

VATANDAŞLARIN BEKLENTİSİ AÇISINDAN BELEDİYE BAŞKANLARININ YÖNETİM TARZI VE YEREL HİZMET MEMNUNİYETİ İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ANALİZ: SELÇUKLU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Ali ŞAHİN*
Ali ACAR**
Vahap GÖKSU***

Öz

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan baş döndürücü gelişmeler ile birlikte 21. yüzyıla damgasını vuran bilgi toplumu; kendine özgü kurum ve ilkeleri beraberinde getirmiştir. Söz konusu gelişmeler, kamu kurumları başta olmak üzere belediye ve belediye yönetimini de etkilemektedir. Vatandaşların büyük bir çoğunluğu daha iyi, daha kaliteli, hızlı ve verimli kamu ve yerel hizmetler talep etmektedirler. Bu yüzden belediyeler ve diğer kamu kurumları, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve hizmet memnuniyet düzeyinin artırılması yönünde vatandaşların giderek artan baskısı ile karşı karşıyadırlar. Özellikle vatandaşlara yakın olması ve erişebilirlik açısından belediyelerin bu tarz baskıları diğer kurumlara oranla daha yoğun olarak hissetmeleri mümkündür. Bu yüzden değişen şartlara, ihtiyaç ve beklentilere uygun olarak kaliteli yerel hizmet sunmak, sürekli artan ve çeşitlenen yerel nüfusun ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik strateji ve vizyonlar belirlemek ve bu yönde politikalar geliştirmek belediye başkanlarının görev ve sorumlukları arasında yerini almıştır. Belediye başkanı belediye yönetimini ve hizmetlerini temsil eden onun ile özdeşlenen bir yapıya sahiptir. Öyle ki artık belediye başkanının yerel hizmetleri yerine getirmek için sergilediği performans, ortaya koyduğu yönetim tarzı ve vatandaşlarda oluşturduğu beklenti düzeyi, yerel hizmetlere yönelik memnuniyeti etkileyen en önemli faktörlerden bir tanesi olarak kabul görmektedir.

Türkiye’de vatandaşların belediye hizmetleri ve bu hizmetlere yönelik memnuniyet algısı ile ilgili çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Söz konusu çalışmalar daha çok sosyo-ekonomik ve demografik özellikler bağlamında ele alınmış ve bu faktörler çerçevesinde hizmet memnuniyeti algısı ölçülmek istenmiştir. Ancak

* Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, alisahin@selcuk.edu.

** Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, alacar@selcuk.edu.tr

*** Yrd. Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, vahapgoksu@selcuk.edu.tr

belediye başkanlarına yönelik algı ve bunun hizmet memnuniyeti ile olan ilişkisi, söz konusu çalışmalarda pek yer almamaktadır. Bu bağlamda bilimsel çalışmalara yeni bir boyut kazandırmak amacı ile Selçuklu Belediyesi evren seçilerek; belediye başkanının performansı, ortaya koyduğu yönetim tarzı ve vatandaşlarda yerel hizmetlere yönelik oluşturduğu beklenti düzeyi ile yerel hizmet memnuniyeti arasındaki ilişki çalışmanın odak noktasını oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Belediye Başkanı, Performans ve Beklenti Algısı, Yerel Hizmet Memnuniyeti, Belediye Yönetimi ve Hizmet Memnuniyeti İlişkisi.

AN ANALYSIS UPON THE RELATION OF MAYOR'S MANAGEMENT STYLE AND LOCAL SERVICES SATISFACTION IN TERMS OF CITIZENS' EXPECTATIONS: EXAMPLE OF SELCUKLU MUNICIPALITY

ABSTRACT

Information society in 21st century with vertiginous developments of information and communication technology has brought about its own institutions and principles. Public institutions being in the first hand; entire developments have impacts on municipalities and municipal administrations. Majority of citizens demands more qualified, efficient and rapid local public services. Thus municipalities and certain public institutions face with the increasing citizens' pressure in the issues of improvement in services and enhancing satisfaction levels. In terms of proximity to citizens, it is possible to say that municipalities confront more of these pressures than other public institutions. For this reason providing qualified services in accordance with variable conditions, expectations, needs; determining vision and strategies for increasing populations; policymaking in this context become the major responsibilities and duties of mayors. The mayor represents the municipal administration, services and also is identified with the administration. In this context performance of mayor for providing local services, management style and citizens' perception and satisfaction from mayor determine the expectation level upon local services.

It is known fact that there are certain studies about the citizens' satisfaction of municipalities and municipal services in Turkey. These studies focus on demographical features and evaluate perception for service satisfaction in

demographical context. However perception towards mayors; relation between perception and service satisfaction are not sufficiently studied. In this regard, by evaluating Selçuklu Municipality sample, this study which adds a new dimension to this issue focuses on the relation between citizens' level of satisfaction upon local services and mayor's performance, management style and citizens' expectations created by mayor.

Keywords: *Mayor, Perception of Performance and Expectation, Local Service Satisfaction, The Relation of Municipal Administration and Service Satisfaction.*

GİRİŞ

Kamu yönetimi reformları ile birlikte devlet anlayışı ve rolü yeniden formüle edilirken (Gökçe ve Turan 2008; Gökçe ve Marquardt, 2008) vatandaşların devlete ve kamu kurumlarına yönelik bakış açıları değişim göstermiştir. Kamusal işlerin yerine getiriliş biçimleri başta olmak üzere karar alma, kurumsal yapıların oluşumu (Gökçe, 2007), vatandaşlar arasındaki etkileşim boyutu, kamu hizmeti arz ve talep yöntemleri kısaca devlet- toplum ilişkisi yeni bir boyut kazanmıştır. Kamu yönetimi alanında yaşanan bilgi toplumuna özgü bu değişim ve gelişme (Şahin ve Örselli, 2010; Şahin ve Örselli, 2003), belediye ve belediye yönetimini de etkilemektedir. Hükümetlerin yönetim eksenli olarak kamu yönetimini modernleştirme ve iyileştirme çabalarının odağında yerel yönetimlerin yer aldığı söylenebilir. Söz konusu çabalar, girişimci, dinamik, etkin, verimli ve vatandaşlar ile iç içe olan bir yerel yönetim anlayışı ve yapısını inşa etmeyi amaçlamaktadır (King, 2007)

