

VATANDAŞLARIN BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİ KARATAY BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Yrd.Doç. Dr. Mehmet GÖKÜŞ*
Şerafettin KARAYILDIRIM**

ÖZET

Günümüzde yerleşme politikalarının ön plana çıkması ile birlikte kamu hizmetleri sunumunda belediyelerin önemi daha da artmıştır. Belediyeler vatandaşlara olan yakınlığı nedeniyle vatandaşların kamu hizmetleri ile ilgili beklentilerini ve taleplerini öğrenme ve bunları karşılama konusunda büyük bir avantaja sahiptirler. Bu çalışmada Konya'nın Karatay ilçesi belediye sınırları içerisinde yaşayan 18 yaş ve üstü vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet derecesi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bununla birlikte vatandaş memnuniyetinin eğitim, yaş ve gelir grubuna göre değişip değişmediği de analiz edilmeye çalışılmıştır. Sonuçta bazı hizmetlerden memnuniyetin yaş eğitim ve gelir grubuna göre değiştiği görülmüştür. Böylece belediyenin vatandaş memnuniyetini sağlama konusunda bazı vatandaş grubuna daha fazla önem vermesi gerektiği ortaya çıkmıştır.¹

Anahtar Kelimeler: Belediye, Kamu Hizmeti, Kalite

ABSTRACT

Citizen Satisfaction With Municipal Servicesexample Of Karatay Municipality

Today, with the localization policies coming to the forefront, the importance of municipalities in the provision of public services has increased even further. Municipalities, beca-

1 Bu çalışmada Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda Şerafettin Karayıldırım tarafından yapılan "Belediyelerde Kamu Hizmeti Sunumu ve Vatandaş Memnuniyeti: Karatay Belediyesi Örneği" isimli tezsiz yüksek lisans projesinin alan araştırmasından yararlanılmıştır.

* Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimleri Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü

** Kamu Yönetimi Uzmanı

use of their proximity to citizens, have a great advantage in learning the expectations and demands of citizens about public services and in meeting these expectations and demands. In this study, the level of satisfaction with the services offered by the municipality of citizens living in Karatay district of Konya at the age of 18 years and older is endeavored to be put forward. In addition to this, whether citizen satisfaction differs according to education, age and income groups is also tried to be analyzed. Eventually, it has been observed that satisfaction with some services differs according to age, education and income groups. Thus, the necessity of giving more importance to some citizen groups in providing citizen satisfaction by municipality has emerged.

Key Words: Municipality, Public Service, Quality

GİRİŞ

Küreselleşmenin meydana getirdiği değişim ve dönüşüm bir taraftan ulus devletin etkinliğine son verirken diğer taraftan bölgeselleşme, bloklaşma ve yerelleşme eğilimlerinin artmasına neden olmuştur (Arslan ve Arslan, 2010, s. 2). Bu süreçte devletin küçültülmesi ve etkinleştirilmesi tartışmaları kamu yönetimi reformlarının belirleyici unsurlarından biri olmuştur. Diğer bir unsur ise merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki yetki ve görev paylaşımı konusundaki tartışmalardır (Sezer ve Vural, 2010, s.214). Küreselleşme ile birlikte kamu hizmetlerinin daha verimli kılınması ve etkinleştirilmesi için halka yakın olan yerel yönetim birimleri ön plana çıkmaya başlamıştır. Halka en yakın birimler tarafından kamu hizmetlerinin üretilmesi hem halkın gerçek ihtiyacının öğrenilmesini kolaylaştırmış hem de kamu kaynaklarının etkin kullanımına katkıda bulunmuştur. Bunun yanında hizmetle ilgili kararların halka en yakın birimler tarafından alınması ve yerine getirilmesi hem zaman kaybının hem de bürokrasinin azalmasına önemli bir katkı sağlamıştır. Kamu politikalarının oluşturulması sürecine halkın ortak edilmesi ve yönetim sorumluluğunun vatandaşlar tarafından paylaşılması bu politikaların uygulanmasını da kolaylaştırmıştır (Yüksel, 2004, s.6). Ayrıca kamu hizmetini yürüten birimlerin faaliyet alanı ne kadar küçülürse, toplumun tercihlerini belirlemek ve yönetime katılmak da o kadar kolaylaşmaktadır (Eryılmaz, 2010, s. 148).

Günümüzde yerel yönetimler, bir taraftan mevcut hizmetleri daha etkin ve yaygın olarak yerine getirirken diğer taraftan yeni kamusal hizmetler sunmaktadırlar. Yerel yönetimler, yerel hizmetlerde 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, s. 26). Hem devletin küçültülmesi hem de özelleştirme politikalarının

tüm dünyada yaygınlaşmasıyla birlikte merkezi yönetimlerin kamu hizmetlerinin sunumundaki rollerinde önemli bir azalma olmuştur. Merkezi yönetimlerin kamu hizmetlerindeki görev ve işlevleri yaşanan yerelleşme sürecinin etkisiyle birlikte yerel yönetimlere, sivil toplum örgütlerine ve özel sektör kuruluşlarına devredilmektedir. Özellikle kentsel kamu hizmetlerinin sunumunda yerel yönetimlere önemli işlev ve sorumluluklar yüklenmektedir (Sezer ve Vural, 2010, s. 217).

