

**TÜRKİYE'DE BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİ: İLLER ARASI
KARŞILAŞTIRMA****Dr. Hüseyin KORKUT** **ÖZET**

Mahalli idareler ve özellikle belediyelerin vatandaşların hayat kalitesinin artırılması amacıyla sağlıklı çevrenin oluşturulmasından iktisadi hayatın geliştirilmesine, alt yapı hizmetlerinden toplumun refah seviyesinin yükseltilmesinin temin edilmesine ve eğitim ve kültür seviyesinin yükseltilmesine kadar birçok görevi vardır. Teknolojik gelişmeler ve küresel değişimler şehir hayatının ortaya çıkardığı yeni ihtiyaçları çeşitlendirmekte ve şehirde yaşayan insanların beklentilerini etkilemektedir. Bu beklenti ve taleplerin karşılanabiliyor olması şehirde yaşayan insanların tatminine ve mutluluğuna yansımaktadır. Bu çalışmanın amacı; TÜİK tarafından 2013 yılında uygulanmış olan Yaşam Memnuniyeti Araştırması (YMA-2013) verileri kullanılarak belediyelerin sürdürdüğü hizmetler bakımından vatandaş memnuniyet düzeyi iller bazında karşılaştırmalı olarak analiz edilmesidir. Ayrıca vatandaşların genel memnuniyet verileri ile belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arasındaki etkileşim-ilişki tartışılacaktır. Böylece belediyelerin üstlendiği ve sürdürdüğü ve de TÜİK 2013 Yaşam Memnuniyet Araştırması'nda yer alan hizmet alanları itibarıyla şehir hayatının niteliğine ve vatandaşların mutluluğuna yansımaları tartışmalarına katkı sağlamış olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Yaşam Memnuniyeti, Yerel Yönetimler, Belediye Hizmetleri, Kentleşme, Hizmet Kalitesi.

JEL Kodları: R59, H70, H11

**SATISFACTION LEVEL FROM MUNICIPAL SERVICES IN TURKEY: A COMPARISON
ACROSS PROVINCES****ABSTRACT**

Local governments, specifically municipalities, have many responsibilities ranging from creating healthy environment in order to improve the quality of life to developing economic life, and from infrastructure services to making sure of improving welfare level of the society as well increasing the level of education and culture. Technological developments and global changes have diversified the new demands brought by urban lifestyle and affected the expectations of the people living in the cities. Meeting these demands and expectations is reflected in the satisfaction and happiness of the city residents. The aim of this study is to compare and analyze the satisfaction level, in province level, of the

* Milli Eğitim Bakanlığı, Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, Ankara/ Türkiye. E-mail: h.korkut@hotmail.com

Makale Geçmişi/Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 07 Nisan / April 2021

Düzeltilme Tarihi / Revision Date : 01 Haziran / June 2021

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 06 Haziran / June 2021

urban residents from the municipal services provided by their local governments using Life Satisfaction Survey conducted by Turkish Statistical Institute in 2013 (YMA-2013). Also, the relationship between general happiness levels across provinces and the satisfaction level from municipal services will be analyzed. Thus, this study aims to contribute to the discussions on the impact of the municipal services provided by the local governments which are also covered by YMA-2013 on the quality of urban life and the happiness level of the residents.

Keywords: *Life Satisfaction, Local Governments, Municipal Services, Urbanization, Service Quality.*

JEL Codes: *R59, H70, H11*

1. GİRİŞ

Türkiye’de yönetim, kamu hizmetlerinin yerine getirilebilmesi için merkezi ve yerinden yönetim olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Yerinden yönetimin bir türü olarak mahalli idareler de mahalli müşterek hizmetleri yürüten kamu tüzel kişileridir (Eryılmaz, 1994: 130). İdari yapılanmamızda vatandaşa en yakın hizmet birimi olarak tanımlayabileceğimiz mahalli idareler 19. yüzyılın ortalarından günümüze gelişerek varlık bulmuştur. Bu süreç içerisinde mahalli idareler yapı ve fonksiyonlarında ortaya çıkan değişikliklerle beraber vatandaşların hayat kalitesine, sunulan hizmetlerin kalitesine ve vatandaşların verilen hizmetlere ilişkin memnuniyet derecesine daha duyarlı hale gelmiştir (Adaman ve Çarkoğlu, 2000:43). Şehirlerde içtimai, fiziki ve iktisadi çevrenin karşılıklı etkileşimiyle ortaya çıkan şehir hayatının kalitesi mahalli idarelerin politika ve uygulamalarından etkilenmektedir. Dolayısıyla mahalli idareler içtimai hayatın daha nitelikli hale getirilmesi ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması bakımından önemli derecede sorumlulukları vardır.

Mahalli idareler ve özellikle belediyelerin vatandaşların hayat kalitesinin artırılması amacıyla sağlıklı çevrenin oluşturulmasından iktisadi hayatın geliştirilmesine, alt yapı hizmetlerinden toplumun refah seviyesinin yükseltilmesinin temin edilmesine ve eğitim ve kültür seviyesinin yükseltilmesine kadar birçok görevi vardır (Ökmen, 2009: 26). Teknolojik gelişmeler ev küresel değişimler şehir hayatının ortaya çıkardığı yeni ihtiyaçları çeşitlendirmekte ve şehirde yaşayan insanların beklentilerini etkilemektedir. Başka bir ifadeyle başta belediyeler olmak üzere mahalli idarelerden beklenen hizmetlerin etkin, zamanında ve verimli bir şekilde sunulamıyor olması şehir hayatını olumsuz etkilemekte, bu da insanların genel mutluluğuna yansımaktadır.

Özellikle geçen yüzyılın son çeyreğinde dünyaya hâkim olan neo-liberal politikalar, küreselleşme, kamu sektöründeki verimlilik tartışmaları ve yerelleşme ihtiyacına yönelik tartışmalar, kamu yönetiminde yeni yaklaşımları gündeme getirmiştir (Dinçer ve Yılmaz, 2003: 11-18). Ülkemizde de bu gelişmelerin sonucu olarak 2000’li yılların başından itibaren iç ve dış dinamiklerin oluşturduğu tesirle kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Yeniden yapılanma çalışmaları ile merkezden yürütülen birçok hizmetin yerel yönetim kuruluşlarına devri yoluyla devletin merkezîyetçi yapısının giderilmesi verimliliğin artırılması hedeflenmiştir (Emini, 2009: 35). Bu

hedeflere yönelik yapılan birçok düzenleme yerel yönetimlerin yapı ve fonksiyonlarında önemli değişiklikler ortaya çıkarmış ve yerel yönetimleri vatandaşların hayat kalitesine, sunulan hizmetlerin kalitesine ve vatandaşların verilen hizmetlere ilişkin memnuniyet derecesine daha duyarlı hale gelmiştir.

Türkiye’de yerel kamu hizmetlerinin hedeflenen verimliliğe ve etkinliğe ulaşmasına yönelik yapılan düzenlemelerden ilki 2004 yılında 3030 sayılı yasanın yürürlükten kaldırılıp, yerine büyükşehir belediyeleri ile ilgili önemli değişiklikleri getiren 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu olmuştur. Kamu yönetiminde reform çalışmalarının etkisiyle 2005 yılında 1580 sayılı Belediye Kanunu yürürlükten kaldırılmış yerine 5393 sayılı Belediye Kanunu yürürlüğe girmiştir. Kanun ile Türkiye’de belediyelerin kuruluşu, organları, yönetimi, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esasları düzenlenmiştir. Nüfusu 50.000’ nin üzerinde olan belediyelerce stratejik plan hazırlanması, belediyelerin görevlerinin tek tek sayılması yerine genel bir çerçeve belirlenmesi, belediye meclislerinin her ay toplanması, ihtisas komisyonlarının kurulması, hemşerilik hukukunun güçlendirilmesi, encümen yapısında seçilmişler lehine düzenleme yapılmış olması, kent konseylerinin kurulması 5393 sayılı kanunun getirmiş olduğu yenilikler arasındadır (Yaylı ve Yaslıkaya, 2012: 65-82). 2008 yılında çıkarılan 5747 sayılı Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçerisinde İlçe Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile ilk kademe belediyeleri birleştirilerek ilçe belediyesi haline getirilmiş veya mahalleye dönüştürülmüş, 43 yeni ilçe kurulmuştur. Asıl büyük değişim ise 2012 yılında birçok yasada değişikliğe yol açan ve yeni bir büyükşehir modeli getiren 6360 sayılı Kanun ile gerçekleştirilmiştir. 2005 yılındaki yerel yönetimler reformu kapsamında ise İl Özel İdaresi sistemi değişmiş ve 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu çıkarılmıştır. 6360 sayılı kanun ile ilin kuruluşuyla otomatik olarak kurulan İl Özel İdaresi sistemi köklü bir değişime uğramış, büyükşehir belediyesi olan bütün yerleşim birimlerinde il özel idareleri kaldırılmıştır. Böylece il özel idarelerinin sayısı 30 Mart 2014 yerel yönetimler seçiminden itibaren 81’den 51’e düşmüştür (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2018: 7-10).

