

## Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği\*

## The Gratification of Citizens for the Facilitations Serviced by the Municipality: The Case of Silifke Municipality

Mehmet GÖKÜŞ\*\*  
Hakan ALPTÜRKER\*\*\*

### ÖZET

Yerel yönetimler, demokratik bir yönetim birimi olarak vatandaşların beklentilerine ve isteklerine uygun kamusal hizmetler sunarak vatandaşı memnun etmenin uğraşısı içerisindeyler. Halka en yakın hizmet birimi olan belediyelerin, halkın ihtiyaç ve isteklerine duyarlı davranmaları, halkın sürekli desteğini ve beğenisini kazanmaları belediye yönetimleri için önemli bir durumdur. Bu çalışmada Silifke Belediyesinin sunduğu hizmetlerden, Silifke’de yaşayan vatandaşların memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çerçevede hizmetlerden memnuniyetin cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine, gelir düzeyine ve ikamet edilen mahalleye göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Belediye hizmetlerden yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeyini belirlemek için anket yöntemi uygulanmış elde edilen veriler SPSS 12.0 paket programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Vatandaş memnuniyetinin belirlenmesinde frekans dağılımı, farklılıkların tespitinde ise t-testi ve anova analizleri yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Belediye, Belediye Hizmetleri, Kullanıcı Memnuniyeti  
**Çalışmanın Türü:** Araştırma

### ABSTRACT

That globalization has surrounded the social and economic life has led to the start of labouringly to enable the public good and services satisfy the expectation of the citizens. As a result of this, governments have gone through a compulsory change in the concept of public goods and services. Today, local governments are supposed to present new public services while fulfilling the the present public services more effectively. Local governments, by their participating the citizens into the presented local services, are going through a raising responsibility. The importance of local governments is increasing in terms of the presentation of public services. Municipalities, as a part of local governments, present public services dealing with the daily life’s of the citizens. Doubtlessly, fulfilling the citizen satisfaction is essentially important for municipalities. It’s important for municipal governments to behave sensitively towards the needs and requests and to get the support and trust of citizens. The cases about which to be careful are to measure the public satisfaction with these services, to take precautions and to provide citizen-centered services. The satisfaction level of citizens about municipality is closely related to fulfilling the contemporary city and environment standards for districts. Municipalities are supposed to be successful as they fulfill the wants and needs of their citizens. Conscious citizens have started to demand of good quality services in their city or district.

5393 numbered Municipality Law has focused on to give more resource, responsibility and authority for local governments for raising citizen participation, improving democracy and getting the support of local people. To know the ideas and inclinations of the pre-serviced citizens is only possible by participating them into management democratically.

There may be three reasons of citizens for not being satisfied with public services. First of all, failure of applying citizen chaises into public strategies, secondly, not paying attention to productivity principle while presenting the services. As the public think that with the same resources more services can be presented, the become more and more dissatisfied. Thirdly, the fact that the public employers use the public resources for their own use causes dissatisfaction. Besides these reasons, the previous experiences of the ones who make use of public services, their education level, individual characteristics, advertisements and public relations campaigns, communication with environment and the obtained information effects the satisfaction level. For this reason, in terms of determination of the municipalities service satisfaction, it is required to carry out the constant and updateable situation analysis and provide service according to demands and expectations of citizens by seeing them as customers rather than citizens.

In the literature intended for the satisfaction of the users of the municipal services and municipalities; there are studies related to measurement of municipalities’ service quality and assessment of provided service and life quality by municipalities. Study of Turkish Economic and Social Studies Foundation is basic example can be given concerning this issue among them. According to research results; sense of confidence for the public administration and sense of satisfaction about provided service is quite low. Gümüşoğlu and his friends (2003) , dwelled on the importance of the quality of service in municipalities and aimed to determine people’s satisfaction from the studies of municipalities by doing a case study in Muğla, measured the perception of service quality expected from the municipality with servqual model. Bozdoğan (2004), evaluated the findings concerning “confidence,

\* Bu çalışma Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı’nda kabul edilen “Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği” isimli yüksek lisans tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

\*\* Yrd. Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi

\*\*\* Öğr. Gör., Nevşehir Üniversitesi

representation and satisfaction” as the factors which directly affected the satisfaction level for some services conducted by central government, municipalities and neighborhood. The research concerning measurement of Tokat municipalities’ service quality constitutes the other studying. Ardiç and his friends (2004), surveyed the relation between service quality levels perceived by citizens and genders; according to their income levels, education levels, age groups and the duration of residence tried to determine the differences between the satisfaction levels of perceived service quality. In this study, it was tried to determine the satisfaction levels of citizens lives in Silifke about the services provided by Silifke Municipality. It was researched whether Citizens’ satisfaction levels differed according to certain demographic criteria and tried to research and whether there are differences about being pleasure with the services according to gender , age, education level, residential neighborhood and looked for an answers for these hypothesis ;

H1: According to gender; there is a difference about the citizens satisfaction concerning the municipalities service.

H2: According to age groups; there is a difference about citizens satisfaction concerning the municipalities service.

H3: According to education level; there is a difference about citizens satisfaction concerning the municipalities service.

H4: According to income level; there is a difference about citizens satisfaction concerning the municipalities service.

H5: According to neighborhoods; there is a difference about satisfaction concerning the municipalities service.

Surveys have been used as data collection tool. Survey technique directed by respondent has been based on. The survey questions in each neighborhood at least thirty questionnaires have distributed to districts according to population and finished by taking back .Before passing the phase of conducting poll, preliminary test study has been made on sufficient number of reagent. By testing the intelligibility of expressions and questions with preliminary test, necessary changes have been made to eliminate misunderstandings, needs have been fulfilled and expressional validity has been provided. Survey questions of research consist of two chapters and nine questions. The first part consists of 8 questions including demographic reviews. The second section, including the services submitted by the municipality, to determine the level of citizen satisfaction of these services is composed of 38-point questions. On the development and evaluation of survey questions, open-ended questions, multiple choice and Likert-type questions were used.

The data supplied from the participation of 469 citizens have been analyzed by statistical methods. While analyzing the datum, SPSS for Windows 12.0 packet program has been used. In analyses, frequency, t-test, ANOVA, reliability and validity analyses have been applied. The datum got via survey have been transformed into tables and commented.

The measurement variables which will be used in testing the research hypotheses are composed of dependant and independent variables. The first part of survey, the demographic characteristics, includes independent; the second part of it, Municipality services includes dependant variables. The information about the content of survey questions are as below.

In the research, the satisfaction level of citizens participating in the survey has been tried to measure. Despite some dissatisfaction in some certain aspects, the citizens are generally satisfied with the Municipality services.

