ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ
KOORDİNASYON BİRİMİ

PROJE BAŞLIĞI

Proje No: 2424

Küçük Ölçekli Genel Amaçlı Proje

SONUÇ RAPORU

Proje Yürütücüsü:
Kürşad Emrah YILDIRIM
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü

Murat ERCAN
İİBF/SBKY
Eser GEMİCİ
İİBF/SBKY
Sami ÖZCAN
Ardahan Üniversitesi İİBF/İşletme

MART 2025

ESKİŞEHİR

TEŞEKKÜR

Bu çalışma Anadolu Üniversitesi BAP Koordinasyon Birimi tarafından desteklenmiştir. Proje Doç. Dr. Kürşad Emrah YILDIRIM yürütücülüğünde sürdürülmüştür ve tamamlanmıştır. Projeye araştırmacı olarak katkı sağlayan Prof. Dr. Murat ERCAN, Doç. Dr. Eser GEMİCİ, Dr. Öğr. Üyesi Sami ÖZCAN ve bursiyer olarak katkı sağlayan Serra NAMLU ÇAMLIBEL'e katkıları için teşekkür ederim.

Doç. Dr. Kürşad Emrah YILDIRIM

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖZET	3
ABSTRACT	4
1. GİRİŞ	5
2. YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİ	5
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	8
4. BULGULAR	9
5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	15

ÖZET

Bu çalışma, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan kamu hizmetlerinin kalitesini SERVQUAL ölçüm modeli kullanılarak ölçmeyi amaçlamaktadır. Araştırmada, Eskişehir özelinde büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerin vatandaşlar üzerinde oluşturduğu algı incelenmiş ve vatandaş beklentilerinin ne kadarının karşılandığı, hizmet kalitesine dair beklenti ve algı arasındaki fark analiz edilerek elde edilen sonuçlar Entropi yöntemi ile desteklenmiştir. Araştırma kapsamında, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nden hizmet alan 1158 vatandaşla anket çalışması yapılmıştır. Sonuçlar hangi alanlarda iyileştirme gerektiği belirlenmiştir. Çalışma, belediyenin hizmet kalitesini artırmak ve vatandaş memnuniyetini yükseltmek adına stratejik öneriler sunmayı hedeflemektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Büyükşehir Belediyesi, Servqual, MCDM

ABSTRACT

The aim of this study is to measure the quality of public services provided by Eskişehir Metropolitan Municipality using the SERVQUAL measurement model. In the research, the perception of citizens on the services provided by Eskişehir Metropolitan Municipality was investigated and the results obtained by analyzing the extent to which citizens' expectations were met, the difference between expectations and perceptions regarding service quality were supported by the entropy method. Within the framework of the research, a survey was conducted with 1158 citizens who received services from Eskişehir Metropolitan Municipality. The results identified the areas where improvements are needed. The study aims to provide strategic recommendations to improve the service quality of the municipality and increase citizen satisfaction.

Keywords: Service Quality, Metropolitan Municipality, Servqual, MCDM, Entropy

1. GİRİŞ

Kamu hizmetleri kamu kurumları, özellikle yerel yönetimler tarafından sunulan ve vatandaşın beklentilerini karşılamak üzere geliştirilen hizmetlerdir. Vatandaş beklentisinin belirlenmesi ve bunun karşılanması hizmetlerin kalitesi ile ilgili algının oluşmasını sağlamaktadır. Çalışmada Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla SERVQUAL ölçüm modeli ve Entropi yöntemi birlikte kullanılmış ve sonuçlar değerlendirilmiştir. Hizmet kalitesinin ölçümünde sıkça kullanılan ölçüm modellerinden birisi olan SERVQUAL ölçüm modeli sunulan hizmetlere ilişkin beklentileri ve bu beklentilerin ne ölçüde karşılanabildiğini, yani oluşan algıyı, ölçmektedir. Ancak bu ölçüm modeli beklenti ve algı ile ilgili sadece aritmetik ortalamalar üzerinden değerlendirme yaptığı için eleştirilmiştir. Çalışmada bu sınırlılığın ortadan kaldırılabilmesi için SERVQUAL ölçüm modeli ile birlikte Entropi yöntemi kullanımı tercih edilerek daha objektif bir ağırlık belirleme yaklaşımı ortaya konulmuştur. Böylece hizmet kalitesi ile ilgili bulguların daha güvenilir bir zemine oturtularak değerlendirilmesi sağlanmıştır.

