

BELEDİYELERDE HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL ANALİZİ İLE ÖLÇÜLMESİ: LEFKE BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

MEASURING QUALITY OF SERVICE USING SERVQUAL METHOD: CASE OF MUNICIPALITY OF LEFKE

Caner YILDIRIM
Lefke Avrupa Üniversitesi,
İşletme Yüksek Lisans
cnr.yildirim@outlook.com

Prof. Dr. Okan Veli ŞAFAKLI
Lefke Avrupa Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
osafakli@eul.edu.tr

Received 21 January 2016 – Accepted 20 February 2016
Gönderim 21 Ocak 2016 - Kabul 20 Şubat 2016

Öz: Bu çalışmanın temel amacı, bireylerin Lefke Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmet kalitesi hakkındaki kişisel algılarını belirlemektir. Bireylerin cinsiyet, yaş, gelir düzeyi, meslek, eğitim vb. özelliklerine göre hizmet kalitesi algılamaları incelenmektedir. Çalışma Lefke Belediyesi'nin hizmet sınırları içinde yaşayan 280 birey üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre bireyler tarafından en olumsuz algılanan hizmet, alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınmamasıdır. En olumlu algılanan hizmet ise halkın ihtiyacını karşılayacak suyun sağlanmasıdır. Bireylerin cinsiyet, yaş, gelir düzeyi, meslekleri, eğitimleri vb. özelliklerine göre hizmet kalitesini algılamaları genellikle benzerdir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, SERVQUAL yöntemi, Lefke Belediyesi, belediye sakini

Abstract: The main purpose of this study is to analyze the perception on the public services from the municipality of Lefke by the subsidiary residents. The volunteers that take part are grouped according to age, sex, income, profession and level of education. These criteria will be used to analyze the perception on quality of service. The study is based on the public services carried out by the municipality of Lefke, of which 280 volunteers have taken part. At the end of the study, the worst rated services will adhere to, according especially but not limited to the elderly and disabled residents of Lefke. The most positive perception is on sufficient water supply by municipality. The results show that there is no significant difference according to different age, sex, income, profession and level of education groups.

Keywords: Quality of service, SERVQUAL Method, Municipality of Lefke, municipal residents

1. GİRİŞ

İşletmelerin rekabet ortamında sürekliliklerini devam ettirebilmeleri için kaliteli hizmet anlayışını benimsemeleri şarttır. Bu anlayış daha çok özel sektör kuruluşlarının temel anlayışı olsa da kamu kuruluşu olan belediyeler de bu anlayışı benimseyen politikalar izlemelidir.

Kamu kuruluşları özel sektörle karşılaştırıldığında özel sektöre göre hizmet kalitesi anlamında geleneksel yönetim anlayışının getirmiş olduğu ‘kurumlar neyi üretirse halk onu tüketir’ anlayışı belediyeleri yaşanan değişimler karşısında hantallık ve verimsizlik iddialarıyla karşı karşıya getirmiştir.

Belediyeler halkın beklentilerini karşıladığı sürece iş başında kalır (Usta ve Memiş, 2010: 334). Eğitim seviyesinin yükselmesi ve çağımızın ihtiyaçlarına karşılık verebilmesi için belediyelerin geleneksel yönetim anlayışından uzaklaşıp ‘vatandaşın ihtiyaçlarına göre üretim’ anlayışını benimsemeleri kaçınılmaz olmuştur. Bu nedenle vatandaşla çok iyi bir iletişim kurarak, onların ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bunu yaparken de toplumun demografik yapısını (yaş, cinsiyet, eğitim, meslek, vb.) göz önünde bulundurmak gerekir. Vatandaşların ihtiyaçlarının belirlenmesi ve hizmetin bu yönde yapılması tek başına yeterli değildir. Bundan sonra atılacak diğer adım, vatandaşla sürekli iletişim içinde olarak belirli aralıklarla yapılan fikir alışverişi ile çalışmaların nasıl sonuç verdiğini değerlendirmek, bir başka deyişle kalite ölçümü yapmak olmalıdır.

Çağdaş pazarlama anlayışının etkisi ve hizmet kalitesi ölçümü ile ilgili pek çok araştırma yapılmıştır. Ancak Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde (KKTC) bu alanda yapılan herhangi bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Bu çerçevede çalışmanın temel amacı Lefke Belediyesi’nin sunmuş olduğu hizmet kalitesine yönelik algılamaları araştırmaktır. Araştırma Lefke Belediyesi hizmet sınırları içinde olan 11 yerleşim alanındaki 11,091 kişiyi kapsamaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde öncelikle ‘hizmet’, ‘belediyenin hizmet kalitesi’ kavramları tanımlanmış, ardından hizmet kalitesinin belirlenmesinde en çok kullanılan yöntem olan ‘Servqual Ölçeği’ incelenmiştir.

2.1. Hizmet

Hizmetler, müşterilerin istek ve arzularını karşılamak amacıyla arz edilen soyut ürünlerdir (Neal vd., 1994: 370; Akt: Zerenler ve Öğüt, 2007: 502). Bu çerçevede, hizmetlerin aşağıdaki dört temel özelliği bulunmaktadır (Bayuk, 2006: 3):

- **Hizmet Soyuttur:** Hizmetin elle tutulur somut bir özelliği yoktur. Performansla ölçülen bir faaliyet.
- **Heterojeniktir:** Hizmetin kalitesi hizmeti veren ve satın alan arasındaki

iletişim gücüne ve türüne göre değişir (Palmer, 1997: 5).

- **Eş Zamanlıdır:** Hizmet üretilip depolanamaz, üretildiği anda tüketilmek durumundadır.
- **Hizmetin Dayanıksızlığı:** Hizmetlerin başlıca özelliklerinden biri de, hizmeti satın alan veya üreten için depolama imkânının mümkün olmamasıdır.