Ülkemizde daha demokratik ve katılımcı yönetim oluşturabilme çabası gelecek vizyonunda da yer almaktadır. On Birinci Kalkınma Planı’nda genel yönetim vizyonu “Vatandaş memnuniyetini esas alan, şeffaf, hesap verebilir, etkin, özel sektör ve sivil toplumla katılımcı bir yaklaşımla çalışan ve toplumsal potansiyeli güçlü bir biçimde harekete geçiren demokratik bir yönetim anlayışıyla kamuda demokratik müessese ve usullerin güçlendirilmesi Plan döneminin temel hedeflerindedir” şeklinde yer almaktadır. Plan’da yerel yönetimlere ilişkin vizyon ise “kaliteli hizmet sunabilme ve değişimi yönetebilme kapasitesine sahip, optimal ölçekte; etkin, katılımcı, sürdürülebilir, şeffaf ve hesap verebilir bir yerel yönetim sistemi kurmak” olarak ifade edilmektedir (Türkiye Cumhuriyeti Strateji Başkanlığı, 2018: 18).

Bütün bu yasal düzenlemeler ve hedefler çerçevesinde hem merkezi hem de yerel yönetimler vatandaşların talep ve beklentilerine karşılık gelecek kamu hizmetlerini en iyi şekilde sunarak memnuniyet sağlama çabasıdadır. Halkın mahalli müşterek hizmetlerini yerine getirmekle görevli

yerel yönetimler ve özellikle belediyeler halka en yakın yönetim birimleridir (Aslan ve Uluocak, 2012: 176). Yerel kamu hizmetlerinin önemli kısmının yerel yönetimlerce üstlenilmiş olması yerel yönetim birimi olan belediyelere birçok görev ve sorumluluk yüklemektedir.

Belediye idarelerince sunulan hizmetler, yerel nitelikli olmaları yönüyle diğer kamu hizmetlerinden ayrılmaktadır. Belediye idarelerince sürdürülen hizmetler, belediyelerin görev, yetki ve sorumlulukları yukarıda ifade edilen yasal düzenlemelerle belirlenmiştir. Yerel yönetim yapılarının varlık bulduğu birçok ülkede ve Türkiye’de belediye hizmetleri arasında eğitim, kültür, altyapı, ulaşım, cenaze ve defin, itfaiye, park, bahçe, çevre düzenlemesi, imar gibi hizmet türleri sayılmaktadır (Nadaroğlu, 2001: 77-78).

2. LİTERATÜR

Literatürde yerel yönetimlerin ve özellikle belediyelerin gerçekleştirmiş olduğu hizmetlerin kalitesine ve hizmetlerden faydalanan vatandaşların memnuniyetine ilişkin birçok çalışma yapılmıştır. Bu tür çalışmaların son dönemlerde artış gösterdiği görülmektedir. Muğla ilinde halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini belirlemeye çalışan Gümüsoğlu, Erdem, Kavrukkoca ve Özdağoğlu (2003), belediyelerdeki servis kalitesinin önemi üzerinde durmuşlardır. Ardıç, Yüksel ve Çevik (2004), Tokat il merkezinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmüşlerdir. Yapılan çalışmanın bulgularına göre vatandaşların eğitim durumları, cinsiyetleri ve gelir durumlarına göre algıladıkları genel hizmet kalitesi ile memnuniyet seviyeleri arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Bununla beraber yaş durumlarına göre vatandaşların algıladıkları genel hizmet kalitesi ile memnuniyet seviyeleri arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Topal, Şahin ve Topal (2010) Kütahya Belediyesi sınırları içindeki vatandaşların belediyenin hizmet ve faaliyetlerinden duydukları memnuniyet ve sunulan hizmet kalitesini tespit etmeye çalışmışlardır.

Kara ve Gürcü (2010) Yozgat ilinde yaşayan vatandaşların Yozgat Belediyesinden almış oldukları hizmetlerden memnuniyet düzeylerini araştırmışlardır. Bölükbaşı ve Yıldıztan (2010) yerel yönetimlerde belediyenin başarısını ve yaşam memnuniyetini etkileyen faktörler üzerine bir alan araştırması yapmışlardır. Usta ve Memiş (2010), Giresun Belediyesi’nin sunmuş olduğu hizmetlerin vatandaşların demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi algılarını incelemişlerdir. Göküş ve Alptürker (2011) Silifke Belediyesinin sunduğu hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeylerini tespiti yönelen çalışmada hizmetlerden memnuniyetin cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine, gelir düzeyine ve ikamet edilen mahalleye göre nasıl değişiklik gösterdiğini araştırmışlardır.

Akyıldız (2012) vatandaşların Uşak Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet seviyesini ölçtükleri çalışmada mevcut belediye hizmetlerine karşı memnuniyetin kararsız seviyelerde olduğunu, belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyetin cinsiyete göre değişmediği gibi sonuçların belediye yönetimi açısından iç açıcı olmadığını tespit etmiştir. Menteşe (2013) tarafından yapılan

araştırma çalışmasında Tunceli Belediyesinin yönetiminden ve hizmetlerinden halkın memnuniyeti ölçülmüştür. Sabuncu, Yıldız, Öztürk, Özkan, Atalay ve Kara (2016) Yalova Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden hemşerilerin memnuniyet düzeylerini belirlenmeye çalışmışlardır. Orhan (2017) Keçiören Belediyesi'nde, hizmet beklentileri ve algılarını karşılaştırarak kalite düzeyini belirlenmeye çalışmıştır. Songur ve Turan (2017) yerel ihtiyaçları en az mali imkânla karşılamak mecburiyetinde olan Şereflikoçhisar belediyesine halkın hizmet önceliklerini göstermeye çalışmışlar ve demografik değişkenlere göre halkın beklentisini tespit etmişlerdir. Er (2018) belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesine yönelik yeni bir algoritma oluşturmuş ve Alanya ilçesinde uygulamıştır. Daştan ve Delice'nin (2015) İzmir Büyükşehir Belediyesi için yapmış oldukları araştırma çalışmasında hizmetlere yönelik memnuniyet seviyelerinde demografik değişkenlerde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Yapılan çalışmaya göre cinsiyet, yaş ve medeni durum dikkate alındığında memnuniyet seviyelerinde anlamlı farklılıkların bulunduğu, memnuniyet seviyesi ile gelir seviyeleri arasında ise anlamlı bir farkın bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır

3. YÖNTEM, VERİ SETİ VE SONUÇLARIN ANALİZİ

Bu çalışma Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2013 yılında uygulanmış olan Yaşam Memnuniyeti Araştırması (YMA-2013) verileri kullanılarak yapılmıştır. Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2003 yılından itibaren TÜİK tarafından her yıl Türkiye genelinde uygulanmaktadır. TÜİK bu araştırma ile bireylerin genel mutluluk algısını, mutluluk kaynağı olan faktörleri, toplumsal ilişkilerin mutluluk algısı üzerindeki etkisini, kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ölçmeyi ve bahsi geçen memnuniyet düzeylerinin zaman içindeki değişimini takip etmeyi amaçlamıştır. Araştırma, daha önceki yıllarda Türkiye toplamı-kır-kent tahmini verebilecek şekilde tasarlanmakta iken, 2013 yılında ilk defa, il düzeyinde tahmin verebilecek şekilde tasarlanmıştır. Böylece TÜİK 2013 yılı Kasım ayında bu araştırmayı İBBS3 (İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflandırması) düzeyinde uygulamıştır.

Araştırma, Türkiye'de yaşayan 18 ve daha yukarı yaştaki vatandaşları ve yabancı uyruklu kişileri kapsamakta ancak kurumsal nüfus dâhil edilmemektedir (öğrenci yurdu, huzurevi, bakımevi, askeri kışla ve cezaevi gibi mekânlarda uygulanmamıştır). Araştırma örnekleme Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi kayıtlarına uyumlu Ulusal Adres Veri Tabanı üzerinden bağımsız örnek seçim işlemi uygulanarak tabakalı iki aşamalı küme örnekleme yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Örnekleme sonucu elde edilen veri seti çok aşamalı örnek tasarımı kullanılarak oluşturulmuş örnekleme dayalı olduğu için, TÜİK hesaplamalarında ağırlıklandırma işlemi uygulamaktadır. Ancak bu çalışma ağırlıklandırma işlemi kullanılmadan yapılmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak yüz yüze görüşme yöntemi kullanılmış ve uygulama bilgisayar destekli olarak gerçekleştirilmiştir.

