

YEREL YÖNETİMLERDE BELEDİYENİN BAŞARISINI VE YAŞAM MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Ayşe Gül BÖLÜKBAŞI¹, Dina Çakmur YILDIRTAN²

¹Marmara Üni., Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Aktüerya Böl., Yardımcı Doçent Dr.

²Marmara Üni., Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Sermaye Piyasası Böl., Yardımcı Doçent Dr.

A FIELD SURVEY ON THE FACTORS EFFECT THE LOCAL GOVERNMENT'S SUCCESS AND LIFE SATISFACTION

Abstract: In the study consistency of measurements means with success and satisfaction of municipal services Cronbach's α coefficient is determined as an internal consistency coefficient. In accordance with the target group's perception, importance of the measurement tools in terms of satisfaction and success are determined by principal components method. The factors that affect the overall satisfaction of the target group have been determined by multiple regression and correlation models. Overall satisfaction, the success of the mayor, relationship between the successes of the public relations department with the properties of the target group's is determined by different relation coefficient because of differences in scale levels of the features in the target group. In this study it has reached as a most important factor which effects the municipality's success and general satisfaction of citizens "solving the problems of citizens".

Keywords: Municipality, Success, Satisfaction, Public Services

YEREL YÖNETİMLERDE BELEDİYENİN BAŞARISINI VE YAŞAM MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Özet: Araştırmada, ölçüm araçlarının tutarlı olarak belediye hizmetlerinden memnuniyeti ve başarıyı ölçüp ölçmediği iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach α belirlenmiştir. Ölçüm araçlarının memnuniyet ve başarı açısından hedef kitlenin algıları doğrultusunda asal bileşenler yönetimi ile önemleri belirlenmiştir. Hedef kitlenin genel memnuniyetini etkileyen unsurların (kamu hizmetlerinin) neler olduğu korelasyon ve çoklu regresyon modeli oluşturularak saptanmıştır. Kamu hizmetlerinden genel memnuniyet, belediye başkanının başarısı, halkla ilişkiler bölümünün başarısı ile hedef kitlenin özellikleri arasındaki ilişkiler, hedef kitledeki özelliklerin ölçek seviyelerinin farklılıkları nedeniyle farklı ilişki katsayıları ile belirlenmiştir. Nominal (sınıflayıcı) ölçek seviyesindeki hedef kitle özellikleri için Cramer V katsayısı, interval (aralıklı) ölçek seviyesindeki hedef kitle özellikleri içinse Pearson'ın Korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Çalışmada yerel yönetimlerde belediye başarısını ve genel memnuniyeti etkileyen en önemli unsur olarak "belediyenin sorunlara çözüm üretmesi" olduğu bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Belediye, başarı, memnuniyet, kamu hizmetleri

I. GİRİŞ

Yerel yönetimler, il ve ilçelerde yaşayan insanların, ortak ve yerel nitelikteki gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulan ve hukuk düzeni içerisinde oluşturulmuş anayasal kuruluşlardır. Siyasi ve ekonomik sistemin parçasını oluşturan yerel yönetimler kamu yönetiminin önemli bir kısmıdır. Kuruluşlarının temel amacı, yerel nitelikte sunulması gereken hizmetleri belirleyerek sorunların çözümünü sağlamak ve vatandaş memnuniyetini gerçekleştirmektir.

Yerel yönetimlerin önemi, hizmetlerdeki başarıları ve halkın ihtiyaçlarını karşılamaları, beklentilerine cevap verme ile eşgüdümlü olarak ortaya çıkmaktadır.

Günümüzde uygulanmaya başlayan sosyal belediyecilik anlayışı ile mahalli idareye sosyal alanlarda planlama ve düzenleme işlevi yüklenmektedir. Bu

kapsamda kamu harcamalarını; konut, sağlık, eğitim ve çevrenin korunması alanlarını kapsayacak şekilde sosyal amaca yönlendirmektedirler.

Yerel yönetimler yerel nitelikli hizmetlerin görülmesinde verimlilik ve etkinlik sağlamayı hedeflemekte olup bu olguda demokratik bir toplum modeli sağlama ile desteklenmektedir.

Bu çalışmanın temel amaçları şu şekilde belirlenmiştir. i. halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini belirlemek ii. halkın sorunlarının çözümlenmesi konusunda belediyenin yaklaşımı konusunda düşüncelerini belirlemek iii. halkın kamu kurumlarının performansı hakkındaki düşüncelerini belirlemek iv. belediye başkanının başarısını ölçmek v. belediyenin halkla ilişkilerdeki başarısını ölçmektir.

II. YEREL YÖNETİMLERİN GENEL ÖZELLİKLERİ

Yönetim kavramı literatürde, belirli bir işbirliği ve ilişki sistemi içinde ortak amaçların gerçekleştirilmesi için, yapılan faaliyetlerin düzenlenmesi süreci olarak tanımlanabilmektedir. Kent yönetimi ise, halkın mahalli ihtiyaçlarının etkin, verimli ve demokratik yollardan karşılanması amacıyla, insan unsuruyla birlikte kentin planlanması, örgütlenmesi, koordinasyonu, kontrol ve/veya denetiminin yapılması süreci olarak ifade edilebilir. Yerel yönetimler; kentsel mekânlar üzerinde, merkezi yönetim ile toplum arasındaki koordinasyonu sağlayarak, il ve ilçe halkının istek ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde yerine getirebilmek amacıyla var olan kamu kurumlarıdır [1].