2.2. Belediye Hizmet Kalitesi

Belediyeler, belde sakinlerine şehircilik hizmetleri dahil sosyal ve kültürel hizmetlere kadar birden fazla hizmet sunmaktadır. Bu hizmetleri sağlarken uyması gereken bazı yasalar vardır. Yine yasalar gereği vermiş olduğu hizmetlerin maliyetini karşılamak ve hizmetlerde kâr amacı gütmemesi gerekmektedir. Bundan dolayı belediyeler kâr amaçsız işletmeler olarak değerlendirilebilir (Usta ve Memiş, 2010: 335).

Kalite belediyeler açısından, belediyenin faaliyetlerinin her yönüne nüfuz eden sürekli bir işlev, hizmetlerin vatandaşların beklentilerini karşılamadaki uygunluğu, olarak tanımlamak mümkündür (Peker, 1996: 15-23). Yerel yönetimlerde rekabet zayıftır ve kâr temel amaç değildir. Buna rağmen yerel yönetimler halkı memnun etmek, halkın desteğini kazanmak ve arttırmak için bu hizmetlerden yararlananlara kaliteli hizmet sunma gereksiniminde bulunurlar (Azaklı, 2000: 413). Hizmeti tüketen kesim olması nedeni ile belediyelerde, halkın istediği hizmet kalitesini gerçekleştirebilmek için halk belediye kararlarına katılmalıdır. Bu katılım ile birlikte istekler belirlenir ve böylece halkın istediği hizmet kalitesi gerçekleşmiş olur (Gaster, 1996: 83).

Hizmet kalitesi anlayışı kişiden kişiye farklılıklar gösterir. Bunları belirleyen etkenler, cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi ve meslek gibi faktörlerdir.

2.3. Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Ölçeği

Bir işletme mevcut hizmet düzeyi hakkında doğru bilgiler elde edebilirse, bu bilgiler ışığında doğru adımlar atabilir. Bu nedenle hizmet kalitesinin ölçülmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Hizmet kalitesinin ölçümü, müşterilerin hizmet sunumundan algıladıkları ve beklentileri arasındaki fark olarak kabul edilmiştir.

Hizmet kalitesini ölçmek için Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB), SERVQUAL adı verilen bir ölçek geliştirmişlerdir. Servqual adlı bu ölçek sıklıkla kullanılan bir ölçek olup, hizmet kalitesini ölçmekle kalmaz bunun yanında, müşterinin hizmeti sunan personele verdiği önemle orantılı bir şekilde hizmet kalitesini ölçer (Çanak, 2005: 209).

PZB, hizmet kalitesini belirleyen aşağıdaki on faktörü müşterilerin isteklerinden yola çıkarak tespit etmişlerdir (Usta ve Memiş, 2010: 337).

- **Güvenilirlik:** Verilen sözü yerine getirme,
- **Somut Özellikler:** Kullanılan teçhizatın, malzemenin, binaların, iletişim araçlarının ve personelin dış görünüşü,
- **Heveslilik:** Müşterilere yardım etme hevesliliği ve hızı,
- **Yeterlilik:** Hizmeti verebilmek için gerekli bilgi ve yeteneğin mevcut olması,
- **Nezakat:** Müşterilerle bire bir iletişimde olan personelin, kibar, nazik, ve samimi davranması,

- **İnanılabilirlik:** Hizmet veren kişinin samimi ve içten olması,
- **Güven:** Çalışanların müşterilere karşı güven duygusunu uyandırabilmesi,
- **Erişim:** Gerekli olduğunda iletişime geçme kolaylığı ve erişilebilirlik,
- **İletişim:** Müşteriler ile onların anlayabileceği bir dilden iletişime geçilerek, bilgilendirilme yapılmasının yanı sıra müşteri sorunlarının dinlenmesi,
- **Empati:** Personelin müşterilerin düşünce tarzı ve beklentilerini anlayarak, kendisini müşterinin yerine koyması ve müşteriler ile ilgilenmesidir.

PZB, hizmet kalitesini belirledikleri on boyutu beş boyuta düşürerek bir hizmet kalitesi ölçeği geliştirmişler ve bu ölçeğe servqual adını vermişlerdir. Bu beş boyut: somut özellikler, empati, güven, yeterlilik ve güvenirlilik (Usta ve Memiş, 2010: 337). Bu ölçme tekniği 22 bölümden oluşmaktadır. Bu teknik tüketicilerin hizmet işletmesinden beklentileri ilk bölümde, işletmeden algılanan hizmet performansını ise ikinci bölümde aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı değerlendirmektedir. Ölçekte tamamen katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında değişen yedili Likert ölçeği kullanılmıştır. PZB önceliği hizmet kalitesinin tanımına ve onu etkileyen faktörleri belirlemeye vermiş daha sonra da ölçülebilmesi için tüm hizmet türlerine uygun genel bir model geliştirmek için çalışmışlardır. Filiz vd. (2010) yaptıkları araştırma neticesinde hizmet kalitesi ve hizmet beklentilerini etkileyen faktörlerin müşteriler açısından ne anlama geldiği ile ilgili ve hizmet kalitesi anlamında önemli bilgiler elde edilmiştir. Elde edilen bu bilgiler ışığında kaliteli hizmet sunabilmek için müşterilerin isteklerinin karşılanması ve bu isteklerin de üstünde hizmetin sunulması gerektiği düşüncesi pekiştirilmiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi müşterinin beklenti ve istekleri ile algıları arasındaki fark olarak tanımlanmıştır (Filiz vd., 2010: 62).