YMA-2013 anketinde 103,312 hanede yaşayan 196,203 kişi ile görüşülmüştür. Bu çalışmada hane halkı veri seti kullanılmamış, sadece fert bazında mevcut olan mikro veri seti kullanılmıştır. Çalışmanın temel amacı Türkiye'de iller bazında belediye hizmetlerinden memnuniyet seviyesinin

belirlenmesi ve karşılaştırılması olduğu için, öncelikle il özel idaresi yönetiminde olan bölgelerde yaşayan 38,287 katılımcı veri setinden çıkarılmış ve geriye kalan 157,916 katılımcının cevapları il bazında analiz edilmiştir.

YMA-2013 araştırmasında kullanılan anket oldukça kapsamlı bir anket olup fert bazında yapılan kısmı yaklaşık 240 soru içerirken, hane halkı ile yapılan kısmı ise yaklaşık 75 soru içermektedir. Fert bazında yapılan anket kapsamında kişisel memnuniyet düzeyi bir adet genel memnuniyet düzeyi sorusu ve 22 farklı alandaki memnuniyet soruları ile değerlendirilirken, belediye hizmetlerinden memnuniyet ise 20 farklı alanda sorulan sorularla değerlendirilmiştir. Bu sorular şehir sakinlerinin belediye tarafından sağlanan genel temizlik, çöp/çevresel atık toplama, kanalizasyon, şebeke suyu, toplu taşıma, zabıta, yol/kaldırım yapımı, ışıklandırma, levha/numaralandırma, cenaze, itfaiye, gıda üretim tesisleri denetleme hizmetlerinden memnuniyeti yanında belediyenin sağladığı yeşil alan miktarından, hava kirliliği ile mücadele çalışmalarından, sergi/festival/konser faaliyetlerinden, beceri kurslarından, sosyal yardımlardan, imar/iskân/ruhsat işlemlerinden, spor/sağlık merkezlerinden, engelliler için sunulan imkânlardan memnuniyet düzeyini ölçmektedir.

Bahsi geçen tüm sorular 5'li Likert ölçeği kullanılarak sorulmuş ve tüm sorularda değerlendirmeler 1: Çok memnun ve 5: Hiç memnun değil şeklinde değerlendirilmiştir. Bu nedenle herhangi bir soruya verilen cevapların ortalamasının küçük olması memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Genel memnuniyet düzeyi ile ilgili sorularda tüm katılımcılar 1 ile 5 arasında bir tercihte bulunmuşlardır. Bu soruya cevap vermeyen katılımcı bulunmamaktadır. Ancak 22 alt alanda memnuniyet düzeyini ölçen sorularda 6: Fikri yok veya Eğitim almadı gibi farklı seçenekler mevcuttur.

Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin belirlenmesi amacıyla 20 alt hizmet grubunda sorulan sorularda standart 1-5 arası cevapların yanında 6: Fikri yok ve 7: Hizmet yok şeklinde cevap seçenekleri mevcuttur. 6 ve 7 numaralı cevaplar sayısal değerlendirmelerin yapılmasında sorun teşkil etmektedirler. Bu cevapların ortalamayı etkilememesi için çeşitli yöntemler kullanılmıştır. İlk olarak sadece bahsi geçen 20 sorunun hepsine 1 ile 5 arasında cevap verenler analizde kullanılmıştır. Bu durumda örnekleme büyük bir kayıp yaşanmakta ve sonuçta değerlendirilebilecek gözlem sayısı 51,498'e düşmektedir (yaklaşık %67'lik bir kayıp). İkinci olarak, 6: Fikri yok cevabını veren katılımcıların memnuniyet düzeyinin orta düzeyde olduğu varsayılarak bu katılımcıların cevapları 3: Ne memnunum ne de memnun değilim seçeneği ile değiştirilmiş ve bu durumda gözlem sayısı 121,931'e çıkmaktadır. Son olarak önce sadece 7 seçeneği sonra ise hem 6 hem de 6 ve 7 seçenekleri için regresyon yoluyla atama yöntemleri kullanılarak tam veri seti elde edilmiş ve sonuçlar karşılaştırılmıştır. Karşılaştırmalar neticesinde tüm yöntemlerde iller arasındaki genel sıralamanın ve alt hizmet gruplarındaki sıralamalarının anlamlı bir şekilde değişmediği tespit edilmiştir. Sonuç olarak belediye hizmetleri ile ilgili 20 sorunun cevaplarının analizinde 6 ve 7 cevaplarının tamamen inceleme dışında bırakılmasına karar verilmiş ve sadece 1 ile 5 arasındaki cevaplar dikkate alınmıştır. Bu nedenle doğal olarak il bazında cevap veren katılımcı sayısı her bir alt hizmet dalında farklı bulunmuştur.

Bu çalışmada ilk olarak Türkiye’de bulunan 81 ilde yaşayan katılımcıların illerindeki belediye hizmetlerinden ortalama memnuniyeti ile aynı katılımcıların genel memnuniyet düzeyinin iller bazındaki ortalamasının karşılaştırması yapılmış ve sonuçlar Tablo 1’de verilmiştir. Burada birinci sütunda genel mutluluk düzeyi sorusuna cevap veren katılımcı sayısı il bazında verilmiştir. Tüm tablolarda “n” ilgili soruya kabul edilebilir aralıkta cevap vermiş katılımcı sayısını göstermektedir. İkinci sütunda ise il bazında genel mutluluk ortalaması verilmiştir. Üçüncü sütunda genel mutluluk ortalamasına göre illerin mutluluk sıralaması verilmiştir. Belediye hizmetleri ile ilgili il bazında memnuniyet ortalamaları ise iki ayrı şekilde 4-6. ve 7-9. sütunlarda verilmiştir. İlk kısımda il memnuniyet ortalaması sadece 20 sorunun hepsine 1-5 arasında cevap veren 51,498 kişilik dar katılımcı grubundan elde edilen bilgiler kullanılarak yapılmıştır ve beşinci sütunda gösterilmiştir. Altıncı sütunda bu şekilde yapılan değerlendirme sonucunda illerin sıralaması verilmektedir. İkinci kısımda, yani 7-8 ve 9. sütunlarda ise, belediye sınırları içinde yaşadığını beyan eden tüm katılımcıların cevaplarına göre oluşturulmuş memnuniyet ortalamalarına göre hesaplanmış katılımcı sayısı, il sıralaması ve il memnuniyet ortalamaları verilmiştir. Yukarıda açıklandığı üzere, bu yöntemde katılımcıların 1 ile 5 arasında olan tüm cevapları hesaplamaya dâhil edilmiş ancak 6 ve 7 cevapları hesaplama dışında tutulmuştur. Tablodaki il sıralaması sekizinci sütunda bulunan belediye memnuniyet ortalaması esas alınarak yapılmıştır ve dokuzuncu sütunda bu sıralama değerleri verilmiştir.

İl bazında mutluluk sıralaması ile tüm katılımcıların dâhil edilmesiyle elde edilen belediye hizmetleri memnuniyeti il sıralaması karşılaştırıldığında korelasyon katsayısı 0.285 olarak bulunmuştur. Bu düşük korelasyon katsayısı dikkate alındığında illerde algılanan mutluluk düzeyi ile bu illerdeki belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında göreceli olarak zayıf bir ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır. Örneğin belediye hizmetlerinde memnuniyetin en yüksek olduğu 10 ile bakıldığında sadece Sinop, Bolu ve Amasya’nın her iki alanda da ilk 10 içinde olduğu görülmektedir. Denizli, Kastamonu ve Manisa illerinde genel memnuniyet düzeyi çok yüksek olmamasına rağmen ilginç bir şekilde belediye hizmetlerinden memnuniyet oldukça yüksek düzeydedir. Belediye hizmetleri memnuniyetinde en düşük memnuniyet ortalamasına sahip 10 ile bakıldığında ise Düzce ve Hakkâri illerinde ilginç bir şekilde genel memnuniyet ortalaması sıralamasının oldukça yüksek olduğu görülmektedir. İl bazında araştırmaya katılanların sayısı belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi sorularına cevap veren katılımcı sayısından fazla olmasının sebebi, her ilde katılımcıların bir kısmının kırsal bölgelerden olması ve dolayısıyla belediye sınırları içinde yaşamadığı için bu sorulara cevap vermemesidir. Özellikle Kars, Ardahan, Muş, Ağrı, Bartın, Artvin, Gümüşhane ve Sinop illerinde katılımcıların yüzde 40’ından fazlası kırsal bölgede yaşayan kişilerdir.