Yerel yönetimler, sadece kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli yürütülmesinin aracı değildir. Demokratik bir yönetim ve toplumun oluşturulmasını hedefleyerek halkın temel haklarını kullanım düzeyi dikkate almaktadır.

Belediyenin devlet yönetimlerinin bir parçası olmamasından ötürü merkezi idareden ayrı bir yönetim örgütü olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. 1580 sayılı Belediye Kanununun tanımı ile belediye; şehir halkının ortak yerel ihtiyaçlarını karşılayan ve belde (kent) hizmetlerini gören, kamu tüzel kişiliğine sahip bir yerel yönetim birimidir. 5393 sayılı kanunda belediye; *“Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi”* olarak tanımlanmaktadır.

Ülkemizde tanzimat’la birlikte kullanılmaya başlayan Belediye terimi, Osman Nuri Ergin’e göre *“ortak menfaatler ve karşılıklı ihtiyaçların zorlaması ile bir beldede oturan halkın, beldelerine ve dolayısıyla kendilerine ait meseleleri, hükümetin kanunla belirttiği sınır ve sorumluluk dairesinde seçmiş oldukları vekilleri vasıtası ile halletmeleri”*dir [2].

Modern belediyecilik açısından bakıldığında; belediyenin varlığı için yerleşik bir topluluk olmalı, kent/şehir topluluğu olmalı (en azından kasaba), belediye merkezi yönetimden ayrı bir yönetim örgütü olarak değerlendirilmelidir [3].

İdari ve mali alanda serbest hareket edebilme olanağı bulunan yerel yönetimler vatandaşa sunduğu hizmetlerde rahatlıkla karar alabilecek, etkin kaynak yaratabilecek ve kullanabilecektir. Böylelikle, demokratik birer kuruluş olarak girişimci, inisiyatif alan, hesap sorma ve hesap vermeyi gerçekleştirebilen, vatandaşa dönük, istikrarlı, katılımcı vatandaşlığı geliştiren, siyasal

katılımcılığı sağlayan etkin bir kuruluş olabileceklerdir [4].

Uygulamada yerel yönetimlerde Agent ve Partner olmak üzere iki model dikkat çekmektedir [5]. Agent modelinde, merkezi yönetimlerin temsilcisi gibi faaliyet gösteren yerel yönetimler, merkezi yönetimin aldığı kararların uygulanmasını sağlamaktadır. Bununla birlikte karar verme yetkileri açısından ve hizmet üretiminde yerel yönetimlerin yetkileri çok kısıtlıdır. Partner modelinde ise, yerel yönetimler, hizmetlerin vatandaşlara sunumunda etkin rol oynamaktadır.

İnsan ihtiyaçlarının çok ve değişik olması, yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamakla sorumlu olan belediyelerin hizmet yapılarının da çeşitlenmesine neden olmaktadır. Hizmetleri gereksinimi olan vatandaşlara sunmada planlama yapılması ve bu doğrultuda hareket edilmesi verimliliği ve etkinliği sağlamaktadır.

İnsan gereksinimlerini sıralayan birçok çalışma arasında en yaygın olarak kullanılanlardan biri Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi teorisi. Maslow insanların neden bir takım kişisel fedakârlıklarda bulunarak örgütlerde çalışmayı kabullendiklerini ve başka insanlardan gelen düşünce ve emirler doğrultusunda hareket ederek onlara itaat ettiklerini araştırmıştır [6]. Bu araştırmalar sonucunda insanların biyolojik, sosyal ve psikolojik birer varlık olarak bir takım ihtiyaçlara sahip olduklarını ve davranışlarında da bu ihtiyaçlarını tatmin etme isteğinin yer aldığını saptamıştır.

Belediyeler ilçelerin ve vatandaşların gereksinimlerini karşılamayı üstlenmiş kuruluşlar olduklarından Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisinden faydalanarak vatandaş ihtiyaçları aşağıdaki şekilde oluşturulabilir:

- i. Temel altyapı hizmetleri, Yol, su, kanal, temizlik, çevre düzenlemeleri, enerji vb,
- ii. Konut ve çevre, genel güvenlik, çevre düzenlemeleri, yaşanılabilir bir çevre anlayışı
- iii. Sosyal donatı ihtiyaçları, park, eğlendirilen alanları, kültür-sanat hizmetleri vb.,
- iv. Toplumsal uzlaşma, sosyal yardımlaşma, eğitim, vb.,
- v. Kent bilincinin gelişmesi.

Yerel karar otoriteleri tarafından yukarıda sıralanan gereksinimleri karşılamak amacıyla verilen hizmetlerin il ve ilçe halkının beklentilerini karşılayabilme durumu, o il ve ilçede yaşamaktan duyulan memnuniyet oranını artıracaktır. Vatandaşların

yaşadıkları mahallere ilişkin aidiyet duygularının gelişmesi, toplu halde yapılabilecek sosyal faaliyetlere katılımın artması sonucunu da doğuracaktır. Yerel yönetim anlayışında dikkate alınan katılımcılık faaliyetleri, bireylerin kendilerini o ilçeye ait hissetmeleri ile yakından ilişkilidir [7]. Ayrıca, yerel yönetimlerin ilçedeki yaşam kalitesini artırıcı çalışmaları vatandaşa sunulan hizmetlerin beklentilerini karşılayabilmesi ile doğru orantılıdır.