PZB, kaliteli hizmet sunumuna engel teşkil edebilecek beş faktör belirlemiştir. Hizmet kalitesini etkileyen bu faktörler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Devebakan ve Aksaraylı, 2003: 42):

- **Müşterinin beklentileri ile hizmeti sunan kuruluşun, müşterinin beklentilerini algılamadaki farklılıklar:** Pazar araştırmalarındaki yetersizlik, çalışan ile yönetim arasındaki iletişim zayıflığı ve yönetim kademelerinin çok oluşu gibi nedenler.
- **Yönetim kadrosunun algıları ile hizmet özelliklerinin tanımı arasındaki farklılıklar:** Yöneticiler tüketicilerin istek ve arzularını tam olarak algılayamaz, tüketicilerinin taleplerini karşılayacak hizmet özelliklerini tespit etmekte yetersiz kalabilirler. Nedenler arasında; standartlardaki yetersizlik ve hedeflerin bundan kaynaklı yanlış belirlenmesi sayılabilir.
- **Hizmet özelliklerinin tanımıyla hizmetin sunumu arasındaki farklılıklar:** Hizmet özellikleri iyi tanımlanmış olsa bile hizmeti verecek olan personelin eğitim seviyesi yetersiz ise, hizmetin sunumu esnasında tecrübesi zayıf olan bu personel hizmet standartlarını yakalamak noktasında istenilen ölçüde başarı gösteremeyecektir.
- **Hizmetin sunumu ile işletmenin vaatleri arasındaki farklılıklar:** İletişim karmaşıklık elemanları (halkla ilişkiler, satış elemanı, reklam, satış geliştirme) tüketici beklentilerinin oluşumunda büyük etkiye sahiptir ve bu elemanlar hizmet sunumunu etkiler. İşletmenin vaat ettiği hizmet kapasitesinin üzerinde abartılı olması tüketicilerde yüksek bir beklentiye neden olur. Verilen hizmet,

vaat edilen hizmetin altında kalması tüketicinin beklentilerine karşılık bulamamasına neden olacak, bu da tüketicinin gözünde işletmeye karşı duyulan güvenin sarsılması sonucunu doğuracaktır.

- **Tüketicilerin algıladıkları hizmet ile umdukları hizmet arasındaki farklılıklar:** Belirtilen farklılık ilk sıradaki dört farklılığın elemanıdır. Başka bir deyişle ilk dört farklılık bu son farklılığın oluşma nedenidir.

3. LİTERATÜR TARAMASI

Yukarıda belirtildiği üzere; KKTC’de belediyelerde hizmet kalitesi ölçümü ile ilgili bir çalışmaya ulaşamamıştır. Türkiye’de bu konuyla alakalı iki çalışma karşımıza çıkmıştır. Bu iki çalışmada da servqual ölçeği kullanılmıştır ve ilki Tokat Belediyesi için Yüksel ve arkadaşları (2004) tarafından yapılmıştır. Bu araştırma 516 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bireylerin cinsiyeti ile hizmet kalitesi algılamaları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır. Bireylerin eğitim düzeyleri ve gelir durumu ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Bireylerin yaşları ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Yaş kavramı ele alındığında yaş ile hizmet kalitesinin ilişkili olduğu tek bir nokta saptanmıştır. O da “belediye personelinin tutum ve davranışları” arasındaki istatistiksel ilişkidir. Özetle, Tokat’lıların yaşları ilerledikçe belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi de artmaktadır. Bireylerin gelir düzeyleri ile memnuniyet düzeyi arasında ters bir ilişki tespit edilmiştir (Yüksel vd., 2004: 63-81).

Belediye hizmetlerine ilişkin Muğla’nın il merkezindeki 15 yaş ve üstü 695 kişinin katılımıyla yapılan araştırmaya göre; bireylerin yaşlarına göre hizmet algılamaları değişmektedir. Bu değişim her hizmet için geçerlidir. Temizlik anlamında algılamalar ise cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Belediyeden beklenen hizmet ile belediye parformansı arasındaki farkın; itimat, finansman ve kültür boyutları ele alındığında meslek gruplarına göre değişkenlik gösterdiği saptanmıştır (Gümüsoğlu vd., 2003).

4. YÖNTEM

Lefke Belediyesi’nin hizmet kalitesi ile ilgili bölge sakinlerinin algılamalarını aşağıdaki gibi belirlemek bu çalışmanın temel amacıdır.

- Vatandaşların belediyeden beklentilerini belirlemek,
- Vatandaşların belediye hizmetlerini nasıl algıladıklarını belirlemek,
- Hizmet kalitesinin algılanan boyutunu ölçebilmek için güvenilir ve geçerli ölçek geliştirmek,
- Vatandaşların demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi algılamalarındaki farklı olan noktaları belirlemek.

Literatür araştırmaları ve çalışmanın amaçları çerçevesinde aşağıdaki temel hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Bireylerin belediye hizmet kalitesi algılamaları cinsiyetlerine göre farklıdır.

H2: Bireylerin belediye hizmet kalitesi algılamaları yaşlarına göre farklıdır.

H3: Bireylerin eğitim durumuna göre belediye hizmet kalitesi algılamaları eğitim durumuna göre farklıdır.

H4: Bireylerin belediye hizmet kalitesi algılamaları mesleğe göre farklıdır.

Araştırmanın evreni hizmet kalitesi ve algısını ölçebilmek için Lefke belediyesinin hizmet verdiği, 2011 yılı nüfus sayımı Devlet Planlama Örgütü verilerine göre 11,091 kişidir. Örnek büyüklüğünün belirlenmesinde temel faktörler; araştırmacının veriler için belirlediği hassasiyet seviyesi, olağan görülebilecek hata marjı, uygulanacak analiz yöntemleri ve ana kütle büyüklüğüdür (Altunışık vd., 2005: 16). Faktör analizi için ön görülen görüş; örneklem sayısının, değişken ölçeklerinin madde (soru-ifade) sayısından büyük olması gerektiği yönündedir (Akgül ve Çevik, 2003: 419). Örnek büyüklüğü değişken ölçeklerinin madde sayısından en az 5 kat daha fazla olması gerektiği savunulan görüşler de mevcuttur (Albayrak, 2006: 112). Bu çalışmada varyans analizleri uygulanacaktır. Dolayısıyla 300 bireyin örneklem büyüklüğü için yeterli olacağı sonucuna varılmıştır. Denekler kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Bu çalışmada, yüz yüze anket yöntemi veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Anket Usta ve Memiş'in (2010) "Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği" adlı çalışmasından yararlanılarak oluşturulmuştur. Anket hazırlanırken kapsam geçerliliği uygulanmıştır. Kapsam geçerliliğinde, ölçmeye çalışılan davranış yansıtma durumuna bakılır.