Tablo 1’de sunulan il mutluluk ortalaması ve belediye hizmetleri memnuniyet ortalaması karşılaştırması farklı şekillerde de yapılabilir. Ancak tablo boyutlarının çok büyümesi nedeniyle Tablo 1 alternatif karşılaştırmaları sunamamaktadır. Örneğin Tablo 1’de il mutluluk ortalaması yerine il bazında kendilerini “çok mutlu” olarak nitelendiren, yani mutluluk sorusuna 1 cevabını veren,

katılımcıların yüzdesi temel alınarak yapılan sıralamada, il mutluluk sıralaması ile il belediye hizmetlerinden memnuniyet sıralaması arasındaki korelasyon -0.037 olarak bulunmuştur. Aynı karşılaştırma il mutluluk ortalaması yerine il bazında kendilerini “çok mutlu” veya “mutlu” olarak nitelendiren, yani mutluluk sorusuna 1 veya 2 cevabını veren, katılımcıların yüzdesi temel alınarak yapılan sıralamada, il mutluluk sıralaması ile il belediye hizmetlerinden memnuniyet sıralaması arasındaki korelasyon 0.114 olarak bulunmuştur. İl mutluluk ortalaması yerine il bazında kendilerini “çok mutsuz” olarak nitelendiren, yani mutluluk sorusuna 5 cevabını veren, katılımcıların yüzdesi temel alınarak yapılan sıralamada, il mutluluk sıralaması ile il belediye hizmetlerinden memnuniyet sıralaması arasındaki korelasyon 0.402 olarak bulunmuştur. Son olarak, il mutluluk ortalaması yerine il bazında kendilerini “çok mutsuz” veya “mutsuz” olarak nitelendiren, yani mutluluk sorusuna 4 veya 5 cevabını veren, katılımcıların yüzdesi temel alınarak yapılan sıralamada, il mutluluk sıralaması ile il belediye hizmetlerinden memnuniyet sıralaması arasındaki korelasyon 0.558 olarak bulunmuştur.

Yukarıda da belirtildiği gibi, TÜİK YMA-2013 araştırması tüm illerde belediye hizmetlerini 20 farklı alanda değerlendirmektedir. Bu çalışma kapsamında her alan için en yüksek ve en düşük memnuniyet ortalamasına sahip iller belirlenmiş ve ilgili tablolar hazırlanmıştır. Ancak makalenin uzunluğunu sınırlamak amacıyla bu tablolardan sadece imar, çevre ve temizlik alanlarıyla ilgili olan tablolar metinde sunulmuştur. Bu tabloların ilki olan Tablo 2’de belediyelerin sağlamış olduğu genel temizlik hizmetlerinden memnuniyet değerlendirilmiş ve bu değerlendirme sonucunda memnuniyet seviyesinin en yüksek olduğu 10 il ile memnuniyet seviyesinin en düşük olduğu 10 il sıralanmıştır (Ankette “1” cevabı “çok memnun”, “5” cevabı ise “hiç memnun değil” olarak sunulduğundan memnuniyet ortalamasının düşük değerleri yüksek memnuniyet düzeyine işaret etmektedir). Sırasıyla Kastamonu, İstanbul ve Manisa memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu iller olarak öne çıkarken; Kilis, Iğdır ve Adıyaman ise memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu iller olarak listenin en sonunda yer almışlardır.

Tablo 1. İl bazında Mutluluk ve Belediye Hizmetlerinde Memnuniyet Karşılaştırması

İller	n	Mutluluk	Sıra	n	Memnuniyet	Sıra	n	Memnuniyet	Sıra
KASTAMONU	1,705	2.403	34	178	1.819	1	893	2.070	1
MANİSA	3,433	2.387	27	1,814	2.227	11	2,570	2.224	2
SİNOP	1,325	2.032	1	270	2.214	8	743	2.226	3
KONYA	4,951	2.371	22	1,936	2.221	9	4,392	2.276	4
DENİZLİ	3,375	2.427	45	544	2.134	2	2,840	2.283	5
AMASYA	1,247	2.295	9	430	2.222	10	948	2.294	6
BOLU	1,287	2.276	5	125	2.401	39	922	2.304	7
AYDIN	3,264	2.491	61	662	2.173	4	2,440	2.309	8
RİZE	953	2.362	19	223	2.229	12	676	2.309	9
İSTANBUL	12,209	2.394	30	5,757	2.161	3	12,179	2.314	10
KARABÜK	1,665	2.469	56	250	2.202	5	1,456	2.317	11
OSMANIYE	1,906	2.641	78	282	2.202	6	1,509	2.318	12
BİLECİK	1,346	2.332	13	310	2.311	25	1,087	2.325	13
UŞAK	2,145	2.292	8	803	2.357	33	1,636	2.325	14
GİRESUN	1,164	2.338	15	237	2.250	13	766	2.331	15
ISPARTA	2,125	2.328	12	845	2.278	18	1,773	2.332	16
GAZİANTEP	3,181	2.520	66	1,487	2.355	32	2,928	2.351	17
AFYON	2,315	2.253	4	556	2.338	29	1,750	2.354	18
BURSA	5,610	2.384	26	1,861	2.281	20	5,175	2.356	19
ŞANLIURFA	2,311	2.608	76	578	2.363	36	1,583	2.358	20
KIRKLARELİ	2,340	2.523	67	522	2.287	21	1,829	2.361	21
KARAMAN	1,629	2.419	42	403	2.272	16	1,322	2.364	22
EDİRNE	2,473	2.501	64	397	2.274	17	1,828	2.377	23
YALOVA	914	2.391	29	350	2.338	30	828	2.382	24
MUĞLA	2,984	2.493	62	341	2.267	14	2,106	2.387	25
ESKİŞEHİR	3,105	2.405	35	111	2.715	61	2,922	2.388	26
ARTVİN	726	2.373	24	121	2.314	26	408	2.389	27
SİVAS	2,098	2.430	47	514	2.307	23	1,684	2.396	28
TRABZON	1,761	2.445	48	409	2.269	15	1,390	2.398	29
BARTIN	1,552	2.454	51	139	2.212	7	768	2.403	30
ÇANKIRI	1,175	2.145	2	126	2.327	27	891	2.404	31
KAYSERİ	3,306	2.454	50	770	2.279	19	3,092	2.409	32
SAMSUN	2,557	2.418	40	798	2.361	35	1,986	2.410	33
ERZİNCAN	1,278	2.351	18	289	2.359	34	1,116	2.418	34
KOCAELİ	3,664	2.395	31	1,459	2.367	37	3,638	2.433	35
GÜMÜŞHANE	713	2.397	32	128	2.310	24	428	2.438	36
ÇORUM	1,819	2.467	55	75	2.295	22	1,366	2.441	37
ÇANAKKALE	1,913	2.389	28	607	2.411	40	1,249	2.451	38
KIRŞEHİR	1,500	2.375	25	427	2.513	51	1,269	2.459	39
BURDUR	1,693	2.417	39	86	2.338	31	1,244	2.476	40
ANKARA	6,282	2.462	54	1,709	2.334	28	6,179	2.477	41
SAKARYA	2,073	2.307	11	1,225	2.516	52	1,775	2.482	42
NEVŞEHİR	1,801	2.365	20	392	2.510	50	1,538	2.486	43
BALIKESİR	3,657	2.342	16	1,837	2.483	44	2,625	2.487	44
TEKİRDAĞ	3,502	2.424	44	595	2.487	45	3,117	2.488	45
ORDU	2,027	2.418	41	227	2.430	42	1,542	2.490	46
YOZGAT	1,798	2.413	38	248	2.488	46	1,382	2.495	47
ANTALYA	4,625	2.501	65	490	2.399	38	4,070	2.519	48
DİYARBAKIR	2,641	2.772	80	599	2.496	47	2,055	2.531	49
NİĞDE	1,820	2.429	46	546	2.550	54	1,560	2.538	50
TOKAT	1,676	2.410	36	384	2.412	41	1,308	2.548	51
MERSİN	4,174	2.564	73	1,296	2.507	49	3,794	2.561	52
MALATYA	2,650	2.538	68	399	2.505	48	2,235	2.573	53
KÜTAHYA	2,275	2.279	6	956	2.718	62	1,687	2.605	54
TUNCELİ	1,265	2.812	81	126	2.780	63	925	2.618	55
İZMİR	6,674	2.475	57	1,694	2.664	57	6,398	2.620	56
MARAŞ	2,507	2.412	37	1,439	2.678	59	2,015	2.658	57
ZONGULDAK	2,794	2.539	69	307	2.620	55	1,963	2.671	58

