belediyesinin performansı için en başarılı ilk üç hizmet sırasıyla “Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. gibi faaliyetlerde bulunmaktadır (4,17)”, “Belediye yaptığı çalışmalarla ilimizin tanıtımına katkıda bulunur (4,14)” ve “Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır (4,10)” iken, iyileştirilmesi gereken hizmetler sırasıyla “Belediye alt yapı çalışmalarında gerekli kurumlarla uyum ve işbirliği içinde çalışırlar (3,50)”, “Belediye şikayetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur (3,42)” ve “Belediye otopark sorununa eğilmekte, bu sorunu gidermeye çalışmaktadır (3,29)” olarak belirlenmiştir.



Alt belediye olan Odunpazarı Belediyesinin performansı değerlendirildiğinde en başarılı ilk üç hizmet sırasıyla “Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verir (3,88)”, “Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir (3,77)” ve “Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur (3,73)” iken iyileştirilmesi gereken hizmetler sırasıyla “Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. gibi faaliyetlerde bulunmaktadır (2,93)”, “Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır (2,92) ve “Belediye otopark sorununa eğilmekte, bu sorunu gidermeye çalışmaktadır (2,92)” olarak belirlenmiştir.

Alt belediye olan Tepebaşı Belediyesinin performansı değerlendirildiğinde en başarılı ilk üç hizmet sırasıyla “Belediye öğrencinin yaşamını kolaylaştırmaya önem verir (3,62)”, “Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlü olur (3,59)” ve “Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verir (3,58) iken iyileştirilmesi gereken hizmetler “Belediye şikayetleri ciddiye alarak dinler (2,95)”, “Belediye şikayetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur (2,95)” ve “Belediye otopark sorununa eğilmekte, bu sorunu gidermeye çalışmaktadır (2,95)” olarak belirlenmiştir.

Tüm belediyeler dikkate alındığında ortak iyileştirilmesi istenen hizmetin otopark sorunu olduğu anlaşılmaktadır.

Büyükşehir Belediyesi ile Tepebaşı Belediyesi karşılaştırılmak istendiğinde hipotezler;

$H_0$ : Büyükşehir Belediyesi ile Tepebaşı Belediyesi'nin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

$H_1$ : Büyükşehir Belediyesi ile Tepebaşı Belediyesi'nin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

**Tablo 4. Büyükşehir ve Tepebaşı Belediyelerinin Hizmet Boyutları Ortalamalarına Göre Karşılaştırılması**

Boyutlar	t değerleri	Önem düzeyi
Fiziksel	4,60	0,00
İtimat	5,23	0,00
Sorumluluk	3,62	0,00
Eşitlik	3,80	0,00
Temizlik	5,13	0,00
Denetim	4,37	0,00
Haberleşme	3,62	0,00
İmar	4,85	0,00
Ulaşım	5,42	0,00
Kültür	6,16	0,00
Finans	6,11	0,00

Tablo 4. incelendiğinde analiz sonuçlarına göre  $\alpha = 0,05$  önem düzeyinde tüm boyutlar bakımından Büyükşehir Belediyesi ve Tepebaşı Belediyesine bağlı bulunan kişilerin algılanan hizmet kaliteleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.

Büyükşehir Belediyesi ile Odunpazarı Belediyesi karşılaştırılmak istendiğinde hipotezler;

$H_0$ : Büyükşehir Belediyesi ile Odunpazarı Belediyesi'nin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

$H_1$ : Büyükşehir Belediyesi ile Odunpazarı Belediyesi'nin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

**Tablo 5. Büyükşehir İle Odunpazarı Belediyelerinin Hizmet Boyutları Ortalamalarına Göre Karşılaştırılması**

Boyutlar	t değerleri	Önem düzeyi
Fiziksel	4,07	0,00
İtimat	2,42	0,01
Sorumluluk	1,94	0,06
Eşitlik	0,19	0,85
Temizlik	2,19	0,03
Denetim	1,31	0,26
Haberleşme	0,70	0,48
İmar	4,73	0,00
Ulaşım	3,98	0,00
Kültür	9,52	0,00
Finans	3,55	0,00

Tablo 5. incelendiğinde analiz sonuçlarına göre  $\alpha = 0,05$  önem düzeyinde fiziksel, itimat, temizlik, imar, ulaşım, kültür ve finans boyutları bakımından Büyükşehir Belediyesi ve Odunpazarı Belediyesine bağlı bulunan kişilerin algılanan hizmet kaliteleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Sorumluluk, eşitlik, denetim ve haberleşme boyutları için ise anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tepebaşı Belediyesi ile Odunpazarı Belediyesi karşılaştırılmak istendiğinde hipotezler;

