

**T.C.**  
**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**KÜRESEL TİCARET YÖNETİMİ VE HUKUKU ANABİLİM DALI**  
**TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**

**FATMA AYSUN ÇELEBİ**

**GAZİANTEP-2022**

**T.C.**  
**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**KÜRESEL TİCARET YÖNETİMİ VE HUKUKU ANABİLİM DALI**  
**TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**

**FATMA AYSUN ÇELEBİ**

**TEZ DANIŞMANI**

**DR. ÖĞR. ÜYESİ AHMET ÇETİNDAS**

**GAZİANTEP-2022**

## TEZ ETİK ve BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin Hizmet Kalitesinin Araştırılması**” başlıklı çalışmanın tarafımca, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. 25.08.2022

Fatma Aysun Çelebi



## ÖNSÖZ

Bu çalışmada Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin hizmet kalitesinin ölçümü üzerine çalışılmıştır. Araştırmanın başlangıcında yolumu planlayan, araştırma sürecini yakından takip eden, teknik bilgilerini benden esirgemeyen, gün veya saat fark etmeden her koşulda ve her şartta desteğini hissettiren danışman hocam, Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÇETİNDAS’ a en içten duygularım ve bütün samimiyetimle teşekkür ederim.

Ders dönemimdeyken, “Covid-19 Pandemi Döneminde E-Ticaret ve E-Lojistik: Giyim Sektörü Web Sayfaları Üzerine Bir Araştırma” isimli makale çalışmasını birlikte yaptığım ve bu çalışma sürecinde bana bir araştırmanın nasıl yapılacağı konusunda uygulamalı olarak yol gösteren değerli hocam, Doç. Dr. İbrahim AKBEN’e yürekten teşekkür ederim.

Henüz bu yola çıkmadan önce, beni bu yola yönlendiren, inandıran ve akademik çalışmalar üzerinde ilerlememi sağlayan sevgili aile dostlarımız, Prof. Dr. Hülya ÇİÇEK ve Öğr. Gör. Ayşe Nur MERCAN’a sonsuz teşekkürler.

Anne ve babamın bana göstermiş oldukları fedakarlık, emek, sabır, inanç, güven duygularının bir teşekkür yazısına dökülememesinin sebebi, kelimelerle ifade edilemeyecek ve bir minnet duygusuna sığdırılamayacak kadar içten olmasındandır.

Bana olan güvenlerini ve inançlarını her şekilde hissettiren başta ÇELEBİ olmak üzere BALCI ve EREN ailelerine sonsuz teşekkürler.

Gaziantep 2022

Fatma Aysun ÇELEBİ

## ÖZET

Yerel halkı yakından takip edip, problemlerine çözüm üretebilen belediye kurumları için halkın memnuniyeti oldukça önemlidir. Bu çalışmanın temel amacı Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin, halka sunmuş olduğu hizmetin kalite düzeyini belirlemek, katılımcıların demografik özellikleri ve ölçek boyutları arasındaki anlamlılık düzeyini belirlemektir. Araştırmaya GBB'ne bağlı olarak yaşan 18 yaş ve üzerindeki vatandaşlar katılım göstermiştir. 269 vatandaşa SERVQUAL modeli ölçek uygulaması yapılmıştır. Araştırmaya katkı sağlayan katılımcıların vermiş oldukları yanıtlara göre düzenlenen veriler dahilinde yapılan analizler; frekans analizi, keşfedici faktör analizi, korelasyon analizi, normal dağılım testi, t- testi ve anova(varyans) analizleridir. Yapılan analizler sonucunda, veriler normal dağılım göstermiştir ve ölçek maddeleri güvenilir ölçüdedir. Korelasyon analizi sonucuna göre tüm boyutlar arasında  $p<0,01$  düzeyinde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. T-testi sonuçlarına göre katılımcıların cinsiyetleri ve ölçek boyutları arasında anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Katılımcıların medeni durumları ve ölçek boyutları arasında anlamlı bir farklılık mevcut değildir. Varyans analizlerine göre, katılımcıların meslekleri ve ölçek boyutları arasında, katılımcıların Gaziantep'te ikamet ettiği süreler ve boyutlar arasında, Katılımcıların GBB binalarına uğrama sıklıkları ve boyutlar arasında, katılımcıların genel olarak GBB'nden memnuniyet düzeyleri ve boyutlar arasında, katılımcıların eğitim durumları ve ölçek boyutları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. GBB'ne bağlı diğer belediyeler ve ölçek boyutları arasında, katılımcıların yaşları ve ölçek boyutları arasında katılımcıların aylık gelirleri ve ölçek boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

**Anahtar kelimeler:** hizmet kalitesi, belediye birimleri, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi

## ABSTRACT

The satisfaction of the people is very important for the municipal institutions that can closely follow the local people and produce solutions to their problems. The main purpose of this study is to determine the quality level of the service provided by Gaziantep Metropolitan Municipality to the public and to determine the level of significance between the demographic characteristics and scale dimensions of the participants. Citizens aged 18 and over, living under GBB, participated in the research. SERVQUAL model scale application was applied to 269 citizens. Analyzes made within the data organized according to the answers given by the participants who contributed to the research; frequency analysis, exploratory factor analysis, correlation analysis, normal distribution test, t-test and anova (variance) analysis. As a result of the analysis, the data showed a normal distribution and the scale items were reliable. According to the results of the correlation analysis, a significant relationship at the  $p < 0.01$  level was found between all dimensions. According to the t-test results, significant differences were obtained between the genders of the participants and the scale dimensions. There is no significant difference between the marital status and scale dimensions of the participants. According to the analysis of variance, between the occupations of the participants and the scale dimensions, between the durations and dimensions of the participants' residence in Gaziantep, between the participants' frequency of visiting GBB buildings and the dimensions, between the participants' general satisfaction level of GBB and between the dimensions, between the participants' educational status and scale dimensions. significant differences were found. There was no significant difference between the other municipalities affiliated to the GSB and the scale dimensions, the age of the participants and the scale dimensions, the monthly income of the participants and the scale dimensions.

**Keywords:** service quality, municipal units, Gaziantep Metropolitan Municipality

# İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
GRAFİKLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii

## BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırma Konusunun Seçilme Gerekçeleri.....	1
1.2. Araştırma Problemi.....	1
1.3. Araştırmanın Sınırları ve Kapsamı.....	2
1.4. Araştırmanın Amacı.....	2
1.5. Araştırmanın Soruları.....	2

## İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	4
2.1. Hizmet Kavramının Tanımları ve Özellikleri.....	4
2.1.1 Heterojen Olması Özelliği.....	6
2.1.2 Soyut Olması Özelliği.....	7
2.1.3. Dayanıksız Olması Özelliği.....	8
2.1.4. Ayrılmazlık/Eş Zamanlılık Özelliği.....	8
2.1.5. Sahiplik Özelliği.....	9
2.2. Hizmet Kalitesinin Tanımı ve Ölçümü.....	9
2.2.1. Kavramsal Çerçeve İçerisinde Kalite.....	9
2.2.2. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	11
2.2.3. Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Model İle Ölçümü Ve Boyutları.....	12
2.2.3.1. Güvenilirlik.....	13
2.2.3.2. Heveslilik.....	14

2.2.3.3. <i>Empati</i> .....	14
2.2.3.4. <i>Fiziksel Özellik</i> .....	14
2.2.3.5. <i>Güven</i> .....	14

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE’DE BELEDİYE TEŞKİLATLANMALARI VE BELEDİYE HİZMETLERİ

3.1. Türkiye Belediye Kurumları Tarihi .....	18
3.2. 5393 Sayılı Belediye Kanununa Göre Belediyelerin Yetki ve Görevleri.....	19
3.3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Hizmetleri.....	20
3.3.1 Kadın Aile Eğitim ve Sosyal Hizmetleri.....	21
3.3.2. Zabıta Hizmetleri.....	22
3.3.3. Mali Hizmetler .....	24
3.3.4. Dış İlişkiler Hizmetleri.....	25
3.3.5. İtfaiye Hizmetleri .....	26
3.3.6. Fen İşleri Hizmetleri.....	28
3.3.7. İmar ve Şehircilik Hizmetleri .....	29
3.3.8. İletişim Hizmetleri.....	30
3.3.9. Ulaşım Hizmetleri .....	31
3.3.10. Destek Hizmetleri.....	32
3.3.11. Bilgi İşlem Hizmetleri.....	33
3.3.12. Sağlık ve Engelli Vatandaş Hizmetleri .....	34
3.3.13. Kültür ve Turizm Hizmetleri.....	35
3.3.14. Gençlik ve Spor Hizmetleri.....	36
3.3.15. Tarım ve Gıda Hizmetler.....	37
3.3.16. Çevre Koruma Temizlik Hizmetleri.....	38
3.3.17. Kentsel Estetik ve Yeşil Alanı Koruma Hizmetleri .....	39
3.3.18. Doğal Hayatı ve Hayvanları Koruma Hizmetleri.....	40
3.3.19. İnsan Kaynakları Hizmetleri .....	41

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### LİTERATÜR..... 43

4.1. Literatür İncelemesi .....	43
---------------------------------	----

## BEŞİNCİ BÖLÜM

<b>ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ .....</b>	<b>46</b>
5.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	46
5.2. Araştırmanın Veri Toplama Araçları ve Analizleri.....	46
5.3. Hizmet Kalitesi Ölçeği .....	46

## ALTINCI BÖLÜM

<b>ARAŞTIRMANIN BULGULARI ve YORUMLARI .....</b>	<b>48</b>
6.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular .....	48
6.1.1. Katılımcıların Cinsiyetlerine ilişkin Bulgular .....	48
6.1.2. Katılımcıların Yaş Aralıklarına İlişkin Bulgular .....	49
6.1.3. Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Bulgular.....	50
6.1.4. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	51
6.1.5. Katılımcıların Mesleki Görevlerine İlişkin Bulgular .....	52
6.1.6. Katılımcıların Ortalama Aylık Gelirlerine İlişkin Bulgular.....	53
6.1.7. Katılımcıların Gaziantep'teki İkamet Sürelerine ilişkin bulgular .....	54
6.1.8. Katılımcıların Gaziantep'te İkamet Etmekte Oldukları Belediye Birimlerine İlişkin Bulgular .....	55
6.1.9. Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıklarına İlişkin Bulgular .....	56
6.1.10. Katılımcıların Genel Olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesinden Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	57
6.2. Ölçek Maddelerinin Faktör Yüklerine İlişkin Bulgular .....	59
6.2.1. Keşfedici Faktör Analizi .....	59
6.3. Normal Dağılım Testine İlişkin Bulgular .....	60
6.4. Ölçeğin Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular .....	60
6.5. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular .....	62
6.6. Araştırmanın T-Testine İlişkin Bulgular .....	63
6.6.1. Katılımcıların Cinsiyetlerine Dair T-Testi Bulguları.....	63
6.6.2. Katılımcıların Medeni Duruma Dair T-Testi Bulguları .....	64
6.7. Araştırmanın Varyans Analizlerine İlişkin Bulgular .....	65
6.7.1. Katılımcıların Yaşlarına Dair Varyans Analizi Bulguları.....	65
6.7.2. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Dair Varyans Analizi Bulguları.....	68
6.7.3. Katılımcıların Mesleki görevlerine Dair Varyans Analizi Bulguları.....	70

6.7.4. Katılımcıların Gelir Dağılımlarına Dair Varyans Analizi Bulgular.....	74
6.7.5. Katılımcıların İkamet Sürelerine Dair Varyans Analizi Bulguları.....	78
6.7.6. Araştırmaya Destek Olan Katılımcıların Gaziantep’te İkamet Ettiği Belediye Birimlerine İlişkin Varyans Analizi Bulguları.....	82
6.7.7. Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıklarına İlişkin Varyans Analizi Bulguları.....	90
6.7.8. Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesine Ait Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Bulguları.....	94

## **YEDİNCİ BÖLÜM**

<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>99</b>
7.1. Sonuç .....	99
7.2. Öneriler.....	101
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>102</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>111</b>

## TABLULAR LİSTESİ

### Sayfa No.

<b>Tablo 1.</b> Kadın, Aile, Eğitim ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	22
<b>Tablo 2.</b> Zabıta Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	23
<b>Tablo 3.</b> Mali İşler Daire Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	25
<b>Tablo 4.</b> Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	26
<b>Tablo 5.</b> İtfaiye Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	27
<b>Tablo 6.</b> Fen İşleri Dairesi Başkanlığı/ Kent Estetiği ve Yeşil Alanlar Daire Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	28
<b>Tablo 7.</b> İmar ve Şehircilik Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu.....	29
<b>Tablo 8.</b> İletişim ve Gönüllü Kuruluşlar Daire Başkanlıkları 2022 Yılı Hizmet Raporu.....	31
<b>Tablo 9.</b> Ulaşım Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu.....	31
<b>Tablo 10.</b> Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	33
<b>Tablo 11.</b> Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu.....	34
<b>Tablo 12.</b> Sağlık Hizmetleri ve Engelliler Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu.....	34
<b>Tablo 13.</b> Kültür ve Turizm Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	35
<b>Tablo 14.</b> Gençlik Hizmetleri ve Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu.....	36
<b>Tablo 15.</b> Doğal Hayatı Koruma ve Hayvanat Bahçesi Dairesi Başkanlığı-Tarım Hizmetler ve Gıda Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu.....	37
<b>Tablo 16.</b> Çevre Koruma, Sıfır Atık ve İklim Değişikliği Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	38
<b>Tablo 17.</b> Fen İşleri Dairesi Başkanlığı/ Kent Estetiği Ve Yeşil Alanlar Daire Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	39
<b>Tablo 18.</b> Doğal Hayatı Koruma ve Hayvanat Bahçesi Dairesi Başkanlığı-Tarım Hizmetler Ve Gıda Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	40

<b>Tablo 19.</b> İnsan Kaynakları ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu .....	41
<b>Tablo 20.</b> Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular .....	48
<b>Tablo 21.</b> Katılımcıların Yaş Aralıklarına İlişkin Bulgular .....	49
<b>Tablo 22.</b> Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Bulgular .....	50
<b>Tablo 23.</b> Katılımcıların Eğitim Düzeylerine İlişkin Bulgular .....	51
<b>Tablo 24.</b> Katılımcıların Mesleki Görevlerine İlişkin Bulgular .....	52
<b>Tablo 25.</b> Katılımcıların Ortalama Aylık Gelirlerine İlişkin Bulgular .....	53
<b>Tablo 26.</b> Katılımcıların Gaziantep'teki İkamet Sürelerine İlişkin Bulgular .....	54
<b>Tablo 27.</b> Katılımcıların Gaziantep'te İkamet Etmekte Oldukları Belediye Birimleri .....	55
<b>Tablo 28.</b> Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıkları ....	57
<b>Tablo 29.</b> Katılımcıların Genel Olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesinden Memnuniyet Düzeyleri .....	58
<b>Tablo 30.</b> Ölçek Maddelerinin Faktör Yüklerine İlişkin Bulgular .....	59
<b>Tablo 31.</b> Normal Dağılım Testi Sonucuna İlişkin Bulgular.....	60
<b>Tablo 32.</b> Ölçeğin Güvenilirlik Analizi Sonucuna İlişkin Bulgular .....	61
<b>Tablo 33.</b> Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular.....	62
<b>Tablo 34.</b> Katılımcıların Cinsiyetlerine Dair T-Testi Bulguları .....	63
<b>Tablo 35.</b> Katılımcıların Medeni Duruma Dair T-Testi Bulguları .....	64
<b>Tablo 36.</b> Katılımcıların Yaşlarına Dair Varyans Analizi Bulguları.....	65
<b>Tablo 37.</b> Katılımcıların yaşlarına dair tukey testi sonuçları.....	66
<b>Tablo 38.</b> Katılımcıların Eğitim Durumlarına Dair Varyans Analizi Bulguları.....	68
<b>Tablo 39.</b> Katılımcıların Eğitimlerine Dair Tukey Sonuçları .....	69
<b>Tablo 40.</b> Katılımcıların Mesleki görevlerine Dair Varyans Analizi Bulgular .....	70
<b>Tablo 41.</b> Katılımcıların Mesleki görevlerine Dair Varyans Analizi Bulgular .....	71
<b>Tablo 42.</b> Katılımcıların Gelir Dağılımlarına Dair Varyans Analizi Bulgular .....	74
<b>Tablo 43.</b> Katılımcıların Gelir Dağılımlarına Dair Tukey Testi Sonuçları .....	75

<b>Tablo 44.</b> Katılımcıların İkamet Sürelerine Dair Varyans Sonuçları .....	78
<b>Tablo 45.</b> Katılımcıların İkamet Sürelerine Dair Tukey Testi Sonuçları .....	79
<b>Tablo 46.</b> Araştırmaya destek olan katılımcıların Gaziantep’te ikamet ettiği belediye birimlerine ilişkin varyans analizi bulguları.....	82
<b>Tablo 47.</b> Araştırmaya destek olan katılımcıların Gaziantep’te ikamet ettiği belediye birimlerine ilişkin Tukey testi bulguları.....	84
<b>Tablo 48.</b> Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıklarına İlişkin Varyans Analizi Bulguları .....	90
<b>Tablo 49.</b> Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıklarına İlişkin Tukey Testi Bulguları .....	92
<b>Tablo 50.</b> Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesine Ait Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Bulguları .....	94
<b>Tablo 51.</b> Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesine Ait Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Tukey Testi Bulguları .....	96

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1. Türkiye Cumhuriyetinin İdari Yapısı ..... 16



## GRAFİKLER LİSTESİ

	Sayfa No.
<b>Grafik 1.</b> Katılımcıların Cinsiyetlerine ilişkin Bulgular .....	48
<b>Grafik 2.</b> Katılımcıların Yaş Aralıklarına İlişkin Bulgular .....	49
<b>Grafik 3.</b> Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Bulgular .....	50
<b>Grafik 4.</b> Katılımcıların Eğitim Düzeylerine İlişkin Bulgular .....	51
<b>Grafik 5.</b> Katılımcıların Mesleki Görevlerine İlişkin Bulgular.....	52
<b>Grafik 6.</b> Katılımcıların Ortalama Aylık Gelirlerine İlişkin Bulgular .....	53
<b>Grafik 7.</b> Katılımcıların Gaziantep'teki İkamet Sürelerine İlişkin Bulgular.....	54
<b>Grafik 8.</b> Katılımcıların Gaziantep'te İkamet Etmekte Oldukları Belediye Birimleri.....	55
<b>Grafik 9.</b> Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıkları.....	56
<b>Grafik 10.</b> Katılımcıların Genel Olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesinden Memnuniyet Düzeyleri .....	57

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>GBB</b>	: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi
<b>SİG</b>	: Anlamlılık Değeri
<b>ASQC</b>	: Amerikan Kalite Kontrol Derneği
<b>TDK</b>	: Türk Dil Kurumu
<b>STK</b>	: Sivil Toplum Kuruluşları
<b>E.T</b>	: Erişim Tarihi
<b>AVM</b>	: Alışveriş Merkezi
<b>ORT</b>	: Ortalama
<b>STD</b>	: Standart
<b>P</b>	: Anlamlılık değeri
<b>N</b>	: Sayı

# BİRİNCİ BÖLÜM

## GİRİŞ

İnsanların, herhangi bir sınır içerisinde inceleyemediği ve herhangi bir doyum noktası belirleyemediği mükemmellik seviyesinin, ulaşıldığını düşündüklerinde tatmin oldukları kalite kavramı ve kalitenin hizmet veren kesime uyarlanmasıyla oluşan “hizmet kalitesi” kavramı günümüzde oldukça önemli bir yere sahiptir. Hayatımıza baktığımızda neredeyse her alanda hizmet kavramının varlığını hissederiz. Dünya ve zamanın döngüsüne baktığımızda ise insanların geçmişte dayanışma ve yardımlaşma olarak birbirlerine ihtiyaç duymuş oldukları her konu günümüzde karşımıza hizmet olarak çıkmaktadır. Hizmetin temel dayanağı, insanların birbirlerine duymuş oldukları ihtiyaç kümeleridir. Her alanın kendine göre farklı bir hizmet anlayışı vardır. Hizmetin sağlanması ve alınması geçmişten günümüze kadar farklı yollarla gerçekleşmiş olabilir fakat günümüzde hizmetin kaliteli bir şekilde sağlanmasının yolları aranmakta ve geliştirilmektedir. İnsanlar için çok fazla önem arz eden hizmet kavramı günden güne daha fazla iyileştirilme, iyi ve kaliteli hizmet sunma yolunda gitmektedir.

### 1.1. Araştırma Konusunun Seçilme Gerekçeleri

1. Vatandaşlar ile iç içe olan en önemli yerel yönetim birimlerinden biri olan belediyelerin söz konusu yakınlığın amacına hizmet ederken vatandaşların memnuniyet derecelerini görebilmesi.
2. Sağlanan veya sağlanmaya çalışan hizmet kalitesinin yeterli olup olmadığının tespit edilmesi.
3. Hizmetin kalitesi ile vatandaşın belediye birimine bağlılığı arasında nasıl bir etkileşim olduğunun araştırılması ve bunun sonucunda hizmet kalitesi derecesinin artırılmasıdır.

### 1.2. Araştırma Problemi

Yerel ve merkezi yönetim şeklinde iki koldan yönetilen ülkemizde yerel yönetimler, merkez yönetimine göre halka daha yakındır. Ülke yönetimlerinde başlıca amaç halkın refah seviyesini yükseltmek ve belli ihtiyaçları karşılamaktır. İhtiyaçlarımızı, isteklerimizi en

yakından ve en kısa sürede bildireceğimiz makamlardan bir tanesi belediyelerdir. Belediyelerin amaçları halk ile yakından ilgilenerak var olan düzeni yürütmek, ortaya çıkan yerel problemlere kısa sürede çözüm üretmektir. Araştırmanın problemi belediyelerin halka ile ne kadar ilgili olduğu ve merkez kadar uzak olmayan bu fiziksel yakınlığın yönetime, halka hizmete etkisinin olup olmadığının cevabını almaktır.

### **1.3. Araştırmanın Sınırları ve Kapsamı**

Araştırma, Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak ikamet eden en az 18 yaşını doldurmuş olan ve araştırmaya katılmak isteyen vatandaşları kapsamaktadır. Araştırmanın sınırlandırılması Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak yaşayan halk ile sınırlandırılmıştır.

### **1.4. Araştırmanın Amacı**

Bu tez araştırmasının yazılış amacı, bizlere en yakından hizmet sunan ve problemlerimizi en hızlı bir şekilde çözüme kavuşturacak olan belediye birimlerinden birisi olan Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak ikamet eden vatandaşların, demografik bilgileri ve hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçüm modelinde yer alan boyutlarıyla olan anlamlılık ilişkisini incelemektir.

### **1.5. Araştırmanın Soruları**

1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşların yaşları ve hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir ilişkisi var mıdır?
2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşların cinsiyetleri ve hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir ilişkisi var mıdır?
3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşların meslekleri ve hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir ilişkisi var mıdır?
4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşların eğitimleri hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir ilişkisi var mıdır?
5. Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşların medeni durumları ve hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir ilişkisi var mıdır?
6. Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşların ikamet süreleri ve hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir ilişkisi var mıdır?
7. Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşların ikamet belediyeleri ve hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir ilişkisi var mıdır?

8. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi­ine bağlı olarak yaşayan vatandaşların binalara uğrama sıklıkları ve hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir ilişkisi var mıdır?
9. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi­ine bağlı olarak yaşayan vatandaşların gelirleri ve hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir ilişkisi var mıdır?
10. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi­ine bağlı olarak yaşayan vatandaşların genel olarak memnuniyetleri ve hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı bir ilişkisi var mıdır?



## İKİNCİ BÖLÜM

### KAVRAMSAL ÇERÇEVE

#### 2.1. Hizmet Kavramının Tanımları ve Özellikleri

Hizmet, hayatımızın içerisinde çok sıklıkla duyduğumuz hatta iç içe yaşadığımız fakat tanımını tam olarak yapamadığımız bir kavramdır. İnsanlık tarihinden bu yana hiçbir şey sabit kalmamıştır. İnsanlar kendileri başta olmak üzere, alışkanlıkları, ekonomik düzeyleri, kullanmış oldukları eşyalar, yerleşim alanları, istekleri, ihtiyaçları ve buna bezer birçok alanda değişiklik yapma eğiliminde bulunmuş ve uygulamışlardır. Sürekli olarak ve durmaksızın yaşanan değişimler dolayısı ile hizmet kavramını tanımlamak zor bir hale gelmiştir (Dalgıç, 2013:3).

Yaşanan değişikliklerin haricinde birçok alanda kullanılan ve uygulanan hizmet kavramı tanımları, farklı bakış açıları ve yorumlarla oluşturulmuştur. Geniş ve farklı alanları kapsamı sebebi ile birbirinden farklı tanımların oluşturulması mümkün hale gelmiştir.

Bir tanıma göre hizmet, insan ihtiyaçlarından doğmuş olarak meydana gelen, ulaşım ve ev ihtiyaçları gibi dolaysız yollarla direkt olarak insan ihtiyaçlarını karşılayan ve insan ihtiyaçlarını karşılarken doyurucu özelliğe sahip olan, satılabilen ihtiyaçlardır (Gümüş ve Tütüncü,2012:3). Bu tanım hizmetin insan ihtiyaçlarını doğrudan karşılamaya göre yapılmıştır.

Duyu organlarımızla algılayamadığımız hizmet kavramını tanımlamamız, soyut özellikler taşıması sebebi ile karışık hale gelmiştir. Mal kavramı somut özelliği sebebi ile hizmet kavramına göre daha kolay tanımlanır (Bayat vd., 2015:63).

Bir başka tanımda ise hizmetlere pazarlamaya uyarlanabilir bir bakış açısıyla yaklaşmıştır. Bu tanıma göre hizmetler, mal satışlarından ayrı tutularak, kendilerine özgü ve bağımsız bir şekilde satıldığında tüketicilerin isteklerini ve ihtiyaçlarını tatmin edici eylemlerdir (Oyman ve Odabaşı, 2002:14).

Grönross' un tanımına göre hizmet,“ başka bir kişi veya kuruluşun ilgili süreçlerine bu kişi veya kuruluş için değerli olacak şekilde yardım sağlayıcı bir olgu “ şeklindedir (Grönross, 2020:291-293).

Diğer bir tanıma göre hizmet, talepte bulunan tüketici kesimin somut problemlerine yönelik çözüm odaklı yaklaşan sistemler, faydalar ve faaliyetlerin toplamı şeklindedir (Çiçek, 2019:15).

Maglio ve Spohrer'e göre hizmet, kendimizi yeterli gördüğümüz özelliklerimizi başkalarına aktararak fayda sağlamamız şeklinde tanımlanabilir (Maglio & Spohrer,2008:318-319).

Hizmet genel anlamı ile üretimi üstlenen ve söz konusu üretimi tüketecek olan kesimin ilgili ve ortak değerlerinin, ortak hareket edilerek oluşturulması için, bir kısmının bilgiye bir kısmının beceriye ve diğer bir kısmının ise deneyine dayandırılarak uygulanması şeklinde kabul görür (Qiu, 2009:42-45).

Hizmet uygulandığı alanlara göre birbirinden farklı normatif birbirinden farklı normatif yönleri vurgular. Doğası gereği hizmet birçok alanda yer alabilir birçok şekilde ifade edilebilir ve hizmetin akış alanına doğru yönlendirilip tanımlama yapılabilir (Vargo & Lusch, 2007:26-29).

Köken olarak bakıldığında hizmet, geçmiş araştırmalardan bu yana işletme literatüründen ortaya çıkmıştır. 1975 yılları öncesinde hizmetin satılması pazarlanabilmesi söz konusu değil iken New York'lu bankacı Lynn Shostack' ın 1977 yılında yayınlanan “ Breaking Free From Product ” başlıklı makalesinin “ Journal Of Marketing” dergisinde yayınlanmasıyla bu durum değişmiştir. Değişen durum hizmeti pazarlamaya iterek hizmete Pazar alanı açılmasını sağlamıştır ve hizmetler pazarlanabilir hale gelmiştir (Uçan, 2016:10).

Geçmişten bugüne zengin ve kapsamlı tanımlara sahip olan hizmet kavramı günümüz koşullarına uyum sağlayarak teknolojiyi göz önünde bulundurarak tanımları kapsamını genişletmeye devam ediyor. Günümüzde yani teknoloji ve bilgi çağındaki hizmet kavramı tanımları genellikle internet ağlarına bağlı olarak oluşturuluyor. İş akışlarını sağlayan kanallara dayandırılarak kendine yeni tanımlar katarak ilerliyor. Bütün bu tanımlara göre hizmet, üç değişmeyen niteliğe sahiptir. Bunlardan ilki, hizmetler hizmet sağlayıcılar tarafından hizmet alıcı adına gerçekleştirilen eylemler bütünüdür. İkicisi hizmet, hizmet

sağlayıcı ve hizmet alıcı arasında aktarım sağlanan içsel bir değerdir. Bu niteliklerden üçüncüsü ise hizmet içerisinde hizmet yer alabilir ve birbiri içerisinde yer alan hizmetler alt hizmet olarak tanımlanabilir (Sullivan vd., 2002:118-124).

Literatüre baktığımızda hizmetin en temel ihtiyaçlardan başlayarak zamanla ticari bir hale dönüşmesine rastlarız. Hizmet temelde insanın kişisel özelliklerinden doğmuş olup zaman içerisinde ise pazarlama yapılarak ekonomik bir güç haline gelmiştir. Neredeyse hayatımızın her alanında bizlere fayda sağlamak amaçlı ortaya çıkan bu kavram kapsam genişliği sebebi ile birden çok tanıma sahip olabilmıştır. Hizmet sağlayıcılar hangi alanda ise hizmet kavramı o alana çekilerek tanımlanmıştır. Hizmet, sağlayıcısı ve alıcısı tarafından oluşturulan fayda sağlayıcı bir aktarım şeklinde ise alıcının herhangi bir ihtiyacının talep edilmesi, söz konusu talebe en uygun hizmet arayışını tetikler (Kahne ve Westheimer, 1996). Bütün bu tanımlardan yola çıkarak hizmetin de insanlarla beraber değişip gelişebildiğini görebiliriz. İnsana ve insan ihtiyaçlarına göre şekil alan hizmet kavramı, bilişim ve teknoloji çağında E-hizmet şeklinde karşımıza çıkarak bizlere gelişimle değişen bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir (Sullivan vd., 2002:118-124). Son on yıl içerisinde değer kazanımı, mal değerleri merkezinden uzaklaşarak hizmet merkezi çevresine yönelerek ilerlemektedir. Hizmet konusunda ciddi bir rekabet söz konusu olduğundan dolayı sürekli gelişim gözlemlenmektedir (Wilden ve Gudergan, 2017:808-810). Günümüzde hizmet algısı ve hizmet sektörü birçok sektörün önüne geçerek ekonomideki baskınlığını koruyor (Gumesson, 2007:2-4).

### **2.1.1 Heterojen Olması Özelliği**

Hizmetler zaman ve kişilere göre değişen sunumlar sergilemektedir. Bu durum hizmetlerin heterojen/değişken özelliğe sahip olduğunun göstergesidir. Hizmet sağlayıcılar hizmet alıcılara aynı hizmeti birden çok kez verebilir fakat her bir hizmet sağlandığında sonuçlar birbirini tutmayabilir. Bununla beraber aynı hizmetler farklı kişilere verildiği zaman da aynı sonuçlar elde edilemeyebilir. Bu durum değişkenliğinin sebebi hizmet sağlayıcıların ruhsal hallerine, yoğun iş tempolarına, zamana ve benzeri durumlara bağlı olarak ifade edilebilir. Bir işletme veya kurum heterojen yani değişken özelliklerini ne kadar düşük seviyede tutar ise o kadar verimli olur (Baran, 2019:4-5).

İnsanlar makinalar gibi kodlanıp aynı işi yüzlerce kez yaparak aynı sonuç elde edemezler. Hizmet sunan işletmelerin belli bir standart doğrultusunda gitmeleri mümkün değildir bunun sebebi hizmet sunucularının insanlardan oluşmasıdır. İnsanlar duyguları,

düşünceleri, fiziksel özellikleri ile bir bütündür ve bu bütünlük hizmete dayalı göstermiş oldukları performanslarda değişikliklere yol açmaktadır. Her bir hizmet sunucusu kendi içerisinde farklı duygular, farklı düşünceler farklı karakteristik özellikler bulundurmaktadır. Bu sebepten dolayı binlerce hizmet sunucudan belli bir hizmet standardı beklememiz mümkün değildir. Bütün bunlardan yola çıkarak her hizmet sunucusu bir insan farklı çeşit bir hizmet sunucusudur diyebiliriz (Kabul, 2019:4).

### **2.1.2 Soyut Olması Özelliği**

Beş duyu organımızla algılayamadığımız kavramlar soyut niteliği taşımaktadırlar. Dilimizde soyut olarak karşımıza çıkan birçok kavramsal isim mevcuttur. Düşüncelerimiz öfkelerimiz, ruh halimiz gibi kavramlar, soyut olma özelliğine sahiptirler (Yüce, 2019).

Hissedebildiğimiz fakat fiziksel olarak algılayamadığımız kavramlardan bir tanesi de hizmet kavramıdır. Hizmetlerin soyut olması özelliği şahıslar, kurum ve kuruluşlar aracılığı ile bir diğer şahıslar, kurum ve kuruluşlara aktarımı sağlanan fiziksel olarak dokunulamayan faydalar ve faaliyetlerdir şeklinde açıklanabilir (Gümüş ve Toy, 2013).

Hizmetlere karşı fiziksel hislerimiz olmaması dolayısı ile algısal olarak da güçlük çekebiliriz buna bağlı olarak hizmetlerin soyut olması özelliği hizmet alıcılarda belirsizlik yaşanmasına sebep olmaktadır (Altın, 2009). Satış fiyatı bulunan fakat mülki bir varlık olarak elde edemediğimiz hizmet, soyut olarak yarar sağlayıcı ve tatmin edici hislerimizi öne çıkarır (Çiçek, 2019:23-26). Mal ve hizmetleri birbirinden ayıran ve literatürde en çok rastladığımız hizmetin soyut olması özelliği, patent kullanımını engellemektedir bunun yanı sıra hizmetleri konumlandırmak oldukça zordur (Baltacı, 2020:1-3).

Hizmetlerin soyut olması özelliği hizmetlerin fiziksel ürünlerden yani mallardan farklı olduğunu gösterir (Grönroos, 1982:30-41). Mesela somut özellikler taşıyan bir mal satın aldığımız zaman onu görebilir, dokunabilir ve inceleyebiliriz fakat herhangi bir hizmet aldığımız zaman hizmet eylemi gerçekleşmeden önce nasıl olduğu konusunda çok bilgi sahibi olamayız.

Hizmetin nasıl olduğu kanısına hizmeti uygulattıktan sonra varırız. Hizmetin bu ve buna benzer özellikleri dolayısı ile mal satışlarından yani fiziksel ürünlerden ayrı bir yöntemle pazara sunulması gerektiği de öne sürülen konulardan bir tanesidir (Grönroos, 1982:30-41).

### 2.1.3. Dayanıksız Olması Özelliği

Hizmetler dayanıksızlık özelliğine sahiplerdir ve bir hizmet ancak hizmet verildiği zaman içerisinde kullanılabilir. Bozulabilir yapıya sahip olan hizmetler, başka günlerde kullanılmak üzere stoklanamazlar (Oyman ve Odabaşı, 2002:16-21). Hizmetlerin stoklanmama özelliği vardır fakat hizmet kapasiteleri depolanabilirler. Örneğin eğitim hizmetleri veren bir okul sıra, masa gibi ders materyallerini depolayabilir (Orhan, 2016:15). Hizmetlerin dayanıksızlık ve stoklanmadan yoksun olma gibi özellikler işletmelerinde arz-talep uyumazlıklarına sebebiyet vermektedir. Arz-talep dengesini oluşturamayan hizmet işletmeleri büyük problemler yaşarlar (Oyman ve Odabaşı, 2002:16-21). Bütün bu problemlerin önüne geçebilmek adına, hizmet kurumları dayanıksızlık özelliği karşısında çeşitli önlemler almalıdırlar. Bu nlemler şu şekilde sıralanabilir;

- Hizmet taleplerinin yükseliş gösterebileceği göz önünde bulundurularak yedek ekipleri hazır tutmak.
- Geleceğe yönelik ihtimaller doğrultusunda olanak veya imkanlar sağlamak.
- Taleplerde meydana gelebilecek değişikliklere maruz kalmamak için n rezervasyon sistemi ile hareket etmek.
- Hizmetlere yönelik yeni yöntemler geliştirmek.
- Taleplerin düşmesi ve duraksamaların yaşanması halinde tekrar canlandırmak amacı ile teşvik politikaları uygulamak (Al-Hayo, 2021:24-25).

### 2.1.4. Ayrılmazlık/Eş Zamanlılık zelliği

Hizmetin ayrılmazlık özelliği aslında özelliğe sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Üretim ve tüketim bütünlüğüdür de diyebiliriz (Polat, 2019). Hizmetler üretimle eş zamanlı olarak tüketime de gerçekleştirir (şahin, 2021). Örneğin, bir mal veya ürünü satın aldığımızda hemen tüketime zorunda kalmayız. nkn mallar ve ürünler depolanma özelliğine sahiplerdir fakat hizmetler için aynı şeyi söyleyemeyiz hizmetler, dayanılmazlık özellikleri ile üretim anında tüketime esastırlar.

rn üretilip satışa çıkarıldıktan sonra satın alma gerçekleşir. Hizmetin eş zamanlı olarak tüketicilere sunulması ve aynı anda üretilmesi eş zamanlı olarak aktarılır. Hizmetin, sunum ve tüketime aynı anda gerçekleşir (Kl Avan 2021).

Bütün bunlardan yola çıkarak hizmette ayrılmaz olan iki şeyin üretim ve tüketim olduğunu görebiliriz. Hizmette üretim ve tüketimin birbirine bağımlı olarak ve eş zamanlı olarak gerçekleşmesi hizmetin ayrılmazlık özelliğidir (Aslan, 2020).