According to analyses results, the satisfaction level with Municipality services doesn’t vary statistically in terms of gender, age, education and income level. The difference is in the districts which have been settled. When we examine top five Municipality services that the citizens satisfy most, respectively, bus station services, indoor marketplace, district bazaars, cemetery services and nursing home services can be ordered. The top five services that the citizens are dissatisfied most, thought, are struggle with vermin, parking services, road construction and maintenance, the investments for the economical development of the city and the willingness and adequacy of a municipality employers on solving the problems.

**Keywords:** Public Services, Municipality Services, User Satisfaction

**The type of research:** Research

## 1.GİRİŞ

Yirmi birinci yüzyılın eşiğinde ulus devletler, otoritelerini sarsan küreselleşme ve yerelleşme olgularının yoğun etkisi altında kalmıştır. Küreselleşme ile ulus-devletin genel otoritesinde oluşan aşınma ve ulusal otoritenin uluslararası kurumlara ve statülere devredilmesi gündeme gelmiştir. Yerelleşme ile de devlet otoritesinin daha alt düzeylere, yerel birimlere aktarılması söz konusu olmuştur (Parlak, 2005; 7). Yerelleşme eğilimleri, yerel yönetimlerin ve kentlerin niteliğinde ve işlevlerinde birtakım değişime yol açmıştır. Yerel yönetimler demokratik bir yönetim birimi olarak vatandaşların beklentilerine ve isteklerine uygun etkin ve verimli kamu mal ve hizmeti sunan birimler olarak ön plana çıkmıştır.

Küreselleşmenin sosyal ve ekonomik hayatı kuşatması kamusal hizmetlerin vatandaş beklentilerini sağlayacak kalitede sunulması için önemli çalışmalar başlatılmasını sağlamıştır. Bunun sonucu olarak da yönetimler kamusal hizmet sunum anlayışında zorunlu olarak değişime gitmişlerdir. Her şeyden önce artan iletişim imkanları vatandaşların beklentilerini ve taleplerini değiştirmiştir. Etkinlik ve vatandaşa yakın olma ya da vatandaş odaklı bir yönetim anlayışı, kamu hizmetinde memnuniyeti artırıcı bir unsur olmuştur (Ökmen vd., 2004; 50).

Günümüzde yerel yönetimler, bir taraftan mevcut hizmetleri daha etkin ve yaygın olarak yerine getirirken diğer taraftan yeni kamusal hizmetler sunmak zorunda kalmaktadır. Yerel yönetimler, yerel hizmetleri içinde vatandaşın seçeneklerini arttırmak ve katılımı özendirme konusunda gittikçe artan bir yükümlülük içine girmektedir. Bu nedenle giderek artan ve çeşitlenen kamusal hizmet talebini giderek azalan kaynaklarla yerine getirmek zorunda kalmaktadırlar (Ökmen, 2009; 26).

Birçok devlette olduğu gibi ülkemizde de belediyeler halka en yakın kuruluşlar olarak bilinirler. Bu durumun nedeni, belediyelerin üstlenmiş oldukları görevlerin halkın günlük yaşantısını doğrudan etkilemesidir (Nadaroğlu, 1994; 193). Belediyelerin yurttaşlara sundukları hizmetler ülkeden ülkeye değişiklik göstermektedir. Bununla birlikte çevresel ve teknolojik değişim ve gelişim sonucunda artan ve çeşitlenen kamu hizmetlerinden, belediyenin payına düşenlerin sayısı da her geçen gün artmaktadır (Keleş, 2006; 229).

Yapmış olduğumuz bu çalışmada, Silifke Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan vatandaşların memnuniyet derecesini ve bu memnuniyetin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve ikamet edilen mahalleye göre farklılık olup olmadığı ölçülmeye çalışılmıştır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Belediyeler

Belediyeler, kentsel olanlarda yaşayan halkın, yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılayan kamu tüzel kişileridir. Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin neden olduğu sosyal hareketlilik, sosyal, kültürel ve sportif nitelikli uğraşı alanların ortaya çıkması, kentsel alandaki nüfus artışı, sosyo-ekonomik iş bölümü ve katmanlaşmanın artması gibi faktörler, halkın ihtiyaç ve beklentilerinin çeşitlenmesine yol açmıştır (Bozlağan ve Yaş, 2007; 123).

Genel olarak belediyeler, özerk ve dinamik yapıları sebebiyle, bürokratik ve hantal merkezi yönetim kuruluşlarından farklı olarak, alternatif hizmet yöntemleri kullanabilen, kaliteye ve etik değerlere önem veren, beldenin sorunları ile hemşerilerin talep ve beklentilerini iyi bilen ve buna uygun hizmetler üreten müteşebbis birimler olarak değerlendirilmektedir (Şen ve Eken, 2007; 502). Halkın ihtiyaç ve isteklerine duyarlı davranmak, halkın sürekli desteğini, beğenisini ve güvenini sağlamak belediye yönetimleri için önemlidir. Dikkat edilmesi gereken, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde halkın memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirilerek, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilmesidir.

Belediyeler genel olarak yerel ve ortak ihtiyaçları karşılamak üzere kurulmuş halka en yakın yönetim birimleridir. 5393 sayılı Belediye Yasasının 3. maddesinde belediyenin tanımı yapılmıştır. Belediye, “Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisidir”.

### 2.2. Kamu Hizmetlerinin Yürütülmesinde Belediyelerin Önemi

Kamu hizmetlerinin tek merkezden üretim ve sunumu hem hizmetlerde gecikmeye sebep olur hem de yerel nitelikteki hizmetlerin merkezden algılanmasının güçlüğü nedeniyle istenilen nitelikte hizmetler üretilmez. Bir başka anlatımla mahalli nitelikte bir hizmetin merkez tarafından yerine getirilmesinin birçok güçlükleri vardır. Bunun için, merkezden yönetim adına hareket edecek kuruluş ve kişilere ihtiyaç vardır. Bundan dolayı ya merkezden yönetimin taşra kuruluşlarına ya da yerel nitelikteki ihtiyaçları daha iyi belirleyebilen, anlayabilen ve halka daha yakın olma özelliği taşıyan yerel yönetim kuruluşlarına yetki verilmektedir (Tortop, 1992; 38). Günümüzde topluma hizmet götürmenin en kestirme, en ucuz belki de en etkili yollarından biriside istenilen hizmeti, vatandaşa en yakın birimler aracılığıyla yerine getirmektir (Öztekin, 1997; 41). Kamu hizmeti yürüten birimlerin faaliyet alanı ne kadar küçülürse, halkın talep ve beklentilerini belirlemek o kadar kolaylaşır. Bunun yanında halkın yönetime katılması sağlanmış olur. Kendilerine hizmet sunulan bireylerin, söz konusu hizmet hakkındaki düşünce ve eğilimlerinin önceden belirlenebilmesi, hizmete muhatap olan halkın yönetime demokratik katılımının sağlanması ile gerçekleştirilebilir (Eryılmaz, 2008:132).