Son dönemde merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkilerin değişmesi, bu ilişkileri yeniden ölçkleendirme ve tanımlanma girişimleri merkezi hükümeti ve kamu yönetimini daha optimal, verimli, katılımcı ve adem-i merkezîyetçi olmaya zorlamıştır. Aynı zamanda merkezden sadece yerel yönetimlere değil, sivil toplum örgütlerine, vakıflara, özel ve yarı-kamusal kuruluşlara da görev, sorumluluk ve kaynak aktarılmıştır. Böylece merkezi yönetim ve yerel yönetim birimlerinin piyasa ve toplumla olan ilişkilerinin yetki, kaynak, katılım, şeffaflık, hizmet ölçeği ve kapasite gibi konularda yeniden yapılandırılması gündeme gelmiştir (Gül ve Özgür, 2004, s 162).

1. BELEDİYELER VE KAMU HİZMETİ

Yerel yönetimler içerisinde belediyeler sundukları kamu hizmeti çeşitliliği açısından ön plana çıkmaktadırlar. Belediyelerin vatandaşlara sundukları hizmetler ise 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, s. 229). 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, s.193). İmar planı yapımı ve uygulaması, çöp toplama hizmetleri, kanalizasyon hizmetleri, itfaiye hizmetleri, aydınlatma hizmetleri, mezbaha ve balıkhaneye ve modern haller ile ilgili hizmetler, bahçe ve parkların düzenlenmesi ile ilgili hizmetler, kent içi ulaştırma hizmetleri, kent içi su, gaz, elektrik teminine ilişkin hizmetler, eğlence ve istirahat yerlerinin temizlik, kalite ve fiyatlarının kontrolüne ilişkin hizmetler, oto-park hizmetleri, mezarlık hizmetleri, yiyecek ve içecek maddelerinin temizliği ve fiyatlarının kontrol edilmeleri ile ilgili hizmetler, nikah ve cenaze işleri ile ilgili hizmetler, semt pazarları ve oyun alanları düzenleme hizmetleri gibi hizmetler belediyeler tarafından yerine getirilmektedir. Belirtilen bu hizmetlerin sayısı, ülkeden ülkeye değişiklik göstermektedir (Arslan, 2005, s.202). Belediyeler demokrasi açısından

önemli olduğu kadar, sunduğu hizmetlerde verimliliği ve etkinliği sağlamada da vazgeçilmez kurumlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada öne çıkan ise üstlenmiş olduğu hizmetlerin yerine getirilmesinde vatandaş memnuniyetini ne ölçüde sağladığı yani sunduğu hizmetlerle vatandaşı ne kadar memnun ettiği

Belediyelerin kamu hizmetlerinde halka yakın olması, kamu hizmetlerinin görülmesinde kaynakların daha akılcı kullanılmasında ve halkın demokratik eğitiminin sağlanmasında önemli rol oynamaktadır. Böylece hem hizmetin yerinde ve aynı zamanda yerinden görülmesi de sağlanmış olmaktadır (Keleş, 1995, s.3-4).

Günümüzde kentleşmenin hızlanması ve kent nüfusunun artması ile birlikte artan kamusal hizmet taleplerinin dünyanın birçok ülkesinde daha çok belediyeler tarafından yerine getirilmeye başlandığı görülmektedir (Sezer ve Vural, 2010, s.215). Kentleşmenin hızlanması ve kent nüfusunun artması, vatandaşların kamu hizmetlerinden talep ve beklentilerinin değişmesi ve çeşitlenmesi gibi faktörler kentsel hizmetlere olan talepte artışa neden olmuştur. Kamu hizmetlerinin merkezi yönetim tarafından kaliteli, etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilememesi alternatif olarak yerel yönetimler tarafından özellikle de belediyeler tarafından sunulması baskısının artmasına neden olmuştur (Sezer ve Vural, 2010, s.217). Kuşkusuz yerel ihtiyaçlar, yerel seçilmiş yetkililer tarafından merkezi yönetim temsilcilerine göre daha iyi saptanabilir. Çünkü merkezi yönetimin taşradaki atanmış temsilcileri başkentteki üstlerine karşı halka duydukları sorumluluktan daha fazla sorumluluk duyarlar (Çevik, 2004, s.68). Bu da bizi yerel hizmetlerin sunulmasında yerel yönetimlerin ön plana çıkması gerektiği düşüncesine götürür. Günümüzde yerel yönetimlerin sundukları kentsel hizmetler giderek daha fazla etkililik, etkinlik, kalite, tasarrufa yönelik olma, saydamlık, katılım ve halka yakınlık ölçütleri ile değerlendirilmektedir (Mengi, 1997, s.505). Kalite ve beraberinde gündeme gelen vatandaş memnuniyeti, aynı zamanda yerel kamu kaynaklarının da etkin kullanıldığını ve verimli bir yönetim sergilendiğini de ifade etmektedir (Duman ve Yüksel, 2008, s. 43).

