



## Yerel Hizmet Sunumunda Kalite ve Muhtarların Görüşleri: Buca Örneği\*

### Quality in Local Service Delivery and The Opinions of the Mukhtars: The Case of Buca

Şebnem Tahran<sup>1</sup>  
R. Kutlu Korlu<sup>2</sup>

EMPIRICAL  
ARTICLE

#### ARTICLE INFO

Submitted : 01.12.2020

Revised : 20.12.2020

Accepted : 25.12.2020

Available : 29.12.2020

iThenticate similarity  
score: 7%

**JEL classification:**  
H72, H83

#### Keywords:

Public Financial  
Management,  
Municipal Service,  
The Perception of  
Quality,  
Service Quality

#### ABSTRACT

After 1980, comprehensive changes have occurred in the public financial management with the effect of globalization. This change has also contained the financial systems of local governments. Local governments in Turkey have been affected by this wave of change and reorganized their financial management systems. Within the scope of citizen-oriented management approach in local service delivery; the quality of local services has gained importance. The most important local service provider is municipalities. In this study, firstly, the search for quality will be mentioned within the scope of new public financial management approach. Then the change in Turkey and legal implications will be discussed. In the next section, municipalities and mukhtars will be evaluated as factors and actors affecting local service quality. The research composed of qualitative and quantitative methods were preferred in the study. Accordingly, the opinions of the mukhtars of İzmir's Buca district on the quality of municipal services were investigated using semi-structured interview technique. In the quantitative research part, results of the research on the quality perception of the mukhtars were included. In the conclusion part of the study, the opinions of the mukhtars on the services of Buca Municipality were evaluated and opinions and suggestions were made in this context.

**Cite this article as:** Tahran, Ş. & Korlu, R. K. (2020). "Yerel Hizmet Sunumuna Kalite ve Muhtarların Görüşleri: Buca Örneği", *International Journal of Public Finance*, 5(2), 311-332.

\* Bu çalışmanın özet hali 16-18 Ekim 2020 tarihleri arasında düzenlenen I. Maliye Öğrencileri Kongresi'nde (MAKON) sunulmuştur.

<sup>1</sup> Master Student, İzmir Demokrasi University, Institute of Social Sciences, Department of Public Finance, Turkey, ORCID: 0000-0002-9126-7629, [dolunay20152015@gmail.com](mailto:dolunay20152015@gmail.com)

<sup>2</sup> Assist. Prof., İzmir Demokrasi University, Department of Public Finance, Turkey, ORCID: 0000-0001-5103-7573, [rkutlu.korlu@idu.edu.tr](mailto:rkutlu.korlu@idu.edu.tr)

## MAKALE BİLGİSİ

Gönderme: 01.12.2020  
Düzeltilme : 20.12.2020  
Kabul : 25.12.2020  
Yayın : 29.12.2020

iThenticate benzerlik oranı: %7

### JEL Kodu:

H72, H83

### Anahtar Kelimeler:

Kamu Mali Yönetimi,  
Belediye Hizmeti,  
Kalite Algısı,  
Hizmet Kalitesi

## Ö Z E T

1980'den sonra küreselleşmenin etkisi ile birçok gelişmiş ülkenin kamu mali yönetiminde kapsamlı değişiklikler meydana gelmiştir. Bu değişim aynı zamanda yerel yönetimlerin mali sistemlerini de kapsamıştır. Türkiye'de yerel yönetimler bu değişim dalgasından etkilenmiş ve mali yönetim sistemlerini yeniden düzenlemiştir. Bu süreçte yerel hizmet sunumunda vatandaş odaklı yönetim anlayışı kapsamında; yerel hizmetlerin kalitesi önem kazanmıştır. En önemli yerel hizmet sağlayan kurum ise belediyelerdir. Bu çalışmada ilk olarak yeni kamu mali yönetimi anlayışı kapsamında kalite arayışından bahsedilecektir. Daha sonra bu kapsamda Türkiye'deki değişim ve kanuni yansımaları ele alınacaktır. Sonraki kısımda yerel hizmet kalitesini etkileyen faktörler ve aktörler olarak belediyeler ve muhtarlar değerlendirilecektir. Çalışma literatür taraması ile devam edecek ve ardından araştırma yer alacaktır. Araştırmada hem nitel hem de nicel yöntem tercih edilmiştir. Buna göre İzmir'in Buca ilçesi mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerinin kalitesi konusunda görüşleri yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile araştırılmıştır. Nicel araştırma kısmında ise muhtarların kalite algısına dair nicel araştırmanın sonuçları yer almıştır. Çalışmanın sonuç kısmında Buca Belediyesi hizmetlerine dair muhtarların görüşlerinin değerlendirilmesi yapılmış ve bu kapsamda görüş ve önerilerde bulunulmuştur.

## 1. Giriş

Dünya'da 1980 yılından sonra ortaya çıkan Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışı ile hizmetlerin sunumunda vatandaş odaklı ve yönetişimin esas alındığı bir yaklaşım savunulmaktadır (Klijn, 2012: 9). Bu yaklaşım ile merkezi yönetim hizmetlerinin sunumu ile birlikte kamu sektöründe kalitenin tam anlamıyla sağlanabilmesi açısından vatandaşa en yakın idare olan yerel yönetimlerin hizmet sunumları önem kazanmıştır. Yerel hizmet sunumunda vatandaş odaklı yaklaşım çerçevesinde hizmetin kalite seviyesi vatandaşın kalite algısı ile doğrudan ilgilidir. Yerel yönetimler içinde vatandaşa hizmet sunma konusunda en yakın ve vatandaşla sürekli etkileşim içinde olan idare ise belediye idaresi olmuştur. Diğer bir deyişle vatandaşların ihtiyaçlarını belirlemede ve hizmet sunumunda en verimli yerel yönetimin belediye idaresi olduğu ifade edilebilir (İpek & Çıplak, 2016: 202). Bu çerçevede vatandaşın merkeze alan ve vatandaşın ihtiyaçları doğrultusunda hareket eden bir yönetim anlayışında vatandaşın ihtiyaçlarına en uygun hizmetin sunulmasında belediye idaresi sınırları içinde görev yapan muhtarların da önemli bir rol üstlendiği söylenebilir. Bu minvalde çalışmada muhtarlık yönetiminin hizmet sunumundaki kalite anlayışına bakışını ortaya koyabilmek için araştırmanın temelinde yer alan yeni kamu yönetimi anlayışının açıklanması yapılacak ve sonra çalışmanın diğer konuları ele alınacaktır. Çalışmanın ana teması Buca Belediyesi muhtarlarının kalite algısı üzerindedir. Bu kapsamda İzmir'in Buca ilçesinde yaşayan muhtarların Buca Belediyesi'nin verdiği hizmetlere dair kalite algısını ölçmek amacıyla yarı yapılandırılmış görüşme tekniği gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan Buca ilçesindeki mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerinin kalitesi hakkındaki

görüşleri kaliteyi etkileyen faktörler bağlamında ele alınmıştır. Çalışma sonucunda ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda yerel yönetimlerde özellikle belediyelerde hizmet kalitesinin geliştirilmesi konusunda öneri ve değerlendirmelerde bulunulmuştur.

## **2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Kalite Arayışı ve Türkiye'deki Değişimin Kanuni Boyutu**

21. yüzyılda dünya genelinde ekonomik ve teknolojik alanlarda büyük çaplı değişim yaşanmıştır. Yaşanan bu değişimden etkilenen alanlardan biri de devletlerin yönetim alanlarıdır. Dünya genelinde yaşanan ekonomik krizler devletin görevlerinin sorgulanmasına sebep olmuştur. Yapılan düzenlemelerle geleneksel yaklaşım eleştirilmiş ve yerine Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışı benimsenmiştir (Arslan, 2010: 21). Bu anlayış literatürde "kamu işletmeciliği" adıyla da yer bulmuştur (Arslan, 2010: 27). Kamu hizmetlerinin sunulmasında "işletmecilik düşüncesi" ile hareket edilmesi gerektiğini ve esnek bir yönetim anlayışını amaçlayan uygulamalar ilk olarak 1980'li yıllarda İngiltere'de başkan Margaret Hilda Thatcher ile başlamıştır (Boztepe, 2018: 192). Bu uygulamalar zamanla Kanada, Yeni Zelanda, Avustralya ve ABD gibi gelişmiş OECD ülkeleri ile Jamaika, Hindistan, Tayland, Singapur, Güney Kore gibi gelişmekte olan birçok ülkenin de yönetim sisteminin temelini oluşmasına katkı sağlamıştır (Boztepe, 2018: 192). 1980'li yılların başında dünyanın birçok ülkesinde yer bulmaya başlayan bu yönetim anlayışı Türkiye'de de o yıllarda iktidarda bulunan hükümetler tarafından benimsenmiş ve bu anlayış çerçevesinde faaliyetler gerçekleştirilmiştir (Çevikbaş, 2012: 9).