Kamu hizmetlerinin sunulmasında hizmetten faydalanan halkın tercihlerinin dikkate alınması hem kamusal kaynakların daha rasyonel kullanımını sağlar hem de halkın kamu hizmetlerinden memnuniyet derecesini artırır. Halkın belediyelere kamu hizmetleri konusunda taleplerini merkezi idareye göre daha kolay yansıttığı bir gerçektir. Bunun yanında dar bir alanda ortaya çıkan bu kamusal hizmet taleplerinin de birbirine yakın olması bu taleplerin yerine getirilmesini de kolaylaştırmakta böylece talepleri karşılanan vatandaşın hizmetlerden memnuniyeti artmaktadır.

5393 sayılı kanunun genel gerekçesinde, merkezi idare ile mahalli idareler arasındaki görev, yetki, sorumluluk ve kaynak dağılımının da yeniden düzenlenmesini ve genelde mahalli idarelere, özelde ise belediyelere daha fazla yetki, sorumluluk ve kaynak verilmesini öngören kanun, aynı zamanda katılımı arttırmak, demokrasiye işlerlik kazandırmak, yerel halkın memnuniyetini sağlamak üzere mahalli idarelere daha fazla yetki, sorumluluk ve kaynak verilmesi gerektiği vurgulanmıştır (Negiz, 2007; 50).

5393 sayılı Belediye Kanununun 14. maddesine göre; belediye, mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla;

a) “İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 50.000’i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evi açar”.

b) “Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir; her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir veya işletebilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihi dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekanların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerektiğinde, öğrencilere, amatör spor kulüplerine malzeme verir ve gerekli desteği sağlar, her türlü spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.”

İlgili kanunda belediyelerin yukarıda belirtilen hizmetleri yerine getirmesinde öncelik sırasının, belediyenin mali durumu ve hizmetin ivediliği dikkate alınarak belirleneceği, bu hizmetlerinin vatandaşa en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulacağı, hizmet sunumunda özür, yaşlı, düşkün ve dar gelirli durumuna uygun yöntemlerin uygulanacağı belirtilmiştir.

### 2.3. Belediye Hizmetlerinden Vatandaş Memnuniyeti

Üretimin ve tüketimin olduğu toplumlarda en önemli varlık bu hizmetleri alanlar yani hizmeti kullananlardır. Bu yüzden hizmet üretenlerin temel amacı kullananları memnun etmek olmalıdır. İnsan ihtiyaçlarının arttığı günümüz dünyasında, asıl görevi insanlara hizmet sunmak olan yönetimlerin artan bu ihtiyaçlara, daha çok yerel yönetim örgütleri aracılığı ile cevap vermeye çalıştıkları bir gerçektir (Torlak, 1999; 9).

Vatandaş memnuniyetinin sağlanması, sunulan hizmetin kalitesiyle ilişkilidir. Modern hizmet anlayışına göre, belediyeler vatandaşların istek ve taleplerini yerine getirebildiği oranda başarılı kabul edilebilir (Torlak, 1999;11). Belediyeler, halkın ihtiyaçlarını karşılayabildiği ve bir anlamda vatandaş memnuniyetini arttırabildiği oranda kuruluş amacını ve temel fonksiyonunu yerine getirmiş olacaktır (Duman ve Yüksel, 2008; 43). Vatandaşların, belediyelerden talep ve beklentileri ekonomik ve sosyal nedenlere bağlı olarak zamanla değişmektedir. Bunun yanında ihtiyaç ve beklentilerin çok ama kaynakların kısıtlı olması belediyeleri etkin ve verimli olmaya itmektir.

Adaman ve Çarkoğlu yapmış oldukları çalışmada, halkın verilen kamu hizmetlerinden memnun olmamasını başlıca şu üç nedenden kaynaklanabileceğini ifade etmişlerdir (Adaman ve Çarkoğlu, 2000; 20–21),

1. Tercihlerin kamu politikalarına yansıtılamaması; Kamu yönetimleri halkın tercihlerini istenen bir şekilde yansıtamayabilir.

2. Verim kayıpları; Kamu yönetimleri hizmet sunarken verimlilik ilkesine dikkat etmek durumundadır. Aksi durumda aynı miktar kaynakla daha az hizmet sunuluyor olacak ve bu durumda doğal olarak halkta memnuniyetsizliğe neden olacaktır.

3. Kamu yönetimlerinin üçüncü kişilerle menfaat ilişkileri içine girmesi; Kamu yönetimleri ellerinde topladıkları kaynakları kullanırken, bu kaynakların nerelerde kullanılacağı konusunda kendilerine verilmiş olan yetkiyi kötüye kullanıp kişisel çıkar ilişkileri içerisinde oldukları belli kişi ve grupları kayırabilir veya hizmet satın alırken verimlilik ilkesine göre hareket etmeyerek patronaj ilişkileri içerisinde oldukları şirketleri tercih edebilir. Bu elbette halkın memnuniyetsizliğini beraberinde getirecektir.

Kullanıcıların geçmişteki yaşadıkları deneyimler, eğitim seviyesi, kişisel özellikleri, hizmetle ilgili reklam ve halkla ilişkiler gibi faaliyetler, çevre ile kurulan iletişim, edinilen bilgiler kullanıcıların memnuniyet dereceleri üzerinde çok etkilidir (Sevimli, 2006; 18).

Kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesi açısından belediyelerin sürekli ve güncellenebilir durum analizleri yapmaları, vatandaşı bir müşteri gibi görüp talep ve beklentilerine göre hizmet sunmalıdır (Cankuş, 2008; 8). Son yıllarda ekonomik yapılanmaları ve farklı olma çabası içinde olan belediyeler, halka sundukları hizmetlerde kaliteli olmak için çeşitli stratejiler oluşturmaya yönelmişlerdir. Belediyeler, mahalli müşterek nitelikte olan ihtiyaçları yerine getirme amacıyla oluşturulmuş yerel yönetim birimleri olduklarından, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde vatandaşın memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçümünü yapmalı ve elde edilen bulgulara göre stratejiler geliştirerek vatandaş odaklı bir hizmet anlayışı gerçekleştirebilmelidirler (Henden, 2005; 48).