Günümüzde vatandaşın kamu hizmeti anlayışı da değişmeye başlamıştır. Geleneksel yönetim anlayışında devletin verdiği kamu hizmetleri ile yetinen vatandaş artık devletten daha fazla kamu hizmeti talep ederken bu hizmetlerin daha kaliteli olmasını istemeye başlamıştır. Bunun yanında özel sektörün kaliteli hizmet sunmadaki başarısı, devletin de aynı şekilde başarılı olması konusunda kamuoyundan sürekli baskı görmesine neden olmuştur. Benzer biçimde kamu hizmeti üreten kamu kuruluşları da (belediye, hastane, okul, valilik,

tapu müdürlüğü v.b.) bugüne kadar ürettikleri hizmeti, vatandaşın istediği ve memnun olduğu kaliteli hizmete dönüştürmek durumunda kalmışlardır (Peker, 1996, s.43). Kaliteli hizmet ise, vatandaşın algıladığı hizmetten tatmin olma derecesiyle yakından ilişkilidir (Öztürk ve Seyhan, 2005, s.122). Bu çerçevede kamu hizmeti veren belediyeler toplum yaşamında yerine getirdikleri görevler nedeniyle oldukça önemli bir yere sahiptirler. Bundan dolayı bu kuruluşların sundukları hizmetlerde, toplumun beklediği etkinlik ve verimlilik düzeyine ulaşabilmek dolayısıyla kaliteyi arttırmak zorunlu hale gelmiştir (Aykaç ve Özer, 2006, s.184). Belediyelerin sunmuş olduğu kaliteli kamu hizmeti de kuşkusuz vatandaş memnuniyetinin artmasını sağlayacaktır.

Kamu hizmetinde kalite vatandaş memnuniyeti için temel bir faktör olarak karşımıza çıkmakla birlikte kamu hizmetlerinde kaliteyi belirlemek ise oldukça zordur. Çünkü kamu hizmetlerinin sunumunda girdi ve çıktılarının belirlenmesinin çok zor olması hatta bazı durumlarda belirlenememesi söz konudur. Bunun yanında kamu sektöründe çıktılarının parasal değerini tespit etmekte de bir takım güçlükler ortaya çıkmaktadır. Özel sektörde verimlilik ölçütü parasal açıdan kar olarak alınmakta ve aynı zamanda da bir ölçüt olarak kullanılabilir. Özel kuruluşlarda kar, verimliliğin belirlenmesinde önemli bir unsurdur. Kamu kuruluşlarında ise, vatandaşlara ucuz ve kaliteli hizmet götürmek parasal beklentilerin önüne çıkmaktadır. Örneğin, savunma, eğitim ve yargı gibi kamu giderlerinden sağlanan hizmet ya da ürünün parasal olarak tespiti oldukça zor olmaktadır (Kılavuz, 2000, s.149; Parlak, 2005, s.281). Ayrıca bu tür hizmetler tekel konumundadır. Bu yüzden, bu tür kamu örgütlerinin sunduğu hizmetten yararlanan bir bireyin, bu hizmetten memnun kalmadığı zaman aynı hizmeti başka bir kurumdan karşılama imkanı da bulunmamaktadır (Kılavuz, 2000, s.162).

2. ARAŞTIRMANIN AMACI, KISITLILIKLARI VE METODOLOJİSİ

2.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmada Karatay belediyesinden hizmet alan vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetten memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Bunun yanında memnuniyet düzeyleri ile vatandaşın demografik özellikleri arasında herhangi bir ilişki olup olmadığı araştırılmış bu doğrultuda çeşitli hipotezlere cevap aranmıştır.

2.2. Araştırmanın Hipotezleri

1. Vatandaşların cinsiyetleri ile belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki vardır.
2. Gelir grupları ile belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki vardır.
3. Yaş gruplarına göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki vardır.
4. Eğitim gruplarına göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

2.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma Karatay Belediyesinin sunmuş olduğu kamu hizmetlerinin kalitesini dolayısıyla vatandaş memnuniyetini ölçmeye yönelik bir çalışmadır. Vatandaş memnuniyetinin ölçülmesinde veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Bu anket tekniği seçilirken önceki çalışmalardan ve literatür taramasından yararlanılmıştır, Ardıç vd.(2004) "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi (Tokat Belediyesi Örneği)", H. Alptürker (2010) "Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke " gibi çalışmalar incelenerek anket soruları belirlenmiştir. Anket yöntemi uygulamasında belediye yönetiminden izin alınmasına rağmen belediyede anketin yapılmasının güvenilirliği etkileyeceği düşüncesiyle anket, belediyeye gelen vatandaşlara değil belediye sınırlarındaki mahallelerde vatandaşlarla yüz yüze görüşülerek yapılmıştır.