III. GENEL YAŞAM MEMNUNİYETİ VE BELEDİYENİN GENEL BAŞARISI

Belediye yöneticileri için, ilçe halkının ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılayacak hizmetin sağlanması ve sürdürülmesi vatandaş bağlılığının sağlanması açısından önem taşımaktadır. Belediyeler, ilçede yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarının karşılarken gerçekleştirdikleri yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve memnuniyetini artırmayı hedeflemektedirler. Bu aşamada kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasının önemi daha da belirgin olmaktadır.

Hizmetlerin yerine getirilmesi ve vatandaşın önceliklerini belirlemede yapılan çalışmaların başarılı olabilmesi için hizmetlerin etkinliğinin saptanması önem taşımaktadır. Hizmet etkinliğini saptama kriterleri aşağıda özetlenmektedir [8].

i. Hizmetler için öncelikle gerçekleştirilecek hedeflerin belirlenmesi gerekmektedir. Sonrasında hedeflerin gerçekleştirilmesi beklenmelidir.

ii. Kalite standartları sağlanmalıdır.

iii. Kaynak ve emek kullanımı etkin ve yeter sayıda olmalıdır.

İlçe nüfusu, finansal kaynak durumu, personel sayısı gibi unsurlar da yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki başarılarını doğrudan etkileyebilmektedir. Belediye yöneticileri için, yerel halkın ihtiyaç ve isteklerini karşılayacak hizmetin üretilebilmesi ilçede yaşayanların memnuniyeti açısından önem taşımaktadır.

Memnuniyetin literatürde farklı tanımları olmakla birlikte genel anlamda “beklentilerimize uygunluk durumu” olarak ifade edebiliriz. Belediyenin sunduğu hizmetten memnuniyet ise, vatandaşın beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet durumu arasındaki fark olarak tanımlanabilir.

Vatandaş memnuniyetini sağlayan unsurlar aşağıda özetlenmiştir [9];

i. Belediye yöneticilerine ulaşılma kolaylığı

ii. İlçelerine ilişkin alınan kararlarda katılımlarının sağlanması

iii. Yönetimin gerçekleştirdiği faaliyetler hakkında bilgilendirmesi

iv. Gelişen, istikrarlı, şeffaf yönetim anlayışı

v. Gelişen teknoloji ve yeniliklere erişimle yerel yönetim anlayışının eklenmesi.

Bu unsurlarla birlikte yerel yönetimler vatandaş memnuniyetini sağlamak için halkın katılımını sağlayarak, sorunlarına ve taleplerine duyarlı davranmalıdırlar. Öncelikli sorunlar saptanarak bölgesel işbirliği ile çözüm üretmek fayda sağlayıcı olmaktadır [9].

III.1. Literatür Taraması

Yerel yönetimlerde vatandaş memnuniyeti üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde;

Kasarda ve Janowitz (1973) [10], uzun süre ile aynı ilçede ikamet etmenin memnuniyeti arttırdığı sonucuna varmıştır. Galster ve Hesser (1981) [9], yüksek gelire sahip olmanın, ileri yaşta olmanın ve aynı ilçede uzun süre ikamet etmenin memnuniyeti arttırdığı sonucuna varmışlardır. Rohe ve Basolo (1997) [11] göre, bireylerin mahalleden memnuniyeti üzerine yaptıkları çalışmalarında, ev sahiplerinin mahallelerinden daha hoşnut bireyler olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Mahalleden hoşnut olmanın evinden de hoşnut olmanın önemli bir sebebi olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Kelly ve Swindell (2002) [12], belediyelerin performans ölçülerini ve hizmet değerlendirmelerini, vatandaş memnuniyetleri ile ilişkilendirmişlerdir. Mani, Moura ve Kanji (2003) [13] ise Portekiz Belediyesi’nde organizasyonel mükemmelliği sağlamak için bir performans ölçüm yaklaşımı geliştirmiş ve bu yaklaşımı politik liderler, yöneticiler, işçiler ve halk üzerinde uygulamışlardır. Ulaştıkları sonuç ise, performansın tüm bireylerin farklı görüşleri alınarak ölçülmesi gerektiğidir.

Yuval ve Vigoda (2003) [14], kamu idaresi sistemlerinde yönetsel kalite, idari performans ve halkın yönetime olan güveni arasındaki ilişkiyi incelemişler ve üç yapısal denklem modelini karşılaştırmışlardır. Sonuç olarak güvenin ön koşulunun performans olduğu sonucuna varmışlardır. Folz (2004) [15], Yerel yönetimlerin performansını, sunulan hizmetin kalite ve verimini ele alarak elde edilen bulguları, vatandaş memnuniyetleri ile ilişkilendirerek ölçmüştür.

Gümüšoğlu ve Erdem, Kavrukkoca, Özdaoğlu (2003) [16], Muğla ilinde belediyeden beklenen hizmet kalitesi algısını servqual modeli ile ölçmüşlerdir. Muğla

Belediyesinde uygulanan belediye yöneticilerinin beklentileri ile belirli hizmet boyutlarında farklılıklar belirlemişlerdir.