Ülkelerin siyasi ve yönetsel yapısı ne olursa olsun genel olarak değerlendirildiğinde yerel yönetimler vatandaşlara en yakın birimlerdir. Dolayısıyla vatandaşlar, ihtiyaç ve beklentilerinin yerel yönetimler tarafından yerine getirilip getirilmediği; sorunları ve şikâyetlerine tatmin edici çözümler üretilip üretilmediği hususlarında yerel yönetimleri daha iyi gözlemleyip karar verebilmektedirler (Montalvo, 2009: 1). Yerel hizmetlerin etkin, rasyonel, az maliyetle ve ihtiyaca uygun olarak sunulabilmesi için belediyelerin vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alması gerekmektedir. Başka bir ifadeyle, vatandaşların yerel hizmetlere yönelik tercihlerinin dikkate alınması, kamusal

kaynakların israf edilmesini önlediği gibi ihtiyaç sahibi vatandaşın doyumunu ve bu bağlamda yerel hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini de artıracaktır. Eğer vatandaşlar kendi yerel yönetim çalışan ve yöneticilerinden memnun iseler, belediyelere her ortamda daha fazla destek verme çabası içerisinde olabileceklerdir (Montalvo, 2009: 1). Yerel yönetimlerin vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılaması durumunda vatandaşlar sadece yerel yönetimlerden değil, genel olarak ülke çapındaki genel kamu hizmetlerinden memnun olduklarını giderek artan bir dille ifade edebilirler.

Vatandaşların büyük bir çoğunluğu daha iyi daha kaliteli ve hızlı ve verimli kamusal ve yerel hizmetler talep etmektedirler (Gökçe, 2011; Gökçe: 1999). Bu yüzden belediyeler ve diğer kamu kurumları hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve hizmet memnuniyet düzeyinin artırılması yönünde vatandaşların giderek artan baskısı ile karşı karşıyadırlar. Özellikle erişilebilirlik ve vatandaşlara yakın olması hasabiyle belediyelerin bu tarz baskıları diğer kurumlara oranla daha yoğun olarak hissetmeleri mümkündür. Bu yüzden değişen şartlara, ihtiyaç ve beklentilere uygun olarak kaliteli yerel hizmet sunmak, sürekli artan ve çeşitlenen yerel nüfusun ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik strateji ve vizyonlar belirlemek ve bu bağlamda politikalar geliştirmek belediye başkanlarının görev ve sorumlukları arasında yerini almıştır. Belediye başkanı, belediye yönetimini ve hizmetlerini temsil eden onun ile özdeşlenen bir yapıya sahiptir. Bu bağlamda belediye başkanının yerel hizmetleri yerine getirmek için sergilediği performans, ortaya koyduğu yönetim tarzı ve vatandaşlarda oluşturduğu beklenti düzeyi yerel hizmetlere yönelik memnuniyeti etkileyen en önemli faktörlerden bir tanesidir.

1.YEREL HİZMET MEMNUNİYETİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Kamu sektöründe vatandaş memnuniyeti konusu ayrı bir önem arz etmektedir. Ancak bilinmesi gereken nokta özel sektördeki müşteri memnuniyeti ve kriterleri ile kamusal alandaki vatandaş memnuniyeti ve buna etki eden faktörler farklıdır. Kamu hizmetlerinin işleyişi, görülme usul ve esaslarına yönelik temel ahlaki değer ile bürokratik kaide ve kurallar özel sektörden çok farklıdır. Bu yüzden özel sektördeki müşteri memnuniyeti, kamu yönetiminde vatandaş memnuniyeti olarak kabul görmektedir.

Belediye yönetiminde sunulan hizmetlerin vatandaşları ne kadar memnun

ettiği ya da vatandaşların beklentilerini ne oranda karşıladığını tespit edebilmek oldukça zor bir konudur. Başka bir ifadeyle kamusal hizmetlerin genel olarak değerlendirilmesi kolay değildir. Çünkü hizmet kalitesi, yönetsel performans değerlendirmesi, hizmet memnuniyeti düzeyine yönelik beklenti setleri kısaca ölçüm faktörleri net değildir.

Türkiye’de ve dünyada vatandaşların belediye hizmetleri ve bu hizmetlere yönelik memnuniyet algısı ile ilgili çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Söz konusu çalışmalar sosyo-ekonomik ve demografik özellikler bağlamında ele alınmış ve bu faktörler çerçevesinde hizmet memnuniyeti algısı ölçülmeye çalışılmıştır (Roch ve Poister, 2006; Montalvo, 2009: 2; Usta ve Memiş, 2010; Daştan ve Delice, 2015; Akyıldız, 2012). Gelir düzeyi, eğitim, cinsiyet, yaş, ikamet edilen coğrafi alan, semt, kırsal ve kentsel alanlar bu faktörler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Son zamanlarda söz konusu faktörler dışında belediye başkanının yönetim tarzı, sergilediği performans, belediye yönetimi ve yerel hizmetlere yönelik başkanın vatandaşlarda oluşturduğu beklenti ve algı ile belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarının da yerel hizmet memnuniyeti ve kalitesini belirlemede önemli faktörler arasında yer aldığına dair çalışmalar dikkat çekmektedir (Demirel vd., 2012: 80; Demirelvd., 2013: 45-81). Kamu hizmetlerine yönelik memnuniyet algısının yükselmesi başta olmak üzere kaliteli kamu hizmeti sunabilmenin yolunun merkezi yönetime ait hizmetlerin yerel yönetimlere devri ve yerelleşme konusunda atılacak ciddi adımlara bağlı olduğu da bilimsel literatürde tartışılmaktadır. Hatta genel olarak kamu yönetiminin gelişmesinin yerel yönetimlerden geçtiği de iddia edilmektedir. Daha öncede ifade edildiği gibi vatandaşlara en yakın hizmet birimi belediyelerdir. Vatandaşların kamusal mal ve hizmetlere yönelik taleplerini/ beklentilerini yorumlayabilen bu bağlamda onların memnuniyet düzeylerini arttırabilen ve vatandaşları tanıma konusunda yetenekli ve sezgi sahibi belediye başkanı beklentisi öne çıkmaktadır (Montalvo, 2009). Ayrıca vatandaşların siyasi tercihleri, bireysel ve ulusal ekonomik değerlendirmeler, kamusal ve belediye hizmetlerine yönelik geçmiş deyimleri ve hizmetin genel ya da kişiye özgü olup olmamasını da hizmet memnuniyetine etki edebilecek başlıklar arasında saymak mümkündür.