Ocak 2015'de 8 anketör ile uygulanan anket, üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ankete katılanların demografik özelliklerini (cinsiyet, eğitim, meslek, yaş) belirten soruları cevaplamaları istenmiştir. İkinci ve üçüncü bölümde, servqual ölçeğinden yararlanılarak uyarlanan 28 ifade ile bireylerin hizmet beklentileri ve algıları hizmet kalitesini 5'li likert ölçeği (1= kesinlikle katılmıyorum; 2= Katılmıyorum, 3= Kararsız, 4= Katılıyorum ve 5= kesinlikle katılıyorum ifadeleri) ile ölçebilen ifadeler yer almıştır. Hipotezlerin testinde Tek Yönlü Varyans (One-Way Anova), T-Testi ve Bağımsız Örneklem T-Testi (Independent Samples T-Test) analizi kullanılmıştır.

5. BULGULARIN ANALİZİ

Bu kısımda, öncelikle araştırma amaçlarına göre araştırma alanı içinde olan bireylerin demografik özellikleri incelenmiştir. Ardından bu bireylerin belediye hizmetlerini nasıl algıladıkları belirlenmiştir. En son olarak demografik özelliklerin bireylerin hizmet algılamaları üzerinde etkiye sahip olup olmadığına dair hipotezler test edilmiştir.

5.1. Örneklemin Özellikleri

Analizde 300 anketten 20 tanesi çeşitli sebeplerle değerlendirmeye alınmamış değerlendirmeler ve geçerli 280 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir. Analizler SPSS 20.0 programı yardımı ile yapılmıştır.

Tablo 1'de örneklem ile ilgili özellikler mevcuttur. Ankette yer alan 280 kişinin % 42,5'i kadın ve % 57,5'i erkektir. Örnekleme giren seçmenlerin % 8,9'u 16-25 yaş aralığında, % 30'u, 26-35 yaş aralığında ve % 29,3'ü, 36-45 yaş aralığında %13,9'u 46-55 yaş aralığında %17,9'u 55 yaş ve üzeri yaşlarda, %12'si

ilköğretim, %35,7'si ortaöğretim, %10'u önlisans, %29,6'sı lisans, %12,5'i lisans üstü eğitimini tamamlamış kişilerdir. Örneklemde olan kişilerin meslek gruplarına göre dağılımında ise, %15,4'ünü oluşturan işçi meslek grubu en büyük oranı oluşturmakta olup her meslek grubundan kişilere rastlanmaktadır.

Tablo 1: Örnek Kitlenin Demografik Özellikleri

ÖZELLİKLER		n	%
Cinsiyet	Erkek	161	57,5
	Kadın	119	42,5
	Toplam	280	
Yaş	16-25	25	8,9
	26-35	84	30,0
	36-45	82	29,3
	46-55	39	13,9
	55+	50	17,9
	Toplam	280	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	34	12,1
	Ortaöğretim	100	35,7
	Ön Lisans	28	10,0
	Lisans	83	29,6
	Lisans Üstü	35	12,5
	Toplam	280	100,0
Meslek	Tüccar	1	0,4
	Esnaf ve Zanaatkar	26	9,3
	İşçi	43	15,4
	Öğrenci	22	7,9
	Yönetici/İdareci	13	4,6
	Öğretmen	18	6,4
	Doktor	6	2,1
	Eczacı	3	1,1
	Memur	37	13,2
	Emekli	31	11,1
	Ev Hanımı	27	9,6
	Çifçi	22	7,9
	Diğer	31	11,1
	Toplam	280	100,0

5.2. Bireylerin Belediye Hizmetlerine İlişkin Algılamaları

Tablo 2’de 28 kalemden oluşan belediye hizmet kalitesi ölçeğine yer verilmiştir. Bu ölçek ile Lefke Belediyesi tarafından sunulan hizmet kalitesini ölçülmesi amaçlanmaktadır. Bireylerin hizmet kalitesi beklentilerinden, hizmet kalitesi algılamalarının çıkarılması sonucunda çıkan farka göre, beklentilerin en fazla karşılandığı ilk üç hizmet sırasıyla; “halkın ihtiyacı olan suyu sağlama” (-,44), “şebeke suyunun içilebilir olması” (-,53) ve “belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümlü olması”dır (-1,28). Beklentilerin en az karşılandığı ilk beş hizmet ise, sırasıyla; “engelli ve yaşlıların alt yapı hizmetlerinde dikkate alınması” (-2,28), “halkın sağlığı göz önünde bulundurularak denetim yapılması” (-2,27), “öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler verme” (-2,08), “hizmet sunumunda adil olma” (-2,03) ve “belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi” (-1,98) olarak sıralanabilir (Bkz. Tablo 2 ve Tablo 3).

