

**İki Farklı Dönem İki Farklı  
Yönetim: Kentsel Hizmetler  
Düzleminde Kullanıcı  
Memnuniyeti: 2004 ve 2009  
Yılları Isparta Belediyesi Örneği**

**Two Different Periods,  
Two Different Administrations:  
User Satisfaction on the Plane  
of the Urban Service: The Case  
of Isparta Municipality at the  
2004 and 2009 Years**

Nilüfer NEGİZ\*

**ÖZET**

Günümüzde yerel yönetimler kamusal hizmetlerin büyük bir kısmını üstlenmişlerdir. Zamanla sunulan kentsel hizmetler hem çeşitlenmek hem de bu hizmetler için kamu kaynaklarının etkin kullanılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Kamusal hizmetlerinin sunulmasında hizmetten faydalanan halkın tercihlerinin dikkate alınması hem kamusal kaynakların rasyonel olarak kullanılmasını sağlamakta hem de halkın kamu hizmetlerinden memnuniyet derecesini arttırmaktadır. Dolayısıyla belediyeler vatandaşların ihtiyaçlarını karşılayabildikleri ve memnuniyet düzeylerini sağladıkları ölçüde başarılı/etkin olarak tanımlanabilirler. Bu çalışmada Isparta ilinde 2004 ve 2009 yerel seçimleri sonucunda göreve gelmiş iki belediye yönetiminin döneminde yürüttüğü kentsel hizmetlere ilişkin vatandaşın memnuniyet algısı karşılaştırmalı olarak ölçümlenmeye çalışılmıştır. Ağustos-Eylül 2007 ve Eylül-Ekim 2011 yıllarında her iki dönemi de içine alan bir alan araştırması yürütülerek veriler toplanmıştır. Yapılan çeşitli istatistiksel analizlerle, demografik bulgular, Belediye hizmetlerini takip ve yararlanma düzeyine ilişkin bulgular ve son olarak belediye hizmetlerinden memnuniyet bulguları başlıkları altında iki döneme yönelik sonuçlar karşılaştırmalı olarak elde edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Belediyeler, Yerel Hizmetler, Vatandaş Memnuniyeti  
**Çalışmanın türü:** Araştırma

**ABSTRACT**

Municipalities are one of the important building blocks of today's administrative structuring. This importance of municipalities arouses from their development as a result of common problems caused by living in certain residential areas, rather than, an administrative urgency or necessity. This natural result imposes to municipalities the responsibility for meeting the demands of local people within their area of responsibility. Municipalities face with many legal, political and economic, etc. constraints while fulfilling this responsibility. Perhaps the most important of those constraints is the necessity of exhibiting good governance and have to be successful for being elected. The mass that will evaluate or appreciate the success of the municipalities will be the local community. In this context, the success of the municipalities is in a close relationship with the level of pleasure and satisfaction of citizen from the services that it provided. Providing citizen satisfaction is associated with the quality of service offered. According to the understanding of modern services, municipalities can be accepted as successful in the degree of meeting the requests and demands of citizens (Torlak, 1999: 11). Local services are intensively collected on municipalities is a fact. At localization of public services and being carried out of public services by municipal managements, economic factors play an important role as much as political factors. Understanding of demands for public services are at the same kind and these demands will be fulfilled in a more rational manner by local level administrations that they came is becoming more important every day. Given local services to local governments, in particular to municipalities, is intended to their efficiency in conducting local public services and realization of local democracy. In this sense municipalities both have a "local" attribute and are a "management" unit. Municipalities are important in terms of units that are undertaking / conducting local public services, in terms of "service efficiency" both in terms of "local democracy".

Service, "are the needs such as transportation and household needs, which directly meets human needs and satisfy human needs, needs that can be purchased as other goods" (Doğru, 1998:9). In other words, service, is the activities that are impalpable, non-homogeneous, production and distribution of it simultaneous, which can't be stocked, its ownership can't be transferred and develops parallel to the relationship between consumer and seller. The concept of public service, "is the activities for the purpose of public benefit by a public legal entity or a private individual that is under the supervision of a public legal entity" (Gözler, 2003:219). Public service is continuous and regular activities carried out for meeting the general and common needs, providing public interest and presented to the community in general by government or public entities or initiatives under their surveillance and control. Although emphasizes on efforts to define public service are "public interest", "public needs", focuses on this service will be carried out by state or agencies and organizations authorized by the state. In this respect, it appears in the form of public service area contains an area that is very different from market. All of public services cannot be carried out by the central organization of administration is an obvious fact. Because of their nature some services should be handled and carried out by central government at the national level and some at the scale of the local community. Rationality of the use of public services and resources offered by the central government had

\* Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi

ceased, due to an excess of unnecessary services, the questioning of the central authority's effectiveness in the context of the changing concept of public service, prepared the ground for municipal governments increasingly gained importance.

In the study Citizen's level of perception and satisfaction related municipal services, was investigated. In this context, local public perception against qualified municipal services were carried out by the municipal administration of Isparta in local elections in 2004 and 2009 was tried to be measured. Center of Isparta is the research area. In the study covering Isparta universe, municipal administrations came to power in local elections in 2004 and 2009 was discussed in terms of service-satisfaction. Three prominent candidates among candidates competing for the central municipality of Isparta in 2009 elections, from the local elections in 2004 and 2009 that are studied in the study, correlated with the candidates in the 2004 local elections, with ranking AKP, MHP, and DP RPP and the GP's common candidate can be said. All three candidates are the candidates who have been mayor in earlier periods for a term. Correspond to two different management that was selected from two different political parties in two different periods, in terms of urban services and problems a determination of the situation was established. In the study, citizen's level of follow and benefit from municipal services and perception of the priority issues in the city were tried to be brought up. In addition, while the pleasure from municipal services was measured by the following hypotheses below, differences in terms of each semester were tried to be tested.

H1 = Satisfaction from health, social services is different for each period.

H2 = Satisfaction from the reconstruction services is different for each period.

H3 = Satisfaction from the cleaning services is different for each period.

H4 = Satisfaction from the cultural services is different for each period.

H5 = Satisfaction from the police services is different for each period.

H6 = Satisfaction from the transport services is different for each period.

The findings that are achieved at the end of the research are summarized as follows.

#### **Demographic findings;**

At the research universe, the distribution of participating groups in terms of age, gender, education and occupation was determined as close to each other. It was seen that in terms of education level of high school and higher education were more common among the participants. In terms of gender in the universe of research it is seen that participation has been more for men in both periods.

Finally, the situation in terms of income level among participants is low in common was observed.

#### **Other Findings;**

The participants have been following municipal services and are using mainly media organizations for it.

- Participants benefit levels are low despite having information about municipal services.
- The high rate in total in who do not benefit or who have problems while benefiting, shows that, citizens lived negative experiences in the municipal services.
- In both periods, infrastructure, water and cleaning stands at the first three ranks as the main problems of the city.
- For municipal governments each served in two terms from the overall satisfaction level of municipal services have remained moderate levels.
- While reviews of the participants in whether Isparta developed as planned or not, hasn't constituted a difference for two terms, it is at the 50% rate in negative direction.
- Finally, in the study participants' attitudes about factors that are oriented to provide effectiveness at municipal services were measured.
- In other words, participants reflected a positive attitude to these variables mentioned above as activity factors in both periods and exhibited towards the necessity of heeding/application of them by the municipal administration.