Kalite kavramı 1960'lı yıllarda "üretimde kalite" olarak kabul edilmiştir. Bu kavram 1970'li yıllarda "maliyet", 1980'li yıllarda "ürün kalitesi" olarak ifade edilmiştir. 1990'lı yıllarda ise "hızlı üretmek" anlamını karşılayan kalite kavramı bir nevi değişime uğramıştır. Kalite kavramı günümüzde ise "iyi hizmet verme" anlamını karşılamaktadır (Soysal & Alıcı, 2000: 169). Ayrıca "sürekli başarı" anlamına gelen kalite kavramı amaçlara uygunluk, vatandaşların ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayabilme ve sorunlara karşı bir önlem olarak da ifade edilmektedir (Gencel, 2001: 165).

Vatandaş odaklı yapılan tanımlar ışığında vatandaş memnuniyetini sağlayacak ve vatandaşların ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde kaliteli hizmet sunma ihtiyacı bir zorunluluk olarak ortaya çıkmıştır (Sezer, 2008: 148). Bu noktada hizmet kalitesinin, hizmet sunumunu gerçekleştiren personelin çalışma yöntemine ve hizmetin vatandaşa zamanında sunulması ile ilgili olduğu düşünülmektedir (Kaliannan, Puteh & Dorasamy, 2014: 31). Hizmet kalitesinde kalitenin sağlanması için vatandaşların beklentilerinin ve kalite standartlarının belirlenmesi son derece önemlidir (Sezer, 2008: 168). Bu bakış altında yerel hizmet sunumunda kaliteli hizmet anlayışının kişilerin kalite algısı ile ilgili olduğu da söylenebilir. Kaliteli hizmet sunumunun sağlanması açısından vatandaşın istekleri, ihtiyaçları, şikâyetleri ve hizmet sunumunda vatandaş memnuniyeti öncelikli

amaç olmalıdır. Yerel yönetimler vatandaşlara kaliteli hizmet verdiğinde vatandaş memnuniyeti de büyük ölçüde artmaktadır (İlban & Biçimveren, 2017: 98).

Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde kalite olgusunun gelişiminde Türkiye’de de önemli değişimler ve bunların kanuni yansımaları olmuştur. Bu anlayış çerçevesinde Türkiye’de gerçekleşen en önemli değişim mali yönetimdeki değişimlerdir (Akdeniz, 2010: 464). Mali yönetimdeki değişimin temel amaçlarından bir tanesi de kamu hizmet sunumunda kalitenin artırılmasıdır. Bu doğrultuda Türkiye’de mali yönetim sisteminin düzenlenmesi ve mali kontrolün sağlanması amacıyla yürürlüğe giren 5018 Sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu mali yönetimde saydamlığı, kamu kaynaklarının etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasını ve hesap verebilirliğin önemini vurgulamaktadır (5018 Sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 2003: Md. 1). Bu düzenlemeler kamu kesiminde ve belediyelerde anlayış değişimine sebep olmuştur. Özellikle hizmet sunumunda kalitenin amaçlandığı ve vatandaş odaklı bir yaklaşım değişimde dikkat çekmektedir. Bu çerçevede katılımcılığın ve mali disiplinin sağlanması ve stratejik plan uygulaması gibi ilkelerin esas alındığı bir hizmet anlayışı benimsenmiştir (Demircan Siverekli, 2007: 154). Diğer yandan 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nda da katılımcılığın artırılması için çeşitli düzenlemeler yer almaktadır. Ayrıca bu kanunda katılımcılığın artırılması yönünde belediye sınırlarında yaşayan vatandaşların, belediyenin karar ve hizmetlerine katılma, belediyenin çalışmalarından haberdar edilmesi gibi düzenlemelere yer verilmiştir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005: Md. 13).

Mahallelerde vatandaşa en yakın yönetim olan ve sorunlarla doğrudan ilgili olan mahalle muhtarları ile ilgili de çeşitli kanuni değişimler olmuştur. Buna göre mahalle muhtarlığı hakkında kanunlardan ilki 1944 yılında çıkarılan 4541 Sayılı Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanundur. Bu kanunda muhtarların yapacağı rutin işlerle ilgili bilgiler yer almaktadır. Bunun yanında 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu muhtarların tabi olduğu diğer kanunlardır (Koç, 2019: 468). 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nun 9. maddesine göre belediyenin, mahallenin ve muhtarlığın gereksinimlerinin karşılanması için gerekli aynı yardım ve desteği sağlaması gerektiği hükmüne yer verilmiştir. 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nda, mahalle muhtarına diğer kanunlarda verilen görevlerden başka yeni görevler verilmiştir. Bu görevler (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005: Md. 9):

- Mahallenin yaşam kalitesinin artırılması konusunda gerekli çalışmaları yapmak,
  - Mahalle ile ilgili konularda görüş bildirmek.
  - Mahallede sınırlarında ikamet eden vatandaşların katılımıyla vatandaşların ortak ihtiyaçlarını belirlemek,
  - Diğer kurumlarla iş birliği yapmak,
  - Kanunda belirtilen diğer görevleri yapmak,
- olarak sıralanmıştır.

### 3. Yerel Hizmet Kalitesini Etkileyen Aktörler ve Faktörler

#### 3.1. Yerel Hizmet Kalitesini Etkileyen Aktörler

Yerel hizmet kalitesinin belirleyicileri olarak iki önemli idari oluşumdan bahsetmek gerekir. Bunlar yerel yönetimler içinde önemli paya sahip olan belediyeler ve belediye sınırları içinde bulunan mahalle yönetimleridir. Yerel yönetimlerin yerel ihtiyaçların belirlenmesi ve vatandaşların beklentilerinin karşılanması konusunda vatandaşa en yakın hizmet sağlayıcıları olmaları nedeniyle halkın karar alma sürecine katılımının sağlanması açısından ve sunulan hizmetlerin verimliliği açısından önemli olduğu düşünülmektedir (Zeren & Özmen, 2010: 165). Bu noktada yerel yönetimler içinde önemli yeri olan belediyelerin hizmet sundukları bölgede yaşayan bireylerin ihtiyaçlarını en uygun şekilde karşılaması önem taşımaktadır. (Kurgun, Özdemir, Kurgun & Bakıcı, 2008: 32). Vatandaşlara daha yakın bir idare olan belediyelerin hizmet sunumunu ideal bir şekilde gerçekleştirdiklerinde, vatandaşların yönetimden daha fazla yararlanacağı ve bu sayede yönetimin otoritesini kabul etmeye daha istekli olacağı düşünülmektedir (White, 2011: 1). Ancak belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin kaliteli olup olmadığı o hizmetten yararlanan vatandaşların beklentilerini karşılama düzeyine bağlıdır. Bu açıdan bakıldığında vatandaşlar karar organlarını kendilerine kaliteli hizmet sunulması koşuluyla seçmektedir. Bu sebeple vatandaş memnuniyetinin büyük ölçüde sağlanması belediye yönetiminin iktidarını sürdürmesi açısından son derece önem taşımaktadır (Çetinkaya, Korlu & Eroğlu, 2016: 1255).

6360 Sayılı Kanun'un<sup>3</sup> kabul edilmesiyle birlikte yerel hizmet sunumunda kalitenin sağlanması açısından mahallelere daha özel bir anlam yüklenmiştir. Bu bağlamda, mahalle, demokratik yönetim sisteminin en kolay yerleştirilebileceği yerleşim birimleri olarak da görülmektedir (Durukal & Tapdık, 2019: 2). Bu açıdan bakıldığında, mahalle muhtarları belediye ve vatandaşlar arasında bir nevi köprü görevi görmektedir. Bu durum etkin bir belediyecilik anlayışının sağlanması açısından büyük önem taşımaktadır (Durukal & Tapdık, 2019: 2). Belediye yasasıyla verilen görevler kapsamında mahalle muhtarlarının görev yaptıkları mahallelerde vatandaşların isteklerini belediyelere aktarılmasında önemli bir konumda oldukları söylenebilir.

#### 3.2. Yerel Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Yerel hizmet kalitesini etkileyen aktörler olarak belediyeler ve muhtarların yasalarla kendilerine verilen görevler karşılığında sundukları hizmetleri etkileyen faktörler de önem kazanmaktadır. Literatürde en sık karşılaşılan hizmet kalitesi faktörleri Parasuraman, Zeithaml & Berry'e (1985) aittir. Bu bilim insanları tarafından belirlenen ve hizmetlerin kalitesini etkileyen bazı faktörler şu şekilde sıralanabilir;

---

<sup>3</sup> 6360 Sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile Birinci ve ikinci fıkrada sayılan illere bağlı ilçelerin mülki sınırları içerisinde yer alan köy ve belde belediyelerinin tüzel kişiliği kaldırılmış, köyler mahalle olarak, belediyeler ise belde ismiyle tek mahalle olarak bağlı buldukları ilçenin belediyesine katılmıştır.