### 3. LİTERATÜR TARAMASI

Belediyeler ve belediye hizmetlerini kullananların memnuniyetine yönelik olarak literatürde; belediyelerin hizmet kalitesinin ölçülmesi, belediyelerin sundukları hizmet ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesi ile ilgili çalışmalar bulunmaktadır. Bunlardan TESEV'in yaptığı çalışma konuya ilişkin verilebilecek temel örnektir. Bu çalışmada halkın, kamunun sunduğu hizmetlerden genel tatmin düzeyini belirlemeyi amaçlamışlar ve halkın, merkezi ve yerel yönetim birimlerinde reform konusundaki tutumlarını belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonuçlarına göre kamu yönetimine duyulan güven ve sağlanan hizmetlerden duyulan memnuniyet oldukça düşüktür. Yine merkezi yönetimle yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerin uyandırdığı memnuniyet, birbirlerinden oldukça farklıdır. Yerel yönetimlere duyulan memnuniyet, merkezi yönetime oranla daha yüksek bulunmuştur (Adaman ve Çarkoğlu, 2000).

Gümüşoğlu ve arkadaşlarının (2003) yapmış olduğu çalışmada belediyelerdeki servis kalitesinin önemi üzerinde durulmuş ve Muğla ilinde örnek bir çalışma yapılarak halkın belediye çalışmalarından memnuniyetinin belirlenmesi amaçlanmış, belediyeden beklenen hizmet kalitesi algısını servqual modeli ile ölçmüşlerdir. Muğla Belediyesinde uygulanan bu çalışmayla güvenilir ve anlamlı sonuçlar elde edilmiş ve belediye yöneticilerinin beklentileri ile belirli hizmet boyutlarında farklılıklar gözlemlenmiştir.

Bozlağan (2004), Merkezi Hükümet, belediyeler ve muhtarlık kurumu tarafından yürütülen kimi hizmetlerden duyulan tatmin düzeyini doğrudan etkileyen faktörler olarak “güven, temsil ve memnuniyet”e ilişkin bulguları hem kendi içinde hem de karşılaştırmalı olarak değerlendirmiştir. Araştırmada Merkezi Hükümet tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin olarak halkın duyduğu tatmin düzeyinin çok düşük olduğu, halkın bu açıdan söz kurumu yetersiz bulunduğu saptanmıştır. Buna karşılık, muhtarlık tarafından sunulan hizmetlerden halkın duyduğu tatmin düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Belediyelerin ise, araştırma kapsamındaki kamu kurumları içinde, halkın duyduğu tatmin düzeyi açısından en başarılı yönetim birimleri olduğu tespit edilmiştir.

Tokat Belediyesinin hizmet kalitesinin ölçülmesine ilişkin araştırma bir diğer çalışmayı oluşturmaktadır. Ardıç ve arkadaşları (2004), vatandaşların algıladıkları hizmet kalite düzeyleri ile cinsiyetleri arasındaki ilişki ölçülmüş, gelir düzeyleri, eğitim düzeyleri, yaş grupları ve ikamet sürelerine göre de algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılıklar tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan çalışmaya göre, vatandaşların algıladıkları toplam hizmet kalitesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak cinsiyet ile fen ve imar hizmetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Vatandaşların algıladıkları toplam hizmet kalitesi ile gelir düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yani gelir düzeyleri hizmet kalitesine ilişkin memnuniyet düzeyini etkilememektedir. Vatandaşların algıladıkları toplam hizmet kalitesi ile eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak eğitim düzeyi ile ulaşım hizmetleri, fen ve imar hizmetleri ve halk sağlığı ve güvenliği ile ilgili hizmetler arasında ters yönlü olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Vatandaşların algıladıkları toplam hizmet kalitesi ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Tokatlıların eğitim, gelir, yaş, ve ikamet yılı gruplarına göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin durumu şu şekilde bulunmuştur. Tokatlıların yaşları ilerledikçe belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri hafif bir artış göstermektedir. Gelir düzeyi arttıkça ise, memnuniyet düzeyi bir miktar azalmaktadır. Eğitim düzeyine bakıldığında ise, eğitim düzeyi düşük olanlarla eğitim

düzeyi yükseldikçe memnuniyet düzeylerinin de yükseldiği gözlenmektedir. İkamet edilen yıl dikkate alındığında, Tokat'ta ikamet etme süresi arttıkça memnuniyet düzeyinin de arttığı gözlemlenmektedir.

#### 4. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

##### 4.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmada, vatandaşların, belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Yapılan bu çalışma ile belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların, memnuniyet düzeyi ölçülmeye çalışılmış, memnuniyet düzeyindeki değişimin bazı demografik kriterlere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmış ve şu hipotezlere cevap aranmıştır;

H1: Cinsiyete göre belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

H2: Yaş gruplarına göre belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

H3: Eğitim düzeyi ile belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

H4: Gelir düzeyi ile belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

H5: Mahallelere göre belediye hizmetlerinden memnuniyet farklılığı vardır.

##### 4.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Ankette yer alan sorular, hipotezleri test edebilecek şekilde literatürden yararlanılarak geliştirilmiştir. Anket soruları hazırlanırken, (Ardıç vd., 2004), “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesinde Bir Uygulama)” çalışmasının anket sorularından yararlanılmıştır. Ayrıca Tarsus Belediyesinin, Tarsus halkının belediye hizmetleri ile ilgili düşüncelerini öğrenmek için uygulamış olduğu anket çalışması bizim çalışmamızın anket sorularını hazırlarken ayrı bir model oluşturmuştur. Son olarak, (Oktik vd., 2008), Muğla-Akyaka beldesinde gerçekleştirilen “Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: UNDP “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri” adlı çalışmanın anket soruları da değerlendirilmiştir.

Araştırmanın anket soruları, iki bölüm ve toplam 9 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölüm, demografik değerlendirmeleri içeren 8 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm, belediyenin sunmuş olduğu hizmetleri içeren, vatandaşın bu hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirlemeye yönelik 38 maddelik sorudan oluşmaktadır. Anket sorularının geliştirilmesi ve değerlendirilmesinde, açık uçlu sorular, çok seçenekli ve Likert türü sorulardan yararlanılmıştır.

Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ölçmek üzere hazırlanan sorulara deneklerin her bir ifade için 0 ile 5 arasında kendilerine en uygun şıkka katılma derecelerini gösteren “çok memnunum”, “memnunum”, “orta düzeyde memnunum”, “az memnunum”, “hiç memnun değilim” ve “fikrim yok” seçeneklerinden kendilerine en uygun şıkki işaretlemeleri istenmiştir. Seçeneklerin puanlandırması 5, 4, 3, 2, 1, 0 olarak belirlenmiştir. “çok memnunum” seçeneği 5 puan, “hiç memnun değilim” seçeneği 1 puan, “fikrim yok” seçeneği 0 puan olarak verilmiştir. “Fikrim yok” seçeneğine 0 puan verilmesindeki amaç, her bir belediye hizmetinden duyulan memnuniyetin hesaplanmasında ortalamaya etki etmemesi içindir. Böylece ifadelerden elde edilen puanlardan, belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan ve bu hizmetlerle ilgili fikri olan vatandaşların memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir.

