

# Journal of Applied Tourism Research

2021, Vol. 2, No. 1, 33-40



ISSN: 2717-8951

## SATISFACTION LEVEL OF LOCAL PEOPLE FOR TOURISM RELATED MUNICIPAL SERVICES:GAZİANTEP METROPOLITAN MUNICIPALITY EXAMPLE

Süreyya YURTMAN<sup>1</sup>

### Abstract

The main purpose of the research is to determine the satisfaction levels of the local people living in Gaziantep for the services provided by the local government regarding tourism. In this context, a questionnaire was applied to 788 people residing in Gaziantep between February and May 2021. The tourism-related services of the local government were evaluated in two different periods. In this context, it has been observed that the satisfaction level of the local people towards the tourism-related services of the local government is quite high in both periods. In addition, it has been determined that the satisfaction level of the local people for the tourism services provided by the local government in the second period is higher than the first period. In the first period, the services that the local people were most satisfied with are; transportation services (N= 4.12), infrastructure works (4.11) and environmental cleaning (N= 4.09). In the second period, the services that the local people are most satisfied with are; transportation services (N= 4.32), museum services (N= 4.12) and infrastructure services (N= 4.12). In this context, a number of suggestions were made to local governments and researchers.

### Keywords:

Local  
Government  
Tourism  
Service  
Satisfaction  
Local People

### Article

#### History:

Received:  
8 Jun 2021  
Accepted:  
30 Jun 2021

## BELEDİYELERİN TURİZM HİZMETLERİNE YÖNELİK YEREL HALKIN MEMNUNİYET DÜZEYİ: GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

### Özet

Araştırmanın temel amacı Gaziantep ilinde yerel yönetim tarafından turizmle ilgili yapılan hizmetlere yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyini tespit etmektir. Bu kapsamda 2021 yılı Şubat ve Mayıs ayları arasında Gaziantep'te ikamet eden 788 kişiye anket uygulanmıştır. Yerel yönetimin turizme ilişkin hizmetleri iki farklı dönemde değerlendirilmiştir. Bu bağlamda yerel halkın, yerel yönetimin turizme ilişkin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyinin her iki dönemde de oldukça yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca yerel yönetimin ikinci döneminde sunduğu turizm hizmetlerine yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyi, birinci döneme göre artış sağladığı tespit edilmiştir. İlk dönemde yerel halkın turizm kapsamında en yüksek düzeyde memnun kaldığı hizmetler sırasıyla; ulaşım hizmetleri (N= 4,12), alt yapı çalışmaları (4,11) ve çevresel temizlik (N= 4,09) olarak saptanmıştır. İkinci dönemde ise yerel halkın en yüksek düzeyde memnun kaldığı turizm hizmetleri sırasıyla; ulaşım hizmetleri (N= 4,32), müze hizmetleri (N= 4,12) ve alt yapı hizmetleri (N= 4,12) olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlar ışığında yerel yönetimlere ve araştırmacılara bir takım önerilerde bulunulmuştur.

### Anahtar

#### Kelimeler:

Yerel  
Yönetim  
Turizm  
Hizmet  
Memnuniyet  
Yerel Halk

### Makale

#### Geçmişi:

Alınan tarih:  
8 Haziran 2021  
Kabul tarihi:  
30 Haziran  
2021

<sup>1</sup> ORCID: 0000-0001-8741-1803, Uzman, fatma1gucu@yahoo.com

## **1. Giriş**

Demokrasi, devletin gücünü halktan alması, egemenliğin halka mal edilmesi ve halkın asıl iktidar kudretinin kendinde olduğunun farkında olmasıdır. Yerel yönetimler de gücünü halktan almaktadır. Dolayısıyla demokrasinin bir gereği olarak yerel halkın kendisini iktidarda hissedebilmesi için bireylerin beklentileri ve istekleri önemsenmeli ve memnuniyet düzeyleri artırılmalıdır (İnal vd., 2009). Son dönemde yapılan araştırmalarda da kamu yönetimi alanında memnuniyet çalışmalarının gözle görülür bir şekilde arttığı bilinmektedir (Akyıldız, 2012).