Bozlağan (2004) [17], tarafından İstinye de (İstanbul) yapılan kentsel kamu hizmetlerinden duyulan tatmin düzeyinin ölçülmesine yönelik çalışmada Merkezi Hükümet, belediyeler ve muhtarlık kurumu tarafından yürütülen kimi hizmetlerden duyulan tatmin düzeyini doğrudan etkileyen faktörler olan “güven”, “temsil” ve “memnuniyet”e ilişkin bulgular, hem kendi içinde, hem de 1999 yılında TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) tarafından yapılan benzer nitelikli bir araştırmada ulaşılan sonuçlarla karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir.

IV. YEREL YÖNETİMLERİN (BELEDİYELERİN) GENEL BAŞARISINI VE KAMUNUN GENEL YAŞAM MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İlçelerde yaşayan bireyler, o ilçede yaşamaktan hoşnut olmak isterken, belirledikleri kriterlere uygunluğu da aramaktadır. Öncelikle yaşadıkları çevreye ilişkin oluşumları ele almak gerekmektedir. Böylelikle yerel yönetim hizmetlerinin vatandaşlar için gereken fiziki şartları yerine getirebilmesi ve eşanlı olarak sosyal hoşnutluğu sağlayabilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır.

Maslow'un bireysel ihtiyaç piramidinde olduğu gibi ilçede yaşayan herhangi bir bireyin öncelikle beklediği hizmetler fiziki donanımların varlığıdır. Kent yönetimi açısından ele alındığında; yol, su, kanal vb.. temel alt yapı gereksinimlerini sağlayabilecek hizmetlerin düzgün yürütülebilmesi vatandaşlarda memnuniyet yaratacaktır.

Halkın yerel hizmetlerden memnuniyetinin artırılması ve daha iyi yaşam hakkı sağlanması amacıyla Avrupa'da 1922 yılında Avrupa Kentsel Şartı oluşturulmuştur. Vatandaşın yaşamın daha da iyileştirilmesini hedefleyen şartın amaçları aşağıda özetlenmektedir [18]:

- i. Fiziki kentsel çevrenin iyileştirilmesi,
- ii. Mevcut konut stokunun iyileştirilmesi,
- iii. Yerleşmelerde sosyal ve kültürel olanakların yaratılması,
- iv. Toplumsal kalkınma ve halk katılımının özendirilmesidir.

Yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin vatandaşların beklentilerini karşılayabilmesi ilçede

yaşamaktan duyulan memnuniyet oranını artıracaktır. Toplumsal yapı açısından bireylerin yaşadıkları mekâna dair aidiyet duygularının gelişmesi, sosyal faaliyetlere katılımlarını artıracak ve kendilerini ilçeye ait hissetmelerini sağlayacaktır.

Belediye yönetimleri, ürettikleri hizmetin kalitesinin yöre halkının isteklerine uygunluğu oranında görevde kalabilir ve tekrar seçilebilirler. Belediyelerin yöre halkının memnuniyetini arttırmak için aşağıda yer alan unsurları göz önüne almaları önem taşımaktadır [19]:

i. Halkın Katılımını Sağlama; Başarılı yerel yönetimler, halkın katılımına önem verip vatandaşların sorunlarına ve taleplerine duyarlıdır. Yerel nitelikli hizmetlerin verimli, yerinde ve hızlı sunumunu da gerçekleştirmektedir.

ii. Siyasi Yapı: Siyasal ilişkiler, seçilmiş organlarla atanmış kadrolar arasındaki ilişkileri kurar.

iii. İlçenin ve Vatandaşın Sorunlarını Belirleme: Başarılı belediyeler, öncelikli sorunları saptayarak vatandaşları hizmet politikaları ve uygulamalarına ilişkin bilgilendirirler.

iv. Yaratıcı ve Girişimci Yönetim Anlayışı: Yerel yönetim kuruluşlarınca kesin kararlar alınmadan önce, önemli yeni projeler hakkında vatandaşlara görüşlerini belirtme fırsatı vermek önem taşımaktadır.

v. Personelin İş Tatminin Sağlanması: Yerel yönetimlerin başarılı olabilmesinde sadece belediye başkanının başarısı yeterli olmamaktadır. Tüm ekibinin başarılı olması gerekmektedir. Bu da çalışan personelin iş tatminin sağlanması ile gerçekleşmektedir.

vi. Hedefleri Saptama: Başarılı yerel yönetimler, görev anlayışlarını ve hedeflerini, değişen sosyal çevre ve olaylara, teknolojik gelişmelere, yeni proje üretebilmeye dayandırmaktadır.

vii. Örgüt Yapısı: Gelişmelere açık, eğitime önem veren, karalara katılabilen, işine bağlı ve vatandaş memnuniyetini ön planda tutan örgüt yapısı belediyeyi başarılı yapacaktır.

V. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

V.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; yerel yönetimlerde kamu hizmetinden genel memnuniyetin ve bu hizmeti veren belediyenin genel başarısını etkileyen faktörlerin belirlenmesidir.

Memnuniyet ve başarı değişkenlerini etkileyen faktörler ele alınmıştır. Ayrıca kamu hizmeti alan hedef kitlenin özelliklerinin değişkenler üzerindeki etkisi ölçülmüştür.

V.2. Araştırmanın Kapsamı

Birinci aşamada başarı ve memnuniyete ait tüm unsurların hizmetten faydalanan hedef kitlenin algıları doğrultusunda önemlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. İkinci aşamada kamu hizmetlerinden genel memnuniyet ve başarı seviyesini etkileyen unsurların neler olduğu saptanmıştır. Üçüncü aşamada hedef kitlenin özelliklerinin memnuniyet ve başarı değişkenleri ile ilişkileri ortaya konulmuştur.