- *Ulaşılabilirlik (erişebilirlik)*; vatandaşların hizmete ve idarelere kolay ulaşmasını ifade etmektedir (Parasuraman vd., 1985: 47).
- *Güvenilirlik*; kamu hizmeti sunan idarenin hizmet konusunda sözünü tutması, hizmeti belirtilen zamanda ve hatasız bir şekilde gerçekleştirilmesi olarak ifade etmektedir (Parasuraman vd., 1985: 47).
- *Vatandaş anlamak*; hizmet sunan idarenin, hizmet sunumunu gerçekleştirmeden önce vatandaşların ihtiyaçlarının belirlenmesi için çaba sarf etmesini ifade etmektedir (Parasuraman vd., 1985: 47).
- *Şeffaflık*; hizmet sunumunu ve mali yönetimle ilgili bilgilerin halka sunulmasını ifade etmektedir (Kalkan & Erdoğan, 2011: 220).
- *Hesap verebilirlik*; kamu hizmet sunumunu gerçekleştirenlerin yetkilerini kullanmalarından ve yapmış oldukları faaliyetlerin sonuçlarından sorumlu olmalarını ifade etmektedir (Gül, 2008: 73).
- *Vergilerin karşılığını alma*; yerel hizmetlerin verilmesinde kalitenin sağlanması için yerel yönetim idarelerinin belirli bir gelir kaynağına sahip olmaları ve bu kaynakları etkin bir şekilde, amacına uygun olarak kullanabilmeleri gerekmektedir (Arıkboğa, 2015: 2). Bu noktada kaliteli bir hizmet sunumu açısından vatandaşların ödedikleri vergilerin karşılığını hizmet olarak alabilmesi önemli bir faktör olarak belirtilmiştir.
- *Katılımcılık*; kamu yönetiminde yaşanan değişimle beraber, dünyada ortaya çıkan bazı katılımcı uygulamaların vatandaşların yaşam kalitesini artıracak sonuçlar ortaya çıkardığı düşünülmektedir. Bu durumda katılımcılık faktörünün önemi anlaşılmaktadır (Aydemir Uslu & Yılmaz, 2018: 117).

Yukarıda açıklanan hizmet kalitesinin boyutlarını dikkate alarak hizmet veren belediyelerin, vatandaşların ihtiyaçlarına en uygun hizmeti sunması mümkündür. Bu anlamda sunulan hizmetlerin vatandaşların memnuniyet düzeyini büyük ölçüde arttırdığı düşünülmektedir. Bu çerçevede son yıllarda birçok belediye tarafından yerel hizmet sunumunda kalitenin sağlanması ve verimliliğin artırılması için hizmette kaliteyi esas alan yönetim süreçleri benimsenmiştir (Kline & James, 1992: 1). Bu bağlamda belediyelerin temel hedefleri doğrultusunda sundukları hizmetlerle vatandaşların refah düzeyini ve memnuniyetini artırma zorunluluğu doğmuştur.

Belediye hizmetlerinde kaliteli hizmet sunumu ancak kaynakların etkin kullanımı ile sağlanabilmektedir. Kaynakların etkin kullanımı ile anlatılmak istenen durum, uluslararası kalite standartlarına göre hizmet sunumunun gerçekleştirilmesidir (Çetinkaya vd., 2016: 1255). Bu noktada vatandaşlara kaliteli hizmet sunmak için belediyelerin gelir- gider dengesini iyi ayarlamaları son derece önemlidir (Mokhlis, Aleesa & Mamat, 2011: 123). Bu bağlamda hizmet sunumunda etkinlik, hedeflere yönelik bir kavrama işaret etmektedir (Uçmuş, 2004: 14). Bu anlamda etkin hizmet sunumunun sağlanmasında hataların ortaya çıkışının engellenmesi için gerekli çalışmaların yapılmasını gereklidir (Gökçe, 2000: 87). Bu doğrultuda vatandaşların memnuniyeti belediye tarafından yapılan faaliyetlerin özellikle harcamaların etkinliğine

bağlı olduğu görülmektedir. Tüm bunlar ise belediyelerde gerçekçi ve samimi bir şekilde yapılan stratejik planlarla mümkündür.

#### 4. Literatür Taraması

Belediyelerin görevlerinin ve harcamalarının artmasıyla birlikte yürüttükleri faaliyetlerin etkinliğinin ve sundukları hizmetlerin kalitesi hakkında tüm dünyada ve Türkiye’de son yıllarda yapılan çalışmalar hız kazanmıştır. Literatürde belediyelerin sunduğu hizmetlerin kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetini değerlendiren Türkiye ve Dünya’da birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalardan biri Güney Tayland’da belediye hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetini ölçmek amacıyla yapılan çalışmadır (Mokhlis vd., 2011: 133). Belediye hizmetlerinin kalitesini incelemek için yapılan bu çalışma da Pattani'deki Khok Pho'nun bir alt bölgesi olan Khok Pho'da 234 katılımcıya anket uygulanmıştır. Çalışmanın sonucuna göre yerel hizmet sunumunda kalitenin sağlanması için belediye personeli önemli bir görev üstlendiklerinden haberdar edilmeli ve onlara yeterli eğitim sağlamalıdır. (Mokhlis vd., 2011: 134). Bu noktada belediye personeline vatandaşları anlama becerileri konusunda eğitim verilmesi gerektiğini belirtilmiştir. Ayrıca bu çalışmada hizmet kalitesinin yıllık bazda değerlendirilmesi konusunda da önerilerde bulunulmuştur (Mokhlis vd., 2011: 134). Literatürde yer alan bir diğer önemli çalışma ise Malezya’da yapılan çalışmadır. Çalışmada Malezya’da yerel yönetim tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla 200 kişiye anket uygulanmıştır. Uygulanan anket ve analizler sonucunda yerel hizmet kalitesini etkileyen faktörler ortaya konulmuştur. Ayrıca çalışmada yerel hizmet sunumunda kalitenin sağlanması için hizmet veren personelin iyi eğitilmesi ve vatandaşlara karşı daha duyarlı davranılması konusunda çalışmalar yapılması gerektiği belirtilmiştir (Kaliannan vd., 2014: 34).

Literatürdeki bir diğer çalışma ise Karşıyaka Belediyesi’nin hizmet yeterliliğinin ve hizmet kalitesinin artırılmasını etkileyen faktörlerin analizinin yapıldığı çalışmadır (Kurgun vd., 2008: 29-54). Çalışmada yapılan analiz sonuçlarına göre belediye personelinin çalışmalarının iyi bir düzeyde olduğu saptanmıştır. Katılımcıların yaşı arttıkça belediye personelinin çalışmalarını daha başarılı buldukları belirtilmiştir (Kurgun vd., 2008: 29-54). Belediyenin verdiği hizmetlerin yeterliliği konusunda ise orta düzeyin üzerinde başarıyı gösteren bir değerlendirme yapılmıştır. Ayrıca bu çalışmada, belediye başkanından ve belediye personelden memnuniyetin yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Kurgun vd., 2008: 29-54).

Orhan (2016)’ın Keçiören Belediyesi için yapmış olduğu çalışmada ise kalitesi en yüksek faktörler, fiziksel özellikler ve güven olarak belirtilmiştir. Kalitesi en düşük faktör ise güvenilirlik faktörü olarak belirlenmiştir. Bu çalışmaya göre genel anlamda sunulan yerel hizmetin kaliteli olduğu tespit edilmiştir (Orhan, 2016: 961).

Literatürde yer alan bir diğer önemli çalışma ise Burhaniye Belediyesi için hizmet kalitesinin değerlendirildiği çalışmadır (İlban & Biçimveren, 2017: 98). Balıkesir’in Burhaniye ilçesinde bulunan seçmenlerin yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerinin kalitesine ait memnuniyet düzeylerini belirlemek için yapılan bu

çalışmada katılımcılar için Burhaniye Belediyesi çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olması ve Burhaniye Belediyesi'nin hizmet binasının modern görünüşlü olması gibi etmenlerin vatandaş memnuniyetine etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (İlban & Biçimveren, 2017: 98).

## 5. Metodoloji

### 5.1. Buca İlçesine Dair Bilgiler

İzmir'in Buca İlçesinin ele alındığı bu araştırmada konu açısından önemli olan bazı bilgiler verilecektir. İzmir'in 9 kilometre güneydoğusunda yer alan Buca, Nif Dağı'nın güney eteklerinde kurulmuş bir ilçedir. Yüzölçümü 180 kilometrekare, denizden yüksekliği ise 38 metre olup kuzeyinde Yenişehir, kuzeydoğusunda Torbalı, batısında Karabağlar yer almaktadır (Buca Hakkında, Erişim Tarihi: 25.05.2020). İlçede 47 adet mahalle bulunmaktadır. Buca, nüfus artışı yönünden Türkiye'nin en hızlı gelişen ilçeleri arasında yer almaktadır. Buca nüfusu 510.695 kişidir (Buca İlçe Nüfusu, Erişim Tarihi: 24.11.2020).