### **2.1.5. Sahiplik Özelliği**

Hizmetlerin sahiplik özelliği, hiçbir zaman hizmetlere sahip olamayacağımız anlamına gelmektedir. Hizmetlerin ayrılmazlık/eş zamanlılık özelliklerinde üretim anında tüketildiğine değinmiştik bu özellik hizmetlere sahip olamayacağımız konusunu da desteklemektedir (Er, 2019).

## **2.2. Hizmet Kalitesinin Tanımı ve Ölçümü**

### **2.2.1. Kavramsal Çerçeve İçerisinde Kalite**

Hizmet kavramının bir önceki bölümde birden fazla ve geniş kapsamlı tanımlara sahip olduğunu çalışmamda belirtmiştim. Hizmet kavramıyla anlamsal olarak değil fakat birden fazla tanımının olması açısından ve geniş kavramlara sahiplik etmesi özelliği ile “kalite” kavramı da hizmet kavramına benzer niteliktedir. Yapılan incelemeler sonucunda, kalite kavramının tanımlanmasında kesin ve belirli bir noktaya varılamaması söz konusu mevcuttur. Kalite kavramı, hizmet araştırmalarında en sık tartışılan ve bir anlaşmaya varılamayan konulardan birisi haline gelmiştir. Literatürde tanımı konusunda hiçbir fikir birliği sağlanamamıştır. Bu sebepten dolayı ise hizmet literatürünün, en tartışmalı konusu olarak yerini korumaktadır (Endeshaw, 2020:106-107).

Tarihsel gelişim olarak bakıldığında kalite alanında yapılan incelemeler milattan önceki Hammurabi yasalarına dayanmaktadır. Milattan önce varlığı bilinen ve bugüne kadar gelişen kalite kavramsal olarak 19. Yüzyılda ortaya atılmıştır. 19. yüzyılda bir kavram olarak ele alınan kalite, 1930’lu yıllarda ise Henry Ford’un geliştirmiş olduğu yönetim fonksiyonları arasında iyi ile kötünün birbirinden ayrılması özelliği ile yer almıştır (Taner ve Kaya, 2005:354-355).

Carol ve David’e göre kaliteyi evrensel olarak tanımlamak tutarsız sonuçlara yol açmaktadır. Kalitenin dünyaca kabul edilen sabit ve belirli bir tanımı yoktur. Kalite tanımları durum ve şartlara göre değişiklik gösterir ise daha uygun olacaktır (Carol ve David, 1994:419-445).

Amerikan Kalite Kontrol Derneği-ASQC kaliteyi şu şekilde tanımlamıştır; “Her kişinin veya sektörün kendi tanımına sahip olduğu öznel bir terimdir. Teknik kullanımda kalitenin iki anlamı olabilir: 1) bir ürün veya hizmetin belirtilen veya ima edilen ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özellikleri; 2) Eksiksiz bir ürün veya hizmet. Joseph Juran'a göre kalite, “kullanıma uygunluk” anlamına gelir; Philip Crosby'ye göre, "gereksinimlere uygunluk" anlamına gelir.”

Bir başka tanıma göre kalite, bir ürün veya hizmetin insan ihtiyaçlarına karşılık verdiği, yetenek ve özelliklerin tümüdür (ISO 8402).

Kalite, iki benzer şeyden birinin diğerine göre ölçülen standardı, herhangi bir şeyin mükemmel olma seviyesi, bir şeyleri birbirinden ayırt edici özelliğe sahip bir kavramdır (Aakko ve Niinimaki, 2021:107-108).

Bei'ye göre kalite, soyutlanmıştır ve genel olarak var olan sabit faktörlere uyarlanmış, kaynağı temsil eden bir kavramdır (Bei, 2018:164).

Tanımlarda da yer aldığı gibi kalite, kişilerden işletmelere kadar birçok alana uyarlanmış ve hayatımızda köklü bir yer edinmiştir. Yapılan çalışmada kalitenin insanlara değil işletmeler, kurum ve kuruluşlara yönelik incelenmesi daha baskın bir şekilde ilerlemektedir.

İşletmelerin gelişimi temelde kalite ve maliyete bağlı olarak sağlanabilir (Biadacz, 2020:2-3). Kalite, piyasadaki pazar rekabetinde başarılı bir sonuç elde edilmesinin temel belirleyicisi ve rekabetin ayrılmaz bir parçası, gereğidir. Dünya çapında birçok kurum ve kuruluş kaliteyi stratejik bir silah olarak nitelendirmiştir. Belli bir amaca yönelik olarak kalite stratejisi silahında temel hedefler iş performanslarında artış sağlamak ve operasyonel verimliliği daima yükselterek temin etmektir (Shurair ve Pokharel, 2019:493-495). Bir kurum veya kuruluşta personellerin yeterliliği ve müşteri memnuniyeti kaliteye ve kalitenin artışına paralel olarak gelişim gösterir (Mattö, 2019:987-988).

Yaşadığımız çağda teknolojik gelişmelerden dolayı dünyadaki bütün ülkeler arasında bir etkileşim vardır. Bu etkileşimlerin birçok çeşidi olabilir. Hizmet kalitesi yönünden ele alacak olursak dünyadaki firmalar arasındaki hizmet ve kaliteye yönelik rekabetler göz önünde bulundurulur. Bilgi ve teknolojinin hakimiyet kurmuş olduğu bu çağda, firmaların varlıklarını devam ettirebilmeleri için kusursuz hizmet arayışları bir tercih konusu olmaktan

çıkıp zorunluluk haline gelmiş bulunmaktadır. Bu bağlamda kalite, yöneticilerin durmaksızın analiz etmesi gereken konulardan birisidir (Azzari vd., 2020:82-84).

### **2.2.2. Hizmet Kalitesi Kavramı**

Kusursuz hizmet arayışı ve kalite birleşiminden doğan hizmet kalitesi, hizmet sağlayıcı ve hizmet alıcı ikilisinde, hizmet alıcının sunulan hizmete ilişkin genel yargısıdır (Azzari vd., 2020:82-84).

“Hizmet kalitesi, müşterilerin beklentileri ve algıları arasındaki uyumsuzluğun bir fonksiyonudur”(Parasuraman vd., 1993). Beklenen hizmet kalitesi hizmet alınmadan önceki beklentiye işaret eder fakat daha sonraki satın alma işlevini ve tekrar satın alma isteğini de etkiler (Olsson vd., 2021:1-4).

Müşteriler için algılanan hizmet kalitesi ise hizmet alındıktan sonra kendilerini eskiye nazaran daha iyi hissetmeleri anlamına gelmektedir (Lui vd., 2015:61-62).

İşletmeler ve hizmet sağlayıcılar rakipleri karşısında başarılı olmak ve hızlı gelişen rekabet içerisinde tutunabilmek amacı ile farklı arayışlar içerisine girmişlerdir. Mal kalitesi ve hizmet kalitesinin farklı boyutlarda ele alınması gerektiğini savunan bilim insanları özellikle 1980 yıllarında hizmet kalitesi konusunda çalışmalar yapmaya başlamışlardır. Hizmet Kalitesi, hızla artan rekabet ortamında farklılaşma ve ayakta kalabilmenin sonucudur (Parasuraman vd., 1988:13-20).

1980 yıllarında Grönoos, Parasuraman, Berry ve Zeithaml’ın “hizmet kalitesi” üzerine yaptıkları araştırmaları ve makaleleri, hizmet araştırmacılarının hizmet kalitesine olan ilgilerinde ciddi artışlar yaşanmasına yol açmıştır. 1980 yıllarının sonları ve 1990 yılları arasında hizmet kalitesine olan ilgilerde patlama yaşanmıştır ve bu artışlar hizmet pazarlaması anlayışını yok ederek hizmet kalitesi anlayışına doğru yönelim sağlamıştır (Grönroos, 2020).

Hizmet kalitesi müşterilerde memnuniyet ve güven sağlamak açısından çok önemlidir (Rahmani-Nejat vd., 2014:262-268).

### 2.2.3. Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Model İle Ölçümü Ve Boyutları

SERVQUAL model “hizmet kalitesini tanımlayan ve tüketicilerin hizmet kalitesini algıladığı ve değerlendirdiği boyutları aydınlatan bir kavramdır” (Parasuraman vd., 1988:12-13).

SERVQUAL model Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen bir hizmet kalitesi ölçümüdür. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş olan ölçeğin gelişim aşamaları şu şekilde gerçekleşmiştir;

**Adım 1.** Bu adımda parasuraman, Zeithaml ve Berry öncelikli olarak hizmet kalitesinin tanımını yapmışlardır. Parasuraman ve arkadaşlarına göre hizmet kalitesi, bir işletme ile müşteri arasında gerçekleşen hizmet sağlanması durumunda, müşterilerin hizmete yönelik beklenti ve algıları arasındaki farklılıktır.

**Adım 2.** Parasuraman ve Arkadaşları bir sonraki aşamada hizmet kalitesini oluşturabilecek 10 tane boyut bulmuşlardır.

**Adım 3.** Bu aşamada Parasuraman ve arkadaşları bulmuş oldukları boyutları temsil edebilecek 97 tane madde oluşturmuşlardır.

**Adım 4.** Parasuraman ve arkadaşları söz konusu boyutları ve boyutlardan oluşturmuş oldukları maddeleri uygulamak amacı ile bazı sektörlerdeki hizmet sağlayıcıların son 200 hizmet alıcı katılımcıdan algı ve beklenti verileri toplamışlardır.

**Adım 5.** Bu adımda ölçek saflaştırma üzerine çalışmışlardır. Ölçekleri saflaştırırken izledikleri yolu şu şekilde açıklamışlardır;

- Bulmuş oldukları 10 boyuttan (güvenilirlik, heveslilik, yetenek, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişim, inanılabilirlik, güvenlik, müşteriye anlama ve maddi değerler) her biri için alfa kat sayısı ve madde-toplam korelasyon hesaplaması yapılmıştır.
- Boyutlar içerisinde her bir boyut için madde-toplam korelasyon hesaplaması sonucunda düşük olan hesaplar ve alfa kat sayısını arttıran maddeler kaldırılmıştır.
- Ölçeği doğrulamak amacı ile faktör analizi yapılmıştır.
- Boyutların yeniden yapılandırılmasına dair çalışmalar yapılmıştır.

**Adım 6.** Beşinci adımda yapılan ölçek çalışması sonrasında 7 boyuta dayandırılan 34 madde tanımlanmıştır.

**Adım 7.** 34 maddelik çalışma birbirinden bağımsız 4 hizmet sağlayıcınının 200 katılımcısına uygulanmıştır.

**Adım 8.** 4 hizmet sağlayıcı firmanın katılımcılarına uygulanan maddeler ayrı ayrı incelenmiştir ve 5. Adımdaki uygulamalar tekrar edilerek ölçeğin yeniden değerlendirilmesi gerçekleştirilmiştir.

**Adım 9.** 7 boyutlu 34 maddelik ölçek için yapılan uygulamada yapılan incelemeler sonrasında boyutların ve maddelerin azaltılmasına karar verilmiştir. Boyut sayısı 5'e madde sayısı ise 22' ye düşürülerek çalışmalara devam edilmiştir.

**Adım 10.** 5 boyuta dayandırılan 22 maddelik ölçek tekrar uygulamaya koyulmuştur ve analizleri yapılmıştır. Ölçeğin boyutları ve tutarlılığı doğrulanmıştır.

**Adım 11.** SERVQUAL ölçeğinin geçerliliği değerlendirilme alınmıştır (Parasuraman vd., 1988:13-20).

Parasuraman ve arkadaşları hizmet kalitesine yönelik ölçek geliştirme işlemlerine hizmet kalitesini tanımlayarak başlamışlardır. Daha sonra yapmış oldukları tanım doğrultusunda doğru ölçeği oluşturma yolunda ilk olarak 10 boyut ve 97 madde çerçevesinde çalışmalar yapmışlardır. Yapılan çalışmalar sonucunda ölçek saflaştırma ihtiyacı duyarak 7 boyutlu 34 madde çerçevesinde çalışmalar yapmışlardır. Uygulamaya koydukları çalışmanın analiz sonuçlarına göre daha çok saflaştırma ihtiyacı duymuşlardır. Bunun sonucunda 5 boyut ve 22 maddelik SERVQUAL modeli oluşturmuşlardır. Hizmet kalitesinin bir kavram haline gelmesi ve boyutları üzerine yapılan araştırmalar sonucunda fiziksel özellik, empati, güvenilirlik, güvenlik, heveslilik olarak beş boyut keşfedilmiştir (Kalia vd., 2021:378-380).

### **2.2.3.1. Güvenilirlik**

Güven içgüdülerimize bağlı bir inanç olarak görülür. Hayatımızın her alanında kendimizi güvende hissetmek istemek, istemlerimiz dışında içgüdülerimize bağlı olarak gerçekleşmektedir. Hayatımızda bir şeylere bağlı kalmamızın temel sebeplerinden bir tanesi güvendir dolayısıyla güvenilirlik ve bağlılık birbirine paralel olarak ilerlemektedir. Bu paralel ilerlemeyi hizmet kalitesinde de görebilmemiz mümkündür.

Parasuraman ve arkadaşlarına göre güvenilirlik, hizmet sağlayıcıların vaatte buldukları hizmeti tutarsızlıktan uzak ve doğru bir şekilde yerine getirmeleridir. Vaat edilen zaman ve vaat edilen doğrulukta yerine getirilen hizmet, hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutunu temsil etmektedir (Parasuraman vd., 1985:46-48). Artan rekabet ortamlarında gelişebilmek, ayakta kalabilmek için hizmet kalitesinde güvenilirliği beraberinde bağlılığı getirir ve bunun sonucunda başarılı hizmetler elde edilir çünkü güvenilirlik müşteri sadakatini olumlu yönde etkilemektedir (Kalia vd., 2021:378-380).

#### **2.2.3.2. Heveslilik**

Hizmet sağlayıcıların hizmet alıcılara hizmet sunarken göstermiş oldukları verimlilik ve hızdır (Parasuraman vd., 1988). SERVQUAL modelin heveslilik boyutu hizmet sağlayıcı personellerin hizmetin sunumu esnasında isteklilikleri anlamına da gelmektedir.

#### **2.2.3.3. Empati**

Empati hizmet sağlayıcılar ve hizmet alıcılar arasında gerçekleşen özel ilgi niteliğindedir. Hizmet sağlayıcılar hizmet alıcılarla yakından ilgilenmeli ve kendilerini hizmet alıcıların yerine koyarak davranışlar sergilemelidir (Parasuraman vd., 1988:22-23).

#### **2.2.3.4. Fiziksel Özellik**

Fiziksel özellik, hizmet sağlayıcıların gözle görülebilecek tüm varlıklarını kapsamaktadır. Hizmet binasındaki ekipmanlar, tesisler ve personel görünümüne dair bilgiler SERVQUAL modelin fiziksel özellik boyutunu temsil etmektedir (Parasuraman vd., 1985:46-48).

#### **2.2.3.5. Güven**

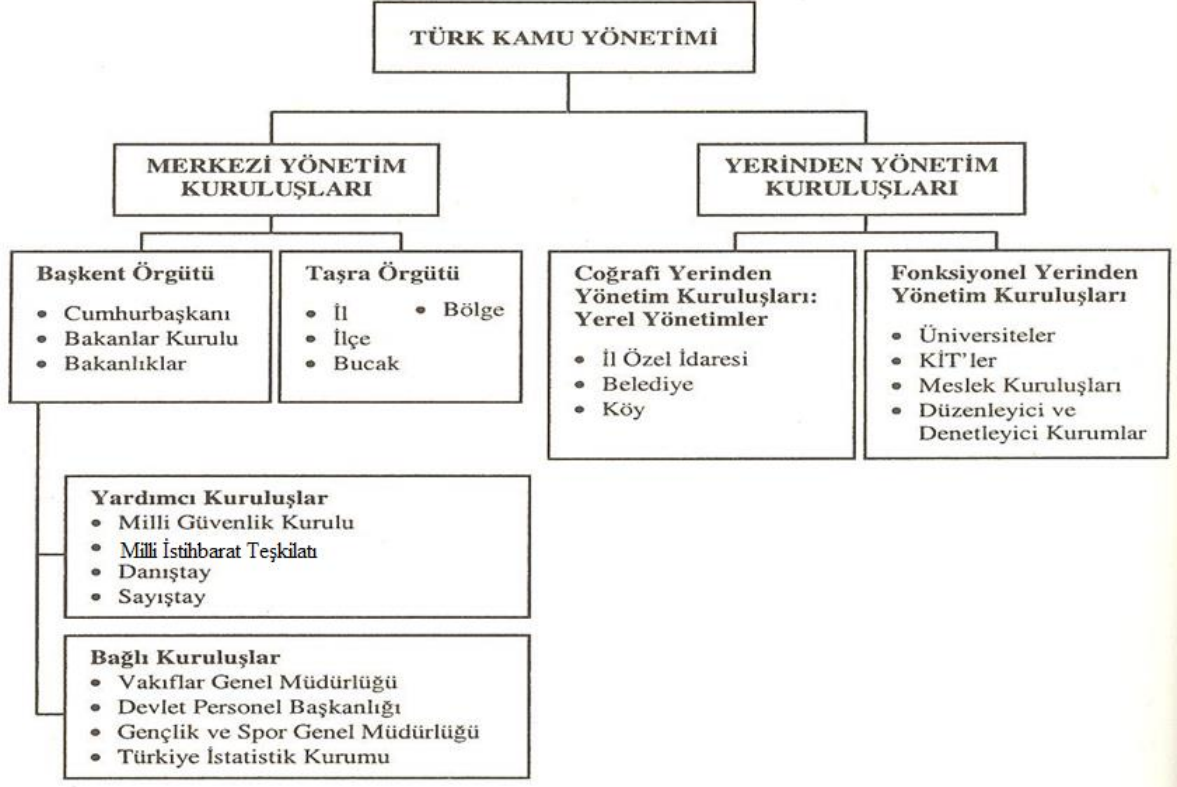
Güven bilgi etrafında gelişen bir boyuttur. Hizmet sağlayıcıların donanımlı ve bilgili olması, hizmet alıcılara vermiş oldukları güveni desteklemektedir. SERVQUAL modelin güven boyutuna göre hizmet sağlayıcılar, hizmet alıcılara bilgi, nezaket ile yaklaşmalı ve hizmet alıcıların hizmet sağlayıcılara itimat etmelerini sağlamalıdır (Parasuraman vd., 1988:22-23). Hizmet alıcılar, hizmet sağlayıcılara güvenme aşamalarında, almak istedikleri hizmetin algılanan niteliklerine ve ön planda çalışan personellerin mesleki güvenilirliklerine dikkat ederler (Gidakoviç ve Zabkar, 2021). Beklenen hizmetin sağlanması yüksek hizmet

kalitesi ile mümkündür ve yüksek hizmet kalitesi güvenin kazanılmasıyla mümkündür Lui vd., 2015:61-65).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE'DE BELEDİYE TEŞKİLATLANMALARI VE BELEDİYE HİZMETLERİ



Şekil 1. Türkiye Cumhuriyetinin İdari Yapısı (9 Ağustos 2022, <https://muhas.org/turkiyenin-yonetim-yapisi-ders-notu-kamu-yonetimi.html?page=2>).

Devletler, yönetmekte olduğu toplumların üzerinde siyasi otoritelerini koruyabilmek ve yönetim sistemlerini güçlü tutabilmek adına genellikle iki tane yönetim şekli kullanmışlardır (Şekil 1). Bu yönetim şekillerinden bir tanesi yerinden yönetim diğeri ise merkezi yönetim sistemleridir (Parlak, 2014). Ülkemizde de bu durum diğerk devletlerle aynı şekildedir. Türkiye’de devlet genel yönetimi merkezi ve yerel yönetimler olmaz üzere iki koldan sağlanmaktadır (Bilgiç ve Usta, 2017).

**Merkezi Yönetim Sistemi:** Merkezi yönetim, genel anlamı ile ulusal düzeydeki geniş kapsamlı hizmetlerin karşılanması esas alınarak oluşturulan yönetim sistemidir (Özdenkoş, 1999). Ülkemizdeki yapılanması gereğince başkent ve taşra teşkilatı olarak ikiye ayrılarak

yürütülen yönetimin, başkent teşkilatında; cumhurbaşkanı, cumhurbaşkanı yardımcıları, bakanlar ve bakanlıklar, yardımcı birimler yer almaktadır. Taşra teşkilatında ise iller ve ilçeler yer almaktadır (Macak ve Atmaca, 2020).

**Yerel Yönetim Sistemi:** İnsanların var oldukları günden bu yana toplu yaşama alanları, her zaman kuralları, sistemsel ilerlemeyi ve yönetimleri doğurmuştur. İlkel zamanlardaki insan toplulukları, kavimler, kabileler kendi refahlarını sağlayabilmek ve grup çıkarılarını koruyabilmek adına yönetici sistemler meydana getirmişlerdir. İnsan, ihtiyaçları karşılanabildiği kadarıyla tatmin olan bir varlıktır ve sistemler, çarklarını bu ihtiyaçlara cevap verici niteliklerde döndürmelidir. İnsan ihtiyaçları arttıkça yönetsel yapılanmalar gelişmeye ve genişlemeye başlamıştır. Yerel yönetimler yönetsel yapının en eskiye dayanan şekillerinden bir tanesidir (Yücel vd., 2019). Küresel olarak kabul görülen tanımla yerel yönetimler, belli sınırlar içerisinde yaşamlarını devam ettiren yerel halkın bireylerine, aynı sınırlar içerisinde oluşturulan seçim veya görev ile atanan karar organlarının, sunmuş olunan yakın hizmetin kamu tüzel kişisidir (TUSİAD, 1992). Ülkemizde yerel yönetimler, coğrafi yönden yerinden yönetim ve hizmet yönünden yerinden yönetim sistemi şeklinde ilerlemektedir. Coğrafi yönden yerinden yönetim, il özel idareleri, belediyeleri ve köyleri kapsamaktadır. Hizmet yönünden yerinden yönetim ise milli kamu kurumları, bölgesel düzeydeki kamu kurumları ve yerel düzeydeki kamu kurumlarını kapsamaktadır (Macak ve Atmaca, 2020).

Türkiye' idari teşkilat yapısında geniş kapsamlı bir şekilde ele alınacak asıl konu olan belediyeler, yerel yönetimler sistemi içerisinde yer almaktadır. Yerel yönetimlerde, halkın ortak hizmet çağrılarına cevap verebilmek adına belediyeler oldukça önemli bir yere sahiptir.

Türkiye'de 1830 yılında Tanzimat Fermanı ile başlayan reformlar yerel yönetimleri oldukça etkilemiştir. Tanzimat Fermanı ile batı örnek alınarak yeni reform hareketleri özellikle il özel idareleri ve belediyelerin yapısını etkilemiştir. Batı örnek alınırken belediye ve il özel idarelerinde en fazla etkilenilen ülke Fransa olarak tarihi kayıtlara geçmiştir (Arslan, 2005).

Belediyeler, belirli coğrafi sınırlar içerisinde yaşayan insanların ortak ihtiyaçlarını karşılamak adına, yerel halkın istek ve özgür iradesince seçmiş oldukları, yasal görev ve yetkileri uygulayan özerk kamu tüzel kişisidir (Özüpek, 2013).

Türk Dil Kurumunun tanımına göre belediyeler, “İl, ilçe, kasaba, belde vb. yerleşim merkezlerinde temizlik, aydınlatma, su, toplu taşıma ve esnafın denetimi gibi kamu hizmetlerine bakan, başkanı ve üyeleri halk tarafından seçilen, tüzel kişiliği olan örgüt, şehremaneti”. şeklinde tanımlanmıştır (TDK).

Bir başka tanıma göre belediyeler, sınırları merkezi idare kanunlarının uygun gördüğü şekillerde belirlenen belde halkının, ortak ihtiyaçlarına dair problem veya isteklerini seçmiş oldukları yöneticiler aracılığı ile uygulanabilir veya çözülebilir hale getirmeleridir (Özüpek, 2013).

### **3.1. Türkiye Belediye Kurumları Tarihi**

Türkiye’de ilk belediye kurumu 1854 yılında Şehremaneti Tüzüğü ile İstanbul’da kurulmuştur. İstanbul sınırlarını kapsayan belediye kurumu “Daire-i Belediyenin Teşkiline ve Memurların Vezaifine Dair Tüzük” ile 28 Aralık 1857 yılında on dört “Daire-i Belediye” şeklinde ayrılmıştır (Gözler, 2019).

1976 yılında ilk anayasa olarak kabul edilen Kanun-i Esasi’ de yer alan 112. Madde ile belediyeler anayasal kuruluş olma özelliğine sahip olmuştur. Kanun-i Esasi’nin 112. maddesine göre belediyelere özel kanunlar çıkarılacak, belediye idareleri oluşturulacak ve belediye yönetimleri, halkın özgür iradesince seçilen meclis tarafından yönetilecektir (Coşkun vd., 2021).

Türkiye tarihinde belediyelerle ilgili yaşanan bu gelişmenin ardından 5 Ekim 1877 tarihinde Vilayet Belediye Kanunu ve Dersaadet Belediye Kanunu Meclis-i Umumi tarafınca kabul edilmiş ve yürürlüğe girmiştir. Dersaadet Belediye Kanunu 65 maddesi ile İstanbul Belediyesini en ince ayrıntısına kadar ele alıp düzenleyen kanun niteliğindedir. Vilayet Belediye Kanunu ise 67 maddesi ile diğer illerde düzenleme yapılmasını ön gören kanun niteliğindedir. Vilayet Belediye Kanunu varlığını 1930 yılına kadar sürdürmüştür (Gözler, 2019).

1877-1930 yılları arasında 53 yıl yürürlükte kalan Dersaadet Belediye Kanunu ve Vilayet Belediye Kanunu 3 Nisan 1930 tarihinde yeniden düzenlenmiştir. 1930 tarihinde yürürlüğe giren 1580 sayılı belediye kanunu 165 maddesi ile diğer tüm belediye kanunlarını kapsamıştır (Çolak, 2012).

1580 Sayılı Belediye Kanunu Cumhuriyet Döneminin ilk belediye kanunu niteliğindedir. 3 Nisan 1930'da 1580 Sayılı Belediye Kanunu ile kadınlar ilk defa belediye seçimlerine katılma ve aday olma hakkına sahip oldular. Siyasi haklarını ve özgür iradelerini kullanabilme niteliğini kazandıkları 1580 Sayılı Belediye Kanunu önemli gelişmeleri beraberinde getirmiştir (Konan, 2011).

1580 Sayılı Belediye Kanunu 75 yıl temel kanun vasfı ile varlığını sürdürmüştür. Uzun yıllar yürürlükte kalan kanun, Türkiye'de yaşanan gelişmeler ve ülkede var olmaya başlayan yeni belediyecilik anlayışının benimsenmesi ile sona ermiştir. 1580 sayılı kanun yerini 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunlarına bırakmıştır (Yörükoğlu, 2009).

### **3.2. 5393 Sayılı Belediye Kanununa Göre Belediyelerin Yetki ve Görevleri**

Türkiye'de bir belediye kurabilmek temelde nüfusa bağlıdır. Nüfusu en az 5.000 kişilik yerlere belediye kurulabilmektedir. Fakat il ve ilçe merkezlerine belediye kurma zorunluluğu vardır. 5393 Sayılı Belediye Kanununda belediyelerin görev, yetki ve sorumluluklarına geniş kapsamlı bir şekilde yer verilmiştir. Genel anlamda kanuna baktığımızda belediyelerin görev ve sorumlulukları;

- Kentin, imar, kanalizasyon, su gibi alt yapısal işlemleriyle ilgilenmek.
- Kentsel atık, katı atık, arama kurtarma çalışmaları gibi çalışmalarını yürütmek.
- Acil yardım gerektiren durumlarda itfaiye, ambulans, zabıta gibi birimler tahsis etmek.
- Defin işlemleri ve mezarlıklarla ilgilenmek.
- Kentin yeşil alanları, ağaçlandırılması ve parklarıyla ilgilenmek.
- Sanat, kültür, turizm alanlarında tanıtımlar yapmak.
- Gençlik ve spor kuruluşlarıyla ilgilenmek
- Meslek beceri kurumları oluşturmak ve kent insanını geliştirmek.
- Kentte sosyal tesis alanları oluşturmak.
- Kente dair yapım onarım işlemleriyle ilgilenmek.
- Kent tarihini, kent kültürünü korumak ve kent tarihi yapısındaki bozulmaları onarmak şeklinde sıralanabilir.

Kanuna göre belediyelere verilen bu sorumluluk ve görevler yine kanunda yer alan belediye başkanı, belediye meclisi ve belediye encümeni organları tarafından düzenlenip yürütülmektedir (<https://www.tbmm.gov.tr/Yasama/Kanun/5393> Erişim Tarihi: 06.11.2021).

Belediyelerin tanımlarına ve 5393 sayılı belediye kanuna göre belediyelerin var oluş sebebi, yerel halka ortak hizmetler sunmaktır. Bu hizmetler su, yol, onarım, eğitim, güvenlik işleri olarak değişiklik gösterebilir fakat bütün belediyelerin ortak yönü kendilerine verilen yetkilerin sınırları doğrultusunda hizmet sunmak ve problemleri çözmektir (Akıldız, 2012).

Yerel yönetim sistemlerinin ilk akla gelen kurumu belediyeler, belli coğrafyalarda yaşayan bireylerin problemlerini yakından takip edebilir ve problemleri merkeze yansıtmadan çözebilirler veya bireylerin yaşıyor oldukları kentleri daha yakından inceleyebilir ve kentlerin gelişimini daha verimli bir şekilde sağlayabilirler.

### **3.3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Hizmetleri**

Gaziantep, 1870 yılı itibari ile halka belediye hizmetleri sunan bir ilimizdir. 1870 yılından 2022 yılına kadar devam eden belediye hizmetleri, değişen şartlar ve koşullara göre kendini yenilemiş ve geliştirmiştir. Belediyecilikte, geride bırakılan ve bugüne kadar süregelen, halka sunulan 152 yıllık hizmet sunumuna toplamda 33 tane belediye başkanı eşlik etmiştir. Gaziantep'te belediyecilik tarihinin ilk belediye başkanı, Mustafa Ağa(Budak Battalbey) iken daha sonrasında belediye başkanlığını devralan belediye başkanları; 1881-1885 Hacı Osman Ağa(Battalbey), 1888-1899 Hacı Hüseyin Bey(Kaleağasızade), 1890-1894 Osman Efendi (Göğüş), 1894-1898 Seyyafzade Abdo Efendi (Abdulkadir Behçet Erkılıç), 1898-1901 İzrapzade Mehmet Hamdi Efendi (Barlas), 1901-1902 Süleyman Bey (Battalbey), 1902-1907 Lütfü Güceylioğlu, 1907-1910 Hasırcızade Sami Efendi (Tüzün), 1910-1913 Şih Mustafa Efendi (Ocak), 1916-1921 Lütfü Güceylioğlu, 1921(22 gün) Müftüzade Mehmet Efendi, 1921(10 gün) Mehmet Mazlum Enç, 1921-1922 Ahmet Efendi (Göğüş), 1922(7 ay) Mustafa Ağa (Kaleağasızade), 1922-1924 Mehmet Ali Kayaalp, 1924-1927 Şefik Barlas, 1927-1930 Mehmet Ali Kayaalp, 1931-1946 Hamdi Kutlar, 1946-1950 Mehmet Nail Bilen, 1950-1955 Abdulkadir Batur, 1955-1956 Kamil Ocak, 1956-1959 Necmi Bayram, 1959-1960 Faik Taşcıoğlu, 1960 Selami Esen, 1960-1961 Niyazi Aras, 1961-1962 Osman Meriç, 1962-1963 Salih Tanyeri, 1963-1968 İbrahim Tefvik Kutlar, 1968-1973 Abdulkadir Batur, 1973-1980 Esat Kaya Turgay, 1980-1984 Ahmet Turan Eroğlu, 1984-1989 Ömer Arpacıoğlu, 1989-2004 Celal Doğan, 2004-2014 Dr. Asım Güzelbey'dir. 2014 yılından 2022'ye kadar

olan son 8 yıllık süreçteki belediye başkanı Fatma Şahin'dir. Fatma Şahin, 152 yıllık Gaziantep Belediyeciliğinde 33 belediye başkanı arasındaki, ilk kadın belediye başkanıdır.

Birçok kültürel ve tarihi alanlara ev sahipliği yapan Gaziantep, 3398 sayılı kanun ile 1986 yılında büyükşehir olmuştur. 116 yıl belediye hizmetleri ile yürütülen sistem, son 30 yıldan beri büyükşehir belediye kanunları kapsamı içerisinde hizmet sunmaktadır.

Akdeniz ve Güneydoğu Anadolu bölgeleri arasında köprü niteliğine sahip olan Gaziantep, coğrafi konumu, turistik yerleri, tarihi ve doğal yapı alanları, el sanatları, müzeleri, mutfağı ve ticari gelişimlerinden dolayı Türkiye'de ve Dünya'da önemli bir yere sahiptir.

Şehrin ticari hareketliliği, turizmi, tarihi ve daha birçok değere ev sahipliği ile yerli halka sunmuş olduğu hizmetin yanında, yerli ve yabancı ziyaretçilere de hizmet sunmaktadır. Gaziantep'in bahsetmiş olduğumuz çoğu özelliği, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi hizmetlerine ve korunmasına tabidir. Bütün büyükşehir belediyelerinde olduğu gibi Gaziantep'te de büyükşehir belediyesi kanunları kapsamınca şehre sunulan hizmetler, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi görev ve yetkileri arasındadır.

### **3.3.1 Kadın Aile Eğitim ve Sosyal Hizmetleri**

Sosyal hizmetler, toplumda sosyal eşitliği sağlamak, toplumun sosyal durumu ile ilgilenmek ve topluma ortalama yaşam seviyesini sağlamakla amacıyla ortaya çıkmıştır. Sosyal eşitliği harekete geçirmeyi hedefleyen sosyal devlet çalışma alanlarında ifa edilen hizmetlerin tümü sosyal hizmet kapsamında sayılmaktadır. Belediyeler çeşitli sosyal hizmetler sunmaktadır. Sunulan çeşitli hizmetlerle beraber yerel halkın ihtiyaçları doğrultusunda sosyal hizmetler önemli bir yere sahiptir (Negiz, 2011).

**Tablo 1.** Kadın, Aile, Eğitim ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Kadın, Aile, Eğitim ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1."Okuyan Bir Çocuk Dünyayı Değiştirebilir" Projesinin hayata geçirilmesi.
2. Yenil Bilgi Evlerinin faaliyete geçirilmesi
3.Girişimci Kadınlara Destek ve İş Kurma Merkezi Projesinin hayata geçirilmesi
4."Kadın Emegi" Projesinin hayata geçirilmesi.
5."Anne Yarısı" Projesinin hayata geçirilmesi.
6."Kentli Kadın (Üreten Kadın)" Projesinin hayata geçirilmesi.
7.Aile Sağlıklı Yaşam ve Eğitim Merkezinin kurulması.
8.Halk sağlığı alanında vektörle mücadele için yapılan ilaçlama hizmetinin devamlılığının sağlanması. (Faaliyet Sağlık Hizmetleri ve Engelliler Daire Başkanlığı tarafından Yürütülecektir.)
9.Mezarlıklar Müdürlüğü ve bağlı mezarlıklarda hizmet devamlılığının sağlanması
10.Göç kapsamında verilen hizmetlerden devamlılığının sağlanması.
11.İş sağlığı ve güvenliğini sağlayacak malzeme ve ekipmanların temin edilmesi
12. İhtiyaç sahibi ailelere yardım yapılması.
13. Gıda marketlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükselmesi.
14. Aşevlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi.
15. Yetim Koordinasyon Merkezinin işletilmesi.
16. Çocuk ve Gençlik Merkezinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi.
17. Şehrin sosyal dokusundaki değişimi analiz etmeye yönelik alan araştırmalarının yapılarak veri bankası oluşturulması.
18. Meslek edindirme ve etüt kurslarından (GASMEK) duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi.
19. Kadın Konuk Evinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi.
20. Aile Destek Merkezinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi.
21. Kadınların korunması, kişisel ve toplumsal gelişmelerinin sağlanması ve bu konularda toplumsal bilincin artırılmasına yönelik eğitim ve programların yapılması.
22.Belediye tarafından işletilen kreş ve gündüz bakımevlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi.
23. "Çocuk Dostu Kent" kapsamında "Çocuk Odaklı Yerel Eşitlik Planı" hazırlanması ve çocuklara yönelik faaliyetler yapılması.
24. Çocuk Meclisinin aktifleştirilmesi.
25. Muhtarlıkların ve sivil toplum kuruluşlarının kent yönetimine kalımını ve yerel hizmetlerin yürütülmesine katkılarını artırıcı çalışmalar yapılması.
26. Taziye evlerindeki fiziksel şartların iyileştirilmesi.
27. Birim faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması.
28. Kent Konseyi'nin "Muhtarlıklar ve Sivil Toplum Kuruluşları Şube Müdürlüğü" ile koordine edilmesi sağlanarak kurumsallaşmasının desteklenmesi.

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde sosyal hizmetler “Kadın Aile Eğitim ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı “departmanında “Kadın Şube Müdürlüğü, Aile ve Çocuk Şube Müdürlüğü, Göç Yönetimi Şube Müdürlüğü, Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü, Sanat ve Mesleki Eğitim Şube Müdürlüğü, Mezarlıklar Şube Müdürlüğü, Muhtarlıklar ve STK'lar Şube Müdürlüğü” alt birimleri aracılığı ile sağlanmaktadır.