Analizler sonucu elde edilen bulgular incelendiğinde belediye hizmetleri ile ilgili beklentiler ve algılar arasında önemli farklılıkların olduğu görülmüştür. Vatandaşların özellikle otopark, toplu taşıma, ulaşım gibi konularda beklentilerinin karşılanamadığı görülmüştür. Bunun dışında kaynak kullanımında etkin olma, verilen sözlerin yerine getirilmesi ve mevcut sorunların çözümü konusunda çaba gösterme konularında kalitenin düşük olduğu belirlenmiştir. Bu sorunların belirlenmesinde SERVQUAL ölçüm modeli ile birlikte Entropi yöntemi kullanımı algı ve beklenti skorları ile hesaplanan Hizmet Kalitesi Skorlarının (HKS) heterojenliğinin kaynaklarının doğru belirlenmesine katkı sağlamıştır. Böylece stratejik önceliklerin hangisi olacağı konusunda önemli bilgiler sağlanmasına katkı sağlamıştır. Belediyenin ulaşım, altyapı hizmetlerinin güçlendirilmesi, kaynakların ve hizmetlerin daha etkin ve verimli planlanması, hizmetlerle ilgili vatandaşa verilen sözleri zamanında yerine getirmesi gibi konulara hassasiyetle eğilmesi önemli noktalar olarak belirlenmiştir.

2. YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİ

Yerel hizmetler, sık kullanılan deyimle belediye hizmetleri genel kamu hizmetlerinin bir vitrinidir. Dolayısıyla hizmetten faydalanan vatandaşların memnuniyet düzeylerinin yüksek tutulması gerekmektedir (Usta ve Memiş, 2010: 334). Günümüzde değişen dinamikler ile kamu hizmetlerinde vatandaş odaklı bir anlayış benimsenmiştir. Artık vatandaşlar kendilerine sunulan hizmetleri kabullenmekle kalmayıp, bunu bir lütuf olarak görmeyip, bu hizmetlerin belirlenmesi, hazırlanması ve sunulması süreçlerinde de aktif rol oynamaktadır (Çetinkaya vd., 2016: 1252).

Belediye hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği üzerinde duran performans yönetimi süreci düşünüldüğünde, performans ölçütlerinden birinin vatandaş memnuniyeti olduğu ve vatandaş memnuniyetinin de kaliteli hizmet sunumu ile sağlanabileceği gerçeği önemli bir noktadır (Boyne, 2002: 17-19). Bu yaklaşım ile belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlerde hem kaynakların daha verimli kullanılması hem de vatandaşların ihtiyaçlarına daha uygun hizmetlerin sunulmasının mümkün hale gelmektedir.

Yeni kamu yönetimi anlayışı ile kalite kavramı, sunulan hizmetlerin vatandaş ihtiyaçlarına karşılık verir nitelikte olması ve bu hizmetlerin vatandaş en yakın birimler aracılığıyla sunulması şeklinde tanımlanmaktadır. Bu anlayış, belediyelere kalite konusunda önemli bir sorumluluk yüklemiş, kaliteli hizmet sunmalarını zorunlu hale getirmiştir. Belediyelerin sunduğu hizmetlerde; (1) değişen toplumsal beklentiler ve baskıları dikkate alması ve kaliteli hizmet sunması bir zorunluluğa dönüşmüştür, (2) hizmetlerin kaliteli olması durumunda

belediyenin bilinilirliği ve tanınırlığı artmaktadır, (3) kaliteli hizmet sunması belediyeye olan güven ve desteği artırarak dayanışma ve yakınlaşmaya katkı sağlamaktadır (Gaster, 1996: 81).

Ancak günümüzde yaşanan hızlı değişim, sosyal ve çevresel sorunlar belediyelerin vatandaş beklentilerini anlamalarını ve bu beklentileri karşılamalarını zorlaştırmaktadır. Buna ek olarak, çeşitli yasal düzenlemeler ve kıt kaynaklar, belediyelerin sunduğu hizmetlerin kalitesini artırma çabalarını yavaşlatan önemli sorunlar olarak kabul edilmektedir (Kurgun vd., 2008: 32). Bu nedenle yerel yönetimler bir yandan dış baskılar ile kaliteli hizmet sunma zorunluluğu konusunda çaba gösterirken diğer taraftan sınırlı kaynaklarla bu faaliyetleri yerine getirmek için mücadele etmektedir. Bu ikilem yerel yönetimleri kaynakları daha verimli kullanmak ve yeni kaynaklara ulaşmak konusunda yenilikçi yaklaşımlar ortaya koymaya zorlamaktadır.