Last word to be said at the end of the research for Isparta application, the local community is in dissatisfaction for the municipal administration about the municipal services in both periods. In addition, according to impressions gained during the research for the management of the existing municipal, it is seen that municipal-citizen interaction was also weak.

**Keywords:** Municipalities, Local Services, Citizen Satisfaction

**The type of research:** Research

## **Giriş**

Hizmet, “ulaşım ve ev ihtiyaçları gibi direk olarak insan ihtiyaçlarını karşılayan ve insan ihtiyaçlarını tatmin eden, diğer mallar gibi satın alınabilen ihtiyaçlardır.”(Doğru, 1998:9) Yani, hizmet; elle tutulamayan, homojen olmayan, üretimi ve dağıtımı eş zamanlı olan, stoklanamayan ve mülkiyeti transfer edilemeyen tüketici ve satıcı arasındaki ilişkilere bağlı olarak gelişen aktivitelerdir. Kamu hizmeti kavramı ise; “bir kamu tüzel kişinin veya onun denetimi altında bir özel kişi tarafından yürütülen kamu yararı amacına yönelik faaliyetlerdir.” (Gözler, 2003:219) Kamu hizmeti, devlet ya da kamu tüzel kişileri veya bunların gözetim ve denetimindeki girişimler tarafından, genel ve ortak ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için yürütülen ve topluluğun geneline sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir (Onar, 1992:13). Kamu hizmetini tanımlama çabasında vurgular “kamu yararı”, “kamu ihtiyaçları” olmakla birlikte, bu hizmetin devletin eliyle ya da yetkilendirdiği kurum ve kuruluşlarca yürütüleceği üzerinedir. Bu açıdan kamu hizmeti alanının piyasadan çok farklı bir alanı içerdiği karşımıza çıkmaktadır. Kamu hizmetlerinin tamamının idarenin

merkez örgütünce yürütülemeyeceği açık bir gerçektir. Niteliği gereği bazı hizmetlerin merkezi yönetimce ulusal düzeyde, bazılarının da yerel topluluk ölçeğinde ele alınması ve görülmesi gerekmektedir. Merkezi yönetim tarafından sunulan kamu hizmetleri gerek kaynak kullanımının rasyonelitesini yitirmesi, gerekse hizmetlerin fazlalığından ötürü, merkezi otoritenin etkinliğinin değişen kamu hizmeti anlayışı bağlamında sorgulanmasıyla, belediye yönetimlerinin gün geçtikçe önem kazanmasına zemin hazırlamıştır. Bu noktada genel kabul gören görüş, yerel nitelikli hizmetlerin yerel yönetimler tarafından yerine getirilmesidir.

Yerel hizmetlerin yoğun olarak belediyeler üzerinde toplandığı bir gerçektir. Kamu hizmetlerinin yerelleşmesinde ve belediye yönetimlerince gerçekleştiriliyor olmasında, siyasal faktörler kadar ekonomik faktörlerde önemli rol oynar. Kamu hizmetlerine olan taleplerin aynı türden olmaları ve bu taleplerin geldiği yerel nitelikli idarelerce daha rasyonel biçimde yerine getirileceği anlayışı, her geçen gün önem kazanmaktadır. Belediye hizmetlerinin yapısı yerel niteliklidir. Merkezi yönetim ile yerel yönetim arasında hizmet paylaşımı yapılırken dikkate alınacak kriter hizmetin ulusal mı yoksa yerel nitelik mi taşıdığıdır. Belediyelerin sundukları kamu hizmetlerinin şekli, süresi, hizmetin nasıl sunulacağı ve hizmete ayrılacak kaynak, hizmetlerin sunumunda yetki dağılımı ve son olarak bu birimlerin örgütlenmesi konularında yasal düzenlemelerde bulunma tasarrufu, sadece merkezi yönetimin elindedir. Bu yasal çerçeveden baktığımızda, belediye yönetimleri merkezi yönetim tarafından düzenlenen hizmetleri, yine ondan aldığı yetki aracılığıyla kullanmaktadır. Bu nedenle de belediye yönetimlerini, kentsel yaşamla ilgili kamu hizmetlerinden sorumlu mercii kılan yine merkezi yönetim olmaktadır. Kentleşme ve kentlerde halkın huzurlu biçimde yaşayabilecekleri alanların düzenlenmesinde sunulan hizmetler, merkezi olmaktan çıkarılarak yerel yönetimlere bırakılması, yönetimin de işini kolaylaştıracaktır. Buna ek olarak, böylesi bir yaklaşım sunulan hizmetlerin de etkin olmasını sağlayacaktır. Bu açıdan yerel yönetimler, üstlendikleri kamu hizmetlerinin yürütülüşünde merkezi yönetime göre etkililiği ve verimliliği daha üst seviyelere çıkartabilen birimler olarak değerlendirilmektedirler (KAYA,1992:1). Ayrıca, hizmetin faydasını belli bir bölgeye yayması açısından da merkezi yönetimin yerel birimler kadar bölgelere nüfuz edecek imkânının olamayacağını düşündüğümüzde, kaynaklarda ve hizmetlerde etkinlik sağlamak için, yerel hizmetlerin yerel birimlerce görülmesi gerçeği bir kez daha karşımıza çıkmaktadır. Kamu hizmeti kapsamına giren tüm hizmetlerin tek bir idare olarak merkezi idare tarafından yürütülmesi teorik açıdan düşünülebilecek, ancak uygulamada arzu edilmeyecek bir durumdur. Bunun en belirgin sebebi, hizmet dağılımı yapılırken oluşabilecek aksaklıklar, gecikmeler ve yetersizlikler ilk akla gelen olumsuzluklardandır. Ayrıca mahalli niteliğe sahip bir hizmetin merkezi idare tarafından değerlendirilmesi oldukça güçtür. Hem etkinlik hem de verimlilik açısından, gerek kaynak kullanımında gerekse hizmet sunumunda yaşanacak problemler, mahalli alanlarda merkez adına hareket edecek kuruluşları zorunlu kılmaktadır. Yerel yönetimlere, özelde belediyelere yerel hizmetlerin verilmesi, bu yönetimlerin yerel kamu hizmetlerini yürütmeye gösterdikleri etkinlik ve yerel demokrasinin gerçekleştirilmesine yöneliktir. Bu açıdan baktığımızda belediyeler hem “yerel” bir nitelik taşıyor hem de “yönetim”dirler.(Yıldırım,1993: 27; Eryılmaz,1995: 29) Belediyeler yerel nitelikli kamusal hizmetleri üstlenen/yürüten birimler olarak hem “hizmette etkinliği” açısından hem de “yerel demokrasi” açısından oldukça önem arz ederler. O halde sonuç olarak, hizmette etkinlik ve verimliliğin sağlanmasında temel koşul, hizmetlerin halka en yakın birimlerce yerine getirilmesidir. Burada halka en yakın yönetim kimi zaman merkezi idare olurken kimi zamanda belediyeler olmaktadır. Bu ayrım, hizmetin halka dağılım ölçütünden kaynaklanır. Vurgulayabileceğimiz diğer bir nokta da, hizmete en yakın yönetimin halka da en yakın yönetim olduğudur. Bu anlayışın yerleşmesi aynı zamanda yerel demokrasinin de bir gereği olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sonuç olarak, Belediyeler idari bir zorunluluk yahut gereksinmeden ziyade belirli yerleşim yerlerinde yaşamının yarattığı ortak sorunlardan dolayı oluşturulmuş yönetimler olarak sorumluluk alanları içinde yerel halkın taleplerini karşılamakla sorumludurlar. Belediyeler bu sorumluluğunu yerine getirirken yasal, siyasal ve ekonomik v.b. pek çok kısıtla karşı karşıya kalmaktadır. Bu kısıtlardan belki de en önemlisi seçilebilmek için iyi yönetim sergilemek ve başarılı olmak zorunda olunmasıdır. Belediyelerin başarısını değerlendirecek ya da takdir edecek kitle de yerel halk olacaktır. Bu bağlamda belediyelerin başarısı sunduğu hizmetlerden vatandaşın memnuniyet, tatmin düzeyi ile yakinen ilişkilidir. Vatandaş memnuniyetinin sağlanması ise sunulan hizmetin kalitesiyle ilişkilidir. Modern hizmet anlayışına göre, belediyeler vatandaşların istek ve taleplerini yerine getirebildiği oranda başarılı kabul edilebilir (Torlak,