### **3.3.2. Zabıta Hizmetleri**

Belediyeler, yerel halkın ortak problemlerine ve ihtiyaçlarına çözüm üretebilmek amacı ile birçok hizmet ile yükümlendirilmişlerdir. Bu yükümlülüklerin arasında vatandaşlara güven ve huzur sağlamak da vardır. Belirli bir belediye sınırları içerisinde yaşayan

vatandaşların o sınırlar içerisindeki huzurunu, güvenliğini, sağlığını koruyan birim belediye zabıtalardır (Akman ve Bayram, 2018). Belediye zabıtalalarının vatandaşlara sağlayacakları hizmetler 5393 Sayılı Belediye kanuna göre belirlenen yönetmelikle uygulanmaktadır. Belediye zabıtalaları görevlendirilmiş oldukları sınırlar içerisinde beş alanda sorumluluk hizmet verirler. Bu alanlar yönetmeliğe göre genel olarak şu şekilde sıralanabilir;

- Belediye sınırları içerisinde yaşamakta olan vatandaşların huzur, mutluluk, esenlik içerisinde olmalarını sağlamak ve korumak amacı ile kanun ve yönetmelik tarafından belirlenen hizmetleri sunmak.
- Vatandaşların yaşamakta olduğu sınırların yapılaşma ve şehirleşme düzenlerini korumak. Düzeni korumak amacı ile şehirdeki yasal olmayan yapıların önüne geçmek, ruhsatsız yapılaşmaları engellemek, gecekondulaşmanın önüne geçmek, tabiat ve kültür alanlarını korumak, tehlike arz eden kuyu ve mahzen gibi yerleri kapattırmak.
- Vatandaşların sağlığını korumak amacı ile, uygunsuz gıda satışlarının önüne geçmek, mahalle ve sokaklara çöp atılmasına izin vermemek ve önlemek, bazı kuruluşlarla iş birliği halinde ekmek üretimi yapan fırınları denetlemek, hayvan ve hayvansal gıda satışı yapan iş yerlerini ruhsatlarını kontrol etmek.
- Vatandaşların trafikte mağdur etmemek amacı ile halk otobüsü, taksi gibi taşıma araçlarının bilet ücret tarifeleri ve zaman güzergahları ile ilgili denetimler yapmak, belediye sınırları içerisindeki alt yapı çalışmalarında tedbirler almak, trafik lambaları ve levhalarda meydana gelen hasarları kontrol edip bildirmek.
- Vatandaşlara yardım görevi sağlamak, belediye sınırları içerisine gelen yabancılara yardımcı olmak, sosyal hizmet kurumuna bildirmek amacı ile yardıma muhtaç kimselerin tespitini yapmak, olağanüstü savaş durumlarında sivil savunma hizmetleri sağlamak (T.C. Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi).

**Tablo 2.** Zabıta Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Zabıta Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Personelin eğitim ve motivasyon ihtiyacının karşılanması.
2. Kamuoyunu bilinçlendirmek için eğitim ve diğer programların gerçekleştirilmesi.
3. Mevzuat gereği denetimlerin yapılması ve bu doğrultuda personellerin ihtiyacı olan malzeme ve ekipmanların temin edilmesi.
4. Dilenciliğin önlenmesine yönelik ana arterlerde denetim sayısı.

## Tablo 2'nin Devamı

5. Rüşum tahsilatları için etkin bir denetim yapılması.
6. Ticaret Bakanlığı hal kayıt sisteminde stokların düşüşünün sağlanarak vergi ve hal rüşum kaçağının önlenmesi.
7. AVM' lerde etkin ve sürekli denetim yapılması
8. İşyerleri denetimlerinin yapılarak eksikliklerinin giderilmesi.
9. Seyyar satıcılarla etkin mücadele etmek için ilçe belediyelerle koordinasyon sağlanması
10.İlan ve reklam denetimlerinin etkin ve şekilde sürdürülmesi.
11. Birim faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

### 3.3.3. Mali Hizmetler

Türkiye’de kamu hizmetleri kar amacından bağımsız bir şekilde sağlanır. Türkiye’nin yerel yönetim sisteminde önemli bir yere sahip olan belediyeler, yerel halka hizmet sağlamak amacı ile mali konuları içeren ve düzenleyen mali birimler oluşturmaktadırlar. Belediyeler tarafından oluşturulan mali birimler, bütçe düzenlemeleri yapmakla yükümlüdürler.

Belediyelerde mali hizmetlerden sorumlu olan birimler, düşük kaynaklar ile yüksek faydalar dengesini sağlamak isterler (Demircan, 2007:144) .Kamu hizmetlerinin kar amacı gütmeksizin hizmet ettiğinden bahsetmiştik. Örneğin kar amacı güden bir işletme düşük maliyet ile yüksek kar elde etmek ister fakat belediyelerde maliyetin yerini kaynak, karın yerini ise fayda alır. Belediyelerin maliyet hesaplamaları halkın yararına olabilecek şekilde planlanır ve uygulanır.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, mali birimini “Mali Hizmetler Daire Başkanlığı adı altına beş müdürlükle düzenlemiştir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Mali Daire Başkanlığına bağlı olarak hizmet eden müdürlükler; “Gelirler Şube Müdürlüğü, Giderler Şube Müdürlüğü, Strateji ve Bütçe Şube Müdürlüğü, İç Kontrol ve Ön Mali Şube Müdürlüğü, İcra ve Takip Şube Müdürlüğü” şeklinde hizmetler sağlamaktadır. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi mali düzenlemelerini 2011 yılında hazırlamış oldukları yönetmelikle yürütmektedirler. Yönetmelik Mali Hizmetler Daire Başkanlığının görev, yetki ve sorumluluklarını kapsamaktadır (<https://www.gaziantep.bel.tr/uploads/2020/08/mali->

hizmetler-yonetmelik.pdf (E.T. 06.11.2021). Gaziantep Büyükşehir Belediyesi mali hizmetlerini yönetmeliğe dayandırarak sağlamaktadır.

**Tablo 3.** Mali İşler Daire Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Mali İşler Daire Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Belediyede Tasarruf Oranının Artırılmasına Yönelik Çalışmaların Yapılması.
2. Gelirlerin Artırılmasına Yönelik Çalışmaları Yapılması.
3. Uluslararası Düzeyde Saygın Bir Kalite Yönetim Sistem Belgesinin Alınması.
4. İç Kontrol ve Ön Mal Kontrol Hizmetlerinin Niteliğinin Artırılmasına Yönelik Çalışmaların Yapılması.
5. Diğer Faaliyet ve Projelerin Yürütülmesi.

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

### **3.3.4. Dış İlişkiler Hizmetleri**

Yaşadığımız çağın getirilerinden birisi olan ileri teknolojiler ve gelişimler uluslararası bağları güçlendirmiştir. Küresel bağlamda izlenen çoğu devlet politikaları ülkemizi de etkilemiştir. Yaşanan küresel etkileşimler ülkemizde izlenen siyasi politikaları da etkisi altına almıştır. Ülke genelinde yaşanan gelişmeler zamanla yerel olarak yerleştirilmeye çalışılmıştır. Ülkemiz özellikle 2000’li yıllarda yerel diplomasiye olan ilgi daha fazla artış göstermeye başlamıştır. 2000 yılı öncesi döneme kadar uluslararası bağlamda sadece 3 tane belediyede dış ilişkiler birimi mevcuttu, 2002 yılları sonrasında bu sayı 23 olarak kayıtlara geçmiştir ve şu an Türkiye geneli belediye kurumları 3/1 ‘i uluslararası düzeyde birimlere yer vermiştir (Demirtaş, 2016:160).

Belediyeler, uluslararası çalışmalarını “Dış İlişkiler Müdürlüğü veya Dış İlişkiler Daire Başkanlığı” birimlerinde sürdürürler. Dış İlişkiler Müdürlüğünün genel olarak görevleri şu şekilde sıralanabilir;

- Belediyelerin uluslararası temsilini sağlamak.
- Uluslararası düzeyde gerçekleşen davet ve ziyaretlere katılım sağlamak ve davet ve ziyaretler düzenlemek.
- İki ayrı şehrin belediyeleri arasındaki bağı güçlendirerek “Kardeş Şehir” ilişkileri kurulmasını sağlamak.
- Bütçeleri uluslararası kuruluşlar tarafınca oluşturulan projelere katılım sağlamak.

- Belli sınırlara ait olan sosyal, tarihi, sanatsal, kültürel birikimleri güçlendirmek adına düzenlenen, uluslararası düzeyde gerçekleşen festivallere katılım sağlamak ve festivaller düzenlemek.
- Belediyeler arası uluslararası iş birliği sağlamak (Batmaz, 2016:105).

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi uluslararası düzeyde gerçekleştirmekte olduğu çalışmalarını “Dış İlişkiler Daire Başkanlığı” bünyesinde kurmuş olduğu “Kentler Diplomasisi Şube Müdürlüğü, Dış İlişkiler Şube Müdürlüğü. Proje Koordinasyon ve İdari İşler Şube Müdürlüğü” aracılığı ile yürütmektedir (7 Kasım 2021, <https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasi>).

**Tablo 4. Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu**

<b>Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Yararlanılan ulusal ve uluslararası hibe ve fon kaynağı sayısının artırılması
2. 2 Ulusal ve uluslararası hibe ve fon kaynaklarından yararlanan proje sayısının çoğaltılması
3. Ulusal ve uluslararası kaynaklardan sağlanan hibe ve fon miktarının artırılması
4. Gaziantep'in uluslararası düzeyde tanıtılması için katılım sağlanan fuar, kongre ve diğer uluslararası organizasyonların sayısının artırılması
5. Stratejik Plan dönem içinde Gaziantep'te yerel yönetimlerle ilgili büyük bir uluslararası veya küresel organizasyonun düzenlenmesi
6. Şehirler ve Yerel Yönetimlerle ilgili uluslararası prestijli ödüllerin belirlenmesi ve bunlara başvuru yapılması
7. Şehirler ve Yerel Yönetimlerle ilgili uluslararası kuruluşların taranması ve Gaziantep'in tanıtımına katkı sağlayacak olanlara üye olunması
8. Mevcut üye olunan uluslararası kuruluşlarda daha etkili temsil ve konum elde edilmesine yönelik çalışmaların yapılması
9. Kardeş şehir veya iş birliği protokolü imzalanan şehirlerle mevcut ilişkilerin gözden geçirilmesi ve daha etkili iş birlikleri yapılmasına yönelik çalışmaların yapılması
10. Birim Faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

### 3.3.5. İtfaiye Hizmetleri

Çıkan yangınlara müdahale edip söndürmek, yangın çıkması olasılığını en az seviyeye indirmek, insanların can ve mal kayıplarını asgariye indirmek, gerçekleşebilme ihtimali olan doğal afetlere karşı tedbir ve önlemler almak, afet bölgelerine destek olmak amacı ile verilen hizmetlerin tümü itfaiye hizmetleri olarak tanımlanmaktadır (Pekdaş & Demirkol, 2017:171). Türkiye’de itfaiye hizmetleri sağlamak belediyelerin yükümlülükleri arasındadır. Belediyeler itfaiye hizmetlerini, 21.10.2006 tarihinde yürürlüğe girmiş olan “Belediye İtfaiye Yönetmeliğine” göre yerine getirmektedir. Yönetmeliğe göre hizmetler genel olarak şu şekilde sıralanabilir;

- Vatandaşlara yakından hizmet sağlayan belediyeler, itfaiye hizmetleri sağlayan birimlerini yangınlara müdahale etmek ve yangınları söndürmekle yükümlendirirler.
- Belediye sınırları içerisinde meydana gelen kaza, çökme gibi insanları mahsur bırakabilecek her türlü durumda insanlara yardım etme hizmetinde bulunmakla yükümlüdürler.
- Belediye sınırları içerisinde meydana gelen doğal afetler durumunda kurtarma çalışmaları yapmakla yükümlüdürler.
- İtfaiye hizmetlerini vatandaşlara anlatmak, vatandaşları bu konuda bilinçlendirmek ve gönüllü itfaiye personelleri yetiştirmekle yükümlüdürler.
- Belediyenin yapmış olduğu imar planına göre zarar verici ve patlayıcı maddeleri tespit etmek

(<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=10713&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> T.C. Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Sistemi E.T.07.11.2021).

**Tablo 5. İtfaiye Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu**

<b>İtfaiye Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1.Afetlere Dirençli Şehir Programının hayata geçirilmesi.
2.Arazi tahsis yapılan ilçe veya bölgelere itfaiye hizmet binasının yapılmasının sağlanması.
3.Vatandaşlarda yangın bilincinin oluşturulmasına yönelik çalışmalar yapılması.
4.Binaların Yangından Korunması Hakkındaki Yönetmeliğe ilişkin bir yazılımın temin edilmesi.
5. Denetlenen bina ve tesis sayısını arttırılması.
6. Personele gerekli meslek ve teknik eğitimlerin verilmesi.
7.İtfaiye personel sayısının, hizmetlerin gerektiği değere yükseltilmesi.
8. İtfaiye aracı sayısının, hizmetlerin gerektiği değere yükseltilmesi.
9. Birim faaliyetlerinde tasarruf yapılmasına yönelik çalışmalar yapılması.
10. Afetlere karşı hazırlıklı olunması için ulusal ve uluslararası çalışmalara katılım sağlanması.
11. Arazi tahsisi olmayan ilçe veya bölgeler için yer tahsisi yapılmasının sağlanması.

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

İtfaiye hizmetleri genel olarak vatandaşların, başta yangın olmak üzere her türlü doğal afetlere, patlamalara, çökmelere, insanları mağdur eden her türlü zarar verici durumlara karşı korumayı ve bu durumların yaşanmaması için tedbirler almayı amaçlayarak hizmet sağlamaktadır.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin itfaiye hizmetleri “İtfaiye Daire Başkanlığı” adı altında oluşturulan “Eğitim ve Denetim Şube Müdürlüğü, Müdahale Şube Müdürlüğü, Afet Riski Önleme ve Zarar Azaltma Şube Müdürlüğü” taraflarınca sağlanmaktadır.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, itfaiye hizmetlerini sağlayabilmek amacı ile vatandaşlarına ve kuruluşlara eğitimler vermekte, yangın ve afet risklerini en az seviyeye

indirmek için çalışmalar yapmakta ve meydana gelebilecek yangın ve doğal afetlere müdahale etmektedir (<https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasi> E.T. 07.11.2021).

### 3.3.6. Fen İşleri Hizmetleri

Belediyelerde fen işleri birimleri, 5393 Sayılı Belediye Kanununun 48. Maddesinde belirtilen hususlara göre belediye başkanı ve belediye başkan yardımcısı tarafınca düzenlenir. Fen işleri genel anlamı ile belediye sınırları içerisinde belediyeye adına hizmet sağlayan araç ve gereçlerin bakım ve onarımı ve belediye sınırları içerisinde yer alan yolların bakım ve onarımını kapsamaktadır (Bayazıt, 2020:34).

**Tablo 6.** Fen İşleri Dairesi Başkanlığı/ Kent Estetiği ve Yeşil Alanlar Daire Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Fen İşleri Dairesi Başkanlığı/ Kent Estetiği ve Yeşil Alanlar Daire Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. İhtiyaç Duyulan Proje ve Raporların, Zemin Etüd Vb. Raporların Hazırlanması, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Kapsamındaki Faaliyetlerin Yerine Gerilmesi
2. Kişi Başına Düşen Ortalama Aktif Yeşil Alan Miktarının Artırılmasına Yönelik Yeni Rekreasyon Alanları Oluşturulması
3. Ağaçlandırma ve Bitkisel Peyzaj Faaliyetleri İçin Gerekli Çalışmaların Yapılması
4. Mevcut Rekreasyon Alanlarının Sürdürülebilirliğini Sağlayarak Mezarlıklarda İhtiyaç Duyulan Çevre Düzenleme Çalışmaları ve Mezar Yeri Yapılması ve Gerekli Malzeme ve Hizmetlerin Temin Edilmesi
5. Yeşil Alanların Korunmasına Yönelik Bilinçlendirme Çalışmalarının Yapılması
6. Üst Yapı Projelerinin Uygulanması, Kent Geneli ve İlçelerimizde Sosyal Tesislerin (Eğitim, Sağlık, Turizm, Spor, Konut ve Dini Yapılar, Hizmet Binaları Vb.) Bakım Onarım ve Yapısal Malzeme İhtiyaçlarını Sağlayarak, İhtiyaç Duyulan Tesisleri Hayata Geçirilmesi ve Gerekli Malzeme ve Hizmetlerin Temin Edilmesi
7. Köprü, Menfez, Viyadük, Alt-Üst Geçit, Köprülü Kavşak Gibi Sanat Yapılarının İnşa Edilmesi
8. Kaldırım, Bordür ve Refüj Çalışmalarının Yapılması
9. İmar Yollarının Açılarak Asfalt Çalışmalarının Yapılması ve yol çalışmalarında kullanılmak üzere gerekli malzeme ve hizmet desteğinin sağlanması
10. Kent Geneli ve İlçelerimizde Altyapı Kuruluşları ile Koordineli Çalışarak Metro, Durak, Aktarma Merkezleri, Kavşak Otopark, Altyapı, Sokak Sağıklaşma vb. Çalışmaların Yapılması İçin Malzeme ve Hizmet Desteğinin Sağlanması
11. Hizmet Binalarının İnşa Edilmesi, Mevcut Hizmet Binalarında Bakım ve Onarım Çalışmalarının Yapılması
12. Aydınlatma Çalışmalarının Yapılması, Malzeme ve Hizmet Desteğinin Sağlanması
13. Akaryakıt ve Yağ Alımının Yapılması
14. Araçların Bakım Onarımının Yapılarak İhtiyaç Duyulan Araçların Alımının Yapılması, Zorunlu Trafik Sigortalarının Yaptırılması, İhtiyaç Duyulan İş Makineleri Kiralanması ve Alınması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi fen işleri hizmetlerini, “Fen İşleri Daire Başkanlığı” departmanı adı altında “Yol İşleri Şube Müdürlüğü, Yapı İşleri Şube Müdürlüğü, Etüd ve Projeler Şube Müdürlüğü, AYKOME Şube Müdürlüğü, Kesin Hesap Şube Müdürlüğü, Dış Birimler Şube Müdürlüğü ve Makina İkmal Bakım ve Onarım Şube Müdürlüğü” aracılığı ile toplamda 7 tane müdürlükle sağlamaktadır. Müdürlükler Gaziantep Büyükşehir Belediyesi

tarafından düzenlenen yönetmeğe göre hizmet sunmaktadır (07 Kasım 2021, <https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasi>).

### 3.3.7. İmar ve Şehircilik Hizmetleri

Ülkemizde kentlerin modern ve sağlıklı bir şekilde düzenlenebilmesi amacı ile yerel yönetimlerin belediye kurumları, imar ve şehircilik düzenlemeler ile yükümlendirilmişlerdir. Kentlere inşa edilen yapıların güvenliği açısından oluşturulan imar ve şehircilik hizmetleri, belediye kurumlarının önemli hizmetlerinden bir tanesidir (Taşkaya, 2019:15). 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve kanun kapsamında oluşturulan düzenlemelere göre yönetmelik aracılığı ile uygulanan belediye ve şehircilik imar hizmetleri “Gaziantep Büyükşehir İmar Yönetmeliği” kapsamında 1 Kasım 2018 tarihinde resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmelikte yer alan hükümler dahilinde, şehirdeki bütün yapılanmalar denetim ve düzenlemelere tabi tutulmuştur. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi İmar Yönetmeliği 3194 Sayılı İmar Kanunu ve 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi hükümlerine dayandırılarak oluşturulmuştur (7 Kasım 2021, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/11/20181101-7.htm>).

**Tablo 7.** İmar ve Şehircilik Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>İmar ve Şehircilik Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Halep Bulvarı ve Kilis Yolu kentsel dönüşüm alanında imar uygulamalarının yapılması.
2. Geneyik kentsel dönüşüm alanında imar uygulamasının yapılması
3. Bayramlı kentsel dönüşüm alanında imar uygulamasının yapılması
4. Nizip Caddesi Kentsel Dönüşüm Projesinin hayata geçirilmesi.
5. Kamışlı Köyü tarihî evlerinin konaklama tesisine dönüştürülmesi
6. Tarihî doku içinde sokak sağlıklaştırma ve rehabilitasyon çalışmalarının yapılması.
7. Bey Mahallesi Sanat Sokağı Projesinin hayata geçirilmesi.
8. İpek Yolu Tarh Müzesinin kurulması.
9. Eski Merkez Bankası Para Müzesi Projesinin kurulması
10. Sabun ve Pekmez Müzesinin kurulması
11. Tıp Tarh Müzesinin kurulması
12. Aşağı Fırat Havzasının canlandırılması ve turizme kazandırılmasına yönelik çalışmalar yapılması.
13. Büyükşehir Sanayi ve Endüstri Merkez (BÜSEM) Projesinin hayata geçirilmesi.
14. Alleben Göleti çevresinde 4., 5. ve 6. parselasyon etaplarında imar uygulamalarının yapılması.
15. Kuzey Şehir Konut Proje Alanı le Gaziantep-Araban karayolu bağlantısını sağlayan imar yolu ve çevresinde imar uygulamasının yapılması.
16. Restorasyon çalışmalarının yapılması
17. Kentsel dönüşüm alanları içerisinde yıkımların yaptırılması
18. İmar planlarının analiz edilebilir, sorgulanabilir ve raporlanabilir hale getirilmesi
19. İhtiyaç duyulan yerlerde yen imar planlarının yapılmasının sağlanması
20. Kiraya verilen taşınmazların düzenli denetimlerinin yapılması.
21. Yen kiraya verilebilecek nitelikteki yerlerinin tespiti için araştırma ve düzenleme yapılması.
22. Kira gelirlerinin artırılmasına yönelik çalışmaların yapılması
23. Kentsel dönüşüm ve gelişim alanın ilan edilen bölgelerdeki yapıların ruhsat-yapı kontrol ve iskan işlemlerinin yapılması.

## Tablo 7'nin Devamı

24. Kentsel dönüşüm alanı içerisinde kamulaştırmaların yapılması
25. Kentsel dönüşüm alanı içerisinde hak sahipleriyle uzlaşılmasına yönelik çalışmaların yapılması.
26. Birim faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması.

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi “İmar ve Şehircilik Daire Başkanlığı” departmanında; “Koruma Uygulama ve Denetim Şube Müdürlüğü, İmar Şube Müdürlüğü, Kent Planlama Şube Müdürlüğü, Kentsel Dönüşüm Şube Müdürlüğü, Emlak ve Kamulaştırma Şube Müdürlüğü, Harita Şube Müdürlüğü, Kiralama Şube Müdürlüğü” şeklinde oluşturulmuş olan 7 tane müdürlük alt birimleri ile hizmet sağlamaktadır (7 Kasım 2021, <https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasi>).

### 3.3.8. İletişim Hizmetleri

İletişim insanların birbirleri ile olan etkileşimleri açısından önemli bir yere sahiptir. İletişimin gerçekleşmesini sağlayan kitle iletişim araçları dünyada yaşanan gelişmelere göre değişiklikler göstermiştir. Toplumsal olarak geride kalmamak için ile her zaman yaşanan çağa ayak uydurulmak gerekmektedir. Geçmiş zamanlarda kitle iletişim araçları olarak bilinen radyo, gazete, televizyon gibi araçlar, günümüzde yerini sosyal medya hesaplarına, dijital platformlara bırakmıştır.

Belediyelerin hedef kitleleri ile iletişim halinde olup kendilerini ifade edebilmeleri amacı oluşturulan iletişim hizmetleri, belediye sınırları içerisinde yaşamakta olan vatandaşlara hitap etmektedir. Vatandaşlar ile etkileşimi kolaylaştırmakta ve belediye-vatandaş arası ilişkileri güçlendirmektedir (Kahkeci ve Bucak, 2019:56).

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi iletişim hizmetlerini “ İletişim Hizmetleri Daire Başkanlığı” departmanı aracılığı ile oluşturulmuş olan “Basın ve Yayın Şube Müdürlüğü, Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, Görsel Tasarım ve Tanıtım Şube Müdürlüğü, Dijital Medya Şube Müdürlüğü” alt birimleri ile sağlamaktadır (7 Kasım 2021, <https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasie.t>). Gaziantep Büyükşehir Belediyesi İletişim Hizmetleri Daire Başkanlığı departmanı aracılığı ile kurumlar arası iletişim, vatandaş ve belediye arası iletişim kurulmasını sağlayarak belediye tanıtımlarını yapmaktadır.

**Tablo 8. İletişim ve Gönüllü Kuruluşlar Daire Başkanlıkları 2022 Yılı Hizmet Raporu**

<b>İletişim ve Gönüllü Kuruluşlar Daire Başkanlıkları 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Faaliyet Bülteni Bastırılması
2. Açık Hava Reklam Araçları İmalatı ve Montajı
3. Belediyemizin Faaliyet ve Duyurularının Yerel Tv kanallarında Yayınlanması
4. Belediyemizin Faaliyetlerinin Yerel - Ulusal ve Uluslararası Basında Duyurulması
5. Belediyemizin Faaliyetlerinin Tanım Filmlerinin Çekilmesi
6. Led Ekran Alınması
7. Tanım Panoları Yapıtırılması ve Alımı (Billboard-Parapet)
8. Basılı Tanım Malzemeleri Alımı (Kitap-Broşür vs.)
9. Çocuk Dergisi Basımı
10. Vatandaşların Taleplerinin Yerinde Tespiti İçin Yerel veya Bölgesel Kamuoyu Araştırmalarının Yapılması
11. Sosyal Medya Mecralarında Belediyeyi Takip Edenlerin Sayısının Artırılması
12. Çağrı Merkezleri İle Gelen şikayet ve Taleplerin Değerlendirilip Çözülmesi
13. Birim Faaliyetlerinde Tasarruf Sağlanmasına Yönelik Çalışmaların Yapılması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

### 3.3.9. Ulaşım Hizmetleri

Belediye hizmetleri içerisinde yer alan bir diğer hizmet, bir yerden bir yere geçiş olarak tanımlayabileceğimiz ulaşım hizmetidir. Vatandaşların yaşam kalitesinin artırılması açısından önemli bir yere sahip olan ulaşım hizmetleri sağlıklı ve konforlu ulaşımı kapsamaktadır. Günümüz şartlarında yaşanan insan yığılmalarının birçok sebebi vardır. Çok sayıda insanı aynı sınırlar içerisinde yaşatabilmek belirli kurallar, düzenler ve gelişmeler ile mümkündür. Yapılan düzenlemelerde etkin bir şekilde çalışmalar yapan belediyeler ulaşım hizmetleri üzerinde de çalışmalar yapmakla yükümlüdürler (Bayazıt, 2020:22).

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi ulaşım hizmetlerini, “Ulaşım Hizmetleri Daire Başkanlığı” departmanında oluşturmuş olduğu “Trafik Sinyalizasyon ve Denetim Şube Müdürlüğü, UKOME Otopark Şube Müdürlüğü, Toplu Taşıma Planlama Şube Müdürlüğü ve Ulaşım Planlama Şube Müdürlüğü” alt birimleri aracılığı ile sağlamaktadır. (7 Kasım 2021, <https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasi>).

**Tablo 9. Ulaşım Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu**

<b>Ulaşım Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Trafik etik değerlendirme analizlerinin ve raporlarının hazırlanması
2. Kavşaklarda trafik sayımının yapılması
3. Ulaşım sistemine ilişkin anketlerin yapılması
4. Trafik ve Ulaşım Planları ile Koridor projelerin hazırlanması
5. Ulaşım ana planı sonuçlarına göre metro uygulama projelerinin yapılması
6. Gaziray Projesine at banliyö araç ihtiyacının karşılanması
7. Gaziray araç bakım onarım deposuna at bakım onarım ekipman ihtiyacının karşılanması
8. İlimiz genelinde toplu ulaşım hatlarında hat optimizasyon çalışmaları yapılması
9. Toplu taşıma hatlarına otobüs durağı alımı

**Tablo 9'un Devamı**

10. Gaz Ulaş ve özel halk otobüslerine toplu ulaşım hizmetler için verilecek katkı payı (gelir desteği)
11. Sinyalize kavşak sayısının artırılması
12. Fiber optik haberleşme altyapısına sahip kavşak sayısının artırılması
13. (AUS) Akıllı Şehircik Kapsamında Trafik Yoğunluk Harta Uygulamasının Hayat Geçirilmesi için kamera ile izlenebilen ve uzaktan müdahale edilebilen kavşak sayısının artırılması
14. Enerji bakımından kesintisiz hale getirilen sinyalize kavşak sayısının artırılması
15. Termoplastik yol çizgi uygulaması miktarının artırılması
16. Soğuk yol çizgi boyası uygulamasının yapılması
17. Çift komponent yol çizgi boyası uygulamasının yapılması
18. Düşey işaretleme imalatının yapılması
19. Elektronik Denetleme Sisteminin (EDS) var olan Sisteme ek olarak genişletilmesi.

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

### 3.3.10. Destek Hizmetleri

Destek hizmetleri, belediye kurumuna destek olması amacı ile oluşturulmuş hizmetler topluluğudur. Belediye kanunlarına dayandırılarak oluşturulan destek hizmetleri belediye kurumlarının, kuruma ait binalarının ve personellerinin işlerini yürütmekle görevlendirilir. Genel olarak görevleri şu şekilde sıralanabilir;

- Belediye kurumu personellerinin konuk işlemleriyle ilgilenmek ve konak yerleri ayarlamak.
- Belediye kurumu personellerinin ulaşımalarıyla ve ihtiyaçlar doğrultusunda araç kiralama işlemleriyle ilgilenmek.
- Belediye kurumu personellerinin yemek ihaleleri ile ilgilenmek.
- Belediye kurumuna ait bütün binaların güvenlik ve temizliğe dair işlemleri için ihalelerle ilgilenmek. (Türkiye Belediyeler Birliği, TBB). (7 Kasım 2021, [https://www.tbb.gov.tr/Tricerik\\_destek-hizmetleri-mudurlug3](https://www.tbb.gov.tr/Tricerik_destek-hizmetleri-mudurlug3))

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi destek hizmetlerini, “Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı” departmanı adı altında “İdari İşler Şube Müdürlüğü, İhale İşleri Şube Müdürlüğü, Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü” alt birimleri aracılığı ile sağlamaktadır. (7 Kasım 2021, <https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasi>).

**Tablo 10.** Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Elektronik Ortamda Yapılan İhalelerin Sayısal Oranının Artırılması
2. Doğrudan Temin İşlerinin WEB Sitesinde Yayınlanması
3. Tüm İhalelerin Canlı Yayınlanması
4. İhale Birimindeki Personele İhale Eğitiminin Verilmesi
5. Güvenlik Hizmetleri İçin Teknolojik Alt yapının Tamamlanması
6. Güvenlik Hizmetlerinin Devamlılığının Sağlanması
7. Tüm Birimlerin Temizlik, Kırtasiye, LPG, Tüp, Gaz, Bakım-Onarım ve Bayrak vb. İhtiyaçların Karşıllanması İçin Muhtelif Mal ve Malzeme Alımı
8. Belediyemiz Araç Kiralama Hizmet Alım İşinin Tamamlanması
9. Birim Faaliyetlerinde Tasarruf Yapılmasına Yönelik Çalışmaların Yapılması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

### **3.3.11. Bilgi İşlem Hizmetleri**

İnsanlık tarihinden bugüne her zaman gelecek nesillere bilgi aktarımlarının gerçekleştiği görülmektedir. İkel çağdaki insanlar bilgilerine ve yaşam tarzlarına dair ip uçlarını mağaralara çizmiş oldukları resimler, semboller ve şekiller aracılığı ile depolamış ve gelecek nesillere aktararak ışık tutmuşlardır. Zamanla bu yöntem değişmiştir ve insanlar gelecek nesillere aktarmış oldukları bilgileri hayvan derilerinden elde etmiş oldukları parşömen kağıtlarına kaydetmişlerdir. Sürekli olarak değişim ve gelişmelere açık olan insanlar daima arayış içerisindeyler ve bu arayışlar sayesinde birçok bilimsel buluşlar meydana getirmişlerdir. Meydana getirmiş oldukları buluşlardan bir tanesi bilgisayar teknolojisidir. İkel yöntemlerle ileri nesillere aktarılan bilgi depolama işlemleri artık yerini bilgisayarlar bırakmıştır (Bensghir, 1996: 28).

Bilgi işlem sistemleri, işletme, kurum veya kuruluşların kullanmakta olduğu veri işletim sistemidir. Sistem, verileri her şekli ile alır (yazılı, resimli, sayısal) depolar, ilgili yerlere dağıtır, bilgilere dair hesaplar yapar. İnan hayatına dair kolaylık sağlayan bilgi işlem sistemleri belediyelerde de kullanılmaktadır. Belediyelerin hem diğer kurum ve kuruluşlarla hem de yerel halkla yürütülen işlemleri, bilgi işlem sistemleri ile daha kolay, daha hızlı ve doğru aktarılan bilgiler elde edilmesini sağlamaktadır. Zamandan tasarruflu sistem işlemlere hız kazandırmakta ve kısa zamanca birçok işlem yapılmasını sağlamaktadır (Akıncı ve Önder, 2019:114).

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bilgi işlem hizmetlerini “Bilgi İşlem Daire Başkanlığı” departmanında “Kent Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü, Bilgi Teknolojileri Şube

Müdürlüğü, Akıllı Şehirler, Ar-Ge ve İnovasyon Şube Müdürlüğü” alt birimleri ile sağlamaktadır (9 Kasım 2021, <https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasi>).

**Tablo 11.** Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Birimlerce talep edilen bilişim malzemelerinin tedarik edilmesi.
2. Birimler tarafından talep edilen yazılımların hazırlanması veya tedarik edilmesi.
3. Kent bilgi sistemlerinin tamamlanması
4. Akıllı kent teknolojilerinin yaygınlaştırılması
5. Elektronik Belge Yöntem Sisteminin kurulması.
6. WEB sitesinin yeniden düzenlenmesi.
7. WEB sitesinin İngilizce yayın yapmasının sağlanması.
8. Kent Rehberinin tamamlanması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

### 3.3.12. Sağlık ve Engelli Vatandaş Hizmetleri

Toplum içerisinde hayatlarını devam ettiren insanların tümü, birbiri ile aynı yaşam kriterlerine sahip değildir. Keskin çizgilerle belirtilmiş olan bir sınıf farkı mevcut değildir fakat doğal olarak meydana gelen veya ekonomik kaynaklara dayanan gözle görülür farklılıklar olduğunu söyleyebiliriz. Toplumda bazı kesimler destek veya yardım almaya ihtiyaç duyarlar. Belediyeler vatandaşları yakından gözetip problemlerini çözmekle yükümlü kamu tüzel kişileri olarak, yardıma ihtiyaç duyan vatandaşların çağrılarına cevap verirler. Toplumda bazı kesimlerin ortak sorunları olarak ele alınabilecek başlıca sorunlar vardır. Bu sorunlar işsizlik, yoksulluk, yardım almaya ihtiyaç duyan yaşlılar, sağlık problemlerini ekonomik durumlara bağlı olarak kendi kendilerine çözemeyen insanlar, hem ekonomik hem de topluma kazandırılma süreci içerisinde olan engelli vatandaşların hizmetleri gibi sosyal hizmetler sunulması gerekli olan durumlarda belediyeler, sosyal devlet anlayışına 5393 Sayılı Belediye Kanuna 5216 Sayılı Belediye Kanununa dayanarak vatandaşlarına hizmetler sağlamakla yükümlüdür (Pekdaş, 2014:12).

**Tablo 12.** Sağlık Hizmetleri ve Engelliler Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Sağlık Hizmetleri ve Engelliler Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Engelsiz fikir projesinin hayata geçirilmesi
2. Engelsiz fuar projesinin hayata geçirilmesi
3. İşitme engelliler için online tercüme ve yardım sisteminin kurulması
4. Organize sanayi bölgesi korumalı işyeri projesinin hayata geçirilmesi
5. Sesinde hayat var projesinin gerçekleştirilmesi
6. Değer sensin projesinin hayata geçirilmesi
7. Engelliler için ağız ve diş sağlığı tanı ve tedavi aracının hizmete sokulması
8. Engellilere sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinin yükselmesi
9. Evde yaşama destek birimi tarafından verilen hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinin yükselmesi
10. Yaşlılara ve engellilere yönelik verilen eğitim hizmetlerinin yaygınlaştırılması

**Tablo 12'nin Devamı**

11. Engelsiz yaşam merkezine duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi
12. Alzheimer hastalarına yönelik verilen hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi
13. Madde bağımlılarına yönelik tedavi ve destek hizmetlerinin niteliğinin artırılması
14. Koruyucu sağlık hizmetlerinden (gebe okulu, anne oteli, KETEM, tüp bebek, genetik tanı merkezi)duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi
15. Belediye hastanelerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi
16. Evde sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi
17. Birim faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması
18. Halk sağlığı alanında vektörle mücadele için yapılan ilaçlama hizmetinin devamlılığının sağlanması.

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi sosyal hizmetlerini “Sağlık Hizmetleri ve Engelliler Daire Başkanlığı” departmanında “Engelliler ve Yaşlılar Şube Müdürlüğü, Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Özel Gereksinimliler, Rehabilitasyon ve Eğitim Şube Müdürlüğü ve Haşere ile Mücadele ve İlaçlama Hizmetleri Şube Müdürlüğü” alt birimleri ile sağlamaktadır.

### **3.3.13. Kültür ve Turizm Hizmetleri**

Her açıdan vatandaşlara yakınlığı ile öne çıkan belediyeler hizmet sağlamış oldukları coğrafya içerisinde bulunan değerleri korumak ve tanıtmakla da yükümlendirilmişlerdir. Belediyeler, sınırları belirlenmiş ve sorumluluklarını üstlenmiş oldukları coğrafyanın yalnızca insanları ile değil kültürel değerleri ve turizm bölgeleri ile de birçok sorumluluğu üstlenmişlerdir.

Kişilerin kültürleri çoğu zaman toplumla bağdaştırılır yani bir kişinin kültürü yaşamış olduğu topluma bağlıdır. Bu sebepten dolayı belediyeler vatandaşlarını kültürel zenginliklerde donatmalıdır çünkü kültürel birikimler dünyaya açılan kapı niteliği taşımaktadır (Öztaş ve Zengin, 2018:161). Belediyelerde turizm de kültür kadar önemli bir yere sahiptir. Yerel olarak birçok sorumluluğa tabi tutulan belediyeler, hizmet sağlamakta oldukları coğrafyada turistik alanları korumak ve turizme dair yenilikler yapmakla yükümlendirilmişlerdir (Pelit ve Gökçe, 2016:5). Gaziantep Büyükşehir Belediyesi kültür ve turizme bağlı olarak hizmetlerini “Kültür ve Turizm Daire Başkanlığı” departmanında “Kültür ve Sanat Şube Müdürlüğü, Kütüphaneler ve Müzeler Şube Müdürlüğü, Tören ve Organizasyonlar Şube Müdürlüğü ve Turizm ve Tanıtım Şube Müdürlüğü” alt birimleri ile sağlamaktadır.