V.3. Araştırma Verileri

Araştırma verileri birincil kaynak olan alan çalışması sonucunda elde edilmiştir. Alan çalışmasında kullanılan veri toplama aracı olarak anket yönteminden yararlanılmıştır.

V.4. Hedef Kitle

Araştırmamızın hedef kitlesi, Sarıyer belediyesi sınırları içerisinde yaşayan (ikamet eden) kişilerdir.

V.5. Örneğin Yapısı

Örneğin yapısında yer alan toplam 308 kişinin, hedef kitlenin özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim ve ikametgâh süreleri) itibarıyla aşağıdaki tablolara yansıtılmıştır.

Tablo.1. Ankete Katılanların Yaş Aralığı

Yaş Aralığı	Frekans (n)	Yüzde (%)
18-24	81	26,3
25-34	100	32,5
35-44	73	23,7
45-54	39	12,7
55+	11	3,6
Toplam	304	98,7
Kayıp değer	4	1,3

Tablo.1’de alan çalışmasına katılanların %59.5’ unun 35 yaşın altında genç bir nüfustur.

Tablo.2. Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kadın	101	32,8
Erkek	188	61,0
Toplam	289	93,8
Kayıp değer	19	6,2

Tablo.2’de araştırmada yer alan alanların %65,1 erkek katılımcıdır.

Tablo.3. Ankete Katılanların Eğitim Durumu

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Okuryazar	9	2,9
İlkokul	42	13,6
Ortaokul	57	18,5
Lise	145	47,1
Universite	49	15,9
Lisansüstü	4	1,3
Toplam	306	99,4
Kayıp değer	2	,6

Tablo.3’e göre katılımcıların yaklaşık yarısı (%47,4) lise, 17,3 üniversite mezunudur.

Tablo.4. Ankete Katılanların Belediye Sınırları İçinde İkametgâh Süresi

	Frekans (n)	Yüzde (%)
1>	12	3,9
1-5	29	9,4
6-10	12	3,9
11-15	49	15,9
16-20	103	33,4
21-30	61	19,8
30<	33	10,7
Toplam	299	97,1
Kayıp değer	9	2,9

Tablo.4’den de görüleceği gibi katılımcıların %82,3’ü 10 yılın üzerinde ikametgâh süresine sahiptirler.

V.6. Araştırmada Kullanılan Yöntemler

Araştırmanın birinci aşamasında memnuniyet ve başarıya ait tüm unsurların ölçümünde tutarlı bir ölçümün gerçekleşip, gerçekleşmediği iç tutarlılık katsayısı olan belirlenmiştir. Daha sonraki aşamada tutarlılığı belirlenmiş olan ölçüm aracının kapsadığı tüm unsurların memnuniyet ve başarı açısından hedef kitlenin algıları doğrultusunda Principal Components Analizi (Asal Bileşenler) yönetimi ile önemleri belirlenmiştir.

İkinci aşamada hedef kitlenin genel memnuniyetini etkileyen unsurların (kamu hizmetlerinin) neler olduğu bir çoklu regresyon ve korelasyon modeli oluşturularak belirlenmiştir.

Üçüncü ve son aşamada ise kamu hizmetlerinden genel memnuniyet, belediye başkanının başarısı, halkla ilişkiler bölümünün başarısı ile hedef kitlenin özellikleri arasındaki ilişkiler, hedef kitledeki özelliklerin ölçek seviyelerinin farklılıkları nedeniyle farklı ilişki katsayıları ile belirlenmiştir. Nominal (sınıflayıcı) ölçek seviyesindeki hedef kitle özellikleri için Cramer V katsayısı, interval (aralıklı) ölçek seviyesindeki hedef kitle özellikleri içinse Pearson'ın Korelasyon katsayısı kullanılmıştır.

VI. ARAŞTIRMA BULGULARI

VI.1. İç Tutarlılık Katsayısına Ait Bulgular

Aşağıdaki tabloda başarı ve memnuniyete ait tüm unsurlara (toplam 14 unsur) verilen cevapların birbiriyle yüksek seviyede tutarlı olduğu Cronbach α değeri 0,86 bulunarak görülmüştür.

VI.2. Asal bileşenler yöntemine ait bulgular

Asal Bileşenler yönteminin uygulanmasına ait iki ön koşuldan biri olan Kaiser-Meyer-Olkin örnekleme uygunluk katsayısı 0.50 den büyük bulunmuştur. Böylece asal bileşenler analizinde birinci koşul olan değişkenler setinin homojen olduğu belirlenmiştir. Diğer koşulda Bartlett testinin anlamlı sonuç vermesidir. Analize ait bu test sonucu anlamlı sonuç vermiştir. Bu durumda analizde kullanılacak veri girdisi olan korelasyon matrisinin anlamlı ve asal bileşen yöntemine uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo.5. Örnekleme Uygunluk Katsayısı ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Örnekleme Uygunluk Ölçümü		0,848
Bartlett Testi	Ki-Kare	1103,586
	Serbestlik derecesi	136
	Anlamlılık	0,000

Tablo.6'da görüldüğü üzere asal bileşenler yöntemi sonucunda memnuniyet ve başarıya ait tüm unsurlar dört bileşende (grupta) yer almıştır.