**Tablo 1: Buca İlçesi Mahalleleri ve Nüfusları**

MAHALLE ADI	NÜFUS	ERKEK	KADIN	MAHALLE ADI	NÜFUS	ERKEK	KADIN
29 EKİM	1.169	600	569	FIRAT	20.669	10.422	10.247
ADATEPE	17.088	8.105	8.983	GAZİLER	6.869	3.635	3.234
AKINCILAR	11.325	5.544	5.781	GÖKSU	29.313	14.898	14.415
ATATÜRK	17.993	9.705	8.288	GÜVEN	6.852	3.196	3.656
AYDOĞDU	9.428	4.823	4.605	HÜRRİYET	14.040	6.895	7.145
BARIŞ	18.301	11.128	7.173	İNKILAP	9.809	4.736	5.073
BELENBAŞI	1.281	677	604	İNÖNÜ	18.738	9.473	9.265
BUCA KOOP	19.664	9.989	9.675	İZKENT	4.964	2.462	2.502
CUMHURİYET	4.476	2.226	2.250	KARACAAĞAÇ	708	381	327
ÇAĞDAŞ	2.532	1.242	1.290	KARANFİL	4.038	1.951	2.087
ÇALDIRAN	3.379	2.028	1.351	KAYNAKLAR MERKEZ	1.395	707	688
ÇAMLIK	9.609	4.778	4.831	KIRIKLAR	1.789	1.392	397
ÇAMLIKULE	20.293	10.167	10.126	KOZAĞAÇ	20.554	10.131	10.423
ÇAMLIPINAR	11.302	5.763	5.539	KURUÇEŞME	15.463	7.377	8.086
DİCLE	6.066	2.993	3.073	LALELİ	6.731	3.281	3.450
DOĞANCILAR	243	130	113	MENDERES	13.036	6.279	6.757
DUMLUPINAR	4.684	2.150	2.534	MURATHAN	3.811	1.847	1.964
EFELER	20.643	9.746	10.897				

Kaynak: Buca Mahalleleri Nüfusu, (Erişim Tarihi: 25.05.2020).

### 5.2. Araştırmanın Uygulanması: Veri Toplama Teknikleri

Çalışmada hem nitel hem de nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Derinlemesine görüşme tekniği uygulanmış olup bu yolla kalite konusunda çok yönlü tespitler yapılmıştır. Bunun yanında 5'li likert yöntemi ile muhtarların tercihleri alınarak değerlendirilmelerde bulunulmuştur.



### 5.3. Araştırmanın Amacı

Araştırmada, İzmir'in Buca İlçesi'nde görev yapan mahalle muhtarları ile yapılan mülakat ile Buca'da belediye hizmetlerinin kalitesi konusunda algının ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırmada Buca Belediyesi'nden hizmet alan mahallelerin muhtarlarının çeşitli hizmetler konusunda görüşleri alınmıştır. Mahalle muhtarlarına; sunulan hizmetlerin kalitesi, ne kadar amacına ulaşabildiği, halkın bu konudaki görüşleri, yararlı olup olmadığı, iletişim yöntemleri ve konunun iyi ve kötü yanları sorularak kalite, ulaşılabilirlik, hesap verebilirlik, verimlilik ve etkinlik açısından bazı çıkarımlar yapılmaya çalışılmıştır.

### 5.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Buca İlçesindeki kırk yedi mahalle muhtarıdır. Araştırmaya katılan yirmi bir muhtar çalışmanın örneklemi oluşturmaktadır. Yapılan mülakatların belirtilen sayıda muhtarla derinlemesine görüşme tekniği sonucunda cevapların ortaklaşması sebebiyle yeterli olduğu tespit edilmiştir.

### 5.5. Araştırma Sorularının Geliştirilmesi ve Uygulanması

Yerel hizmet sunumunda kalite ve vatandaş memnuniyetinin değerlendirilmesi için muhtarlarla yarı yapılandırılmış mülakat tekniği uygulanmıştır. Mülakata katılan muhtarlar ilk olarak konu hakkında bilgilendirilmiş ve önceden planlanan saat ve yerlerde görüşme sağlanmıştır. Muhtarlara konu kapsamında sorular sorulmuştur ve detaylı bilgiler almak için ilgili olaylarla örnekler verilmesi istenmiştir. Derinlemesine görüşme tekniği uygulanmış olup bu yolla kalite konusunda çok yönlü tespitler yapılmıştır. Görüşmede hem nitel hem de nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Görüşmenin devamında 5'li likert yöntemi ile muhtarların sunulan hizmetlerin kalitesi, ne kadar amacına ulaşabildiği, halkın bu konudaki görüşleri, yararlı olup olmadığı, iletişim yöntemleri ve konunun iyi ve kötü yanları sorularak kalite, ulaşılabilirlik, hesap verebilirlik, verimlilik ve etkinlik konusundaki tercihleri alınarak değerlendirmelerde bulunulmuştur.

### 5.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Belediye ile hizmet sunumu ilişkilerinin olması sebebiyle araştırmaya katılan muhtarların mülakat sorularını hizmet kaygısı olmadan ve siyasi görüşlerden uzak cevapladığı kabul edilmiştir. Bunun yanında Covid-19 salgını nedeni ile muhtarların bir kısmı ile görüşülememiştir.

### 5.7. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Ölçeğin genelinin güvenilirliğini ölçmek amacıyla Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach Alpha katsayısı  $0.80 < \alpha < 1.00$  ise ölçeğin yüksek

güvenilirlikte olduğu belirtilmektedir (Yıldız & Uzunsakal, 2018: 19). Bu noktada, yapılan güvenilirlik analizine göre soruların güvenilirliği  $\alpha=0,871$  olduğundan yüksek olarak çıkmıştır. Bu bağlamda, araştırmada yer alan tüm likert sorularının genel değerlendirmelere uygun olduğu söylenebilmektedir.

**Tablo 2: Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi**

Cronbach Alpha	Cronbach's AlphaBased on Standardized Items	N of Items
,871	,871	22

## 6. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu kısmında araştırmaya katılan muhtarlarla yapılan mülakatlar hakkında değerlendirme yapılacaktır. Bu bağlamda ilk olarak muhtarlara ait demografik bulgular daha sonra da yerel hizmet sunumunun kalitesi ve alt bileşenleri hakkında yapılan yorumlar değerlendirilecektir.

### 6.1. Betimsel İstatistiklerin Değerlendirilmesi

Çalışmaya ait betimsel istatistik verileri incelendiğinde elde edilen bilgiler aşağıda yer almaktadır. Katılımcıların yaş aralıkları incelendiğinde 25-35 yaşları arasında %4,8 (1), 36-45 yaşları arasında %9,5 (2), 46-55 yaşları arasında %28,6 (6), 56-65 yaşları arasında %23,8 (5), 66-75 yaşları arasında ise %33,3 (7) kişi yer aldığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde öne çıkan veriler olarak ilköğretim %42,9 (9), lise %47,6 (10), üniversite mezunu ise %9,5 (2) mezunu oldukları görülmektedir.

**Tablo 3: Muhtarlara Ait Betimsel Bilgiler**

	Cevaplar	Frekans	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yaş	25-35	1	4,8	4,8
	36-45	2	9,5	14,3
	46-55	6	28,6	42,9
	56-65	5	23,8	66,7
	66-75	7	33,3	100,0
	Toplam	21	100,0	
Eğitim Durumu	İlköğretim	9	42,9	42,9
	Lise	10	47,6	90,5
	Üniversite	2	9,5	100,0
	Toplam	21	100,0	
Cinsiyet	Erkek	19	90,5	90,5
	Kadın	2	9,5	100,0
	Toplam	21	100,0	

Bunun yanında katılımcıların %90,5'i erkek %9,5'i kadındır. Katılımcıların Aylık ortalama gelirlerine bakıldığında 2000-3000 TL arası %9,5 (2), 3001-4000 TL arası %28,6 (6), 4001-5000 TL arası %52,4 (11), 5001-6000 TL %9,5 (2) kişi olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların görev süresi incelendiğinde ise 1 yıl ve daha az %14,3 (3), 2-5 yıl arası %9,5 (2), 6-10 yıl arası %38,1 (8), 11-15 yıl arası %9,5 (2), 16-20 yıl arası %9,5 (2), 21 yıl ve üzeri ise %19,0 (4) kişi olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4: Muhtarlara Ait Betimsel Bilgiler**

	Cevaplar	Frekans	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
4.Ort. Aylık Gelir (TL)	2000-3000	2	9,5	9,5
	3001-4000	6	28,6	38,1
	4001-5000	11	52,4	90,5
	5001-6000	2	9,5	100,0
	Toplam	21	100,0	
5.Görev Süresi	1 yıl ve daha az	3	14,3	14,3
	2-5 yıl	2	9,5	23,8
	6-10 yıl	8	38,1	61,9
	11-15 yıl	2	9,5	71,4
	16-20 yıl	2	9,5	81,0
	21 yıl ve üzeri	4	19,0	100,0
	Toplam	21	100,0	

## 6.2. Kalite Algısı Hakkındaki Görüşler

Bu kısımda mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerinin kalitesine dair algısının ölçüldüğü sorular bulunmaktadır. Sorulan sorular kaliteyi etkileyen faktörler göz önüne alınarak seçilmiştir. Buca Belediyesinin hizmetlerinin kalitesinin muhtarlar gözünden hangi seviyede olduğu tespit edilmeye çalışılmış ve değerlendirilmiştir. Burada bulunan görüşler muhtarların açıklamaları arasından konuyla doğrudan ilişkili olanlar ile ortak görüşler arasından seçilmiştir.