**Tablo 13. Kültür ve Turizm Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu**

<b>Kültür ve Turizm Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Ulusal ve uluslararası nitelikteki kültür ve sanat etkinliklerinin sayısının artırılması
2. Kültür ve sanat etkinliklerine katılan kişi sayısının artırılması
3. Kültür ve sanat etkinliklerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi.
4. Kültür merkezlerinden faydalanan kişi sayısının artırılması

**Tablo 13'ün Devamı**

5. Kùltür merkezlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi
6. Katılım sağlanan ulusal ve uluslararası fuarların sayısının artırılması.
7. Kent tanıtım gezilerinin sayısının artırılması.
8. Tanıtım yapılan kişi sayısının artırılması.
9. Gaziantep mutfak ve gastronom kùltürünün ulusal ve uluslararası düzeyde tanıtılması ve geliştirilmesine yönelik etkinlikler düzenlenmesi.
10. Belediye bandosunun kapasitesinin artırılması
11. Coğrafi işaretleme ve markalamaya yönelik projeler uygulanması
12. Ulusal ve uluslararası düzeyde tanıtım etkinliklerinin düzenlenmesi.
13. Şehre kazandırılan envanter sayısının artırılması
14. Kùtùphanelerdeki dermelerin (kitap, süreli yayın, elektronik kaynak, veri tabanı vb.) artırılması
15. Kùtùphanelerin ziyaretçi sayısının artırılması.
16. Kùtùphanelerden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi
17. Müzelerin ziyaretçi sayısının artırılması
18. Müzelerden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi.
19. Kùtùphanelerde ve müzelerde düzenlenen etkinliklerin sayısının artırılması
20. Derleme çalışmalarının sayısının artırılması
21. Gezegenevi ve Bilim Merkezinden duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi
22. Birim faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

### **3.3.14. Gençlik ve Spor Hizmetleri**

Vatandaşların spor hizmetleri ile ilgilenmek belediyelerin başlıca görevlerinden bir tanesidir. Belediye kanunlarına dayandırılan görevlendirmede spora yönelik faaliyetler düzenlemek, spor tesisleri açmak, vatandaşları spora teşvik etmek ve spor kapsamında oluşturulan birçok projeyi hayata geçirmek belediyelerin yükümlülükleri arasındadır (Atalay vd., 2016:64).

Çocukluk ve yetişkinlik arasında bir geçiş olarak kabul edilen gençler, belediyelerin gençlik kapsamlı hizmetlerinden faydalanmaktadır. Gençlik hizmetleri kapsamında, gençlere yönelik eğlenceli faaliyetler düzenlenir ve gençlik merkezleri birimlerinde birçok faaliyet gerçekleşir ve oluşturulan bütün projeler genç nüfusa hitap edici şekilde oluşturulur (Oktay, 2017:318).

Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde gençlere ve spora yönelik hizmetler, “Gençlik Hizmetleri ve Spor Daire Başkanlığı” departmanında “Gençlik Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Spor Şube Müdürlüğü ve Tesisler Şube Müdürlüğü” alt birimleri ile sağlanmaktadır.

**Tablo 14.** Gençlik Hizmetleri ve Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Gençlik Hizmetleri ve Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Üniversite Gençlik Merkezinin kurulması
2. Yerelde kısa orta ve uzun zamanlı etkinlikler düzenlenmesi
3. Gençlik dernek ve grupları ile ortak faaliyetler düzenlenmesi

**Tablo 14'ün Devamı**

4. Ulusal ve uluslararası düzeyde spor ve gençlik organizasyonları, sempozyum kongre, çalıştay vb. etkinlikler düzenlenmesi
5. Gençlik ve spor faaliyetlerinin desteklenmesine yönelik mal ve malzeme yardımı yapılması
6. İş geliştirme EMP dışı kamp, doğa sporları şenliği trekking, yamaç paraşütü etkinlikleri vb. organizasyonlar düzenlenmesi
7. Gençler Yarışıyor" adlı şiir, kısa film, öykü, müzik, tiyatro, münazara vb. yarışmalar düzenlenmesi
8. Gençlere yönelik düzenlenen programlardan (Genç Yazarlar Atölyesi, Kısa Film Atölyesi, Geleceğe Doğada Hazırlan, Doğada Okuyorum Benim Kütüphanem, Geçmişten Geleceğe Yolculuk) duyulan memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi
9. Milli Bilinç ve Kültür gezilerini organizasyonlarının düzenlenmesi
10. Temel Gençlik politikaları alanında çalışmaların yürütülmesi
11. Birim faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

### 3.3.15. Tarım ve Gıda Hizmetler

Tarım ve hayvancılık tarihten bugüne her zaman insanların en temel geçim kaynağı rolünü üstlenmiştir. Elbette değişen dünya düzeni ile birlikte insanların ekonomik gelir kaynakları değişmiştir fakat tarım günümüzde hala çok önemli bir yere sahiptir. Ülkemizde 4 mevsimin yaşanmasından ve buna bağlı olarak birçok sebepten dolayı tarımsal faaliyetler hiçbir zaman önemini kaybetmemiştir. Tarımsal faaliyetler daha önceki dönemlerde yerel olarak, Köy Hizmetleri Genel Müdürlüğü Teşkilatına bağlı iken 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu kapsamında 6360 Sayılı Kanun ile teşkilat kaldırılmıştır ve tarım ve tarıma bağlı görevler büyükşehir belediyelerine devredilmiştir. Büyükşehir Belediyeleri tarımsal alanları korumak ve tarımsal alanlara yönelik faaliyet ve projelerle yükümlendirilmiştirlerdir (Güleç, 2017:34).

**Tablo 15.** Doğal Hayatı Koruma ve Hayvanat Bahçesi Dairesi Başkanlığı-Tarım Hizmetler ve Gıda Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

1. Antep Fıstığı Üretimi Geliştirme Projesinin Hayata Geçirilmesi.
2. Zeytincilik Gelişim Merkezi Projesinin Hayata Geçirilmesi
3.Sözleşmeli Üretim Sistem Projesinin Hayata Geçirilmesi.
4.Yerel Çeşitleri Geliştirme Projesinin Hayata Geçirilmesi
5.Şempanze Adası Projesinin gerçekleştirilmesi.
6.Sahipsiz hayvanlar için hayvan barınağı yapılması
7.Hayvanat Bahçesindeki hayvanların doğal yaşam alanlarının yerleştirilmesi.
8.Hayvanat Bahçesindeki sosyal donatı alanlarının çoğaltılması
9.Hayvanat Bahçesindeki tür sayısının artırılması
10.Hayvanat Bahçesi ziyaretçi sayısının artırılması
11.Hayvanat Bahçesinden elde edilen yıllık gelirin artırılması
12.Sahipsiz hayvanların ıslahına yönelik çalışmaların yapılması
13.Tarım ve hayvancılık alanlarında üreticilerin desteklenmesi
14.Tarım ve hayvancılık alanlarında üreticilere verilen eğitim ve bilinçlendirme
15.Diğer faaliyetlerin ve projelerin yürütülmesi.
16.Birim faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi yükümlendirilmiş ve hizmet sağlamış olduğu tarım ve gıda hizmetlerin”Tarımsal Hizmetler ve Gıda Daire Başkanlığı” departmanında, “Tarımsal Hizmetler ve Eğitim Şube Müdürlüğü, Gıda, Yöresel Ürünler İşleme ve Kooperatifler Şube Müdürlüğü, Coğrafi İşaretler ve Markalaşma Şube Müdürlüğü” alt birimleri aracılığı ile sağlamaktadır.

### 3.3.16. Çevre Koruma Temizlik Hizmetleri

Çevre içerisinde canlı ve cansız tüm varlıkları barındıran bir bütündür. İnsanların kendilerini doğada en üstün varlık olarak görme fikirleri çevre ile ters düşmekte ve insanların çevreye zarar verme eğilimlerini arttırmaktadır. Bu sebepten dolayı çevrenin korunmaya ihtiyacı vardır. Dünya çapında çevreye olan duyarlılık 1992’ de gerçekleşen “Rio Konferansı” ile artmıştır. Çevreyi korumak ve sürdürülebilir kalkınmayı sağlayabilmek adına devletler birçok politikalar izlemişlerdir. Ülkeler çevre ve kalınma politikaları uygulamaya başlamışlardır. Ülkemizde belediyeler çevreyle ilgili politikalar izleme ve sürdürülebilir kalkınmaya destek olmakla yükümlendirilmişlerdir (Öztaş ve Zengin, 2011:186).

**Tablo 16.** Çevre Koruma, Sıfır Atık ve İklim Değişikliği Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Çevre Koruma, Sıfır Atık ve İklim Değişikliği Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1.Sıfır atık ev projesinin hayata geçirilmesi
2. W kapasiteli Solarpark projesinin hayata geçirilmesi
3.Gaziantep Merkez Düzenli Depolama Alanı 1. etabının rehabilite edilmesi
4.Gaziantep Merkez Katı Atık Düzenli Depolama Alanı 3. etabının yapılması
5.Araban, Nurdağı, Yavuzeli, İslahiye ilçelerindeki vahşi depolamam alanlarının rehabilite edilmesi
6.Gaziantep Merkez MBR Çöp Sızıntı Suyu Artıma Tesisinin faaliyete geçirilmesi
7.Gaziantep İl entegre Atık Yönetim Planının hazırlanması
8.Nizip Katı Atık Düzenli Depolama Alanı Ters Osmoz Çöp Sızıntı Suyu Tesisinin kurulumu ve revizyonu
9.Nizip Katı Atık Düzenli Depolama Alanının 3’üncü Etap yapımı
10.Mekanik Biyolojik Ayırıştırma Tesisinin kurulumu ve faaliyete geçirilmesi
11.Atık Pillerin toplanma oranının yükseltilmesi
12.Bitkisel atık yağların toplanma oranının yükseltilmesi.
13.Okullarda “sıfır atık” ve çevre bilinc eğitimlerinin verilmesi
14. 14001 ÇYS ilişkin farkındalık eğitim ve iç tetkiklerin gerçekleştirilmesi
15.Oğuzeli Biyogaz enerji Santral 2 MW kapasite artışının gerçekleştirilmesi.
16.MW kapasiteli Bağlarbaşı Güneş Enerji Santralının yapılması
17.MW kapasiteli Nurdağı Biyogaz Enerji Santralının yapılması
18.Kamu binalarında enerji etütlerinin yapılması.
19.Gaziantep’te enerji zirvesinin düzenlenmesi.
20.Enerji parkı projesinin hayata geçirilmesi.
21.Başkanlığımız gelen ihbar, talep, şikayet vb. karşılanması
22. 3 adet hafriyat toprağı, inşaat ve yıkıntı atıkları depolama alanlarının hizmete açılması (Dündarlı, Karahan, Yağdöver)
23.Birim faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

Belediyelerin başlıca görevleri arasında yer alan çevre koruma temizlik hizmetleri Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde, “Çevre Koruma, Sıfır Atık ve İklim Değişikliği Daire Başkanlığı” departmanı adı altında “Sıfır Atık Yönetim Şube Müdürlüğü, Çevre Sağlığı Şube Müdürlüğü, Enerji Yönetimi ve İklim Değişikliği Şube Müdürlüğü” alt birimleri ile hizmetler sağlamaktadır.

### 3.3.17. Kentsel Estetik ve Yeşil Alanı Koruma Hizmetleri

Birçok alanda hizmet sağlayıcı olarak kabul edilen belediyeler kentin estetik yapısı ve yeşil alanları ile ilgili hizmetler de sunmaktadır. Bir kente ilk girdiğimizde mimari yapısının dikkat çekmesinin yanı sıra yeşil alanları ve estetik yapısı da dikkatimizi çekmektedir. Yeşil alanlar insan psikolojisi ve sağlığı açısından oldukça önemli bir yere sahiptir. Oksijen kaynağı olarak kabul edilen yeşil alanları korumak ve kentte estetiklik sağlamak belediyelerin görevleri arasındadır (Hassamancıoğlu, 2021:629).

**Tablo 17.** Fen İşleri Dairesi Başkanlığı/ Kent Estetiği ve Yeşil Alanlar Daire Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Fen İşleri Dairesi Başkanlığı/ Kent Estetiği ve Yeşil Alanlar Daire Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. İhtiyaç Duyulan Proje ve Raporların, Zemin Etüd Vb. Raporların Hazırlanması, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Kapsamındaki Faaliyetlerin Yerine Gerilmesi
2. Kişi Başına Düşen Ortalama Aktif Yeşil Alan Miktarının Artırılmasına Yönelik Yeni Rekreasyon Alanları Oluşturulması
3. Ağaçlandırma ve Bitkisel Peyzaj Faaliyetleri İçin Gerekli Çalışmaların Yapılması
4. Mevcut Rekreasyon Alanlarının Sürdürülebilirliğini Sağlayarak Mezarlıklarda İhtiyaç Duyulan Çevre Düzenleme Çalışmaları ve Mezar Yeri Yapılması ve Gerekli Malzeme ve Hizmetlerin Temin Edilmesi
5. Yeşil Alanların Korunmasına Yönelik Bilinçlendirme Çalışmalarının Yapılması
6. Üst Yapı Projelerinin Uygulanması, Kent Geneli ve İlçelerimizde Sosyal Tesislerin (Eğim, Sağlık, Turizm, Spor, Konut ve Dini Yapılar, Hizmet Binaları Vb.) Bakım Onarım ve Yapısal Malzeme
7. İhtiyaçlarını Sağlayarak, İhtiyaç Duyulan Tesisleri Hayata Geçirilmesi ve Gerekli Malzeme ve Hizmetlerin Temin Edilmesi
8. Köprü, Menfez, Viyadük, Alt-Üst Geçit, Köprülü Kavşak Gibi Sanat Yapılarının İnşa Edilmesi
9. Kaldırım, Bordür ve Refüj Çalışmalarının Yapılması
10. İmar Yollarının Açılarak Asfalt Çalışmalarının Yapılması ve yol çalışmalarında kullanılmak üzere gerekli malzeme ve hizmet desteğinin sağlanması
11. Kent Geneli ve İlçelerimizde Altyapı Kuruluşları ile Koordineli Çalışarak Metro, Durak, Aktarma Merkezleri, Kavşak Otopark, Altyapı, Sokak Sağlıklaşma vb. Çalışmaların Yapılması İçin Malzeme ve Hizmet Desteğinin Sağlanması
12. Hizmet Binalarının İnşa Edilmesi, Mevcut Hizmet Binalarında Bakım ve Onarım Çalışmalarının Yapılması
13. Aydınlatma Çalışmalarının Yapılması, Malzeme ve Hizmet Desteğinin Sağlanması
14. Akaryakıt ve Yağ Alımının Yapılması
15. Araçların Bakım Onarımının Yapılarak İhtiyaç Duyulan Araçların Alımının Yapılması, Zorunlu Trafik Sigortalarının Yapıtılması, İhtiyaç Duyulan İş Makineleri Kiralanması ve Alınması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin kentsel estetiği sağlayabilmek ve yeşil alanları korumak adına vermiş olduğu hizmetler,” Kent Estetiği ve Yeşil Alanlar Daire Başkanlığı”

departmanında, “Bitkisel Uygulama ve Üretim Şube Müdürlüğü, Kentsel Tasarım Şube Müdürlüğü, Kent ve Yeşil Alanlar Bakım Onarım Şube Müdürlüğü, Kesin Hesap ve İdari Hizmetler Şube Müdürlüğü” alt birimleri aracılığı ile sağlanmaktadır.

### 3.3.18. Doğal Hayatı ve Hayvanları Koruma Hizmetleri

İnsan nüfusunda yaşanan artışlar, teknolojik gelişmeler ve birçok nedene dayandırabileceğimiz beşeri sistemlerden dolayı doğal yaşama olan uzaklık gittikçe artmıştır. Zamanla doğal yaşamdan uzaklaşan insanlar, yoğun insan kalabalıklarından, kaygılar ve streslerden arınmak amacı ile özellikle günümüzde tekrar doğal yaşam arayışı içerisine girme eğilimlerinde bulunmuşlardır. Ekolojik dengenin sağlanabilmesi için insanların ve diğer bütün varlıkların bir arada yaşamalarını sağlamak şarttır.

Doğal yaşamın bir parçası olan hayvanlar korunmaya ihtiyacı olan varlıklardır. Hayvanları ve doğal yaşamı koruma görevi yerel yönetimlerde belediyelere verilmiştir. Geniş hizmet alanlarıyla en üst yerel yönetim birimi olan belediyeler bu konuda da hizmet sağlamakla yükümlüdürler (Yılmaz ve Nacar, 2020:279).

**Tablo 18.** Doğal Hayatı Koruma ve Hayvanat Bahçesi Dairesi Başkanlığı-Tarım Hizmetler ve Gıda Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>Doğal Hayatı Koruma ve Hayvanat Bahçesi Dairesi Başkanlığı-Tarım Hizmetler Ve Gıda Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Antep Fıstığı Üretimi Geliştirme Projesinin Hayata Geçirilmesi.
2. Zeytincilik Gelişim Merkezi Projesinin Hayata Geçirilmesi
3. Sözleşmeli Üretim Sistem Projesinin Hayata Geçirilmesi.
4. Yerel Çeşitleri Geliştirme Projesinin Hayata Geçirilmesi
5. Şempanze Adası Projesinin gerçekleştirilmesi.
6. Sahipsiz hayvanlar için hayvan barınağı yapılması
7. Hayvanat Bahçesindeki hayvanların doğal yaşam alanlarının yerleştirilmesi.
8. Hayvanat Bahçesindeki sosyal donatı alanlarının çoğaltılması
9. Hayvanat Bahçesindeki tür sayısının artırılması
10. Hayvanat Bahçesi ziyaretçi sayısının artırılması
11. Hayvanat Bahçesinden elde edilen yıllık gelirin artırılması
12. Sahipsiz hayvanların ıslahına yönelik çalışmaların yapılması
13. Tarım ve hayvancılık alanlarında üreticilerin desteklenmesi
14. Tarım ve hayvancılık alanlarında üreticilere verilen eğitim ve bilinçlendirme
15. Diğer faaliyetlerin ve projelerin yürütülmesi.
16. Birim faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

Belediyelere verilen bu yükümlülük doğrultusunda Gaziantep Büyükşehir Belediyesi doğal hayatı ve hayvanları koruma hizmetini, “Doğal Hayatı Koruma ve Hayvanat Bahçesi Daire Başkanlığı” departmanı adı altında, “Hayvanat Bahçesi Şube Müdürlüğü, Veterinerli

Hizmetleri Şube Müdürlüğü, İdari İşler Şube Müdürlüğü” alt birimleri aracılığı ile sağlamaktadır.

### 3.3.19. İnsan Kaynakları Hizmetleri

İnsan kaynakları yönetimi, 1980 yılının yarısında ortaya atılmıştır (Castro vd.,2020). İnsan kaynakları yönetimi yapılan işlerde verimliliği ve iş kalitelerini arttırmak amacıyla oluşturulmuştur (Yılmaz, 2007). Özellikle son 20 yılda insan kaynakları yönetimine dair birçok araştırma yapılmaktadır (Easa vd., 2021).

İşletme ve kurumsal alanlarda çok önemli bir yere sahip olan insan kaynakları yönetiminde personel alımı 5393 sayılı belediye kanuna göre belediye başkanına verilen yetkiler arasında yer almaktadır. Fakat A grubu memur atamaları merkeze aittir. Belediye başkanları B grubu memurları atamakla yükümlüdür. Belediyeler yerel seçimlerden sonra kendilerine verilen süre içerisinde stratejik plan yapma yükümlülüğüne sahiptirler. Stratejik plan içerisinde yer belediye faaliyetleri ve performans ölçütleri belediye başkanı tarafından hazırlanmalı ve belediye meclisi tarafından görüşülüp onaylanmalıdır. İnsan kaynaklarının bir diğer önemli parçası olan ücretlendirme belediye kurumlarında 5857 sayılı iş kanununca belirlenmektedir (Çöpöğlü, 2015).

**Tablo 19.** İnsan Kaynakları ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu

<b>İnsan Kaynakları ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı 2022 Yılı Hizmet Raporu</b>
1. Yıllara göre insan kaynakları ve istihdam planlamasının yapılması
2. Mevcut personelin yeterlik envanterinin çıkarılması
3. Süreç iyileştirme çalışmasının yapılması
4. Risk değerlendirme metodolojisinin uygulanması
5. Eğitim Akademisinin kurulması
6. Veri ve literatür taramasının yapılması
7. Eğitim ihtiyaç analiz çalışmasının yapılması
8. Her harcama birim için personel yetkinlik kriterlerinin oluşturulması
9. Personelin meslekî yetkinliklerini artırmaya yönelik eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi
10. Eğitim öncesinde ve sonrasında yetkinlik görüşmelerinin yapılması
11. Şirket personeller arasında ücret ve sosyal haklar açısından denge sağlanması
12. Özlük ve maaş sistem yazılımının tedarik edilmesi.
13. Personelin özel günlerinin kutlanmasına yönelik çalışmalar yapılması
14. İnsan kaynakları memnuniyet anketlerinin düzenlenmesi
15. Meclis ve encümen kararlarının elektronik ortama aktarılması
16. Kurum arşivinin bütünüyle elektronik hale getirilmesi.
17. Kurum arşivindeki fiziksel şartların iyileştirilmesi.
18. Birim faaliyetlerinde tasarruf sağlanmasına yönelik çalışmalar yapılması.
19. Kurum personel ve paydaşlara yönelik İSG farkındalığı için eğitimler ve etkinlikler yapmak, kanun ve yönetmeliklerin gerektirdiği tüm İSG çalışmalarını yürütmek
20. Diğer faaliyetlerin ve projelerin yürütülmesi.

**Kaynak:** Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 2022 Yılı Mali Yılı Raporu

İş ve personel görevlendirmesini kapsayan insan kaynakları hizmetleri Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde, “İnsan Kaynakları ve Kurumsal Gelişim Daire Başkanlığı” departmanı kapsamında “İnsan Kaynakları Şube Müdürlüğü, İş Sağlığı ve Güvenliği Şube Müdürlüğü, Eğitim Şube Müdürlüğü, Yazı İşleri ve Kararlar Şube Müdürlüğü, Kurumsal Gelişim ve Hizmet İyileştirme Şube Müdürlüğü” aracılığı ile sağlanmaktadır.



## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### LİTERATÜR

#### 4.1. Literatür İncelemesi

Günümüzde oldukça önemli bir yere sahip olan hizmet kalitesi kavramı, literatürde oldukça geniş bir açığa dağılmıştır. Serbest piyasada oluşan rekabet gücünün artışıyla birlikte gelişen hizmet pazarlaması kavramı, zamanla yerini hizmet kalitesi kavramına bırakmıştır. Özel sektör ve işletme piyasalarında gelişen kavram kısa süre içerisinde kamu kurum ve kuruluşlarını da etkilemiştir. Hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik geliştirilen ölçekler birçok alanda uygulanabilir hale gelmiştir. Bu çalışmaların bazı örnekleri aşağıdaki gibidir.

Şahsi çıkarılardan uzak olan ve halkın çıkarları adına çalışan kamu kurumlarında hizmet kalitesi ölçümleri ve kamu kurumlarını daha ileriye taşıma çabaları hizmet kalitesi modelleri ölçümü ile mümkün bir hale getirilmiştir. Kamu adına çalışan kurumlarının varlık sebepleri hiçbir çıkar gütmeyen halka hizmet sunmaktır. Bu hizmetler; sağlık hizmetleri, güvenlik hizmetleri, ekonomik refah seviyesini koruma hizmetleri, eğitim hizmetleri, adaleti sağlama hizmetleri, yerel ve merkezi yönetim hizmetleri olarak sıralanabilir (Demirbağ ve Yozgat, 2016:81).

Kamu kurumlarında söz konusu hizmetleri daha iyi sunabilmek adına birçok alanda, hizmet kalitesi ölçüm çalışması yapılmıştır. Bu çalışmada SERVQUAL ölçüm modeli kullanıldığından dolayı aşağıda literatürde yer alan, SERVQUAL ölçüm modeli uygulanan kamu kurum ve kuruluşları incelenmiştir. Bu incelemeler çalışmamızı destekler niteliktedir.

Duman ve Yağcı (2006:219) çalışmalarında, hastane türlerine göre müşteri memnuniyeti düzeyini ölçmüşlerdir. Araştırmacılar yapılan çalışmada, devlet hastaneleri, özel hastaneler ve üniversite hastanelerinden rastgele 225 poliklinik hastası seçmişlerdir. Seçilen hastaların hizmet kalitesi algılarını 4 boyutlu (muayene öncesi hizmetler, kişisel ihtiyaçların karşılanması-tetkik hizmetleri, genel görünüm hekimlik hizmetleri) SERVQUAL modeli ölçeği ile uygulamaya geçirmişlerdir. Uygulama sonrasında yapılan analizlere göre, devlet hastanelerinde muayene öncesi hizmetler boyutu ve genel görünüm düzeyi boyutu, üniversite hastanelerinde, hekimlik hizmetleri düzeyi boyutu, kişisel ihtiyaçları karşılama ve tetkik hizmetleri boyutu, fiziki görünüm düzeyi boyutu ve özel hastanelerde tüm boyutların

hastaların memnuniyet düzeylerini etkiledikleri sonucuna varılmıştır. Bir diğer çalışma kar amacı gütmeyen kurumlara yönelik yapılmıştır. Bu çalışmada Cengiz ve Kırkibir (2010:2064) çalışmalarında, kar amacından uzak olan kurumlarda hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki düzeyini incelemiştir. Kar amacı gütmeyen kurumların müşteri memnuniyeti düzeyleri 5 boyutlu SERVQUAL modeli ölçeği ile gerçekleştirilmiştir. Uygulanan çalışmada algılanan kaliteyi en çok etkileyenden en az etkileyen boyut sıralaması “güvenilirlik boyutu, güvence boyutu, empati boyutu, fiziksel özellik boyutu ve empati boyutu” şeklinde ortaya sonuçlandırılmıştır. Kamu kurum ve kuruluşlarında eğitim konusunda da kar amacı güdümemelidir. Bu çalışmayı, Tayyar ve Dilşeker (2012:184) yapmıştır. Hizmet kalitesi ölçümüne yönelik olan çalışmaları eğitime yöneliktir. Yapılan çalışmada, devlet ve vakıf olarak iki tür üniversite ele alınmıştır. Söz konusu üniversitelerde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, üniversitelerde öğrenci memnuniyetinin artırılabilmesi için akademik personel, uluslararasılaşma ve imaj faaliyetlerinin daha fazla iyileştirilmesi gerek olduğu kanısına varılmıştır.

Kamu kuruluşlarının bir parçası olan yerel yönetimlerle ilgili yapılan bir diğer çalışma Orhan (2016:945)’a aittir. Araştırmacı, hizmet kalitesi ölçümü çalışmasını yerel yönetimlerin belediye birimlerine yönelik yapmıştır. Yapılan çalışmada SERVQUAL ölçüm modeli kullanılmıştır ve Keçiören Belediyesine bağlı 360 vatandaşa uygulanmıştır. Yapılan ölçek uygulaması sonuçlarına göre Keçiören Belediyesinin hizmet kalitesi düzeyi yüksek çıkmıştır. Yerel yönetimlerde yapılan hizmet kalitesi ölçüm çalışmasına benzer bir diğer çalışmayı İnce ve Şahin (2011:19) yapmıştır. Çalışmalarında belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti düzeyini incelemiştir. SERVQUAL modeli ile ölçüm yapan araştırmacılar, araştırma sonucunda vatandaşların demografik bilgilerinin hizmet kalitesini etkilediği kanısına varmışlardır.

Belediyelere yönelik bir diğer çalışmayı Yıldırım ve Şafaklı (2016:101) yapmıştır. Çalışmalarında Lefke Belediyesinin hizmet kalitesini SERVQUAL modeli ile ölçmüşlerdir. Yapılan araştırmanın amacı vatandaşların demografik bilgileri ve hizmet kalitesi algıları arasındaki etkileşimi incelemektir. Araştırma bulguları sonuçlarına göre, vatandaşların demografik özellikleri hizmet kalitesi algılarını etkilemektedir. Diğer bir belediye hizmet kalitesi ölçüm çalışmasını Al-Hayyo (2021:7) yapmıştır. Çalışmasında Musul Belediyesinin hizmet kalitesini ölçmüştür. Ölçekte belirlenen boyutlar ve katılımcıların demografik özellikleri arasında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Musul belediyesine bağlı yaşayan

vatandaşların en fazla etkileşimde oldukları boyut empati boyutu iken en az etkileşimin olduğu boyut yanıt verilebilirlik olarak sonuçlanmıştır. Araştırma sonuçları vatandaşlar genel olarak Musul Belediyesinden memnun olduklarını göstermektedir.

Bayram ve Polat (2021:83) diğer araştırmacılar gibi belediyelere yönelik çalışmışlardır. Çalışmalarında belediyelerin teknik ve fonksiyonel hizmetlerinin vatandaşlar üzerindeki memnuniyet algısı üzerine çalışmışlardır. Sakarya Büyükşehir Belediyesinin, fonksiyonel kalite (belediye çalışanlarının performansları) ve teknik kalite (vatandaşların memnuniyet algısı) hizmet ölçümleri sonucunda vatandaşlar ve personeller arasında olumlu etkileşimler olduğu tespit edilmiştir. Genel anlamda Sakarya Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşlar belediye hizmetlerinden memnundurlar.

Arslan (2019:37) çalışmasında Çankırı belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşların memnuniyet düzeyini belirlemiştir. Hizmet kalitesi SERVQUAL modeli ölçeği ile ölçülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre Çankırı Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşların Çankırı Belediyesinden orta düzeylerde memnun oldukları sonucuna varılmıştır.

Kıpçak ve arkadaşları (2018:15) yapmış oldukları hizmet kalitesi çalışmalarında, sosyal hizmetlerini ele almışlardır. Ele alınan çalışmada Van ilinin sosyal yardımlaşma kurumu üzerinde inceleme yapılmıştır. Çalışmanın ölçek modeli SERVQUAL modele bilgilendirme boyutu da eklenerek ölçek uygulaması yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre sosyal hizmetlerde hizmet kalitesi boyutları düşük seviyelerde çıkmıştır.

Kurgun ve Tekin Aktaş (2019:211) hizmet kalitesi çalışmalarında, belediyelerin sürdürülebilirlik adı altında yapmış oldukları çalışmaların, turistik açıdan hizmet kalitesini incelemişlerdir. Yapılan araştırmalar ve incelemeler sonucunda, belediyelerin sürdürülebilirliğe dair gerçekleştirmekte oldukları faaliyetler, turistik hizmet kalitesini olumlu yönde etkilemektedir kanısına varılmıştır.

Çakır (2022:288) çalışmasında, Gümüşhane Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşların memnuniyet düzeyini ölçmüştür. Çalışmada kolayda örneklem ile rastgele seçilen en az 18 yaşında olan vatandaşlara ölçek uygulaması yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda afet hizmetleri, ticaret ve ekonomik hizmetler, ulaşım hizmetleri, sosyal hizmetler, belediye personelleri ve vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra belediyenin genel hizmetleri ve vatandaşlar arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

#### 5.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, Gaziantep ilinin büyükşehir Belediyesine bağlı olarak yaşayan vatandaşlarından en az 18 yaşını doldurmuş olanlar ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesinden hizmet alan vatandaşlar dikkate alınmıştır. Vatandaşlardan kolayda örnekleme yöntemiyle toplamda 269 tane veri toplanmıştır.

#### 5.2 Araştırmanın Veri Toplama Araçları ve Analizleri

Araştırmada ilk olarak, çalışmaya uygun bir ölçek bulunmuştur ve ölçek Gaziantep Büyükşehir Belediyesine uyarlanabilecek şekilde düzenlenmiştir. Anket formu demografik özellikler ve hizmet kalitesi ölçeği olarak 2 bölümden oluşturulmuştur. Toplamda 32 sorudan oluşturulan ankette 10 soru demografik özelliklere ait iken 22 soru ise hizmet kalitesi ölçeğine aittir. Düzenlenen ölçek Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin ikamet alanlarındaki vatandaşlara, elektronik ortamda düzenlenen Google anket linki aracılığıyla dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerin sonuçları Excel'e aktarılarak düzenlenmiştir. Düzenlenen veriler SPSS programına aktarılarak analiz yapılmaya hazır hale getirilmiştir. Analizlerde başlangıç olarak katılımcıların demografik özellikleri incelenmiştir. İncelenen demografik özellikler grafikler ve tablolarla desteklenerek teze aktarılmış ve yorumlanmıştır. Araştırmanın diğer planlanan analizleri olan keşfedici (açımlayıcı) faktör analizi, normallik testi, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi, t-testi ve ANOVA testi yapılarak yorumlanmıştır.

#### 5.3. Hizmet Kalitesi Ölçeği

Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik çalışmaya başlarken gerekli hizmet kalitesi SERVQUAL ölçüm modelleri araştırılmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda çalışmada Ayşe Baharküçük'ün "Hizmet Pazarlaması Çerçevesinde Konya Ticaret Odası'nın Hizmet Kalitesinin Araştırılması" adlı yüksek lisans tez çalışmasından kullanmış olduğu SERVQUAL ölçüm modeli kullanılmıştır (Baharküçük, 2016). Ölçek, Gaziantep Büyükşehir Belediyesine uyarlanabilecek şekilde düzenlenmiştir. Ölçek maddelerine verilen cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (kesinlikle katılmıyorum,

katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum). Düzenlenen ölçek Gaziantep’te ikamet eden 18 yaşını doldurmuş olan 269 vatandaşa uygulanmıştır. Uygulama sonucunda ortaya çıkan veriler, SPSS programında analiz edilmiştir. Ölçeğe uygulanan açımlayıcı(keşfedici) faktör analizi sonucunda güven boyutu çapraz yüklemekten dolayı çalışmadan tamamen çıkarılmıştır. Beş boyutlu fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, güven, heveslilik) olarak alınan ölçek bu çalışmada 4 boyuta düşürülmüştür. 10 tanesi demografik özelliklere 22 tanesi ise hizmet kalitesine ait maddelerden oluşan ölçekten 14. ve 8. Maddeler de çapraz yüklemekten dolayı çalışmadan çıkarılmıştır. Çalışmaya, 10 maddesi demografik özelliklere ve 22 maddesi hizmet kalitesine ait ölçeğe KFA sonrasında 10 demografik özellik maddeleri ve 16 hizmet kalitesi ölçeği maddeleri ile toplamda 26 maddelik ölçek ile devam edilmiştir.



## ALTINCI BÖLÜM

### ARAŞTIRMANIN BULGULARI ve YORUMLARI

#### 6.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

##### 6.1.1. Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular



**Grafik 1.** Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular

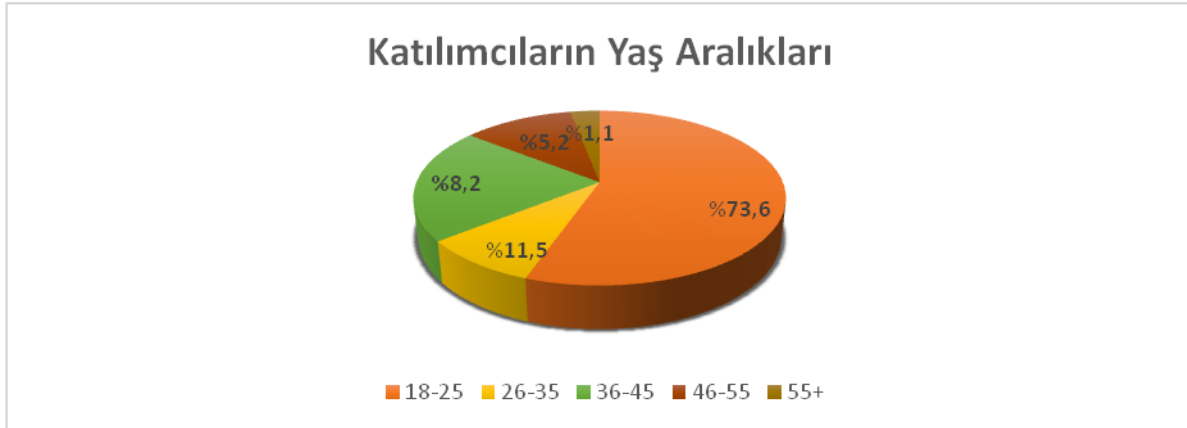
**Tablo 20.** Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların Cinsiyetleri	Sayı	Yüzde
Kadın	129	%48
Erkek	140	%52
<b>TOPLAM</b>	269	100.0

Katılımcılara anketin içerisinde yönlendirilmiş olan ve demografik özelliklerin ilk sorusu olan cinsiyet sonuçlarına göre grafikte, turuncu renk kadın katılımcıların, sarı renk ise erkek katılımcıların yüzdelerini göstermektedir. Tablo 20’de katılımcıların kadın-erkek dağılımına göre sayıları ve yüzdeleri yer almaktadır. Cinsiyete dair bulgular sonucunda, anketteki katılımcıların 129 tanesi kadınlardan, 140 tanesi erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların cinsiyet yüzdeleri sonuçlarına göre ise %48 kadın katılımcılar, %52 erkek katılımcılar yer almaktadır.

Ankette yer alan cinsiyet sorusunu yanıtlamayan katılımcı yoktur. Toplamda 269 katılımcıdan oluşan ankette 269 katılımcının hepsi cinsiyet sorusuna yanıt vermiştir. Cinsiyet bulgularına göre ankete katılan erkek katılımcılar kadın katılımcılara göre 11 farkla daha fazladır.