1999: 11). Bu çalışmada da Isparta ilinde 2004 ve 2009 yerel seçimleri sonucunda göreve gelmiş iki belediye yönetiminin döneminde yürüttüğü kentsel hizmetlere ilişkin vatandaşın memnuniyet algısı karşılaştırmalı olarak ölçümlenmeye çalışılacaktır.

## 2.Literatür Özeti

Belediye hizmetlerinden kullanıcı olarak vatandaşın memnuniyeti ve tatmini konusunda literatürde özellikle mikro ölçekli çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalardan bir kısmı, AHK = GHK – BHK biçiminde formüle edilen ve (AHK; algılanan hizmet kalitesi, GHK; gerçekleşen hizmet kalitesi ve BHK; beklenen hizmet kalitesidir.) hizmetlerin soyut niteliklerinden dolayı hizmet kalitesinin de soyut bir yapıya sahip olması gerektiği anlayışından beslenerek tanımlanan “algılanan hizmet kalitesi” ni ölçmeye yöneliktir (Bulgan ve Gürdal, 2009).

Hizmet kalitesinin boyutlarının belirlenmesi ve ölçümü için daha önce yapılmış pek çok çalışma literatüre geçmiştir. Giresun il merkezinde “Belediyelerde Hizmet Kalitesin Seçmen Bağlılığı Üzerine Etkisi” isimli çalışmada seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi, diğer faktörlerden daha önemli bir belediye hizmeti olarak ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda algılanan hizmet kalitesinin hem tutumsal hem davranışsal seçmen bağlılığını anlamlı ve pozitif yönde etkilediği de ortaya koyulan bir diğer sonuçtur (Usta ve Memiş, 2009: 230-231). 2003 yılında Muğla ilinde yapılan bir araştırmada, belediye hizmetlerinden beklenen düzey ile Muğla belediyesinin performansı arasındaki fark, belediye hizmetleri bağlamında ele alınmış ve söz konusu farkın en az temizlik boyutunda en fazla da finansman boyutunda olduğu saptanmıştır. Sosyo-ekonomik değişkenler açısından performans farklılığında ise temizlik hizmetlerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. (Gümüsoğlu vd., 2003:166) Yine Tokat ili kapsamlı başka bir çalışmada, sosyo-ekonomik değişkenler açısından belediye hizmetlerinden memnuniyet araştırılmış ve yaş değişkeni açısından farklılık olduğu gözlenmiştir. (Ardıç vd., 2004:77) Kayseri Büyükşehir örneği üzerinde yapılan bir uygulamanın sonuçlarında ise, yine vatandaşların sosyo-ekonomik özellikleri ile algıladıkları değer boyutları arasında farklılıklar saptanmıştır. (Sarıyer, 2008:183)

Literatürde belediye hizmetlerinden memnuniyet ve tatmin çalışmalarının diğer bir kısmında da belediyelerin yürüttükleri hizmetlerden memnun olup olmadıklarının sorularak ölçülmeye ve belediyelerin hizmet kalitelerini/etkinliklerini etkileyen değişkenlerin saptanmaya çalışıldığı araştırmalar yer almaktadır. Bu çalışmalardan Duman ve Yüksel tarafından yapılan (2008) Mersin kapsamlı bir araştırmada; katılımcıların ulaşım, denetim, temizlik ve sokak çocukları ile engelli vatandaşlara sunulan hizmetler bakımından memnuniyetsizlikleri olduğu saptanmıştır. (Duman ve Kara, 2008:55-56) Yine Kurgun vd.,(2008) tarafından “Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi” isimli çalışmada, Karşıyaka Belediyesi'nin verdiği temel hizmetlerin yeterliliğinin Karşıyaka Belediye Başkanı ile Belediye personelinin memnuniyet düzeyine etkisi belirlenmek istenmiştir. Araştırmada belediye hizmetleri ile belediye başkanı ve personeli arasında bağlantı kurulmuş ve vatandaşların yarıdan fazlasının sorunların farkında ve giderilmesi beklentisi içinde olduğu görülmüştür. Vatandaşın Belediye personelinin çalışmaları ve davranışları konusunda olumlu, Belediye Başkanı konusunda da güvenilir, dürüst, tarafsız vb. tutum içinde olduğu ortaya koyulmuştur. (Kurgun vd, 2008:48-50) Kara ve Gürcü'nün (2010) Yozgat İli örneğinde gerçekleştirdiği çalışmada da, Yozgat'ta yaşayan vatandaşların Yozgat Belediyesinin vermiş olduğu hizmetlerin kalitesinden memnuniyetsizliğinin bütün il geneline yayılmış olduğu ortaya koyulmaktadır. Ayrıca ilde Belediye hizmetleri konusunda vatandaşın yeterli bilgiye sahip olmadığı da ortaya koyulan tespitlerden biridir. (Kara ve Gürcü, 2010: 84-85) Göküş ve Alptürker'in (2011) Silifke Belediyesi örneklili çalışması da yine, vatandaşların Silifke Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyetinin ölçülmesi üzerinedir. Araştırma sosyo-ekonomik değişkenlerle hizmet memnuniyeti arasında ilişki olup olmadığını çeşitli hipotezler aracılığı ile tespit etmeye çalışmıştır. Araştırmada her ne kadar bazı hizmet kalemlerinde memnuniyetsizlikler ortaya çıksa da; istatistiksel olarak genel ortalamaya bakıldığında, vatandaşın belediye hizmetlerinin genelinden duyulan memnuniyetin olumlu olduğu gözlenmiştir.(Göküş ve Alptürker, 2011:127-132) Son olarak Konya merkezde yer alan Selçuklu Belediyesi'nin sunduğu yerel hizmetleri vatandaşların nasıl algıladıkları ve hizmet memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymayı amaçlayan başka bir araştırma da İnce ve Şahin (2011) tarafından yapılmıştır. Sonucunda ise, belediye hizmet kalitesini ve belediye hizmet memnuniyetini