### 6.2.1. Mahalle Muhtarlarının Belediye Hizmetlerinin Kalitesi Hakkındaki Görüşleri

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarına kalite algısını ölçmek amacıyla "Belediyelerde kaliteli hizmet denildiğinde aklınıza gelenler nelerdir?" sorusu yöneltilmiş ve muhtarların ortak görüşlerini yansıtan cevaplardan bazıları şu şekildedir:

*"İlk olarak şunu söyleyeyim belediyelerde kaliteli hizmet denildiğinde aklıma iletişim geliyor. Bence yerel hizmet sunumunda kalitenin sağlanması açısından belediye ile vatandaş arasındaki iletişim ve çalışma çok önemli. Çünkü bana göre vatandaş şikayetlerini belediyedeki ilgili birimlere iletebildiği sürece, yani yerel hizmet birimlerine kolayca ulaşabildiği sürece ihtiyacına göre hizmet alabilir. Bu açıdan iletişimin karşılığını mahallemize hizmet olarak alma, benim için kaliteli hizmeti ifade ediyor. Yani aslında verilen hizmetin vatandaşın ihtiyaçlarını ne derece karşıladığı verilen hizmetin kaliteli olarak görülmesini sağlıyor."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Belediyelerde kaliteli hizmet denildiğinde ilk aklıma gelen semtimizin ihtiyaçları doğrultusunda sosyal alanların bol olduğu, ulaşımın sorunsuzca yapıldığı ve her mahallenin kültürel aktivitelerinin olduğu biz hizmet anlayışıdır."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"İlk olarak şunu belirteyim, belediyelerde kaliteli hizmet denildiğinde aklıma ilk gelen temizlik işleridir. Bana göre, bir belediye vatandaşlara ne kadar temiz bir çevre, parklar ve sokaklar sunarsa vatandaşlar o derece memnun olur. Böylece vatandaşların beklentileri karşılanmış olur. Benim fikrime göre bu durum belediyenin sunduğu hizmetin kalitesini önemli ölçüde artırır."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Bana göre belediyelerde kaliteli hizmet demek halkın beklentisi neyse ona göre hizmet sunulmasıdır. Kısacası halkın beklentisi neyse ona cevap verilmesi lazım. Bulduğum mahallenin ihtiyacı doğrultusunda kaliteli hizmet denildiğinde aklıma sokakların ve parkların temizliğiyle ilgili hizmetler geliyor."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Belediyelerde kaliteli hizmet bence her mahallenin ihtiyaçlarına uygun olan hizmetin söz verilen zamanda yerine getirilmesini ifade ediyor. Bu açıdan belediyelerde kaliteli hizmet dendiğinde her mahallenin gereksinimine göre temizlik, yol yapımı ve kaldırım taşı gibi düzenlemelerin mümkün olan en kısa zamanda yapılması aklıma geliyor."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Belediyelerde kaliteli hizmet denildiğinde aklıma halkın beklentisinin karşılanması ve sorunlarının çözülmesi geliyor."*

Yukarıda ifade edilenler ve diğer muhtarların belirttikleri değerlendirildiğinde, kaliteli hizmet vermek, başta iletişim kanallarının açık olması, vatandaşı anlamak ve halkın beklentilerini yerine getirmek ile mümkündür. Sosyal alanların bolluğu, ulaşımın kolaylığı ve kültürel faaliyetler diğer kalite göstergeleridir. Bazı muhtarlara göre ise ilk olarak temizlik hizmetlerinin verilmesi önemlidir. Buca'da görev yapan muhtarların görüşleri değerlendirildiğinde öne çıkan diğer bir görüş ise hizmetlerin zamanında verilmesinin önemidir. Muhtarlara göre hizmetlerin gecikmesi vatandaşların yaşam kalitesini düşürmektedir. Tüm görüşler değerlendirildiğinde muhtarların kaliteye bakışında farklılıklar olduğu görülmekle birlikte temel belediye hizmetlerinin yeterli ve zamanında yerine getirilmesinin kalite algısını değiştireceği düşünülmektedir.

## **6.2.2. Mahalle Muhtarlarının Belediyeye Ulaşılabilirlik Hakkındaki Görüşleri**

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarından mahallelerinin ihtiyaçları ve sorunlarının çözümü için yerel idarelere ulaşılabilirlik hakkında bilgi vermesi istenmiştir. Bu doğrultuda mahalle muhtarlarına *"Mahallenizle ilgili sorunların çözümünde nasıl bir yol izliyorsunuz? Buca Belediyesinin muhtarlık işleri müdürlüğü ile ilişkileriniz nasıldır?"*

*Belediye yetkililerine nasıl ulaşıyorsunuz?* sorusu yöneltilmiş ve muhtarların ortak görüşlerini yansıtan cevaplardan bazıları şu şekildedir:

*"Şöyle söyleyeyim mahallemizde hizmet ihtiyacı olduğunda ilk olarak belediye ile dilekçe yöntemi ile iletişime geçiyoruz. Eğer hizmet konusunda herhangi bir sonuç alınamazsa başkan yardımcıları ve başkan ile birebir irtibat kurabiliyorum. Buca Belediyesinin muhtarlık işleri müdürlüğüyle ilişkilerimiz gayet iyi. Yani anlayacağınız mahallemizle ilgili hizmetler konusunda muhtarlık işleri müdürlüğü ile istediğim zaman iletişime geçebiliyorum. Bana göre mahallemizle ilgili işlerin verimli bir şekilde yapılmasında muhtarlık işleri müdürlüğü son derece faydalı oluyor. Yapılan toplantılarda mahallemizle ilgili hizmetlerin değerlendirilmesi yapılıyor. Sonrasında vatandaşlar hizmetlere erişebiliyor".*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Mahallemizde hizmet ihtiyacı olduğu zaman şefler, amirler ve çavuşlar ile iletişime geçiyoruz. Bu sayede mahallemizdeki sorunları ve ihtiyaçları belirtiyoruz. Eğer sorunlarımıza çözüm sağlanmaz ise başkan yardımcıları ile birebir iletişim kuruyoruz. Ayrıca mahallemizle ilgili hizmetler konusunda muhtarlık işleri müdürlüğü ile istediğimiz zaman iletişim kurma fırsatımız oluyor."*

Yerel hizmet sunumunda muhtarlar yoluyla vatandaşların ilgili yerel hizmetlere ve idareye ulaşılabilirliği hakkında yöneltilen soruya muhtarların verdikleri cevaplar benzerdir. Buca'da görev yapan muhtarların mahalleleri ile ilgili şikayetlerini ilgili yerel idareye kolayca iletebildikleri belirtilmektedir. Bu doğrultuda Buca Belediyesinin muhtarlık işleri müdürlüğünün yerel hizmetlerin gerçekleştirilmesinde faydalı olduğu görülmektedir.

### **6.2.3. Mahalle Muhtarlarının Hizmetlerin Zamanında Sunulması Hakkındaki Görüşleri**

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarına mahallelerinde verilen hizmetlerin zamanında yapılıp yapılmadığı konusunda *"Buca Belediyesinin hizmetlerini zamanında gerçekleştirip gerçekleştirmediği konusunda düşünceleriniz nelerdir?"* sorusu yöneltilmiş ve muhtarların ortak görüşlerini yansıtan cevaplardan bazıları şu şekildedir:

*"Açık konuşmak gerekirse hizmet alabilmek için biraz uğraşmak lazım. Buca çok kalabalık bir ilçe. Bu anlamda hizmetlerin tam zamanında günü gününe gerçekleşmesi olanaksız. Zaten biz burada anında hizmet beklemiyoruz. Hizmetlerimizin en kısa sürede ulaşmasını bekliyoruz. Nihayetinde bana sorarsanız İlçe belediyesi mahallemiz için gereken hizmetleri gecikmeli de olsa gerçekleştiriyor".*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Bana göre ilçe belediyesi hizmetleri zamanında gerçekleştirilemiyor. Zaten kalabalık bir nüfusa sahip Buca'da böyle bir şeyin gerçekleşmesinin bana göre pek imkânı yok. Hizmetler program doğrultusunda sıraya konuluyor. Sırası*

*geldiğinde hizmet sunuluyor. Bazen hizmet alabilmek için aylarca beklediğimiz oluyor."*

Yukarıda yer alan ifadeler ve diğer muhtarların da belirttikleri ifadelere göre kalabalık bir nüfusa sahip olan Buca İlçesi'nde bazı hizmetlerin sunumunda gecikmelerin yaşandığına dikkat çekmektedir. Bu bağlamda hizmet kalitesi ile doğrudan ilgili olan hizmetlerin zamanında verilmesinin tam anlamıyla sağlanmadığı görülmektedir.