Vurgulamak gerekirse, yerel kamu hizmeti değerlendirmesinde bazen somut deneyimlerden ziyade, belediye başkanının mensubu olduğu siyasi

partie ve hükümete karşı beslenen sembolik tutumlar ya da sempatik yakınlık etkili olabilmektedir. Bu sebeptendir ki yerel seçimlerde farklı partilere oy veren vatandaşların belediye başkanı algısı ve yerel hizmet memnuniyeti düzeyi açısından anlamlı farklar var mıdır? sorusu araştırılan konular arasında yerini almıştır. Vatandaşların siyasi tercihleri ile yerel hizmet ve belediye başkanının yönetim tarzına yönelik memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılıklar olabilmektedir. Öyle ki belediyenin hizmet kalitesi yüksek olsa bile farklı siyasi partie oy veren yerel seçmenler, genel olarak başkanın yönetimindeki belediye hizmetlerini benimsememe eğilimi içerisinde olabilirler. Bu bağlamda siyasi tercihleri farklı olduğu için memnuniyet düzeyleri de düşük olabilir. Aynı şekilde oy verdikleri belediye başkanı düşük performans sergileyip kalitesiz yerel hizmet sunmuş olsa bile vatandaşlar kendi tercihlerini meşru gösterebilmek adına oy verdikleri belediye başkanına ve hizmetlerine sahip çıkma çabası içerisinde de olabilirler. Bu bağlamda destek verdikleri belediyenin hizmetlerinden memnun olma olasılığı, farklı siyasi partilere sempati duyanlara oranla yüksek olabilmektedir.

Genel olarak kamusal ve yerel hizmetleri kullanma düzeyi başka bir ifadeyle vatandaşların hizmetlere yönelik geçmiş tecrübesi, hizmet memnuniyeti ve beklentiler bağlamında önemli bir değişkendir. Ancak genel kamusal hizmetlerden ziyade vatandaşlar doğrudan deneyim sahibi oldukları hizmetlerden daha fazla memnun olma eğilimindedirler (Roch ve Poister, 2006). Vatandaşların doğrudan deneyim sahibi olduğu kamusal hizmetler yerel niteliklidir. Bilindiği üzere bir belediye sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların çoğunlu belirli yerel kamu hizmetlerini kullanmakta ve söz konusu hizmetleri kullanan kişileri de tanımaktadır. Ayrıca günlük, haftalık ya da aylık periyotlarla sık olmasa bile bu hizmetler ile karşılaşmaları söz konusudur. Bu bağlamda vatandaşlar yerel hizmetleri nadirde kullansa bile yerel hizmetlere yönelik bir kanaati ya da algısı oluşmaktadır. Dolayısıyla yerel hizmet kalitesi ve memnuniyetine yönelik değerlendirmelerin diğer kamusal hizmetlere göre vatandaş açısından nispeten kolay olabileceği kabul görmektedir (Walle ve Ryzin, 2011:1436-1438). Başka bir ifadeyle, belirli yerel hizmetlere yönelik memnuniyet algısının genel kamusal hizmetlere oranla daha pozitif olduğu söylenebilir. Şunu unutmamak gerekir ki bireyler genel olay ya da olgulardan daha çok somut spesifik şeyleri daha doğru ve net hatırlamaktadırlar. Bu sebeple yerel hizmet kalitesini ölçmek daha objektif ve kolay olabilir. Tecrübe açısından da belediye hizmetlerinden daha fazla yararlanan vatandaşların diğer

vatandaşlara göre hizmet tatmini yüksek olabilmektedir. Bu durum bize vatandaşa yakın olan her kamusal hizmetin, memnuniyeti olumlu yönde etkilemeyebileceğini göstermektedir. O yüzden hizmet memnuniyeti ve performans algısına yönelik beklentiyi belirleyebilmek adına kamusal hizmetlerin kategorize edilmesi gerekmektedir (Im ve Lee, 2012: 420). Aynı şekilde vatandaşın günlük hayatındaki önem derecesi de dikkate alınarak yerel hizmetleri sınıflandırmakta fayda vardır. Yerel ve kamusal hizmetleri genel ve hizmetin önceliği açısından kişiye özgü hizmet olarak sınıflandırmak mümkündür. Eğer hizmet kişiye özgü ve geçmiş deneyimi de olumlu ise hizmetten yararlananının tatmin düzeyi yüksek olacaktır. Genel ve özel yerel hizmet noktasında da kişiye özgü yerel hizmetlerin bireyi daha fazla tatmin etme olasılığı yüksek gözükmektedir. Yerel yönetimlerde hizmet memnuniyeti konusundaki algının belirlenmesine yönelik saha araştırmalarında vatandaşlara daha önce hangi yerel hizmetleri aldığı ve kendine özgü yerel hizmet talebi olup olmadığı sorusu yöneltilebilir. Bu değişken dikkate alınarak vatandaşların yerel hizmet memnuniyetlerini ölçmenin daha sağlıklı sonuçlar verebileceği göz ardı edilmemelidir.

Yönetişim eksenli kamu yönetimi reformları, vatandaş odaklı bir kamu yönetimini öngörmektedir (Gökçe, Turan ve Göksu, 2011). Öyle ki vatandaş odaklı yaklaşım tüm ülkelerde kamu hizmeti sunumunun en önemli unsuru olarak kabul görmeye başlamıştır. Özel sektörde müşteri odaklı yaklaşım, bilgi ve iletişim teknolojileri ile birlikte kamu yönetiminde vatandaş odaklı bir anlayışı öne çıkartmıştır (King, 2007)

Kamu yönetiminde ortaya çıkan vatandaş odaklı yaklaşım ile birlikte, kamu hizmet performansı ve hizmet memnuniyeti konuları da bilimsel çalışmalarda üzerinde araştırma yapılan konular arasında yerini almış gözükmektedir. Vatandaşların kamu ve yerel hizmet performansına yönelik beklentileri; vatandaşların kamusal hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini etkilediği gibi yine hizmete yönelik seçim ve siyasi tercihleri konusundaki tutum ve davranışlarını da etkileyebilir.

Özellikle üzerinde durulan konuların başında kamu yöneticilerinin performansı ile kamu hizmet performansı ve hizmet memnuniyeti arasındaki ilişkinin olup olmadığıdır (Im ve Lee, 2011: 420; James, 2011: 1419). Hizmet ve yönetsel performans düzeyi ile vatandaş memnuniyeti arasındaki ilişkiler analiz

edilmeye çalışılmıştır. Söz konusu bu çalışmalarda vatandaşların yerel hizmet ve yönetsel performans beklenti derecesi, memnuniyet düzeyini belirlemede önemli bir etken olarak ele alınmıştır. Burada yerel hizmetlerin düzgün ve etkin bir şekilde yerine getirilmesi önemli değildir. Önemli olan beklenti düzeyidir. Eğer belediye hizmetleri ve yöneticilerine yönelik beklenti düşük ise, yerel yönetim memnuniyeti yüksek olabilir (Im ve Lee, 420). Beklentiler arttıkça memnuniyet düşmektedir. Başka bir ifade ile yüksek beklenti düşük memnuniyetle ilişkilendirilmektedir (James, 2011: 1421).