2.4. Veri Toplama

Araştırmamızın ilk bölümü demografik özellikleri tespit etmeye yarayacak 11 sorudan; ikinci bölümü hizmet memnuniyetini ölçmeye yarayan 26 sorudan oluşmaktadır.

Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ölçmek için sorular 5' li likert ölçeğinde hazırlanmış ve deneklerin her bir ifade için 1 ila 5 puan arasında kendilerine en uygun şıkkı işaretlemeleri istenmiştir. "1 hiç memnun değilim", "2 memnun değilim", "3 kısmen memnunum", "4 memnunum", "5 kesinlikle memnunum" şeklinde puanlama yapılmıştır.

2.5. Ana Kütle ve Örneklem

Araştırmanın ana kütlesi Konya ili Karatay ilçesinde, Karatay belediyesi sınırları içerisinde 18 yaş ve üzeri olan vatandaşlardan oluşmaktadır. TÜİK'in 2011 yılında adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre ilçe merkezinin nüfusu 251.272 dir.

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 giderilmiştir. Toplam 330 anket dağıtılmış bunların 7 tanesi bir şekilde geri alınamamış ve 323 tane anket gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla ana kütleyle temsil edebilecek bir örneklem çalışması yapılmıştır.

2.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma Konya İli Karatay İlçesi, Karatay Belediyesi sınırları ile sınırlıdır.

2.7. Veri Analiz Yöntemi

Ankete katılan 323 vatandaşın verileri istatistiksel yöntemler ile analiz edilmiştir. Verilerin tasnif ve analizinde bilimsel araştırma verileri analizinde tek başına kullanılabilir olan SPSS' in 2007 yılında piyasaya sürülen 15.0 paket programı kullanılmıştır. Analizlerde faktör yapı geçerliliği "faktör analizi" , güvenilirlik analizi, frekans tabloları oranlar, ortalama, anova, geçerlilik analizleri yapılmıştır. Ankete katılan vatandaşların sonuçları tablolar haline dönüştürülmüş ve yorumlanmıştır.

2.8. Ölçüm Değişkenleri

Hipotezlerin geçerliliği ya da geçersizliği araştırılırken değişkenler iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde sorulan demografik özellikleri belirleyen sorular bağımsız değişkenleri oluşturmaktadır. İkinci bölümde sorulan hizmetler ile ilgili sorular ise bağımlı değişkenleri oluşturmaktadır.

Anket sorularının içeriği ise şöyledir: Birinci bölümde demografik özelliklere yer verilmiş. İkinci bölüm ise Karatay Belediyesinin hizmetlerine ilişkin bilgileri içeren ve vatandaşın memnuniyet düzeyini ölçmeye yarayan sorulardan oluşmaktadır.

2.9. Güvenilirlik ve Geçerlilik

Güvenilirlik değeri bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme göstergesidir. (www.istatistikmerkezi.com, spss.15.0, sf.74). Memnuniyet anketlerinde ve sosyal araştırmalarda cronbach alfa katsayısı 0.80 olarak kabul edilmektedir (Altunışık vd, 2005, s.116). Tablo 1'e bakıldığında araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Cronbach alfa katsayısı tüm ölçeklerde birlikte uygulandığı zaman 0.94 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 1: Güvenilirlik Analizi

Ölçek	Soru sayısı	Cronbach's Alpha
Belediye hizmetleri	26	0,942

Görüldüğü gibi Cronbach alfa analizi tüm belediye hizmetleri için 0.94 olmuştur.

$$\alpha = 0.94$$

3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

3. 1. Demografik Bulgular

Ankete katılanların % 28.5' i kadın, % 71.5 i erkektir. Kadınların anketin uygulanması konusunda istekli olmamaları ve belediyede iş yaptırınların da genelde erkek olması ankete katılan kadın oranının düşük kalmasına neden olmuştur.

Ankete katılanların yaş gruplarına göre dağılımları şöyledir: 18-23 yaş arası %12,8, 24-29 yaş arası %21,6, 30-35 yaş arası %20,6, 36-41 yaş arası %16,9, 42-47 yaş arası %10, 48-53 yaş arası %6,6, 54 yaş ve üzeri %11,6 olarak belirlenmiştir. Görüldüğü gibi ankete katılanlar arasında en ağırlıklı yaş grupları 24-29 yaş grubu ve 30-35 yaş grubu olmuştur.

Ankete katılan vatandaşların eğitim düzeyine göre dağılımları şöyledir: Okuma yazma bilmiyor(4) %1.2, okuma yazma biliyor (3) %0.9, ilkokul mezunu(126) %39, ortaokul mezunu(50) %15,5, lise mezunu(68) %21,1, yüksek okul mezunu (32) %9,9, fakülte mezunu (40) %12,4 olarak belirlenmiştir. Bu

sonuçlara göre en ağırlıklı grup %39 ile ilkokul mezunları onu ise %21,1 ile de lise mezunları takip etmiştir.