belirleyen faktörler arasında vatandaşların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir, siyasi eğilimler ve belediye çalışanlarının tutumu gibi faktörlerin etkili olduğu saptanmıştır. Ancak bu faktörlerin belediye hizmet kalitesini ve memnuniyetini belirlemek için tek başlarına yeterli olmadığı, merkezi yönetimin taşra teşkilatı ile belediyelerin işbirliği içerisinde olması gerekliliği de ortaya koyulan bulgulardandır. (İnce ve Şahin, 2011:19-20) Son olarak Aslan ve Uluocak tarafından (2012) Çanakkale örneği üzerine başka bir çalışmada da belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyleri ve bunun seçimlere etkisinin olup olmadığı saptanmaya çalışılmıştır. Genel olarak belediye hizmetlerine dönük değerlendirmelerde olumsuz algılara rağmen, sosyal ve kültürel alanda gerçekleştirilen faaliyetlerle, engellilere ve toplum merkezlerine dönük çalışmalarda olumlu algılar tespit edilmiştir. Çanakkale belediyesi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin düşük olması gerçeğine karşılık seçmen tercihinde ideolojinin ağır bastığı belirtilmiştir. (Aslan ve Uluocak, 2012:200-201)

#### 4. Kentsel Hizmetler Düzleminde Kullanıcı Algısı: 2004 ve 2009 Yılları Isparta Belediyesi Karşılaştırması

##### 4.1. Isparta'da Yerel Siyaset

Tablo 1. 1963-2009 Isparta Yerel Seçim Sonuçları

Yıllar	Parti	Oy	%
1963 Kazanan Parti: (AP) Seçmen Sayısı: 14.455 Katılım: %71.68	AP	6.270	65.20
	CHP	3.347	34.80
1968 Kazanan Parti: (AP) Seçmen Sayısı: 16.828 Katılım: %50.84	AP	6.082	77.08
	CHP	1.809	22.92
1973 Kazanan Parti: (AP) Seçmen Sayısı: 26.163 Katılım: %42.59	AP	7.883	76.33
	CHP	1.850	17.91
	MSP	594	5.75
1977 Kazanan Parti: (AP) Seçmen Sayısı: 35.345 Katılım: %50.38	AP	12.070	70.01
	CHP	3.934	22.82
	MHP	629	3.65
	MSP	607	3.52
1984 Kazanan Parti: (ANAP) Seçmen Sayısı: 40.773 Katılım: %93.37	ANAP	19.404	53.85
	DYP	13.009	36.10
	RP	1.351	3.75
	SODEP	2.271	6.30
1987 Kazanan Parti: (DYP) Seçmen Sayısı: 57.636 Katılım: %82.40	ANAP	6.477	13.97
	DYP	31.843	68.70
	IDP	256	0.55
	MCP	1.278	2.76
	RP	2.236	4.82
	SHP_	4.261	9.19
1994 Kazanan Parti: (DYP) Seçmen Sayısı: 71.572 Katılım: %94.38	ANAP	12.732	19.83
	BBP	624	0.97
	CHP	875	1.36
	DYP	23.845	37.14
	IP	168	0.26
	MHP	11.498	17.91
	RP	11.547	17.99
	SHP_	2.910	4.53
1999 Kazanan Parti: (MHP) Seçmen Sayısı: 80.024 Katılım: %89.90	ANAP	5.672	8.24
	BBP	540	0.78
	CHP	2.210	3.21
	DSP	3.795	5.51
	DTP_	176	0.26
	DYP	21.363	31.02

	FP	6.540	9.50
	LDP	121	0.18
	MHP	27.187	39.48
	MP	189	0.27
	BAGIMSIZ	1.072	1.56
<b>2004</b> <b>Kazanan Parti:</b> (AKP) <b>Seçmen Sayısı:</b> 98.421 <b>Katılım:</b> %79.90	DSP	220	0.29
	BTP	111	0.15
	AKPARTİ	37.627	49.62
	BBP	245	0.32
	IP	119	0.16
	TKP	104	0.14
	DYP	4.478	5.91
	CHP	4.428	5.84
	GP	446	0.59
	YTP	59	0.08
	SHP	367	0.48
	SP	860	1.13
	MHP	26.128	34.46
	BAGIMSIZ	631	0.83
<b>2009</b> <b>Kazanan Parti:</b> (MHP) <b>Seçmen Sayısı:</b> 125.089 <b>Katılım:</b> %86.99	AKPARTİ	33.385	31.80
	ANAP	256	0.24
	BBP	1.465	1.40
	BTP	159	0.15
	CHP	2.293	2.18
	DP	17.919	17.07
	DSP	1.119	1.07
	DTP	700	0.67
	MHP	40.579	38.65
	SP	6.899	6.57
	TKP	204	0.19

**Kaynak:** yerelnet.org.tr, ET: 16.01.2012

Türkiye belediye başkanlarının tek dereceli olarak seçilmeye başladığı 1963'ten bu yana 1968, 1973, 1977, 1984, 1989, 1994, 1999, 2004 ve 2009 yıllarında olmak üzere toplam on yerel seçim tecrübesi yaşamıştır. Çalışmada ele alınan 2004 ve 2009 mahalli seçimlerinden 2009 seçimlerinde, Isparta merkez belediyesi için yarışan adaylardan öne çıkan üç adayın 2004 yerel seçimlerindeki sıralama ile AKP, MHP ve DP ile CHP ve GP'nin ortak adayı olmak üzere paralellik gösterdiği söylenebilir. Her üç aday daha önceki dönemlerde birer dönem belediye başkanlığı yapmış adaylardır.

#### 4.2. Araştırmanın Amacı Kapsamı ve Yöntemi

Araştırma yerel halkın kentsel hizmetlerden memnuniyet düzeyini ortaya koyabilmeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda 2004 ve 2009 yılları mahalli seçimlerinde Isparta Belediye yönetiminin yürütmüş olduğu belediye nitelikli hizmetler karşısında yerel halkın algısı ölçümlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın alanını Isparta merkez oluşturmaktadır. Bu alanda iki mahalli seçim döneminin belediye yönetimleri karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır. Araştırmada "Demografik" ve "Yerel Hizmet Algısı" başlıkları altında yer alan toplam 23 sorudan oluşan anket formundan yararlanılmıştır. Anket formunda kullanıcı algısını ölçmeye yönelik kullanılan belediye hizmetleri, araştırma alanı belediyesinin hizmet birimlerinden oluşturulmuştur. Yine belediye hizmetlerinin verimliliğini/etkinliğini etkileyen faktörler ise literatürden derlenerek oluşturulmuştur.<sup>1</sup> Araştırmanın örnekleme ise Isparta merkez nüfusunu temsil edebilecek örneklem büyüklüğü hesaplanarak belirlenmiş.  $\pm 0.05$  örnekleme hatası için ( $p=0.8$  ve  $q=0.2$  olmak üzere) 100.000 ve üzeri bir evrenin örnekleme büyüklüğü 245 olarak hesaplanmaktadır.<sup>2</sup> Böylece Isparta Merkez altı

<sup>1</sup> Belediye hizmetlerinde etkinliği sağlayan faktörler için bkz: Nilüfer NEGİZ,(2007) 'Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi, SDÜ, SBE, KYB, Yayınlanmamış Doktora Tezi, s.90-108.