Yukarıda ifade edilen faktörler birlikte analiz edildiğinde yerel hizmet kalitesi ve memnuniyeti konusunun çok farklı değişkenler açısından ele alınıp değerlendirilmesi gerektiği ortadadır. Özellikle sosyo-psikolojik bir yapıya sahip olan bireyleri benzer değişkenler üzerinden değerlendirmek tutarlı ve sağlıklı bilimsel sonuçlar vermeyebilir. Tıpkı çevre ve teknoloji gibi insan da değişken bir niteliğe sahiptir. İnsanların yerel hizmet kalitesi, yerel hizmet memnuniyeti, performans algısı ve beklentilerini belirlemenin en iyi yöntemlerinden birisi saha araştırmalarına ağırlık vermektedir. Uygulanacak anket yöntemi ile belediye yönetimi, toplumdaki farklı statü, ekonomik yapı, ırk, siyasi eğilim, farklı inanç ve sosyal grupların yerel hizmetlere, yerel yönetici ve çalışanlarına yönelik bakış açıları ve beklentilerinin neler olduğunu öğrenebilir. Belediye başkanları bu sayede yerel hizmet memnuniyeti, yerel performans ve hizmet kalitesi ile ilgili sağlıklı bilgiler elde edebilir. Performansı ölçmenin yollarından bir tanesi vatandaşların belirli yerel hizmetlere, belediye başkanının yönetim tarzı ile çalışanların tutum ve davranışlarına yönelik memnuniyetidir. Vatandaşların beklentisi bilmek, memnuniyet düzeyleri hakkında veriye sahip olmak belediye başkanlarının performansını ve performansa yönelik stratejilerin belirlenmesini etkileyecektir. Yönettiği belediyenin tabanını bu sayede tanıyan bir belediye başkanı, bütçe harcamalarını, belediye personeli ve çalışma usullerini, hizmetlerin niteliği ve çeşitliliğini vatandaşların beklenti ve memnuniyetlerini artırma noktasında yeniden gözden geçirme fırsatı bulacaktır. Çünkü yerel hizmetler, yerel performans ve belediye başkanının yönetim tarzı ile ilgili beklentiler, yerel hizmet memnuniyeti düzeyinde önemli bir etkiye sahiptir. Kısaca tabanın beklentisini öğrenen ve bunu yönetebilme yetkinliğine sahip belediye başkanı, sunduğu yerel hizmetler noktasında vatandaşların memnuniyet düzeyini yükseltecektir.

2. BELEDİYE BAŞKANLARININ YÖNETİM TARZI VE YEREL HİZMET MEMNUNİYETİ İLİŞKİSİ

Bu alanda yapılan bilimsel çalışmalardan bazılarında araştırmancın uygulama kısmına zemin oluşturabilmek adına değinmekte fayda görölmektedir. Bunlar iki boyutta ele alınabilir. Birincisi belediye başkanının yönetim tarzı ve belediye başkanı algısı ile yerel hizmet memnuniyeti arasındaki ilişki; ikincisi ise vatandaşların demografik özellikleri ve farklı faktörler bağlamında yerel hizmet kalitesi ve memnuniyetine yönelik çalışmalardır.

Belediye başkanlarının yönetim tarzı ve belediye başkanı algısı ve hizmet memnuniyeti üzerine yapılan çalışmalardan bazıları şunlardır: Demirel ve arkadaşları (2013: 45-81) bir TÜBİTAK Projesi bağlamında yaptıkları çalışmada “*vatandaşların belediye hizmetlerinin kalitesini nasıl algıladıklarının ve bu kalite algılaması üzerinde belediye başkanlarının liderlik özelliklerinin belirleyiciliği*” tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çerçevede çalışmada belediye başkanında bulunması gereken özellikler ortaya konulmuştur. Ayrıca vatandaş memnuniyetinin oluşturulmasında ve kentsel yaşam kalitesinin yükseltilmesinde etkili olan unsurların sadece belediye hizmetlerinden ve belediye başkanlarının liderlik tarzlarından ibaret olmadığı çalışmada özellikle vurgulanmaktadır.

Yörük ve arkadaşları (2011: 103-109) Türkiye’deki Belediye Başkanlarının Liderlik Tarzı ve Liderlik Tarzını Etkileyen Faktörleri ortaya koymuşlardır. Demirel ve arkadaşlarının (2012: 80) bu alanda yaptığı bir başka çalışma, belediye başkanlarını yerel siyasetin liderleri olarak görmektedir. Aynı çalışmada başarılı ve kaliteli bir yönetim sergileyen belediye başkanlarının, belediye birimleri başta olmak üzere vatandaşların yaşadığı mekânların kalitesini artıracakları ileri sürölmektedir. Kaliteli yönetim, kaliteli hizmet ve mekânlar yerel hizmet memnuniyetini artırabilir.

Şahin ve arkadaşları (2013: 735-758) yaptıkları bir başka çalışmada belediye başkanlarının yönetim tarzının yerel hizmet memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmıştır. Çalışmada belediye başkanının yönetim tarzı ile yerel hizmet memnuniyeti arasında bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Yine yerel hizmet memnuniyetini etkileyen faktörlerin neler olduğunu inceleyen çalışmanın bulguları arasında belediye başkanından memnun olan vatandaşların yerel hizmet memnuniyeti düzeylerinin de yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır

Bölükbaşı ve Yıldız (2010: 234) yaptıkları çalışmada, belediye başarısı ile vatandaşların genel hayat memnuniyetini ele almışlardır. Çalışmada belediyenin üzerine düşen yerel hizmetleri başarılı bir şekilde sunması durumunda o bölgede yaşayan vatandaşların hayata dair memnuniyetlerinin artabileceği vurgulanmaktadır.