Ankete katılanların vatandaşların Karatay ilçesinde ikamet sürelerine göre dağılımları incelendiğinde 0-1 yıl arası %5,6, 1-5 yıl arası %17,4, 5-10 yıl arası %16,8, 10 yıl ve daha fazlası %60,2 oranında olduğu görülmektedir. Görüldüğü gibi en yüksek oranı 10 yıl daha fazla oturanlar grubu oluşturmuştur.

Ankete katılan vatandaşların meslek gruplarına göre dağılımı şöyledir: %16,1 memur, %25,1 işçi, %16,5 si esnaf/zanaatkar, %8,7 i serbest meslek, %18,6 ev hanımı, %14,9 u diğer meslek gruplarından oluşmaktadır. En yüksek oranın ev hanımlarından (%18,6) olduğu görülmektedir. İkinci sırada ise işçiler (%25.1) gelmektedir. Burada görüldüğü gibi ev hanımlarının ve işçilerin yüksek olması eğitim seviyesinin düşük olması ile bağlantısı rahatlıkla kurulabilir.

Ankete katılan vatandaşların gelir gruplarına göre dağılımı görülmektedir. Tabloda görüldüğü gibi üst gelir (2001 TL ve üzeri) %5,4, orta gelir(1001-2000 TL arası) %65,6, alt gelir(500-1000TL arası) %29 olmuştur. En ağırlıklı grup % 65,6 ile orta gelir grubunu oluşturmaktadır. Ankete katılan vatandaşlardan 6'sı bu soruya cevap vermemiştir.

3.2. Belediyenin Verdiği Hizmetlere İlişkin Bulgular

Tablo:2 Belediyenin Verdiği Bazı Hizmetlerden Halkın Memnuniyet Oranı (%)

	Hiç Memnun Değilim%	Memnun Değilim%	Kısmen Memnunum%	Memnunum%	Kesinlikle Memnunum%
Belediyenin park ve bahçe hizmetlerinden(Adalet parkı, Olimpiyat Parkı ve hobi bahçesi) memnuniyet düzeyi	3.4	4.0	14	38,6	39,9
Belediyenin temizlik hizmetlerinin yeterliliği ve kalitesinden memnuniyet düzeyi	6.9	10.9	20.9	38.9	22,7
Belediyenin otopark imkanlarının yeterliliği ve kalitesinden memnuniyet düzeyi	14.5	23.7	23.3	24	14.5
Belediyenin kültür ve sanat hizmetlerinden memnuniyet	8,5	15,4	27,3	32,3	16,6

Kapalı pazar çalışmalarından	1,6	4,0	9,3	43,8	41,2
Belediye işleri ve hizmetlerinde kullanılan araç ve gereçlerin yeterliliğinden	5,9	7,5	24,9	39,3	22,4
Belediyemizin hizmet masası adı altında yürüttüğü faaliyetler	6,4	10,8	26,4	36,3	20,1
Halka açık yerlerde satılan gıda malzemelerinin sağlık yönünden denetlenmesinin yeterliliğinden	19,6	19,3	21,5	26,8	12,8
Belediye hizmetlerinin süresinde tamamlanma	5,9	14,1	26,9	34,4	18,8
Yol yapım ve bakımlarından (cadde ve sokak kavsak vb.)	16,6	12,2	19,1	26,3	25,9
Sosyal yardım hizmetlerinden (şefkat evleri, yardımlar)	6,3	7,6	24,1	32,9	29,1
Belediyeye ilişkin şikayetlerin ciddiye alınarak çözümünün zamanında sunulmasından	15,1	12,2	24,7	31,1	17,0
Belediyenin faaliyetleri ile ilgili yaptığı tanıtımlardan	4,8	11,1	23,9	35,0	25,2

Yukarıdaki tablodan da görüleceği gibi belediyenin verdiği hizmetlerin büyük çoğunluğundan halkın memnun olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun yanında belediyenin sunduğu "Belediyenin otopark imkanlarının yeterliliği ve kalitesinden", "Belediyenin kültür ve sanat hizmetlerinden", "Halka açık yerlerde satılan gıda malzemelerinin sağlık yönünden denetlenmesinin yeterliliğinden", "Belediyeye ilişkin şikayetlerin ciddiye alınarak çözümünün zamanında sunulmasından" gibi hizmetlerden memnuniyet düzeyi %50'nin altında kalan hizmetler olmuştur. Eğer kısmen memnunuz şeklinde değerlendirmeyi de bunun içine alacak olursak bu durumda araştırmaya konu olan belediye hizmetlerinde vatandaşların büyük oranda memnun olduğu ortaya çıkmaktadır.