### 6.1.2. Katılımcıların Yaş Aralıklarının İlişkin Bulgular



**Grafik 2.** Katılımcıların Yaş Aralıklarına İlişkin Bulgular

**Tablo 21.** Katılımcıların Yaş Aralıklarına İlişkin Bulgular

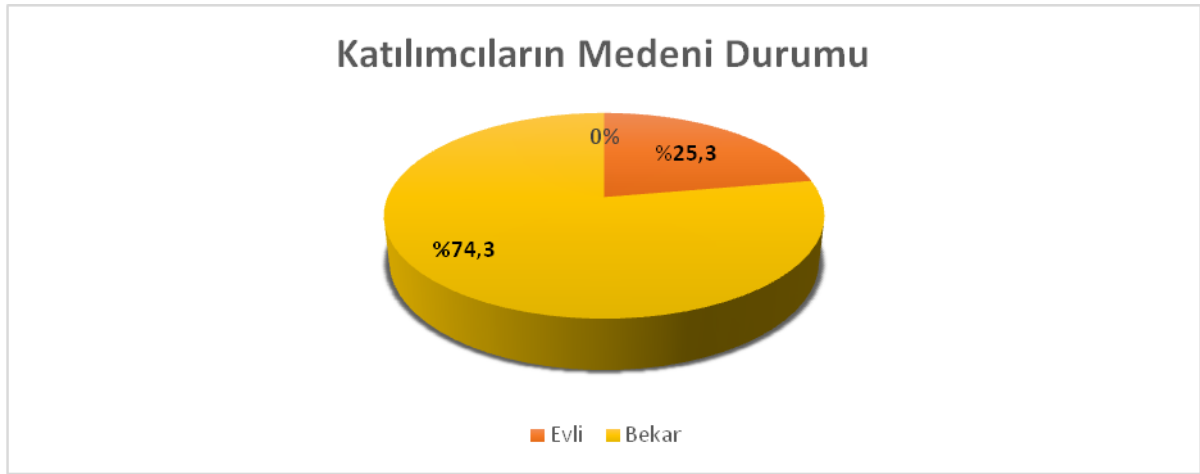
Katılımcıların Yaşları	Sayı	Yüzde
18-25 Yaş	198	%73,6
26-35 Yaş	31	%11,5
36-45 Yaş	22	%8,2
46-55 Yaş	14	%5,2
55+	3	%1,1
<b>TOPLAM</b>	268	%99,6

Anket çalışmasında katkıda bulunan katılımcıların yaş aralıkları 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 55 ve üzeri olarak belirlenmiştir. Belirlenen yaş aralıkları doğrultusunda katılımcılardan bulunmuş oldukları yaş aralıklarını anket formunda belirlemeleri rica edilmiştir. Anket sonuçlarına göre grafikte yer alan renkler arasında turuncu renk 18-25 yaş aralığını, sarı renk 26-35 yaş aralığını, yeşil renk 36-45 yaş aralığını, kırmızı renk 46-55 yaş aralığını ve kahverengi renk 55 üzeri yaşı ve yaş aralıklarının yüzdeleri dağılımını temsil etmektedir (Tablo 21).

Tablo 21'e göre anketin yaş dağılımında, 18-25 yaş aralığında 198, 26-35 yaş aralığında 31, 36-45 yaş aralığında 22, 46-55 yaş aralığında 14 ve 55 üzeri yaşlarda 3 kişi yer

almaktadır. Katılımcıların yaş aralıkları yüzdeler dağılımlarına göre 18-25 yaş aralığı %73,6, 26-35 yaş aralığı %11,5, 36-45 yaş aralığı %8,2, 46-55 yaş aralığı %5,2 ve 55 yaş üzeri katılımcıların %1,1 şeklindedir. Anket çalışmasına katılan toplam 269 katılımcıdan 268 kişi bu soruya yanıt vermiştir bir katılımcı soruya yanıt vermemiştir. Bu sebepten dolayı katılımcıların yaşları sorusunun toplam katılımcı sayısı 168, yüzdeler dağılımı toplamı ise %99,6 olarak sonuçlanmıştır.

### 6.1.3. Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Bulgular



**Grafik 3.** Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Bulgular

**Tablo 22.** Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Bulgular

Medeni Durum	Sayı	Yüzde
Evli	68	%25,3
Bekar	200	%74,3
TOPLAM	268	%99,6

Anket çalışmasına katılan katılımcıların medeni durumları tablo ve grafikte gösterilmiştir. Grafikte turuncu renk evli katılımcıları, sarı renk ise bekar katılımcıları temsil etmektedir. Tablo 2 katılımcıların evli ve bekar olduklarına ilişkin sayı ve yüzdeler yer almaktadır. Tabloya göre anket çalışmasına katılan evli insan sayısı 68, bekar insan sayısı ise 200'dür. Yüzdeler olarak baktığımız zaman katılımcıların %25,3'ü evlilerden, %74,3'ü bekarlardan oluşmaktadır. Anket çalışmasına katkıda bulunan 169 katılımcıdan 168 tanesi bu soruyu yanıtlamıştır bir tanesi ise yanıtlamamıştır ve %100 tamamlanması beklenen soru %99,6 olarak sonuçlanmıştır. Anket çalışmasının medeni durum sorusu sonuçlarına göre evli insanlar bekar insanlara göre daha az katılım sağlamışlardır.

#### 6.1.4. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine İlişkin Bulgular



**Grafik 4.** Katılımcıların Eğitim Düzeylerine İlişkin Bulgular

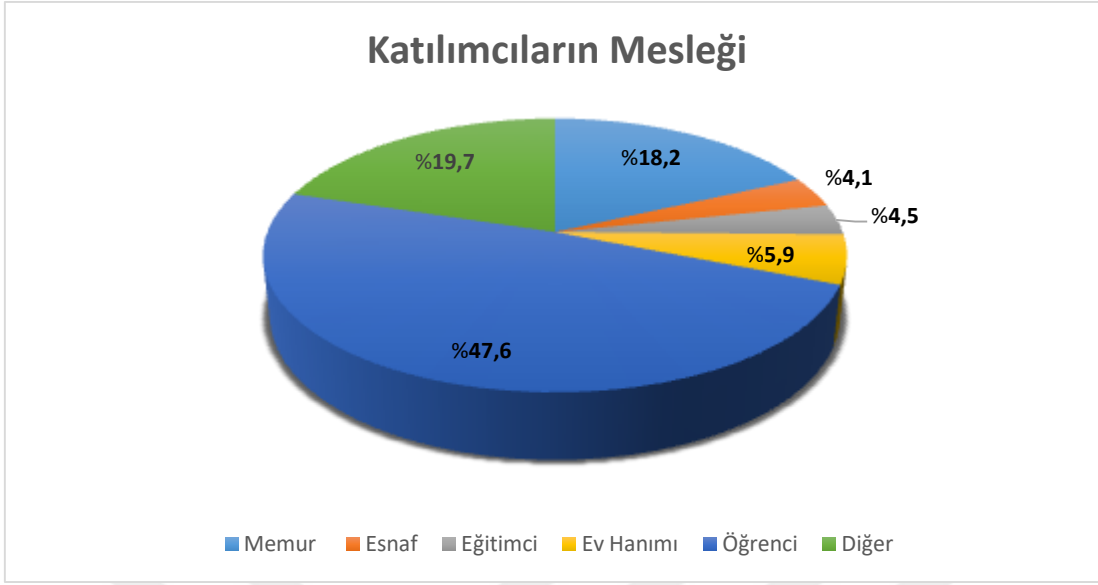
**Tablo 23.** Katılımcıların Eğitim Düzeylerine İlişkin Bulgular

Eğitim Düzeyi	Sayı	Yüzde
İlköğretim	5	%1,9
Ortaöğretim	36	%13,4
Üniversite	212	%78,8
Lisansüstü	14	%5,2
TOPLAM	267	%99,2

Anket çalışmasına katkıda bulunan katılımcıların eğitim düzeyleri; ilköğretim, ortaöğretim, üniversite ve lisansüstü olarak gruplandırılmıştır. Gruplandırma sonuçlarına göre grafikteki mavi renk ilköğretim, turuncu renk ortaöğretim, gri renk üniversite ve sarı renk ise lisansüstü eğitimleri temsil etmektedir. Tablo 23'te katılımcıların eğitim düzeylerinin sayı ve yüzde şeklinde sonuçlandırılmıştır. Katılımcılar arasında 5 kişi ilköğretim, 36 kişi ortaöğretim, 212 kişi üniversite ve 14 kişi lisansüstü eğitim düzeyindedir. Katılımcıların eğitim düzeylerine yüzde olarak bakıldığında, %1,9'u ilköğretim, %13,4'ü ortaöğretim, %78,8'i üniversite ve %5,2'si lisansüstü eğitim düzeyindedir.

Anketin demografik özelliklere dayalı olarak yönlendirilen sorulardan birisi olan eğitim düzeyi sorusuna 269 katılımcıdan 267 tanesi yanıt vermiştir. %100 yanıt beklenen anket sorusundan %99,2 yanıt alınmıştır. Anket sonuçlarına göre katılımcıların büyük bir kısmını üniversite eğitim düzeyindeki kişiler oluşturmaktadır, en az katılım sağlayan eğitim düzeyi ise ilköğretim düzeyidir.

### 6.1.5. Katılımcıların Mesleki Görevlerine İlişkin Bulgular



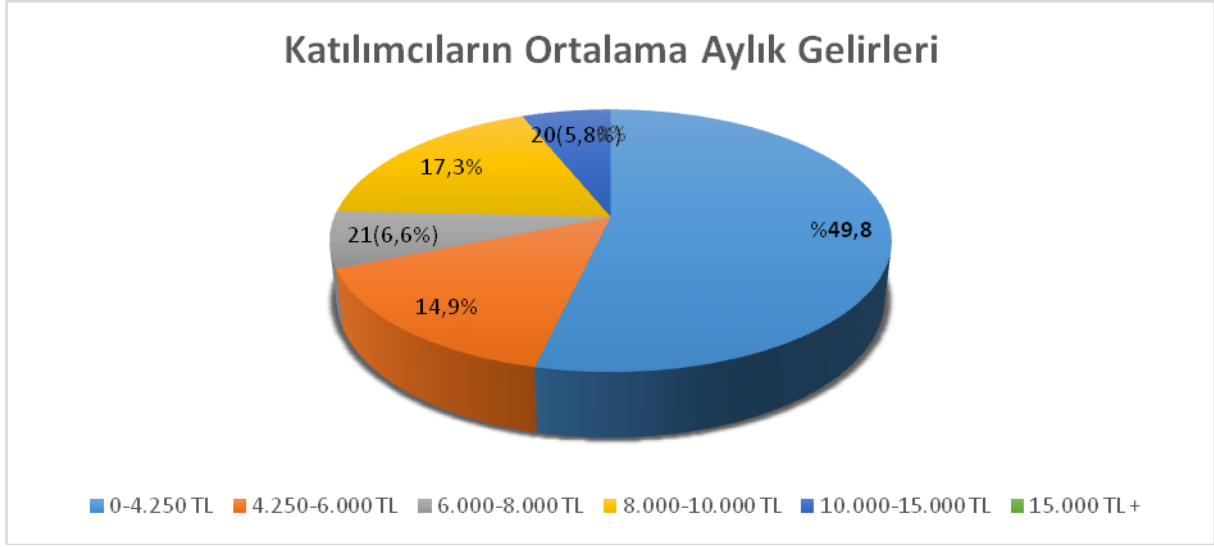
**Grafik 5.** Katılımcıların Mesleki Görevlerine İlişkin Bulgular

**Tablo 24.** Katılımcıların Mesleki Görevlerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların Mesleği	Sayı	Yüzde
Memur	49	%18,2
Esnaf	11	%4,1
Eğitimci	12	%4,5
Ev Hanımı	16	%5,9
Öğrenci	128	%47,6
Diğer	53	%19,7
<b>TOPLAM</b>	269	100.0

Anket çalışmasında yer alan ve katılımcıların mesleğine yönelik olan soruda meslekler, “memur, esnaf, eğitimci, ev hanımı, öğrenci ve diğer” olarak sınıflandırılmıştır. Sınıflandırma sonucunda oluşturulan grafikte, katılımcıların mesleki dağılımlarının yüzdelerine yer verilmiştir. Tablo 24’te ise meslek sınıflarına göre katılımcı sayıları ve yüzdeleri yer almaktadır. Elde edilen sonuçlara göre, katılımcıların 49 tanesi memur, 11 tanesi esnaf, 12 tanesi eğitimci, 16 tanesi ev hanımı, 128 tanesi öğrenci ve 53 tanesi diğer işlerle meşguldür. Yüzdeler dağılımlarına göre katılımcıların, %18,2’si memur, %4,1’i esnaf, %4,5’i eğitimci, %5,9’u ev hanımı, %47,6’sı öğrenci, %19,7’si ise diğer mesleklerdendir. 169 katılımcıdan 169 tanesi de bu soruyu yanıtlamışlardır. %100 sonuç beklenen sorudan %100 sonuç alınmıştır. Katılımcıların çoğunluğu öğrenci iken en az esnaf yer almaktadır.

### 6.1.6. Katılımcıların Ortalama Aylık Gelirlerine İlişkin Bulgular



**Grafik 6.** Katılımcıların Ortalama Aylık Gelirlerine İlişkin Bulgular

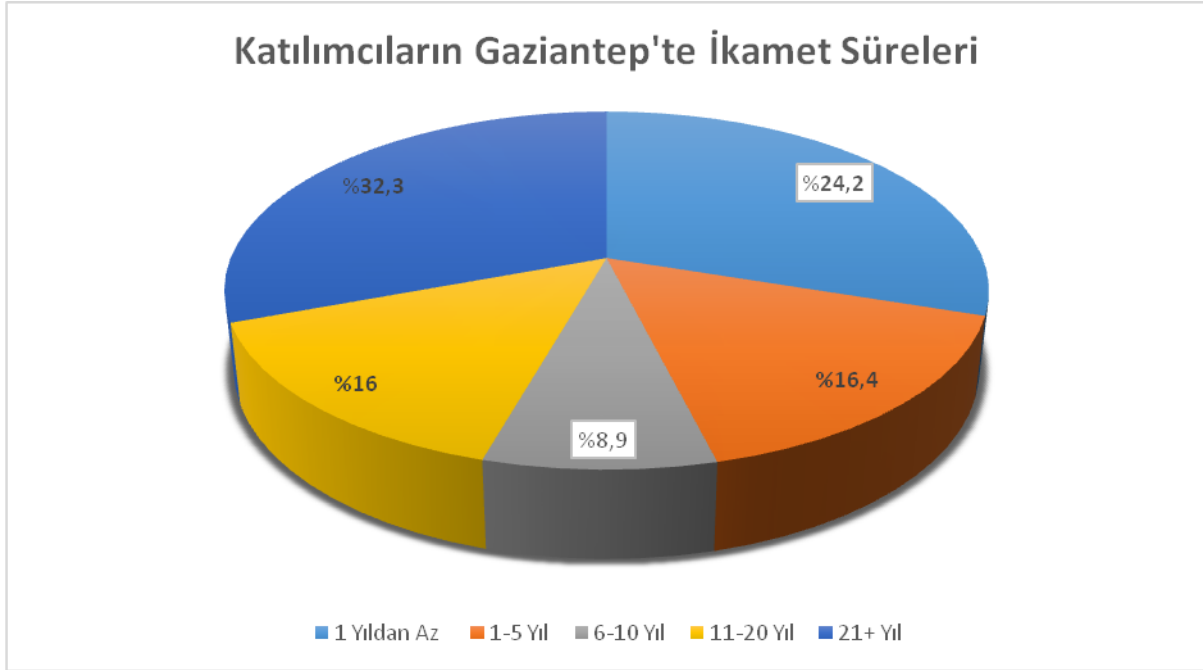
**Tablo 25.** Katılımcıların Ortalama Aylık Gelirlerine İlişkin Bulgular

Ortalama Aylık Gelir	Sayı	Yüzde
0-4.250 TL	134	%49,8
4.250-6.000 TL	37	%13,8
6.000-8.000 TL	18	%6,7
8.000-10.000 TL	41	%15,2
10.000-15.000 TL	18	%6,7
15.000 + TL	12	%4,5
TOPLAM	260	%96,7

Anket çalışmasında katılımcıların ortalama aylık gelirine yönelik soruda grafikteki renkler aylık gelirlere göre yüzdeleri içermektedir. Katılımcıların aylık gelirleri “0-4.250 TL, 4.250-6.000 TL, 6.000-8.000 TL, 8.000-10.000 TL, 10.000-15.000 TL ve 15.000 TL” aralıklarında gruplandırılmıştır. Gruplandırma sonucunda tabloda yer alan sayılar ve sayılara göre yüzdeler oluşturulmuştur. Sonuçlara göre, 0-4.250 TL geliri olan 134 katılımcı, 4.250-6.000 TL geliri olan 37 katılımcı, 6.000-8.000 TL geliri olan 18 katılımcı, 8.000-10.000 TL geliri olan 41 katılımcı, 10.000-15.000 TL geliri olan 18 katılımcı ve 15.000+ geliri olan 12 katılımcı anket çalışmasına katkıda bulunmuştur. Yüzdeler dağılıma göre katılımcıların, %49,8’i 0-4.250 TL, %13,8’i 4.250-6.000 TL, %6,7’si 6.000-8.000 TL, %15,2’si 8.000-10.000 TL, %6,7’si 10.000-15.000 TL ve %4,5’i 15.000+ TL aralıklarında ortalama aylık gelire sahiptir. En fazla sayı 0-4.250 TL gelire aittir. En az sayı ise 15.000+ gelire aittir (Tablo 25).

Bu soruyu 269 katılımcıdan 260 tanesi yanıtlamıştır. %100 beklenen sonuç %96,7 olmuştur. Soruyu yanıtlamayan katılımcı sayısı 9'dur.

### 6.1.7. Katılımcıların Gaziantep'teki İkamet Sürelerine İlişkin Bulgular



**Grafik 7.** Katılımcıların Gaziantep'teki İkamet Sürelerine İlişkin Bulgular

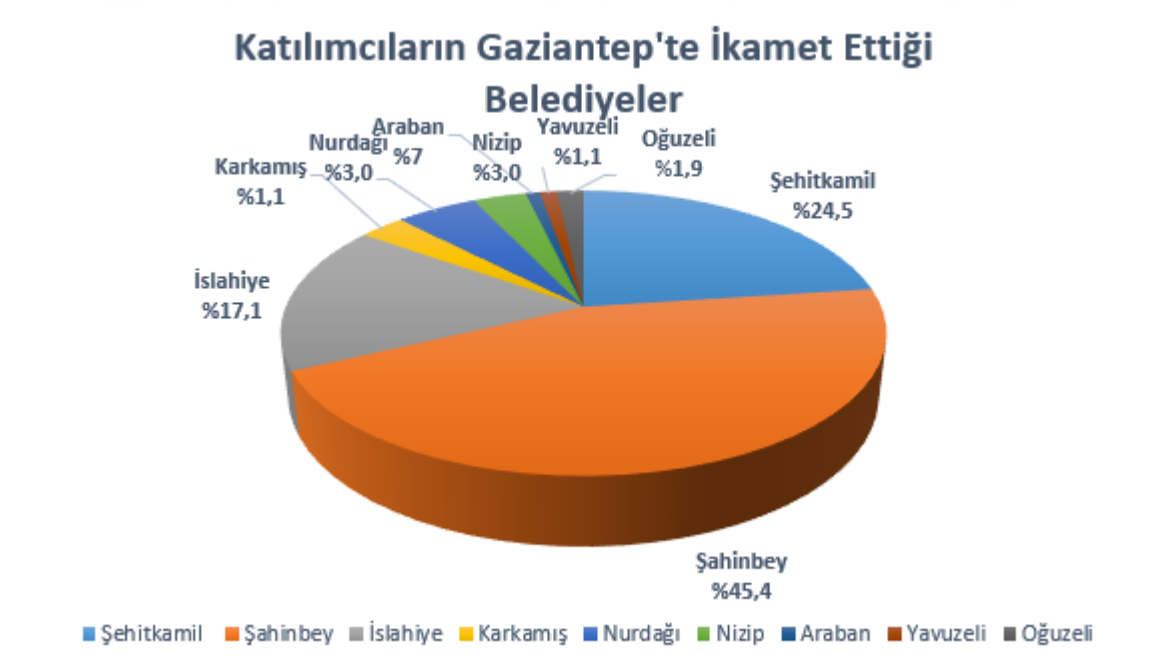
**Tablo 26.** Katılımcıların Gaziantep'teki İkamet Sürelerine İlişkin Bulgular

İkamet Süreleri	Sayı	Yüzde
1 Yıdan Az	65	%24,2
1-5 Yıl	44	%16,4
6-10 Yıl	24	%8,9
11-20 Yıl	43	%16
21 + Yıl	87	%32,3
TOPLAM	263	%97,8

Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin hizmet kalitesine yönelik olan çalışmada anketin bir sorusu, katılımcıların Gaziantep'te ikamet sürelerine dair oluşturulmuştur. Katılımcıların Gaziantep'te ikamet etmiş oldukları süreler "1 yıldan az, 1-5 yıl, 6-10 yıl, 11-20 yıl ve 21+" olarak sınıflandırılmıştır. Grafik 7'de yer alan açık mavi renk 1 yıldan az süreyi, turuncu renk 1-5 yıl arası süreyi, gri renk 6-10 yıl arası süreyi, sarı renk 11-20 yıl arası süreyi ve koyu mavi renk ise 21 yıldan fazla süreyi temsil etmektedir. Tablodaki sonuçlar ikamet süresi sonuçlarını göstermektedir. Tablo 26'da yer alan sonuçlar ikamet eden katılımcıların sayılarını, sürelerini

ve yüzdeler dağılımları göstermektedir. 1 yıldan az yaşayan katılımcı sayısı 65, 1-5 yıl arası ikamet eden katılımcı sayısı 44, 6-10 yıl arası ikamet eden katılımcı sayısı 24, 11-20 yıl arası ikamet eden katılımcı sayısı 43 ve 21 yıldan daha fazla ikamet eden katılımcı sayısı 87'dir. Katılımcıların ikamet süreleri yüzdelerine göre dağılımları; 1 yıldan az ikamet eden katılımlar %24,2, 1-5 yıl arası ikamet eden katılımcılar %16,4, 6-10 yıl arası ikamet eden katılımcılar %8,9, 11-20 yıl arası ikamet eden katılımcılar %16 ve 21+ yıl ikamet eden katılımcılar %32,3 şeklindedir. Anket sonuçlarında elde edilen bilgilere göre, anketi dolduran katılımcıların %32,3'ü Gaziantep'te 21 yıl ve daha fazla süre yaşayan insanlardan oluşmaktadır.

### 6.1.8. Katılımcıların Gaziantep'te İkamet Etmekte Oldukları Belediye Birimlerine İlişkin Bulgular



**Grafik 8.** Katılımcıların Gaziantep'te İkamet Etmekte Oldukları Belediye Birimleri

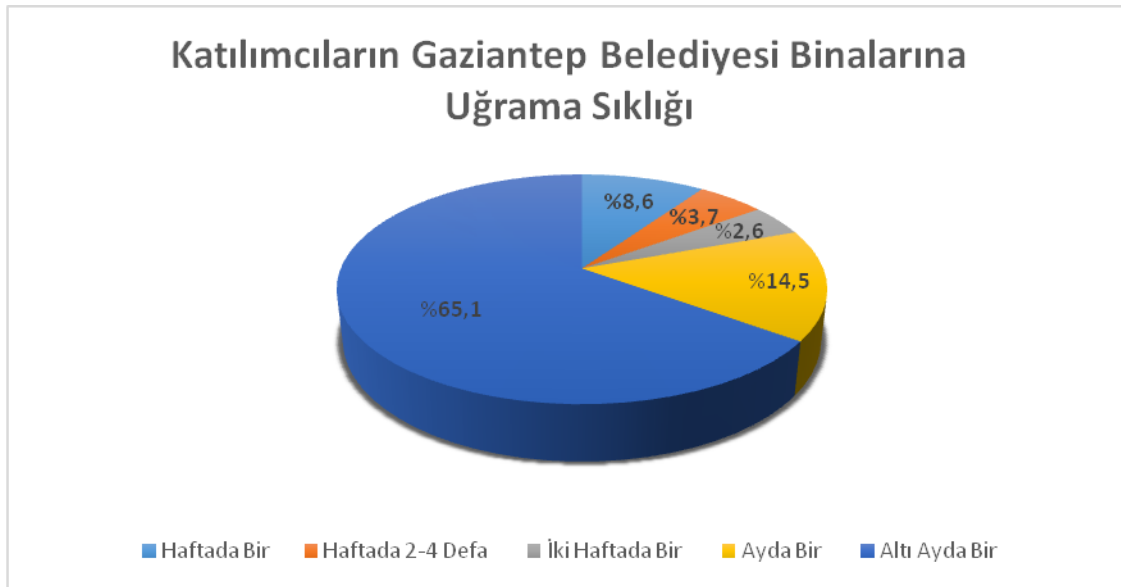
**Tablo 27.** Katılımcıların Gaziantep'te İkamet Etmekte Oldukları Belediye Birimleri

İkamet Edilen Belediyeler	Sayı	Yüze
Şehitkamil	66	%24,5
Şahinbey	122	%45,4
İslahiye	46	%17,1
Karkamış	3	%1,1
Nurdağı	8	%3,0
Nizip	8	%3,0
Araban	2	%7,0
Yavuzeli	3	%1,1
Oğuzeli	5	%1,9
TOPLAM	263	%97,8

Anket çalışmasında yer alan sorulardan bir tanesi “katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olan belediyelerin hangisinde ikamet ettiklerine” dayalı bir şekilde düzenlenmiştir. Toplamda 9 belediye birimi Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak halka hizmet vermektedir. Grafikte yer alan renkler katılımcıların ilçelere göre dağılımını temsil etmektedir. Tablo 27’de ise ilçelerin isimleri, her bir ilçeden anket çalışmasına katılan katılımcı sayıları ve katılımcı sayılarının yüzdeleri yer almaktadır. Çıkan sonuçlar doğrultusunda oluşturulan tabloya göre, Şehitkamil’den 66 katılımcı, Şahinbey’den 122 katılımcı, İslahiye’den 46 katılımcı, Karkamış’tan 3 katılımcı, Nurdağı’ndan 8 katılımcı, Nizip’ten 8 katılımcı, Araban’dan 2 katılımcı, Yavuzeli’nden 3 katılımcı ve Oğuzeli’nden katılımcı çalışmaya dahil olmuştur. Sonuçların yüzdelerine göre, katılımcıların %24,5’i Şehitkamil’den, %45,4’ü Şahinbey’den, %17,1’i İslahiye’den, %1,1’i Karkamış’tan, %3,0’ı Nurdağı’ndan, %3,0’ı Nizip’ten, %7,0’ı Araban’dan, %1,1’i Yavuzeli’nden ve %1,9’u Oğuzeli’ndendir.

269 katılımcıdan, 269 katılımcının yanıt vermesi beklenen soruya 263 kişi yanıt vermiştir. %100 sonuç alınması beklenen sorudan %97,8 sonuç alınmıştır. Sonuçlara göre 6 katılımcı soruyu yanıtızsız bırakmıştır. En çok katılımcı Şahinbey ilçesinden en az katılımcı ise Araban ilçesindedir.

#### 6.1.9. Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıklarına İlişkin Bulgular



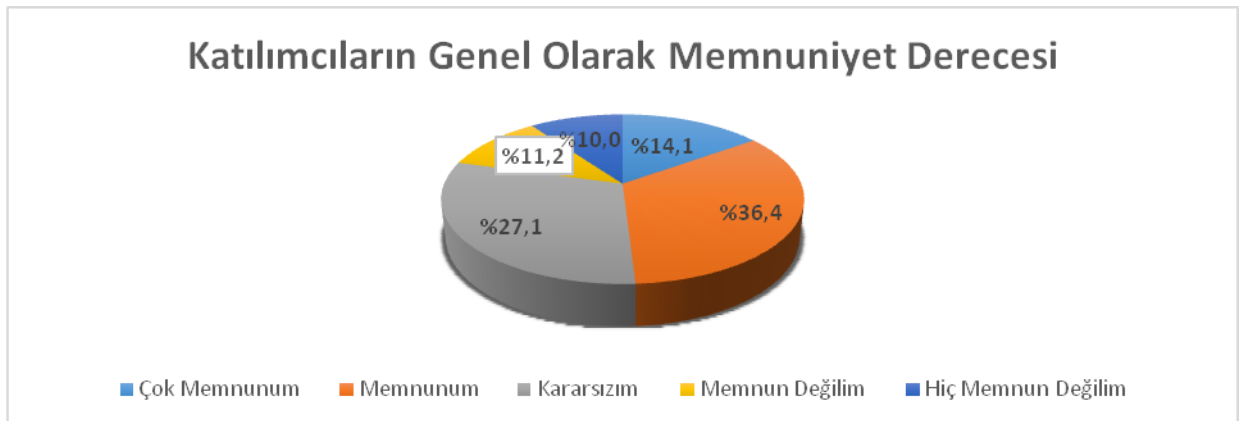
**Grafik 9.** Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıkları

**Tablo 28.** Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıkları

Belediye Binalarına Uğrama Sıklığı	Sayı	Yüzde
Haftada Bir	23	%8,6
Haftada 2-4 Defa	10	%3,7
İki Haftada Bir	7	%2,6
Ayda Bir	39	%14,5
Altı Ayda Bir	175	%65,1
TOPLAM	254	%94,4

Ankette yer verilen sorulardan bir tanesinde, katılımcılardan Gaziantep Büyükşehir Belediyesi binalarına uğrama sıklığına dairdir. Uğrama sıklıkları “Haftada Bir, Haftada 2-4 Defa, İki Haftada Bir, Ayda Bir, Altı Ayda Bir” şeklinde sınıflandırılmıştır. Yapılan sınıflandırma doğrultusunda grafikte yer alan renkler, katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi binalarına ne sıklıkla uğradıklarına dair yüzdelere aittir. Tablo 28’de yer alan bilgiler katılımcıların uğrama sıklıklarına göre sayı ve yüzdelik sonuçlara aittir. Tabloya göre 23 katılımcı haftada bir defa, 10 katılımcı haftada 2-4 defa, 7 katılımcı iki haftada bir defa, 39 katılımcı ayda bir defa ve 175 katılımcı altı ayda bir defa Gaziantep Büyükşehir Belediyesi binalarına gitmektedir. Yüzdelik sonuçlara göre katılımcıların %8,6’sı haftada bir defa, %3,7’si haftada 2-4 defa, %2,6’sı iki haftada bir, %14,5’i ayda bir defa ve %65,1’i altı ayda bir defa binalara uğramaktadır. Sonuçlara göre, katılımcıların çoğunluğu altı ayda bir defa gitmektedirler. En az ise iki haftada bir uğramaktadırlar.

#### 6.1.10. Katılımcıların Genel Olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesinden Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular



**Grafik 10.** Katılımcıların Genel Olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesinden Memnuniyet Düzeyleri

**Tablo 29.** Katılımcıların Genel Olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesinden Memnuniyet Düzeyleri

<b>Katılımcıların Memnuniyet Derecesi</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
Çok Memnunum	38	%14,1
Memnunum	98	%36,4
Kararsızım	73	%27,1
Memnun Değilim	30	%11,2
Hiç Memnun Değilim	27	%10,0
<b>TOPLAM</b>	<b>266</b>	<b>%98,9</b>

Anketin demografik özelliklere ait son sorusu, katılımcıların genel olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesine karşı memnuniyet derecelerine yöneliktir. Grafikte yer alan her bir rengin üzerinde memnuniyet derecesine göre yüzdeler dağılımları yer almaktadır. Anket sonuçlarına göre düzenlenen tabloda, katılımcıların memnuniyet dereceleri ve derecelerin sayılara göre yüzdelerine yer verilmiştir. Memnuniyet dereceleri, “çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim ve hiç memnun değilim” şeklinde gruplandırılmıştır. Gruplandırma sonucunda, katılımcıların 38 tanesi çok memnunum, 98 tanesi memnunum, 73 tanesi kararsızım, 30 tanesi memnun değilim ve 27 tanesi hiç memnun değilim şeklinde yanıtlar vermiştir. Katılımcıların %14,1’i çok memnun, %36,4’ü memnun, %27,1’i kararsız, 11,2’si memnun değil, 10,0’i hiç memnun değildir.

269 katılımcıdan oluşan anket çalışmasının, memnuniyet düzeyi sorusuna 266 katılımcı katılım sağlamıştır. %100 sonuç beklenen sorudan, %98,9 sonuç alınmıştır. Anket sorusuna 3 katılımcı katılım sağlamamıştır. Sonuçlara göre, katılımcılar en çok sayı ile “memnunum” cevabı vermişlerdir. En az sayı ile ise “hiç memnun değilim” cevabını vermişlerdir. Katılımcıların çoğunluğu Gaziantep Büyükşehir Belediyesinden memnundurlar (Tablo 29).

## 6.2. Ölçek Maddelerinin Faktör Yüklerine İlişkin Bulgular

### 6.2.1. Keşfedici Faktör Analizi

**Tablo 30.** Ölçek Maddelerinin Faktör Yüklerine İlişkin Bulgular

BOYUTLAR	MADDELER	FAKTÖR YÜKLERİ
Fiziksel Özellik	1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi modern görünümlü donanıma sahiptir.	,835
	2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin binası görsel olarak çekicidir.	,848
	3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının görünüşleri şıktır.	,716
	4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin dergi, kitapçık vb. hizmete eşlik eden malzemeleri görsel olarak çekicidir.	,773
Güvenilirlik	5. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları söz verdikleri hizmeti söz verdikleri zamanda yerine getirirler.	,615
	6. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, halkın belediye kurumları ile ilgili sorunu olduğunda, bu sorunları hassasiyetle çözmeye çalışır.	,720
	7. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları ilk seferde doğru hizmet verir.	,648
Empati	10. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halkın çıkarlarını canı gönülden korurlar.	,772
	11. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halkın özel ihtiyaçlarını anlarlar.	,820
	12. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin halka kişisel ilgi gösteren çalışanları vardır.	,796
	13. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halka birebir ilgi gösterirler.	,718
Heveslilik	18. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halka hızlı hizmet verirler.	,728
	19. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halka hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini söylerler.	,830
	20. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halkın istek ve şikayetlerine en kısa zamanda cevap verirler.	,808
	21. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halka her zaman yardım etmeye isteklidirler.	,780
	22. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halkın isteklerine yanıt veremeyecek kadar meşgul değildirlere.	,768

Tablo 30, keşfedici faktör analizine aittir. Tablo 30'da ölçekte yer alan maddelere ve maddelerin faktör yükleri yer almaktadır. Keşfedici faktör analizinde birçok madde arasında aynı özelliğe sahip olan maddelerin bir araya gelmesi sağlanmıştır.

Yapılan keşfedici faktör analizi sonuçlarına göre;

- Kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinin fiziksel özellik boyutunun faktör yükleri 716 ile 848 arasında bulunmuştur.
- Kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinin güvenilirlik boyutunun faktör yükleri 615 ile 720 arasında bulunmuştur.

- Kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinin empati boyutunun faktör yükleri 718 ile 820 arasında bulunmuştur.
- Kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinin heveslilik boyutunun faktör yükleri 728 ile 830 arasında bulunmuştur.

Ölçek uygulaması yapılırken 9. Soru (boş) bırakılmıştır. Bu sebepten dolayı analizlere dahil edilmemiştir. 14. ve 8. maddeler çapraz yüklemeden dolayı çalışmadan çıkarılmıştır Maddelerinin her iki boyut için aldığı faktör yük değerleri arasındaki farkın 0.1'den az olduğundan dolayı çalışmadan çıkarılmasına karar verilmiştir (Yaşlıoğlu, 2017:75-80).

Güven boyutunun tüm maddeleri çapraz yüklendiğinden dolayı bu boyut çalışmaya dahil edilmemiştir. Böylelikle 5 boyutlu ölçekten güven boyutu çıkarılarak, ölçek 4 boyutlu olarak geçerelebilmştir.

### 6.3. Normal Dağılım Testine İlişkin Bulgular

Ölçek uygulamasında verilerin normal dağılıp dağılmadığını görebilmek için yapılan normallik analizinde basıklık ve çarpıklık değerleri baz alınmıştır. Verilerin normal dağılımını gösteren çarpıklık ve basıklık değerleri 0,88 101 -2 ve +2 arasında olmalıdır (Bayram, 2013: 109).

**Tablo 31.** Normal Dağılım Testi Sonucuna İlişkin Bulgular

Hizmet Kalitesi Boyutları	Çarpıklık (skewness)	Basıklık (Kurtosis)
Fiziksel Özellik	-,500	-,152
Güvenilirlik	-,230	-,835
Empati	-,308	-,834
Heveslilik	-,325	-,625

Tablo 31'de yer alan fiziksel özellik, güvenilirlik, empati ve heveslilik değişkenlerinin çarpıklık ve basıklık değerleri -2 ve +2 arasındadır ve veriler normal dağılıma analizine uygundur.

### 6.4. Ölçeğin Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Bir ölçeğin güvenilirlik düzeyini Crobach's Alpha katsayısı belirlemektedir. Ölçeğin güvenilir olup olmadığına dair Alpha katsayısı değerleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Kalaycı,2008:405);

- $\leq \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$  ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$  ise ölçek oldukça güvenilir,
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derece güvenilir bir ölçektir.

#### 6.4.1. Güvenilirlik Analizi Bulguları

**Tablo 32.** Ölçeğin Güvenilirlik Analizi Sonucuna İlişkin Bulgular

Faktörler	Soru sayısı	Cronbach's Alpha Katsayısı
Fiziksel Özellik	4	,899
Güvenilirlik	3	,930
Empati	4	,942
Heveslilik	5	,959
Toplam	16	,980

Tablo 32, ölçeğin güvenilirlik analizi sonuçlarına aittir. Tablo 32’de boyutlar, boyutlarda yer alan madde sayıları ve maddelerin cronbach’s alpha katsayıları yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre;

- 4 maddeden oluşan fiziksel özellik boyutunun cronbach’s alpha katsayısı 0,899’dur. Fiziksel özellik boyutuna ait olan 4 maddenin güvenilirlik oranı %89,9’dur ve fiziksel özellik boyutuna ait olan maddelerin güvenilirlik oranı oldukça yüksektir. Ölçek oldukça güvenilirdir.
- 3 maddeden oluşan fiziksel güvenilirlik boyutunun cronbach’s alpha katsayısı 0,930’dur. Güvenilirlik boyutuna ait olan 3 maddenin güvenilirlik oranı %93’dür ve güvenilirlik boyutuna ait olan maddeler yüksek derecede güvenilirdir.
- 4 maddeden oluşan fiziksel empati boyutunun cronbach’s alpha katsayısı 0,942’dur. Empati boyutuna ait olan 4 maddenin güvenilirlik oranı %94,2’dur ve empati boyutuna ait olan maddeler yüksek derecede güvenilirdir.
- 5 maddeden oluşan heveslilik boyutunun cronbach’s alpha katsayısı 0,959’dur. Heveslilik boyutuna ait olan 5 maddenin güvenilirlik oranı %95,9’dur ve heveslilik boyutuna ait olan maddeler yüksek derecede güvenilirdir.
- Analiz sonuçlarına göre, Gaziantep büyükşehir Belediyesine yönelik yapılan ölçek uygulamasının maddeleri oldukça güvenilir oranlardadır.