Akyıldız (2012: 4432) Uşak ilinde yerel hizmet memnuniyetine yönelik yaptığı çalışmada cinsiyet açısından hizmet memnuniyet düzeylerinde anlamlı bir fark olmadığını ileri sürmektedir. Söz konusu çalışmada vatandaşların hizmet memnuniyet düzeyleri “kararsız” konumdadır. Ne memnun ne de memnun değiller noktasındadır. Uşak ilindeki vatandaşların en fazla memnun olduğu yerel hizmet, sosyal yardımlardır. Vatandaşın en az memnuniyet duyduğu hizmetler arasında yol, asfalt, kaldırım yapımı; geri dönüşüm ve imar hizmetleri yer almaktadır. Ayrıca eğitim düzeyi yükseldikçe hizmet memnuniyet düzeyi düşmektedir. Eğitim faktörü açısından çalışmada anlamlı farkların olduğu görülmektedir

3.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE BULGULAR

Bu çalışmada araştırmanın teorik kısmını desteklemek düşüncesi ile anket yöntemi uygulanmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında atf yapılan yerli ve yabancı literatürde yer alan teorik ve uygulamalı çalışmalardan yararlanılmıştır. Anketler tesadüfi örneklem yöntemi ile yüz yüze uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Anket formu iki ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde alan araştırmasına katılan katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirleme amacına yönelik sorulara yer verilmiş; ikinci bölümde ise alan araştırmasının cevap aradığı sorulara yönelik hem kapalı uçlu hem de açık uçlu sorulara yer verilmiştir. Başka bir ifadeyle, Konya'daki belediye hizmet birimlerine yönelik memnuniyet, belediye başkanlarının yönetim tarzı, belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarını kapsayan sorulara yer verilmiştir.

Sorular 5'li Likert ölçeği dikkate alınarak hazırlanmıştır. Araştırmanın evrenini Konya Büyükşehir'e bağlı Selçuklu ilçesinde ikamet eden vatandaşlar oluşturmaktadır. Tesadüfi örneklem yöntemi ile anket formları dağıtılmıştır. Anket formları 20- 25 Mart 2016 tarihleri arasında dağıtılıp toplanmıştır. Anket verilerinin güvenilirliği ölçülmüş ve Alpha katsayısı 0,78 olarak saptanmıştır. Bu değere göre anket verilerinin güvenilir olduğu kabul edilebilir.

Selçuklu ilçesinde ikamet eden vatandaşlardan geri dönen anket verileri, SPSS 16,0 (Statistical Packages for the Social Sciences - Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paketi) paket programından yararlanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirmesinde frekans dağılımı, yüzde oranları, “t” testi, korelasyon ve Anova analiz yöntemleri uygulanmıştır.

Tablo 1. Demografik Yapı

Demografik Yapı		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Bayan	210	42,2
	Erkek	288	57,8
Yaş Grupları	18-29 yaş	186	37,3
	30-43 yaş	202	40,6
	44-55 yaş	88	17,7
	56 ve üzeri yaş	22	4,4
Eğitim	Okur-yazar değil	4	,8
	Okur-yazar	8	1,6
	İlkokul mezunu	54	10,8
	Ortaokul mezunu	52	10,4
	Lise mezunu	128	25,7
	Üniversite ve üstü	252	50,8
Çalıştığı Sektör	Kamu Sektörü	176	35,3
	Özel Sektör	170	34,1
	Kendi İşinde	86	17,3
	Cevapsız	66	13,3
Gelir Durumu	100-500 TL arası	38	7,6
	501-1000 TL arası	134	26,9
	1001-3000 TL	230	46,2
	3001 TL den fazla	56	11,2
	Cevapsız	40	8,1

Örneklem kapsamına alınan katılımcıların % 57,8’i “erkek”, % 42,2’si ise “kadınlardan” oluşmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımı incelendiğinde % 37,3’ü “18-29 yaş grubu”; % 40,6’sı “30-43 yaş grubu”; % 17,7’si “44-55 yaş grubu”; % 4,4’ünün “56 ve üzeri yaş grubunda olduğu görülmektedir. Bu

sonuçlar katılımcıların yaş dağılımının genç ve orta yaş düzeyinde yoğunlaştığını göstermektedir. Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde % ,8'i "okur-yazar değil"; % 1,6'sı "okur-yazar "; % 10,8'i "ilkokul mezunu"; % 10,4'ü "ortaokul mezunu"; % 25,7'si "lise mezunu"; % 50,8'inin ise "üniversite ve üstü mezun" olduğu görülmektedir. Bu dağılıma göre örneklem kapsamına alınan vatandaşların eğitim düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir.

Selçuklu ilçesinde yapılan alan araştırmasında katılımcılara hangi sektörde çalıştıkları da soruldu. Buna göre katılımcıların sektör dağılımı hemen hemen eşittir. Katılımcılar kamu, özel sektör ve kendi işinde çalışanlar olmak üzere üç grupta toplanmıştır. Katılımcıların gelir dağılımı incelendiğinde % 34,5'i "Alt Gelir Grubu", % 46,2' si "Orta Gelir Grubu" ve "Üst Gelir Grubu" nun oranı ise yaklaşık % 11 olarak gözükmemektedir. Cevapsız çalışmayan katılımcı kitleyi temsil etmektedir. Katılımcılar daha çok orta gelir grubu içerisinde yer almaktadır.

Tablo 2. Vatandaşların Yerel Hizmet Memnuniyeti (%)

	1	2	3	4	5
Selçuklu belediyesi hizmetlerinden memnun musunuz?	5,6	13,7	36,1	36,5	8,0
Belediye başkanının yönetimin tarzından memnun musunuz?	7,2	12,9	36,1	36,5	7,3
Büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden memnun musunuz?	6,8	16,1	34,5	34,5	8,0
Belediyede çalışanların tutum ve davranışlarından memnun musunuz?	6,8	17,7	51,4	20,9	3,2
Genel olarak hayatınızdan ne kadar memnunsunuz?	4,8	6,0	22,5	47,0	19,7

(Hiç memnun değilim, 2. Memnun değilim, 3. Kısmen Memnunum, 4. Memnunum, 5. Çok memnunum)

Tablo 2 incelendiğinde Selçuklu Belediyesinin sunduğu yerel hizmetlerden memnun olan vatandaşların oranı yaklaşık %45 gözükmemektedir. Belediye başkanının yönetiminden memnun olanların oranı ise % 44'dür. Kısmen memnun olanlar dâhil edildiğinde katılımcıların yaklaşık yüzde % 80'i hem yerel hizmetlerden hem de belediye başkanının yönetim tarzından memnun gözükmemektedir. Katılımcıların

yaklaşık % 43'ü Konya Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden memnundur. Bu oran Selçuklu Belediyesinden düşüktür. Kısmen memnun olan vatandaşlarda ilave edilince Büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet oranı yaklaşık % 77 olarak ortaya çıkmaktadır. Belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarından memnun olan vatandaşların oranı % 24'tür. Kısmen memnun olan vatandaşlarda eklenir ise oran %75 olmaktadır.