3. 3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

1. Hipotez: Vatandaşların cinsiyetleri ile belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

Belediye hizmetlerinden memnuniyet konusunda kadın ve erkeklerin farklı değerlendirme yapıp yapmadıkları araştırmamızı kapsayan belediye hizmetleri ile ilgili olarak T testi uygulanmıştır. Araştırmaya katılan vatandaşların cinsiyetleri ile belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin T-testi sonuçlarına göre anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yani araştırmaya katılan kadınların ve erkeklerin belediye hizmetlerinden aynı düzeyde memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

2. Hipotez: Gelir grupları ile belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3: Gelir Grupları ile Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Değerlendirme (Anova Analizi Özet Sonuçları)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F değeri	Anlamlılık düzeyi(Sig)
Belediyenin otopark imkanlarının yeterliliği ve kalitesinden memnuniyet düzeyi	11,053	2	5,527	3,385	0,035
Belediyemizin hizmet masası adı altında yürüttüğü faaliyetlerden	9,042	2	4,521	3,668	0,027
Halkın eğlence alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetlerinden	10,594	2	5,297	3,409	0,034

%95 güven aralığı ve % 5 anlamlılık düzeyleri açısından gelir grupları değişkenine göre belediye hizmetlerini farklı değerlendirip değerlendirmedikleri konusunda vatandaşlar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı anova testi tekniği kullanılarak ölçülmek istenmiştir. Tablo 3'te görüleceği üzere üç belediye hizmetinde p (sig) < 0.05 den küçük olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre bu üç hizmet için gelir gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Bu farklılığa sebep olan değerlendirmeler ve gelir gruplarının hangileri olduğu scheffe testi ile tespit edilmiştir. Fakat scheffe testi tablosuna yer verilmemiş sadece anlamlı farklılıkların bulunduğu grupların ifade edilmesi ile yetinilmiştir.

İlk olarak belediyenin otopark hizmetleri ile gelir grubu arasında üst gelir grubu otopark hizmetinden memnun değilken alt gelir grubu bu hizmetten kısmen memnun olduğu ortaya çıkmıştır. Tabii bu sonucun gelir düzeyi arttıkça insanların aracının olması ve bu aracı koyacak park bulamamalarının etkisi olduğu açıkça söylenebilir. Alt gelir grubunda ise genel olarak araç sahibi olmamaları dolayısıyla otopark hizmetinden yararlanma gibi durumun olmaması memnuniyet düzeyini etkilememektedir.

İkinci olarak hizmet masası adı altında belediyede verilen hizmetten üst gelir grupları kısmen memnun iken alt ve orta gelir grupları bu hizmetten memnun olduklarını ortaya koymuşlardır.

Üçüncü olarak halkın eğlence alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarını karşılayan belediye hizmetlerinden üst gelir grupları memnun olmaz iken alt ve orta gelir grupları belediyenin verdiği bu hizmetten memnun olduklarını beyan etmişlerdir. Üst gelir grubundaki vatandaşların dinlenmeye eğlenmeye ve alışverişe farklı yerlere gitme imkanına sahip olmaları sonuçta aldıkları bu hizmetleri

Karatay Belediyesinin verdiği hizmetlerle karşılaştırmaları bu olumsuzluğun nedeni olarak değerlendirilebilir.

3. Hipotez: Yaş gruplarına göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

Belediyenin vermiş olduğu kamu hizmetlerinden memnuniyettin yaş gruplarına göre değişip değişmediği yapılan anova testi ile tespit edilmiş. Sonuçlar aşağıdaki tabloda ortaya konmuştur.

Tablo 4: Yaş Gruplarına Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi Anova Analizi Özet Sonuçları

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Anlamlılık Sig
Belediyenin temizlik hizmetlerinin yeterliliği ve kalitesinden memnuniyet düzeyi	18,204	6	3,034	2,345	0,031
	402,465	311	1,294		
	420,670	317			
Belediyenin otopark imkanlarının yeterliliği ve kalitesinden memnuniyet düzeyi	23,968	6	3,995	2,492	0,023
	492,032	307	1,603		
	516,000	313			

%95 güven aralığı ve % 5 anlamlılık düzeyleri açısından yaş grupları değişkenine göre belediye hizmetlerini farklı değerlendirip değerlendirmedikleri konusunda vatandaşlar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı anova test tekniği kullanılarak ölçülmek istenmiştir. Elde edilen bulgular tablo 4'te düzenlenmiştir. Buna göre %95 güven aralığı %5 anlamlılık düzeyinde p (sig)< 0.05 den küçük olan dört belediye hizmetinde yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Bu farklılığa sebep olan değerlendirmeler ve yaş gruplarının hangileri olduğu scheffe testi ile tespit edilmiştir. Fakat scheffe testi tablosuna yer verilmemiş sadece anlamlı farklılıkların bulunduğu grupların ifade edilmesi ile yetinilmiştir.