Tablo 2: Bölge Sakinlerinin Belediye Hizmet Kalitesi Skorları

Belediye Hizmet Kalitesinin Ölçümü ile İlgili İfadeler	Algı	Beklenti	A-B*
1-Belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması.	2,49	3,83	-1,34
2-Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümlü olması.	2,63	3,91	-1,28
3-Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi.	2,33	4,32	-1,98
4-Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi.	2,47	4,26	-1,79
5-Hizmet sunumunda internetten yararlanma.	2,09	3,64	-1,55
6-Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme.	2,37	3,99	-1,62
7-Hizmet sunumunda adil olma.	2,35	4,39	-2,03
8-Vatandaşın sorunlarını zamanında çözme.	2,46	4,41	-1,95
9-Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması.	2,56	4,35	-1,79
10-Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı güler yüzlü olması.	2,61	4,20	-1,59
11-Vatandaşlara yönelik sosyal etkinlikler düzenleme.	2,39	4,03	-1,63
12-Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler verme.	2,21	4,30	-2,08
13-Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme.	2,38	4,07	-1,68
14-Çevreye duyarlılık.	2,42	4,29	-1,86
15-Şikayetlerin ilgili birimlere kolayca iletilmesi.	2,51	4,08	-1,57
16-Temizlik hizmetlerine verilen önem.	2,65	4,31	-1,65
17-Alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması.	2,20	4,48	-2,28
18-Halk sağlığı için yeterli denetim yapma.	2,11	4,38	-2,27
19-Şehrin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermeme.	2,70	4,01	-1,30
20-Şehir içi trafik düzenlemesine özen gösterme.	2,51	4,12	-1,60
21-Atıkların depolanması ve imha edilmesine özen gösterme.	2,48	4,32	-1,84
22-Araç ve gerecin yeterli olması.	2,50	4,00	-1,49
23-Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması.	2,48	4,14	-1,66
24-Belediye hizmet binalarının yeterli olması.	2,56	3,94	-1,37
25-Otopark alanları düzenleme.	2,18	3,90	-1,71
26-Park alanları düzenleme.	2,15	4,03	-1,88
27-Şebeke suyunun içilebilir olması.	3,92	4,46	-,53
28-Halkın ihtiyacını karşılayacak suyu sağlama.	4,34	4,78	-,44

*Yapılan Tek Örneklem T-Testinde kalite skorlarının 0'dan farklı ($p<0,5$) olduğu sonucuna varılmıştır. Yani, tüm hizmet kalemleri açısından algılamalar beklentileri karşılamamaktadır.

Tablo 3: Bölge Sakinlerinin Belediye Hizmet Kalitesi Skorları (Küçükten Büyüğe Doğru)

Belediye Hizmet Kalitesinin Ölçümü ile İlgili İfadeler	A-B
17-Alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması.	-2,28
18-Halk sağlığı için yeterli denetim yapma.	-2,27
12-Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler verme.	-2,08
7-Hizmet sunumunda adil olma.	-2,03
3-Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi.	-1,98
8-Vatandaşın sorunlarını zamanında çözme.	-1,95
26-Park alanları düzenleme.	-1,88
14-Çevreye duyarlılık.	-1,86
21-Atıkların depolanması ve imha edilmesine özen gösterme.	-1,84
4-Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi.	-1,79
9-Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması.	-1,79
25-Otopark alanları düzenleme.	-1,71
13-Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme.	-1,68
23-Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması.	-1,66
16-Temizlik hizmetlerine verilen önem.	-1,65
11-Vatandaşlara yönelik sosyal etkinlikler düzenleme.	-1,63
6-Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme.	-1,62
20-Şehir içi trafik düzenlemesine özen gösterme.	-1,6
10-Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı güler yüzlü olması.	-1,59
15-Şikayetlerin ilgili birimlere kolayca iletilmesi.	-1,57
5-Hizmet sunumunda internetten yararlanma.	-1,55
22-Araç ve gerecin yeterli olması.	-1,49
24-Belediye hizmet binalarının yeterli olması.	-1,37
1-Belediye hizmet binalarının modern görünümü olması.	-1,34
19-Şehrin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermeme.	-1,3
2-Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümü olması.	-1,28
27-Şebeke suyunun içilebilir olması.	-0,53
28-Halkın ihtiyacını karşılayacak suyu sağlama.	-0,44

5.3. Ölçeğin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Güvenilirlik bir nesnenin, kavramın ya da özelliğin aynı yöntemleri kullanarak, bağımsız fakat karşılaştırılabilir ölçümlerin benzerliği anlamına gelmektedir (Kaşlı, 2007: 167). Ölçüm araçlarının güvenilirliğini belirlemek için yapılan güvenilirlik analizlerinde, farklı teknikler vardır. Bu yöntemlerden en fazla tercih edileni, Cronbach's Alpha yöntemidir. Bu yöntem ölçek içerisindeki ifadelerin içsel tutarlılık ölçüsünü ifade eder. Toplam varyansın içindeki doğru varyansı ölçen Cronbach's Alpha değeri 0 ile 1 arasında değişen bir sayıdır. Bu sayı (α) $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek

güvenilir değil, $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilir, $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise oldukça güvenilir ve $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise yüksek derece güvenilir bir ölçektir (Alpar, 2003: 381-382). Tablo 2’de yer alan araştırma ölçeğinin güvenilirliği 0.935’ olarak tespit edilmiştir. Bu rakam ise ölçeğin bütünsel olarak yüksek derecede güvenilir olduğu anlamına gelmektedir.

5.4. Hipotez Testleri

Bireylerin demografik özellikleri ile Lefke Belediye’sinin sunmuş olduğu hizmet algılamaları arasında bir farkın mevcut olup olmadığını belirlemek için aşağıda gösterilen ana ve alt hipotezler oluşturulmuştur. Bu hipotezler araştırmanın amacı ve literatür araştırması ile ortaya çıkan etkenler çerçevesinde oluşturulmuştur.