Hayatlarından memnun olan katılımcıların oranı % 66'dır. Kısmen memnun olanlar ile birlikte hayatından memnun olanların oranı da yaklaşık % 88'e yükselmektedir. *Kısmen memnun olanlar dikkate alınmadığında başta Selçuklu belediye hizmetleri, belediye başkanının yönetim tarzı, belediye çalışanlarının tutum ve davranışları ile büyükşehir belediyesinin hizmetlerine yönelik vatandaşların memnuniyet algısı düşüktür.*

Tablo 3. Belediye Başkanının Yönetim Tarzı ve Yerel Hizmet Memnuniyeti

Correlations			
		Belediye başkanınız sizce belediyeyi iyi yönetiyor mu?	Selçuklu belediyesinin hizmetlerden ne kadar memnun musunuz?
Belediye başkanınız sizce belediyeyi iyi yönetiyor mu?	Pearson Correlation	1	,294**
	Sig. (2-tailed)	498	,000
	N		494
Selçuklu belediyesinin hizmetlerden ne kadar memnun musunuz?	Pearson Correlation	,294**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	494
	N	494	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Vatandaşların yerel hizmet memnuniyetinin düzeyini belirlemede belediye başkanının etkisi, Pearson korelasyonu ile test edilmek istendi. Pearson korelasyonunda elde edilen değer 0 ile +1 arasında ise ilişki pozitif olarak algılanır ve yorumlanır. Pearson değeri 0,294 çıkmıştır. Söz konusu değer, şu anlama

gelmektedir. Vatandaşların belediye başkanına yönelik olumlu algıları ve yönetim tarzından duydukları memnuniyet düzeyi ile yerel hizmetler ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında güçlü ve doğrudan bir ilişki söz konusu değildir. Tablo 3'deki değer pozitif yönde ancak zayıf bir ilişkiyi ifade etmektedir. Bu verilere göre belediye başkanının yönetim tarzından memnun olanların yerel hizmetlerden de memnun olacağı yönünde güçlü bir beklentiye girmek doğru gözükmemektedir. Özetle, bu çalışmada elde edilen bulgular, belediye başkanının yönetim tarzının yerel hizmet memnuniyetine olumlu ya da olumsuz doğrudan güçlü bir etkisi olmadığını göstermektedir.

Pearson korelasyonu ile yapılan test ile elde edilen bulgular geneldir. Belediye başkanının ilçeyi iyi yönetip yönetmediğine yönelik soruya katılımcıların verdiği cevaplar beşli bir düzey oluşturmaktadır. Bu düzeyler “hiç iyi yönetemiyor” ile “çok iyi yönetiyor” arasında değişmektedir. Yapılan anova testi sonuçlarına göre belediye başkanı “belediyeyi iyi yönetiyor” ya da “çok iyi yönetiyor” görüşüne sahip olanların diğer vatandaşlara göre yerel hizmetlere yönelik memnuniyetlerinin çok yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir ifade ile *belediye başkanının yönetim tarzını yeterli düzeyde bulanların hizmet memnuniyet düzeyleri yüksek iken; başkanın yönetim tarzını beğenmeyenlerin yerel hizmet memnuniyetleri düşük seviyededir.* Bu bağlamda *başkanın yönetiminden memnun olanların yerel hizmet memnuniyeti de yüksektir.*

Tablo 4. Belediye Çalışanlarının Tutumları ve Hizmet Memnuniyeti

Correlations			
		Selçuklu belediyesinin hizmetlerinden ne kadar memnunsunuz?	Belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarından ne kadar memnunsunuz?
Selçuklu belediyesinin hizmetlerinden ne kadar memnunsunuz?	Pearson Correlation	1	,455**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	494	486
Belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarından ne kadar memnunsunuz?	Pearson Correlation	,455**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	486	490

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Çalışmada belediye personelinin yerel hizmet sunumu esnasında sergiledikleri tutum ve davranışlarını yerel hizmet memnuniyetini etkileyip etkilemediği test edilmek istendi. Elde edilen korelasyon değeri 0,455'dir. Söz konusu değer + 1'e yaklaşmaktadır. Buna göre belediye çalışanlarının tutum ve davranışları ile hizmet memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu söylenebilir. Bu sonuca göre çok güçlü olmasa da belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarından memnun olan vatandaşların aynı zamanda yerel hizmetlerden de memnun olmaları mümkündür. Tablo 3 ve Tablo 4'deki sonuçlara göre yerel hizmet memnuniyeti üzerinde belediye başkanlarının yönetim tarzının çalışanların tutum ve davranışları kadar etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Başka bir ifadeyle, yerel hizmet memnuniyetini etkileyen faktörler arasında belediye başkanına yönelik vatandaş algısı ve başkanın yönetim tarzından ziyade belediye çalışanlarının tutum ve davranışları daha etkili gözükmektedir. Bu durumu belediye başkanı ile vatandaşların çok sık yüz yüze gelmemelerine bağlamak mümkündür. Vatandaşlar daha çok talep ettikleri yerel hizmetlerden sorumlu çalışanlarla sık sık karşı karşıya gelmektedir. Bu bağlamda belediye hizmetlerine yönelik algı, çalışanların olumlu ya da olumsuz tutum ve davranışları ile ilişkilendirilmektedir. Bu yüzden çalışanların tavrı ile yerel hizmet memnuniyeti arasındaki ilişki belediye başkanına yönelik algıdan daha güçlü olabilir.

Tablo 5. Yerel Hizmet ve Genel Yaşam Memnuniyeti İlişkisi

Correlations			
		Selçuklu belediyesinin hizmetlerinden ne kadar memnun musunuz?	Genel olarak hayatınızdan ne kadar memnunsunuz?
Selçuklu belediyesinin hizmetlerinden ne kadar memnun musunuz?	Pearson Correlation	1	,218**
	Sig. (2-tailed)	494	,000
	N		492
Genel olarak hayatınızdan ne kadar memnunsunuz?	Pearson Correlation	,218**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	496
	N	492	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Çalışmada vatandaşların genel olarak hayatlarından memnuniyetleri ile yerel hizmet memnuniyeti arasında bir ilişki olup olmadığı test edildi. Belediye hizmetinden memnun kalma ile genel hayat memnuniyeti arasında zayıf pozitif bir ilişki bulundu. Ancak bu güçlü bir ilişki değildir. Bazı bilimsel çalışmalarda hükümet politikaları ve hizmetleri ile genel hayat memnuniyeti arasında pozitif bir ilişkiden söz edilmektedir. Başka bir ifadeyle, hükümet politikalarını beğenen vatandaşların gelecekte umutlu oldukları ve genel hayat memnuniyetlerinin de bu bağlamda yüksek olduğu görülmektedir. Yerel düzeyde bu ilişkiyi test edip onaylayan çalışmalara ülkemizde henüz rastlanmamaktadır. Kısaca bu çalışmada vatandaşların genel olarak hayatlarından memnun olma düzeyi ile yerel hizmet memnuniyeti arasında öngörüldüğü gibi güçlü yönde pozitif bir ilişki bulunamadı. Yani bireyin hayatından genel olarak memnun olması faktörünün yerel hizmet memnuniyetini tek başına ve güçlü bir şekilde etkilemesi mümkün gözükmemektedir.