## 6.5. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

**Tablo 33.** Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	Güvenilirlik	Empati	Heveslilik	Fiziksel Özellik	Toplam
<b>Güvenilirlik</b>	269	3,0843	1,18715	1				
<b>Empati</b>	269	3,14	1,185	,851**	1			
<b>Heveslilik</b>	269	3,21	1,132	,849**	,900**	1		
<b>Fiziksel özellik</b>	269	3,33	1,018	,732**	,670**	,700**	1	
<b>Hizmet Kalitesi</b>	269	3,20	1,035	,929**	,941**	,954**	,834**	1

Tablo 33, katılımcıların vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan korelasyon analizine aittir. Tabloda, boyutlar, katılımcı sayıları, standart sapmalar ve boyutların birbirleriyle olan korelasyonu yer almaktadır. Korelasyon analizi sonucu tüm boyutlar arasında  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Boyutların anlamlılık ilişkisi pozitif yönde artışa bağlıdır. Yapılan analiz sonuçlarına göre, ölçekte kullanılan 4 boyut birbirleriyle pozitif yönde anlamlı ilişkilere sahiptir. Boyutların anlam ilişkilerine göre;

- Güvenilirlik arttıkça empati, heveslilik ve fiziksel özellik pozitif yönde anlamlı olarak artmaktadır.
- Empati arttıkça güvenilirlik, heveslilik ve fiziksel özellik pozitif yönde anlamlı olarak artmaktadır.
- Heveslilik arttıkça fiziksel özellik güvenilirlik ve empati pozitif yönde anlamlı olarak artmaktadır.
- Fiziksel özellik arttıkça empati, heveslilik ve güvenilirlik pozitif yönde anlamlı olarak artmaktadır.

Gaziantep büyükşehir Belediyesine yönelik ölçek uygulamasında, boyutlar birbirlerini etkilemekte ve birbirleriyle pozitif yönde anlamlı olarak artış göstermektedir.

## 6.6. Araştırmanın T-Testine İlişkin Bulgular

### 6.6.1. Katılımcıların Cinsiyetlerine Dair T-Testi Bulguları

**Tablo 34.** Katılımcıların Cinsiyetlerine Dair T-Testi Bulguları

Boyutlar	Cinsiyet	N	Ort.	Std. Hata	T-Testi	Sig. (P Değeri)
Fiziksel Özellik	Kadın	129	3,3702	,08441	,687	,493
	Erkek	140	3,2851	,09063		
Güvenilirlik	Kadın	129	3,2597	,09417	2.346	,020
	Erkek	140	2,9226	,10720		
Empati	Kadın	129	3,2901	,09315	1,977	,049
	Erkek	140	3,0077	,10823		
Heveslilik	Kadın	129	3,3647	,08711	2,203	,028
	Erkek	140	3,0654	,10433		
Hizmet Kalitesi	Kadın	129	3,3277	,08055	1,995	,047
	Erkek	140	3,0793	,09502		

Tablo 34, katılımcıların cinsiyetlerine dair T-testi bulgularına aittir. Tabloda boyutlar, cinsiyet ayrımları, katılımcı sayıları, ortalamalar, standart hatalar T-testi ve sig(P) değerleri yer almaktadır.

Katılımcıların cinsiyete dair olan T-testleri sonuçları sig(P<0.05) göre değerlendirilmiştir. Analiz bulgularına göre;

- Fiziksel özellik boyutunda yer alan maddeler ve katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.
- Güvenilirlik boyutunda yer alan maddeler ve katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- Empati boyutunda yer alan maddeler ve katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- Heveslilik boyutunda yer alan maddeler ve katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- Toplam olarak boyutların ortalamasına göre, boyutların tümünün ortalaması ve katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Analiz bulgularına göre, Gaziantep Büyükşehir belediyesinde ikamet eden vatandaşların cinsiyetleri ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesine yönelik olan ölçek uygulaması arasında pozitif yönde anlamlı bir farklılık mevcuttur.

## 6.6.2. Katılımcıların Medeni Duruma Dair T-Testi Bulguları

**Tablo 35.** Katılımcıların Medeni Duruma Dair T-Testi Bulguları

Boyutlar	Medeni Durum	N	Ort.	Std. Hata	T-Testi	Sig.(P Değeri)
Fiziksel Özellik	Evli	69	3,2279	,13846	-,919	,359
	Bekar	200	3,3596	,06904		
Güvenilirlik	Evli	69	2,8750	,14813	-1,709	,089
	Bekar	200	3,1592	,08283		
Empati	Evli	69	2,9154	,14858	-1,876	,062
	Bekar	200	3,2262	,08233		
Heveslilik	Evli	69	2,9265	,14345	-2,444	,015
	Bekar	200	3,3110	,07772		
Hizmet kalitesi	Evli	69	2,9903	,13124	-1,957	,051
	Bekar	200	3,2733	,07155		

Tablo 35, katılımcıların medeni durumlarına dair T-testi bulgularına aittir. Tabloda boyutlar, katılımcıların medeni durumları, katılımcı sayıları, ortalamalar, standart hatalar T-testi ve sig(P) değerleri yer almaktadır.

Katılımcıların medeni durumlarına dair olan T-testleri sonuçları sig(P<0.05) göre değerlendirilmiştir. Analiz bulgularına göre;

- Fiziksel özellik boyutunda yer alan maddeler ve katılımcıların medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık yoktur.
- Güvenilirlik boyutunda yer alan maddeler ile katılımcıların medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık yoktur.
- Empati boyutunda yer alan maddeler ile katılımcıların medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık yoktur.
- Heveslilik boyutunda yer alan maddeler ile katılımcıların medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.
- Tüm maddelerin ortalamaları ile katılımcıların medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Sonuç olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde ikamet eden katılımcıların ölçek maddelerine göre vermiş oldukları cevaplar ve medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

## 6.7. Araştırmanın Varyans Analizlerine İlişkin Bulgular

### 6.7.1. Katılımcıların Yaşlarına Dair Varyans Analizi Bulguları

**Tablo 36.** Katılımcıların Yaşlarına Dair Varyans Analizi Bulguları

Boyutlar	Yaş	N	Ort.	Std. Hata	F-Testi	Sig(Değeri)
Fiziksel Özellik	18-25	198	3,3291	,07086	1,478	,209
	26-35	31	3,5242	,14450		
	36-45	22	3,2159	,27440		
	46-55	14	2,8214	,32250		
	55+	3	3,9167	,58333		
	Toplam	269	3,3225	,06223		
Güvenilirlik	18-25	198	3,1364	,08333	1,483	,208
	26-35	31	3,1129	,19452		
	36-45	22	2,8636	,29397		
	46-55	14	2,4167	,32721		
	55+	3	3,4444	,22222		
	Toplam	269	3,0771	,07230		
Empati	18-25	198	3,2071	,08310	2,236	,065
	26-35	31	3,2742	,19515		
	36-45	22	2,7500	,27817		
	46-55	14	2,4107	,32055		
	55+	3	3,2500	,52042		
	Toplam	269	3,1362	,07221		
Heveslilik	18-25	198	3,2707	,07864	2,218	,067
	26-35	31	3,3548	,18097		
	36-45	22	2,8000	,25753		
	46-55	14	2,5571	,36385		
	55+	3	3,0667	,63596		
	Toplam	269	3,2022	,06892		
Hizmet Kalitesi	18-25	198	3,2442	,07218	2,055	,087
	26-35	31	3,3308	,15989		
	36-45	22	2,9034	,24751		
	46-55	14	2,5637	,32222		
	55+	3	3,3958	,50690		
	Toplam	269	3,1924	,06304		

Tablo 36, yapılan araştırmaya destek olan katılımcıların, yaşlarına dair varyans analizi bulgularına aittir. Tabloda katılımcılar için belirlenen yaş aralıkları, yaş aralıklarına göre oluşturulan sayı dağılımları, ortalamaları, standart hataları, f-testi ve sig(P değerleri) yer almaktadır. Yapılan varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, ölçeğin 4 boyutu (fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik) ile katılımcıların yaşları arasındaki anlamlılık test edilmiştir. Katılımcıların yaş aralıkları 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 55 ve üzeri şeklinde belirlenmiştir. Belirlenen yaş aralıklarına katılımcıların sayı dağılımı, 18-25 yaş 198 katılımcı, 26-35 yaş katılımcı, 36-45 yaş 22 katılımcı, 46-55 yaş 14 katılımcı, 55 ve üzeri yaş 3 katılımcı şeklindedir. Analiz bulguları sig (P<0.05) göre değerlendirilmiştir. Analiz bulgularına göre;

Fiziksel özellik boyutu (P=0,209), Güvenilirlik boyutu (P=0,208), Empati boyutu (P=0,065) Heveslilik boyutu (P=0,067), Toplam (P=0,087)'dir.

**Tablo 37.** Katılımcıların Yaşlarına Dair Tukey Testi Sonuçları

Değişkenler	Yaş Aralıkları	Yaş Aralıkları	Ort. Fark	Std. Hata
Fiziksel Özellik	18-25	26-35	-,19507	,19607
		36-45	,11322	,22813
		46-55	,50770	,28073
		55 üzeri	-,58754	,59050
	26-35	18-25	,19507	,19607
		36-45	,30828	,28298
		46-55	,70276	,32687
		55 üzeri	-,39247	,61378
	36-45	18-25	-,11322	,22813
		26-35	-,30828	,28298
		46-55	,39448	,34705
		55 üzeri	-,70076	,62476
	46-55	18-25	-,50770	,28073
		26-35	-,70276	,32687
		36-45	-,39448	,34705
		55 üzeri	-1,09524	,64582
	55 üzeri	18-25	,58754	,59050
		26-35	,39247	,61378
		36-45	,70076	,62476
		46-55	1,09524	,64582
Güvenilirlik	18-25	26-35	,02346	,22779
		36-45	,27273	,26503
		46-55	,71970	,32613
		55 üzeri	-,30808	,68601
	26-35	18-25	-,02346	,22779
		36-45	,24927	,32875
		46-55	,69624	,37974
		55 üzeri	-,33154	,71306
	36-45	18-25	-,27273	,26503
		26-35	-,24927	,32875
		46-55	,44697	,40318
		55 üzeri	-,58081	,72581
	46-55	18-25	-,71970	,32613
		26-35	-,69624	,37974
		36-45	-,44697	,40318
		55 üzeri	-1,02778	,75028
	55 üzeri	18-25	,30808	,68601
		26-35	,33154	,71306
		36-45	,58081	,72581
		46-55	1,02778	,75028

**Tablo 37'nin Devamı**

Empati	18-25	26-35	-,06712	,22625
		36-45	,45707	,26324
		46-55	,79636	,32394
		55 üzeri	-,04293	,68138
	26-35	18-25	,06712	,22625
		36-45	,52419	,32654
		46-55	,86348	,37718
		55 üzeri	,02419	,70825
	36-45	18-25	-,45707	,26324
		26-35	-,52419	,32654
		46-55	,33929	,40046
		55 üzeri	-,50000	,72092
	46-55	18-25	-,79636	,32394
		26-35	-,86348	,37718
		36-45	-,33929	,40046
		55 üzeri	-,83929	,74522
	55 üzeri	18-25	,04293	,68138
		26-35	-,02419	,70825
		36-45	,50000	,72092
		46-55	,83929	,74522
Heveslilik	18-25	26-35	-,08413	,21598
		36-45	,47071	,25129
		46-55	,71356	,30922
		55 üzeri	,20404	,65044
	26-35	18-25	,08413	,21598
		36-45	,55484	,31171
		46-55	,79770	,36005
		55 üzeri	,28817	,67608
	36-45	18-25	-,47071	,25129
		26-35	-,55484	,31171
		46-55	,24286	,38228
		55 üzeri	-,26667	,68818
	46-55	18-25	-,71356	,30922
		26-35	-,79770	,36005
		36-45	-,24286	,38228
		55 üzeri	-,50952	,71138
		26-35	-,28817	,67608
		36-45	,26667	,68818
		46-55	,50952	,71138

Elde edilen bulgulara göre ( $P < 0.05$ ) değerleri sağlanamadığından dolayı 4 boyut ve 4 boyutun toplamalarının katılımcıların yaşları ile aralarında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

## 6.7.2. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Dair Varyans Analizi Bulguları

**Tablo 38.** Katılımcıların Eğitim Durumlarına Dair Varyans Analizi Bulguları

Boyutlar	Eğitim	N	Ort.	Std. Hata	F-Testi	Sig. (P Değeri)
Fiziksel Özellik	İlköğretim	5	4,1000	,36742	2,211	,087
	Ortaöğretim	36	3,2569	,17466		
	Üniversite	212	3,3463	,06962		
	Lisansüstü	14	2,8214	,25868		
	Toplam	269	3,3208	,06244		
Güvenilirlik	İlköğretim	5	3,2667	,46428	1,707	,166
	Ortaöğretim	36	3,2037	,19303		
	Üniversite	212	3,0896	,08184		
	Lisansüstü	14	2,4048	,28210		
	Toplam	269	3,0724	,07241		
Empati	İlköğretim	5	3,5000	,46098	1,974	,118
	Ortaöğretim	36	3,2917	,18990		
	Üniversite	212	3,1427	,08187		
	Lisansüstü	14	2,4464	,28369		
	Toplam	269	3,1330	,07241		
Heveslilik	İlköğretim	5	3,8800	,48826	3,456	,017**
	Ortaöğretim	36	3,3889	,17255		
	Üniversite	212	3,2085	,07794		
	Lisansüstü	14	2,3857	,26723		
	Toplam	269	3,2022	,06918		
Hizmet Kalitesi	İlköğretim	5	3,7250	,42047	2,638	,050
	Ortaöğretim	36	3,2971	,16560		
	Üniversite	212	3,2043	,07101		
	Lisansüstü	14	2,5134	,25804		
	Toplam	269	3,1903	,06324		

Tablo 38, araştırmaya destek olan katılımcıların eğitim düzeylerine ilişkin varyans analizine aittir. Tabloda katılımcılar için belirlenen eğitim düzeyleri, eğitim düzeylerine göre oluşturulan sayı dağılımları, ortalamaları, standart hataları, f-testi ve sig(P değerleri) yer almaktadır. Yapılan varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, ölçeğin 4 boyutu (fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik) ile katılımcıların eğitim düzeyleri arasındaki anlamlılık test edilmiştir. Katılımcıların eğitim düzeyleri ilköğretim, ortaöğretim, üniversite ve lisansüstü olarak belirlenmiştir. Belirlenen eğitim düzeylerine katılımcı sayılarının dağılımı; ilköğretim 5 katılımcı, ortaöğretim 36 katılımcı, üniversite 212 katılımcı lisansüstü 14 katılımcı şeklindedir. Analiz bulguları sig(P<0.05) göre değerlendirilmiştir. Analiz bulgularına göre;

- Fiziksel özellik (P=0,087)
- Güvenilirlik (P=0,166)
- Empati (P=0,118)
- Heveslilik (P= 0,017)

- Toplam (P=0, 050)'dir.

**Tablo 39.** Katılımcıların Eğitimlerine Dair Tukey Sonuçları

Bağımsız Değişken	Eğitim	Eğitim	Ort Fark	Std. Hata
<b>Fiziksel Özellik</b>	İlköğretim	Ortaöğretim	,84306	,48366
		Üniversite	,75369	,45853
		Lisansüstü	1,27857	,52798
	Ortaöğretim	İlköğretim	-,84306	,48366
		Üniversite	-,08936	,18268
		Lisansüstü	,43552	,31920
	Üniversite	İlköğretim	-,75369	,45853
		Ortaöğretim	,08936	,18268
		Lisansüstü	,52488	,27965
	Lisansüstü	İlköğretim o	-1,27857	,52798
		Ortaöğretim	-,43552	,31920
		Üniversite	-,52488	,27965
<b>Güvenilirlik</b>	İlköğretim	Ortaöğretim	,06296	,56249
		Üniversite	,17704	,53326
		Lisansüstü	,86190	,61403
	Ortaöğretim	İlköğretim	-,06296	,56249
		Üniversite	,11408	,21245
		Lisansüstü	,79894	,37122
	Üniversite	İlköğretim	-,17704	,53326
		Ortaöğretim	-,11408	,21245
		Lisansüstü	,68486	,32522
	Lisansüstü	İlköğretim	-,86190	,61403
		Ortaöğretim	-,79894	,37122
		Üniversite	-,68486	,32522
<b>Empati</b>	İlköğretim	Ortaöğretim	,20833	,56161
		Üniversite	,35731	,53242
		Lisansüstü	1,05357	,61307
	Ortaöğretim	İlköğretim	-,20833	,56161
		Üniversite	,14898	,21212
		Lisansüstü	,84524	,37064
	Üniversite	İlköğretim	-,35731	,53242
		Ortaöğretim	-,14898	,21212
		Lisansüstü	,69626	,32471
<b>Heveslilik</b>	İlköğretim	Ortaöğretim	,49111	,53219
		Üniversite	,67151	,50453
		Lisansüstü	1,49429	,58095
	Ortaöğretim	İlköğretim	-,49111	,53219
		Üniversite	,18040	,20101
		Lisansüstü	1,00317*	,35122
	Üniversite	İlköğretim	-,67151	,50453
		Ortaöğretim	-,18040	,20101
		Lisansüstü	,82278*	,30770
	Lisansüstü	İlköğretim	-1,49429	,58095
		Ortaöğretim	-1,00317*	,35122
		Üniversite	-,82278*	,30770

Elde edilen bulgulara göre fiziksel özellik, güvenilirlik, empati ve toplam boyutlarda (P<0.05) değerleri sağlanamadığından dolayı eğitim ve boyut arasında anlamlı bir farklılık

tespit edilmemiştir. Heveslilik boyutunda 4 eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Yapılan tespitler sonucuna göre;

- Ortaöğretim eğitim düzeyindeki katılımcılar ve lisansüstü eğitim düzeyindeki katılımcılar arasında heveslilik boyutuna yönelik anlamlı bir farklılık vardır.
- Üniversite eğitim düzeyindeki katılımcılar ve lisansüstü eğitim düzeyindeki katılımcılar arasında heveslilik boyutuna yönelik anlamlı bir farklılık vardır.
- Lisansüstü eğitim düzeyindeki katılımcılar ve ortaöğretim, üniversite eğitim düzeyindeki katılımcılar arasında heveslilik boyutuna yönelik anlamlı bir farklılık vardır. Katılımcıların eğitim düzeylerine yönelik yapılan varyans analizine göre 4 boyutlu değişkenlerin 3 boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilememişken 1 boyutunda tespit edilmiştir.

### 6.7.3. Katılımcıların Mesleki görevlerine Dair Varyans Analizi Bulguları

**Tablo 40.** Katılımcıların Mesleki görevlerine Dair Varyans Analizi Bulgular

Boyutlar	Meslek	N	Ort.	Std. Hata	F-Testi	Sig. (P Değeri)
Fiziksel Özellik	Memur	49	3,6310	,13921	2,630	,024
	Esnaf	11	3,2727	,37607		
	Eğitimci	12	3,2917	,27323		
	Ev Hanımı	16	3,8594	,17965		
	Öğrenci	128	3,2559	,08576		
	Diğer	53	3,0708	,15524		
	Toplam	269	3,3259	,06209		
Güvenilirlik	Memur	49	3,4694	,17842	3,417	,005
	Esnaf	11	2,9091	,30844		
	Eğitimci	12	2,7083	,38606		
	Ev Hanımı	16	3,6458	,25362		
	Öğrenci	128	3,0846	,09761		
	Diğer	53	2,6792	,16965		
	Toplam	269	3,0843	,07238		
Empati	Memur	49	3,5153	,17908	3,574	,004
	Esnaf	11	2,9773	,37908		
	Eğitimci	12	3,0000	,38064		
	Ev Hanımı	16	3,6719	,20377		
	Öğrenci	128	3,1602	,09600		
	Diğer	53	2,6651	,17301		
	Toplam	269	3,1431	,07228		

**Tablo 40'ın Devamı**

<b>Heveslilik</b>	Memur	49	3,5347	,16448	4,438	,001
	Esnaf	11	3,0909	,34784		
	Eğitimci	12	3,1833	,33796		
	Ev Hanımı	16	3,9625	,14857		
	Öğrenci	128	3,2016	,09285		
	Diğer	53	2,7283	,16927		
	Toplam	269	3,2089	,06899		
<b>Hizmet Kalitesi</b>	Memur	49	3,5411	,15467	4,137	,001
	Esnaf	11	3,0739	,32188		
	Eğitimci	12	3,0788	,28889		
	Ev Hanımı	16	3,8047	,14701		
	Öğrenci	128	3,1833	,08479		
	Diğer	53	2,7882	,15394		
	Toplam	269	3,1984	,06309		

Tablo 40, araştırmaya destek olan katılımcıların mesleklerine ilişkin varyans analizine aittir. Tabloda katılımcılar için belirlenen meslekler, mesleklere göre oluşturulan sayı dağılımları, ortalamaları, standart hataları, f-testi ve sig(P değerleri yer almaktadır Yapılan varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, ölçeğin 4 boyutu (fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik) ile katılımcıların meslekleri arasındaki anlamlılık test edilmiştir. Katılımcıların yapmakta olduğu meslekler; memur, esnaf, eğitimci, ev hanımı, öğrenci ve diğer meslekler olarak belirlenmiştir. Belirlenen meslekler ve katılımcıların mesleklere sayı dağılımı; memur 49 katılımcı, esnaf 11 katılımcı, eğitimci 12 katılımcı, ev hanımı 16 katılımcı, öğrenci 128 katılımcı ve diğer meslekler 53 katılımcı şeklindedir.

Analiz bulguları sig(P<0.05) göre değerlendirilmiştir. Analiz bulgularına göre;

- Fiziksel özellik (P=0,24)
- Güvenilirlik (P=0,005)
- Empati (P=0,004)
- Heveslilik (P= 0,001)
- Toplam (P=0,001)'dir.

**Tablo 41.** Katılımcıların Mesleki görevlerine Dair Tukey Testi Bulgular

Bağımsız Değişken	Meslekler	Meslekler	Ort Fark	Std. Hata
Fiziksel Özellik	Memur	Esnaf	,35823	,33473
		Eğitimci	,33929	,32314
		Ev Hanımı	-,22842	,28888
		Öğrenci	,37509	,16854
		Diğer...	,56020	,19883
	Esnaf	Memur	-,35823	,33473
		Eğitimci	-,01894	,41879
		Ev Hanımı	-,58665	,39295
		Öğrenci	,01687	,31523
		Diğer...	,20197	,33241
	Eğitimci	Memur	-,33929	,32314
		Esnaf	,01894	,41879
		Ev Hanımı	-,56771	,38313
		Öğrenci	,03581	,30289
		Diğer...	,22091	,32073
	Ev hanımı	Memur	,22842	,28888
		Esnaf	,58665	,39295
		Eğitimci	,56771	,38313
		Öğrenci	,60352	,26603
		Diğer...	,78862	,28618
	Öğrenci	Memur	-,37509	,16854
		Esnaf	-,01687	,31523
		Eğitimci	-,03581	,30289
		Ev Hanımı	-,60352	,26603
		Diğer...	,18510	,16387
	Diğer	Memur	-,56020	,19883
		Esnaf	-,20197	,33241
		Eğitimci	-,22091	,32073
Ev Hanımı		-,78862	,28618	
Öğrenci		-,18510	,16387	
Güvenilirlik	Memur	Esnaf	,56030	,38744
		Eğitimci	,76105	,37403
		Ev Hanımı	-,17645	,33437
		Öğrenci	,38475	,19508
		Diğer...	,79014*	,23014
	Esnaf	Memur	-,56030	,38744
		Eğitimci	,20076	,48474
		Ev Hanımı	-,73674	,45483
		Öğrenci	-,17554	,36487
		Diğer...	,22985	,38475
	Eğitimci	Memur	-,76105	,37403
		Esnaf	-,20076	,48474
		Ev Hanımı	-,93750	,44346
		Öğrenci	-,37630	,35059
		Diğer...	,02909	,37124
	Ev hanımı	Memur	,17645	,33437
		Esnaf	,73674	,45483
		Eğitimci	,93750	,44346
		Öğrenci	,56120	,30792
		Diğer...	,96659*	,33125
	Öğrenci	Memur	-,38475	,19508
		Esnaf	,17554	,36487
		Eğitimci	,37630	,35059
		Ev Hanımı	-,56120	,30792
		Diğer...	,40539	,18968

**Tablo 41'in Devamı**

	Diğer	Memur	-,79014*	,23014
		Esnaf	-,22985	,38475
		Eğitimci	-,02909	,37124
		Ev Hanımı	-,96659*	,33125
Empati	Memur	Esnaf	,53803	,38633
		Eğitimci	,51531	,37296
		Ev Hanımı	-,15657	,33341
		Öğrenci	,35515	,19452
		Diğer...	,85021*	,22948
	Esnaf	Memur	-,53803	,38633
		Eğitimci	-,02273	,48335
		Ev Hanımı	-,69460	,45353
		Öğrenci	-,18288	,36382
	Eğitimci	Diğer...	,31218	,38365
		Memur	-,51531	,37296
		Esnaf	,02273	,48335
		Ev Hanımı	-,67188	,44219
	Ev hanımı	Öğrenci	-,16016	,34958
		Diğer...	,33491	,37018
		Memur	,15657	,33341
		Esnaf	,69460	,45353
	Öğrenci	Eğitimci	,67188	,44219
		Öğrenci	,51172	,30704
		Diğer...	1,00678*	,33030
		Memur	-,35515	,19452
	Diğer	Esnaf	,18288	,36382
		Eğitimci	,16016	,34958
		Ev Hanımı	-,51172	,30704
Diğer...		,49506	,18914	
Heveslilik	Memur	Memur	-,85021*	,22948
		Esnaf	-,31218	,38365
		Eğitimci	-,33491	,37018
		Ev Hanımı	-1,00678*	,33030
		Öğrenci	-,49506	,18914
	Esnaf	Memur	-,44378	,36597
		Eğitimci	-,09242	,45787
		Ev Hanımı	-,87159	,42963
		Öğrenci	-,11065	,34464
	Eğitimci	Diğer...	,36261	,36343
		Memur	-,35136	,35330
		Esnaf	,09242	,45787
Ev Hanımı		-,77917	,41888	
Ev hanımı	Öğrenci	-,01823	,33116	
	Diğer...	,45503	,35067	
	Memur	,42781	,31584	
	Esnaf	,87159	,42963	
		Eğitimci	,77917	,41888
		Öğrenci	,76094	,29086
		Diğer...	1,23420*	,31289

**Tablo 41'in Devamı**

	Öğrenci	Memur	-,33313	,18427
		Esnaf	,11065	,34464
		Eğitimci	,01823	,33116
		Ev Hanımı	-,76094	,29086
		Diğer...	,47326	,17917
	Diğer	Memur	-,80639*	,21738
		Esnaf	-,36261	,36343
		Eğitimci	-,45503	,35067
		Ev Hanımı	-1,23420*	,31289
		Öğrenci	-,47326	,17917

Elde edilen analiz bulgular doğrultusunda;

- Fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik ve toplam boyutlarında ( $P<0.05$ ) değerlendirilmesine göre, fiziksel özellik boyutu maddeleri ve katılımcıların meslekleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.
- Güvenilirlik boyutunda diğer meslekler, ev hanımları ve memurlar arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- Empati boyutunda diğer meslekler, ev hanımları ve memurlar arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- Heveslilik boyutunda diğer meslekler, ev hanımları ve memurlar arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Toplam boyut analizine göre, Gaziantep büyükşehir belediyesine yönelik yapılan 5 boyutlu anket uygulamasında, meslek guruplarına ayrılan katılımcılar arasında 3 meslek grubu (ev hanımı, diğer, memur) ve 3 boyut (güvenilirlik, empati, heveslilik) arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

#### 6.7.4. Katılımcıların Gelir Dağılımlarına Dair Varyans Analizi Bulgular

**Tablo 42.** Katılımcıların Gelir Dağılımlarına Dair Varyans Analizi Bulgular

Boyutlar	Gelir	N	Ort.	Std. Hata	F-Testi	Sig. (P Değeri)
Fiziksel Özellik	0-4.250 TL	134	3,2500	,08594	1,947	,087
	4.250-6.000 TL	37	3,5946	,14607		
	6.000-8.000 TL	18	3,1389	,21695		
	8.000-10.000 TL	41	3,5833	,16242		
	10.000-15.000 TL	18	3,1806	,25630		
	15.000 TL ve Üzeri	12	2,8542	,37746		
	Toplam	269	3,3208	,06290		
Güvenilirlik	0-4.250 TL	134	3,0224	,09813	1,577	,167
	4.250-6.000 TL	37	3,2883	,19078		
	6.000-8.000 TL	18	2,9722	,24854		
	8.000-10.000 TL	41	3,3780	,20993		
	10.000-15.000 TL	18	2,9630	,29384		
	15.000 TL ve Üzeri	12	2,4444	,35375		
	Toplam	269	3,0821	,07364		
Empati	0-4.250 TL	134	3,0914	,09939	1,449	,207
	4.250-6.000 TL	37	3,3311	,16780		
	6.000-8.000 TL	18	3,0278	,22496		
	8.000-10.000 TL	41	3,3232	,22021		
	10.000-15.000 TL	18	3,2361	,30078		
	15.000 TL ve Üzeri	12	2,3958	,35815		
	Toplam	269	3,1356	,07345		
Heveslilik	0-4.250 TL	134	3,1709	,09149	1,768	,120
	4.250-6.000 TL	37	3,5054	,17582		
	6.000-8.000 TL	18	3,0556	,21008		
	8.000-10.000 TL	41	3,3659	,20445		
	10.000-15.000 TL	18	3,1222	,28704		
	15.000 TL ve Üzeri	12	2,5000	,38573		
	Toplam	269	3,2069	,06982		
Hizmet Kalitesi	0-4.250 TL	134	3,1434	,08398	1,900	,095
	4.250-6.000 TL	37	3,4413	,15488		
	6.000-8.000 TL	18	3,0551	,20238		
	8.000-10.000 TL	41	3,4121	,18702		
	10.000-15.000 TL	18	3,1354	,27286		
	15.000 TL ve Üzeri	12	2,5528	,32959		
	Toplam	269	3,1942	,06385		

Tablo 42, araştırmaya destek olan katılımcıların ortalama aylık gelirlerine ilişkin varyans analizine aittir. Tabloda katılımcılar için belirlenen ortalama aylık gelir aralıkları, gelir aralıklarına göre oluşturulan sayı dağılımları, ortalamaları, standart hataları , f-testi ve sig(P değeri) yer almaktadır. Yapılan varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, ölçeğin 4 boyutu (fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik) ile katılımcıların meslekleri arasındaki anlamlılık test edilmiştir. Katılımcıların ortalama aylık gelirleri; 0-4.250 TL, 4.250-6.000 TL, 6.000-8.000 TL, 8.000-10.000 TL, 10.000-15.000 TL,

15.000 TL ve Üzeri şeklinde belirlenmiştir. Belirlenen ortalama aylık gelirler ve katılımcıların gelirlerine göre sayı dağılımı; 0-4.250 TL 134 katılımcı, 4.250-6.000 TL 37 katılımcı, 6.000-8.000 TL 18 katılımcı, 8.000-10.000 TL 41 katılımcı, 10.000-15.000 TL 18 katılımcı, 15.000 TL ve Üzeri 12 katılımcı şeklindedir.

Analiz bulguları sig(P<0.05) göre değerlendirilmiştir. Analiz bulgularına göre;

- Fiziksel özellik (P=0,087)
- Güvenilirlik (P=0,067)
- Empati (P=0,207)
- Heveslilik (P= 0,120)
- Toplam (P=0,095)'dir.

**Tablo 43.** Katılımcıların Gelir Dağılımlarına Dair Tukey Testi Sonuçları

Boyutlar	Gelir	Gelir	Ort Fark	Std. Hata
Fiziksel Özellik	0-4.250 TL	4.250-6.000 TL	-,34459	,18667
		6.000-8.000 TL	,11111	,25233
		8.000-10.000 TL	-,33333	,17939
		10.000-15.000 TL	,06944	,25233
		15.000 TL ve Üzeri	,39583	,30287
	4.250-6.000 TL	0-4.250 TL	,34459	,18667
		6.000-8.000 TL	,45571	,28885
		8.000-10.000 TL	,01126	,22792
		10.000-15.000 TL	,41404	,28885
		15.000 TL ve Üzeri	,74043	,33391
	6.000-8.000 TL	0-4.250 TL	-,11111	,25233
		4.250-6.000 TL	-,45571	,28885
		8.000-10.000 TL	-,44444	,28420
		10.000-15.000 TL	-,04167	,33505
		15.000 TL ve Üzeri	,28472	,37459
	8.000-10.000 TL	0-4.250 TL	,33333	,17939
		4.250-6.000 TL	-,01126	,22792
		6.000-8.000 TL	,44444	,28420
		10.000-15.000 TL	,40278	,28420
		15.000 TL ve Üzeri	,72917	,32990
	10.000-15.000 TL	0-4.250 TL	-,06944	,25233
		4.250-6.000 TL	-,41404	,28885
		6.000-8.000 TL	,04167	,33505
		8.000-10.000 TL	-,40278	,28420
		15.000 TL ve Üzeri	,32639	,37459
	15.000 TL ve Üzeri	0-4.250 TL	-,39583	,30287
		4.250-6.000 TL	-,74043	,33391
		6.000-8.000 TL	-,28472	,37459
8.000-10.000 TL		-,72917	,32990	
10.000-15.000 TL		-,32639	,37459	

**Tablo 43'ün Devamı**

Güvenilirlik	0-4.250 TL	4.250-6.000 TL	-,26590	,21931
		6.000-8.000 TL	,05017	,29644
		8.000-10.000 TL	-,35566	,21076
		10.000-15.000 TL	,05943	,29644
		15.000 TL ve Üzeri	,57794	,35583
	4.250-6.000 TL	0-4.250 TL	,26590	,21931
		6.000-8.000 TL	,31607	,33935
		8.000-10.000 TL	-,08976	,26777
		10.000-15.000 TL	,32533	,33935
		15.000 TL ve Üzeri	,84384	,39230
	6.000-8.000 TL	0-4.250 TL	-,05017	,29644
		4.250-6.000 TL	-,31607	,33935
		8.000-10.000 TL	-,40583	,33389
		10.000-15.000 TL	,00926	,39363
		15.000 TL ve Üzeri	,52778	,44009
	8.000-10.000 TL	0-4.250 TL	,35566	,21076
		4.250-6.000 TL	,08976	,26777
		6.000-8.000 TL	,40583	,33389
		10.000-15.000 TL	,41509	,33389
		15.000 TL ve Üzeri	,93360	,38758
10.000-15.000 TL	0-4.250 TL	-,05943	,29644	
	4.250-6.000 TL	-,32533	,33935	
	6.000-8.000 TL	-,00926	,39363	
	8.000-10.000 TL	-,41509	,33389	
	15.000 TL ve Üzeri	,51852	,44009	
15.000 TL ve Üzeri	0-4.250 TL	-,57794	,35583	
	4.250-6.000 TL	-,84384	,39230	
	6.000-8.000 TL	-,52778	,44009	
	8.000-10.000 TL	-,93360	,38758	
	10.000-15.000 TL	-,51852	,44009	
Empati	0-4.250 TL	4.250-6.000 TL	-,23966	,21899
		6.000-8.000 TL	,06364	,29602
		8.000-10.000 TL	-,23175	,21045
		10.000-15.000 TL	-,14469	,29602
		15.000 TL ve Üzeri	,69558	,35532
	4.250-6.000 TL	0-4.250 TL	,23966	,21899
		6.000-8.000 TL	,30330	,33886
		8.000-10.000 TL	,00791	,26738
		10.000-15.000 TL	,09497	,33886
		15.000 TL ve Üzeri	,93525	,39173
	6.000-8.000 TL	0-4.250 TL	-,06364	,29602
		4.250-6.000 TL	-,30330	,33886
		8.000-10.000 TL	-,29539	,33341
		10.000-15.000 TL	-,20833	,39306
		15.000 TL ve Üzeri	,63194	,43946
	8.000-10.000 TL	0-4.250 TL	,23175	,21045
		4.250-6.000 TL	-,00791	,26738
		6.000-8.000 TL	,29539	,33341
		10.000-15.000 TL	,08706	,33341
		15.000 TL ve Üzeri	,92734	,38702

**Tablo 43'ün Devamı**

Empati	10.000-15.000 TL	0-4.250 TL	,14469	,29602
		4.250-6.000 TL	-,09497	,33886
		6.000-8.000 TL	,20833	,39306
		8.000-10.000 TL	-,08706	,33341
		15.000 TL ve Üzeri	,84028	,43946
	15.000 TL ve Üzeri	0-4.250 TL	-,69558	,35532
		4.250-6.000 TL	-,93525	,39173
		6.000-8.000 TL	-,63194	,43946
		8.000-10.000 TL	-,92734	,38702
		10.000-15.000 TL	-,84028	,43946
Heveslilik	0-4.250 TL	4.250-6.000 TL	-,33451	,20756
		6.000-8.000 TL	,11534	,28056
		8.000-10.000 TL	-,19496	,19946
		10.000-15.000 TL	,04867	,28056
		15.000 TL ve Üzeri	,67090	,33676
	4.250-6.000 TL	0-4.250 TL	,33451	,20756
		6.000-8.000 TL	,44985	,32117
		8.000-10.000 TL	,13955	,25342
		10.000-15.000 TL	,38318	,32117
		15.000 TL ve Üzeri	1,00541	,37128
	6.000-8.000 TL	0-4.250 TL	-,11534	,28056
		4.250-6.000 TL	-,44985	,32117
		8.000-10.000 TL	-,31030	,31600
		10.000-15.000 TL	-,06667	,37254
		15.000 TL ve Üzeri	,55556	,41651
	8.000-10.000 TL	0-4.250 TL	,19496	,19946
		4.250-6.000 TL	-,13955	,25342
		6.000-8.000 TL	,31030	,31600
		10.000-15.000 TL	,24363	,31600
		15.000 TL ve Üzeri	,86585	,36681
	10.000-15.000 TL	0-4.250 TL	-,04867	,28056
		4.250-6.000 TL	-,38318	,32117
		6.000-8.000 TL	,06667	,37254
		8.000-10.000 TL	-,24363	,31600
		15.000 TL ve Üzeri	,62222	,41651
	15.000 TL ve Üzeri	0-4.250 TL	-,67090	,33676
		4.250-6.000 TL	-1,00541	,37128
		6.000-8.000 TL	-,55556	,41651
		8.000-10.000 TL	-,86585	,36681
		10.000-15.000 TL	-,62222	,41651

Elde edilen analiz bulgular doğrultusunda;

- Boyutlarda, sig(p) (P<0.05) değerleri sağlanamamıştır.
- Katılımcıların gelirleri ve uygulanan anketin 4 boyutu arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Gaziantep büyükşehir belediyesine bağlı olarak ikamet eden katılımcıların, ortalama aylık gelirleri ve anket boyutları (fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik) arasında bir ilişki yoktur.