##### 4.3. Veri Toplama

Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Cevaplayanın yönettiği anket tekniği baz alınmıştır. Anket soruları her mahallede en az otuz anket olmak üzere mahallelerin nüfusuna göre dağıtılmış ve tekrar geri almak suretiyle tamamlanmıştır. Anket uygulama aşamasına geçmeden önce yeterli sayıda denekte ön test çalışması yapılmıştır. Ön test ile soru ve ifadelerin anlaşılabilirliği test edilerek yanlış anlamaları ortadan kaldırmaya yönelik gerekli değişiklikler ve eksiklikler giderilmiş ve anlatım geçerliliği sağlanmıştır.

Deneklere anketin amacı hakkında ön bilgi verilmiş, araştırma hakkında gerekli açıklamalar yapılmış ve daha sonra anket sorularının cevaplandırılması sağlanmıştır.

#### 4.4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Silifke Belediyesi hizmet sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşlar oluşturmaktadır. 2009 yılı Türkiye İstatistik Kurumu rakamlarına göre Silifke'nin nüfusu 51.684'dür. Yerleşik nüfusun 25.748'i erkeklerden, 25.936'sı kadınlardan oluşmaktadır. Hizmetlerden memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik yapılan ankete 469 denek (vatandaş) katılmıştır. %5 örneklem hatasına göre ana kütlesi 100.000 olan kütleyi temsil edecek olan örneklem büyüklüğü 383'tür (Baş, 2003: 46). Silifke Belediyesi hizmet sınırları içerisinde ikamet eden vatandaş sayısı 51.684'dür. Yine de 469 denek üzerinde anket uygulaması yapılmıştır. Dolayısıyla ana kütleyi temsil edebilecek bir örneklem ile çalışılmıştır.

Anketin uygulanacağı mahalleler belirlenmiş, toplamda 12 mahallede anket uygulaması yapılmış ve her mahallede tesadüfî örneklem yöntemi ile en az otuz deneğin katılımı sağlanmıştır.

#### 4.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma Mersin iline bağlı Silifke ilçesi, Silifke Belediyesi hizmet sınırları ile sınırlıdır.

#### 4.6. Veri Analiz Yöntemi

469 vatandaşın ankete katılımı ile sağlanan veriler, istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Verilerin tasnif ve analizinde SPSS for Windows 12.0 paket programı kullanılmıştır. Analizlerde, frekans, t-testi, ANOVA, güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Anket yolu ile elde edilen bulgular tablolar haline dönüştürülmüş ve yorumlanmıştır.

#### 4.7. Güvenilirlik ve Geçerlilik

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği Cronbach Alfa Katsayıları incelenerek belirlenmeye çalışılmıştır. Cronbach Alfa Katsayısı 0,981 bulunmuştur. Bu da araştırmada kullanılan ölçeklerin oldukça güvenilir sınırlar içerisinde oldukları görülmektedir. Ayrıca sosyal bilimler araştırmaları için kabul edilen alfa değeri olan 0,80 (Altunışık vd., 2005;116) düzeyinin üzerinde gerçekleşmiştir.

**Tablo 1.** Güvenilirlik Testi

Ölçek	Cronbach Alfa Katsayısı ( $\alpha$ )
Belediye Hizmetleri	0,981

### 5. BULGULAR

#### 5.1. Demografik Bulgular

Ankete katılanların %39,2'sinin kadın, %60,8'inin erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş gruplarına göre durumu ise, 20 yaş ve altı %7,7, 21–30 yaş arası %34,1, 31–40 yaş arası %26,9, 41–50 yaş arası %19,6, 51–60 yaş arası %9,8 ve 60 yaş ve üzeri %1,9 olarak tespit edilmiştir.

Meslek grupları açısından yapılan değerlendirmede, katılımcıların %5,8'i memur, %10,9'u işçi, %16,2'si öğrenci, %12,2'si esnaf, %1,5'i çiftçi, %16,82'si ev hanımı, %11,5'i öğretmen, %7,7'si işsiz, %10,2'si serbest meslek erbabı ve %7,2'si de diğer meslek gruplarından oluşmaktadır. Tablo incelendiğinde ev hanımlarının (%16,8) en yüksek orana sahip olduğu görülmektedir. En düşük oran ise %1,5 ile çiftçilere aittir. Bunun nedeni ise çiftçilik ile uğraşanların mahallelerden ziyade kırsal bölgelerde, köylerde ikamet etmelerindedir. Anket uygulaması kent merkezi ve mahalleler ile sınırlıdır.

Ankete katılanların eğitim düzeylerine bakıldığında, %32,4'ü ilköğretim, %33,9'u lise, %33,7'si üniversite ve daha üzeri mezunu oldukları görülmüştür. Ayrıca Katılımcıların % 40,9'unun 500 TL'den daha az bir gelir sahip olduğu, % 31,6'sının 500–1000 TL arasında bir gelire sahip olduğu, % 16,4'ünün 1001–1500 TL arasında bir gelire sahip olduğu, % 6,4'ünün 1501–2000 TL arasında bir gelire sahip olduğu, % 3'ünün 2001–2500 TL arasında bir gelire sahip olduğu, % 1,7'sinin 2500 TL den fazla gelire sahip olduğu görülmektedir. Ankete katılanların en yoğunlukta olduğu grubun 500 TL den daha az gelire sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Demografik Özellikler

		n	%
Cinsiyet	Kadın	184	39,2
	Erkek	285	60,8
	Toplam	469	100,0
Yaş	20 ve –	36	7,7
	21-30	160	34,1
	31-40	126	26,9
	41-50	92	19,6
	51-60	46	9,8
	60 ve +	9	1,9
	Toplam	469	100,0
Meslek	Memur	27	5,8
	İşçi	51	10,9
	Öğrenci	76	16,2
	Esnaf	57	12,2
	Çiftçi	7	1,5
	Ev Hanımı	79	16,8
	Öğretmen	54	11,5
	İşsiz	36	7,7
	Serbest Meslek	48	10,2
	Diğer	34	7,2
Toplam	469	100,0	
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	152	32,4
	Lise	159	33,9
	Üniversite ve +	158	33,7
	Toplam	469	100,0
Gelir Düzeyi	500 TL ve –	192	40,9
	501-1000 TL	148	31,6
	1001-1500 TL	77	16,4
	1501-2000 TL	30	6,4
	2001-2500 TL	14	3,0
	2500 ve +	8	1,7
	Toplam	469	100,0
Mahalleler	Göksu	78	16,6
	Gazi	67	14,3
	Mukaddem	41	8,7
	Atik	30	6,4
	Bucaklı	46	9,8
	Toros	38	8,1
	Sayağzı	31	6,6
	Sarıcalar	55	11,7
	Pazarkaşı	51	10,9
	Saray	32	6,8
Toplam	469	100,0	

Ankete katılan vatandaşların % 16,6'sı Göksu Mahallesinde , % 14,3'ü Gazi Mahallesinde, % 8,7'si Mukaddem Mahallesinde, % 6,4'ü Atik Mahallesinde, % 9,8'i Bucaklı Mahallesinde, % 8,1'i Toros Mahallesinde, % 6,6'sı Sayağzı Mahallesinde, % 11,7'si Sarıcalar Mahallesinde, % 10,9'u Pazarkaşı Mahallesinde ve % 6,8'i Saray Mahallesinde oturmaktadırlar.