$H_0$ : Tepebaşı Belediyesi ile Odunpazarı Belediyesi'nin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

$H_1$ : Tepebaşı Belediyesi ile Odunpazarı Belediyesi'nin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

**Tablo 6. Tepebaşı İle Odunpazarı Belediyelerinin Hizmet Boyutları Ortalamalarına Göre Karşılaştırılması**

Boyutlar	t değerleri	Önem düzeyi
Fiziksel	-,19	0,85
İtimat	-2,15	0,04
Sorumluluk	-,69	0,49
Eşitlik	-2,83	0,01
Temizlik	-1,48	0,14
Denetim	-2,46	0,02
Haberleşme	-2,42	0,02
İmar	,77	0,45
Ulaşım	-,19	0,85
Kültür	3,28	0,00
Finans	-,70	0,49

**Tablo 7. Ankete Katılanların Tutum İfadelerine Verdikleri Puanların Ortalamaları ve Standart Sapmaları**

	B.Sehir		Odunpazarı		Tepebaşı	
	Ort.	ss.	Ort.	ss.	Ort.	ss.
F1.Belediye modern görünümlü bina ve çalışma mekânlarına sahiptir, verilen hizmetlerde kullanılan malzemeler göze hoş görünür.	3,98	,05	3,67	,07	3,52	,10
F2.Belediyede çalışanları temiz ve düzgün görünümlü olur.	3,91	,04	3,52	,08	3,59	,09
İ3. Belediye verdiği sözü zamanında yerine getirir.	3,64	,05	3,23	,08	3,14	,09
İ4.Belediye halkın bir sorunu olduğu zaman sorunu çözmek için samimiyet gösterir.	3,73	,05	3,32	,08	3,10	,08
İ5.Belediye ilk seferinde ve doğru hizmet verir.	3,62	,06	3,22	,09	2,96	,08
İ6.Belediye yaptığı çalışma ile ilgili halka yeterince bilgi verir.	3,80	,06	3,31	,09	3,27	,10
İ7.Belediye yapılan işlerin kayıtlarının tutulmasında çok titizdir.	3,61	,05	3,46	,07	3,06	,08
S8.Belediyede çalışanların bilgisi, problemleri çözme becerisi yeterli olup yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.	3,67	,06	3,31	,11	3,10	,09
S9.Belediyede çalışanların tavır ve davranışları halkta güven duygusu uyandırır ve halka karşı saygılıdır.	3,63	,07	3,31	,10	3,14	,10
E10.Belediye herkeste ilgilenir ve adildir.	3,58	,08	3,06	,12	2,85	,10
E11.Belediyenin çalışma saatleri halka uygun olacak şekildedir.	3,73	,06	3,77	,06	3,33	,09
T12.Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önem verir.	4,06	,05	3,88	,08	3,58	,10
T13.Belediyenin temizlik hizmetlerinin verildiği zaman ve koşullar uygundur.	3,96	,05	3,73	,09	3,53	,10
D14.Belediye halk için gerekli olan denetim hizmetlerine önem verir.	3,76	,05	3,55	,08	3,18	,09
D15.Belediyenin denetim işlerini yerine getirme biçimi uygundur.	3,60	,06	3,37	,09	3,18	,09
H16.Belediyeye ilişkin şikâyetleri iletecek kişi ya da birime kolayca ulaşabilmelidir.	3,59	,07	3,40	,09	3,10	,09
H17.Belediye şikâyetleri ciddiye alarak dinler.	3,52	,07	3,22	,09	2,95	,09
H18.Belediye şikâyetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur.	3,42	,07	3,23	,10	2,95	,10
BI19.Belediyenin imar hizmetleri ihtiyaçları karşılar.	3,73	,06	3,15	,09	3,23	,09
BI20.Belediye kentin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermez.	3,87	,07	3,06	,11	3,33	,09
BI21.Belediye alt yapı çalışmalarında gerekli kurumlarla uyum ve işbirliği içinde çalışır.	3,50	,06	3,27	,09	3,13	,09
BI22.Belediyenin imar hizmetleri hukuka uygun ve adil yürütülmelidir.	3,58	,06	3,10	,08	3,23	,08
BU23.Ulaşım konusunda otobüs güzergâhları, durak ve otobüs sayıları uygundur.	3,66	,06	3,11	,09	3,04	,09
BU24.Belediye otopark sorununa eğilmekte, bu sorunu gidermeye çalışmaktadır.	3,29	,05	2,82	,08	2,95	,09
BK25.Belediye, yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapmaktadır.	4,10	,05	2,92	,11	3,51	,10
BK26.Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser vb. faaliyetlerde bulunmaktadır.	4,17	,05	2,93	,11	3,56	,09
BK27.Belediye öğrencinin yaşamını kolaylaştırmaya önem verir.	3,97	,05	3,17	,08	3,62	,09
BK28.Belediye yaşlı ve düşkünlerin birtakım hayati ihtiyaçlarını karşılamaya özen gösterir.	3,84	,05	3,52	,07	3,52	,09
BK29.Belediye yaptığı çalışmalarla ilimizin tanıtımına katkıda bulunur.	4,14	,05	3,20	,11	3,57	,09
BF30.Belediyenin kaynakları yeterlidir.	3,79	,05	3,46	,09	3,28	,08
BF31.Belediyenin kaynaklarını etkin kullanmaktadır.	3,85	,06	3,23	,11	3,20	,09