H1: Bireylerin cinsiyetlerine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

Anket sonucu, ‘Belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması’, ‘Hizmet sunumunda internetten yararlanma’, ‘Vatandaşlara yönelik sosyal etkinlikler düzenleme’, ‘Çevreye duyarlılık’, ‘Halk sağlığı için yeterli denetim yapma’, ‘Şebeke suyunun içilebilir olması’, ‘Halkın ihtiyacını karşılayacak suyu sağlama’ ifadeleri hariç diğer ifadelerde anlamlı bir fark vardır. Ankette yer alan 28 ifadeden 7 tanesi (1, 5, 11, 18, 27, 28 numaralı ifadeler hariç tablo 5’de gösterilen 21 ifade de, Lefke halkının kalite algısının cinsiyete göre farklılık gösterdiği, verilen hizmetten kadınların erkeklere oranla daha memnun olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Bağımsız Örneklem t – Testi

	Cinsiyet	Ortalama	Standart Sapma	Sig. (2-tailed)
2k-Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün Görünümlü olması.	Erkek	-1,4534	1,22449	0,01
	Kadın	-1,0504	1,11118	0,00
3k-Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi	Erkek	-2,2236	1,23478	0,00
	Kadın	-1,6639	1,23698	0,00
4k-Verilen sözün zamanında yerine Getirilmesi.	Erkek	-2,0062	1,05177	0,00
	Kadın	-1,5126	0,92851	0,00
6k-Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme.	Erkek	-1,8137	1,26098	0,00
	Kadın	-1,3613	1,11789	0,00
7k-Hizmet sunumunda adil olma.	Erkek	-2,2609	1,17538	0,00
	Kadın	-1,7311	1,21221	0,00
8k-Vatandaşın sorunlarını zamanında Çözme.	Erkek	-2,2981	1,26908	0,00
	Kadın	-1,4874	1,024	0,00
9k-Belediye çalışanlarının her zaman Vatandaşa yardım etmeye istekli olması.	Erkek	-2,1677	2,64631	0,00
	Kadın	-1,2941	1,04438	0,00
10k-Belediye çalışanlarının vatandaşa Karşı güler yüzlü olması.	Erkek	-1,8447	1,30172	0,00
	Kadın	-1,2521	1,15141	0,00
12k-Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı Hizmetler verme.	Erkek	-2,2981	1,39573	0,00
	Kadın	-1,8067	1,20927	0,00
13k-Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma Yollarını gösterme.	Erkek	-1,913	1,29128	0,00
	Kadın	-1,3782	1,1349	0,00
15k-Şikayetlerin ilgili birimlere kolayca İletilebilmesi.	Erkek	-1,8012	1,33613	0,00
	Kadın	-1,2605	1,22448	0,00
16k-Temizlik hizmetlerine verilen önem.	Erkek	-1,8137	1,15761	0,01
	Kadın	-1,437	1,08642	0,01
17k-Alt yapı hizmetlerinde engelli ve Yaşlıların dikkate alınması.	Erkek	-2,441	1,03589	0,01
	Kadın	-2,084	1,12431	0,01
19k-Şehrin görünümünü bozacak Yapılaşmaya izin vermeme.	Erkek	-1,5901	1,37146	0,00
	Kadın	-0,9244	1,15097	0,00
20k-Şehir içi trafik düzenlemesine özen Gösterme.	Erkek	-1,8385	1,42259	0,00
	Kadın	-1,2941	1,29767	0,00
21k-Atıkların depolanması ve imha Edilmesine özen gösterme.	Erkek	-2,0435	1,2316	0,00
	Kadın	-1,5714	1,19015	0,00
22k-Araç ve gerecin yeterli olması.	Erkek	-1,7516	1,17809	0,00
	Kadın	-1,1513	1,01379	0,00
23k-Belediye çalışanlarının vatandaşların Sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması.	Erkek	-1,913	1,109	0,00
	Kadın	-1,3193	1,00787	0,00
24k-Belediye hizmet binalarının yeterli olması.	Erkek	-1,6025	1,34759	0,00
	Kadın	-1,0672	1,17698	0,00
25k-Otopark alanları düzenleme.	Erkek	-2,0124	1,20409	0,00
	Kadın	-1,3193	1,22774	0,00
26k-Park alanları düzenleme.	Erkek	-2,1118	1,18318	0,00
	Kadın	-1,5798	1,18961	0,00

H2: Bireylerin yaşlarına göre belediye hizmet kalitesi algılarında farklılık vardır.

Anket sonucu, “Hizmet sunumunda internetten yararlanma” ifadesinde “16-25” yaş grubundan başlayarak “36-45” yaş grubu da dahil olmak üzere bireylerin yaşları ilerledikçe kalite algıları da düşmektedir. “45-55” yaş grubunda kalite algısı artmaya başlamakta ve “50+” yaş grubunda en yüksek kalite algısı skoru görülmektedir. Bu

sonuçtan yola çıkarak Lefke halkı 36-45 yaş grubu da dahil olmak üzere, internetin bireylerin hayatında önemli bir yer tuttuğu, bu yaş grubundan sonra internetin bireyler için öneminin yavaş yavaş azaldığı görülmüştür. “Şikayetlerin ilgili birimlere kolayca iletilmesi” ifadesinde “16-15” yaş grubunda kalite algısının en düşük seviyede olduğu görülmüş, “26-35” ve “36-45” yaş gruplarında sırasıyla kalite algısının yükselmekte olduğu görülmüştür. Bunun nedeninin genç nüfusun şikayetlerinin hangi birimlere ileteceği konusunda bilgi sahibi olmamasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. “Araç ve gerecin yeterli olması” ifadesinde “36-45” yaş grubunu “26-35” yaş grubu ile karşılaştırdığımızda kalite algısının daha yüksek olduğu görülmüştür. “Şebeke suyunun içilebilir olması” ifadesinde “26-35” yaş grubundan sonra sırasıyla kalite algısı yükselmekte olduğu görülmüştür. “Halkın ihtiyacını karşılayacak suyu sağlama” ifadesinde kalite algısının en düşük olduğu yaş grubu “26-35” yaş grubu olurken, yaş grupları arasında diğerlerine göre kalite algısı en yüksek “55+” yaş grubu olmuştur. 27 ve 28’inci ifadelerde bireylerin yaşları ilerledikçe kalite algılarının yükselmekte olduğu görülmektedir. Bunun nedeni yaşları ilerlemiş bireylerin geçmişte çekmiş olduğu suya ulaşma zahmetinin, şimdiye nazaranla daha fazla olması olarak değerlendirilebilir.