Söz konusu dört bileşene (gruplara) ait unsurlar önem sıralarına göre aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo.6. Yerel Yönetimlerde Başarı ve Memnuniyeti Belirlemede Kullanılan Değişkenlerin Dönüştürülmüş Bileşen Matrisi

	Bileşenler			
	1	2	3	4
S18 : Gıda yardımı	0,718			
S17 : Sivrisinekle mücadele	0,702			
S15 : Köylere hizmet	0,684			
S13 : çevre düzenleme	0,539			
S11 : Kültürel varlıkları koruma	0,505			
S14 : Temizlik ve çöp toplama	0,496			
S10 : Halkla ilişkiler ve tanıtım		0,775		
S9 : Belediye Başkanı		0,770		
S8 : Sorunlara çözüm üretmek		0,670		
S7 : Belediye için genel görüş		0,490		
S16 : Kültürel faaliyetler		0,464		
S19 : Ramazan programı			0,802	
S20 : Lunapark kurulması			0,787	
S21 : Ramazanda güvenlik			0,785	
S22 : Kurulan dükkanlar			0,648	
S6 : Genel yaşam memnuniyeti				0,679
S12 : Park, bahçe yapımı				0,638

Tablo.6 incelendiğinde birinci bileşende yer alan değişkenlerin tamamı 'belediyenin verdiği hizmetlere ilişkin değişkenleri kapsamaktadır. İkinci bileşende yer alan değişkenler ise 'halkla ilişkiler ve belediye başkanlığına' ilişkin değişkenleri kapsamaktadır. Üçüncü bileşende yer alan değişkenlerin tamamının 'ramazan etkinliklerine' ilişkin olduğu görülecektir. Dördüncü bileşen ise genel yaşam memnuniyeti ve park bahçe ve oyun alanlarının yapımını kapsamaktadır. Asal bileşenler analizi sonucunda bileşenler (gruplar) önem sırasına göre 1 den 4'e kadar sıralanmıştır. Ayrıca her bileşen içinde yer alan değişkenler kendi içlerinde önemlerine göre sıralanmıştır. Bu durumda belediyenin verdiği hizmetlere ilişkin bileşen (grup) diğer bileşenlere göre daha önemli bulunmuştur. Bu bileşende yer alan en önemli değişken ise Belediyenin verdiği gıda yardımı olarak belirlenmiştir.

VI.3. Çoklu Regresyon ve Korelasyon Analizine Ait Bulgular

Çoklu regresyon modelini oluştururken iki temel unsuru memnuniyet ve başarıyı ayrı ayrı ele aldığımız modellerde inceleyeceğiz. Buna göre birinci modelde buldukları belediyede yaşamlarından duydukları genel memnuniyet değişkenini (S6) bağımlı değişken, belediyenin başarısı hakkındaki genel görüşe ilişkin değişkeni (S7) ise ikinci modelimizin bağımlı değişkeni olarak öngörülmüştür. Bu her iki değişken dışında kalan tüm diğer unsurları ise her iki regresyon modelinin bağımsız değişkenleri olarak ele alınmıştır. Adım adım yönteminden yararlanarak elde ettiğimiz sonuçlar aşağıda sunulmaktadır.

Tablo.7. Genel Memnuniyeti Etkileyen Değişkenleri Belirleyen Modelin Anlamlılığı

Model	F hesaplanan değeri	Anlamlılık
1	14,514	0,000
2	10,572	0,000
3	8,633	0,000

Bağımlı değişken; S6

Model 1 Açıklayıcı değişken; S8,

Model 2 Açıklayıcı değişkenler; S8, S12

Model 3 Açıklayıcı değişkenler; S8, S12, S14

Anova tablosunda üçüncü adımda S8, S12, S14 bağımsız değişkenler modelde yer aldıkları görülmektedir.

F-testi sonucunda modelin anlamlı olduğu görülmektedir. Durbin watson testi sonucunda da otokorelasyonun olmaması ($4-d_u > 2,077$) modelin anlamlılığını tasdik etmiştir. Modelin açıklayıcı gücü 0,106 olarak bulunmuştur.

Tablo.8. Genel Memnuniyeti Etkileyen Değişkenleri Belirleyen Modelin Açıklayıcı Gücü ve Durbin Watson Testi

Model	R ²	Düzeltilmiş R ²	Standart Hata	Durbin-Watson
1	0,070	0,065	0,65362	
2	0,100	0,090	0,64489	
3	0,120	0,106	0,63926	2,077

*Bağımlı değişken; S6

Tablo.9. Genel Memnuniyeti Etkileyen Değişkenlerin Model Sonuçları

Model	Değişken	Katsayı	St.Hata	t ist.	Anlam.
1	Sabit	0,967	,121	7,993	0,000
	s8	0,201	,053	3,810	0,000
2	Sabit	0,807	,136	5,954	0,000
	s8	0,171	,054	3,198	0,002
	s12	0,112	,045	2,497	0,013
3	Sabit	0,683	,147	4,652	0,000
	s8	0,138	,055	2,479	0,014
	s12	0,103	,045	2,299	0,023
	s14	0,114	,054	2,093	0,038

*Bağımlı değişken; S6

Tablo.9'da (S6) genel yaşam memnuniyeti üzerinde etkili olan üç bağımsız değişkenden en önemlisi katsayılarının büyüklüğü itibarıyla (S8) belediyenin sorunlara çözüm üretebiliyor olmasıdır. Diğer değişkenler ise önem sırası itibarıyla (S12) park, bahçe ve oyun sahalarının yapımı ve (S14) temizlik ve çöp toplama hizmetleridir.