Demokratik, şeffaf, öngörülebilir ve iyi yönetim ilkelerinin hâkim olduğu bir yerel yönetim örgütünün kurulması için mahalli idarelerde yeniden yapılanma için çalışmalar başlatılmıştır. Bu kapsamda mahalli idareleri düzenleyen temel kanunlar tekrardan gözden geçirilerek günümüzün şartlarına uygun, modern yönetim ilkeleri dayanan, idari süreçlerde sivil katılıma önem veren bir yerel yönetim anlayışı hayata geçirilmek istenmiştir (Şahin, 2011).

Son yıllarda yeni yerel yönetim anlayışı ile birlikte insanların hizmet kalitesi, yaşam kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramları yerel yönetimler açısından çok daha önemli bir kavram haline gelmiştir. Yerel yönetimlerin, sorumluluk alanlarına giren vatandaşların ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve taleplerinin ne ölçüde karşılandığının değerlendirilmesi, belediyelerin ileriye dönük planlamaları için büyük önem arz etmektedir. Zira belediyeler, vatandaşa kaliteli hizmet verebildikleri sürece başarılı kabul edilmektedir (Şahin, 2011).

Belediyelerin bu hizmet türleri arasında doğrudan veya dolaylı olarak turizmi ilgilendiren hizmetler de yer almaktadır. Araştırmanın yapıldığı Gaziantep ilinde de yerel yönetimin turizm bağlamında icra ettiği ve planladığı birçok hizmet bulunmaktadır. Örneğin Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet verdiği Gaziantep Hayvanat Bahçesi Türkiye'nin en büyük hayvanat bahçesi olma özelliğini taşımaktadır. Bin dönümlük arazi üzerine kurulmuş bu hayvanat bahçesi dünyada da sayılı hayvanat bahçelerinden birisidir (Gaziantepzoo.org,2021). Bu hizmetin yanı sıra Gaziantep ilinde bazı müzeler (Fıstık Müzesi, Emine Göğüş Mutfak Müzesi, Panorama 25 Aralık Müzesi vs.), tarihi alanlar (Rum Kale, Gaziantep Kalesi vs.) mesire yerleri (Erikçe Orman Parkı, Burç Ormanları, Botanik Bahçesi vs.) festivaller (Gastrofest, Fıstık Festivali vs), restoranlar (Mutfak Sanatları Merkezi) ve konaklama tesisleri (Gazi Konukevi) de Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin bünyesinde hizmet vermektedir. Ayrıca Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Rumkale'ye Türkiye'nin en büyük cam terasını ve Alleben Göleti çevresinde karavan tarzı kamping hizmetlerini vermek için çalışmalara başlamıştır (Gaziantep.bel.tr, 2021)

Bu kapsamda, çalışmada öncelikle ilgili alanyazında yapılmış araştırmalarla ilgili bilgi verilecektir. Daha sonra araştırmanın yöntemine değinilecek ve bulgulara yer verilecektir. Araştırmanın son kısmında ise sonuçlara yer verilerek çeşitli önerilerde bulunulacaktır.

## **2. Diğer Birinci Düzey Başlıklar**

Özel, Eren ve İnal (2009) çalışmalarında Niğde'de yaşayan yerel halkın belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyini tespit etmeye çalışmışlardır. Bu kapsamda 2004 Haziran ayında 400 kişiye, Kasım ayında ise 300 kişiye anket uygulamışlardır. Araştırmanın sonucunda yerel halkın belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyinde ilk döneme kıyasla ikinci dönemde bir artış olduğu tespit edilmiştir.

Akyıldız (2012) Uşak Belediyesi'nin hizmetlerine yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyini ölçmeye çalışmıştır. Bu kapsamda Uşak'ta yaşayan 384 vatandaşa anket uygulanarak yerel halkın belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyetin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini ölçmeye çalışmışlardır. Araştırma sonucunda yerel halkın Uşak Belediyesi hizmetlerine yönelik memnuniyetleri duyguları açısından kararsız kaldıkları

gözlemlenmiştir. Bu bağlamda yerel halkın en yüksek düzeyde memnun olduğu hizmet sosyal destek hizmeti iken en düşük düzeyde memnun olduğu hizmet geri dönüşüm projesi olarak belirlenmiştir. Ayrıca eğitim seviyesi yükseldikçe memnuniyet düzeyinin düştüğü görülmüştür.