Tablo 1. Devamı									
İller	n	Mutluluk	Sıra	n	Memnuniyet	Sıra	n	Memnuniyet	Sıra
HATAY	3,427	2.576	74	189	2.517	53	2,665	2.674	59
ADANA	4,644	2.582	75	1,987	2.670	58	4,222	2.691	60
AKSARAY	2,190	2.370	21	267	2.691	60	1,835	2.701	61
BAYBURT	1,300	2.249	3	202	2.813	65	867	2.748	62
BATMAN	1,708	2.564	72	190	2.470	43	1,418	2.763	63
VAN	2,759	2.487	60	697	2.653	56	1,836	2.764	64
KIRIKKALE	1,765	2.281	7	438	2.991	70	1,661	2.769	65
ŞİİRT	1,291	2.373	23	125	2.896	67	858	2.800	66
ERZURUM	2,408	2.343	17	434	3.044	75	1,743	2.814	67
KARS	1,280	2.493	63	100	2.881	66	515	2.839	68
BİNGÖL	1,622	2.460	52	113	2.973	69	949	2.856	69
ŞIRNAK	1,726	2.399	33	493	2.924	68	1,256	2.878	70
ELAZIĞ	2,385	2.551	70	286	3.175	78	1,971	2.893	71
MARDİN	2,653	2.694	79	479	2.999	71	1,788	2.925	72
BİTLİS	1,469	2.562	71	163	2.790	64	967	2.939	73
AĞRI	1,547	2.447	49	192	3.002	72	788	2.946	74
DÜZCE	1,691	2.305	10	683	3.045	76	1,063	2.949	75
İĞDIR	1,021	2.476	58	155	3.037	74	646	2.970	76
ARDAHAN	1,243	2.423	43	130	3.142	77	397	3.017	77
MUŞ	1,580	2.608	77	56	3.029	73	817	3.172	78
KİLİS	1,140	2.482	59	456	3.417	80	907	3.293	79
HAKKARİ	1,822	2.334	14	691	3.389	79	1,102	3.350	80
ADİYAMAN	2,574	2.460	53	1,283	3.607	81	1,847	3.428	81

Kaynak: TÜİK YMA-2013 verileri kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

İlgili soruya cevap veren katılımcıların sayısına bakıldığında hemen her ilde toplam katılımcı sayısına oranla bir miktar düşüş görülmektedir. Daha önce de açıklandığı üzere, bu fark bu soruya 6 veya 7 cevabı verenlerin değerlendirmeden çıkarılması sebebiyledir. Tablo 2 detaylı olarak incelendiğinde, temizlik hizmetlerinden çok memnun olanların oranı sadece Kastamonu ilinde yüzde 10'u aşabilmişken, bu oran ilk 10 il ve son 10 il arasında bariz farklılık göstermemektedir. Diğer bir ifadeyle, sıralamanın sonundaki illerin bir çoğunda “çok memnun” oranı en üstteki illere benzer bir şekilde yüzde 3-5 aralığındadır. Hâlbuki “hiç memnun değil” cevabını seçenlerin oranı bu iki grup il arasında beklendiği üzere çok farklı düzeylerde dir.

Tablo 2. Genel Temizlik Hizmetleri Memnuniyet Sıralaması (En yüksek ve en düşük 10 il)

İller	Sıra	n	Ortalama	Çok memnun	Memnun	Memnun değil	Hiç mem. değil
KASTAMONU	1	877	2.023	16.1%	89.7%	6.3%	1.8%
İSTANBUL	2	12,045	2.212	9.2%	81.8%	10.0%	2.2%
MANİSA	3	2,530	2.235	4.3%	82.4%	9.1%	1.1%
DENİZLİ	4	2,794	2.243	7.3%	81.1%	10.8%	1.9%
ESKİŞEHİR	5	2,847	2.246	2.0%	84.3%	9.4%	1.5%
KARABÜK	6	1,416	2.249	1.6%	83.8%	9.3%	1.1%
KONYA	7	4,318	2.250	2.6%	84.3%	10.4%	1.5%
BİLECİK	8	1,064	2.288	2.7%	81.9%	11.7%	1.6%
AYDIN	9	2,409	2.298	5.9%	79.8%	13.0%	2.6%
BOLU	10	887	2.299	2.0%	80.6%	9.1%	3.4%
KARS	72	495	3.127	4.8%	48.1%	42.8%	22.8%
BİTLİS	73	943	3.136	1.8%	45.3%	42.2%	18.5%
BİNGÖL	74	892	3.150	3.7%	45.9%	43.6%	21.0%
ARDAHAN	75	366	3.301	4.9%	39.3%	49.7%	24.6%
HAKKARİ	76	998	3.339	4.6%	37.8%	52.2%	24.0%
AĞRI	77	733	3.342	4.9%	38.6%	51.0%	26.7%
MUŞ	78	750	3.363	5.6%	42.5%	48.9%	35.5%
ADİYAMAN	79	1,817	3.373	1.8%	37.5%	50.6%	25.9%
İĞDIR	80	605	3.385	2.6%	38.7%	53.7%	26.1%
KİLİS	81	843	3.393	0.8%	38.7%	56.7%	22.1%

Kaynak: TÜİK YMA-2013 verileri kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Bu durum iki değişik nedenle izah edilebilir. Birinci neden bazı katılımcıların parti sadakati nedeniyle kendi oy ve gönül verdiği parti tarafından kazanılan ve yönetilen belediyelerde hizmetlerden memnun olmasa bile yine de hizmetlerden çok memnun seçeneğini işaretlemesi olabilir. Maalesef araştırma katılımcıların oy verme eğilimleriyle ilgili bir bilgi vermediği için bu hipotezi test etme imkânı bulunmamaktadır. İkinci neden ise anketin uzunluğu sebebi ile birçok katılımcının sorulara gelişigüzel cevap vermesi olabilir. Anket cevapları detaylı olarak incelendiğinde çok sayıda katılımcının belediyelerle ilgili soruların tümüne aynı cevabı verdiği görülmektedir. Bu durum zaten ilk 10 il ve son 10 il sıralamasına bakıldığında tüm sorularda hemen hemen aynı illerin yer alması ile de gözlemlenebilmektedir. Her ne kadar tüm belediye hizmetleri ile ilgili sorular için hazırlanan tablolar incelendiğinde (bu çalışmada sunulmayanlar da dâhil) ilk 10 il sıralamasında sadece Kastamonu ili her hizmet alanında ilk 10 içinde yer almakta ve son 10 il sıralamasında ise Adıyaman, Hakkâri ve Kilis illeri tüm hizmet alanlarında son 10 il içinde yer almakta ise de, tablolardaki il çeşitliliği oldukça sınırlıdır. Yapılan incelemede katılımcı seviyesinde yapılan hesaplamalarda belediye hizmetleri ile ilgili sorulara verilen cevaplarda standart sapma oldukça düşük bulunmuştur.

Tablo 3'te belediyelerin sağlamış olduğu çöp toplama ve çevresel atık dönüşüm hizmetlerinden memnuniyet değerlendirilmiş ve bu değerlendirme sonucunda memnuniyet seviyesinin en yüksek olduğu 10 il ile memnuniyet seviyesinin en düşük olduğu 10 il sıralanmıştır. Sırasıyla Kastamonu, Eskişehir ve İstanbul memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu iller olarak öne çıkarken; Iğdır, Muş ve Ardahan ise memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu iller olarak listenin en sonunda yer almışlardır. Bu hizmet alanında ilk ona giren illerden yarısında hizmetten çok memnun olanların oranı %10'u aşmıştır.