<sup>2</sup> Detaylı bilgi için bkz. Türker BAŞ, , Anket Nasıl Hazırlanır Uygulanır Değerlendirilir, Seçkin Yayınları, 4.Baskı, Ankara 2006, s.47.

bölgeye ayrılarak her bir bölge içinde yer alan mahallelere ulaşmak kaydıyla “serbest tesadüfî örneklem yoluyla” 1. Dönem için, 307, 2. Dönem için 356 katılımcıya ulaşılmıştır. Isparta Merkez temelli bu çalışmanın ilk dönemine ilişkin anketler 1 Ağustos 2007 ve 20 Eylül 2007 tarihleri arasında İkinci dönemi ise 15 Eylül 2011 ve 30 Ekim 2011 tarihleri arasında anketörler aracılığı ile tamamlanmıştır. Araştırmanın örnekleme ilişkin bilgi aşağıda verilmiştir.

**Tablo 2.** Isparta Bölge Esaslı Nüfus Bilgileri (2004-2010)

	Mahalle Adı Evren Büyüklüğü (Mahalle Nüfusu)		Örneklem Büyüklüğü (Ulaşılmaması Gereken)	
	I	II	I	II
Isparta-Çarşı 1	8.911	12.180	17	19
Isparta-Çarşı 2	18.811	21.933	36	35
Isparta-Doğu	20.417	30.747	40	49
Isparta-Batı	40.804	58.223	79	93
Isparta-Kuzey	30.927	50.477	60	81
Isparta-Güney	38.600	49.336	75	79
Toplam	<b>158.470</b>	<b>222.896</b>	<b>307</b>	<b>328</b>

**Tablo 3.** Isparta Mahalle Nüfusları (2004-2010)

Isparta Bölgeler	2004	2010
<b>Isparta-Çarşı 1</b>		
Gazi kemal	1183	1497
İskender	1336	1831
İstiklal	5888	8299
Kutlubey	504	553
<b>Isparta-Çarşı 2</b>	<b>8.911</b>	<b>12.180</b>
Bağlar	8191	8862
Çelebiler	1088	1046
Kurtuluş	999	1228
Piri Mehmet	4739	6472
Turan	1598	2070
Yayla	2196	2255
<b>Isparta-Doğu</b>	<b>18.811</b>	<b>21.933</b>
Davraz	10325	17831
Karaağaç	5646	7699
Kepeci	2405	3384
Sermet	2041	1923
<b>Isparta-Batı</b>	<b>20.417</b>	<b>30.747</b>
Batkent	4647	7308
Binbirevler	2345	2927
Gülistan	4252	4646
Hızırbey	6379	9452
Işıkkent	2688	7951
M.Türkeş	2962	3878
Yedişehitler	11973	14475
Zafer	5558	7586
<b>Isparta-Kuzey</b>	<b>40.804</b>	<b>58.223</b>
Anadolu	6081	8195
Bahçelievler	6945	8287
Çünür	1992	8285
Fatih	8120	12016
M.Tönge	2011	2774
Modernevler	4312	6474
Sanayi	1466	1547
Akkent	-	2859
<b>Isparta-Güney</b>	<b>30.927</b>	<b>50.477</b>
Ayazmana	3322	5942
Dere	1283	1985
Doğancı	1852	2484
Emre	3594	4463

Gülcü	2854	3466
Gülevler	1305	2698
Halkkent	8279	9095
H.Sultan	4853	6053
Hisar	1977	2298
Keçeci	2405	1551
Sidre	1883	2540
Sülübey	976	1368
Vatan	2961	4171
Yenice	1056	1222
	<b>38.600</b>	<b>49.336</b>

**Kaynak:** 2004 yılına ait ilin nüfus bilgileri bkz: Hakan KİRİŞ, "Kent ve Köy Ayırımının Seçmen Davranışının Şekillenmesine Etkisi: Isparta Kenti ve Köyleri Örnek Olay Araştırması", Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2005; 2010 yılına ilişkin veriler için bkz: ADNKS 2010 Yılı Nüfus Tespiti Sonuçları, Isparta Valiliği)

### 4.3. Araştırmanın Bulguları

#### 4.3.1. Tanımlayıcı İstatistikî Analizler

Katılımcılara ilişkin sosyo-ekonomik özellikler aşağıda verilmiştir. Buna göre araştırma evreninde yaş, cinsiyet, eğitim ve meslek açısından grupların dağılımı oldukça yakındır. Eğitim açısından öne çıkan düzeyin yüksek okul ve üzeri olduğu görülmektedir. Cinsiyet açısından araştırma evreninde her iki dönemde de erkek katılımının daha fazla olduğu görülmektedir. Son olarak katılımcılar içerisinde gelir seviyesinin ise ağırlıklı olarak düşük gelir grubunda toplanmaktadır.

**Tablo 4. I. ve II. Dönem Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Yaş	Sayı		%		Eğitim	Sayı		%	
	I.	II.	I.	II.		I.	II.	I.	II.
18-25	87	72	28,3	20,2	Okuma-yazma bilmiyor	4	1	1,3	,3
26-35	97	104	31,6	29,2	Okuma-yazma biliyor	12	14	3,9	3,9
36-45	75	83	24,4	23,3	İlkokul	24	82	7,8	23,0
46- üstü	48	97	15,6	27,2	Ortaokul	23	45	7,5	12,6
<b>Toplam</b>	<b>307</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	Lise	<b>91</b>	<b>94</b>	<b>29,6</b>	<b>26,4</b>
					Yüksek okul	<b>153</b>	<b>120</b>	<b>49,8</b>	<b>33,7</b>
					<b>Toplam</b>	<b>307</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Cinsiyet	Sayı		%		Meslek	Sayı		%	
	I.	II.	I.	II.		I.	II.	I.	II.
Kadın	118	127	38,4	35,7	Memur	46	32	15,0	9,0
Erkek	189	229	<b>61,6</b>	<b>64,3</b>	İşçi	44	40	14,3	11,2
<b>Toplam</b>	<b>307</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	Çiftçi	5	6	1,6	1,7
					İşsiz	7	7	2,3	7
Gelir	Sayı		%			Sayı		%	
	I.	II.	I.	II.		I.	II.	I.	II.
0-400	51	35	16,6	9,8	Öğrenci	45	31	14,7	8,7
401-1000	<b>115</b>	<b>138</b>	37,5	38,8	Esnaf	48	96	15,6	27,0
1001-1500	61	97	19,9	27,2	Akademik	36	5	11,7	1,4
1501-2000	41	51	13,4	14,3	Ev hanımı	23	38	7,5	10,7
2001-üst	39	35	12,7	9,8	Emekli	23	51	7,5	14,3
<b>Toplam</b>	<b>307</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	Serbest	17	30	5,5	8,4
					Diğer	13	20	4,2	5,6
					<b>Toplam</b>	<b>307</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



## Belediye Hizmetlerini Takip ve Yararlanma Düzeyi

Tablo 5. Belediye Hizmetlerini Takip

Dönem	İfade	Frekans	Yüzde %
I.	Evet	115	37,5
	Hayır	87	28,3
	Kısmen	105	34,2
	Toplam	307	100,0
II.	Evet	136	38,2
	Hayır	105	29,5
	Kısmen	115	32,3
	Toplam	356	100,0