Henden ve Henden (2005) yerel yönetimlerin hizmet sunumdaki değişim ve e-belediyeçilik konusunda yaptığı çalışmalarla ilgili uygulamaları inceleyen bir literatür taraması yapmışlardır. Araştırmanın sonucunda belediye hizmetlerinde değişim ve e-belediyeçiliğin olumlu sonuçlarına vurgu yapılmıştır.

Hazman (2005) çalışmasında Afyonkarahisar’da belediyenin e-uygulamaları ve yerel halkın bu uygulamalara yönelik farkındalığının ölçülmesi amacıyla 300 kişiye anket uygulamıştır. Araştırmanın sonucunda yerel halkın e-belediyeçilik uygulamalarına olan ilgisinin ve farkındalığının düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Zeren ve Özmen (2010) çalışmasında yerel halkın, yönetim faaliyetlerine katılma konusundaki duyarlılığının ve yerel yönetim hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyinin ölçülmesi amacıyla Karaman il merkezinde 520 kişi ile görüşülerek bir alan araştırması yapmıştır. Çalışmada, belediye hizmetlerine katılımın halkın bütünü tarafından istendiği fakat uygulama esnasında çok önemli zorlukların yaşandığı tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların %82’sinin belediye hizmetlerinin yetersiz olduğunu belirttikleri saptanmıştır.

Er (2018) çalışmasında Alanya ilçesinde belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesi üzerine yaptığı çalışmada bu hizmetlerin değerlendirilmesine yönelik yeni bir algoritma uygulanarak test edilmesi amaçlanmıştır. Algoritmanın uygulama adımları, Antalya ili Alanya ilçesinde gerçekleştirilmiştir. Uygulama sonrasında yerel halkın belediyenin hizmetlerine yönelik algısını “fiziki beklenti”, “sosyal beklenti”, “iletişim” ve “hızlı ve etkin hizmet” faktörleri olarak belirlemiştir. Bulgular incelendiğinde yerel halkın bu faktörleri önemseddiği ve memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu saptanmıştır.

Şahin (2011), Konya ilinde belediyenin hizmetleri ve bu hizmetlerin kalitesine yönelik yerel halkın memnuniyetini ölçmek için yaptığı çalışmada, Konya merkezde yer alan belediyelerin sundukları kamu hizmetlerini vatandaşların nasıl algıladıkları ve hizmet kalitesi memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmıştır. Çalışma sonucunda il genelinde bulunan belediyelerin hizmetlerine yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyinde farklılık tespit edilmiştir. Bu bağlamda ilçe belediyelerinin, Konya Büyükşehir Belediyesine göre hizmetlerde daha fazla memnuniyet oluşturduğu sonucuna varılmıştır.

Aslan ve Uluocak (2012) çalışmasında Çanakkale ilinde belediye hizmetlerine yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyini belirlemek için yaptıkları çalışmalarında Türkiye’de yerel demokrasi uygulamasında halkın memnuniyet düzeylerini saptamak için Çanakkale Merkez belediyesi çerçevesinde uygulamalı bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Çalışma sonucunda yerel halkın Çanakkale’de yaşamaktan memnun olduğu fakat belediye hizmetlerini başarılı olarak değerlendirmedikleri tespit edilmiştir.