Tablo 3. Çöp Toplama Hizmeti Memnuniyet Sıralaması (En Yüksek ve En Düşük 10 il)

İller	Sıra	n	Ortalama	Çok memnun	Memnun	Memnun değil	Hiç mem. değil
KASTAMONU	1	885	2.053	18.9%	86.9%	8.5%	2.6%
ESKİŞEHİR	2	2,889	2.157	4.9%	88.3%	7.7%	1.3%
İSTANBUL	3	12,091	2.191	11.0%	83.1%	10.7%	2.5%
DENİZLİ	4	2,809	2.201	9.2%	82.8%	10.3%	1.9%
KIRŞEHİR	5	1,260	2.229	12.8%	81.3%	12.5%	4.5%
ÇORUM	6	1,342	2.241	14.5%	80.0%	12.4%	6.2%
MANİSA	7	2,539	2.249	4.5%	82.1%	10.0%	1.5%
KARABÜK	8	1,444	2.260	3.6%	82.7%	10.3%	2.0%
OSMANİYE	9	1,484	2.271	10.6%	81.8%	14.3%	5.3%
AYDIN	10	2,421	2.294	8.2%	79.3%	14.2%	2.7%
BİNGÖL	72	910	2.912	8.1%	54.6%	38.1%	15.8%
BİTLİS	73	953	2.998	3.7%	52.4%	39.0%	16.8%
KARS	74	498	3.042	9.0%	49.6%	41.6%	21.3%
HAKKÂRİ	75	1,033	3.077	7.0%	49.5%	42.6%	21.6%
AĞRI	76	763	3.214	7.6%	42.7%	48.1%	23.6%
KİLİS	77	879	3.278	1.0%	42.8%	51.6%	19.9%
ADİYAMAN	78	1,832	3.298	2.2%	40.7%	48.5%	24.2%
ARDAHAN	79	370	3.346	7.8%	39.2%	53.0%	28.6%
MUŞ	80	771	3.370	6.6%	41.8%	49.3%	36.1%
İĞDIR	81	615	3.410	3.7%	38.0%	55.4%	27.3%

Kaynak: TÜİK YMA-2013 verileri kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 4'te belediyelerin sağlamış olduğu kanalizasyon hizmetinden memnuniyet değerlendirilmiş ve bu değerlendirme sonucunda memnuniyet seviyesinin en yüksek olduğu 10 il ile memnuniyet seviyesinin en düşük olduğu 10 il sıralanmıştır. Sırasıyla Kastamonu, Eskişehir ve İstanbul memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu iller olarak öne çıkarken; Adıyaman, Hakkâri ve Iğdır ise memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu iller olarak listenin en sonunda yer almışlardır.

Tablo 4. Kanalizasyon Hizmeti Memnuniyet Sıralaması (En yüksek ve en düşük 10 il)

İller	Sıra	n	Ortalama	Çok memnun	Memnun	Memnun değil	Hiç mem. değil
KASTAMONU	1	853	2.056	16.3%	87.5%	7.6%	1.8%
ESKİŞEHİR	2	2,749	2.195	1.8%	87.2%	7.2%	1.3%
İSTANBUL	3	11,844	2.204	8.0%	84.1%	10.2%	2.3%
KARAMAN	4	1,168	2.205	0.6%	88.0%	8.2%	0.9%
ÇORUM	5	1,340	2.212	14.5%	80.0%	12.4%	6.2%
KARABÜK	6	1,376	2.213	2.5%	85.8%	8.6%	0.9%
MANİSA	7	2,534	2.215	4.4%	84.2%	8.7%	1.4%
DENİZLİ	8	2,523	2.215	7.5%	83.2%	10.0%	2.2%
KONYA	9	4,057	2.248	2.7%	84.9%	10.5%	1.9%
KIRŞEHİR	10	1,192	2.255	12.8%	81.3%	12.5%	4.5%
DÜZCE	72	1,051	2.869	4.0%	52.8%	34.7%	8.9%
BİTLİS	73	904	2.890	2.2%	57.3%	33.6%	14.9%
MUŞ	74	640	2.913	7.7%	59.1%	34.7%	23.3%
KARS	75	457	2.932	7.9%	53.4%	39.6%	14.9%
AĞRI	76	710	2.962	7.2%	51.4%	38.6%	16.2%
ARDAHAN	77	327	3.055	8.9%	48.6%	42.5%	20.5%
KİLİS	78	848	3.147	0.5%	48.2%	45.0%	18.4%
İĞDIR	79	504	3.246	4.0%	43.8%	47.8%	24.6%
HAKKARİ	80	832	3.351	5.3%	37.5%	52.3%	25.6%
ADİYAMAN	81	1,828	3.392	1.7%	37.1%	52.1%	25.9%

Kaynak: TÜİK YMA-2013 verileri kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5'te belediyelerin sağlamış olduğu şebeke suyu veya daha bilinen adıyla içme suyu hizmetlerinden memnuniyet değerlendirilmiş ve bu değerlendirme sonucunda memnuniyet seviyesinin en yüksek olduğu 10 il ile memnuniyet seviyesinin en düşük olduğu 10 il sıralanmıştır. Sırasıyla İstanbul, Kastamonu ve Denizli memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu iller olarak öne çıkarken; Erzurum, Hakkâri ve Muş ise memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu iller olarak listenin en sonunda yer almışlardır. 1990'lı yıllarda büyük içme suyu sıkıntısı ve sorunları yaşayan Türkiye'nin nüfus açısından en büyük ili olan İstanbul'un 2013 yılında şebeke suyu hizmetlerinden memnuniyette ilk sırada yer alması oldukça ilginç bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo 5. Şebeke Suyu Hizmeti Memnuniyet Sıralaması (En yüksek ve En Düşük 10 il)

İller	Sıra	n	Ortalama	Çok memnun	Memnun	Memnun değil	Hiç mem. değil
İSTANBUL	1	12,045	2.117	8.2%	88.0%	6.7%	1.1%
KASTAMONU	2	879	2.139	15.8%	82.8%	10.5%	2.0%
DENİZLİ	3	2,815	2.219	7.1%	83.1%	10.5%	1.6%
KONYA	4	4,382	2.223	2.9%	85.6%	9.8%	1.0%
OSMANİYE	5	1,504	2.223	8.0%	84.2%	11.8%	2.7%
YALOVA	6	815	2.240	3.6%	82.9%	9.6%	1.0%
MANİSA	7	2,539	2.247	4.5%	82.2%	10.0%	1.3%
KOCAELİ	8	3,627	2.253	7.7%	79.3%	10.4%	2.0%
UŞAK	9	1,613	2.269	6.4%	81.0%	12.1%	2.2%
MUĞLA	10	2,072	2.301	5.7%	79.7%	13.6%	2.0%
AĞRI	72	754	3.123	6.1%	44.8%	45.0%	18.3%
BİNGÖL	73	944	3.125	2.9%	47.0%	42.5%	19.9%
BAYBURT	74	852	3.133	1.3%	46.0%	44.1%	16.4%
KİLİS	75	849	3.161	1.3%	48.5%	46.3%	19.7%
ADIYAMAN	76	1,837	3.235	1.9%	43.5%	45.3%	23.6%
İĞDIR	77	595	3.242	4.4%	42.7%	48.6%	22.7%
AKSARAY	78	1,815	3.252	2.8%	45.3%	46.7%	26.6%
MUŞ	79	792	3.294	7.2%	44.3%	46.3%	34.6%
HAKKARİ	80	993	3.395	4.8%	35.1%	55.6%	23.9%
ERZURUM	81	1,686	3.461	0.8%	37.8%	54.7%	30.0%

Kaynak: TÜİK YMA-2013 verileri kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 6’da belediyelerin sağlamış olduğu yeşil alan miktarından memnuniyet değerlendirilmiş ve bu değerlendirme sonucunda memnuniyet seviyesinin en yüksek olduğu 10 il ile memnuniyet seviyesinin en düşük olduğu 10 il sıralanmıştır. Sırasıyla Kastamonu, Sinop ve Manisa memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu iller olarak öne çıkarken; Kilis, Batman ve Muş ise memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu iller olarak listenin en sonunda yer almışlardır. Ancak burada ilginç olan, üst sıralarda yer alan illerin hemen hepsinin doğası tabii olarak yeşil olan illerden olmalarıdır. Diğer bir ifadeyle, katılımcıların bu soruya belediyenin yeşil alan çalışmalarını değerlendirmek açısından cevap vermek yerine illerinde mevcut yeşil alan düzeyinden memnuniyet açısından cevap verdikleri kanaati oluşmaktadır.

Ayrıca Isparta, Artvin, Rize gibi illerde her ne kadar ortalama memnuniyet düzeyi yüksek olsa da, yeşil alan miktarından çok memnunum diyenlerin oranı son 10 il arasında yer alan Hakkârî ve Muş gibi illerde yeşil alan miktarından çok memnunum diyenlerin oranından daha azdır. Aslında bu durum benzer anketlerde sıkça karşılaşılan bir durumdur. Netice de, farklı eğitim ve kendini ifade etme düzeyine sahip katılımcıların her birinin memnuniyet düzeyini ifade etme şekli de farklı olacaktır.