#### **6.2.4. Mahalle Muhtarlarının Belediyeden Beklentiler Hakkındaki Görüşleri**

Konu ile ilgili diğer soruda muhtarlara "Sizin ve halkın Buca Belediyesinden temel beklentileri nelerdir?" sorusu yöneltilmiş ve muhtarların ortak görüşlerini yansıtan cevaplardan bazıları şu şekildedir:

*"Benim ve halkın Buca Belediyesinden en temel beklentisi semtimize okul yapılması diyebilirim. Çünkü semtimizde yeterli sayıda ilköğretim okulu bulunmuyor. Bu ihtiyacımızı bildirdik. Henüz bu konuda çalışma yapılmadı. Ayrıca çamurlu sokaklarımızın düzenlenmesi en önemli ihtiyaçlarımızdan bir tanesi. Çocuk parklarının sayısının artırılması ve daha temiz mahalle beklentisi içerisindeyiz diyebilirim".*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"İlçe belediyesinden temel beklentimiz sağlıklı bir hizmet, daha düzenli ve daha temiz bir çevre ve her mahallede sosyal faaliyetlerin gerçekleştirilebileceği alanlar oluşturulmasıdır. Ayrıca ilçe belediyesinden bir diğer beklentimiz ise sokak köpekleri için hayvan barınağı sayısının artırılmasıdır."*

Yukarıda yer alan ifadeler değerlendirildiğinde vatandaşların beklentisi doğrultusunda mahallelerdeki temizlik hizmetlerine ve kültürel faaliyetlerin artırılmasına daha fazla önem verilmesi gerektiği görülmektedir. Ayrıca çocuk parkları ve hayvan barınağı sayısının artırılması değerlendirilmesi gereken bir diğer konudur. Diğer yandan araştırmaya katılan mahalle muhtarları bazı semtlerde okul sayısının yetersiz olduğunu belirtmiştir. Bu bağlamda vatandaşların ihtiyaçlarının belirlendiği fakat henüz bu konuda çalışma yapılmadığı görülmektedir. Bu çerçevede, kaliteli bir yerel hizmet sunmak için vatandaşların ihtiyaçlarının saptanması ve bu doğrultuda hizmet sunulması önemli bir konudur. Bu noktada yerel hizmetler yanında bazı muhtarların okul yapımı gibi bazı hizmet beklentileri merkezi idare ile ilgili de olabilmektedir.

#### **6.2.5. Mahalle Muhtarlarının Belediye Stratejik Planları Hakkındaki Görüşleri**

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarından yerel hizmet kalitesini etkileyen faktörlerden şeffaflık faktörü hakkında bilgi vermesi istenmiştir. Bu bağlamda mahalle muhtarlarına "Buca Belediyesi'nin stratejik plan süreci ve bu konudaki bilgilendirilmeniz

ile ilgili düşünceleriniz nelerdir?" sorusu yöneltilmiş ve muhtarların ortak görüşlerini yansıtan cevaplardan bazıları şu şekildedir:

*"Bildiğim kadarı ile her mahalle için yatırım hesabı yapılıyor. Bulduğum mahallede de böyle bir hesap yapıldı. Böylelikle mahallemize pazar yeri yapıldı. Yani bana göre ilçe belediyesi her mahalle için yapılan planlar doğrultusunda çalışmalar yapıyor. Bizler böylelikle bu süreçte bilgi sahibi oluyoruz. Süreç tam günü gününe olmasa da ilçe belediyesinin stratejik plan sürecinin iyi işlediği düşünüyorum."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Buca Belediyesi stratejik plana birebir uymasa da çalışmalarını plan doğrultusunda yaptığını düşünüyorum. Çünkü mahallemize verilmesi gereken hizmetler belirli bir sıraya göre veriliyor."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Buca Belediyesi'nin stratejik plan süreci hakkında pek bilgim yok fakat planlanan her şeyin günü gününe gerçekleşmeyeceği düşüncesindeyim. Çünkü mahallemizle ilgili hizmet ihtiyacımız için ilgili birimlere başvurduğumda hizmetin mahallemize gelmesi aylar sürebiliyor."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"İlçe belediyesinin stratejik plana uyduğunu düşünmüyorum. Çünkü beş ay önce kaldırım tadilatı başvurusu yapıldı henüz bu konuda hizmet alamadık."*

Yukarıda yer alan ifadeler doğrultusunda bazı mahalle muhtarlarının Buca Belediyesi'nin stratejik plan süreci hakkında bilgi sahibi olduğu, bazı muhtarları yeterince bilgi sahibi olmadığı, bazılarının da stratejik plana uyulmadığını belirttikleri görülmektedir. Bu konudaki görüşler değerlendirildiğinde muhtarların stratejik planlar konusunda yeteri kadar bilgilendirilmedikleri görülmektedir. Bu bağlamda iyi işleyen bir stratejik plan sürecinin yerel hizmet sunumunda kalitenin sağlanmasına ve yerel idarenin başarısına önemli boyutta katkı sağlayacağı düşünüldüğünde Buca'da hizmetlerin kaliteli bir şekilde verilmesinde bu konuda mesafe alınması gereklidir.

#### **6.2.6. Mahalle Muhtarlarının Hesap Verebilirlik Hakkındaki Görüşleri**

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarından yerel idarenin hesap verebilirlik anlayışı hakkında bilgi vermesi istenmiştir. Bu doğrultuda mahalle muhtarlarına "Buca Belediyesi'nin hesap verebilirlik anlayışı hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?" sorusu yöneltilmiş ve muhtarların ortak görüşlerini yansıtan cevaplardan bazıları şu şekildedir:

*"İlçe belediyesi toplantılarda belediyenin bütçesi, gelir ve giderleri hakkında bilgilendirme yapıyor. Yeri geldiğinde belediyenin borçları hakkında da bilgi sahibi olma imkânına sahip olabiliyoruz. Bu açıdan bence ilçe belediyesi yeterince şeffaf bir anlayışa sahip."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Bence ilçe belediyesi hesap verebilirlik bakımından yeterince açık bir belediye. Çünkü isteyen her vatandaş harcamalar hakkında bilgi talep edebiliyor. Zaten yaptığımız toplantılarda belediyenin giderleri hakkında bilgi sahibi oluyoruz."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Bana göre ilçe belediyesi hesap verebilirlik anlayışı doğrultusunda hizmet sunuyor. Çünkü ilçe belediyesi hizmetler ve harcamalar konusunda bizlere zaman zaman bilgi veriyor."*

Yukarıda yer alan ifadelerle göre belediyenin, vatandaşları gelir ve giderleri hakkında bilgilendirdiği ve bu noktada yönetimde hesap verebilirlik anlayışına önem verdiği görülmektedir.

### **6.2.7. Mahalle Muhtarlarının Vergilerin Karşılığını Alma Hakkındaki Görüşleri**

Konu ile ilgili olarak mahalle muhtarlarına "Size göre Buca Belediyesi aldığı vergileri iyi değerlendiriyor mu? Buca Belediyelerin tahsil ettiği vergi ve harçlar ile verilen hizmetleri kıyasladığınızda hizmetleri değerlendiriniz." sorusu yöneltilmiş ve muhtarların ortak görüşlerini yansıtan cevaplardan bazıları şu şekildedir:

*"İlk olarak şunu söyleyeyim bana göre Buca Belediyesi çok kalabalık nüfusa sahip bir ilçe olduğu için vergi ve harçları tam anlamıyla iyi değerlendirmesi olanaksız. Bana göre Buca Belediyesi tahsil ettiği vergi ve harçlar doğrultusunda hizmet sunuyor. Bu anlamda nüfusun ve giderlerin fazla olması sebebiyle aldığı vergileri imkânları doğrultusunda değerlendirdiği düşüncesindeyim. Yani alınan vergiler hizmetleri tam olarak karşılamıyor bana göre. Fakat daha önceki dönemlere göre vergilerin daha iyi değerlendirildiğini söyleyebilirim."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Yani aslında ilçe belediyesinin tahsil ettiği vergi ve harçlar ile verdiği hizmetleri kıyasladığımızda vergilerin biraz daha fazla olduğunu düşünüyorum."*

Yukarıda yer alan ifadelerle göre araştırmaya katılan bazı muhtarlar tahsil edilen vergi ve harçların alınan hizmetlerle kıyaslandığında nüfusun çok olması nedeniyle belediyenin bu şartlar altında en iyisini vermeye çalıştığını belirtmişlerdir. Bazı muhtarlar ise yapılan bu kıyaslamada belediyelerden daha kaliteli hizmet sunulması gerektiğini düşünmektedirler.