Önen (2017) çalışmasında Türkiye’de yoksulluk sorunu ile mücadeledeki yerel yönetimlerin rol ve sorumluluklarını değerlendirmiş ve yoksulluğa neden olan sorunların ortadan kaldırılması için gerçekleştirdikleri faaliyetleri, Malatya Belediyesi örneği çerçevesinde incelemiştir. Bu bağlamda Malatya Belediyesi’nin karşılıksız bir yaptığı şekilde nakti ve ayni yardımların nicel ve nitel açıdan değişimi, yıllara göre ortaya konularak farklı açılardan analiz edilmeye çalışılmıştır. Malatya Belediyesi’nin “Sağlık ve Sosyal İşler Müdürlüğü”nün faaliyetleri, verilerin sağlıklı tutulduğu 2003 - 2009 yılları arasındaki dönemde karşılaştırmalı olarak ortaya konulmuştur. Araştırmanın sonucunda, sağlık hizmetleri başta olmak üzere, diğer hizmetlerde ciddi düşüşler yaşandığı ve buna karşın sosyal hizmetlerde nisbi artışlar gerçekleştiği görülmüştür.

Alanyazında çalışmaların ağırlıklı olarak genel hizmetler üzerinde yapıldığı, spesifik bir hizmet türü olan turizm hizmetlerinin göz ardı edildiği dikkat çekmektedir. Bu açıdan yerel yönetimlerin turizm hizmetlerine dair yerel halkın memnuniyet düzeyinin ölçülmesine yönelik çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Yapılan açıklamalardan hareketle, aşağıdaki araştırma soruları geliştirilmiştir:

Araştırma Sorusu 1: Gaziantep ilinde yaşayan yerel halk, belediyenin turizme yönelik hizmetlerinden ne derece memnuniyet duymaktadır?

Araştırma Sorusu 2: Gaziantep ilinde yaşayan yerel halkın belediyenin turizme yönelik hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyi artış veya azalış eğiliminde midir?

### **3. Yöntem**

Çalışmada katılımcıların yerel yönetimin doğrudan veya dolaylı turizm hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Bu bölümde araştırmanın amacına, önemine, sınırlılıklarına, araştırmada veri toplama tekniklerine ve veri analiz tekniklerine yönelik detaylı bilgi verilmiştir.

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Yerel yönetimler bölgede yaşayan yerel halka hizmet sunmak amacıyla yönetme erkini almaktadır. Yapılan bu hizmetler yerel halkın memnuniyet düzeyini belirlemekte, yerel halkın memnuniyet düzeyi de yöneticileri belirlemektedir. Bu bağlamda araştırmanın temel amacı Gaziantep ilinde yaşayan yerel halkın, yerel yönetim tarafından turizmle ilgili yapılan hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerini tespit etmektir. Ayrıca bu konuda sektöre, yerel yönetimlere ve araştırmacılara çeşitli önerilerde bulunmak amaçlanmıştır.

#### **3.2. Veri Toplama ve Analiz Teknikleri**

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu İnal vd. (2009)'un çalışmasından yararlanılarak uyarlanmıştır. Araştırma kapsamında 2021 yılı Şubat - Mayıs aylarında toplam 788 kişiye çevrimiçi anket formu yollanmıştır. Katılımcılara; otopark, müze, altyapı, kongre ve festivaller, belediyeye ait konaklama ve yiyecek içecek işletmeleri, yol, çevre ve kaldırım düzenlemeleri, sosyal etkinlikler, kültürel etkinlikler, sanatsal etkinlikler, tarihi mirasın korunması, ulaşım hizmetleri ve çevresel hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin sorular sorulmuştur. Ankette 1- Hiç memnun değilim, 2- Memnun değilim, 3- Kararsızım, 4- Memnunum, 5- Kesinlikle Memnunum şeklinde 5'li Likert ölçeği uygulanmıştır. Elde edilen verilerin ortalaması alınarak yerel halkın bu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

#### **3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Çalışmanın örneklemini Gaziantep şehrini kapsayacak şekilde belirlenmiştir. Araştırmada toplanan veriler 2021 yılı Şubat ve Mayıs ayları arasında toplandığı için çalışma bu zaman dilimi ile sınırlıdır. Ayrıca yerel halkın memnuniyet düzeyi sadece turizm hizmetleri kapsamında ölçülmüştür. Dolayısıyla araştırma yerel yönetimin turizm hizmetleri ile sınırlandırılmıştır.