Tablo.10. Genel Başarıyı Etkileyen Değişkenleri Belirleyen Modelin Anlamlılığı

Model	F hesaplanan	Anlamlılık
1	128,585	0,000
2	89,117	0,000
3	65,965	0,000
4	51,300	0,000

*Bağımlı değişken; S7

Model 1 Açıklayıcı değişken; S8,

Model 2 Açıklayıcı değişkenler; S8, S13

Model 3 Açıklayıcı değişkenler; S8, S13, S17

Model 4 Açıklayıcı değişkenler; S8, S13, S15, S17

İkinci modelde Tablo.10'da görüldüğü üzere, belediyenin genel başarısını etkileyen dördüncü adımda S8, S13, S15, S17 bağımsız değişkenlerin yer aldığı görülmektedir. F-testi sonucu bu modelin anlamlı olduğunu göstermektedir.

Tablo.11. Genel Başarıyı Etkileyen Değişkenleri Belirleyen Modelin Açıklayıcı Gücü ve Durbin Watson Testi

Model	R ²	Düzeltilmiş R ²	Standart Hata	Durbin-Watson
1	0,402	0,399	0,64013	
2	0,484	0,479	0,59634	
3	0,511	0,504	0,58178	
4	0,522	0,512	0,57710	1,991

*Bağımlı değişken; S7

Durbin- Watson test sonucu ($d_u < 1,991$) otokorelasyon sorunu olmadığını göstermektedir. Bu sonuç ikinci modelin de anlamlılığının tasdik edilmiş olduğunu ifade etmektedir. Tablo 12’de (S7) belediyenin genel başarısıyla ilişkili olarak bulunan dört bağımsız değişkenden en önemlisi birinci modelde olduğu gibi (S8) belediyenin sorunlara çözüm üretebiliyor olmasıdır. Modeldeki diğer bağımsız değişkenler önem sırasına göre (S13) çevre düzenleme, (S17) sivrisinek ve haşaratla mücadele, (S15) çevre köylere hizmettir.

Tablo.12. Genel Başarıyı Etkileyen Değişkenlerin Modelde Sonuçları

Model	Değişken	Katsayı	Standart Hata	t ist	Anlam.
1	Sabit	0,738	0,119	6,189	0,000
	s8	0,590	0,052	11,340	0,000
2	Sabit	0,429	0,125	3,442	0,001
	s8	0,426	0,057	7,474	0,000
	s13	0,312	0,057	5,484	0,000
3	Sabit	0,240	0,135	1,782	0,076
	s8	0,414	0,056	7,436	0,000
	s13	0,258	0,058	4,465	0,000
	s17	0,148	0,046	3,260	0,001
4	Sabit	0,177	0,137	1,295	0,197
	s8	0,405	0,055	7,304	0,000
	s13	0,224	0,060	3,740	0,000
	s17	0,114	0,048	2,364	0,019
	s15	0,090	0,044	2,020	0,045

*Bağımlı değişken; S7

VI.4. Cramer V katsayısına ve Pearson Korelasyon Katsayısına Ait Bulgular

Bu aşamada modelde incelenen (S6) genel yaşam memnuniyeti ve (S7) belediyenin genel başarısı değişkenlerinin saha araştırmasının gerçekleştirildiği hedef kitlenin özellikleri ile ilişkili olup, olmadığı Cramer V ve Pearson katsayısıyla incelenmiştir.

Sınıflayıcı (Nominal) ölçekte yer cinsiyet değişkeninin her iki değişkenle de ((S6) genel yaşam memnuniyeti ve (S7) belediyenin genel başarısı değişkenleri ile) ilişkisi ki-kare testi sonucuna ($p=0,968$ ve $p=0,733$) göre bulunamamıştır değişkenleri ile ilişkisi ki-kare testi sonucuna ($p=0,968$ ve $p=0,733$) göre bulunamamıştır.

Aralıklı ölçekte ölçülen eğitim, yaş ve ikametgah süresi hedef kitle özelliklerinin (S6) genel yaşam memnuniyeti ve (S7) belediyenin genel başarısının değişkenleriyle ilişkileri F-testi ile test edilmiş ve ilişkilerin seviyesi Pearson korelasyon katsayısı kullanılarak belirlenmiştir. Bu değişkenlerden sadece genel yaşam memnuniyeti ile ikametgah süresi arasında anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki bulunmuştur.

VI. SONUÇ ve GENEL DEĞERLENDİRME

Araştırmada incelenen tüm unsurlar dikkate alınarak asal bileşenler yöntemiyle sınıflanarak dört gruba (bileşene) ayrılmıştır. Araştırmaya katılan kişilerin algıları doğrultusunda yapılan gruplamada öncelikli önem sırasıyla ‘belediyenin verdiği hizmetler’, ‘halkla ilişkiler ve belediye başkanlığı başarısı’, ‘ramazan etkinlikleri’ ve ‘genel yaşam memnuniyeti ve park bahçe ve oyun alanları yapımı’ yer almaktadır. Her grubun en önemli değişkeni ise sırasıyla gıda yardımı, halkla ilişkiler ve tanıtım, ramazan programı ve genel yaşam memnuniyeti olarak belirlenmiştir.