Tablo 6. Yeşil Alan Miktarından Memnuniyet Sıralaması (En yüksek ve En Düşük 10 il)

İller	Sıra	n	Ortalama	Çok memnun	Memnun	Memnun değil	Hiç mem. değil
KASTAMONU	1	867	2.125	14.1%	83.5%	8.1%	2.0%
SİNOP	2	703	2.193	20.6%	76.2%	13.8%	2.4%
MANİSA	3	2,518	2.257	4.1%	81.4%	9.9%	1.3%
BOLU	4	843	2.274	5.2%	81.5%	10.9%	3.2%
RİZE	5	636	2.281	2.7%	81.6%	11.3%	1.1%
DENİZLİ	6	2,704	2.307	9.4%	76.8%	14.9%	2.0%
ISPARTA	7	1,736	2.355	0.9%	79.6%	14.4%	1.6%
ARTVİN	8	382	2.385	2.1%	77.0%	15.4%	2.1%
GAZİANTEP	9	2,778	2.395	4.7%	77.9%	17.4%	4.7%
UŞAK	10	1,570	2.395	5.3%	73.1%	15.5%	2.4%
BİTLİS	72	801	3.199	1.6%	43.7%	47.1%	18.1%
HATAY	73	2,301	3.199	2.1%	42.9%	47.0%	18.0%
SİİRT	74	582	3.242	0.7%	39.0%	50.2%	13.7%
MARDİN	75	1,464	3.262	0.7%	37.9%	48.6%	16.1%
KIRIKKALE	76	1,474	3.374	1.8%	34.6%	56.9%	17.0%
ADİYAMAN	77	1,811	3.489	1.7%	33.2%	55.8%	28.1%
HAKKÂRİ	78	973	3.518	4.7%	29.4%	60.6%	25.3%
MUŞ	79	580	3.540	3.3%	35.3%	56.0%	36.6%
BATMAN	80	1,201	3.639	1.6%	25.1%	58.0%	32.6%
KİLİS	81	818	3.660	0.6%	27.5%	67.2%	26.9%

Kaynak: TÜİK YMA-2013 verileri kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 7’de belediyelerin hava kirliliği ile yaptığı mücadeleden memnuniyet değerlendirilmiş ve bu değerlendirme sonucunda memnuniyet seviyesinin en yüksek olduğu 10 il ile memnuniyet seviyesinin en düşük olduğu 10 il sıralanmıştır. Sırasıyla Kastamonu, Manisa ve Bolu memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu iller olarak öne çıkarken; Batman, Hakkâri ve Muş ise memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu iller olarak listenin en sonunda yer almışlardır.

Beklendiği üzere hava kirliliği ile mücadele hizmetlerinden en yüksek memnuniyete sahip olunan iller Karadeniz ve Ege Bölgesinden çıkmıştır. Listenin sonunda ise Batı Karadeniz bölgesinde yer alan ve yoğun taşkömürü üretimi dolayısıyla hava kirliliği ile bilinen Zonguldak dışında tüm iller Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinden çıkmıştır. Bu durum aslında anketin güvenilirliği, daha doğru bir ifadeyle katılımcıların ciddiyeti ile ilgili kuşkuları tekrar akla getirmektedir. Türkiye’de hava kirliliğinin daha yoğun olarak yaşandığı, sanayileşmede önde olan İzmit, İstanbul gibi bazı şehirlerin göreceli olarak üst sıralarda yer alırken hemen hemen hiç sanayileşmenin olmadığı Muş, Hakkâri gibi illerin som sıralarda yer alması, katılımcıların diğer belediye hizmetlerinden olan şikâyetlerini ve yaşadıkları sıkıntıları cevaplarına da yansıttıkları düşüncesini akla getirmektedir. Ancak bu illerin bazılarında henüz doğal gaz ile ısınma imkânının bulunmaması veya bu imkânın henüz düşük düzeylerde kullanımda olması nedeniyle kış aylarında kömür yakılması sonucu ortaya çıkan hava kirliliği ihtimalini de göz önünde bulundurmak gerekir.

Tablo 7. Hava Kirliliği ile Mücadeleden Memnuniyet Sıralaması (En yüksek ve en düşük 10 il)

İller	Sıra	n	Ortalama	Çok memnun	Memnun	Memnun değil	Hiç mem. değil
KASTAMONU	1	725	2.230	11.4%	80.3%	12.1%	2.6%
MANİSA	2	2,400	2.269	4.2%	80.7%	10.3%	1.5%
BOLU	3	692	2.328	2.5%	79.5%	11.3%	3.5%
RİZE	4	576	2.337	2.8%	77.8%	13.0%	1.2%
SINOP	5	636	2.349	20.6%	69.0%	19.0%	5.5%
AMASYA	6	705	2.367	1.3%	78.7%	14.2%	2.6%
ISPARTA	7	1,679	2.384	0.8%	78.6%	15.8%	2.0%
DENİZLİ	8	2,322	2.406	7.1%	71.2%	16.6%	2.2%
ARTVİN	9	333	2.411	1.8%	76.3%	16.5%	2.7%
UŞAK	10	1,344	2.426	4.4%	72.8%	16.4%	3.3%
ARDAHAN	72	234	3.252	5.6%	41.5%	46.6%	25.6%
BİNGÖL	73	553	3.253	1.4%	43.2%	47.2%	22.8%
BİTLİS	74	572	3.302	1.4%	39.5%	51.0%	20.1%
ZONGULDAK	75	1,396	3.339	0.7%	37.0%	53.4%	18.2%
İĞDIR	76	397	3.345	2.3%	39.8%	51.1%	25.4%
KİLİS	77	707	3.443	0.8%	35.6%	58.4%	22.3%
ADİYAMAN	78	1,770	3.446	1.6%	34.7%	53.8%	27.2%
MUŞ	79	314	3.478	6.1%	36.6%	56.1%	34.4%
HAKKARİ	80	956	3.566	4.5%	27.0%	62.0%	26.0%
BATMAN	81	883	4.045	1.2%	16.9%	74.9%	47.8%

Kaynak: TÜİK YMA-2013 verileri kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Son olarak Tablo 8’de belediyelerin sağlamış olduğu imar, iskân ve ruhsat hizmetlerinden memnuniyet değerlendirilmiş ve bu değerlendirme sonucunda memnuniyet seviyesinin en yüksek olduğu 10 il ile memnuniyet seviyesinin en düşük olduğu 10 il sıralanmıştır. Sırasıyla Kastamonu, Manisa ve Sinop memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu iller olarak öne çıkarken; Adıyaman, Hakkâri ve Kilis ise memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu iller olarak listenin en sonunda yer almışlardır.

Türkiye’nin birçok şehrinde, özellikle de büyükşehirlerde, ciddi bir imar sorunu olduğu bilinmektedir. Yukarıda yapılan eleştiri bu bölüm için de aynen geçerlidir. Her ne kadar listenin sonunda yer alan Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgesinde bulunan illerde de ciddi imar sorunları bulunsa da, bu sorunlar bazı büyükşehirler de yaşanan gecekondulaşma ve diğer imar sorunları yanında göreceli olarak küçük bir sorun olarak görünmektedir.