### **4. Bulgular**

Tablo 1'de araştırmaya katılanların demografik bilgilerine yer verilmiştir. Katılımcıların cinsiyetine bakıldığında erkek katılımcıların oranı %49, 49 (N=390) olarak tespit edilmiştir.

Kadınların sayısı ise %50, 51 (N=50,51) olarak saptanmıştır. Katılımcılardan erkek ve kadınların eşit dağıldığı söylenebilir. Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında bekar katılımcıların oranı %45,69 (N=360), erkek katılımcıların oranı ise %54,31 (N=428) olarak tespit edilmiştir.

Medeni duruma göre de evli bireylerin ve bekar bireylerin birbirine yakın oranda olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş gruplarında ise 18-34 arası yaş grubuna sahip olan katılımcı oranı %36,55 (N=260), 35-54 yaş arası katılımcı oranı %36,55 (N= 288) olduğu görülmüştür. Katılımcılardan 55 yaşından büyük olanların oranı ise %30,46 (N= 240) olarak saptanmıştır. Yaş gruplarının da 18-34, 35-54 ve 55 ve üzeri yaş gruplarının %30 civarında olduğu ve oranların birbirine yakın olduğu görülmektedir.

Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında ise lise ve altı eğitim seviyesine sahip olan katılımcıların oranı %32,99 (N= 260), lisans eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oranı %61,17 (N=482), lisansüstü katılımcıların oranı ise %5,84 (N=46) olarak görülmektedir. Bu bağlamda katılımcıların ağırlıklı olarak lisans düzeyinde eğitime sahip olması gerekmektedir.

Katılımcıların gelir durumlarına bakıldığında ise alt sınıf gelir düzeyine sahip olan katılımcıların oranı %38,07 (N=300), orta sınıf gelir düzeyine sahip katılımcıların oranı %45,43 (N=358) ve üst sınıf katılımcıların oranı %16,50 (N=130) olarak tespit edilmiştir. Gelir durumu bakımından katılımcılar ise genellikle orta sınıf gelir düzeyine sahip oldukları görülmektedir.