Hizmetin kalitesinin belirlenmesinde sunum yapan personelin etkisi ve hizmet alan ile iletişimin önemi sürekli vurgulanmaktadır. Yerel yönetimlerin hizmet kalitesinin belirlenmesinde de bu unsurun önemi düşünüldüğünde belediye personelinin vatandaşla olan etkileşimi ve iletişimi yerel yönetim hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. (Öztemel, 2001: 28). Ayrıca, kalite anlayışının benimsenmesi ve uygulanabilmesinde yönetici/liderlik rolünün önemi de tartışmasız önemli bir konudur (Şahin ve Temizel, 2007: 185). Kalitesi anlayışının örgütte kabul görmesi üst yönetimin bu anlayışı benimsemesi ve tüm çalışanlara aktarabilmesi ile gerçekleşmektedir. Yerel yönetimlerde yöneticilerin seçim ile belirleniyor olması, personel alımlarının ise standartlara bağlı kalınmadan yapılması bazen yerel yönetimlerin sunmuş oldukları hizmetlerde kalite anlayışının zedelenmesine sebep olabilmektedir.

Yerel hizmetlerde kalite ve vatandaş memnuniyetini etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler içerisinde; (1) vatandaşların önceki hizmet tecrübeleri, (2) yaş, cinsiyet, meslek, eğitim düzeyi gibi demografik özellikleri, (3) yerel yönetimlerin vatandaşla olan iletişim düzeyi, (4) hizmet sunumunda kullanılan teknolojik altyapı, (5) kaynakların doğru ve verimli kullanımı, (6) vatandaş beklentilerinin hizmet politikalarına yansıma oranı, (7) hizmet sunumunda eşitlik ilkesine uygun hareket edilmesi ve (8) hizmet sunanların üçüncü kişilerle çıkar ilişkisi içerisinde olduğu/olmadığı yönündeki düşünceler yer almaktadır (Sevimli, 2006: 18; Adaman ve Çarkoğlu, 2000: 20-21; Akyıldız, 2012: 4422).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Eskişehir'de büyükşehir belediyesinden hizmet alan vatandaşlar ile yapılan bu çalışmada hizmet kalitesinin ölçümünde sıkça kullanılan, genel kabul görmüş ve geçerliliği kabul edilen "Servqual Ölçek" in belediyelerde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kısmen uyarlanmış hali kullanılmıştır. Eskişehir Büyükşehir belediyesinin sunmuş olduğu kamu hizmetlerinden beklentiyi belirlemeye yönelik bir çalışma olduğu için katılımcıların seçiminde il sınırları içerisinde yaşayan ve büyükşehir belediyesinden hizmet alan seçmenler esas alınmıştır. Dolayısıyla çalışmanın evrenini il sınırları içerisinde yaşayan ve büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden faydalanan vatandaşlar oluşturmuştur. Yüksek Seçim Kurulu'nun 14 Mayıs 2023 tarihinde yapılan "Cumhurbaşkanı ve 28. Dönem Milletvekili Genel Seçimi" istatistiklerine göre Eskişehir'de yaşayan seçmen sayısı 688.989'dur.

Anketin uygulanacağı örneklem sayısının belirlenmesinde aşağıda yer alan formül kullanılmıştır. Bu formül evren büyüklüğünün bilindiği çalışmalarda kullanılmaktadır. Formüle göre (Kalaycı, 2010: 69);

$$n = \frac{N.Z^2.P.Q}{d^2.(N-1)+Z^2.P.Q}$$

Bu formüle göre Eskişehir için belirlenen örneklem sayısının 384 olduğu belirlenmiştir. Yapılan saha çalışması sonucunda toplamda 1158 katılımcının görüşü alınmıştır. Bu katılımcı sayılarının gerekli olan örneklem sayısını karşıladığı yani ana kütleyi temsil gücüne sahip olduğu görülmektedir. Örneklem seçiminde kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir.

4. BULGULAR

Çalışmanın verileri üzerinde SPSS programı ile yapılan güvenilirlik analizi sonucunda çalışmanın %98 güvenilir olduğu görülmüştür. Dolayısıyla belirlenen örneklem üzerinde uygulanan ölçeğin mükemmel derecede güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır Güvenilirlik analizi yapılırken ölçekte yer alan ifadelerin tamamı dikkate alınmıştır. Yani hem beklenti ile ilgili ifadeler hem de algı ile ilgili ifadeler değerlendirilmiştir.