Tablo 6. incelendiğinde analiz sonuçlarına göre  $\alpha = 0,05$  önem düzeyinde eşitlik, itimat, denetim, haberleşme ve kültür boyutları bakımından Tepebaşı Belediyesi ve Odunpazarı Belediyesine bağlı bulunan kişilerin algılanan hizmet kaliteleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel, sorumluluk, temizlik, imar, ulaşım ve finans boyutları için ise anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Demografik özelliklere göre incelendiğinde ise Büyükşehir Belediyesini değerlendiren kişilerin cinsiyeti bakımından eşitlik boyutu dışında, kadın ve erkeklerin belediye hizmetlerinin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark olduğu bulunurken, Tepebaşı Belediyesinde ise fiziksel,

sorumluluk, temizlik, haberleşme ve finans boyutları dışında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Odunpazarı Belediyesinde ise tüm boyutlar için cinsiyet bakımından anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Büyükşehir Belediyesine bağlı bulunan mahalleler arasında imar ve finans boyutları hariç tüm boyutlar için anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu mahalleler için sağlanan hizmet boyutlarının algılanmasında farklılık söz konusudur. Tepebaşı Belediyesine bağlı bulunan Uluönder, Tunalı ve Hoşnudiye mahalleleri arasında fizik ve kültür boyutları için anlamlı bir fark bulunmuştur. Odunpazarı Belediyesine bağlı bulunan mahalleler için ise tüm boyutlarda anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Büyükşehir Belediyesini değerlendiren kişilerin yaşları bakımından sadece eşitlik boyutunda anlamlı bir fark elde edilirken, Tepebaşı Belediyesinde denetim, imar ve kültür boyutlarında anlamlı bir fark elde edilmiştir. Odunpazarı Belediyesini değerlendiren kişilerin yaşları bakımından tüm boyutlar için anlamlı bir fark elde edilememiştir.

## 5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Analizden çıkan sonuca göre, genel olarak halkın belediyelerin gösterdikleri hizmetlerin genelinde beklentilerinin altında hizmet algıladıkları ortaya çıkmıştır. Sadece Büyükşehir Belediyesini değerlendiren kişilerin fiziksel özelliklerde beklentilerinin üstünde hizmet aldıkları ortaya çıkmıştır. Belediye de çalışan kişilerin temiz ve düzgün görünüşlü olarak seçilmesi bu başarıyı doğurmuştur. Büyükşehir ve Odunpazarı Belediyesini değerlendiren kişilerin haberleşme boyutunda beklendiklerinin çok altında hizmet aldıkları sonucu ise belediyeye ulaşan şikayetlerin dikkatlice dinlenerek kısa sürede çözüm bulma yoluna gidilmesini ön plana çıkartmıştır. Algı beklenti arasındaki farkın ortalamasının sıfıra yakınlığı memnuniyet ölçüsünü göstermektedir. Bu değer Büyükşehir Belediyesinde (-0,45), katılımcıların bağlı bulunduğu belediye olan Tepebaşı Belediyesinde (-0,85) ve Odunpazarı Belediyesinde (-0,95) olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların Büyükşehir Belediyesinden diğer iki alt belediyeye göre daha fazla memnun olduğu beklediği hizmete yakın bir hizmetle karşılaştığı söz konusudur.