Belediyenin temizlik hizmetlerinin yeterliliği ve kalitesinden 47-52 yaş grubundaki vatandaşlar kısmen memnun görünürken diğer yaş grupları ise belediyenin verdiği bu hizmetten memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Belediyenin otopark imkanlarının yeterliliği ve kalitesinden 30-35, 36-41 ve 41-47 yaş grupları belediyenin vermiş olduğu bu hizmetten memnun görünürken diğer yaş grubundaki vatandaşlar bu hizmetten kısmen memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

4.Hipotez: Eğitim gruplarına göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

Belediyenin vermiş olduğu kamu hizmetlerinden memnuniyetin eğitim gruplarına göre değişip değişmediği yapılan anova testi ile tespit edilmiş. Sonuçlar aşağıdaki tabloda ortaya konmuştur

Tablo 5: Eğitim Gruplarına Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Anova Analizi Özet Sonuçları

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Anlamlılık Sig
Belediyenin kültür ve sanat hizmetlerinden	469,710	316			
	19,627	6	3,271	2,447	0,025
	417,151	312	1,337		

%95 % güven aralığı ve % 5 anlamlılık düzeyleri açısından eğitim grupları değişkenine göre araştırmaya katılanların belediye hizmetlerini farklı değerlendiren değerlendirmediklerini tespit etmek için anova test tekniği kullanılarak ölçülmek istenmiştir. Elde edilen bulgular tablo 5'te düzenlenmiştir. Buna göre %95 güven aralığı %5 anlamlılık düzeyinde p (sig) < 0.05 den küçük olan "belediyenin kültür ve sanat hizmetlerinden" memnuniyet konusunda eğitim gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Bu farklılığa sebep olan değerlendirmeler ve yaş gruplarının hangileri olduğu scheffe testi ile tespit edilmiştir. Fakat scheffe testi tablosuna yer verilmemiş sadece anlamlı farklılıkların bulunduğu grupların ifade edilmesi ile yetinilmiştir. Ortaya çıkan bu farklılığın fakülte mezunları dışındaki eğitim gruplarının belediyenin vermiş olduğu kültür ve sanat hizmetlerinden bazen memnun olduklarını fakülte mezunlarının ise bu hizmetten memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yerel yönetimler bir çok kamu hizmetinin vatandaşa en yakın olarak sunulduğu ve en hızlı cevap alındığı kamu kurumlarıdır. Belediyeler 5393 sayılı belediye kanununca kendilerine verilen görevleri yerine getirirken bir çok kamu hizmeti sunmakla birlikte devletin taşrada vatandaşa en yakın yüzü de olmaktadır. Belediyeler için en önemli nokta minimum kaynak kullanarak maksimum fayda elde etmektir. Günümüz modern belediyecilik anlayışında kamu hizmeti sürecinde vatandaşın aktif katılımının sağlanması da amaç edilmektedir. Katılım sayesinde vatandaşın ne istediğini neye ihtiyaç duyduğunu çok rahat görebilir ve ona göre kamu hizmetini yerine getirebilir. Sürece aktif olarak katılan vatandaş ortaya çıkan kamu hizmetinden kuşkusuz memnun

olacak bu da kamu hizmetinde kalitenin artmasını sağlayacaktır.

Yaptığımız çalışmada Karatay belediyesinin sunduğu hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Bu araştırma neticesinde vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin birkaç hizmet dışında oldukça yüksek olduğu görülmüştür. Belediyenin otopark, kültür ve sanat hizmetleri ve halka açık yerlerde satılan gıda malzemelerinin sağlık yönünden denetlenmesi ile belediyeye ilişkin şikayetlerin ciddiye alınarak çözümünün zamanında sunulması konusunda memnuniyet düzeyleri %50 altında kalmıştır. Karatay belediyesinin bu hizmetler konusunda biraz daha titiz bir çalışma yaparak vatandaş memnuniyetini artırması gerekmektedir.

Seçmenlerin demografik özelliklerine bağlı olarak hizmet kalitesi algılamalarında fark olup olmadığını belirlemek için ANOVA analizi uygulanmıştır. Cinsiyete göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi konusunda herhangi bir fark görülmemiştir. Kadın ve erkeklerin memnuniyet düzeyi aynıdır.

Gelir düzeyine göre belediye hizmetlerinden memnuniyet konusunda üç hizmette istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Belediyenin otopark hizmetleri ile gelir grubu arasında üst gelir grubu otopark hizmetinden memnun değilken alt gelir grubunun bu hizmetten kısmen memnun olduğu ortaya çıkmıştır. Hizmet masası adı altında belediyede verilen hizmetten üst gelir grupları kısmen memnun iken alt ve orta gelir grupları bu hizmetten memnun oldukları tespit edilmiştir. Halkın eğlence alış veriş ve dinlenme ihtiyaçlarını karşılayan belediye hizmetlerinden üst gelir grupları memnun olmaz iken alt ve orta gelir grupları belediyenin verdiği bu hizmetten memnun olduklarını beyan etmişlerdir.