Tablo 8. İmar Hizmetlerinden Memnuniyet Sıralaması (En yüksek ve en düşük 10 il)

İller	sıra	n	Ortalama	Çok memnun	Memnun	Memnun değil	Hiç mem. değil
KASTAMONU	1	475	2.126	15.2%	84.4%	8.2%	4.0%
MANİSA	2	2,009	2.237	4.7%	81.5%	8.8%	1.1%
SİNOP	3	412	2.252	25.2%	70.4%	16.7%	4.1%
ÇANKIRI	4	459	2.307	19.6%	70.2%	15.3%	5.2%
KARAMAN	5	904	2.333	0.2%	80.5%	12.7%	1.3%
ARTVİN	6	256	2.352	1.6%	79.7%	14.8%	1.6%
AFYON	7	1,430	2.354	1.0%	81.3%	14.1%	3.6%
EDİRNE	8	1,173	2.355	5.7%	76.6%	14.7%	3.2%
KONYA	9	3,359	2.365	0.7%	78.3%	13.0%	2.6%
UŞAK	10	1,086	2.371	4.2%	76.0%	13.9%	3.4%
İĞDIR	72	348	3.089	2.9%	48.9%	41.1%	19.5%
MARDİN	73	885	3.165	0.8%	41.7%	42.6%	16.4%
BİTLİS	74	405	3.175	2.0%	42.7%	44.7%	17.5%
ELAZIĞ	75	771	3.188	1.4%	45.3%	48.0%	17.5%
ARDAHAN	76	231	3.234	4.3%	42.9%	46.8%	23.8%
MUŞ	77	294	3.293	5.4%	41.8%	48.6%	27.9%
SİİRT	78	302	3.377	0.0%	35.4%	56.3%	16.9%
KİLİS	79	624	3.399	0.8%	38.5%	57.1%	22.1%
HAKKARİ	80	925	3.408	4.6%	32.9%	53.2%	25.1%
ADİYAMAN	81	1,464	3.598	2.1%	28.9%	59.3%	31.6%

Kaynak: TÜİK YMA-2013 verileri kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

4. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Kamu hizmetlerin sürdürülmesinde etkinlik ve verimliliğin sağlanması, bu hizmetlerin halka en yakın yerel yönetim birimlerince yerine getirilmesi anlayışını güçlendirmektedir. İdarenin demokratik bir yönetim şekline dönüştürülmesinde önemli bir yeri olan yerel yönetimler, hizmetlerin yerine getirilmesinde de büyük paya sahiptir. Yasalarla yerel yönetimlere verilen hizmetler, şehirde yaşayan vatandaşların hayatında etkili olan ve vatandaşların yakından izledikleri ve değerlendirdikleri hizmetlerdir.

2000’li yılların başlarından itibaren başlatılan reform çalışmaları yerel yönetimlerin katılımcı, şeffaf, hesap verebilir yönlerini güçlendirmiş ve daha demokratik yönetim yapıları haline dönüştürmüştür. Bu düzenlemelerle, merkezi yönetimden yerel yönetimlere olan yetki devriyle merkezi yönetimin hantal yapısı ortadan kaldırılmaya çalışılmış ve yerel yönetimlerin yetkileri güçlendirilmiştir. Özellikle son yıllarda merkezi yönetimin bazı yetkilerinin yerel yönetimlere aktarılmasıyla birlikte vatandaşların yaşam kalitesi ve memnuniyeti kavramları belediyeler açısından oldukça önemli hale gelmiştir. TÜİK tarafından yapılan Yaşam Memnuniyeti Araştırması kapsamında da belediyelerin hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyini ölçen sorular sorulması bu alanda araştırma yapan akademisyenler için de önemli bir imkân doğurmaktadır.

Bu çalışmada ilk olarak Türkiye’de bulunan 81 ilde yaşayan katılımcıların illerindeki belediye hizmetlerinden ortalama memnuniyeti ile aynı katılımcıların genel memnuniyet düzeyinin iller bazındaki ortalamasının karşılaştırması yapılmıştır. İl bazında mutluluk sıralaması ile tüm katılımcıların

dâhil edilmesiyle elde edilen belediye hizmetleri memnuniyeti il sıralaması karşılaştırıldığında göreceli olarak düşük bir korelasyon tespit edilmiştir. Bu sonuç illerde algılanan mutluluk düzeyi ile bu illerdeki belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında nispeten olarak zayıf bir ilişki olduğunu düşündürmektedir.

Çalışmaya kaynaklık eden TÜİK YMA-2013 araştırmasında belediye yönetimlerinin önemli hizmetlerinden olan temizlik, çöp toplama, kanalizasyon, şebeke suyu, yeşil alan miktarı, hava kirliliği ile mücadele, imar eğitim, kültür, yol vb. hizmetlerinin illere göre memnuniyet düzeyleri analiz edilerek bazı seçili hizmetler için ilk on il ve son on il sıralamaları sunulmuştur. Bu sonuçların yerel yöneticiler ve siyasi partiler için yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Mikro veri düzeyinde yapılan incelemelerde çok sayıda katılımcının belediye hizmetleri ile ilgili sorulara çok yüksek oranda aynı ölçek rakamı ile cevap verdikleri görülmüştür. Diğer bir ifadeyle, kişiler cevap vermeyi seçtikleri tüm hizmetler için aynı memnuniyet düzeyine sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Bu durum her bir alt hizmet açısından yapılan 81 il memnuniyet düzeyi sıralamalarında net bir şekilde görülebilmektedir. İlk 10 sıralaması küçük değişiklikler gösterse de, sıralamaların hepsinde hep aynı iller (genellikle Karadeniz, Ege, Marmara, Akdeniz ve bazı İç Anadolu bölgesi illeri) üst sıralarda yer alırken, yine bazı başka illerde istikrarlı bir şekilde sıralamanın altında yer almaktadır (genellikle Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgesinde yer alan iller). Bu durum doğal olarak katılımcıların cevaplarının kalitesi ve güvenilirliği hakkında bazı kuşular doğurmaktadır.

Dikkate değer bir diğer noktada memnuniyet düzeyi yüksek illerde bile “1: Çok memnunum” cevabını veren katılımcı sayısında görülen düşük orandır. Öyle ki, bu oran ortalaması yüksek memnuniyet ve düşük memnuniyet gözlemlenen illerde birbirinden çok farklı değildir. Ancak aynı durum “5: Hiç Memnun Değilim” cevabı için geçerli değildir.

KAYNAKÇA

- Adaman, F. ve Çarkoğlu, A. (2000) “Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform”, TESEV. (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı), 43-52.
- Akyıldız, F. (2012) “Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği”. *Journal of Yaşar University*, 26 (7): 4415–4436.
- Ardıç, K., Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004) “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediye’inde Bir Uygulama)”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13 (3): 63-81.
- Aslan, C. ve Uluocak, Ş. (2012) “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9 (1): 174-201.

- Bölükbaşı, A. ve Yıldız, D. (2012) “Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını Ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması”, *Öneri Dergisi*, 9 (33): 227-235.
- Delice, M. E. ve Daştan, İ. (2015) “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 32 (3): 203-223.
- Diğer, Ö. ve Cevdet, Y. (2003) “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: Değişimin Yönetimi için Yönetimde Değişim”, T.C. Başbakanlık, Ankara.
- Emini, T. F. (2009) “Türkiye’de Yerel Yönetim Reformunun İç ve Dış Dinamikleri”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 16 (2): 31-46.
- Er, A. (2018) “Alanya’daki Belediye Hizmetleri Performans Algısının Değerlendirilmesi Üzerine Örnek Bir Çalışma”, *Alanya Akademik Bakış*: 2 (1): 71-105.
- Eryılmaz, B. (1994) *Kamu Yönetimi, Üniversite Kitabevi*, İzmir.
- Göküş, M. Alptürker, H. (2011) “Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25): 121-133.
- Gümüsoğlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, G. ve Özdağoğlu, A. (2003) “Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama”, 3. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- İnce, M. ve Şahin, K. (2011) “Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği”, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 201: 1-22.
- Kara, M. ve Gürcü, M. (2010) “Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (2): 79-86.
- Menteşe, S. (2013) “Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirmesi”, *International Journal of Social Science*, 6 (6): 831-862.
- Nadaroğlu, H. (2001) “Mahallî İdareler”, (7. Baskı), Beta Basım Yayım, İstanbul
- Orhan, M. (2016) “Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü: Keçiören Belediyesi’nde Bir Uygulama”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (3): 945-963.
- Ökmen, M. (2009) “Sürekli Değişme ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler”, iç. *Yerel Yerel Yönetimlerin Güncel Sorunları*, (edt. Görmez, K. ve Ökmen, M.), İstanbul: Beta Yayınları, 5-42.

- Sabuncu, İ., Yıldız A., Öztürk M., Özkan K., Atalay A. ve Kara G. (2016) “Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyet Araştırması: Yalova Örneği”, *Turkish Journal of Marketing*, 1 (3): 164-177.
- Songur, L. ve Turan, A. (2017) “Belediye Hizmetlerinde Halkın Beklentileri: Şereflikoçhisar Örneği”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (54): 16-45.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, (2018) “Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu”, Ankara.
- Topal, B., Şahin, H. ve Topal, B. (2019) “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Simav Belediyesi Örneği”, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (15): 5-13.
- Usta, R. ve Memiş, L. (2010) “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (2): 333-355.
- Yaylı H. ve Yaslıkaya R. (2012) “Türkiye’de Yerel Hizmetlerle İlgili Yasal Düzenlemelerin Gelişimi”, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 47 (2): 65-82.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Teşekkür: -

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author has no conflict of interest to declare.

Grant Support: The author declared that this study has received no financial support.

Acknowledgement: -