Özet olarak Kültür ve fiziksel hizmetler boyutlarında Büyükşehir Belediyesinin Eskişehir halkının beklentilerini karşıladığı, ancak haberleşme hizmet boyutunda iyileştirmelere gitmesi ve özellikle şikâyetlere çözüm getirme süresi konusuna dikkat etmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Diğer iki belediyenin ise özellikle Sorumluluk ve Temizlik hizmet boyutlarında mutlak iyileştirmelere gitmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Özellikle bu belediyelerde personel işe alınırken liyakat ve işin uzmanlığı dikkate alınmalıdır.

Yapılan çalışmalarla karşılaştırıldığında; Gümüşoğlu vd. tarafından yapılan çalışmada en başarılı boyutun temizlik olması, Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyesi'nde de en başarılı hizmet boyutunun temizlik olması benzerlik göstermekteyken Yüksel vd tarafından yürütülen çalışma da en az memnun olunan boyutun ekonomik faaliyetler olması, Büyükşehir, Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyelerinde ise en başarılı ilk beş boyutta finans boyutunun yer alması ise fark yaratmaktadır.

Büyükşehir Belediyesinde ve alt belediye de benzer boyutlarda eksiklerinin çıkması sebebiyle belediyelerin birbirleriyle iletişim içinde olarak koordineli çalışmalarını gerekmektedir.

Çalışmanın kısıtlarına gelince; çalışmada örneklem hacminin azlığı çalışmanın çıkarsama alanını daraltmış ve belediyelerin kıyaslanmasında sorun olarak karşımıza çıkmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda örneklem hacmi artırılmalı çalışmada yer almayan başka hizmet boyutlarının da analize girebilmesi için ölçme aracının daha geniş kapsamlı maddelerle tekrar düzenlenmesi gereklidir.

## KAYNAKÇA

- Atan, Murat, Mehmet Baş ve Metehan Tolon** Servqual Analizi ile Süpermarketlerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Çalışması. *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, (Hakem Sürecinde) <http://muratatan.info/academic/article.htm> , (Erişim Tarihi 12 Şubat 2009).
- Altan, Şenol, Murat Atan ve Ayşe Ediz (2003)**. Servqual Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama. *12. Ulusal Kalite Kongresi, Kalder- Türkiye Kalite Derneği, Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı, İstanbul*, 13-15 Ekim.
- Aydın, Kenan (2007)**. Hizmet İşletmelerinde Servqual Yöntemi ile Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kocaeli’ndeki Seyahat İşletmelerinden Efe Tur Uygulaması. *Sosyal Siyaset Konferansları*, 50. Kitabı.
- Bayuk, M. Nedim (2006)**. Hizmet Pazarlaması ve Müşteri Tutma. *Akademik Bakış Dergisi*, Celalabat İşletme Fakültesi Dergisi, Mayıs, 10, 3–17.
- Bozdağ, Nihat, Murat Atan ve Şenol Altan (2003)**. Hizmet Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *VI Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu*, Ankara.
- Çanak, Akbaytürk Tuba (2005)**. Kütüphanelerde Kullanıcı Memnuniyeti Anketleri: Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi Deneyimi. *Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu Ve Pazarlaması Ünak 2005 Bildiriler*. Kadir Has Üniversitesi Yayınları.
- Devebakan, Nevzat (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.
- Eleren, Ali, Çetin Bektaş ve A. Şahin Görmüş (2007)**. Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi Ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama. *Finans Politik, Ekonomik Yorumlar 44 (514)*, 75-88.
- Ersöz, Süleyman, Mehmet Pınarbaşı, A. Kürşat Türker ve Mustafa Yüzükırmızı (2009)**. Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *Int.J.Eng.Research & Development 1(1)*, 19-27.
- Filiz, Zeynep (2007)**. Service Quality of University Library: A survey amongst Students at Osmangazi University and Anadolu University. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi 5*, 1-19.
- Ghobadian, Abby, Simon Speller and Matthew Jones (1994)**. Service Quality Concept and Models, *International Journal of Quality & Reliability Management 11(9)*, 43-46.
- Gümüšoğlu, Şevkinaz, Sabri Erdem, Güzin Kavrukkoca ve Aşkın Özdağoğlu (2003)**. Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual “ Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama. *3.Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, Nisan 2003, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- İkiz Kapucugil, Aysun and Ali Masoudi (2008)**. A Qfd and Servqual Approach to Hotel Service Design. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi 9(1)*, 1-13
- Juran, J. M. (1988)**. *Juran’s Quality Control Handbook*, 4th Edition, Ed. By Juran and Frank M. Gryna, Mc Graw Hill. Co., New York.