### **6.2.8. Mahalle Muhtarlarının Mobil Vergi Tahsilat Aracı Uygulaması Hakkındaki Görüşleri**

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarına "Korona virüs (Covid-19) günlerinde sokağa çıkması yasaklanan 65 yaş üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların talebi üzerine "Mobil Vergi Tahsilat Aracı" uygulaması hakkındaki görüşleriniz nelerdir?" sorusu yöneltilmiş ve muhtarların ortak görüşlerini yansıtan cevap şu şekildedir:



*"Korona virüs döneminde uygulanan "Mobil Vergi Tahsilat Aracı" mahallemizde 65 yaş üstü ve kronik rahatsızlığı olan vatandaşların isteği üzerine mahallemizde de hizmet verdi. Vatandaşlarımızın vergilerini ödeyebilmeleri açısından bu uygulamayı başarılı buluyorum. Ayrıca vefa hattı uygulaması sayesinde 65 yaş üstü ve kronik rahatsızlığı olan vatandaşlarımızın alışveriş ihtiyaçları karşılandı. Bana göre Buca Belediyesi korona virüs sürecinde iyi bir çalışma gösterdi."*

Yukarıda belirtilen ifadeye göre Covid-19 günlerinde sokağa çıkması yasaklanan 65 yaş üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların talebi üzerine uygulanan "Mobil Vergi Tahsilat Aracı" uygulamasının başarılı bir uygulama olduğu görülmektedir. Bu noktada vatandaşların ihtiyaçlarına uygun bir hizmet sunulduğu ifade edilmektedir. Ayrıca vatandaşların alışveriş ihtiyaçlarının karşılanmasının memnuniyet yarattığı görülmektedir. Yapılan uygulamanın muhtarların, belediye hizmetleri kalite algısını olumlu etkilediği düşünülebilir.

#### **6.2.9. Mahalle Muhtarlarının Katılımcılık Faktörü Hakkındaki Görüşleri**

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarına "Size göre Buca Belediyesi katılımcılığı önemsiyor ve vatandaşların görüşlerini alıyor mu?" sorusu yöneltilmiş ve muhtarların ortak görüşlerini yansıtan cevap şu şekildedir:

*"Bana göre ilçe belediyesi katılımcılık açısından tam anlamıyla yeterli olmasa da yapılan toplantılarda bazı konularda biz muhtarlar aracılığıyla vatandaşların istek ve görüşlerini alıyor. Fakat her vatandaşın isteğine göre hareket edilmesi mümkün değil çünkü bilindiği üzere Buca çok kalabalık bir ilçe."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Bence ilçe belediyesi vatandaşların görüşlerine çok önem veriyor. Toplantılarda biz muhtarların ve vatandaşların istekleri soruluyor. Bizler bu noktada vatandaş ve belediye arasında bir nevi köprü görevi görüyoruz."*

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

*"Bana soracak olursanız ilçe belediyesi toplantılarda bizlere görüşlerimizi ve isteklerimizi soruyor ancak uygulama açısından hizmet sunumunda bazı gecikmeler yaşanabiliyor diyebilirim."*

Yukarıda yer alan ifadeler ve araştırmaya katılan diğer mahalle muhtarlarının da belirttikleri ifadeler değerlendirildiğinde ilçe belediyesi tarafından yapılan toplantılarda muhtarlar aracılığıyla vatandaşların istek ve görüşleri alındığı görülmektedir. Ancak araştırmaya katılan muhtarlardan bazıları katılımcılığın bu noktada yeterli olmadığını, hizmet sunumunda bazı gecikmelerin olduğunu ifade etmektedir. Bu bağlamda, yerel hizmet sunumunda kalitenin sağlanması açısından vatandaşların belediye hizmetlerinin karar ve yönetim sürecine katılımının artırılması yönünde çalışmaların artırılması önem arz etmektedir. Diğer yandan katılımın somut hizmet olarak dönmesinin katılımcılığa olan inancı arttıracığı düşünülmektedir.

### 6.2.10. Muhtarların Muhtarlık Makamı Hakkındaki Görüşleri

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarına "Muhtar olarak hizmetlerin kaliteli bir şekilde sunulmasında yetkileriniz yeterli midir?" sorusu yöneltilmiş ve muhtarların ortak görüşlerini yansıtan cevaplar şu şekildedir:

"Bana soracak olursanız muhtar olarak yetkilerimiz yeterli değil. Mahallemizde daha kaliteli hizmet verebilmemiz açısından muhtar olarak yetkilerimizin artırılması düşüncesindeyim."

Diğer bir görüş aşağıdaki gibidir:

"Açık konuşmak gerekirse bence muhtar olarak vatandaşlara kaliteli hizmet sunabilmemiz için yeterince yetkiye sahip değiliz. Bana göre hizmetlerin hızlandırılması bakımından mahalle sakinleri ile belediye arasında aracı olan muhtarlık makamının yetkileri artırılmalıdır".

Yukarıda yer alan ifadeler ve araştırmaya katılan diğer mahalle muhtarlarının da belirttikleri ifadeler değerlendirildiğinde, vatandaşlarla belediye arasında bir nevi köprü görevi gören mahalle muhtarlarının vatandaşlara daha kaliteli bir hizmet sunulması konusunda yetkilerinin yetersiz olduğu düşünülmektedir.

### 6.2.11. Muhtarların Belediye Hizmetlerine Dair Kalite Algısı (Nicel Araştırma)

Araştırmanın bu kısmında çok sayıda hizmetin kalite algısının ölçülmesi amacıyla nicel araştırma yöntemi uygulanmıştır. Yapılan araştırmada muhtarların belediye hizmetlerine dair kalite algısını ölçmek amaçlı yirmi iki adet beşli likert ifade (soru), araştırmaya katılan yirmi bir muhtara yöneltilmiştir. Burada çalışma açısından önemli olarak görülen ifadelere verilen cevaplar değerlendirilecektir. Bu çerçevede yapılan değerlendirmede yirmi iki ifade içerisinde ortalaması en yüksek iki ifade ve en düşük iki ifade aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 5: Memnuniyet Ortalaması En Yüksek ve En Düşük İfadeler**

İfade	Ortalaması En Yüksek Üç İfade			Ortalaması En Düşük Üç İfade		
	Belediye işletmelerinin fiyat ve sunum kalitesinden memnuniyet	Bilgi edinme hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutum ve kalitesinden memnuniyet	Halka açık alanların genel temizliğinin kalitesinden memnuniyet	Çevre kirliliğinin önlenmesine ve denetimine yönelik hizmetlerin kalitesinden memnuniyet	Sosyal tesislerin inşası ve bakımına yönelik hizmetlerin kalitesinden memnuniyet
Ortalama	3,86	3,81	3,67	2,20	2,60	2,90

(1: Hiç memnun değilim, 2: Memnun değilim, 3: Kararsız, 4: Memnunum, 5: Çok Memnunum)

Ortalaması en yüksek ifadeler olan belediye işletmelerinin fiyat ve sunum kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen yanıtların ortalaması 3,86, bilgi edinme hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen yanıtların ortalaması 3,81, belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutum ve kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen yanıtların ortalaması ise 3,67'dir. Ortalaması en düşük olarak belirtilmiş ifadeler halka açık alanların genel temizliğinin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen yanıtların ortalaması 2,20, çevre kirliliğinin önlenmesine ve denetimine yönelik hizmetlerin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen yanıtların ortalaması 2,60, sosyal tesislerin inşası ve bakımına yönelik hizmetlerin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen yanıtların ortalaması ise 2,90'dır.

## 7. Sonuç

Belediye hizmetlerinin kaliteli bir şekilde sunulmasında vatandaş ile belediye arasında iletişimi sağlama yolu ile bir köprü görevi yerine getiren muhtarların bu çalışmaya konu olan Buca Belediyesi hizmetleri hakkındaki kalite algısı belirlenmeye çalışılmıştır. Bu nedenle çalışmada ilk olarak belediye hizmetlerinin kalitesini etkileyen çeşitli faktörler ele alınmıştır. Daha sonra bu faktörler doğrultusunda oluşturulan sorular muhtarlara yöneltildiğinde Buca'da görev yapan muhtarların Buca Belediyesi'nin hizmetlerinin kalitesi hakkındaki görüşleri ortaya çıkmıştır.