Tablo 6: Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi

	(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Fark (I-J)	Ortalama	Sig.		(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Fark (I-J)	Ortalama	Sig.
5k-Hizmet sunumunda internetten yararlanma.	16-25	26-35	0,08714	-1,52	0,004	27k-Şebeke suyunun içilebilir olması.	16-25	26-35	0,0819	-0,68	0,05
		36-45	0,34585					36-45	-0,11902		
		46-55	0,30051					46-55	-0,32103		
		55	-0,78					55	-0,48		
	26-35	16-25	-0,08714	-1,6071			26-35	16-25	-0,0819	-0,7619	
		36-45	0,25871					36-45	-0,20093		
		46-55	0,21337					46-55	-0,40293		
		55	-0,86714					55	-0,5619		
	36-45	16-25	-0,34585	-1,8659			36-45	16-25	0,11902	-0,561	
		26-35	-0,25871					26-35	0,20093		
		46-55	-0,04534					46-55	-0,202		
		55	-1,12585					55	-0,36098		
	46-55	16-25	-0,30051	-1,8205			46-55	16-25	0,32103	-0,359	
		26-35	-0,21337					26-35	0,40293		
		36-45	0,04534					36-45	0,202		
		55	-1,08051					55	-0,15897		
	55	16-25	0,78	-0,74			55	16-25	0,48	-0,2	
		26-35	0,86714					26-35	0,5619		
		36-45	1,12585					36-45	0,36098		

		46-55	1,08051					46-55	0,15897			
15k- Şikayetlerin ilgili birimlere kolayca iletilebilmesi.	16-25	26-35	-0,57333	-2,24	0,037	28k-Halkın ihtiyacını karşılacak suyu sağlama.	16-25	26-35	-0,13333	-0,8	0,004	
		36-45	-0,89854					36-45	-0,53171			
		46-55	-0,62462					46-55	-0,38974			
		55	-0,82					55	-0,6			
	26-35	16-25	0,57333	-1,6667			26-35	16-25	0,13333	-0,6667		
		36-45	-0,3252					36-45	-0,39837			
		46-55	-0,05128					46-55	-0,25641			
		55	-0,24667					55	-0,46667			
	36-45	16-25	0,89854	-1,3415			36-45	16-25	0,53171	-0,2683		
		26-35	0,3252					26-35	0,39837			
		46-55	0,27392					46-55	0,14196			
		55	0,07854					55	-0,06829			
	46-55	16-25	0,62462	-1,6154			46-55	16-25	0,38974	-0,4103		
		26-35	0,05128					26-35	0,25641			
		36-45	-0,27392					36-45	-0,14196			
		55	-0,19538					55	-0,21026			
	55	16-25	0,82	-1,42			55	16-25	0,6	-0,2		
		26-35	0,24667					26-35	0,46667			
		36-45	-0,07854					36-45	0,06829			
		46-55	0,19538					46-55	0,21026			
22k-Araç ve grecin yeterli olması.	16-25	26-35	0,15333	-1,68	0,011							
		36-45	-0,39951									
		46-55	-0,42359									
		55	-0,3									
	26-35	16-25	-0,15333	-1,8333								
		36-45	-0,55285									
		46-55	-0,57692									
		55	-0,45333									
	36-45	16-25	0,39951	-1,2805								
		26-35	0,55285									
		46-55	-0,02408									
		55	0,09951									
	46-55	16-25	0,42359	-1,2564								
		26-35	0,57692									
		36-45	0,02408									

	55	0,12359	
	16-25	0,3	
	26-35	0,45333	
55	36-45	-0,09951	-1,38
	46-55	-0,12359	

H3: Bireylerin eğitim durumuna göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

Anket sonucu, “Hizmet sunumunda internetten yararlanma” ifadesinde bireylerin eğitim düzeyleri yükseldikçe kalite algısının da düştüğü görülmüştür. Bireylerin eğitim düzeyleri yükseldikçe internet kullanımının artması nedeniyle bu sonucun ortaya çıktığı düşünülmektedir. “Şehir içi trafik düzenlemesine özen gösterme” ifadesinde, kalite algısının en düşük çıktığı eğitim düzeyi ortaöğretim olmuştur. Ortaöğretimden sonra gelen en düşük kalite algısı ise lisans mezunlarıdır. Kalite algısının en yüksek çıktığı eğitim düzeyi lisansüstü olarak görülmüştür. Eğitim düzeylerindeki dağılıma baktığımızda en çok sayının ortaöğretimde olduğu görülmektedir ve sonrasında lisans mezunları gelmektedir. Bu iki eğitim düzeyi sayılarının diğer eğitim düzeylerine nazaran daha fazla olmasının bu sonucun doğmasına neden olduğu düşünülmektedir.

Tablo 7: Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi

	Eğitim Düzeyi	Kişi Sayısı	Ortalama	sig.
5k-Hizmet sunumunda internetten yararlanma.	İlköğretim	34	-0,8824	,00
	Ortaöğretim	100	-1,04	
	Ön Lisans	28	-1,25	
	Lisans	83	-2,0964	
	Lisans Üstü	35	-2,6	
20k-Şehir içi trafik düzenlemesine özen gösterme.	İlköğretim	34	-1,3824	0,003
	Ortaöğretim	100	-1,91	
	Ön Lisans	28	-1,5714	
	Lisans	83	-1,6627	
	Lisans Üstü	35	-0,8571	

H4: Bireylerin mesleğine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

Anket sonucu, bireylerin mesleklerine göre belediye hizmet kalitesi algılamaları arasında anlamlı bir fark yoktur. Lefke halkının hizmet kalitesi algısında, yapılan mesleğin bir etkisi olmadığı görülmüştür.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bireylerin, Lefke Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmet kalitesi algılamalarını belirleme amaçlı araştırmanın sonuçlarına göre, en kalitesiz olarak ortaya çıkan ilk beş hizmet aşağıda belirtilmiştir.

- Alt yapı hizmetlerinin engelli ve yaşlıların dikkate alınarak düzenlenmesi,
- Halk sağlığı için denetim yapma,
- Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler verme,
- Hizmet sunumunda adil olma ve
- Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesidir.