- Landrum, Hallis, Victor Prybutok, Xiaoni Zhang, Daniel Peak (2009).** Measuring is System Service Quality With Servqual: Users Perceptions of Relative Importance of Five Servperf Dimensions. *The International Journal of on Emerging Transdiscipline* 12, 17-35.
- Maddern, Harry, Roger Maull, Andi Smart and Paul Baker (2007).** Customer Satisfaction and Service Quality in Uk Financial Services. *International Journal of Production and Operations Management* 27(9) ,999-1019.
- Mastrojiani, Evmorfia and Evangelos Tsoukatos (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.
- Mucuk, İsmet (1994).** *Pazarlama İlkeleri*. DER Yayınları 6. Baskı, İstanbul.
- Okumuş, Abdullah ve Bahar Yaşın (2007).** Yapı Market Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerine Göre Pazar Bölümlerinin İncelenmesi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 28, 87-106.
- Palmer, Adrian (1997),** Principles of Services Marketing, *McGraw-Hill Publishing Company*, England.
- Parasuraman, V. A. Valarie Zeithaml and Leonard Berry (1990).** Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, *The Free Press*, New York.
- Parasuraman, V. A. Valarie Zeithaml and Leonard Berry (1985).** A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49(4), 41-50.
- Prabaharan, B., A. Arulraj and V., Rajagopal (2008).** Service Quality on Tourism: Application of Structural Equation Modeling. *Conference on Tourism in India—Challenges Ahead*, 15-17 May 2008, IIMK 144.
- Robledo, Marco Antonio (2001).** Measuring and Managing Service Quality: Integrating Customer Expectations. *Managing Service Quality* 11(4), 22-31.
- Tenekecioğlu, Birol (1992).** *Makro Pazarlama*, Met Yayıncılık, Eskişehir.
- Yılmaz, Veysel, H. Eray Çelik ve Burçin Depren (2007a).** Devlet ve Özel Bankalardaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 8(2), 234-248.
- Yılmaz, Veysel, Zeynep Filiz ve Betül Yaprak (2007b).** Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi* 7(1), 299-316.
- Yüksel, Fatih, Osman Çevik ve Kadir Ardıç (2006).** Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi* 13, 3.
- Zaim, Halil, Nizamettin Bayburt and Selim Zaim (2009).** Service Quality and Determinants of Customer Satisfaction in Hospitals: Turkish Experience. *2009 EABR & TLC Conference Proceedings Prague, Czech Republic*.
- Zerenler, Muammer ve Adem Ögüt (2007).** Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği. *Selçuk Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü* 18, 501-519.



## İNTERNET KAYNAKLARI

**Tarım, Mehveş ve Selim Zaim (2005).** Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Servqual Modeli ve Uygulama Örneği. *Fatih Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi*, [www.sabem.saglik.gov.tr/kaynaklar/1057\\_12hizm~1.pdf](http://www.sabem.saglik.gov.tr/kaynaklar/1057_12hizm~1.pdf), (Erişim Tarihi:20.02.2009).

**TDK, (2004).** İktisat Terimler Sözlüğü, [http://tdkterim.gov.tr/?kategori=bakdeta\\_y2&sozid=IKT](http://tdkterim.gov.tr/?kategori=bakdeta_y2&sozid=IKT), (Erişim Tarihi: 05.10.2007).

## EK-1

Anket Formu

Anketin tahmini cevaplama süresi en fazla **15** dakikadır. İlginiz ve samimi cevaplarınız için **TEŞEKKÜR EDERİZ.**

**1.Oturduğunuz Mahalle:**

**2.Yaşınız:**

16-25    26-35    36-45    46-55    55+

**3.Cinsiyetiniz:**

Bayan    Bay

Belediyenin verdiği hizmetleri kullanan bir kişi olarak tecrübelerinize ve düşüncelerinize dayanarak mükemmel kalitede hizmet veren bir belediyeye göre belediyenizin aşağıda belirtilen özellikleri ne derece de taşıması gerektiğini (**Çok düşük:1, Düşük:2, Orta:3, Yüksek:4, Çok yüksek:5**) ve belediyenizin performansını

(**Çok düşük:1, Düşük:2, Orta:3, Yüksek:4, Çok yüksek:5**) belirtiniz.

**Hangi belediye bağlı bulunuyorsanız o belediyenin hizmetlerini göze alarak değerlendirme yapıp işaretlemenizi rica ederiz.**