Muhtarların Buca Belediyesi hizmetlerinin kalitesine dair görüş ve algılarına bakıldığında muhtarların belediye hizmetlerinin kaliteli olmasını genel olarak bir hizmet talebi ile belediyeye başvurulduğunda kısa sürede cevap alınması ve hizmetin sunulması olarak gördüğü açıklanmıştır. Buna göre muhtarlar, belediye hizmetlerinde kalitenin vatandaş odaklılık olarak görülebileceğini düşünmektedirler. Bunun yanında muhtarlar mahalle ile ilgili hizmet talepleri konusunda belediye ile dilekçe yoluyla bazen de sözlü olarak iletişime geçilmesinin önemli olduğunu belirtmişlerdir. Muhtarlar Buca Belediyesinin talep edilen hizmetlerle ilgili gecikmeli de olsa cevap verdiğini mümkün olduğunca erişilebilir bir belediye olduğunu belirtmişlerdir. Genel olarak Buca Belediyesinin temizlik işlerinden memnun olmadıkları görülen muhtarlar bu konudaki hizmetlerin kalitesinin düşük olduğundan yakınmaktadırlar. Muhtarların belediyenin stratejik plan sürecinden memnun olduğu ve halkın temsilcisi olarak kendi görüşlerine yer verildiğini belirttikleri tespit edilmiştir. Muhtarların Buca Belediyesi tarafından toplanan vergilerin iyi değerlendirildiğini ve belediyenin şeffaf ve hesap verebilir olduğunu düşündükleri görülmüştür. Muhtarlar diğer yandan Covid-19 salgın hastalığı döneminde ilgili kesimler için mobil vergi tahsilatının yapılmasının hizmet kalitesine olumlu katkı yaptığını belirtmişlerdir. Tüm bunların yanında muhtarlar yetkilerinin kısıtlı olduğundan yakınmakta ve yetkilerinin arttırılması gerektiğini düşünmektedirler.

Çalışmanın devamında sorulan likert araştırma sorularında muhtarların "belediye işletmelerinin fiyat ve sunum kalitesinden", "bilgi edinme hizmetlerinin kalitesinden", "belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutum ve kalitesinden" memnun oldukları fakat "halka açık alanların genel temizliğinin kalitesinden", "çevre kirliliğinin önlenmesine ve denetimine yönelik hizmetlerin kalitesinden", "sosyal

tesislerin inşası ve bakımına yönelik hizmetlerin kalitesinden" yeterince memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Bu tespitler görüşmelerdeki ifadelerle örtüşmektedir.

Tüm bu veriler ışığında Buca Belediyesi'nin yerel hizmet kalitesinin Buca'da görev yapan muhtarlar tarafından değerlendirilmesi sonucunda hizmetlerin kalitesinin orta üst seviyede olduğunu söylemek mümkündür. Muhtarların görüşlerinin yer aldığı bu çalışma muhtarların kalite algısı ile doğrudan ilgilidir. Bu durum değerlendirildiğinde belediye hizmetlerinin kalitesinin artırılması için çalışmada belirtilen kaliteyi etkileyen faktörlerle ilgili çalışmaların yapılması ve stratejik planlarda yer alması orta- uzun vadede yerel hizmet sunumunda kalitenin artmasını sağlayacaktır.

## Kaynakça

- Akdeniz, İ. (2010). "Kamu Mali Yönetimi Reformunda Strateji Geliştirme Birimleri", *Maliye Dergisi*, 159, Temmuz-Aralık, 463-475.
- Arıkboğa, Ü. (2015). "Türkiye'de Yerel Vergi Yönetimi", *Maliye Dergisi*, 168, Ocak-Haziran, 1-19.
- Arslan Talat, N. (2010). "Klasik- Neo Klasik Dönüşüm Süreci: Yeni Kamu Yönetimi", *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(2), 21-38.
- Aydemir Uslu İ. & Yılmaz, H. H. (2018). "Yerel Yönetimlerde Katılımcılık: Kent Konseylerinin Rolü ve Bir Yapılandırma Önerisi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 27(1), 113-145.
- Boztepe, M. (2018). "Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Geleneksel Kamu Personel Rejimi Üzerine Etkileri", *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(3), 191-210.
- Buca Hakkında, <http://www.buca.bel.tr/Buca-Hakkında/2/buca-hakkında/buca.html>, (25.05.2020)
- Buca Mahalleleri Nüfusu İzmir, <https://www.nufusu.com/buca-izmir-mahalleleri-nufusu> (25.05.2020).
- Buca İlçe Nüfusu, (2020). (<https://www.nufusune.com/buca-ilce-nufusu-izmir>, (24.11.2020).
- Çetinkaya, Ö., Korlu, R. K. & Eroğlu, E. (2016). "Belediye Hizmetlerinin Kalitesi ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1251-1273.
- Çevikbaş, R. (2012). "Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Türkiye Uygulamaları", *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 9-32.

- Demircan Sivrekli, E. (2007). "Yeni Ekonomik Düzendeki Küreselleşme Yerelleşme Bağlamında Belediyelerde Yeni Mali Yönetim Anlayışı", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, Temmuz-Aralık 2007, 135-159.
- Durukal, O. & Tapdık, S. (2019). "Kentlerde Mahalle Yönetiminin Önemi ve Kadın Temsili: Zonguldak İlinde Bir Durum Analizi", *International Black Sea Coastline Countries Symposium-3*, Zonguldak, October 18-20, 2019, 1-11.
- Gencel, U. (2001). "Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), 164-218.
- Gökçe, G. (2000). "Yerel Yönetimlerde Katılma ve Etkinlik, Konya Örneği", Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Gül, S. K. (2008). "Kamu Yönetiminde ve Güvenlik Hizmetlerinde Hesap Verebilirlik", *Polis Bilimleri Dergisi*, 10(4), 71-94.
- İlban, M. O. & Biçimveren, L. (2017). "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Burhaniye Belediyesi Örneği", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 26(2), Nisan 2017, 75-104.
- İpek, S. & Çıplak, B. (2016). "Türkiye'de Sosyal Belediyecilik ve Sosyal Bütçe Uygulamaları: Çanakkale Belediyesi Örneği", *Yönetim Bilimleri Dergisi / Journal of Administrative Sciences*, 14(27), 201-215.
- Kaliannan, M., Puteh, F. & Dorasamy, M. (2014). "Measuring Service Quality in Malaysian Local Government: The SERVQUAL Approach", *Knowledge Management International Conference (KMICe) 2014*, 12 – 15 August 2014, Malaysia, 30-34.
- Kalkan, A. & Erdoğan, H. (2011), "Yerel Yönetim Başarısını ve Seçmen Tercihini Etkileyen Unsurlar: Bucak İlçesinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(13), 217-240.
- Kline, B. & James, J. (1992). "Total Quality Management in Local Government", *Government Finance Review*, 8(4), 7-11.
- Klijn, E. H. (2012), "New Public Management and Governance: a comparison", *Researchgate*, 1-14, [https://www.researchgate.net/publication/289652074\\_New\\_Public\\_Management\\_and\\_Governance\\_A\\_Comparison](https://www.researchgate.net/publication/289652074_New_Public_Management_and_Governance_A_Comparison), (27.11.2020).
- Koç, M. (2019). "Mahalleye Dönüşen Köylerin Muhtarlarının Hizmetlerde Etkinlik ve Verimliliğe İlişkin Algısı: Muğla Deneyimi", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Ağustos 2019, 14(2), 457-478.
- Kurgun, A., Özdemir, A., Kurgun, H. & Bakıcı, Z. (2008). "Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 29-54.

- Mokhlis, S., Aleesa, Y. & Mamat, İ. (2011). "Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand", *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122-137.
- Orhan, M. (2016). "Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü: Keçiören Belediyesi'nde Bir Uygulama", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 945-963.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Soysal, A. & Alıcı, S. (2000). "Yerel Yönetimlerde Kaliteli Hizmet Anlayışının Geliştirilmesi ve Kurumsallaştırılması", *Türk İdare Dergisi*, 167-182.
- Sezer, Ö. (2008). "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 147-171.
- Uçmuş, E. (2004). "Sürdürülebilir Verimlilik ve Bir Uygulama Çalışması", Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.
- White, S. (2011). *Government Decentralization in the 21st Century A Literature Review*, Center For Strategic and International Studies, Washington DC.
- Yıldız, D. & Uzunsakal, E. (2018). "Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama", *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 14-28.
- Zeren, H. E. & Özmen, A. (2010). "Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği", *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(19): 165-173.
- 5018 Sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu (2003), 25326, 10 Aralık 2003.
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu (2005), 25874, 3 Temmuz 2005.
- 6360 Sayılı Kanun, On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, <https://mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6360.pdf>, (24.11.2020).