Tablo 6. Belediye Hizmetlerini Takip Biçimi

Dönem	İfade	Frekans	Yüzde %
I.	Medya	180	81,8
	İnternet	12	5,5
	Meclis Toplantıları	2	,9
	Basın bürosu	5	2,3
	Diğer	21	9,5
	Toplam	220	100,0
II.	Medya	193	76,6
	İnternet	20	84,5
	Meclis Toplantıları	6	86,9
	Basın bürosu	7	89,7
	Diğer	26	100,0
	Toplam	252	76,6

Tablo 7. Belediye Hizmetlerinden Yararlanma

Dönem	İfade	Frekans	Yüzde
I.	Evet	137	44,6
	Sorunlu	75	24,4
	Hayır	95	30,9
	Toplam	307	100,0
II.	Evet	168	47,2
	Sorunlu	50	14,0
	Hayır	138	38,8
	Toplam	356	100

Katılımcıların her iki dönemde de belediye hizmetlerini bilme-takip etme düzeyleri %70 seviyelerindedir. (I:%71,7; II:%70,5) Söz konusu bu farkındalığın oluşmasında basın yayın kuruluşlarının ağırlıklı etkisi olduğu görülmektedir. Her iki dönemde de bilgilendirme aracı olarak medyanın oranı sırasıyla %81,8, %76,6'dır. Son olarak hizmetlerden yararlanma düzeyinde ise farkındalığa karşın oldukça düşük yararlanma oranları gözlenmektedir. Belediyenin sunduğu hizmetlerden rahatlıkla yararlanabildiğini ifade edenlerin oranı I. Dönemde %44,7, II. Dönemde %47,2'dir. Belediye hizmetlerinden yararlanmayan ya da yararlanırken sorun yaşayanların oranların toplamındaki yüksek değer, vatandaşın belediye hizmetleri karşısında olumsuz deneyimler yaşadığını düşündürmektedir. Şöyle ki, katılımcıların "*hizmetlere ilişkin aksaklıklar için yetkili mercilere başvurduğunuz mu?*" sorusuna olumlu yanıtlarının oranı oldukça düşüktür. Sorunu olmadığını ya da sorununa çözüm bulunduğunu ifade edenlerin oranı I. Dönemde %23,4, II. Dönemde %24,2'dir. Geriye kalan %75'lik dilimin; "*İletiyorum ama yetkililerle görüşemiyorum*", "*İlettim ancak sorunlarım çözülmedi*", "*Sorunumu ileticek yetkili bir mercü bulamadım*", "*İletmedim çünkü sonuç alamayacağımı düşünüyorum*" biçiminde olumsuz tutum içinde oldukları görülmektedir.

## İlin Öncelikli Sorunu

Tablo 8. İlin Öncelikli Sorun Sıralaması

Sıra	I.DÖNEM	S	%	Sıra	II.Dönem	S	%
1	Alt yapı	157	60,4	1	Alt yapı	121	46,7
2	Su	36	30,8	2	Su	41	30,6
3	Temizlik	50	30,1	3	Temizlik	46	26,7
4	Ulaşım Yolların bakım-Onar.	47	27,8	4	Otopark	38	27,1
5	Toplu konut	36	50,7	5	Toplu konut	32	41,6

Katılımcılara yaşadıkları ilin kendilerine göre öncelikli sorununun ne olduğu sorulduğunda her iki dönemin ilk üç sıralamasının aynı olduğu görülmektedir. Bu sonuç araştırma evreninde belediye yönetimlerinin aynı kentsel sorunlarla karşı karşıya kalmış olduklarını göstermektedir. Bu sorunların özellikle II. Dönemde de kullanıcılar tarafından bir kez daha dile getirilmesi, mevcut yönetimin kentsel sorunların çözümünde iyi bir performans yakalayamadığını düşündürmektedir.

## 4.3.2. Hipotez Testleri

Çalışmanın temel sorusu 2004 ve 2009 yıllarında yani iki farklı dönemde iki farklı belediye başkanının yönetiminde olan Isparta ilinde mahalli nitelikli hizmetler açısından kullanıcı (vatandaş) memnuniyetinde değişme gözlenip gözlenmediğinin ortaya koyulmasıdır. Bu temel soru hipotez testi ile sınanarak dönemler arasında farklılığın olup olmadığı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bunun için ilk olarak her iki dönemde söz konusu hizmetler açısından genel ortalamaya (eğilime) bakılmış, ikinci olarak da dönemler arası her bir hizmet açısından tutum farklılığı olup olmadığı Willcoxon signed rank testi ile analiz edilmiştir. Aşağıda verilen hipotezlerde belediye hizmetlerine ilişkin tutum iki ayrı zaman aralığında ölçülmek istenmektedir. Bu nedenle Willcoxon signed rank testi uygulanmıştır. Bu test, tekrarlanan ölçekli t-testinin non-parametrik alternatifidir. Fakat ortalamaların karşılaştırılması yerine Wilcoxon testi değerleri sıralamak ve karşılaştırmak için iki farklı zaman dilimine dönüştürür ve bu iki zaman dilimi arasında değerlerde bir değişim olup olmadığını test eder. Sig.değeri < 0.05 ise iki değer arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu anlamına gelir.<sup>3</sup>

**Hipotezler;**

H1= Sağlık-Sosyal hizmetlerden memnuniyet her iki dönem için farklıdır.

H2= İmar hizmetlerinden memnuniyet her iki dönem için farklıdır.

H3= Temizlik hizmetlerinden memnuniyet her iki dönem için farklıdır.

H4= Kültür hizmetlerinden memnuniyet her iki dönem için farklıdır.

H5= Zabıta hizmetlerinden memnuniyet her iki dönem için farklıdır.

H6= Ulaştırma hizmetlerinden memnuniyet her iki dönem için farklıdır.

Tablo 9. Willcoxon Signed Rank Testi

Belediye Hizmetleri	2004		2009		Wilcoxon Testi	
	Ort2	St.Sap.	Ort2	St.Sap.	Z	P
Sağlık-Sosyal Hizmeti	3,04	1,22	2,80	1,33	-1,950	,051
İmar Hizmeti	3,24	1,15	3,01	1,27	-2,245	,025
Temizlik Hizmeti	2,48	1,17	2,54	1,31	-1,068	,285
Kültür Hizmeti	3,13	1,27	3,05	1,31	-,139	,889
Zabıta Hizmeti	3,14	1,16	3,00	1,32	-1,670	,095
Ulaştırma Hizmeti	3,28	1,41	2,76	1,41	-4,611	,000

Yukarıdaki tabloda hizmetlere dönemler arası karşılaştırma ile bakıldığında İmar ve ulaştırma hizmetlerinde dönemler arasında anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır. Diğer hizmet türleri açısından dönemler arasında p değerleri >0.05 olduğu için anlamlı farklılık görülmemektedir. Dönemler arasında farklılık yaratan hizmetlerden Sağlık-Sosyal hizmetler sınır bir değerdedir. Yani ,051> 0.05'tir. Bu nedenle bu hizmet için anlamlı bir değişim gözlemlendiği söylemek doğru olmayacaktır. Diğer iki hizmette ise ,025

<sup>3</sup> Şeref KALAYCI (2006), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayınları, Ankara, s.102.

ve ,000 < 0.05 olduğu için dönemler arasında farklılık vardır. Yani imar ve ulaştırma hizmetleri konusundaki tutum her iki yönetim döneminde (I.dönemden II. döneme gelindiğinde) değişime uğramış ve söz konusu hizmetlere karşı tutum II. dönemde daha olumlu hale gelmiştir. Bu durumda H2 ve H6 için doğrulayıcı bir sonuç elde edilmiştir denilebilir.