### 6.7.5. Katılımcıların İkamet Sürelerine Dair Varyans Analizi Bulguları

**Tablo 44.** Katılımcıların İkamet Sürelerine Dair Varyans Sonuçları

Boyutlar	İkamet Süresi	N	Ort.	Std. Hata	F-Testi	Sig. ( P Değeri)
Fiziksel Özellik	1 Yıldan Az	65	3,3038	,12066	1,742	,141
	1-5 Yıl	44	3,4924	,14239		
	6-10 Yıl	24	3,5938	,20010		
	11-20 Yıl	43	3,0116	,16783		
	21 ve üzeri yıl	87	3,3190	,11273		
	Toplam	269	3,3191	,06308		
Güvenilirlik	1 Yıldan Az	65	3,3513	,12596	4,367	,002
	1-5 Yıl	44	3,3409	,18053		
	6-10 Yıl	24	3,3750	,22281		
	11-20 Yıl	43	2,6124	,19147		
	21 ve üzeri yıl	87	2,8563	,13029		
	Toplam	269	3,0672	,07346		
Empati	1 Yıldan Az	65	3,3949	,12226	4,056	,003
	1-5 Yıl	44	3,3750	,17891		
	6-10 Yıl	24	3,4896	,22746		
	11-20 Yıl	43	2,7636	,18989		
	21 ve üzeri yıl	87	2,8707	,13288		
	Toplam	269	3,1236	,07332		
Heveslilik	1 Yıldan Az	65	3,4185	,11983	3,583	,007
	1-5 Yıl	44	3,4591	,16055		
	6-10 Yıl	24	3,4375	,21766		
	11-20 Yıl	43	2,7674	,19000		
	21 ve üzeri yıl	87	3,0356	,12693		
	Toplam	269	3,1939	,07006		
Hizmet Kalitesi	1 Yıldan Az	65	3,3717	,11365	3,680	,006
	1-5 Yıl	44	3,4239	,15277		
	6-10 Yıl	24	3,4771	,21161		
	11-20 Yıl	43	2,8003	,16680		
	21 ve üzeri yıl	87	3,0313	,11228		
	Toplam	269	3,1840	,06402		

Tablo 44, araştırmaya destek olan katılımcıların Gaziantep'teki ikamet sürelerine ilişkin varyans analizine aittir. Tabloda katılımcılar için belirlenen ikamet süreleri, ikamet süreleri aralıklarına göre oluşturulan sayı dağılımları, ortalamaları, standart hataları, f-testi ve

sig(P değerleri yer almaktadır. Yapılan varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, ölçeğin 4 boyutu (fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik) ile katılımcıların meslekleri arasındaki anlamlılık test edilmiştir. Katılımcıların ikamet süreleri; 1 yıldan az, 1-5 yıl, 6-10 Yıl, 11-20 yıl, 21 ve üzeri yıl olarak belirlenmiştir. Belirlenen ikamet süreleri ve katılımcıların ikamet sürelerine sayı dağılımı; 1 yıldan az 65 katılımcı, 1-5 yıl arası 44 katılımcı, 6-10 yıl arası 24 katılımcı, 11-20 yıl arası 43 katılımcı, 21 ve üzeri yıl 87 katılımcı şeklindedir.

Analiz bulguları sig(P<0.05) göre değerlendirilmiştir. Analiz bulgularına göre;

- Fiziksel özellik (P=0,141)
- Güvenilirlik (P=0,002)
- Empati (P=0,003)
- Heveslilik (P= 0,007)
- Toplam (P=0,006)'dır.

**Tablo 45.** Katılımcıların İkamet Sürelerine Dair Tukey Testi Sonuçları

Boyutlar	İkamet süreleri	İkamet Süreleri	ORT. Fark	STD. Hata
Fiziksel Özellik	1 Yıldan Az	1-5 Yıl	-,18858	,19859
		6-10 Yıl	-,28990	,24297
		11-20 Yıl	,29222	,19996
		21 ve üzeri yıl	-,01512	,16678
	1-5 Yıl	1 Yıldan Az	,18858	,19859
		6-10 Yıl	-,10133	,25814
		11-20 Yıl	,48080	,21814
		21 ve üzeri yıl	,17346	,18818
	6-10 Yıl	1 Yıldan Az	,28990	,24297
		1-5 Yıl	,10133	,25814
		11-20 Yıl	,58212	,25919
		21 ve üzeri yıl	,27478	,23454
	11-20 Yıl	1 Yıldan Az	-,29222	,19996
		1-5 Yıl	-,48080	,21814
		6-10 Yıl	-,58212	,25919
		21 ve üzeri yıl	-,30734	,18963
	21 ve üzeri yıl	1 Yıldan Az	,01512	,16678
		1-5 Yıl	-,17346	,18818
		6-10 Yıl	-,27478	,23454
		11-20 Yıl	,30734	,18963

**Tablo 45'in Devamı**

Güvenilirlik	1 Yıldan Az	1-5 Yıl	,01037	,22682
		6-10 Yıl	-,02372	,27752
		11-20 Yıl	,73888*	,22839
		21 ve üzeri yıl	,49496	,19049
	1-5 Yıl	1 Yıldan Az	-,01037	,22682
		6-10 Yıl	-,03409	,29484
		11-20 Yıl	,72851*	,24915
		21 ve üzeri yıl	,48459	,21494
	6-10 Yıl	1 Yıldan Az	,02372	,27752
		1-5 Yıl	,03409	,29484
		11-20 Yıl	,76260	,29605
		21 ve üzeri yıl	,51868	,26789
	11-20 Yıl	1 Yıldan Az	-,73888*	,22839
		1-5 Yıl	-,72851*	,24915
		6-10 Yıl	-,76260	,29605
		21 ve üzeri yıl	-,24392	,21659
21 ve üzeri yıl	1 Yıldan Az	-,49496	,19049	
	1-5 Yıl	-,48459	,21494	
	6-10 Yıl	-,51868	,26789	
	11-20 Yıl	,24392	,21659	
Empati	1 Yıldan Az	1-5 Yıl	,01987	,22691
		6-10 Yıl	-,09471	,27762
		11-20 Yıl	,63131*	,22847
		21 ve üzeri yıl	,52418*	,19056
	1-5 Yıl	1 Yıldan Az	-,01987	,22691
		6-10 Yıl	-,11458	,29494
		11-20 Yıl	,61143	,24924
		21 ve üzeri yıl	,50431	,21501
	6-10 Yıl	1 Yıldan Az	,09471	,27762
		1-5 Yıl	,11458	,29494
		11-20 Yıl	,72602	,29615
		21 ve üzeri yıl	,61889	,26799
	11-20 Yıl	1 Yıldan Az	-,63131*	,22847
		1-5 Yıl	-,61143	,24924
		6-10 Yıl	-,72602	,29615
		21 ve üzeri yıl	-,10712	,21667
21 ve üzeri yıl	1 Yıldan Az	-,52418*	,19056	
	1-5 Yıl	-,50431	,21501	
	6-10 Yıl	-,61889	,26799	
	11-20 Yıl	,10712	,21667	

**Tablo 45'in Devamı**

Heveslilik	1 Yıldan Az	1-5 Yıl	-,04063	,21755
		6-10 Yıl	-,01904	,26617
		11-20 Yıl	,65102*	,21905
		21 ve üzeri yıl	,38283	,18270
	1-5 Yıl	1 Yıldan Az	,04063	,21755
		6-10 Yıl	,02159	,28278
		11-20 Yıl	,69165*	,23896
		21 ve üzeri yıl	,42346	,20615
	6-10 Yıl	1 Yıldan Az	,01904	,26617
		1-5 Yıl	-,02159	,28278
		11-20 Yıl	,67006	,28394
		21 ve üzeri yıl	,40187	,25694
	11-20 Yıl	1 Yıldan Az	-,65102*	,21905
		1-5 Yıl	-,69165*	,23896
		6-10 Yıl	-,67006	,28394
		21 ve üzeri yıl	-,26819	,20773
	21 ve üzeri yıl	1 Yıldan Az	-,38283	,18270
		1-5 Yıl	-,42346	,20615
		6-10 Yıl	-,40187	,25694
		11-20 Yıl	,26819	,20773

Elde edilen analiz bulguları doğrultusunda;

- Fiziksel özellik boyutu ve katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak ikamet ettiği yıllar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.
- Güvenilirlik boyutu ve katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak ikamet ettiği yıllar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Ulaşılan bulgulara göre,
- Bir yıldan az süre ikamet edenler ve 11-20 yıl arası ikamet edenler arasında anlamlı bir farklılık mevcuttur.
- 1-5 yıl arasında ikamet eden katılımcılar ve 11-20 yıl arasında ikamet eden katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık mevcuttur.
- 11-20 yıl arasında ikamet eden katılımcılar ve 1 yıldan az, 1-5 yıl ikamet eden katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık mevcuttur.
- Empati boyutu ve katılımcıların, Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak ikamet ettiği yıllar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Ulaşılan bulgulara göre;
- Bir yıldan az ikamet edenler ve 11-20 yıl, 21 yıl ve üzeri ikamet eden katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- 11-20 yıl süreleri arasında ikamet eden katılımcılar ve 1 yıldan az süre ikamet eden katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır.

- 21 yıldan fazla ikamet eden katılımcılar ve 1 yıldan az ikamet eden katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- Heveslilik boyutu ve katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı olarak ikamet ettiği yıllar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Ulaşılan bulgulara göre;
- Bir yıldan az ikamet eden katılımcılar ve 11-20 yıl ikamet eden katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- 1-5 yıl ikamet eden katılımcılar ve 11-20 yıl arasında ikamet eden katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- 11-20 yıl arasında ikamet eden katılımlar ve 1 yıldan az, 1-5 yıl ikamet eden katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır.

#### 6.7.6. Araştırmaya Destek Olan Katılımcıların Gaziantep'te İkamet Ettiği Belediye Birimlerine İlişkin Varyans Analizi Bulguları

**Tablo 46.** Araştırmaya destek olan katılımcıların Gaziantep'te ikamet ettiği belediye birimlerine ilişkin varyans analizi Sonuçları

Boyutlar	İkamet Belediyesi	N	Ort.	Std. Hata	F-Testi	Sig. (P Değeri)
Fiziksel Özellik	Şehitkamil	66	3,2500	,11715	1,391	,201
	Şahinbey	122	3,4891	,09274		
	İslahiye	46	3,0761	,15442		
	Karkamış	3	2,3333	,54645		
	Nurdağı	8	3,0625	,43237		
	Nizip	8	3,6250	,47246		
	Araban	2	3,3750	,62500		
	Yavuzeli	3	3,5000	,25000		
	Oğuzeli	5	2,9500	,32016		
	Toplam	269	3,3238	,06314		
Güvenilirlik	Şehitkamil	66	2,8662	,14082	,961	,467
	Şahinbey	122	3,2568	,10603		
	İslahiye	46	2,9928	,18750		
	Karkamış	3	2,4444	,72860		
	Nurdağı	8	2,7292	,41778		
	Nizip	8	3,3333	,53822		
	Araban	2	3,0000	1,66667		
	Yavuzeli	3	3,3333	,50918		
	Oğuzeli	5	2,6667	,27889		
	Toplam	269	3,0773	,07353		

**Tablo 46'nın Devamı**

<b>Empati</b>	Şehitkamil	66	2,8561	,14625	1,365	,212
	Şahinbey	122	3,3449	,10591		
	İslahiye	46	2,9819	,17591		
	Karkamış	3	2,5000	,76376		
	Nurdağı	8	3,0938	,36577		
	Nizip	8	3,4063	,51957		
	Araban	2	2,8750	,37500		
	Yavuzeli	3	3,8333	,08333		
	Oğuzeli	5	2,9500	,50249		
	Toplam	269	3,1378	,07308		
<b>Heveslilik</b>	Şehitkamil	66	2,9788	,14027	1,717	,095
	Şahinbey	122	3,4148	,10210		
	İslahiye	46	2,9478	,15597		
	Karkamış	3	2,4667	,74237		
	Nurdağı	8	3,0250	,45425		
	Nizip	8	3,6500	,44521		
	Araban	2	2,8000	1,20000		
	Yavuzeli	3	3,9333	,06667		
	Oğuzeli	5	3,0000	,45166		
	Toplam	269	3,2015	,07014		
<b>Hizmet Kalitesi</b>	Şehitkamil	66	2,9955	,12253	1,528	,148
	Şahinbey	122	3,3858	,09191		
	İslahiye	46	2,9969	,15602		
	Karkamış	3	2,4375	,69128		
	Nurdağı	8	2,9989	,41190		
	Nizip	8	3,5245	,47757		
	Araban	2	3,0000	,93750		
	Yavuzeli	3	3,6875	,18042		
	Oğuzeli	5	2,9125	,38202		
	Toplam	269	3,1930	,06403		

- Fiziksel özellik (P=0,201)
- Güvenilirlik (P=0,467)
- Heveslilik (P= 0,095)
- Empati(p=0,212)

Toplam (P=0,148)'dir

Tabloda, katılımcılar ikamet ettiği ilçe belediyeleri, ilçe belediyelerine göre oluşturulan sayı dağılımları, ortalamaları, standart hataları, f-testi ve sig(P değerleri yer almaktadır. Yapılan varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, ölçeğin 4 boyutu (fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik) ile katılımcıların ikamet belediyeleri arasındaki anlamlılık test edilmiştir. Katılımcıların ikamet ettiği belediyeler; Şehitkamil, Şahinbey, İslahiye, Karkamış, Nurdağı, Nizip, Araban Yavuzeli Oğuzeli'dir. Belediye birimleri ve katılımcıların belediye birimlerine sayı dağılımı; Şehitkamil 66 katılımcı,

Şahinbey 122 katılımcı, İslahiye 46 katılımcı, Karkamış 3 katılımcı, Nurdağı 8 katılımcı, Nizip 8 katılımcı, Araban 2 katılımcı, Yavuzeli 3 katılımcı, Oğuzeli 5 katılımcı şeklindedir.

**Tablo 47.** Araştırmaya destek olan katılımcıların Gaziantep’te ikamet ettiği belediye birimlerine ilişkin Tukey testi bulguları

Boyutlar	İkamet Belediyeleri	İkamet Belediyeleri	Ort. Fark	Std. Hata
Fiziksel Özellik	Şehitkamil	Şahinbey	-,23907	,15554
		İslahiye	,17391	,19551
		Karkamış	,91667	,60089
		Nurdağı	,18750	,38107
		Nizip	-,37500	,38107
		Araban	-,12500	,73058
		Yavuzeli	-,25000	,60089
		Oğuzeli	,30000	,47214
	Şahinbey	Şehitkamil	,23907	,15554
		İslahiye	,41298	,17612
		Karkamış	1,15574	,59486
		Nurdağı	,42657	,37149
		Nizip	-,13593	,37149
		Araban	,11407	,72564
		Yavuzeli	-,01093	,59486
		Oğuzeli	,53907	,46445
	İslahiye	Şehitkamil	-,17391	,19551
		Şahinbey	-,41298	,17612
		Karkamış	,74275	,60654
		Nurdağı	,01359	,38992
		Nizip	-,54891	,38992
		Araban	-,29891	,73524
		Yavuzeli	-,42391	,60654
		Oğuzeli	,12609	,47932
	Karkamış	Şehitkamil	-,91667	,60089
		Şahinbey	-1,15574	,59486
		İslahiye	-,74275	,60654
		Nurdağı	-,72917	,68912
		Nizip	-1,29167	,68912
		Araban	-1,04167	,92921
		Yavuzeli	-1,16667	,83111
		Oğuzeli	-,61667	,74337
Nurdağı	Şehitkamil	-,18750	,38107	
	Şahinbey	-,42657	,37149	
	İslahiye	-,01359	,38992	
	Karkamış	,72917	,68912	
	Nizip	-,56250	,50895	
	Araban	-,31250	,80472	
	Yavuzeli	-,43750	,68912	
	Oğuzeli	,11250	,58029	
Nizip	Şehitkamil	,37500	,38107	
	Şahinbey	,13593	,37149	
	İslahiye	,54891	,38992	
	Karkamış	1,29167	,68912	
	Nurdağı	,56250	,50895	
	Araban	,25000	,80472	

**Tablo 47'nin Devamı**

		Yavuzeli	,12500	,68912
		Oğuzeli	,67500	,58029
<b>Fiziksel özellik</b>	Araban	Şehitkamil	,12500	,73058
		Şahinbey	-,11407	,72564
		İslahiye	,29891	,73524
		Karkamış	1,04167	,92921
		Nurdağı	,31250	,80472
		Nizip	-,25000	,80472
		Yavuzeli	-,12500	,92921
	Oğuzeli	,42500	,85163	
	Yavuzeli	Şehitkamil	,25000	,60089
		Şahinbey	,01093	,59486
		İslahiye	,42391	,60654
		Karkamış	1,16667	,83111
		Nurdağı	,43750	,68912
		Nizip	-,12500	,68912
		Araban	,12500	,92921
	Oğuzeli	,55000	,74337	
	Oğuzeli	Şehitkamil	-,30000	,47214
		Şahinbey	-,53907	,46445
		İslahiye	-,12609	,47932
		Karkamış	,61667	,74337
		Nurdağı	-,11250	,58029
Nizip		-,67500	,58029	
Araban		-,42500	,85163	
Yavuzeli	-,55000	,74337		
<b>Güvenilirlik</b>	Şehitkamil	Şahinbey	-,39067	,18233
		İslahiye	-,12659	,22918
		Karkamış	,42172	,70439
		Nurdağı	,13699	,44671
		Nizip	-,46717	,44671
		Araban	-,13384	,85643
		Yavuzeli	-,46717	,70439
		Oğuzeli	,19949	,55347
	Şahinbey	Şehitkamil	,39067	,18233
		İslahiye	,26408	,20645
		Karkamış	,81239	,69733
		Nurdağı	,52766	,43548
		Nizip	-,07650	,43548
		Araban	,25683	,85063
		Yavuzeli	-,07650	,69733
		Oğuzeli	,59016	,54445
	İslahiye	Şehitkamil	,12659	,22918
		Şahinbey	-,26408	,20645
		Karkamış	,54831	,71102
		Nurdağı	,26359	,45708
		Nizip	-,34058	,45708
		Araban	-,00725	,86189
		Yavuzeli	-,34058	,71102
		Oğuzeli	,32609	,56188
	Karkamış	Şehitkamil	-,42172	,70439
		Şahinbey	-,81239	,69733
		İslahiye	-,54831	,71102
		Nurdağı	-,28472	,80782

**Tablo 47'nin Devamı**

		Nizip	-,88889	,80782	
		Araban	-,55556	1,08926	
		Yavuzeli	-,88889	,97427	
		Oğuzeli	-,22222	,87141	
	Nurdağı	Şhitkamil	-,13699	,44671	
		Şahinbey	-,52766	,43548	
		İslahiye	-,26359	,45708	
		Karkamış	,28472	,80782	
		Nizip	-,60417	,59661	
		Araban	-,27083	,94333	
		Yavuzeli	-,60417	,80782	
		Oğuzeli	,06250	,68025	
		Nizip	Şhitkamil	,46717	,44671
			Şahinbey	,07650	,43548
	İslahiye		,34058	,45708	
	Karkamış		,88889	,80782	
	Nurdağı		,60417	,59661	
	Araban		,33333	,94333	
	Yavuzeli		,00000	,80782	
	Oğuzeli		,66667	,68025	
	Araban	Şhitkamil	,13384	,85643	
		Şahinbey	-,25683	,85063	
		İslahiye	,00725	,86189	
		Karkamış	,55556	1,08926	
		Nurdağı	,27083	,94333	
		Nizip	-,33333	,94333	
		Yavuzeli	-,33333	1,08926	
		Oğuzeli	,33333	,99833	
	Yavuzeli	Şhitkamil	,46717	,70439	
		Şahinbey	,07650	,69733	
		İslahiye	,34058	,71102	
		Karkamış	,88889	,97427	
		Nurdağı	,60417	,80782	
		Nizip	,00000	,80782	
		Araban	,33333	1,08926	
		Oğuzeli	,66667	,87141	
	Oğuzeli	Şhitkamil	-,19949	,55347	
		Şahinbey	-,59016	,54445	
		İslahiye	-,32609	,56188	
		Karkamış	,22222	,87141	
		Nurdağı	-,06250	,68025	
		Nizip	-,66667	,68025	
		Araban	-,33333	,99833	
		Yavuzeli	-,66667	,87141	

**Tablo 47'nin Devamı**

<b>Empati</b>	Şehitkamil	Şahinbey	-,48888	,18010
		İslahiye	-,12582	,22638
		Karkamış	,35606	,69579
		Nurdağı	-,23769	,44125
		Nizip	-,55019	,44125
		Araban	-,01894	,84597
		Yavuzeli	-,97727	,69579
		Oğuzeli	-,09394	,54672
	Şahinbey	Şehitkamil	,48888	,18010
		İslahiye	,36306	,20393
		Karkamış	,84495	,68882
		Nurdağı	,25120	,43017
		Nizip	-,06130	,43017
		Araban	,46995	,84024
		Yavuzeli	-,48839	,68882
		Oğuzeli	,39495	,53781
	İslahiye	Şehitkamil	,12582	,22638
		Şahinbey	-,36306	,20393
		Karkamış	,48188	,70234
		Nurdağı	-,11187	,45150
		Nizip	-,42437	,45150
		Araban	,10688	,85137
		Yavuzeli	-,85145	,70234
		Oğuzeli	,03188	,55502
	Karkamış	Şehitkamil	-,35606	,69579
		Şahinbey	-,84495	,68882
		İslahiye	-,48188	,70234
		Nurdağı	-,59375	,79796
Nizip		-,90625	,79796	
Araban		-,37500	1,07597	
Yavuzeli		-1,33333	,96237	
Oğuzeli		-,45000	,86077	

**Tablo 47'nin Devamı**

	Nurdağı	Şehitkamil	,23769	,44125
		İslahiye	,11187	,45150
		Karkamış	,59375	,79796
		Nizip	-,31250	,58933
		Araban	,21875	,93181
		Yavuzeli	-,73958	,79796
		Oğuzeli	,14375	,67194
	Nizip	Şehitkamil	,55019	,44125
		Şahinbey	,06130	,43017
		İslahiye	,42437	,45150
		Karkamış	,90625	,79796
		Nurdağı	,31250	,58933
		Araban	,53125	,93181
		Yavuzeli	-,42708	,79796
	Araban	Oğuzeli	,45625	,67194
		Şehitkamil	,01894	,84597
		Şahinbey	-,46995	,84024
		İslahiye	-,10688	,85137
		Karkamış	,37500	1,07597
		Nurdağı	-,21875	,93181
		Nizip	-,53125	,93181
	Yavuzeli	Yavuzeli	-,95833	1,07597
		Oğuzeli	-,07500	,98614
		Şehitkamil	,97727	,69579
		Şahinbey	,48839	,68882
		İslahiye	,85145	,70234
		Karkamış	1,33333	,96237
		Nurdağı	,73958	,79796
Oğuzeli	Nizip	,42708	,79796	
	Araban	,95833	1,07597	
	Oğuzeli	,88333	,86077	
	Şehitkamil	,09394	,54672	
	Şahinbey	-,39495	,53781	
	İslahiye	-,03188	,55502	
	Karkamış	,45000	,86077	
Oğuzeli	Nurdağı	-,14375	,67194	
	Nizip	-,45625	,67194	
	Araban	,07500	,98614	
	Yavuzeli	-,88333	,86077	

**Tablo 47'nin Devamı**

Heveslilik	Şehitkamil	Şahinbey	-,43597	,17194
		İslahiye	,03096	,21612
		Karkamış	,51212	,66425
		Nurdağı	-,04621	,42125
		Nizip	-,67121	,42125
		Araban	,17879	,80763
		Yavuzeli	-,95455	,66425
		Oğuzeli	-,02121	,52193
	Şahinbey	Şehitkamil	,43597	,17194
		İslahiye	,46693	,19469
		Karkamış	,94809	,65759
		Nurdağı	,38975	,41067
		Nizip	-,23525	,41067
		Araban	,61475	,80216
		Yavuzeli	-,51858	,65759
		Oğuzeli	,41475	,51343
	İslahiye	Şehitkamil	-,03096	,21612
		Şahinbey	-,46693	,19469
		Karkamış	,48116	,67050
		Nurdağı	-,07717	,43104
		Nizip	-,70217	,43104
		Araban	,14783	,81277
		Yavuzeli	-,98551	,67050
		Oğuzeli	-,05217	,52986
	Karkamış	Şehitkamil	-,51212	,66425
		Şahinbey	-,94809	,65759
		İslahiye	-,48116	,67050
		Nurdağı	-,55833	,76179
		Nizip	-1,18333	,76179
		Araban	-,33333	1,02719
		Yavuzeli	-1,46667	,91875
		Oğuzeli	-,53333	,82175
	Nurdağı	Şehitkamil	,04621	,42125
		Şahinbey	-,38975	,41067
		İslahiye	,07717	,43104
		Karkamış	,55833	,76179
		Nizip	-,62500	,56262
		Araban	,22500	,88957
		Yavuzeli	-,90833	,76179
		Oğuzeli	,02500	,64148
Nizip	Şehitkamil	,67121	,42125	
	Şahinbey	,23525	,41067	
	İslahiye	,70217	,43104	
	Karkamış	1,18333	,76179	
	Nurdağı	,62500	,56262	
	Araban	,85000	,88957	
	Yavuzeli	-,28333	,76179	
	Oğuzeli	,65000	,64148	
Araban	Şehitkamil	-,17879	,80763	
	Şahinbey	-,61475	,80216	
	İslahiye	-,14783	,81277	
	Karkamış	,33333	1,02719	
	Nurdağı	-,22500	,88957	

**Tablo 47'nin Devamı**

<b>Heveslilik</b>	Araban	Nizip	-,85000	,88957
		Yavuzeli	-1,13333	1,02719
		Oğuzeli	-,20000	,94144
	Yavuzeli	Şehitkamil	,95455	,66425
		Şahinbey	,51858	,65759
		İslahiye	,98551	,67050
		Karkamış	1,46667	,91875
		Nurdağı	,90833	,76179
		Nizip	,28333	,76179
		Araban	1,13333	1,02719
	Oğuzeli	Oğuzeli	,93333	,82175
		Şehitkamil	,02121	,52193
		Şahinbey	-,41475	,51343
		İslahiye	,05217	,52986
		Karkamış	,53333	,82175
		Nurdağı	-,02500	,64148
		Nizip	-,65000	,64148
		Araban	,20000	,94144
Yavuzeli	-,93333	,82175		

- Yapılan analiz sonuçlarına göre boyutlar ve katılımcıların ikamet etmiş olduğu belediye birimleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.
- Gaziantep büyükşehir belediyesi birimlerine bağlı yaşayan katılımcılar ve uygulanan ölçek boyutları arasında bir ilişki yoktur.

### 6.7.7. Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıklarına İlişkin Varyans Analizi Bulguları

**Tablo 48.** Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıklarına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Boyutlar	Uğrama Sıklığı	N	Ort.	Std. Hata	F-Testi	Sig. (P Değeri)
<b>Fiziksel Özellik</b>	Haftada Bir	23	3,3370	,22482	1,184	,318
	Haftada 2-4 defa	10	3,0500	,30687		
	İki Haftada Bir	7	3,1071	,48137		
	Ayda Bir	39	3,6197	,15597		
	Altı Ayda Bir	175	3,2671	,07793		
	Toplam	269	3,3146	,06480		
<b>Güvenilirlik</b>	Haftada Bir	23	3,4058	,26003	2,159	,074
	Haftada 2-4 defa	10	2,8000	,32660		
	İki Haftada Bir	7	2,7857	,57357		
	Ayda Bir	39	3,4701	,17218		
	Altı Ayda Bir	175	2,9571	,09144		
	Toplam	269	3,0656	,07573		
<b>Empati</b>	Haftada Bir	23	3,5000	,23313	3,262	,012
	Haftada 2-4 defa	10	2,7833	,41744		
	İki Haftada Bir	7	3,1071	,49056		
	Ayda Bir	39	3,6474	,14308		

**Tablo 48'in Devamı**

	Altı Ayda Bir	175	2,9957	,09219		
	Toplam	269	3,1362	,07489		
<b>Heveslilik</b>	Haftada Bir	23	3,4174	,23987	1,675	,156
	Haftada 2-4 defa	10	3,2000	,37238		
	İki Haftada Bir	7	3,1143	,45952		
	Ayda Bir	39	3,5641	,16061		
	Altı Ayda Bir	175	3,0800	,08850		
	Toplam	269	3,1906	,07231		
<b>Hizmet Kalitesi</b>	Haftada Bir	23	3,4158	,22320	2,219	,067
	Haftada 2-4 defa	10	2,9883	,34120		
	İki Haftada Bir	7	3,0523	,48118		
	Ayda Bir	39	3,5793	,14186		
	Altı Ayda Bir	175	3,0828	,07997		
	Toplam	269	3,1846	,06596		

Tablo 48, araştırmaya destek olan katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi binalarına uğrama sıklığına ilişkin varyans analizine aittir. Tabloda katılımcıların Gaziantep büyükşehir belediye binasına uğrama sıklıkları, uğrama sıklıklarına göre oluşturulan sayı dağılımları, ortalamaları, standart hataları , f-testi ve sig(P değerleri yer almaktadır. Yapılan varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, ölçeğin 4 boyutu (fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik) ile katılımcıların belediye binasına uğrama sıklığı arasındaki anlamlılık test edilmiştir. Katılımcıların belediye binalarına uğrama sıklığı süreleri; haftada bir haftada 2-4 defa, iki haftada bir, ayda air, altı ayda bir şeklinde belirlenmiştir. Belirlenen uğrama sıklığı süreleri ve katılımcıların belediye binalarına uğrama sıklığı sayı dağılımı; haftada bir 23 katılımcı, haftada 2-4 defa 10 katılımcı, iki haftada bir 7 katılımcı, ayda bir 39 katılımcı, altı ayda bir 175 katılımcı şeklindedir.

Analiz bulguları sig(P<0.05) göre değerlendirilmiştir. Analiz bulgularına göre;

- Fiziksel özellik (P=0,318)
- Güvenilirlik (P=0,074)
- Empati (P=0,012)
- Heveslilik (P= 0,156)
- Toplam (P=0,167)'dir.

**Tablo 49.** Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Binalarına Uğrama Sıklıklarına İlişkin Tukey Testi Bulguları

Değişkenler	Uğrama Sıklığı	Uğrama Sıklıkları	Ort. Fark	Std. Hata
Fiziksel Özellik	Haftada Bir	Haftada 2-4 defa	,28696	,39061
		İki Haftada Bir	,22981	,44514
		Ayda Bir	-,28270	,27111
		Altı Ayda Bir	,06981	,22872
	Haftada 2-4 defa	Haftada Bir	-,28696	,39061
		İki Haftada Bir	-,05714	,50819
		Ayda Bir	-,56966	,36552
		Altı Ayda Bir	-,21714	,33528
	İki Haftada Bir	Haftada Bir	-,22981	,44514
		Haftada 2-4 defa	,05714	,50819
		Ayda Bir	-,51252	,42330
		Altı Ayda Bir	-,16000	,39748
	Ayda Bir	Haftada Bir	,28270	,27111
		Haftada 2-4 defa	,56966	,36552
		İki Haftada Bir	,51252	,42330
		Altı Ayda Bir	,35252	,18260
	Altı Ayda Bir	Haftada Bir	-,06981	,22872
		Haftada 2-4 defa	,21714	,33528
		İki Haftada Bir	,16000	,39748
		Ayda Bir	-,35252	,18260
Güvenilirlik	Haftada Bir	Haftada 2-4 defa	,60580	,45302
		İki Haftada Bir	,62008	,51626
		Ayda Bir	-,06429	,31443
		Altı Ayda Bir	,44865	,26526
	Haftada 2-4 defa	Haftada Bir	-,60580	,45302
		İki Haftada Bir	,01429	,58939
		Ayda Bir	-,67009	,42393
		Altı Ayda Bir	-,15714	,38886
	İki Haftada Bir	Haftada Bir	-,62008	,51626
		Haftada 2-4 defa	-,01429	,58939
		Ayda Bir	-,68437	,49093
		Altı Ayda Bir	-,17143	,46099
	Ayda Bir	Haftada Bir	,06429	,31443
		Haftada 2-4 defa	,67009	,42393
		İki Haftada Bir	,68437	,49093
		Altı Ayda Bir	,51294	,21178
	Altı Ayda Bir	Haftada Bir	-,44865	,26526
		Haftada 2-4 defa	,15714	,38886
		İki Haftada Bir	,17143	,46099
		Ayda Bir	-,51294	,21178

**Tablo 49'un Devamı**

<b>Empati</b>	Haftada Bir	Haftada 2-4 defa	,71667	,44421
		İki Haftada Bir	,39286	,50622
		Ayda Bir	-,14744	,30831
		Altı Ayda Bir	,50429	,26010
	Haftada 2-4 defa	Haftada Bir	-,71667	,44421
		İki Haftada Bir	-,32381	,57792
		Ayda Bir	-,86410	,41568
		Altı Ayda Bir	-,21238	,38129
	İki Haftada Bir	Haftada Bir	-,39286	,50622
		Haftada 2-4 defa	,32381	,57792
		Ayda Bir	-,54029	,48138
		Altı Ayda Bir	,11143	,45202
	Ayda Bir	Haftada Bir	,14744	,30831
		Haftada 2-4 defa	,86410	,41568
		İki Haftada Bir	,54029	,48138
		Altı Ayda Bir	,65172*	,20766
Altı Ayda Bir	Haftada Bir	-,50429	,26010	
	Haftada 2-4 defa	,21238	,38129	
	İki Haftada Bir	-,11143	,45202	
	Ayda Bir	-,65172*	,20766	
<b>Heveslilik</b>	Haftada Bir	Haftada 2-4 defa	,21739	,43421
		İki Haftada Bir	,30311	,49483
		Ayda Bir	-,14671	,30138
		Altı Ayda Bir	,33739	,25425
	Haftada 2-4 defa	Haftada Bir	-,21739	,43421
		İki Haftada Bir	,08571	,56492
		Ayda Bir	-,36410	,40633
		Altı Ayda Bir	,12000	,37272
	İki Haftada Bir	Haftada Bir	-,30311	,49483
		Haftada 2-4 defa	-,08571	,56492
		Ayda Bir	-,44982	,47055
		Altı Ayda Bir	,03429	,44185
Ayda Bir	Haftada Bir	Haftada Bir	,14671	,30138
		Haftada 2-4 defa	,36410	,40633
		İki Haftada Bir	,44982	,47055
		Altı Ayda Bir	,48410	,20299
	Altı Ayda Bir	Haftada Bir	-,33739	,25425
		Haftada 2-4 defa	-,12000	,37272
		İki Haftada Bir	-,03429	,44185
		Ayda Bir	-,48410	,20299

- Yapılan analiz sonuçlarına göre boyutlar (fiziksel özellik, güvenilirlik, heveslilik) ve katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi binalarına uğrama sıklıkları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.
- Empati boyutu ve katılımcıların belediye binalarına uğrama sıklıkları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

- Empati boyutunda, belediye birimleri binalarını ayda bir ziyaret eden katılımcılar ve altı ayda bir ziyaret eden katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- Belediye birimi binalarını altı ayda bir ziyaret eden katılımcılar ve ayda bir ziyaret eden katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Gaziantep büyükşehir belediyesi birimlerine bağlı yaşayan katılımcıların belediye binalarına uğrama sıklıkları ve uygulanan ölçek boyutları arasında 3 boyutta (fiziksel özellik, güvenilirlik, heveslilik) anlamlı bir farklılık tespit edilemezken 1 boyutta (empati) anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

### 6.7.8. Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesine Ait Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Bulguları

**Tablo 50.** Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesine Ait Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Boyutlar	Memnuniyet Derecesi	N	Ort.	Std. Hata	F-Testi	Sig. (P Değeri)
Fiziksel Özellik	Çok Memnunum	38	4,0395	,17090	30,802	,000
	Memnunum	98	3,7109	,07207		
	Kararsızım	73	3,1747	,08828		
	Memnun Değilim	30	2,6667	,17134		
	Hiç Memnun Değilim	27	2,1019	,21236		
	Toplam	269	3,3296	,06276		
Güvenilirlik	Çok Memnunum	38	4,1140	,16113	59,661	,000
	Memnunum	98	3,6973	,08019		
	Kararsızım	73	2,6872	,10020		
	Memnun Değilim	30	2,1611	,17841		
	Hiç Memnun Değilim	27	1,5185	,16532		
	Toplam	269	3,0852	,07320		
Empati	Çok Memnunum	38	4,0987	,17246	52,041	,000
	Memnunum	98	3,7500	,07589		
	Kararsızım	73	2,7808	,10513		
	Memnun Değilim	30	2,0167	,17243		
	Hiç Memnun Değilim	27	1,8056	,20164		
	Toplam	269	3,1410	,07302		
Heveslilik	Çok Memnunum	38	4,1263	,16343	41,997	,000
	Memnunum	98	3,7031	,07736		
	Kararsızım	73	2,9384	,10354		
	Memnun Değilim	30	2,3067	,17933		
	Hiç Memnun Değilim	27	1,8667	,20645		
	Toplam	269	3,2098	,06976		
Hizmet Kalitesi	Çok Memnunum	38	4,0948	,15718	59,311	,000
	Memnunum	98	3,7153	,06591		
	Kararsızım	73	2,9120	,08372		
	Memnun Değilim	30	2,2982	,15133		
	Hiç Memnun Değilim	27	1,8434	,15776		
	Toplam	269	3,1993	,06379		

Tablo 50, araştırmaya destek olan katılımcıların genel olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ne olan memnuniyet düzeylerine ilişkin varyans analizine aittir. Tabloda katılımcılar için belirlenen memnuniyet düzeyleri, memnuniyet düzeylerine göre oluşturulan sayı dağılımları, ortalamaları, standart hataları, f-testi ve sig (P) değerleri yer almaktadır. Yapılan varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, ölçeğin 4 boyutu (fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik) ile katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi memnuniyet düzeyleri arasındaki anlamlılık test edilmiştir. Katılımcıların memnuniyet düzeyleri; "ok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim" şeklinde belirlenmiştir. Belirlenen memnuniyet düzeyleri ve katılımcıların memnuniyet düzeylerine sayı dağılımı; "ok memnunum 38 katılımcı, memnunum 98 katılımcı, kararsızım 73 katılımcı, memnun değilim 30 katılımcı, hiç memnun değilim 27 katılımcı" şeklindedir.