4.1.Demografik Özelliklere Ait Bulgular

Elde edilen bulguların gösterimine çalışmaya katılan vatandaşlara ait demografik özellikler ile başlanmıştır. Katılımcıların %57,3'ü erkeklerden %42,7'lik kısmı ise kadınlardan oluşmaktadır. Genç nüfusa sahip olan şehirde en fazla katılım gösteren yaş grubu %25 oran ile 18-25 yaş aralığındaki vatandaşlar olmuştur. Katılımcıların öğrenim durumları incelendiğinde Lise ve lisans mezunlarının çoğunlukta olduğu görülmüştür. Mesleki dağılıma bakıldığında ilk sırada serbest meslek erbaplarının olduğu ikinci sırada kamu çalışanlarının olduğu belirlenmiştir. Çalışmaya katılanların %52'si Tepebaşı ilçesinde %48'i ise Odunpazarı ilçesinde ikamet etmektedir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

Özellik	Kategori	Kişi Sayısı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	495	42,7
	Erkek	663	57,3
Yaş	18-25 yaş	290	25,0
	26-30 yaş	128	11,1
	31-35 yaş	102	8,8
	36-40 yaş	128	11,1
	41-45 yaş	120	10,4
	46-50 yaş	133	11,5
	51-55 yaş	108	9,3
	56-60 yaş	92	7,9
	61-65 yaş	23	2,0
	66 yaş ve üzeri	34	2,9

Öğrenim Durumu	İlkokul	65	5,6
	Ortaokul	74	6,4
	Lise	399	34,5
	Ön lisans	176	15,2
	Lisans	353	30,5
	YL/Doktora	91	7,9
Çalışma Durumu	Kamu Sektörü	284	24,5
	Özel Sektör	185	16,0
	Serbest Meslek	308	26,6
	Öğrenci	136	11,7
	Emekli	138	11,9
	Diğer	107	9,2
Gelir Durumu	10.000 TL ve altı	242	20,9
	10.001 TL-20.000 TL arası	265	22,9
	20.001 TL-35.000 TL arası	339	29,3
	35.001 TL-50.000 TL arası	211	18,2
	50.001 TL-75.000 TL arası	69	6,0
	75.001 TL ve üstü	32	2,8
Bedensel Engel Durumu	Evet	33	2,8
	Hayır	1125	97,2
İkamet Edilen İlçe	Tepebaşı	602	52,0
	Odunpazarı	556	48,0

4.2.Hizmet Kalitesine Ait Bulgular

Belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşa sorulan 31 soru içerisinde öne çıkan beklenti ve algı puanları ile HKS tablolarda gösterilmiştir.

Vatandaşların belediyeden en büyük beklentisinin şu konularda olduğu görülmüştür;

Tablo 2. En Yüksek Beklenti Skorları

Beklentinin En Yüksek Olduğu Sorular	**B**	**A**	**HKS**
Belediye şikâyetleri ciddiye alır ve değerlendirir	4,32	2,65	-1,6684
Belediye çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi gösterir	4,32	2,81	-1,5095
Belediye personeli halkta güven duygusu uyandırır ve halka karşı saygılıdır	4,32	2,85	-1,4724
Belediye şehrin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermez	4,31	2,67	-1,6468
Belediye yaptığı çalışmalarla şehrin tanıtımına katkıda bulunur	4,31	3,15	-1,1598

“Belediye öğrencilerin yaşamını kolaylaştırmaya özen gösterir	4,30	2,83	-1,4646

Belirlenen konularda belediyenin beklentiyi karşılayamadığı ve HKS düşük olduğu görülmektedir. Özellikle vatandaş şikayetlerinin ciddiye alınmadığı ve bu soruda algının 2,65 olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Vatandaşların algı düzeylerinin en yüksek olduğu konular ise şunlardır;

Tablo 3. En Yüksek Algı Skorları

Algının En Yüksek Olduğu Sorular	**B**	**A**	**HKS**
Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser gibi etkinlikler yapar.	4,26	3,17	-1,0889
Belediye yaptığı çalışmalarla şehrin tanıtımına katkıda bulunur.	4,31	3,15	-1,1598
Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür.	4,21	3,14	-1,0708
Belediyenin çalışma saatleri vatandaşa uygun olarak belirlenmiştir.	4,25	2,98	-1,2660
Belediye yeterli sayıda ve yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapar.	4,24	2,95	-1,2953

Katılımcıların, vatandaşa yönelik etkinlikler konusunda ve şehrin tanıtımına katkı sağlandığı konularında algı düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür.