## 5.2. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

### H1: Cinsiyete göre belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

Vatandaşların belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden algıladıkları memnuniyet düzeyi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak Tablo 3'e göre, "içme suyunun temizliği"nden duyulan memnuniyet ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak önemli bir farklılık görülmüştür. Buna göre erkeklerin, kadınlara oranla içme suyunun temizliğinden daha memnun olduğu görülmektedir.



**Tablo 3.** Cinsiyete Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin T-testi Özet Sonuçları

#	Belediye Hizmetleri	Kadın N=184		Erkek N=285		T Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Ar. Ort.	Std. Sapma	Ar. Ort.	Std. Sapma		
35	İçme Suyunun Temizliği	2,69	1,347	3,21	1,310	-4,097	0,000*

**NOT:** Aritmetik ortalama değerleri, görüş belirtmeyenler hariç bırakılarak hesaplanmıştır

— Ölçek: 1=Hiç memnun değilim; 2=Az memnunum; 3=Orta düzeyde memnunum; 4=Memnunum; 5=Çok Memnunum

- \*:  $p < 0.01$ , \*\*:  $p < 0.05$

- # : Söz konusu hususun anket formunun ilgili sorusundaki sırasını göstermektedir.

## **H2: Yaş Gruplarına göre belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.**

Vatandaşların belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden algıladıkları memnuniyet düzeyi ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak Tablo 4'e göre, “su ve kanalizasyon, gençlik ve spor, kültür ve sanat, yol yapım ve bakımı, otopark, trafik ve sinyalizasyon, itfaiye ve ambulans, belediye çalışanlarının halka karşı tutum ve davranışları, belediye personelinin problemleri çözme isteği” nden duyulan memnuniyet ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak önemli bir farklılık görülmüştür. Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğu ise yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Scheffe testine göre, 21–30 yaş grubu ile 31–40 yaş grubu arasında “gençlik ve spor” hizmetleri bakımından farklılık görülmüş ve 21–30 yaş grubu ile 41–50 yaş grubu arasında “su ve kanalizasyon, gençlik ve spor, kültür ve sanat” hizmetleri bakımından farklılık görülmüştür. Ayrıca 31–40 yaş grubunun 21–30 yaş grubuna göre “gençlik ve spor” hizmetinden daha memnun olduğu ve 41–50 yaş grubunun 21–30 yaş grubuna göre “su ve kanalizasyon, gençlik ve spor, kültür ve sanat” hizmetlerinden daha memnun olduğu görülmüştür.

**Tablo 4.** Yaş Gruplarına Göre Belediye Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyet Düzeyine İlişkin Yapılan ANOVA Analizi Özet Sonuçları

#	Belediye Hizmetleri	20 Yaş ve Altı N=36		21 – 30 Yaş Arası N=160		31-40 yaş arası N=126		41-50 yaş arası N=92		51-60 yaş arası N=46		60 yaş ve üzeri N=9		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Ar. Ort.	Std. Sapma	Ar. Ort.	Std. Sapma	Ar. Ort.	Std. Sapma	Ar. Ort.	Std. Sapma	Ar. Ort.	Std. Sapma	Ar. Ort.	Std. Sapma		
1	Su ve kanalizasyon gibi alt yapı hizmetleri	2,77	0,910	2,80	1,337	3,09	1,259	3,40 <b>G</b>	1,214	3,15	1,281	2,75	1,164	3,072	0,010*
11	Gençlik ve Spor Faaliyetleri	3,05	1,391	2,46	1,288	3,05 <b>F</b>	1,271	3,22 <b>G</b>	1,221	3,05	1,255	2,71	1,112	4,657	0,000*
12	Kültür ve Sanat Etkinlikleri	2,82	1,424	2,81	1,335	3,30	1,350	3,48 <b>G</b>	1,159	3,25	1,391	3,14	1,214	3,652	0,003*
16	Yol Yapım ve Bakımından (Cadde, Bulvar, Kavşak, Köprü)	2,74	1,379	2,29	1,429	2,55	1,346	2,87	1,389	2,64	1,416	2,37	1,302	2,233	0,050**
23	Otopark	2,90	1,164	2,24	1,343	2,28	1,400	2,81	1,476	2,34	1,334	3,00	1,309	3,059	0,010*
24	Trafik ve Sinyalizasyon Hizmetlerin	3,42	1,061	2,82	1,244	3,00	1,285	3,33	1,165	3,30	1,205	3,50	1,309	3,017	0,011**
33	İtfaiye ve Ambulans gibi halkın can ve mal güvenliğini sağlayan hizmetlerin yeterliliği	3,32	0,976	3,03	1,282	3,27	1,233	3,60	1,236	3,27	1,315	2,66	1,581	2,628	0,024**
36	Belediye çalışanlarının, halka karşı tutumu ve davranış şekli	2,97	1,175	2,62	1,294	3,02	1,404	3,12	1,345	3,11	1,297	2,55	1,509	2,331	0,042**
37	Belediye çalışanlarının problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliğinden	2,75	1,000	2,38	1,267	2,77	1,386	2,95	1,291	2,90	1,303	2,75	1,581	2,708	0,020**

**NOT:** - Aritmetik ortalama değerleri, görüş belirtmeyenler hariç bırakılarak hesaplanmıştır.

- Ölçek: 1=Hiç memnun değilim; 2=Az memnunuz; 3=Orta düzeyde memnunuz; 4=Memnunuz; 5=Çok Memnunuz

- \* = p < 0.01; \*\* = p < 0.05

- **A**= 20 Yaş ve Altı - 21 – 30 Yaş Arası; **B**= 20 Yaş ve Altı - 31-40 yaş arası; **C**= 20 Yaş ve Altı - 41-50 yaş arası; **D**= 20 Yaş ve Altı - 51-60 yaş arası; **E**= 20 Yaş ve Altı - 60 yaş ve üzeri; **F**= 21 – 30 Yaş Arası - 31-40 yaş arası; **G**= 21 – 30 Yaş Arası - 41-50 yaş arası; **H**= 21 – 30 Yaş Arası - 51-60 yaş arası; **I**= 21 – 30 Yaş Arası - 60 yaş ve üzeri; **J**= 31-40 yaş arası - 41-50 yaş arası; **K**= 31-40 yaş arası - 51-60 yaş arası; **L**= 31-40 yaş arası - 60 yaş ve üzeri; **M**= 41-50 yaş arası - 51-60 yaş arası; **N**= 41-50 yaş arası - 60 yaş ve üzeri; **O**= 51-60 yaş arası - 60 yaş ve üzeri gruplar arasındaki anlamlı farklılıkları göstermektedir.