Tablo 51, araştırmaya destek olan katılımcıların genel olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ne olan memnuniyet düzeylerine ilişkin varyans analizine aittir. Tabloda katılımcılar için belirlenen memnuniyet düzeyleri, memnuniyet düzeylerine göre oluşturulan sayı dağılımları, ortalamaları, standart hataları , f-testi ve sig(P değerleri yer almaktadır. Yapılan varyans analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, ölçeğin 4 boyutu (fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, heveslilik) ile katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi memnuniyet düzeyleri arasındaki anlamlılık test edilmiştir. Katılımcıların memnuniyet düzeyleri; "ok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim" şeklinde belirlenmiştir. Belirlenen memnuniyet düzeyleri ve katılımcıların memnuniyet düzeylerine sayı dağılımı; "ok memnunum 38 katılımcı, memnunum 98 katılımcı, kararsızım 73 katılımcı, memnun değilim 30 katılımcı, hiç memnun değilim 27 katılımcı" şeklindedir.

Analiz bulguları sig(P<0.05) göre değerlendirilmiştir. Analiz bulgularına göre;

- Fiziksel zellik (P=0,000)
- Güvenilirlik (P=0,000)
- Empati (P=0,000)
- Heveslilik (P= 0,000)
- Toplam (P=0,000)'dır.

**Tablo 51.** Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesine Ait Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Tukey Testi Bulguları

Boyutlar	Memnuniyet Derecesi	Memnuniyet Düzeyi	ORT. Fark	Std. Hata
Fiziksel Özellik	Çok Memnunum	Memnunum	,32859	,16245
		Kararsızım	,86482*	,17004
		Memnun Değilim	1,37281*	,20761
		Hiç Memnun Değilim	1,93762*	,21396
	dsrtsrMemnunum	Çok Memnunum	-,32859	,16245
		Kararsızım	,53623*	,13143
		Memnun Değilim	1,04422*	,17737
		Hiç Memnun Değilim	1,60903*	,18476
	Kararsızım	Çok Memnunum	-,86482*	,17004
		Memnunum	-,53623*	,13143
		Memnun Değilim	,50799*	,18435
		Hiç Memnun Değilim	1,07281*	,19147
	Memnun Değilim	Çok Memnunum	-1,37281*	,20761
		Memnunum	-1,04422*	,17737
		Kararsızım	-,50799*	,18435
		Hiç Memnun Değilim	,56481	,22550
Hiç Memnun Değilim	Çok Memnunum	-1,93762*	,21396	
	Memnunum	-1,60903*	,18476	
	Kararsızım	-1,07281*	,19147	
	Memnun Değilim	-,56481	,22550	
Güvenilirlik	Çok Memnunum	Memnunum	,41676	,16615
		Kararsızım	1,42682*	,17392
		Memnun Değilim	1,95292*	,21234
		Hiç Memnun Değilim	2,59552*	,21883
	Memnunum	Çok Memnunum	-,41676	,16615
		Kararsızım	1,01006*	,13442
		Memnun Değilim	1,53617*	,18141
		Hiç Memnun Değilim	2,17876*	,18897
	Kararsızım	Çok Memnunum	-1,42682*	,17392
		Memnunum	-1,01006*	,13442
		Memnun Değilim	,52610*	,18855
		Hiç Memnun Değilim	1,16870*	,19583
	Memnun Değilim	Çok Memnunum	-1,95292*	,21234
		Memnunum	-1,53617*	,18141
		Kararsızım	-,52610*	,18855
		Hiç Memnun Değilim	,64259*	,23064
Hiç Memnun Değilim	Çok Memnunum	-2,59552*	,21883	
	Memnunum	-2,17876*	,18897	
	Kararsızım	-1,16870*	,19583	
	Memnun Değilim	-,64259*	,23064	

**Tablo 51'in Devamı**

<b>Empati</b>	Çok Memnunum	Memnunum	,34868	,17104
		Kararsızım	1,31786*	,17903
		Memnun Değilim	2,08202*	,21859
		Hiç Memnun Değilim	2,29313*	,22527
	Memnunum	Çok Memnunum	-,34868	,17104
		Kararsızım	,96918*	,13837
		Memnun Değilim	1,73333*	,18675
		Hiç Memnun Değilim	1,94444*	,19453
	Kararsızım	Çok Memnunum	-1,31786*	,17903
		Memnunum	-,96918*	,13837
		Memnun Değilim	,76416*	,19410
		Hiç Memnun Değilim	,97527*	,20159
	Memnun Değilim	Çok Memnunum	-2,08202*	,21859
		Memnunum	-1,73333*	,18675
		Kararsızım	-,76416*	,19410
		Hiç Memnun Değilim	,21111	,23742
Hiç Memnun Değilim	Çok Memnunum	-2,29313*	,22527	
	Memnunum	-1,94444*	,19453	
	Kararsızım	-,97527*	,20159	
	Memnun Değilim	-,21111	,23742	
<b>Heveslilik</b>	Çok Memnunum	Memnunum	,42325	,17088
		Kararsızım	1,18796*	,17887
		Memnun Değilim	1,81965*	,21839
		Hiç Memnun Değilim	2,25965*	,22507
	Memnunum	Çok Memnunum	-,42325	,17088
		Kararsızım	,76471*	,13825
		Memnun Değilim	1,39639*	,18658
		Hiç Memnun Değilim	1,83639*	,19435
	Kararsızım	Çok Memnunum	-1,18796*	,17887
		Memnunum	-,76471*	,13825
		Memnun Değilim	,63169*	,19392
		Hiç Memnun Değilim	1,07169*	,20141
	Memnun Değilim	Çok Memnunum	-1,81965*	,21839
		Memnunum	-1,39639*	,18658
		Kararsızım	-,63169*	,19392
		Hiç Memnun Değilim	,44000	,23721
Hiç Memnun Değilim	Çok Memnunum	-2,25965*	,22507	
	Memnunum	-1,83639*	,19435	
	Kararsızım	-1,07169*	,20141	
	Memnun Değilim	-,44000	,23721	

Yapılan analiz sonuçlarına göre,

- Fiziksel özellik boyutu ve belirlenen memnuniyet düzeyleri (çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim) arasında anlamlı farklılık vardır.

- Güvenilirlik boyutu ve belirlenen memnuniyet düzeyleri (çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim) arasında anlamlı farklılık vardır.
- Empati boyutu ve belirlenen memnuniyet düzeyleri (çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim) arasında anlamlı farklılık vardır.
- Heveslilik boyutu ve belirlenen memnuniyet düzeyleri (çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim) arasında anlamlı farklılık vardır.
- Toplam boyutlar ve belirlenen memnuniyet düzeyleri (çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim) arasında anlamlı farklılık vardır.

## YEDİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde çok fazla ilgi duyulan konulardan bir tanesi olan, hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi ölçüm modelleri, bu çalışmada Gaziantep Büyükşehir Belediyesine uyarlanmıştır. Çalışmanın amacı kapsamında ilerleyen süreçte, yapılan incelemeler ve analizler tezin bu bölümde genel anlamda sonuçlandırılmıştır. Ortaya çıkan sonuçlara göre öneriler geliştirilmiştir ve geliştirilen önerilere bu bölümün bir diğer alt başlığında yer verilmiştir.

#### 7.1. Sonuç

Araştırmanın başlangıcında yapılan inceleme sonucunda hizmet kalitesi kavramının, kökeninin insan isteklerine ve arzularına dayanan kavramlar kümelerinin bir birleşimi olduğu kanısına varılmıştır. Varoluştan bugüne kadar durmaksızın devam eden insan arayışları birçok konuda gelişim yaşanmasına neden olmuştur. Birçok konuda gelişim sağlayan ve gelişime açık olan insan toplulukları, hizmet kalitesi konusunda da kendini geliştirmiştir ve geliştirmeye devam etmektedir. İnsanların mükemmeli arama ve mükemmelliğe ulaşma arzuları doğal olarak mükemmeli karşılayabilecek bir insan kitlesinin oluşmasına neden olmuştur. İnsanlar arasında bir döngü olarak devam eden hizmet alışverişleri tatmin olma ve tatmin edilme arzularına dayanmaktadır. Hizmetin kalitesini ölçebilmek adına birçok ölçek geliştirilmiştir ve çeşitli hizmet sağlayıcılara uygulanmıştır. Uygulamalara göre ortaya çıkan sonuçlar çerçevesinde hizmet sunucular kendilerini daha ileriye taşıyabilmişlerdir.

Yerel yönetimlerin bir alt birimi olan Gaziantep Büyükşehir Belediyesine yönelik yapılan çalışmada, katılımlara belirlenen 10 tane demografik özellik sorularından ilki katılımcıların cinsiyetine dairdir. Kolayda örneklem yöntemiyle 18 yaşından büyük rastgele seçilen 269 katılımcının %48'i kadın %52'si ise erkektir. Erkek katılımcı sayısı kadın katılımcı sayısına göre daha fazladır. Araştırmanın ikinci sorusu katılımcıların yaşlarına yöneliktir ve 18- 55+ yaş aralıklarıyla sınırlandırılan yaş sorusu, en yüksek oranda %73 oranı ile 18-25 yaşındaki katılımcılar en düşük oranda ise %1,1 55+ yaşındaki katılımcılardan oluşmaktadır. Araştırmanın üçüncü sorusu katılımcıların medeni durumlarına dairdir. Katılımcıların %74,3'ü bekar %25,3'ü ise evlidir. Bekar katılımcı sayısı evli katılımcı

sayısından daha fazladır. Araştırmanın dördüncü sorusu katılımcıların eğitim düzeylerine yöneliktir. En fazla katılımcı %78,8 oranı ile üniversiteli ve en az katılımcı %1,9 oranı ile ilköğretim mezunlarından oluşmaktadır.

Araştırmanın beşinci sorusu katılımcıların mesleklerine yöneliktir. Belirlenen meslekler arasında araştırma, en fazla %47,6 oranında üniversiteli en az ise %4,1 oranında esnaf katılımcılardan oluşmaktadır. Araştırmanın altıncı sorusu katılımcıların ortalama aylık gelirlerine yöneliktir. Aylık gelirler asgari ücret ve 15.000+ TL arasında sınırlandırılmıştır. Araştırma, %49,8 oranında asgari ücret ve %4,5 oranında 15.000 +TL alan katılımcılardan oluşmuştur. Sınırlanan gelir aralıkları içerisinde en fazla katılımcı sayısı asgari ücretli katılımcılar iken en az 15.000+ TL alan katılımcılardır. Araştırmanın yedinci sorusu katılımcıların Gaziantep'te ikamet etmiş olukları sürelerine dairdir. Süreler 1 yıldan az ve 21+ yıl aralarında belirlenmiştir. Araştırma en fazla %32,321+ yıl, en az ise %8,9 oranında 6-10 yıl arası sürelerde yaşayan katılımcılardan oluşmaktadır. Araştırmanın sekizinci sorusu katılımcıların Gaziantep'te ikamet etmiş oldukları belediyelere yöneliktir. Araştırma, %45,4 oranda en fazla Şahinbey Belediyesine ve %1,1 oranlarıyla Karkamış-Yavuzeli Belediyelerinde ikamet eden katılımcılardan oluşmaktadır. Araştırmanın dokuzuncu sorusu katılımcıların GBB binalarına uğrama sıklıklarına dairdir. Araştırma, haftada bir ile altı ayda bir sınırlandırılan uğrama sıklığı sürelerinden en fazla %65,1 oranında 6 ayda bir, en az ise %2,6 oranında iki haftada bir uğrayan katılımcılardan oluşmaktadır. Araştırmanın onuncu ve son demografik bilgi sorusu katılımcıların genel anlamda GBB'ne olan memnuniyet düzeylerine yöneliktir. Sorunun cevaplandırılmasındaki düzeyler “çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim” şeklindedir. Katılımcılar bu soruya en fazla “memnunum” cevabı vermişleridir. GBB vatandaşları genel olarak GBB hizmetlerinden memnundurlar.

Araştırmanın bir diğer aşaması yukarıda verilen demografik bilgiler ve GBB'ne uygulanan ölçek arasındaki anlamlılık ilişkilerini tespit edebilmektir. Yapılan analizler sonucunda, veriler normal dağılım göstermiştir ve ölçek maddeleri güvenilir ölçüdedir. Korelasyon analizi sonucuna göre tüm boyutlar arasında  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Yapılan analizlerde T-testleri sonuçlarına göre katılımcıların yaşları ve ölçek boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Katılımcıların medeni durumları ve ölçek boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Varyans analizlerine göre, katılımcıların meslekleri ve güvenilirlik-empati-heveslilik boyutları arasında, katılımcıların

Gaziantep’te ikamet ettiği süreler ve güvenilirlik-empati-heveslilik boyutları arasında, Katılımcıların GBB binalarına uğrama sıklıkları ve empati boyutu arasında, katılımcıların genel olarak GBB’nden memnuniyet düzeyleri ve tüm boyutlar arasında, katılımcıların eğitim durumları ve heveslilik boyutu arasında  $p<0,01$  düzeyinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. GSB’ne bağlı diğer belediyeler ve ölçek boyutları arasında, katılımcıların yaşları ve ölçek boyutları arasında katılımcıların aylık gelirleri ve ölçek boyutları arasında anlamlı bir farklılıklar tespit edilememiştir.

## **7.2. Öneriler**

Özel sektörde yoğun rekabet gücü sebebi ile ortaya çıkan “hizmet kalitesi” kavramı zamanla kamu kurum ve kuruluşlarında da uygulanmaya başlamıştır. Kamu kurumlarını iyileştirmeye yönelik yapılan hizmet kalitesi ölçüm boyutları literatürde birçok kamu kurumlarına uygulanmıştır. Bir kamu kurumu olan belediyelerin hizmet kalitesi ölçümünde, çalışmalarda belediye birimleri incelenen ölçeklere farklı boyutlar eklenebilir veya konu farklı boyutlarla ölçülebilir. Belediyelerin hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri ayrı ayrı ölçülüp aralarındaki ilişki incelenebilir. Belediyeye uyarlanan hizmet kalitesi ölçüm modelinde bazı boyutlar anlamsız çıktığından dolayı farklı ölçekler uygulanabilir. Bir ildeki tüm yerel yönetim birimlerine eş zamanlı hizmet kalitesi ölçüm modelleri uygulanarak ve vatandaş memnuniyet düzeyleri ölçülerek yerel yönetim birimleri arasında karşılaştırmalar yapılarak birbirleri ile olan ilişkilerine bakılabilir, bu inceleme sonrasında eksiklikler giderilerek şehrin genel hizmet kalitesi artırılabilir.

## KAYNAKÇA

- Aakko, M., ve Niinimäki, K. (2021). Quality matters: reviewing the connections between perceived quality and clothing use time. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, 26(1), 107-125.
- Akman, E. ve Bayram, T. (2018). Özel Kolluk Kuvveti Olarak Belediye Zabıtası: Zabıtalara Temel Sorunlarının Isparta Ölçeğinde Nitel Bir Analizi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 1 (3), 348-356.
- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 7 (26), 4415-4436.
- Al-Hayo, Z.(2021). *Belediye Hizmetlerindeki Hizmet Kalitesi Irak/Musul Belediyesi Örneği*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Karabük Üniversitesi. Karabük.
- Altın, Ü. (2009). *Sunulan Hizmetlerin Özellikleri ile Müşteri Sadakati Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Aksaray İlinde Bulunan Berber ve Kuaför Hizmetlerinden Yararlanan Tüketiciler Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Niğde Üniversitesi. Niğde
- Arslan, H. (2019). Belediye Hizmet ve Yönetiminden Memnuniyet Düzeyi Araştırması: Çankırı Örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 37-56.
- Arslan, N.T. (2011). İdari ve Mali Paylaşım Açısından Merkezi Yönetim Yerel Yönetim İlişkileri. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (33), 189-208.
- Aslan, T. (2020). *Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalitesi Algısının Hasta Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: Bir Hastane Örneği*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Fırat Üniversitesi. Elazığ.
- Atalay, A. Yücel, S.A. Korkmaz, H.M. (2016). Türkiye'de spor sağlığının yerelleşmesine ilişkin belediyelerin desteklenmelerinin sağlanması. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 14 (1), 63-74.
- Azzari, V., Mainardes, E.W. ve Costa, F.M.d. (2021), "Accounting services quality: a systematic literature review and bibliometric analysis", *Asian Journal of Accounting Research*, 6(1)80-94.

- Baharküçük A. (2016) "Hizmet Pazarlaması Çerçevesinde Konya Ticaret Odası'nın Hizmet Kalitesinin Araştırılması" Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, KTO Karatay Üniversitesi. Konya.
- Baltacı, A. (2020). *Sağlık Hizmetlerinde Stratejik Planlama* (1) Ankara. Sage Matbaacılık.
- Baran, F. (2019). *Hizmet Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi, Algılanan Değer, Müşteri Katılımı ve Hizmetten Yararlanma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi. Kütahya.
- Batmaz, Yücel, N. (2016). Yerel Yönetimlerin Üye Oldukları Uluslararası Kuruluşlar Üzerine Bir Değerlendirme. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomik İnceleme*, 51,(1) :103-128
- Bayat, M. Baydaş A., ve Atlı, C. (2015) Hizmet Sektörünün Kavramsal Tanımı ve Ulusal Ekonomilerdeki Önemi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9),63.
- Bayazıt, S, N. (2020). *Belediye Hizmetlerine Yönelik Vatandaş Memnuniyet Algısı: Kahraman Maraş'ta Bir Araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Kahraman Maraş Sütçü İmam Üniversitesi. Kahraman Maraş.
- Bayram, M. ve Polat, M. (2021). Belediyecilik Hizmetlerinin Fonksiyonel ve Teknik Kalitesinin Vatandaşlarının Genel Memnuniyet Algısı Üzerindeki Etkisi. *Uluslararası Yönetim ve Yönetim Dergisi*, 5(9), 83-102
- Bayram, N. (2013). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları* (2. bs.). Bursa: Ezgi Kitabevi
- Bei, J. (2018), Study on the "high-quality development economics", *China Political Economy*, 1(2), 163-180.
- Bensghir, Kaya, T. (1996). *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (1). Ankara.
- Biadacz, R. (2021), Quality cost management in the SMEs of Poland, *The TQM Journal*, 33(7),1-38
- Castro, M.V.d.M., de Araújo, M.L., Ribeiro, A.M., Demo, G. ve Meneses, P.P.M. (2020), "Implementation of strategic human resource management practices: a review of the national scientific production and new research paths", *Revista de Gestão*, 27(3):229-246.

- Cengiz, E. ve Kırkibir, F. (2010). Kâr Amacı Gütmeyen Kurumlarda Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi İlişkisi: Karadeniz Bölgesi Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 263-285
- Coşkun, B. Pank Yıldırım, Ç. Şen, E. (2021). Osmanlı Belediyeciliğinin Dönüm Noktası: 1877 Tarihli Vilâyât Belediye Kanunu. *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 30(2):1-20.
- Çakır, C. (2022). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Gümüşhane Belediyesi Örneği. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (1), 287-305.
- Çiçek, E. (2019). *Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti* (1). Konya: Eğitim Yayınevi
- Çolak, H. (2012). Türk Toplumunda Demokrasi ve Yerel Yönetimlerin Tarihsel Gelişimi Bağlamında 1580 Sayılı Belediye Kanunu Yasama Müzakereleri. *Atatürk Yolu Dergisi*, 13:33-55.
- Çöpoğlu, M. (2016). Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Endüstri İlişkileri. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 10(1), 0-0.
- Dalgıç, A. (2013) *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler, Antalya'da Hizmet Kalitesini Ölçmeye Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Demirbağ, O. ve Yozgat, U. (2016). Hizmet Alan (Müşteri) ve Hizmet Veren (Çalışan) Perspektifinden Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemiyle Ölçümü: Bir Kamu Kurumu Olarak PTT İncelemesi. *The Journal of International Scientific Researches*, 1(1), 78-89.
- Demirtaş, B. (2016). Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Dış İlişkileri Analizi: Merkez-Çevre Etkileşimini Yeniden Düşünmek. *Uluslararası İlişkiler Dergisi*, Özel Sayı: Türk Dış Politikası, 151-173
- Easa, N.F. ve Orra, H.E. (2021). HRM practices and innovation: an empirical systematic review, *International Journal of Disruptive Innovation in Government*, 1(1): 15-35.
- Endeshaw, B. (2021), "Healthcare service quality-measurement models: a review", *Journal of Health Research*, 35(2): 106-117.

Er, M. (2019). *Kişilik Özelliklerinin Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi. Bolu.

Gidaković, P. ve Zabkar, V. (2021), "How industry and occupational stereotypes shape consumers' trust, value and loyalty judgments concerning service brands", *Journal of Service Management*, 32(6): 92-113.

Gözler, K.(2019), "Türk Belediye Sistemi Üzerinde Fransız Etkisi: 3 Nisan 1930 Tarihli Belediye Kanunu Fransa'dan mı İktibas Edilmiştir?", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 28(1-2): 1-23.

Grönroos, C. (1982), An Applied Service Marketing Theory, *European Journal of Marketing*, 16(7): 30-41.

Grönroos, C. (2020), Viewpoint: service marketing research priorities, *Journal of Services Marketing*, 34(3):-298.

Gumesson, E. (2007). Exit Services Marketing- Enter Service Marketing. *Journal of Customer Behavior*.6(2): 113-141(29).

Güleç, H, B. (2016). 6360 Sayılı Kanunun Büyükşehir Belediyelerine Tarımsal Ve Kırsal Hizmetler Konusunda Verdiği Görevler. *Büyükşehir Belediyeleri Tarımsal ve Kırsal Hizmetlere Hazır Mı? Eskişehir Bşb Örneği*. 10. Kamu Yönetimi Sempozyumu.9 Eylül Üniversitesi. s.27-55

Gümüş, S. Toy, D. (2013). *Sağlık Hizmetlerinin Pazarlanması ve Reklamın Etkileri* (1). İstanbul: Hiperlink Yayınevi.

Gümüş, S. Ve Tütüncü, M. (2012) *Hizmet, Hizmet Pazarlaması, Türkiye'de Bireysel Emeklilik ve Pazarlama Stratejileri*. Sistemi İstanbul: Hiperlink Yayınevi

Hassamancıoğlu, VM (2021). Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Kentsel Açık-Yeşil Alan Yönetimi Stratejilerinin Değerlendirilmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 18 (39), 627-656.

<https://asq.org/quality-resources/learn-about-quality> (Erişim Tarihi: 27.10.2021)

<https://muhamaz.org/turkiyenin-yonetim-yapisi-ders-notu-kamu-yonetimi.html?page=2> (Erişim Tarihi: 09.08.2022).

[https://second.wiki/wiki/iso\\_8402](https://second.wiki/wiki/iso_8402) ( Erişim Tarihi: 27.10.2021)

<https://tusiad.org/tr/yayinlar/raporlar/item/9155-yerel-yonetimler-sorunlar-ve-cozumler> (Yerel Yönetimler Sorunlar ve Çözümler/1992) (Erişim Tarihi: 30.10.2021)

<https://www.gaziantep.bel.tr/tr/teskilat-semasi> (Erişim Tarihi: 07.11.2021).

<https://www.gaziantep.bel.tr/uploads/2020/08/mali-hizmetler-yonetmelik.pdf> (Erişim Tarihi: 06.11.2021).

[https://www.tbb.gov.tr/Tr/icerik\\_destek-hizmetleri-mudurlugu\\_31](https://www.tbb.gov.tr/Tr/icerik_destek-hizmetleri-mudurlugu_31)(Erişim Tarihi: 08.11.2021)

İnce, M. ve Şahin, K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11 (21), 1-22.

Kabul, E. (2019). *Sağlık Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Hizmet Alanlar ve Hizmet Sunanlar Açısından Analizi: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İzzet Baysal Eğitim Araştırma Hastanesi Örneği*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Üsküdar Üniversitesi. İstanbul

Kahkeci, H. ve Bucak, A. (2019). Belediyelerde İletişim Stratejilerinde Dijital İletişim Sistemi ve Sosyal Medya Uygulamaları: Şanlıurfa Örneği. *Strategic Public Management Journal*, 5(9), 55-64.

Kahne, J. B. ve Westheimer, J. (1996). *In the Service of What?* Phi Delta Kappan, demokratikdialogue.com

Kalaycı, Ş. (2008). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. (3. Baskı). Ankara: Asil Yayınevi.

Kalia, P., Kaushal, R., Singla, M. ve Parkash, J. (2021), "Determining the role of service quality, trust and commitment to customer loyalty for telecom service users: a PLS-SEM approach", *The TQM Journal*, 33(7):377-396

Kıpçak, E. Çavdar, E. ve Önal, E. (2019). Sosyal Hizmetlerde Kalite: Van İli Uygulaması. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12 (1), 15-28.

Konan, B. (2011). Türk Kadınının Siyasi Hakları Kazanma Süreci". *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 60:157-174

Kurgun, OA ve Tekin Aktaş, D. (2019). Belediyelerin Sürdürülebilirlik Uygulamalarının Turistik Hizmet Kalitesine Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (1), 211-242.

- Kül Avan, S. (2021). *Rekreasyonel Hizmet Kalitesi ve Davranışsal Niyet Arasındaki İlişkide Heyecan Arama Davranışının Düzenleyicilik Rolü: Sıcak Hava Balonu Örneği*, Yayınlanmış Yüksek Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara
- Liu, J. Chang, J. ve Tsai, J. (2015) Does Perceived Value Mediate the Relationship between Service Traits and Client Satisfaction in the Software-as-a-Service (SaaS), *Open Journal of Social Sciences*, 3, 159-165.
- Maglio, PP, Spohrer, J. (2008) Hizmet Biliminin Temelleri. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36: 18-20.
- Mättö, T. (2019), "Innovation through implementation of a quality improvement method: A finnish public-sector case", *The TQM Journal*, 31(6): 987-1002.
- Negiz, N. (2011). Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, Yararlanma ve Değerlendirme Açısından Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16(2)
- Odabaşı, Y. Ve Oyman, M. (2002). *Sağlık Hizmetleri Pazarlaması* (6) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Oktay, T. (2017). Gençliğe Yönelik Politika ve Uygulamalarda Yerel Yönetimlerin Rolü. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3),309-336
- Olsson, J., Osman, M.C., Hellström, D. ve Vakulenko, Y. (2021), "Customer expectations of unattended grocery delivery services: mapping forms and determinants", *International Journal of Retail & Distribution Management*, 50(13),1-16
- Orhan, M. (2016). *Hizmet Yönetimi ve Hizmet Kalitesi: Keçiören Belediyesi Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçülmesine İlişkin Bir Uygulama*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Ankara.
- Orhan, M. (2016). Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü: Keçiören Belediyesi'nde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 945-963.
- O'Sullivan, J., Edmond, D. ve ter Hofstede, A. (2002). What's in a Service? *Distributed and Parallel Databases* 12, 117–133

- Önder, M. ve Akıncı, N. (2019). Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemlerinin Yerel Yönetimlerde Uygulama Sorunları: Etimesgut, Çankaya ve Keçiören Belediyeleri Örneği. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 5 (2), 110-130.
- Özdenkoş, D. (1999). Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Görev Bölüşümü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 77-95
- Öztaş, C. ve Zengin, E. (2011). Yerel Yönetimler ve Çevre. *Journal of Social Policy Conferences*, 0(54),181-200.
- Öztaş, C. ve Zengin, E. (2011). Yerel Yönetimler ve Kültür Hizmetleri. *Journal of Social Policy Conferences*, (54), 155-180.
- Özüpek, M.N, (2013). *Belediyelerde Halkla İlişkiler*. (2). Eğitim Yayınevi. Konya.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., ve Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parlak, B. (2014). Avrupa Birliği perspektifinden merkezi yönetim-yerel yönetim ilişkileri. *Tesam Akademi Dergisi*, 1(1), 7-40.
- Pekdaş, E, K. Demirkol, A. (2017). Belediye Yönetimlerinde İtfaiye Hizmetleri ve İtfaiye Hizmetlerinde Yeniden Yapılanma. *Mediterranean International Congress on Social Sciences(MECAS)*, 167-180.
- Pektaş, EK (2014). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Temel Sorunlar. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 5(1),4-22.
- Pelit, E. ve Gökçe, Y. (2016). Belediyelerin Turizme Yönelik Faaliyetleri Yeterli Mi? Yerel Halkın Bakış Açısıyla Bir Değerlendirme (Afyonkarahisar ve Sandıklı Örneği). *Verimlilik Dergisi*, (4), 91-125.
- Qiu, G.R. (2009). Computational Thinking of Service Systems: Dynamics and Adaptiveness Modeling. *Service Science* 1:1, 42-55.

- Rahmani-Nejad, L., Firoozbakht, Z. ve Taghipoor, A. (2014) Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case Study: Banking Industry in Iran). *Open Journal of Social Sciences*, 2, 262-268.
- Reeves, C. A., ve Bednar, D. A. (1994). Defining quality: alternatives and implications. *Academy of management Review*, 19(3), 419-445.
- ResmiGazete(2018).<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/11/20181101-7.htm>  
(Erişim Tarihi: 07.11.2021)
- Shurair, A.S.A. ve Pokhareel, S. (2019), "Stakeholder's perception of service quality: a case in Qatar", *Quality Assurance in Education*, 27(4): 493-510.
- Siverekli, E. D. (2007). Yeni ekonomik düzende küreselleşme yerelleşme bağlamında belediyelerde yeni mali yönetim anlayışı. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (29).
- Şahin, Ö. (2021) *Çevrimiçi Alışverişlerde İ,Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Ve Tekrar Satınalma Üzerindeki Etkisi* . Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.Eskişehir.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Sistemi İtfaiye Yönetmeliği (2021).  
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=10713&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> (Erişim Tarihi: 07.11.2021)
- Taner, D. D. B. ve Kaya, İ. (2005). Toplam Kalite Yönetimi'nin Başarıyla Uygulanma Esasları – Bir Hizmet İşletmesi Örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 353-362
- Taşkaya, S. (2019). Yerel Yönetimlerde İmar ve Şehircilik Faaliyetleri Üzerine Bir Araştırma, 2014- 2019 Yılları Arası Belediyecilik, Elazığ İli Örneği. *Uluslararası Doğu Anadolu Fen Mühendislik ve Tasarım Dergisi*, 1(1), 14-28.
- Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2012). Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (28), 184-204.
- TBMM, <https://www5.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5393.html> (Erişim Tarihi: 01.11.2020).
- TDK, <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 31.10.2021)
- Uçan, Y. (2016). *Spor Sektöründe Hizmet Kalitesi*. Ankara: Nobel Bilimsel Eserler Yayınevi

- Usta, S. ve Bilgiç, E. (2017). Merkezi Yönetim-Yerinden Yönetim İlişkileri: İspanya ve Türkiye Üzerine Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Strategic Public Management Journal*, 121-137.
- Vargo, S.L., ve Lusch, R.F. (2008). Why “service”? *Journal of the Acad. Mark. Sci.* 36, 25–38.
- Wilden, R. ve Gudergan, S. (2017), "Service-dominant orientation, dynamic capabilities and firm performance", *Journal of Service Theory and Practice*, 27(4): 808-832.
- Yağcı, M.İ. ve Duman, T. (2006). Hizmet Kalitesi- Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2), 218-238.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.
- Yıldırım, C. ve Şafaklı, O. V. (2016). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçülmesi: Lefke Belediyesi Örneği. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 100-116.
- Yılmaz, V. ve Nacar, K. (2020). Sahipsiz Hayvanlara Yönelik Van Büyükşehir Belediyesi'nin Kentteki Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi* 3(2), 270-282.
- Yılmaz, Y. (2007). İnsan Kaynakları Yönetiminde E-Dönüşüm. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 159-168.
- Yörükoğlu, F. (2009). Türk Belediyeciliğinin Gelişim Süreci. *Mevzuat Dergisi*. 135.
- Yüce, M. (2009) *Yabancılara Türkçe Öğretimde Soyut Kavram, Sesteş, İkileme ve Zıt Anlamalı Kelimelerin Öğretimi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ordu Üniversitesi, Ordu.
- Yücel, S, A. Atalay, A. Korkmaz, M. (2016). *Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Spor Hizmetleri (1)* Nobel Akademik Yayıncılık. Ankara.
- ZabıtaYönetmeliği<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=11244&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> (Erişim Tarihi: 06.11.2021).

## EKLER

### Sayın Katılımcı,

Bilimsel çalışmamız için veri toplamak amacıyla bu anket formunu size göndermiş bulunuyoruz. Bu çalışmadan elde edilecek veriler kesinlikle **üçüncü şahıs, kurum veya kuruluşlardan gizli tutularak** sadece bilimsel çalışmalarda kullanılacaktır. Bu açıdan anketimize vereceğiniz samimi ve doğru cevaplar büyük önem arz etmektedir. *Araştırmaya göstereceğiniz ilgi, ayıracağınız değerli zaman ve katkılarınız için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.*

1	Cinsiyetiniz	
	Erkek	Kadın

2	Yaşınız	18-25		26-35		36-45		46-55		55 ve üzeri	
---	---------	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-------------	--

3	Medeni Durumunuz			
	Evli		Bekar	

4	Eğitim Düzeyiniz		
	İlköğretim		
	Ortaöğretim		
	Üniversite		
	Lisansüstü		

5	Ne iş yapıyorsunuz ?	
	Memur	
	Esnaf	
	Eğitimci	
	Ev Hanımı	
	Öğrenci	
	Diğer.....	

6	Ortalama Aylık Geliriniz ne kadardır?	
	0-4.250 TL	
	4.250- 6.000 TL	
	6.000-8.000 TL	
	8.000-10.000 TL	
	10.000-15.000 TL	

7	Gaziantep'te ikamet süreniz ne kadardır?	
	1 Yıldan Az	
	1-5 Yıl	
	6-10 Yıl	
	11-20 Yıl	
	21+ Yıl	

8	<b>Gaziantep'te hangi ilçe belediyesinden hizmet alıyorsunuz ?</b>	
		Şehitkamil
		Şahinbey
		Islahiye
		Karkamış
		Nurdağı
		Nizip
		Araban
		Yavuzeli
	Oğuzeli	
9	<b>Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin Hizmet Binalarına Ne kadar Sıklıkta Uğruyorsunuz?</b>	
		Haftada bir
		Haftada 2 – 4 defa
		İki haftada bir
		Ayda bir
	Altı ayda bir	
10	<b>Genel Olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden Memnun Musunuz?</b>	
		Büyük Ölçüde Memnunum
		Oldukça Memnunum
		Hiç Memnun Değilim
		Az Memnunum
	Kısmen Memnunum	

**Aşağıdaki Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti ile ilgili ifadelere Gaziantep Büyükşehir Belediyesini düşünerek ne derece katıldığınızı belirtiniz.**

(1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum)

<b>Fiziki Özellik</b>					
1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi modern görünümlü donanıma sahiptir.	1	2	3	4	5
2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin binası görsel olarak çekicidir.	1	2	3	4	5
3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının görünüşleri şıktır.	1	2	3	4	5
4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin dergi, kitapçık vb. hizmete eşlik eden malzemeleri görsel olarak çekicidir.	1	2	3	4	5
<b>Güvenirlilik</b>					
1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları söz verdikleri hizmeti söz verdikleri zamanda yerine getirirler.	1	2	3	4	5
2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkın belediye kurumları ile ilgili sorunu olduğunda, bu sorunları hassasiyetle çözmeye çalışmalıdır.	1	2	3	4	5
3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları ilk seferde doğru hizmet verir.	1	2	3	4	5

4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları hatasız hizmet işlemlerini istikrarlı olarak sürdürür.	1	2	3	4	5
5. (Bu Soruyu Boş Bırakınız).	1	2	3	4	5
<b>Empati</b>					
1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halkın çıkarlarını canı gönülden korurlar.	1	2	3	4	5
2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halkın özel ihtiyaçlarını anlarlar.	1	2	3	4	5
3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin halka kişisel ilgi gösteren çalışanları vardır.	1	2	3	4	5
4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halka birebir ilgi gösterir.	1	2	3	4	5
5. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halka karşı her zaman güler yüzlü ve saygılıdır.	1	2	3	4	5
<b>Güven</b>					
1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının davranışları halkta güven duygusu uyandırır.	1	2	3	4	5
2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkı hizmet alırken kendilerini güvende hissederler.	1	2	3	4	5
3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halkın sorularını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.	1	2	3	4	5
<b>Heveslilik</b>					
1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halka hızlı hizmet verirler.	1	2	3	4	5
2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halka hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini söyler.	1	2	3	4	5
3. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halkın istek ve şikayetlerine en kısa zamanda cevap verir.	1	2	3	4	5
4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi çalışanları halka her zaman yardım etmeye isteklidirler.	1	2	3	4	5