Çalışmada araştırmaya katılanların belediye hizmetleri ve Sarıyer’de yaşamaktan duydukları genel memnuniyeti ve belediyenin başarısı hakkındaki genel görüşlerini incelenmiştir. İlk olarak belediye sınırları içinde yaşayan kişilerin (hedef kitlenin) özellikleriyle, araştırmaya katılanların belediyede yaşamlarından duydukları genel memnuniyet ve belediyenin başarısı hakkındaki genel görüşleri arasındaki ilişkileri incelenmiştir. Cinsiyet, yaş, eğitim ve ikametgah sürelerine ait hedef kitle özelliklerinden sadece ikametgah süreleri ile genel yaşam memnuniyeti arasında aynı yönde bir ilişki bulunmuştur.

Çalışmada sonuç olarak genel memnuniyet ve belediye başarısını etkileyen en önemli unsur belediyenin sorunlara çözüm üretebiliyor olmasıdır Genel memnuniyeti etkileyen diğer değişkenler ise önem sırası itibarıyla ‘park, bahçe ve oyun sahalarının yapımı’ ve ‘temizlik ve çöp toplama hizmetleridir’.

‘Belediyenin sorunlara çözüm üretebiliyor olması’ belediyenin başarısı hakkındaki genel görüşleri de etkileyen en önemli değişken olarak belirlenmiş olmakla birlikte başarıyı etkileyen diğer değişkenler, belediyede yaşam memnuniyetini etkileyenlerden farklılık göstermiştir. Bu değişkenler önem sırasına göre çevre

düzenleme, sivrisine ve haşerat ile mücadele, köylere sunulan hizmetlerden oluşmaktadır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1] Henden, H.B. (2005). Yerel Yönetimden Yerel Yönetişime. *Yerel Dünya Dergisi*, (2), 1-10.
- [2] Ergin, O.N. (1922). *Mecelle-i Umur-i Belediye*. C.I. İstanbul, 1338, 1.
- [3] Gökaçtı, M.A. (1996). *Dünyada ve Türkiye’de Belediyecilik*. İstanbul: Ozan Yayıncılık.
- [4] Yalçındağ, S. (1995). Saydam ve Dürüst Belediyecilik. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 4(1), 26.
- [5] Karadeniz, M. (2008). Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler faaliyetleri ve bir uygulama (Çanakkale belediyesi Örneği), *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- [6] Maslow, A.H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- [7] Yayınoglu, E.P. (2007). *Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler*. İstanbul: Birsen Yayınevi.
- [8] Yalçındağ, S. (1997). Yerel Yönetimlerde Etkinlik. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 6(1), 26-27.
- [9] Peker, Ö. (1996). Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 5(2), 16-21.
- [10] Kasarda, J.D. & Janowitz, M. (1974). Community Attachment in Mass Society. *American Sociological Review*, 39(3), 328-339.
- [11] Galster, G. & Hesser, G.W. (1981). Residential Satisfaction: Compositional and Contextual Correlates. *Environment and Behavior*, 13(6), 735-758.
- [12] Rohe, W.M. & Basolo, V. (1997). Long Term Effects of Home Ownership on the Self-esteem, Perceived Control And Life Satisfaction of Low-Income People. *Journal of The American Planning Association*, 60(2), 173-184.
- [13] Kelly, M.J. & Swindell, D. (2002). A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions. *Public Administration Review*, 62(5), 610-621.
- [14] Mani, T.P.; Moura, P. & Kanji, G. (2003). Finding The Path To Organizational Excellence In Portugese Local Government: A Performance Measurement Approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(4), 491-505.
- [15] Vigoda, E. & Yuval, F. (2003). Managerial quality, administrative performance and trust in governance revisited: A follow-up study of casuality. *International Journal of Public Sector Management*, 16(3), 12-25.
- [16] Folz, D.H. (2004). Service Quality and Benchmarking the Performance of Municipal Services. *Public Administration Review*, 64(2), 209-220.
- [17] Gümüsoğlu, Ş.; Erdem, S.; Kavrukkoca, G. & Özdağoğlu, A. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Serqual modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde bir Uygulama. *III. Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, İstanbul Kültür Üniversitesi, 19-20 Nisan, 362-371.
- [18] Bozlağan, R. (2004). Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (7), 121-145.
- [19] Erbay, Y. & Yener, Z. (1999). *Avrupa Konseyi Yerel ve Bölgesel Yönetimler Kongresi Yerel Yönetimlerimizin Avrupa Platformu*. İstanbul: Dünya Yerel Yönetim ve Demokrasi Akademisi (WALD) Yayını.

Ayşe Gül BÖLÜKBAŞI (abolukbasi@marmara.edu.tr) is an Assistant Professor at Banking and Insurance School of Marmara University. She has completed her Ph.D studies at T.C. Marmara University, Banking and Insurance Institute, Banking Department. Her research interests include catastrophic risks, alternative risk transfer risk transfer techniques and solutions, environmental risks and risk management, ecological risks and climate change risks, local authorities

Dina ÇAKMUR YILDIRTAN

(dinacakmur@yahoo.com.tr) is an Assistant Professor at Banking and Insurance School of Marmara University. She has completed her Ph.D studies at T.C. Marmara University, Banking and Insurance Institute, Banking Department. Her research interests include Financial Crises and Forecasting Methods, Risk Management Techniques, Econometrics, Time Series Analysis, Panel Data Analysis.