Son olarak katılımcıların Isparta'nın planlı olarak gelişip gelişmediğine yönelik değerlendirmeleri yine her iki dönem açısından farklılık yaratmayıp %50 oranında olup olumsuz yöndedir. (I: %53,1; II. %50) Yani katılımcıların yarısından fazlası Isparta'nın planlı olarak gelişmediğini düşünmektedir. Bu olumsuz kanaat içinde olan katılımcıların bu durumun nedenlerine ilişkin değerlendirmeleriyle oluşan sıralama tablosu aşağıdadır.

**Tablo 10. Isparta'nın Planlı Gelişmeme Nedenleri**

Sıra	I. Dönem	S	%	Sıra	II. Dönem	S	%
1	Belediyenin Yönetim Kadrosu	95	65,5	1	Belediyenin Yönetim Kadrosu	72	56,3
2	Kaynak Yetersizliği	50	54,9	2	Kaynak Yetersizliği	55	47,4
3	Siyasal Etkenler	60	52,6	3	Personel Yetersizliği	33	45,2

Yukarıda Isparta'nın planlı olarak gelişmediğini ifade eden katılımcıların bunların nedenlerine yönelik sıralamaları yer almaktadır. Buna göre ilk iki nedenin her iki dönemde de aynen paylaşılmakta olduğu, üçüncü nedenin ise değiştiği görülmektedir. Katılımcıların Isparta'nın planlı gelişmeme nedenlerinden birinci sıraya koyduğu neden Belediyenin yönetim kadrosudur. Her iki dönemde belediye başkanlığına farklı siyasal partilerden belediye başkanı seçilmiş olmasına karşın, halkın her iki dönemde de bu nedeni ifade etmesi seçilen ortak iradeden ziyade, seçilen kişinin oluşturduğu yönetsel yapılanma ile ilişkilendirilebilir. Özellikle 2009 seçim sonuçları itibarıyla I. Dönem belediye başkanından memnuniyetsiz olan bir tabanın oluşmuş olduğunu ve 2009 seçimleriyle bunun değiştirilmek istendiği söylenebilir. 2004 yılındaki belediye yönetiminden memnuniyetsizlik 2009 yılı seçimleriyle değişmesine karşın ne yazık ki 2011 yılında da benzer memnuniyetsizliğin olduğu bu çalışmada elde edilen veriler bağlamında söylenebilir. Gelişmenin önünde engel olarak ifade edilen ikinci önemli neden kaynak yetersizliğidir. Bu gerekçe genel olarak tüm belediyelerde sıklıkla dile getirilen bir sorundur. Belediyelerin mali sıkıntı içinde olmaları hizmet üretiminde ve etkinliğinde önemli bir sorundur ve araştırma evrenimizde de bu durum ifade edilmiştir. Son olarak üçüncü nedende iki dönemin farklılaştığı görülür. I. Dönemde siyasal etkenler yani merkezi yönetimle ilişkilerin, siyasal karar ve politikaların Isparta'nın gelişmesinde engel teşkil ettiği ifade edilmiştir. Ancak ilk dönem yönetiminin merkezi hükümetle aynı siyasal partiden olması gerçeğini düşündüğümüzde bu sonuç bir paradoksa işaret etmektedir. Çünkü yerel yönetimler ve merkezi yönetimler arası ilişkilerde hatırlanacağı üzere aynı siyasal partiden olmak ya da olmamak söz konusu ilişkileri de etkilemektedir. Ancak burada ters bir durum gözlenmiştir. II. Dönemde son neden personel yetersizliği olarak görülmektedir. Katılımcılar mevcut belediye yönetiminin personelini sayı ve nitelik açısından yeterli görmemekte ve bu durumunda Isparta'nın gelişimini olumsuz etkilediğini ifade etmektedirler.

Son olarak araştırmada belediye hizmetlerinde etkinlik sağlamaya yönelik faktörler hakkında katılımcıların tutumları ölçülmüştür. Buna göre I.Dönemde her bir faktör ağırlıklı olarak 1 (kesinlikle katılıyorum) ve 2 (katılıyorum) olarak puanlanmış, ölçeğin genel ortalaması da 1,879 (kesinlikle katılıyorum) olarak elde edilmiştir. II. Dönemde de her bir faktör için ortalama 2 (katılıyorum) ortalamasında seyrederken ölçeğin genel ortalamasında da aynı 2,189 oran elde edilmiştir. Yani her iki dönemde de katılımcılar etkinlik faktörleri olarak yukarıda sıraladığımız bu değişkenler için olumlu tutum sergilemişler ve belediye yönetiminde bu faktörlerin önemsenmesi/uygulanması gerekliliği yönünde tutum sergilemişlerdir. Yine dönemler açısından söz konusunun değişkenlerde farklılık olup olmadığına t testi ile bakıldığında, 7 değişken için dönemler arası tutum farklılığı gözlenmiştir. “Uzman ve nitelikli personel istihdam ettirilmeli”, “Çağdaş örgütlenme ve yönetim teknikleri kullanılmalı”, “Merkez ve yerel arasındaki ilişkiler düzenlenmeli”, “Belediyelerin özerkliği genişletilmeli”, ve “Belediye yönetimi şeffaflaştırılmalı” faktörlerinde II. Dönemde daha olumlu bir tutum tespit edilirken; “Belediye-halk arasındaki ilişki iyileştirilmeli” ve “Belediyelerin mali açıdan güçlenmesi sağlanmalı” faktörlerinde ise I. Dönemde daha olumlu bir tutum saptanmıştır.

Tablo 11. Etkinlik Faktörlerine İlişkin Ortalama

Etkinlik Faktörleri	Dönem	Sayı	Ortalama	St.Sapma	t Testi
Uzman ve nitelikli personel istihdam ettirilmeli	I.	307	1,72	1,00	,001
	II.	356	<b>2,00</b>	1,13	,001
Çağdaş örgütlenme ve yönetim teknikleri kullanılmalı	I.	307	1,74	,99	,000
	II.	356	<b>2,23</b>	1,15	,000
Merkez ve yerel arasındaki ilişkiler düzenlenmeli	I.	307	1,85	1,01	,000
	II.	356	<b>2,62</b>	1,05	,000
Belediyelerin özerkliği genişletilmeli	I.	307	2,60	1,33	,000
	II.	356	<b>3,26</b>	1,08	,000
Belediye yönetimi şeffaflaştırılmalı	I.	307	1,75	1,02	,000
	II.	356	<b>2,10</b>	,92	,000
Belediyelerin mali açıdan güçlenmesi sağlanmalı	I.	307	<u>2,03</u>	1,21	,000
	II.	356	<u>1,63</u>	,87	,000
Belediye-halk arasındaki ilişki iyileştirilmeli	I.	307	1,54	,80	,000
	II.	356	<b>1,79</b>	,91	,000
Halk katılımı artırılmalı	I.	307	1,75	1,04	,193
	II.	356	1,85	1,01	,194
<b>Genel Ortalama</b>	I.	307	<b>1,87</b>	<b>2,1</b>	
	II.	356	<b>2,18</b>	<b>1,01</b>	