- # : Söz konusu hususun anket formunun ilgili sorusundaki sırasını göstermektedir.

### H3: Eğitim düzeyi ile belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

Vatandaşların belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ile eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak Tablo 5'e göre, "ağaçlandırma, atık su arıtma, gençlik ve spor, kültür ve sanat, kamulaştırma, yol yapım ve bakım, kentsel dönüşüm, yeşil alanlar ve parklar, konaklama yerleri"nden duyulan memnuniyet ile eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak

önemli bir fark görülmüştür. Bu farklılığın hangi eğitim düzeyleri arasında olduğu ise yapılan scheffe testiyle anlaşılmıştır. Yapılan Scheffe testine göre, “ağaçlandırma, kültür ve sanat, kamulaştırma, konaklama, yemek ve alışveriş yerlerinin yeterliliği” ile ilgili hizmetlerde, ilköğretim ve lise mezunları arasında istatistiksel olarak önemli derecede bir farklılık bulunmuştur. Sunulan hizmetlerden ilköğretim mezunlarının lise mezunlarına oranla daha memnun oldukları görülmüştür. Yine Scheffe testi sonuçlarına göre, “gençlik ve spor, kültür ve sanat, kamulaştırma, yol yapım ve bakımı, kentsel dönüşüm, yeşil alanlar ve parklar, konaklama, yemek ve alışveriş yerlerinin yeterliliği” ile ilgili hizmetlerde ilköğretim mezunları ile üniversite ve üzeri mezunları arasında istatistiksel olarak önemli derecede bir farklılık bulunmuştur. Sunulan hizmetlerden ilköğretim mezunlarının, üniversite ve üzeri mezunlarına oranla daha memnun oldukları görülmüştür.

**Tablo 5. Eğitim Düzeylerine Göre Belediye Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyet Düzeyine İlişkin Yapılan ANOVA Analizi Özet Sonuçları**

#	Belediye Hizmetleri	İlköğretim N=152		Lise N=159		Üniversite ve üzeri N=158		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
		Ar. Ort.	Std. Sapma	Ar. Ort.	Std. Sapma	Ar. Ort.	Std. Sapma		
5	Ağaçlandırma Hizmetleri	3,23 <b>A</b>	1,238	2,85	1,244	2,93	1,234	3,828	0,023**
7	Atık Su Arıtma Hizmeti	3,24	1,269	2,90	1,265	2,88	1,279	3,165	0,043**
11	Gençlik ve Spor Faaliyetleri	3,23 <b>B</b>	1,258	2,93	1,317	2,49	1,239	10,961	0,000*
12	Kültür ve Sanat Etkinlikleri	3,47 <b>A, B</b>	1,292	2,98	1,374	2,94	1,297	6,556	0,002*
15	Kamulaştırma hizmetleri (İstımlak)	3,05 <b>A, B</b>	1,317	2,46	1,154	2,55	1,257	6,583	0,002*
16	Yol Yapım ve Bakımından (Cadde, Bulvar, Kavşak, Köprü)	2,71 <b>B</b>	1,418	2,63	1,478	2,31	1,337	3,436	0,033**
17	Kentsel Dönüşüm (Eski Kent Dokusunun Yenilenmesi)	3,12 <b>B</b>	1,289	2,90	1,336	2,66	1,242	4,356	0,013**
18	Yeşil Alanlar ve Parklar	3,51 <b>B</b>	1,216	3,33	1,237	3,16	1,199	3,176	0,043**
31	Konaklama, yemek ve alışveriş yerlerinin yeterliliği	3,17 <b>A, B</b>	1,263	2,80	1,254	2,66	1,260	6,161	0,002*

**NOT:** - Aritmetik ortalama değerleri, görüş belirtmeyenler hariç bırakılarak hesaplanmıştır.

- Ölçek: 1=Hiç memnun değilim; 2=Az memnunum; 3=Orta düzeyde memnunum; 4=Memnunum; 5=Çok Memnunum

- \* =  $p < 0.01$ ; \*\* =  $p < 0.05$

**A:** İlköğretim - Lise, **B:** İlköğretim - Üniversite ve üzeri, **C:** Lise - Üniversite ve üzeri grupları arasındaki anlamlı farklılıkları göstermektedir.

**# :** Söz konusu hususun anket formunun ilgili sorusundaki sırasını göstermektedir.

#### **H4: Gelir düzeyi ile belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır. (Tablo sayfaya sığmadığından dolayı konmamıştır)**

Vatandaşların belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden algıladıkları memnuniyet düzeyi ile gelir düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak yapılan Anova testi sonuçlarına göre, “su ve kanalizasyon, otogar, otopark, şehir içi ulaşım, mahalle pazarları” hizmetlerinden memnuniyetin gelir gruplarına göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Fakat bu farklılığın yapılan Scheffe testine göre, hangi gelir grupları arasında olduğu bulunamamıştır.

#### **H5: Mahallelere göre belediye hizmetleri arasında farklılık vardır. (Tablo sayfaya sığmadığından dolayı konmamıştır)**

Vatandaşların belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden algıladıkları memnuniyet düzeyi ile oturdukları mahalleler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. Farkın belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin genelinde olduğu görülmüştür. Bu farkların hangi mahalleler arasında olduğu yapılan Scheffe testine göre belirlenmiştir. Scheffe testi sonuçlarına göre, “Lokanta, kafe, kahvehane gibi halka açık

yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin kontrolü, Huzurevi - Yaşlı Bakım Evi gibi sosyal hizmetlerden, Yeşil Alanlar ve Parklar, Kentsel Dönüşüm (Eski Kent Dokusunun Yenilenmesi)” hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyindeki farklılığın Bucaklı Mahallesi ile Sarıcalar Mahallesi arasında olduğu görülmüş, Bucaklı Mahallesi'nin hizmetlerden daha memnun olduğu görülmüştür.

“Huzurevi - Yaşlı Bakım Evi” gibi sosyal hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyindeki farklılığın Göksu Mahallesi ve Sarıcalar Mahallesi arasında olduğu görülmüş, Göksu Mahallesi'nin bu hizmetten daha memnun olduğu görülmüştür.