Bireylerin belediye hizmet kalitesi algılamalarının hepsi olumsuz olmasına rağmen beklentileri en fazla karşılayan beş hizmet aşağıdaki gibidir:

- Halkın ihtiyacını karşılayacak suyu sağlama,
- Şebeke suyunun içilebilir olması,
- Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümlü olması,
- Şehrin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermeme ve
- Belediye hizmet binalarının modern görünümlü olmasıdır.

Belediye hizmet kalitesi açısından en fazla dikkat çeken sonuç belediye tarafından sunulan özellikle yaşlı ve engellilere yönelik hizmetlerde memnuniyetsizliğin en yüksek düzeyde olmasıdır. Yapılan gözlemler engelli ve yaşlılara uygun olmayan bina ve alt yapı hizmetlerinin bulunduğunu göstermektedir. Dolayısıyla belediye, eğer belde sakinleri odaklı hizmet anlayışı benimsiyorsa binaları ve şehrin alt yapısını hem yaşlılar hem de engelliler için uygun hale getirmelidir.

Lefke Belediyesinin en olumlu hizmeti, şehir suyunu sağlamak ve bunu gerektiği gibi sakinlere sunmaktır. Ancak, suyun içilebilirliği konusunda olumlu düşünülmemektedir. Yani suyun içilebilir temizlikte olmadığını düşünmektedirler. Belediye bu konu hakkında çalışmalar yaparak algılamaları olumlu yöne çevirmelidir. Suyun içilebilirliği sağlanmalı ve halka bu çalışmalar anlatılmalıdır.

Analiz sonucu belediye hizmet algılamaları ile eğitim durumu, yaş ve meslek arasında anlamlı fark çok düşük oranda gerçekleşirken, belediye hizmet algılamaları ile cinsiyet arasında büyük oranda anlamlı bir fark saptanmıştır.

Bu sonuçlara göre, genel anlamda Lefke sakinlerinin belediye hizmet kalitesi algılamaları homojendir. Bu homejenliğin aksine, cinsiyet konusunda bazı farklı algılamalar göze çarpmaktadır. Bu farklılıkların ortadan kaldırılması için pazar bölümlendirme çalışmaları yapılarak farklı toplum katmanlarının ihtiyaçları da dikkate alınabilir.

KAYNAKÇA

- Akgül, Aziz ve Çevik, Osman (2003), *İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları*, Emek Ofset, Ankara.
- Albayrak, A. S. (2006), *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Altunışık, Remzi, Çoşkun Recai, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım Engin (2005), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Sakarya Kitabevi Yayını, Sakarya.
- Azaklı, Sedat (2000), “Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi”, *Yerel Yönetimler Sempozyum Bildirileri*, Ankara, 413.
- Bayuk, M. Nedim (2006), “Hizmet Pazarlaması ve Müşteri Tutma” *Akademik Bakış Dergisi*, http://www.akademikbakis.org/eskisine/pdfs/10/Hizmet_Pazarlamasi.pdf, Erişim Tarihi: 18.02.2016.
- Çanak, Akbaytürk T. (2005), “Kütüphanelerde Kullanıcı Memnuniyeti Anketleri: Koç Üniversitesi Suna Kırış Kütüphanesi Deneyimi” *Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlaması Ünak’05 Bildiriler*, Kadir Has Üniversitesi Yayınları, Kayseri, 208-219.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003), “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1): 38-54.
- Filiz Z., Yılmaz V., ve Yağizer C. (2010), “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3): 59-76.
- Gaster, L. (1996), “Quality services in local government: a bottom-up approach”, *Journal of Management Development*, 15(2): 80-96.
- Gümüšoğlu, Ş., Erdem S., Kavrukkoca K. ve Özdağoğlu, A. (2003), “Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama”, http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf, Erişim Tarihi: 27.01.2016.
- Kaşlı, M. (2007), “İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2): 159-174.
- Peker Ö. (1996), “Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi”, *Çağdas Yerel Yönetimler*, 5(2): 15-23.
- Palmer, A. (1997), *Principles of Services Marketing*, McGraw-Hill Publishing Company, England.
- Usta R. ve Memiş L. (2010), “Belediye Hizmetlerinde Kalite Giresun Belediyesi Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2): 333-355.
- Yüksel, F., Çevik, O., ve Ardic, K. (2004), “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama”, *Çağdas Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(3): 63-81.

Zerenler, M. ve Öğüt A. (2007), “Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği”, *Selçuk Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü* 18: 501-519.

Caner Yıldırım Lefke Avrupa Üniversitesinde İşletme Yüksek Lisans eğitimini tamamlamıştır.

Caner Yıldırım is graduated from MBA program of European University of Lefke.

Prof. Dr. Okan Veli Şafaklı, Lefke Avrupa Üniversitesi İşletme Bölümü Öğretim Üyesi ve İktidasi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanıdır. Aldığı eğitim sırasıyla İktisat Lisans (Doğu Akdeniz Üniversitesi, KKTC), İşletme Yüksek Lisans (Doğu Akdeniz Üniversitesi, KKTC), ve Finans Doktora’dır (Çukurova Üniversitesi, Türkiye). Çok sayıda ulusal ve uluslararası kongrede bildiri sunan ve makale çalışması bulunan Şafaklı'nın ilgi alanları şunlardır: Genelde Turizm özelde ise Turizmin Finansmanı, Kooperatifçilikte Finansman, Genel Bankacılık ve Finans konuları.

Prof. Dr. Okan Veli Şafaklı, is a lecturer in European University of Lefke and Dean of the Faculty of the Economics and Administrative Sciences. His education is respectively Bachelor of Science in Economics (Eastern Mediterranean University, TRNC), Master of Business Administration (Eastern Mediterranean University, TRNC), and PhD. in Finance (Çukurova University, Turkey). He has a lot of papers presented in national and international congresses and articles published. His research interests consist of tourism financing, financing of cooperatives and general banking and finance topics.