Tablo 6. Yaş Grupları ve Yerel Hizmet Memnuniyeti (Anova)

		Sum of Squares	Sig.
Selçuklu belediyesi hizmetlerinden memnun musunuz?	Between Groups	3,955	,333
	Within Groups	419,013	
İlçe Belediye başkanınız sizce belediyeyi iyi yönetiyor mu?	Between Groups	196,786	,000
	Within Groups	2151,230	
Genel olarak hayatınızdan ne kadar memnunsunuz?	Between Groups	12,242	,016
	Within Groups	487,597	
Belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarından genel bir değerlendirme yapacak olursanız ne kadar memnunsunuz?	Between Groups	6,468	,064
	Within Groups	350,888	

Yaş gruplarına göre yerel hizmet memnuniyeti açısından anlamlı fark olup olmadığı anova testi ile ölçülmek istendi. % 95 güven aralığı ve % 5 anlamlılık düzeyine göre elde edilen bulgular tabloda düzenlenmiştir. Buna göre yaş grupları açısından tabloda belirtilen hususlardan sadece belediye başkanının yönetim tarzı ve bundan duyulan memnuniyet düzeyi ile ilgili anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Elde edilen bulgulara göre *56 yaş ve üzerinde olan vatandaşların diğer yaş gruplarına göre Selçuklu belediyesi başkanının yönetim tarzından daha*

fazla memnun olduğu anlaşılmaktadır. Belediye hizmetleri, çalışanların tutum ve davranışları ile genel hayat memnuniyeti konularında yaş grupları açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Eğitim ve gelir faktörleri açısından da vatandaşların yerel hizmet memnuniyeti algısında anlamlı fark olup olmadığı test edildi. *Belediye başkanının yönetim tarzı, belediye hizmetleri, çalışanların tutum ve davranışlarına yönelik memnuniyet konularında eğitim ve gelir faktörü açısından anlamlı bir farka rastlanmadı.* Sadece alt gelir grubu ile üst gelir grupları açısından genel olarak hayattan memnun olma düzeylerinde anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Buna göre üst gelir grubunda yer alan vatandaşların alt gelir gruplarına göre hayatlarından daha fazla memnun oldukları görülmektedir.

SONUÇ

Belediye yönetimince sunulan hizmetlerin vatandaşları ne kadar memnun ettiği ya da vatandaşların beklentilerini ne oranda karşıladığını tespit edebilmek oldukça zor bir konudur. Başka bir ifadeyle kamusal hizmetlerin genel olarak değerlendirilmesi kolay değildir. Çünkü hizmet kalitesi, yönetsel performans değerlendirmesi, hizmet memnuniyeti düzeyine yönelik beklenti setleri kısaca ölçüm faktörleri net değildir.

Türkiye’de ve dünyada vatandaşların belediye hizmetleri ve bu hizmetlere yönelik memnuniyet algısı ile ilgili çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Söz konusu çalışmalar sosyo-ekonomik ve demografik özellikler bağlamında ele alınmış ve bu faktörler çerçevesinde hizmet memnuniyeti algısı ölçülmeye çalışılmıştır. Gelir düzeyi, eğitim, cinsiyet, yaş, ikamet edilen coğrafi alan, semt, kırsal ve kentsel alanlar bu faktörler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Son zamanlarda söz konusu faktörler dışında belediye başkanının yönetim tarzı, sergilediği performans, belediye yönetimi ve yerel hizmetlere yönelik başkanın vatandaşlarda oluşturduğu beklenti ve algı ile belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarının da yerel hizmet memnuniyeti ve kalitesini belirlemede önemli faktörler arasında yer aldığına dair çalışmalar dikkat çekmektedir. Bu bağlamda katılımcılara çeşitli sorular yöneltilmiş değişik faktörler arasında analizler yapılmıştır.

Selçuklu Belediyesinin sunduğu yerel hizmetlerden memnun olan vatandaşların oranı yaklaşık % 45 gözükmetedir. Belediye başkanının yönetiminden memnun olanların oranı ise % 44’dür. . Katılımcıların yaklaşık % 43’ü Konya Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden memnundur. Bu oran Selçuklu Belediyesinden düşüktür. Belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarından memnun olan vatandaşların oranı % 24’tür. Kısmen memnun olanlar dikkate alınmadığında başta Selçuklu belediye hizmetleri, belediye başkanının yönetim tarzı, belediye çalışanlarının tutum ve davranışları ile büyükşehir belediyesinin hizmetlerine yönelik vatandaşların memnuniyet algısı düşüktür.

Belediye başkanının yönetim tarzını yeterli düzeyde bulanların hizmet memnuniyet düzeyleri yüksek iken; başkanın yönetim tarzını beğenmeyenlerin yerel hizmet memnuniyetleri düşük seviyededir. Bu bağlamda başkanın yönetiminden memnun olanların yerel hizmet memnuniyeti de yüksektir.

Yerel hizmet memnuniyetini etkileyen faktörler arasında belediye başkanına yönelik vatandaş algısı ve başkanın yönetim tarzından ziyade belediye çalışanlarının tutum ve davranışları daha etkili gözükmektedir. Bu durumu belediye başkanı ile vatandaşların çok sık yüz yüze gelmemelerine bağlamak mümkündür. Vatandaşlar talep ettikleri yerel hizmetlerden sorumlu çalışanlarla daha çok karşı karşıya gelmektedir. Bu bağlamda belediye hizmetlerine yönelik algı, çalışanların olumlu ya da olumsuz tutum ve davranışları ile ilişkilendirilmektedir. Bu yüzden çalışanların tavrı ile yerel hizmet memnuniyeti arasındaki ilişki belediye başkanına yönelik algıdan daha güçlü olabilir.