HKS açısından değerlendirme yapıldığında ise şu sonuçlar elde edilmiştir;

Tablo 4. En Düşük Hizmet Kalitesi Skorları

HKS En Düşük Olduğu Sorular	**B**	**A**	**HKS**
Belediye otopark sorununu ile ilgilenir ve bu sorunu gidermeye çalışır.	4,23	2,22	-2,0026
Toplu ulaşım araçlarının sayıları ile bunlara ait güzergâh ve duraklar yeterlidir.	4,22	2,42	-1,8005
İmar hizmetleri hukuka uygun ve adil olarak yürütülür.	4,28	2,55	-1,7332
Belediye her bir vatandaş ile ilgilenir ve adil davranır.	4,29	2,56	-1,7314
Belediyenin imar hizmetleri ihtiyaçları karşılamakta yeterlidir.	4,22	2,49	-1,7297
Belediye verdiği sözü zamanında yerine getirir.	4,16	2,44	-1,7237
Belediye şikâyetlere uygun sürede çözüm getirir.	4,27	2,58	-1,6952

Belediyenin HKS göre otopark hizmetlerinde başarısız olduğu görülmektedir. Bu soruda beklenti 4,23 iken mevcut durumun 2,22 olduğu belirlenmiştir. Belediyenin başarısız olduğu bir diğer alan toplu ulaşım konusu olmuştur. Toplu ulaşım konusunda 4,22 olan beklentinin 2,42 olarak mevcut duruma yansımıştır. Tabloda HKS düşük olan bir diğer konu imar olmuştur. Ölçekte yer alan imar hizmetleri ile ilgili iki soru için de HKS düşük çıkmıştır. Vatandaşa göre belediyenin imar hizmetleri hem hukuka uygun ve adil olarak gerçekleşmemekte hem de ihtiyaçları karşılayamamaktadır.

İmar konusunda vatandaş tarafından yeterli bulunmayan adil hizmet olgusunun genel olarak diğer hizmetler de yansıdığı görülmektedir. Vatandaşlar, belediyenin kendileri ile yeteri kadar ilgilenmediğini (özel hissettiremediği) ve hizmetler konusunda adil davranmadığını ifade etmişlerdir. Bunun en önemli sebeplerinden birisi HKS düşük olduğu konulardan birisi olan

belediyenin verdiği sözleri tutma konusunda hassas davranmaması olmuştur. Vatandaşlara göre belediye verdiği sözleri zamanında yerine getirmemektedir. Vatandaş beklentisinin yüksek olduğu konulardan birisi olan şikayetlerin dinlenmesi ve çözüm üretilmesi konusunda belediyenin HKS düşük olduğu görülmektedir. Vatandaşlara göre belediye şikâyet çözümünde pasif ve etkisiz kalmakta ve uygun süre içerisinde sorunları çözememektedir.

Tablo 4. En Yüksek Hizmet Kalitesi Skorları

HKS En Yüksek Olduğu Sorular	**B**	**A**	**HKS**
Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür.	4,21	3,14	-1,0708
Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser gibi etkinlikler yapar.	4,26	3,17	-1,0889
Belediye yaptığı çalışmalarla şehrin tanıtımına katkıda bulunur.	4,31	3,15	-1,1598
Belediye modern çalışma ortamlarına, modern araç ve gereçlere sahiptir.	4,05	2,87	-1,1805
Belediyenin çalışma saatleri vatandaşa uygun olarak belirlenmiştir.	4,25	2,98	-1,2660
Belediye yeterli sayıda ve yararlı sosyal ve kültürel etkinlikler yapar.	4,24	2,95	-1,2953
Temizlik hizmetlerinin yapıldığı zaman ve koşullar uygundur.	4,25	2,93	-1,3178