Yaş gruplarına göre belediye hizmetlerinden memnuniyet konusunda iki hizmette istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Belediyenin temizlik hizmetlerinin yeterliliği ve kalitesinden 47-52 yaş grubundaki vatandaşlar kısmen memnun görünürken diğer yaş grupları ise belediyenin verdiği bu hizmetten memnun olduklarını belirtmişlerdir. Belediyenin otopark imkanlarının yeterliliği ve kalitesinden 30-35, 36-41 ve 41-47 yaş grupları belediyenin vermiş olduğu bu hizmetten memnun görünmezken diğer yaş grubundaki vatandaşların bu hizmetten kısmen memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

Eğitim gruplarına göre belediyenin "kültür ve sanat hizmetlerinden" memnuniyet konusunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan bu farklılığın fakülte mezunları ile diğer eğitim grupları arasında olduğu tespit edilmiştir. Fakülte mezunları kültür ve sanat hizmetlerinden

memnunken diğer eğitim grubundakilerin bu hizmetten kısmen memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

Bu sonuçlara göre Karatay belediyesinin vermiş olduğu hizmetlerden otopark, hizmet masası, eğlence, alış-veriş, dinlenme hizmeti ve temizlik hizmetinden kısmen memnun olan gruplara hizmetten memnuniyet düzeylerinin artırılması için gereken önlemleri alması gerekmektedir.

KAYNAKÇA:

- Altunışık Remzi, C. Recai, Bayraktaroğlu S., ve Yıldırım E (2007).** Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPPS Uygulamalı, Sakarya Yayıncılık, Adapazarı
- Ardıç, 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, s. 63–81.
- Arslan Nagehan Talat ve Arslan Erkan (2010).** Yeni Kamu Yönetimi Ve Üst Kurular, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa
- Arslan, N.Talat (2005).** "İdari ve Mali Paylaşım Açısından Merkezi Yönetim Yerel Yönetim İlişkileri ", *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, No.:33, ss.189-208
- Aykaç, Burhan ve Özer M.Akif (2006).** "Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Kuruluşlarında Uygulanması:Sorunlar ve Yeni Arayışlar", *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 8, Sayı 3, ss 171-202
- Çevik H. Hüseyin (2004).**"Türkiye'de Kamu Yönetimi Başarısızlığına Teorik Bir Yaklaşım", *A.Ü. S.B.F Dergisi*, Cilt 59, Sayı 3, ss 43-78
- Duman, Teoman ve Yüksel, Fatih (2008).** "Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçülmesi: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt:17, Sayı: 1, s. 43-57.
- Eryılmaz, Bilal (2010).** Kamu Yönetimi, Okutman Yayıncılık, Ankara
- Gül, H. ve Özgür, H. (2004).**"Adem-i Merkeziyetçilik ve Merkezi Yönetim Yerel Yönetim İlişkileri", *Çağdaş Kamu Yönetimi II Edt. Muhitac Acar ve Hüseyin Özgür*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, ss.161-204
- Hakan. Alptürker (2010).** Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Silifke Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- Keleş, Ruşen (1995).** "Hizmette Halka Yakınlık(subsidiarity) İlkesi ve Yerel Yönetimler", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 1, ss. 3-14.
- Keleş, Ruşen (2006).** Yerinden Yönetim Ve Siyaset, 5. Baskı, Cem Yayınevi, İstanbul

- Kılavuz, Raci (2000).** "Etkinlik-Verimlilik Kavramlarının Analizi ve Kamusal Mal-Hizmet Sunumunda Etkinlik", Türk İdare Dergisi, Sayı 428, ss.147-170
- Mengi, Ayşegül (1997).** "Kamu Yönetimindeki Gelişmeler, Yerel Yönetimler ve Türkiye", A.Ü. S.B.F Dergisi, Cilt 52, Sayı 1-4, ss 505-515
- Nadaroğlu, Halil (1994).** Mahalli İdareler; Teorisi, Ekonomisi, Uygulaması, Beta Yayınları, Yenilenmiş 5. Bası, İstanbul.
- 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.
- Öztürk, Y. ve K. Seyhan (2005).** "Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İş gören Eğitiminin Yeri ve Önemi", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt I, ss.121-143.
- Parlak, Bekir (2005).** Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler, Aktüel Yayınları, Bursa.
- Peker, Ömer (1996).** "Toplam Kalite Yönetimi ve Kamu Hizmetinde Kalite", Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt 5, Sayı 6, ss. 43-57.
- Sezer, Özcan ve Vural, Tarık (2010).**"Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı" Maliye Dergisi, Sayı 159, ss. 203-219.
- Yüksel, Fatih (2004),** "Kamu Yönetiminde Yeni Eğilimler Perspektifinde Türk Kamu Yönetiminde Reform İhtiyacı Ve Kamu Yönetimi Reform Tasarısı", Kamu Yönetimi Edt.Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara