

Ulaşım ve Çevreye Yönelik Kamusal Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Kocaeli ve Sakarya Büyükşehir Belediyelerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir Analiz

Prof. Dr. Temel GÜRDAL

Sakarya Üniversitesi
Siyasal Bilgiler Fakültesi
Maliye Bölümü
tgurdal@sakarya.edu.tr

Yrd. Doç. Dr. Hakan YAVUZ

Sakarya Üniversitesi
Siyasal Bilgiler Fakültesi
Maliye Bölümü
tgurdal@sakarya.edu.tr

Özet

Türkiye’de özellikle 2000 yılından sonra, belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini tespit etmek amacıyla çok sayıda araştırma yapılmıştır. Yapılan araştırmalar genellikle alan araştırmasına dayalıdır ve alan araştırmasının amacı ve kapsamına göre elde edilen bulgularda da farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Kamu hizmet sunumunda son yıllarda ön plana çıkan en önemli konular arasında; vatandaş memnuniyeti, müşteri odaklılık, hizmet çeşitliliği, daha etkin ve verimli kamusal hizmet sunumu, şeffaflık, hesap verilebilirlik, yerel karar alma süreçlerine vatandaş katılımının sağlanması veya artırılması, vb. gelir. Dolayısıyla alan araştırmalarında da bu kavramlar ön plana çıkarılmıştır. Vatandaşlara hizmet sunan kuruluşlar arasında Belediyeler en yakın kamu kuruluşlarından biri olduğu için, sunulan hizmetlerde vatandaş memnuniyetinin sağlanması son derece önemlidir. Memnuniyeti belirleyen faktörler arasında da kalite ve etkinliğin yer alması, belediye hizmetlerinde kaliteli ve etkin hizmet sunumunu ön plana çıkarmaktadır. Diğer taraftan, vatandaş memnuniyetinin yakından izlenebileceği mekanizmaların tesis edilmesi, etkili belediye yönetiminin en önemli hedeflerinden biri olarak ifade edilebilir. Bu çalışmada da çevre ve ulaşım hizmetlerinden, vatandaşların memnuniyet düzeylerini Kocaeli ve Sakarya illerinde tespit etmek amaçlanmıştır. Sakarya’da 3920, Kocaeli’nde ise 3202 kişi ankete katılım göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: *Kamu Hizmeti, Vatandaş Memnuniyeti, Kamu Ulaşım Hizmetleri, Kamu Çevre Hizmetleri*

Citizens Satisfaction in Transportation And Environmental Services: Kocaeli and Sakarya Metropolitan Municipality For The Comparative Analysis

Many studies have been made in order to determine the level of satisfaction of the municipal services after 2000 in Turkey. Investigations generally base on the field research obtained according to and it’s purpose and scope of the research findings can be revealed differences. Among the most important issues to the fore in recent years in public service delivery; citizen satisfaction, customer orientation, service

diversity, more effective and efficient public service delivery, transparency, accountability, ensuring the participation of citizens in local decision-making processes or increasing. So, the areas of research in this concept is brought to the forefront. Institutions that provide services to the citizens of the municipality for being one of the closest public institutions, to ensure citizen satisfaction with the services offered are extremely important. Satisfaction among the factors that determine the quality and effectiveness to take place, is to produce high quality and efficient service delivery to the fore in municipal services. On the other hand, the establishment of mechanisms of citizen satisfaction can be closely monitored, can be expressed as one of the most important instrument of effective municipal administration. In this study, the environment and transportation services, aimed to determine the satisfaction level of citizens in Kocaeli and Sakarya. People have participated in 3920 citizens living in Sakarya and 3202 citizens living in Kocaeli

Key Words: *Public Service, Citizen Satisfaction, Public Transportation Services, Public Environmental Services*

Jel Codes: *H53, H70, H76,*

Giriş

Küreselleşmenin de etkisiyle ulaşım, iletişim ve yönetim alanındaki hızlı ilerleme ve dönüşüm süreciyle birlikte, bilginin hızla yayılması gibi faktörlerin de etkisiyle kamu yönetiminde merkeziyetçi yapıdan, yerleşme ve katılımın ön plana çıktığı yapıya doğru bir dönüşüm süreci yaşanmıştır (Ökmen ve Parlak, 2002: 611). Bu dönüşüm süreciyle birlikte, Türkiye’de yerel yönetimlere verilen önemin her geçen dönem arttığı söylenebilir. Çünkü vatandaşların kamusal hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyetlerini en yakından takip edebilecek kamu kuruluşu belediyelerdir. Belediyelerin görev ve sorumluluklarının artması, her geçen dönem devlet bütçesinden daha fazla pay almasıyla sonuçlanmıştır.

Belediyelerin bütçeden aldıkları pay artma eğiliminde olmasına rağmen, birçok belediye yeni gelir kaynakları aramaktadır. Bununla birlikte, daha az maliyetle daha kaliteli hizmet sunumu kamu kesiminin genelinde olduğu gibi belediyelerde esastır. Bunun için özellikle modern işletme tekniklerinden faydalanmaya gayret eden belediyelerin sayısı artış eğilimindedir (Azaklı, 2002: 413).

Yıllar itibariyle ekonomik ve sosyal hayatta meydana gelişmeler, vatandaşların yerel kamusal hizmetlere ilişkin beklentilerinin değişmesine yol açmıştır. Özellikle milli gelirin yükselmesi ile birlikte kişi başına düşen gelirin artmasının bir sonucu olarak refah seviyesi artan vatandaşlar, daha kaliteli ve farklı nitelikte hizmet türünün yerel otoriteler tarafından yerine getirilmesini talep etmektedirler. Bu durum özellikle belediyelerin, hizmet sunumunda dinamik bir yapıya ihtiyacının olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla belediyeler, kamusal hizmetlerde vatandaş memnuniyetini veya vatandaşların beklentilerini yakından takip edebilecek bir örgütlenme biçimini tesis etmek zorundadırlar.

Gelişen ve değişen dünyada, kamusal hizmet sunumunda ortaya çıkan yenilik veya gelişmeler, hızlı bir şekilde insanlar tarafından çeşitli araçların da etkisiyle (reklam, basın-medya, sosyal medya, vb.) öğrenilebilmektedir. Bu durum, vatandaşların yerel kamusal hizmet beklentilerini etkileyebilmektedir. Ancak memnuniyet veya beklenti kavramları sübjektif karakterli olduğu için, yerel hizmetlerde yüksek bir memnuniyet veya tatmin düzeyine ulaşmanın oldukça zor olduğu söylenebilir.

Günümüzde hemen hemen her belediyenin sunduğu klasik kamusal hizmetlerle birlikte daha çok sosyal, kültürel, eğitsel ve çevresel yönü de olan bir takım hizmetleri yerine getirilme zorunluluğu (Nohutçu, 2005: 91), çok sayıda hizmet türünün ortaya çıkmasıyla sonuçlanmıştır. Bu hizmet türlerinden özellikle ulaşım ve çevreye yönelik olanlar vatandaş nezdinde oldukça önemlidir. Örneğin; meydan, park, bahçe, sosyal alan yapımı, temizlik işleri, toplu taşıma, ulaşım güzergâhı belirleme, yolların bakımı, kaldırım ve asfaltlama, otopark hizmetleri, vb. faaliyetler bu kapsamda ön plana çıkan hizmet türleridir.

Bu çalışmada da yerel hizmetler arasında son derece önemli olan çevre ve ulaşım hizmetlerinden vatandaşların duydukları memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesi hedeflenmektedir. Çalışma boyunca yapılacak analizler, ulaşım ve çevreye yönelik hizmet türlerindeki memnuniyet düzeylerinin, iki farklı ildeki durumunun karşılaştırmalı bir şekilde değerlendirilmesi üzerinedir. Söz konusu analizler kişi başına gelir düzeyinin arttığı ülkemizde ve bu gelir düzeyinin yüksek olduğu Sakarya ve Kocaeli illerinde vatandaşların memnuniyet düzeylerine ilişkindir.

1. Literatür İncelemesi

Literatürde yerel kamusal hizmetlerden memnuniyeti ölçen çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmaların önemli bir kısmı 2000 yılı sonrasına aittir. Bozlağan (2004) tarafından kentsel kamu hizmetlerinden tatmin düzeyini belirleyebilmek için İstinye-İstanbul'da ki kamusal hizmetlerde üçlü bir ayrıma gidilerek, merkezi yönetim, yerel yönetim ve muhtarlık hizmetlerindeki tatmin düzeyleri araştırılmıştır. Çalışma sonucunda, merkezi hükümet tarafından yürütülen hizmetlerde halkın duyduğu tatmin düzeyinin düşük, muhtarlık hizmetlerinde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Halkın tatmin düzeyinin en yüksek olduğu hizmetler ise belediyeler tarafından yürütülmektedir. Duman ve Yüksel (2008) tarafından Mersin'in 63 mahallesini kapsayan çalışmada vatandaşların belediyenin toplu taşıma hizmetlerini, cadde ve sokaklardaki araç ve yaya trafiğinin yeterli genişlikte olmadığını düşündükleri tespit edilmiştir. Bununla birlikte, çöp toplama hizmeti ve içme suyu altyapı yatırımlarından genel bir memnuniyetin olduğu ifade edilmiştir.

Zeren ve Özmen (2010), halkın belediye faaliyetlerine katılma duyarlılığı ve hizmet memnuniyetini araştırmışlardır. Karaman il merkezinde 520 katılımcı

ile gerçekleştirilen anket çalışmasına göre, vatandaşlar eğlence, dinlenme yerleri ve sanatsal faaliyetler gibi konularda belediye hizmetlerinin yetersiz olduğunu beyan etmişlerdir. Katılımcılar genel olarak belediye hizmetlerinin yetersiz olduğu ve karar ve uygulamalara halkın katılımının sağlanması gerektiği düşünmektedirler. İnce ve Şahin (2011) Selçuklu Belediyesi üzerine yaptıkları çalışmalarında, vatandaşların cinsiyetleri ile algıladıkları kamu hizmeti kalitesi ve memnuniyeti arasında bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir. Aynı çalışmada, yeşil alan, park bahçe, ağaçlandırma gibi çevre düzenlemelerinin artırılması ve korunması ile caddeler, sokaklar, parklar gibi halka açık alanların genel temizliğinden memnuniyette yaş gruplarına göre anlamlı bir farkın olduğu belirtilmiştir. Özellikle genç ve orta yaş grubundaki memnuniyetin daha yüksek yaş grubundaki memnuniyete göre daha fazla olduğu vurgulanmaktadır. Diğer taraftan yaş grubunun, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerini etkilemediği de tespit edilmiştir.

Akyıldız (2012) tarafından Uşak Belediyesi hizmetlerinden vatandaş memnuniyetini tespit etmeye yönelik 384 vatandaşla anketin gerçekleştirildiği çalışmada, memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu hizmet türünün sosyal yardım (aşevi, iftar çadırı, gıda yardımı gibi) olduğu, en düşük olduğu hizmet türünün ise geri dönüşüm projesi (kâğıt, cam, şişe, plastik, alüminyum), yol, asfalt ve kaldırım hizmetleri olduğu belirtilmiştir. Aynı yılda Çanakkale iline yönelik Aslan ve Uluocak tarafından 388 denekle yüzyüze gerçekleştirilen anket çalışması sonucunda; vatandaşların genel olarak Çanakkale’de yaşamaktan memnun olduğu, belediyenin sosyal ve kültürel alandaki faaliyetlerinden memnun oldukları ifade edilmiştir. Bununla birlikte, engellilere yönelik faaliyetler ile toplum merkezlerine dönük çalışmalarda da genel bir memnuniyet düzeyi belirlenmiştir. Ancak özellikle kentsel altyapı ve toplu taşıma hizmetlerinden vatandaşların memnun olmadıkları, bu hizmetlerin sunumunda belediyeyi başarısız gördükleri vurgulanmıştır.

Gürel ve Özel (2013), kamu çalışanlarının Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini Ankara ilinde 672 kamu çalışanı ile gerçekleştirdikleri anket çalışmasında belirlemişlerdir. Çalışmaya göre; kamu çalışanları belediye tarafından sunulan “halk ekmek” hizmetinden memnun, 16 hizmet türünden (mezarlık ve defin işleri, toplu taşıma gibi halkın temel ihtiyaçları ve kadınlara, yaşlılara, gençlere yönelik sosyal (yardım) destek hizmetleri) kısmen memnun, 36 hizmet türünden (su ve kanalizasyon hizmetleri, meydan, bulvar, cadde ve anayolların bakımı, kent tarihi bakımından önem taşıyan yerlerin korunması, ulaşım ve toplum taşıma hizmetlerini planlamak, çevrenin korunmasını sağlamak, vb) ise memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır. Bu durum araştırmaya katılanların üçte ikisinin genel olarak belediye hizmetlerinden memnun olmadığı şeklinde yorumlanmıştır.

Son olarak Daştan ve Delice (2014) İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerde memnuniyet düzeyi tespit edilmek istenmiştir. 417 kişinin katıldığı anket çalışmasının bulgularına göre, hemşerilerin belediyenin sunduğu hizmetlerden genel olarak ortalama ve ortalamanın altında seviyelerde memnun oldukları ve hemşerilerin belediyenin sunduğu hizmetlerden memnuniyetleri ile yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumları arasında istatistiki olarak anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Çalışmaya göre, erkekler ve evliler diğer gruplara göre hizmetlerden daha memnunken, hemşerilerin yaşları azaldıkça ve eğitim seviyeleri arttıkça sunulan birçok hizmete karşı memnuniyetleri azalmaktadır. Bununla birlikte, yol-bakım ve altyapı gibi hizmet türlerinde memnuniyet düzeyi oldukça düşük seviyelerdedir ve bu hizmetler vatandaşların en fazla önem verdikleri hizmet türleri olarak dikkat çekmektedir.

2. Alan Araştırmasına İlişkin Genel Bilgiler

Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen ankette katılımcılara, vatandaşların yerel kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit edebilmek amacıyla cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, yaş, gelir düzeyi, vb kriterlere ilişkin sorular sorulmuştur. Ankette yer alan sorular 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Likert ölçeği kapsamındaki sorular; “tamamen katılıyorum”, “katılıyorum”, “kararsızım”, “katılmıyorum”, “kesinlikle katılmıyorum” ve “çok memnunum”, “memnunum”, “kararsızım”, “memnun değilim”, “hiç memnun değilim” şeklinde iki gruptan oluşmaktadır. Gerçekleştirilen ankette 18 yaş ve üzeri farklı gelir düzeyi ve mesleğe mensup katılımcılar yer almıştır. Çalışmanın evrenini oluşturan Sakarya ve Kocaeli ilinde örneklem külenin seçiminde rastgele örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Söz konusu anket 2015 yılında uygulanmış ve anketlerin değerlendirilmesinde SPSS (21,0) paket programından yararlanılmıştır.

3. Ankete İlişkin Bulgular

Alan araştırmasına dayalı ankete ilişkin bulgular aşağıdaki tabloda (tablo 1) ele alınmaktadır.

Tablo 1: Ankete İlişkin Demografik Bilgiler

<u>CİNSİYET</u>	<u>n</u>		<u>%</u>	
	<u>KOCAELİ</u>	<u>SAKARYA</u>	<u>KOCAELİ</u>	<u>SAKARYA</u>
Kadın	1167	1361	36.4	34.7
Erkek	2035	2559	63.6	65.3
<u>EĞİTİM DURUMU</u>				
İlkokul	358	514	11.1	13.1
Ortaokul	413	552	12.8	14.1
Lise	1015	1002	31.6	25.6
Önlisans	436	516	13.6	13.2
Lisans	897	1115	28.0	28.4
Lisansüstü	70	85	2.1	2.2
<u>MEDENİ DURUMU</u>				
Evli	1785	2185	54.9	55.7
Bekâr	1417	1735	45.1	44.3
<u>YAŞ</u>				
18-24	804	1134	25.1	28.9
25-31	690	692	21.5	17.6
32-38	557	649	17.3	16.5
39-45	488	528	15.2	13.5
46-55	390	450	12.1	11.5
55'in üzerinde	273	293	8.5	7.5
<u>GELİR DÜZEYİ</u>				
0-1250	424	601	13.2	15.3
1251-2500	1353	1682	42.2	42.9
2501-5000	996	1073	31.1	27.3
5000-10000	161	142	5.0	3.6
10001'in üzerinde	35	20	1.1	0.5

Tablo 1'den de görüldüğü gibi, Sakarya ilinde ankete 3920, Kocaeli ilinde ise 3202 kişi katılmıştır. Gerek Sakarya'da (%65.3), gerek Kocaeli'nde

(%63.6) ankete katılanların büyük bir çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Sakarya’da ankete katılanlardan; ilkokul, ortaokul ve lise mezunlarının toplamı 2068 (%52.8), Kocaeli’nde 1786 (%55.5)’dir. Diğer taraftan, Sakarya’da ankete katılanların 1631’i (%41.6), Kocaeli’nde ise 1333’ü (%41.6) lisans ve ön lisans mezunudur. Bununla birlikte, Sakarya’da 85, Kocaeli’nde 70 lisansüstü mezunu ankete katılmıştır. İki ilde de ankete katılanların yaklaşık %55’i evli, %45’i bekârdır.

Ankete katılanların yaş ve gelir düzeyi birlikte değerlendirildiğinde; Sakarya’da 18-24 yaş arası 1134 (%28.9), 25-31 yaş arası 692 (%17.6), 32-38 yaş arası 649 (%16.5), 39-45 yaş arası 528 (%13.5), 46 ve üzeri 743 (%19) kişi ankete katılırken, benzer dağılım Kocaeli’nde de gözlemlenmektedir. Kocaeli’nde ankete katılanların 804’ü (%25.1) 18-24, 690’ı %(21.5) 25-31, 557’si (%17.3) 32-38, 488’i (%15.2) 39-45, 663’ü (%20.6) 46 yaş ve üzeridir. Gelir düzeyleri açısından da benzer dağılımlar söz konusudur. 0-2500 TL gelire sahip olanların dağılımı Sakarya’da %58.2, Kocaeli’nde %55.4, 2501-5000 TL gelire sahip olanlar Sakarya’da %27.3, Kocaeli’nde %31.1, 5001’in üzerinde gelire sahip olanlar ise Sakarya’da %4.1, Kocaeli’nde %6.1’dir.

3.1. Çevreye Yönelik Hizmetlere İlişkin Bulgular

Anket sonuçlarının değerlendirilmesi amacıyla 1’den 5’e kadar rakamlar kullanılmıştır. Buna göre; **“1: Tamamen Katılıyorum”**, **“2: Katılıyorum”**, **“3: Kararsızım”**, **“4: Katılmıyorum”**, **“5: Kesinlikle Katılmıyorum”** ifadelerini temsil ederken, **“1: Çok Memnunum”**, **“2: Memnunum”**, **“3: Kararsızım”**, **“4: Memnun Değilim”**, **“5: Hiç Memnun Değilim”** ifadelerini temsil etmektedir.

Tablo 2: Ankete Katılanların Çevreye Yönelik İmar Planlaması, Park ve Bahçe Hizmetlerinden Memnuniyet Dereceleri

	1 (%)		2 (%)		3 (%)		4 (%)		5 (%)	
	S	K	S	K	S	K	S	K	S	K
“Şehrimizde imar planlaması zamanında yapılmaktadır”	6.8	8.1	23.9	24.8	30	29.2	23.7	22.9	14.7	14.8
“Şehrimizdeki park ve bahçeler yeterlidir”	11.5	14.3	32.4	34.9	17.6	15.8	26	23.6	11.9	11.5

Tablo 2’den de görüldüğü gibi, ankete katılanlar Sakarya ve Kocaeli Büyükşehir Belediye’sinin tarafından sunulan hizmetlerde Sakarya’da ankete katılanların %6.8’i “Şehrimizde İmar Planlaması Zamanında Yapılmaktadır” ifadesine *tamamen katılıyorum* seçeneğini tercih ederken, %23.9’u *katılıyorum* seçeneğini tercih etmiştir. Aynı durum Kocaeli’nde sırasıyla %8.1 ve %24.8’dir. Bu ifadeye katılanlar birlikte değerlendirildiğinde Sakarya’da oran %30.7’ye, Kocaeli’nde ise %32.9’a yükselmektedir. Diğer taraftan Sakarya’da ki katılımcıların %30’u *kararsızım* seçeneğini tercih ederken, Kocaeli’nde bu oran %29.2 olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu ifadeye *katılmıyorum* ve *kesinlikle katılmıyorum* cevabını verenlerin toplam oranı Sakarya’da %38.4’ken, Kocaeli’nde %37.7 olarak gerçekleşmiştir.

“Şehrimizdeki Park ve Bahçeler Yeterlidir” ifadesine verilen cevaplara bakıldığında, iki ilde önemli farklılıklar olmadığı görülmektedir. Bu ifade için *tamamen katılıyorum* ve *katılıyorum* seçeneğini tercih edenlerin toplam oranı Sakarya’da %43.9 iken, Kocaeli’nde ise %49.2’dir. Aynı ifade de *kararsızların* oranı Sakarya’da %17.6, Kocaeli’nde ise %15.8’dir. Son olarak *katılmıyorum* ve *kesinlikle katılmıyorum* ifadesini, Sakarya’da ankete katılanların %37.9’u tercih ederken, Kocaeli’nde %35.1’i tercih etmiştir. Aşağıdaki tabloda ise (tablo 3), çevreye yönelik hizmetlerinden vatandaşların duydukları memnuniyet dereceleri ele alınmaktadır.

Tablo 3: Ankete Katılanların Çevreye Yönelik Çöp, Çevresel Atık, Kanalizasyon, Geri Dönüşüm, Şebeke Suyu, vb. Hizmetlerdeki Memnuniyet Dereceleri

	1 (%)		2 (%)		3 (%)		4 (%)		5 (%)	
	S	K	S	K	S	K	S	K	S	K
<i>Genel olarak çevreye yönelik hizmetlerden (park, bahçe, ağaçlandırma, vs)</i>	10	15.4	38.6	41	18.8	16.7	19.5	17.4	11.8	9.5
<i>Çöp ve çevresel atık toplama hizmetlerinden</i>	9.1	13.9	46.5	43.9	14.8	14	15.9	18	13	10.2
<i>Kanalizasyon hizmetlerinden</i>	6.7	11.2	41.4	41.1	18	20.3	19	18.3	14.8	9
<i>Geri dönüşüm hizmetlerinden (kağıt, şişe, cam, plastik vb)</i>	7.1	12.3	37.2	38	23	23.3	19.3	17.1	13.5	9.2
<i>Şebeke suyu hizmetlerinden</i>	7.3	12	43.4	42.5	14.9	17.3	18.4	18.4	15.3	9.7
<i>Meydan yapımı hizmetlerinden</i>	9	13.1	37.4	37.1	21.1	20.6	19	19.4	13.4	9.8
<i>Yeşil alanların miktarından</i>	10	13.4	40.9	39.6	16.8	14.8	19.7	21.8	11.1	10.4
<i>Yeşil alanların bakımından</i>	8.8	11.8	40.2	41.2	19.4	17.5	20.8	19.9	10.8	9.6

Tablo 3’den de görüldüğü gibi, iki belediye tarafından sunulan çevresel hizmetlerde, vatandaşların duydukları memnuniyet “çok memnunum” ve “memnunum” ifadeleri birlikte değerlendirildiğinde, genellikle %44.3 ile %57.8 arasında değişmektedir. Ancak yukarıdaki 8 ifade de Kocaeli ilindeki memnuniyet derecesi Sakarya’dan yüksektir. Özellikle “genel olarak çevreye yönelik hizmetler” ifadesindeki memnuniyet dereceleri, iki ildeki memnuniyet dereceleri arasındaki farkın en fazla olduğu ifadedir. İki ilde memnuniyet derecelerinin birbirine en çok yaklaştığı ifade ise “yeşil alanların miktarı”dır. Bu ifade, aynı zamanda iki ildeki memnuniyet derecesinin en yüksek olduğu ifadedir. Öte yandan, iki ilde de memnuniyet derecesinin en düşük olduğu ifadeler “geri dönüşüm hizmetleri” ve “meydan yapımı” hizmetleridir.

Tablo 3’e göre, “memnun değilim” ve hiç memnun değilim” ifadelerine ilişkin sonuçlar iki ilde de benzerlik göstermekle birlikte (%26-32 arası), Sakarya’da ki memnuniyetsizliğin daha yüksek olduğu görülmektedir. Sakarya’da memnuniyetsizliğin en fazla olduğu çevresel hizmetler, kanalizasyon ve şebeke suyu hizmetleri iken, Kocaeli’nde ise, yeşil alanların bakımı ve meydan yapımı hizmetleridir. Bununla birlikte, “kararsızım” ifadesine ilişkin sonuçlar iki ilde de %15-20 arasında değişmektedir.

3.2. Ulaşım Hizmetlerine İlişkin Bulgular

Kamu ekonomik birimleri olan merkezi yönetim ve yerel yönetimler kent içi ulaşım faaliyetlerinde önemli görevler üstlenmektedir. Çünkü bu birimler ulaşım faaliyetlerini gerçekleştiren ve düzenleyen birimlerdir. Özellikle kent içi ulaşımın altyapı yatırımları ve düzenlemeleri yerel yönetimlerce yerine getirilmektedir (Yardımcıoğlu, 2015: 122). Bununla birlikte kent içi ulaşım güzergâhlarının belirlenmesinde ve denetiminde de yerel yönetimlerin önemli bir fonksiyonu bulunmaktadır. Çünkü ulaşım hizmetleri de bir belediyenin en önemli hizmetleri arasında gösterilebilir. Son yıllarda Türkiye’de, özellikle kişi başına gelir düzeyinin yüksek olduğu Kocaeli ve Sakarya illerinde artan nüfus ve motorlu taşıt sayısına paralel olarak ulaşım hizmetine yönelik vatandaşların beklentileri de değişmektedir. Aşağıdaki tablolarda (tablo 4-5) öncelikle ulaşımaya yönelik hizmetler için verilen ifadelere vatandaşların katılım dereceleri, sonrasında da ulaşım hizmetlerinde ki memnuniyet dereceleri iki il için karşılaştırmalı bir şekilde ele alınmaktadır.

Tablo 4: Ankete Katılanların Ulaşımaya Yönelik Yol, Otobüs Seferleri ve Güzergâhları Hizmetlerindeki Memnuniyet Dereceleri

	1 (%)		2 (%)		3 (%)		4 (%)		5 (%)	
	S	K	S	K	S	K	S	K	S	K
“Şehrimizdeki yollar bakımsızdır”	20.6	14.7	33.6	28.9	14.6	14.6	23.1	31.5	7.8	10.4
“Belediye otobüs seferleri yeterlidir”	9.9	11.2	30.9	31.6	19.2	17.8	23.7	24.1	15.4	15.2
“Belediye otobüs güzergâhları iyi belirlenmiştir”	10	12.5	34.7	33.8	24.6	21.7	19.8	22.1	10.9	10
“Bazı hatlarda ve saatlerde otobüs seferleri yetersizdir”	17.4	17.2	31.3	32.5	22.2	20.3	20.5	21.3	8.6	8.6

Tablo 4’den de görüldüğü gibi, “şehrimizdeki yollar bakımsızdır” ifadesine, Sakarya’da ankete katılan vatandaşların yarıdan fazlası (%54.2) katılırken, Kocaeli’nde ise %43.6’sı katılmaktadır. Bu ifade için iki ilde de kararsızların oranı %14.6 olarak gerçekleşmiştir. Kararsızların kararları da eşit bir şekilde dağıtıldığında, yolların bakımına ilişkin Sakarya’da ankete katılanların yaklaşık %60’ından fazlasında bir memnuniyetsizlikten söz edilebilir.

Belediyenin otobüs seferlerini yeterli bulanlar ve otobüs güzergâhlarının iyi belirlendiğine katılanların ve katılmayanların oranı iki ilde benzerlik göstermektedir. “Belediyenin otobüs seferlerini yeterli buluyorum” ifadesine katılmayanların toplam oranı, iki ilde de yaklaşık %39’dur. Kararsızların

oranı eşit bir şekilde dağıtıldığında oran %50'ye yaklaşmaktadır. Diğer taraftan “Belediye otobüs güzergâhları iyi belirlenmiştir” ifadesine katılanların oranı iki ilde de yaklaşık %45 dolaylarındayken, katılmayanlarında oranı da yaklaşık %31 dolaylarındadır. Son olarak, “bazı hatlarda ve saatlerde otobüs seferleri yetersizdir” ifadesine katılanların oranı iki ilde de katılmayanların oranından yüksektir. Bu durum, bazı hatlarda özellikle belirli saatlerde seferlerin artırılması gerektiği şeklinde yorumlanabilir. Aşağıdaki tabloda ise (tablo 5), ulaşım hizmetlerinden vatandaşların duydukları memnuniyet dereceleri ele alınmaktadır.

Tablo 5: Ankete Katılanların Ulaşım Hizmetlerindeki Asfaltlama, Kaldırım, Otopark, Işıklandırma Hizmetlerindeki Memnuniyet Dereceleri

	1 (%)		2 (%)		3 (%)		4 (%)		5 (%)	
	S	K	S	K	S	K	S	K	S	K
<i>Asfaltlama hizmetlerinden</i>	6	10.8	32	41.1	14.7	14.7	27.4	22.8	20	10.7
<i>Kaldırım yapımı hizmetlerinden</i>	8.7	13.2	33.6	38.7	18.3	18.5	23.6	19.2	15.8	10.3
<i>Şehir içinde trafik-ulaşım yol güzergâhı düzenlemelerinden</i>	6	8.1	27.4	30.8	19.6	19.9	26.9	25.2	20	16
<i>Şehir içi otopark hizmetlerinden</i>	5.3	6.8	22	24.6	22.8	21.9	27.7	27.4	22.2	19.3
<i>Işıklandırma hizmetlerinden</i>	9.1	14.9	42	46.5	16.4	16.3	14.2	15.3	18.3	7

Tablo 5’den de görüldüğü gibi, ulaşım hizmetlerine ilişkin ifadelerde vatandaş memnuniyetinin belirli alanlarda düşük olduğu söylenebilir. Özellikle şehir içi otopark hizmetlerinden memnuniyet derecesinin, iki ilde de en düşük oranda olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, tablodaki bütün ifadelerdeki memnuniyet oranı, Kocaeli’nde Sakarya’dan daha yüksektir. Memnuniyet oranı açısından iki ildeki farkın en yüksek olduğu hizmet türü “asfaltlama hizmetleri” dir. Söz konusu ifadeler için kararsızların oranı %14-22 arasında değişmektedir. Bu ifadeler eşit oranda dağıtıldığında, şehir içi otopark hizmetlerindeki memnuniyetsizliğin oranı iki ilde de %60’a yaklaşmaktadır.

Sonuç ve Değerlendirme

Bu çalışmada; belediye tarafından sunulan hizmetlerin en önemlilerinden biri olarak gösterilen ulaşım ve çevreye yönelik hizmetlerde vatandaşların memnuniyet dereceleri analiz edilmiştir. Literatürde genellikle bir il veya ilçe belediyesinin, genel anlamda sundukları bütün kamusal hizmetlerdeki memnuniyet dereceleri araştırılırken, literatürden farklı olarak Sakarya ve

Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri söz konusu hizmet türlerinde karşılaştırmalı bir şekilde ele alınmıştır.

Ankete dayalı araştırmaya Sakarya’da 3920, Kocaeli’nde 3202 kişi ankete katılmıştır ve ankete katılanların büyük bir çoğunluğu (yaklaşık %65) iki ilde de erkeklerden oluşmaktadır. Araştırma sonuçlarından elde edilen bulgulardan ön plana çıkanlara bakıldığında; “şehirimizdeki park ve bahçeler yeterlidir” ifadesine iki ilde de ankete katılanların yaklaşık %35 katılmamaktadır. Kararsızların kararları da dikkate alındığında bu oranın %50 yaklaşacağı söylenebilir. Bununla birlikte, genel olarak çevre ve ulaşım hizmetlerindeki vatandaş memnuniyetinin Kocaeli ilinde Sakarya’dan yüksek olduğu söylenebilir. Öte yandan “Çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri” memnuniyet derecesinin en yüksek olduğu çevresel hizmet türü olarak ön plana çıkarken, “geri dönüşüm hizmetleri” hizmetlerine ilişkin “kararsızım” seçeneğinin en yüksek olduğu hizmet türüdür. Çevre hizmetlerinde memnuniyetsizliği en yüksek olduğu hizmet türleri Kocaeli’nde yeşil alanların miktarı ve bakımı iken, Sakarya’da ise kanalizasyon ve şebeke suyu hizmetleridir.

Ulaşım hizmetlerindeki memnuniyet dereceleri açısından ulaşılan sonuçlara göre, “bazı hatlarda ve saatlerde otobüs seferleri yetersizdir” ifadesine katılanların oranı iki ilde de katılmayanların oranından yüksektir. Bu durum, bazı hatlarda özellikle belirli saatlerde seferlerin artırılması gerektiğine şeklinde yorumlanabilir. Bunun dışında ulaşım hizmetlerine yönelik ifadelerden katılım derecesinin yüksek olduğu ifadeler; Sakarya’da “şehirimizdeki yollar bakımsızdır”, Kocaeli’nde ise “bazı hatlarda ve saatlerde otobüs seferleri yetersizdir” ifadeleridir. Son olarak, iki ilde de şehir içi otopark hizmetlerinden memnuniyet derecesinin, oldukça düşük olduğu görülmektedir. Bu alandaki memnuniyet derecesinin düşük olduğu hizmetlerden bir diğeri ise, şehir içindeki trafik-ulaşım ve yol güzergâhı düzenlemeleridir.

Kaynakça

- Azaklı, Sedat (2002), “Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi”, Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildirileri Kitabı, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi, İmaj Matbaası, s. 413-436.
- Aslan, Cumhur ve Şeref Uluocak (2012), “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, cilt: 9, sayı: 1, s. 174-201.
- Bozlağan, Recep (2004), “Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (7) /1, s. 121-145.

- Daştan, İlker ve Mehmet Erdem Delice (2015), “ Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *The Journal of Academic Social Science Studies*, no: 32, Winter III, s. 203-223.
- Duman, Teoman ve Fatih Yüksel (2008), “Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, cilt: 17, sayı: 1, Ocak, s. 43-57.
- Gürel, Betül ve Çağlar Özel (2013), “Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği”, *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3(1), s. 65-74.
- İnce, Mehmet ve Kübra Şahin (2011), “Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, sayı: 21, s. 1-22.
- Ökmen, Mustafa ve Bekir Parlak (2002), “Küreselleşme Sürecinde Yerelleşme Eğilimleri ve Yerel Haklar”, *Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildirileri Kitabı, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi, İmaj Matbaası*, s. 611-635.
- Nohutçu, Ahmet (2005), “Toplam Kalite Yönetimi ve Yerel Yönetimler”, *Kamu Yönetiminde ve Kamu Hizmetlerinde Kalite*, editör: Coşkun Can Aktan ve Ulvi Saran, Mayıs, Hizmet-İş Sendikası Yayınları, s. 91-113, Ankara.
- Yardımcıoğlu, Fatih (2015), “Ulaşım Ekonomisi-Ders Notları”, *Kitap Matbaacılık, İstanbul*.
- Zeren, Halim Emre ve Alper Özmen (2010), “Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği”, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (19), s. 165-173.