“Otogar, araç park yerlerinin belirlenmesi” gibi hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyindeki farklılığın Bucaklı Mahallesi ile Göksu Mahallesi arasında ve Pazarkaşı Mahallesi ile Göksu Mahallesi arasında olduğu görülmüş, Bucaklı ve Pazarkaşı Mahallelerinin bu hizmetten daha memnun olduğu görülmüştür.

“Belediye çalışanlarının, halka karşı tutumu ve davranış şekliyle duyulan memnuniyet düzeyindeki farklılığın Bucaklı Mahallesi ile Mukaddem Mahallesi arasında olduğu görülmüş, belediye çalışanlarının hizmetleri yerine getirirken tutum ve davranışlarından, Bucaklı Mahallesi'nde oturan vatandaşların daha memnun olduğu görülmüştür.

“Belediye çalışanlarının problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliği”nden duyulan memnuniyet düzeyindeki farklılığın Bucaklı Mahallesi ile Saray Mahallesi arasında olduğu görülmüş, belediye çalışanlarının problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliğinden Bucaklı Mahallesi'nde oturan vatandaşların daha memnun olduğu görülmüştür.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kamu hizmetlerinin halka en yakın yönetim birimlerince gerçekleştirilmesi, kaynakların etkin kullanımı açısından oldukça önemlidir. Ülkemizde birçok kamu hizmeti sunumunun tüm bölgelerde aynı düzeyde olmaması belediye hizmetlerinden memnuniyetin bölgeler arasında farklılık göstermesine sebep olmaktadır. Günümüz vatandaşları yaşadıkları kentte ya da mahallede daha kaliteli hizmet talep etmektedirler. Artık belediyeler de vatandaşların istek ve taleplerini yerine getirebildiği oranda vatandaşın memnuniyetinin artacağı bunun sonucu olarak belediyeleri başarılı bulacaklarının farkına varmıştır.

Yaptığımız araştırmada belediye hizmetlerinde vatandaşların memnun olup olmadıklarını memnunsansa hangi hizmetlerden memnun, memnun değilse hangi hizmetlerden memnun değil bunun belirlenmesine çalışılmıştır. Böylece araştırma yaptığımız belediyeye vatandaşın memnun olduğu ve memnun olmadığı hizmetler konusunda yol gösterilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucuna göre ankete katılan her bireyin belediye hizmetlerinin tümünden duyduğu memnuniyet düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Her ne kadar bazı hizmet kalemlerinde memnuniyetsizlikler ortaya çıksa da istatistiksel olarak genel ortalamaya baktığımızda, vatandaşın belediye hizmetlerinin genelinden duyulan memnuniyetin olumlu olduğu sonucunu vermektedir.

Bunun yanında vatandaşların en çok memnun olduğu ilk beş kamu hizmetine bakıldığında sırasıyla otogar hizmetleri, kapalı pazaryeri, mahalle pazarları, defin ve mezarlıklar hizmetleri, huzurevi-yaşlı bakım evi gibi sosyal hizmetler olmuştur.

Vatandaşların hiç memnun olmadığı ilk beş kamu hizmeti ise sırasıyla, haşereler ile mücadele, otopark hizmetleri, yol yapımı ve bakımı, kentin ekonomik kalkınması için yapılan yatırımlar, belediye çalışanlarının problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliği olmuştur.

## KAYNAKÇA

Adaman, Fikret ve Çarkoğlu, Ali (2000), **Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform**, TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) Yayını, No. 17, İstanbul.

Altunışık, Remzi ve Ark. (2005), **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı**, Geliştirilmiş 4. Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya.

Arđıç, K., Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004), “*Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama)*”. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 13 Sayı 3, Temmuz, s. 63–81. Ankara.

- Baş, Türker (2003), **Anket**, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Bozlağan, Recep ve Hakan Yaş (2007), “*Belediyelerde Hizmet İçi Eğitim*”, **Kamu Yönetimi Yazıları**, Edt:Bilal Eryılmaz, Musa Eken, Mustafa Lütfi Şen, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss.123-144
- Bozlağan, R. (2004), “*Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği*”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, s: 121-145.
- Cankuş, B. (2008). “*Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi İle Ölçümü (Eskişehir İli Örneği)*”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Duman, T. ve Yüksel, F. (2008). “*Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği*”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 17 Sayı 1 Ocak 2008, s. 43–57.
- Eryılmaz, Bilal (2008), **Kamu Yönetimi**, Okutman Yayıncılık, Ankara
- Gümüşoğlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, G. ve Özdağoğlu, A. (2003). “*Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama.*” [http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri\\_erdem\\_iku.pdf](http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf) 06.09.2010 (Çevrimiçi).
- Henden R, Burçin. (2005), “*Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik*”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, s: 48-66.
- Keleş, Ruşen (2006), **Yerel Yönetim ve Siyaset**, Genişletilmiş 5. Basım Cem Yayınevi, Ankara
- Nadaroğlu, Halil (1994), **Mahalli İdareler; Teorisi, Ekonomisi, Uygulaması**, Beta Yayınları, Yenilenmiş 5. Bası, İstanbul.
- Negiz, N. (2007), “*Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi?*”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Oktik, N., Gökalp Yılmaz, G., ÖZBEK, Çağlar ve Değer, F. (2008), “*Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: UNDP “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri*”, **Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)**, Güz 2008, sayı 21.
- Ökmen, Mustafa (2009), “*Sürekli Değişme Ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler*”, **Yerel Yönetimlerin Güncel Sorunları**, Edt: Kemal Görmez ve Mustafa Ökmen, Beta Yayınları, İstanbul, ss.5-42.
- Ökmen, Mustafa-Baştan, Serhat-Yılmaz, Abdullah (2004), “*Kamu Hizmetinde Yeni Yaklaşımlar ve Yönetişim Faktörü Olarak Yerel Yönetimler*”, **Kamu Yönetimi** Ed.Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara, ss.23-80
- Öztekin, Ali (1997), **Yönetim Bilimine Giriş**, Turan Kitabevi, Ankara
- Parlak, Bekir(2005), “*Küresel Gelişmeler ve Avrupa Birliği Uygulamaları Ekseninde Yerelleşme*”, **Teoriden Pratiğe Kamu Yönetimi Yaklaşımlar, Sorunlar ve Metotlar**, Edt.:Talat Arslan, Aktüel Yayınları, ss.1-17.
- Sevimli, S. (2006), “*Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Şen, Lütfi Mustafa ve Eken, Musa (2007), “*Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi?*”, **Kamu Yönetimi Yazıları**, Edt:Bilal Eryılmaz, Musa Eken, Mustafa Lütfi Şen, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss.542-561
- Torlak, Ö. (1999), **Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama**, Seçkin Yayınevi,
- Tortop, Nuri (1992), “*Demokratik Mahalli İdare Anlayışının İlkeleri?*”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 1 Sayı 3, TODAİE Yayınları, Ankara.