HKS göre belediyenin beklenti altında kalan ancak skorlama içerisinde başarılı kabul edilebilecek faaliyetlerini başında çalışanlarının temiz ve düzgün olmaları gelmektedir. Belediyenin vatandaşa bakan yüzü olan çalışanların görünüm olarak vatandaşın beklentisine yakın bir algı oluşturduğu söylenebilir. Belediyenin HKS yüksek olduğu bir diğer alan vatandaşa yönelik etkinliklerdir. Sosyal etkinlikler ile ilgili ölçekte yer alan iki soru belediyenin en başarılı olduğu alanlar olmuştur. Bu etkinliklerin çeşitliğinin azlığı bu konuya ait algının düşük olmasına sebep olmuştur. Vatandaşa göre belediye şehrin tanıtımı konusunda kısmen başarılıdır. Eskişehir'in Türkiye'nin tanınan şehirlerinden birisi olması, isminin sürekli olarak öğrenci şehri olarak anılması gibi hususlar bu bilinirliğin artmasına sebep olmuştur. Yine turistik amaçlı ziyaret edilebilecek çeşitli alanların varlığı şehre yapılan ziyaretleri artırarak tanınırlığı olumlu etkilemektedir. Bir başka başarı alanı olarak ifade edilebilecek alan ise belediyenin yeterli fiziki şartlara ve gerekli araç/gerece sahip olduğudur. Son olarak belediyenin temizlik hizmetlerinin zamanlaması konusu da vatandaş beklentisine yaklaşan konulardan birisi olmuştur.

4.3.Diğer Bulgular

Çalışmada katılımcılara belediye hizmetlerinden genel olarak memnuniyet düzeyleri ve en önemli kentsel sorunun ne olduğu da sorulmuştur. Elde edilen veriler aşağıda gösterilmiştir.

Belediye hizmetlerinden memnun olanların, olmayanların ve kararsızların en yüksek ve en düşük HKS tabloda gösterilmiştir.

Tablo 5. Genel Memnuniyet Durumuna Göre En Yüksek (EY) ve En Düşük (ED) Hizmet Kalitesi Skorlarının Dağılımı

Memnuniyet Durumu	**HKS**	**Soru**
Memnun Olmayanlar	**EY**	Belediye halka yönelik panel, seminer, tiyatro, konser gibi etkinlikler yapar (S26).
		Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür (S2).
		Belediyenin kaynakları yeterlidir (S30).
	ED	Belediye otopark sorununu ile ilgilenir ve bu sorunu gidermeye çalışır (S24).
		Belediyenin imar hizmetleri ihtiyaçları karşılamakta yeterlidir (S20).
		Belediye her bir vatandaş ile ilgilenir ve adil davranır (S10).
Kararsızlar	**EY**	Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür (S2).
		Belediye yaptığı çalışmalarla şehrin tanıtımına katkıda bulunur (S29).
		Belediyenin çalışma saatleri vatandaşa uygun olarak belirlenmiştir (S11).
	ED	Belediye otopark sorununu ile ilgilenir ve bu sorunu gidermeye çalışır (S24).
		Toplu ulaşım araçlarının sayıları ile bunlara ait güzergâh ve duraklar yeterlidir (S23).
		Belediye şikâyetlere uygun sürede çözüm getirir (S18).
Memnun Olanlar	**EY**	Belediye çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdür (S2).
		Belediye modern çalışma ortamlarına, modern araç ve gereçlere sahiptir (S1).
		Belediye yaptığı çalışmalarla şehrin tanıtımına katkıda bulunur (S29).
	ED	Belediye otopark sorununu ile ilgilenir ve bu sorunu gidermeye çalışır (S24).
		Toplu ulaşım araçlarının sayıları ile bunlara ait güzergâh ve duraklar yeterlidir (S23).
		Belediyenin kaynakları yeterlidir (S30).

Çalışmaya katılan vatandaşlar içerisinde belediye hizmetlerinden memnun olanların daha çok çalışanların temsil yeteneklerinden, belediyenin fiziki şartlarının ve araç/gereçlerinin

yeterliliğinden ve şehrin tanınırlığının artırılması faaliyetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Aynı grubun otopark ve ulaşım konusunda belediyenin yetersiz olduğunu ifade ettiği görülmüştür. Bu grup belediyenin kaynaklarının yetersiz olduğunu düşünmektedir.

Çalışmaya katılan vatandaşlar içerisinde belediye hizmetlerinden memnun olmayanların ise memnun grupta olduğu gibi otopark konusunda memnuniyetsizliklerinin fazla olduğu görülmektedir. Bu grubun sorun olarak gördüğü diğer konular imar hizmetlerinde ihtiyaçların karşılanmaması ve belediyenin vatandaş ile ilgilenmemesi/hizmet dağılımında adil davranmamasıdır. Bu grubun en memnun olduğu konuların başında halka yönelik etkinlikler gelmektedir. Memnun grupta olduğu gibi bu grupta da belediye çalışanlarının temsil yeteneği konusunda kısmen olumlu bir kanat olduğu görülmüştür. Belediye hizmetlerinden memnun olmayan gruptaki vatandaşların bir diğer memnuniyet konusu belediyenin kaynaklarının yeterliliği olmuştur. Bu konu memnun olan grubun yetersiz olarak gördüğü bir konudur. Yani belediye hizmetlerinden genel olarak memnun olanlar belediye kaynaklarının yetersiz olduğunu düşünürken hizmetlerden genel olarak memnun olmayanlar belediye kaynaklarının yeterli olduğunu düşünmektedir.

Bu grup içerisinde en önemli kısım kararsızlardır. Belediye hizmetlerinin genel değerlendirmesi konusunda kararsız olanların özellikle otopark konusundan şikayetçi oldukları görülmektedir. Bunun yanı sıra toplu ulaşım ve şikayetlerin çözülmemesi konusunda memnuniyetsizliklerinin olduğu görülmüştür. Kararsız grup içerisinde memnuniyetin kısmen yeterli olduğu konular ise çalışanların temsil yeteneği, şehrin tanıtımı ve belediyenin çalışma saatlerinin uygunluğu olduğu belirlenmiştir.

Çalışmada katılımcılardan en önemli kentsel problemleri sıralamaları da istenmiştir. Katılımcıların belirlediği öncelikli kentsel sorunlara ait tablo aşağıda verilmiştir.

Tablo 6. Öncelikli Kentsel Sorunlar

	Birinci Öncelik		**İkinci Öncelik**		**Üçüncü Öncelik**	
	Kişi Sayısı	**Yüzde**	**Kişi Sayısı**	**Yüzde**	**Kişi Sayısı**	**Yüzde**
İçme Suyu	537	46,8	0	0	0	0
Trafik	448	39,0	351	33,5	1	0,1
Toplu Ulaşım	88	7,7	257	24,5	111	11,9
Çöp/Temizlik	20	1,7	105	10,0	56	6,0
Otopark	36	3,1	236	22,5	294	31,6
Sosyal/Kültürel Etkinlik	2	0,2	24	2,3	44	4,7
İmar	7	0,6	49	4,7	181	19,5
Kanalizasyon ve alt yapı	10	0,9	25	2,4	242	26,0
TOPLAM	**1148**	**100**	**1047**	**100**	**929**	**100**

Vatandaşlara göre şehrin birinci öncelikli sorunu içme suyu ve trafik olmuştur. İçme suyunun sağlıklı olmayışı, fiyatı ve erişiminde yaşanan sorunlar bu hizmetin memnuniyet düzeyini azaltmaktadır. Vatandaşın birincil öncelik verdiği diğer sorun trafik olmuştur. Özellikle mesai

saatleri başlangıcı ve bitişinde yaşanan yoğunluğa sebep olan dar yolar, tramvay hatları trafiği olumsuz etkilemektedir. Yine çevre yolunun olmayışı trafiği olumsuz etkileyen bir diğer önemli konudur. Vatandaşa göre şehrin en önemli diğer sorunu toplu taşımadır. Toplu taşıma araçlarının durak ve güzergâhları ile toplu taşıma araçlarının yetersizliği kent için önemli bir sorun olarak görülmektedir. Bir diğer önemli sorun otopark sorunudur. Vatandaşlar trafik sorunu ile aynı paydada yer alan otopark yetersizliğini, denetimsizliğini ve maliyetlerini önemli bir kentsel sorun olarak görmektedir. Sıralamada önemli sorunlardan birisi de kanalizasyon ve alt yapı olarak belirlenmiştir.

Çalışmaya 33 bedensel engeli olan vatandaş katılmıştır. Bu katılımcıların "belediye yaşlı ve engellilerin ihtiyaçlarını karşılamaya özen gösterir" ifadesine verdiği cevaplar incelenmiştir. Bu grupta yer alan 20 vatandaşın beklentisinin karşılanmadığı 13 vatandaşın ise beklentisinin karşılandığı görülmüştür. Aynı soruya 60 yaş üzeri (57 kişi) vatandaşların verdiği cevaplar incelendiğinde ise 40 vatandaşın beklentisinin karşılanmadığı 17 vatandaşın ise beklentisinin karşılandığı görülmüştür.

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan kamu hizmetlerinin kalitesini vatandaş bakış açısı ile değerlendirmek için SERVQUAL modeli ile ölçüm yapmayı ve elde edilen sonuçlar ile belediyenin hizmet kalitesini iyileştirmek için stratejik öneriler sunmayı amaçlamıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde, EBB'nin sunmuş olduğu hizmetlere yönelik vatandaş beklentileri ile mevcut algılar arasında belirgin farklılıklar olduğu belirlenmiştir.

Yapılan analizler neticesinde belediye hizmetlerinin bazı alanlarda vatandaş beklentilerini karşılayamadığı görülmüştür. Özellikle içme suyu, trafik, toplu ulaşım şikayetlerin ciddiye alınması ve zamanında çözüm üretilmesi gibi konularda algı skorlarının düşük olduğu görülmüştür. Genel bir bakış açısı ile değerlendirildiğinde EBB hizmet kalitesi skorunun (HKS) -1,519 olarak hesaplanması, vatandaş beklentilerinin genel olarak karşılanamadığını ortaya çıkarmıştır.

Araştırmadan elde edilen veriler, belediye hizmetlerinin vatandaşlar üzerinde yarattığı algıyı ve eksiklikleri ortaya koymuş, bu doğrultuda somut stratejik öneriler geliştirilmesini sağlamıştır. Bununla birlikte, özellikle ulaşım ve altyapı hizmetlerinde vatandaş beklentilerinin daha iyi karşılanabilmesi amacıyla geliştirilmesi gereken alanlar bulunmaktadır. Belediyenin hizmet kalitesini artırmak için şu adımları atması önerilmektedir:

- İçme suyu ile ilgili kent genelinde yaşanan sorunlar üzerine çalışmalar yapılmalı, vatandaşların en önemli haklarından olan musluktan su içebilme hakkı yerine getirilmelidir. İçme suyu ile ilgili algının negatif olmasının bir diğer sorunu ise su kullanımı için uygulanan kart ile yükleme sistemidir. Vatandaşlar içme suyunu yükleme noktalarından dolum yaparak kullanabilmekte bu durum algının düşmesine neden olmaktadır.
- Trafik, otopark ve toplu ulaşım konularında iyileştirme çalışmaları yapılması üzerinde durulması gereken bir diğer konudur. Kentte çevreyolunun olmaması özellikle mesai saatleri başlangıcı ve bitişinde ciddi sorunlara neden olmaktadır. Ayrıca tramvay yollarının araç trafiğini yavaşlattığı, sinyalizasyon sorunlarının yaşandığı da vatandaşlar tarafından sorun olarak görülmekte ve algının düşmesine sebep olmaktadır.
- Bunların dışında vatandaş şikayetlerinin değerlendirme ve çözüm süresinin hızlandırılması, vatandaşların katılımını artıracak mekanizmalar geliştirilmesi, kaynak

kullanımında verimliliğin artırılması gibi düzenlemeler ile de vatandaş algısının yükseltilmesi mümkün olabilir.

Sonuç olarak, projenin EBB'nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesine ilişkin ayrıntılı bir analiz yapılması ve iyileştirme alanlarının belirlenmesi hedeflerine büyük ölçüde ulaşıldığı söylenebilir.

KAYNAKÇA

Usta, R., & Memiş, L. (2010). Belediye hizmetlerinde kalite: Giresun Belediyesi örneği. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(2), 333-355.

Boyne, G. A. (2002). Theme: Local government: Concepts and indicators of local authority performance: An evaluation of the statutory frameworks in England and Wales. Public Money and Management, 22(2), 17-24.

Çetinkaya, Ö., Korlu, K. R., ve 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.

Gaster, L. (1996). Quality services in local government: a bottom-up approach. Journal of Management Development, 15(2), 80-96.

Kurgun, A., Özdemir, A., Kurgun, H., ve 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.

Adaman, F. ve Çarkoğlu A. (2000), Devlet Reformu: Türkiye'de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform, TESEV Yayını, No: 17, İstanbul.

Akyıldız, F. (2012), "Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği", Journal of Yasar University, 26(7), ss. 4415-4436.

Öztemel, E. (2001), Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi, Değişim Yayınları, Adapazarı.

Sevimli, S. (2006), "Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Şahin A. ve Temizel, H. (2007), "Bilgi Toplumunun Örgütsel ve Yönetsel Yapılar Üzerine Etkileri Bağlamında Türk Kamu Yönetiminde Liderlik Anlayışı: Bir Anket Çalışması", Maliye Dergisi, Sayı: 153, ss .179–194.

Kalaycı, Ş. (2014), Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayınevi, Ankara.