Elde edilen bulgulara göre *56 yaş ve üzerinde olan vatandaşların diğer yaş gruplarına göre Selçuklu belediyesi başkanının yönetim tarzından daha fazla memnun olduğu* anlaşılmaktadır. Belediye hizmetleri, çalışanların tutum ve davranışları ile genel hayat memnuniyeti konularında yaş grupları açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Eğitim ve gelir faktörleri açısından da vatandaşların yerel hizmet memnuniyeti algısında anlamlı fark olup olmadığı test edildi. *Belediye başkanının yönetim tarzı, belediye hizmetleri, çalışanların tutum ve davranışlarına yönelik memnuniyet konularında eğitim ve gelir faktörü açısından anlamlı bir farka rastlanmadı.* Sadece alt gelir grubu ile üst gelir grupları açısından genel olarak hayattan memnun olma düzeylerinde anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Buna göre üst gelir grubunda yer alan vatandaşların alt gelir gruplarına göre hayatlarından daha fazla memnun oldukları görülmektedir.

Hizmet memnuniyetini sadece bir faktör açısından yani belediye başkanına yönelik algı ile açıklamak sağlıklı sonuç vermemektedir. Ancak belediye başkanı algısı ve yönetim tarzı yerel hizmet kalitesi ve memnuniyetini etkileyen faktörler içerisinde en önemlilerinden birisidir. Belediye çalışanlarının tutum ve davranışları ile hizmet memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarından memnun olanların aynı zamanda yerel hizmetlerden de memnun olmaları mümkündür.

KAYNAKÇA

Akyıldız, Fulya (2012). “Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği”, *Journal of Yasar University* 2012, 26(7).

Bölükbaşı, Ayşegül ve Dina Çakmur Yıldirtan (2010). “Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yasam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması”, *Öneri*, .Cilt: 9, Sayı: 33, Ocak 2010.

Daştan, İlker ve Mehmet Erdem Delice (2015). “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *The Journal of Academic Social Science Studies, International Journal of Social Science*, Number: 32 , p. 203-223

Demirel, Erkan Turan; M. Dusukcan; N Derin; A. Çakınberk ve M. Güven (2012). “Yerel Siyasetin Liderleri Olan Belediye Başkanlarına Yönelik Hizmetkâr Liderlik Ölçeği Uyarlama Çalışması “, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, Kış, 2012, Cilt: 3, Sayı: 2.

Demirel, Erkan Turan; M. Dusukcan; N Derin; A. Çakınberk ve M. Güven (2013). “Vatandaşların Belediye Hizmet Kalitesi Algılamaları Üzerinde Belediye Başkanlarının Liderlik (Hükümdar/Hizmetkâr) Özelliklerinin Belirleyiciliği: TRB - I Bölgesi Örneği”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt: 22, Sayı:2, Nisan 2013

Gökçe, Orhan ve Erol Turan (2008). “Kamu Yönetiminin Dönüşümü ve Dönüşümün Temel Unsurları”, *Selçuk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Yıl:8, Cilt:9, Sayı 15, ss.147-174

Gökçe, Orhan ve Kurt Marquardt (2008). *E-Devlet, Hayal mi – Gerçek mi?*, Konya, Çizgi Kitabevi

Gökçe, Gülise (1999). “Hizmet Etkinliği Açısından Katılma Üzerine Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Yıl 1999, Cilt: 2, Sayı: 1, ss. 222-248.

Gökçe, Gülise (2007). *Güçlü ve Zayıf Devlet Tartışmaları Bağlamında Türkiye*, Çizgi Kitabevi, Konya, 2007

Gökçe, Gülise (2011). “Neoliberalizmin Krizi ve Yeni Devlet”, *Türk İdare Dergisi*,

Yıl:83 Sayı:471-472 Haziran Eylül 2011, ss.99-117

Gökçe, Orhan Erol Turan, Vahap Göksu (2011). Kamu Yönetimi Reformlarının Gelişimi ve 1980 Sonrası Reformlarına Yönelik Kamu Personelinin Tutumu, Kamu Yönetimi Forumu IX, Gazi Üniversitesi 2011.

Im, Tobin and Seung Jong Lee (2011). “Does Management Performance Impact Citizen Satisfaction?”, *American Review of Public Administration*, 42(4) p.419–436

James Oliver (2011). “Managing Citizens’ Expectations of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government”, *Public Administration* Vol. 89, No. 4, 2011 p.1419–1435

King, Stephen F. (2007). “Citizens as customers: Exploring the future of CRM in UK local government”, *Government Information Quarterly* 24 (2007) 47–63

Montalvo, Daniel (2009). “Citizen Satisfaction with Municipal Services” *Americas Barometer Insights: 2009. (No.18)*

Roch ,Christine H. ve Poister, Theodore H.(2006). “Citizens, Accountability, And Service Satisfactions, The Influence of Expectations”, *Urban Affairs Review*, Vol. 41, No. 3, pp. 292-308.

Şahin, Ali; İbrahim Uğur Erkiş ve Nuray Demirhan (2013). “Belediye Başkanlarının Yönetim Tarzının Vatandaşların Belediye Hizmetlerinden Duyduğu Memnuniyete Etkisi: Konya İli Örneği” *Kaysem 8, Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler ve Kentel Politikalar Kongresi, Bildiri Kitabı*, 11-12 Mayıs 2013.

Şahin, Ali ve Erhan Örselli (2003). “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye” S.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dergisi, S.9, 2003

Şahin, Ali, and Örselli, Erhan (2010). “Institutional Change, E-Government and E-Municipality: The Case of Konya”, *Tenth International Conference on Current Issues of Sustainable Development-Governance and Institutional Change*, Abstract Book, 18-20 April 2010. Opole, Poland.

Usta, Resul ve Levent Memiş (2010). “Quality in Municipality Services: The Case of Giresun Municipality” *Suleyman Demirel University The Journal of Faculty of*



Economics and Administrative Sciences Y.2010, Vol.15, No.2 pp.333-355.

Walle, Steven Van De ve Ryzin, Gregg G. (2011). "The Order of Questions In A Survey on Citizen Satisfaction with Public Services: Lessons from A Split-Ballot Experiment", Public Administration Vol. 89, No. 4, pp. 1436-1450.

Yörük, Durmuş vd, "Türkiye'deki Belediye Başkanlarının Liderlik Tarzı ve Liderlik Tarzını Etkileyen Faktörler", *Ege Akademik Bakış*, 11(1).