### Sonuç ve Değerlendirme

Isparta evreninde tekrarlı biçimde 2004 ve 2009 mahalli yönetimlerini kapsayacak biçimde yürütülen çalışma, belediye hizmetlerinden vatandaşın memnuniyetini sorgulayan bir durum tespiti ortaya koyulmuştur. Araştırma ile vatandaş-belediye yönetiminin hizmet sunum başarısı arasında bir ölçüm yapılmaya çalışılmış ve bu başarıyı etkileyen faktörler, kentin sorunları (ki belediye yönetiminin öncelikli eğilmesi gereken kentsel sorunlar olarak) ve genel olarak memnuniyet düzeyine ilişkin durum tespitleri ortaya koyulmuştur. Aşağıda sıralanan sonuçlara ulaşılmıştır:

- Katılımcılar Belediye hizmetlerini takip etmekte ve bunun için basın yayın kuruluşlarını ağırlıklı olarak kullanmaktadırlar.
- Katılımcılar Belediye hizmetlerini hakkında bilgi sahibi olmalarına karşın hizmetlerden yararlanma düzeyleri düşüktür. Yararlanmayan ya da yararlanırken sorun yaşayanların oranların toplamındaki yüksek değer, vatandaşın belediye hizmetleri karşısında olumsuz deneyimler yaşadığını düşündürmektedir.
- Her iki dönemde de kentin öncelikli sorunları olarak altyapı, su ve temizlik ilk üç sırada katılımcılar tarafından sıralanmıştır.
- Her iki dönem belediye yönetimleri için belediye hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyi orta seviyelerde kalmakla beraber; I.dönemden II. döneme gelindiğinde “imar” ve “ulaştırma” hizmetleri konusundaki tutum daha olumlu hale gelmiştir.
- Katılımcıların Isparta'nın planlı olarak gelişip gelişmediğine yönelik değerlendirmeleri yine her iki dönem açısından farklılık yaratmayıp %50 oranında olumsuz yöndedir.
- Son olarak çalışmada belediye hizmetlerinde etkinlik sağlamaya yönelik faktörler hakkında katılımcıların tutumları ölçülmüştür. Yani her iki dönemde de katılımcılar etkinlik faktörleri olarak yukarıda sıraladığımız bu değişkenler için olumlu tutum sergilemişlerdir. Bu değişkenlerden ilk beşi için ikinci dönemde daha güçlü bir olumlu tutum sergilenirken; iki tanesi için ilk dönemde olumlu tutum tespit edilmiştir.

Araştırma sonucunda Isparta için söylenecek son söz, yerel halkın belediye hizmetleri konusunda her iki dönem belediye yönetimi için memnuniyetsizlik içinde olduğudur. Araştırma sırasında edinilen izlenimler doğrultusunda belediye-vatandaş etkileşiminin zayıf olduğu görülmüştür. Mevcut Belediye yönetimi kentsel sorunlara öncelik verme noktasında kamuoyu yoklamaları kullanarak yerel halkın talep ve beklentilerini almalıdır. Yönetim ile halk arasındaki etkileşim iyileştirilmeli ve vatandaş yönetimin karar ve

politikalarını takip edebilmelidir. En azından bu konuda yönetim yerel halkı teşvik etmeye çalışmalıdır. Katılımcılığın ve şeffaflığın arttığı bir ortamda hizmet etkinliği, vatandaş memnuniyeti ve başarılı yönetimler söz konusu olacaktır.

### KAYNAKÇA

- Ardıç, Kadir, Fatih Yüksel ve Osman Çevik (2004), *Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi*, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt:13, Sayı:3, Temmuz 2004: 63-81.
- Aslan, Cumhur ve Şeref Uluocak (2012), Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Çanakkale örneği, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt. 9 Sayı. 1, s.176-201.
- BAŞ ,Türker (2006), Anket Nasıl Hazırlanır Uygulanır Değerlendirilir, Seçkin Yayınları, 4.Baskı, Ankara.
- Bulgan, Uğur ve Gültekin Gürdal (2009), *Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? ÜNAK'05" Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması*, <http://kaynak.unak.org.tr/mod/data/view.php?id=1&rid=52> (E.T. 2012)
- Doğru Murat (1998), Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kent İçi Ulaşım Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçüm Metotlarının Uygulanabilirliği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, G.Ü., S.B.E. İşletme Sayısal Yöntemler Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Duman, T. ve F. Yüksel (2008), *Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği*, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 17, Sayı 1, (43–57).
- Eryılmaz, Bilal (1995), *Yerel Yönetimler ve Siyasi Çoğulculuk*, Yerel Yönetimler ve Siyaset Sempozyumu, 9 Temmuz, Kayseri Büyükşehir Belediyesi Kültür Yayınları, Kayseri, s.29.
- Göküş, Mehmet ve Hakan Alptürker (2011), Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 25, (121-133).
- Gözler, Kemal (2003), İdare Hukuku II. Cilt, Ekin Kitabevi,1. Baskı, Bursa.
- Gümüşoğlu, Şevkinaz, Sabri Erdem, Güzin Kavrukkoca ve Aşkın Özdağoğlu, *Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama*, 3. Ulusal Üretim Araçları Sempozyumu, 19-20 Nisan, İstanbul, 2003:362-371.
- İnce ve Şahin (2011), *Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği*, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi Cilt: 15 Yıl: 11 Sayı: 21, 2011, s.1-23.
- Kalaycı Şeref (2006), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayınları, Ankara.
- KAYA (1992), Yerel Yönetimler Araştırma Grubu Raporu, TODAİE Yayını, Ankara.
- KİRİŞ, Hakan (2005), Kent ve Köy Ayırımının Seçmen Davranışının Şekillenmesine Etkisi: Isparta Kenti ve Köyleri Örnek Olay Araştırması, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kurgun Avşar, Ali Özdemir, Hülya Kurgun, Zeynel Bakıcı (2008), *Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt:10, Sayı:2, (30-54).
- Negiz, Nilüfer (2007), Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi, SDÜ, SBE, KYB, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Onar, S. Sami (1992), İdare Hukukunun Umumi Esasları, Marifet Basımevi, İstanbul.
- Sarıyer, Nilsun (2008), *Gloval Ölçeği İle Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi- Kayseri Büyükşehir Örneği*, Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 10/3, s.163-185.
- Torlak, Ömer (1999), Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama, Seçkin Kitabevi, Ankara.
- Usta Resul ve Levent Memiş (2009), *Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği*, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Y. 2010, C.15, S.2, s. 333-355.
- [www.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr), ET:16.01.2012
- Yıldırım, Selehattin (1993), *Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi*, Yerel Yönetim Sisteminin Geliştirilmesi Sempozyumu, 5-6 Ağustos, Van, Kent Basımevi, İstanbul, s.27.