**Tablo 1.** Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri

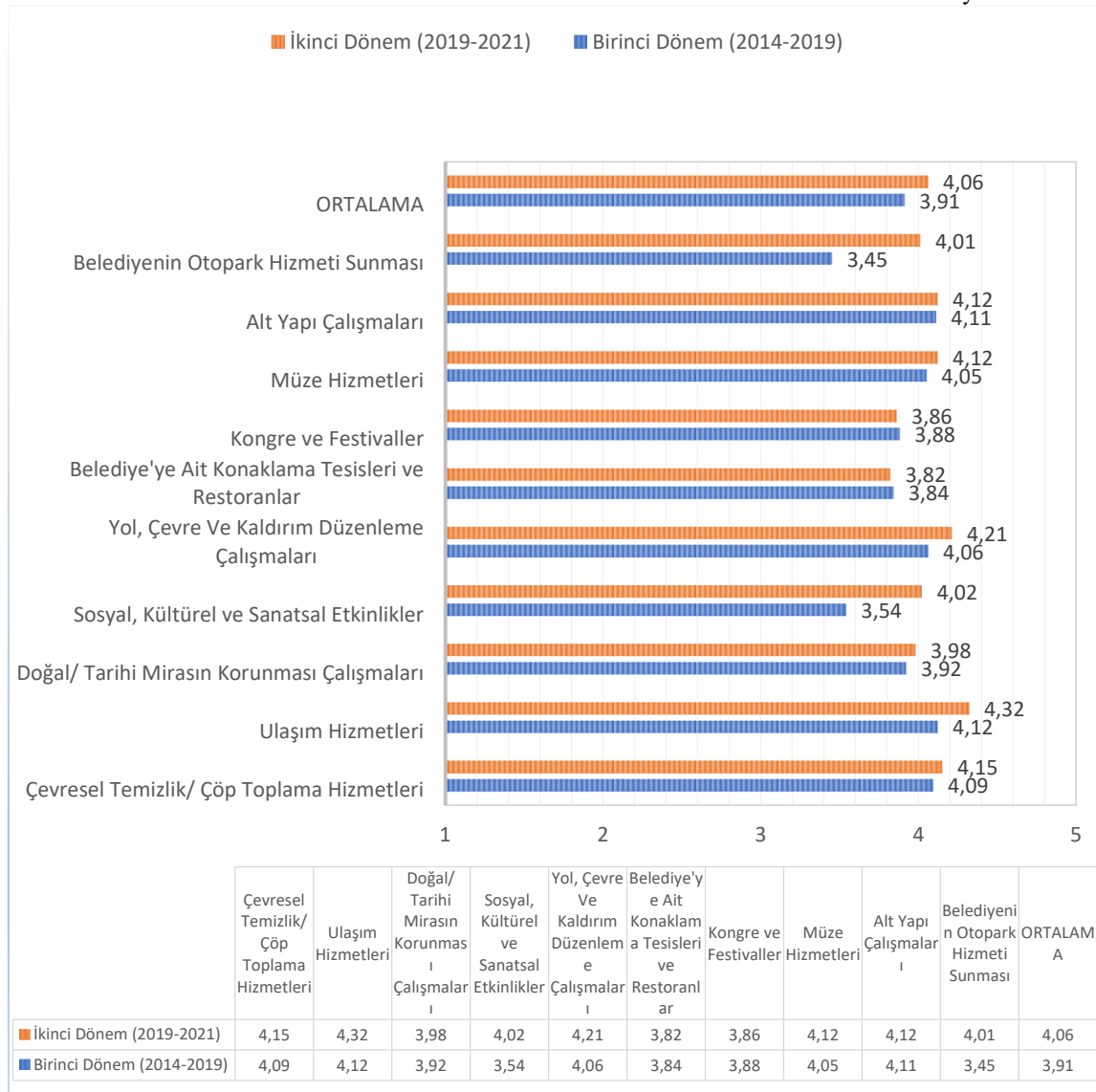
KATEGORİLER	TOPLAM (N=788)		
	Alt Kategoriler	Sayı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	390	49,49
	Kadın	398	50,51
Medeni Durum	Bekar	360	45,69
	Evli	428	54,31
Yaş	18-34 arası	260	32,99
	35- 54 arası	288	36,55
	55 ve üzeri	240	30,46
Eğitim Durumu	Lise ve altı	260	32,99
	Lisans	482	61,17
	Lisansüstü	46	5,84
Gelir Düzeyi	Alt Sınıf	300	38,07
	Orta Sınıf	358	45,43
	Üst Sınıf	130	16,50

Tablo 2’de belediye hizmetlerine ve yerel yönetimin birinci ve ikinci dönem hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerine yer verilmiştir. Bu bağlamda belediye hizmetlerine yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Birinci dönem belediye hizmetlerine yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyi ortalamaları 3,91 olarak görülmektedir. İkinci dönem belediye hizmetlerine ilişkin yerel halk memnuniyeti ortalaması ise 4,06 olarak tespit edilmiştir.

Birinci döneme ilişkin belediye hizmetlerinden “çevresel temizlik” hizmetine yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyi 4,09 olarak görülmektedir. Bu hizmete ilişkin ikinci döneme ait yerel halk memnuniyeti 4,15 olarak tespit edilmiştir. Belediyenin “ulaşım hizmetleri”ne yönelik yerel halk memnuniyet düzeyi ortalaması birinci dönemde 4,12 olarak görülmektedir. Bu hizmete yönelik ikinci dönemde yerel halkın memnuniyet düzeyi ortalaması ise 4,32 olarak tespit edilmiştir. Belediyenin “doğal ve tarihi mirasın korunması çalışmaları”na ilişkin hizmetlerine yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyi ortalaması birinci dönemde 3,92 olarak saptanmıştır. İkinci dönemde ise bu hizmete yönelik memnuniyet düzeyi ortalaması artış göstererek artarak 3,98 olmuştur. Yerel halkın, “sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikler”e

yönelik hizmetlerine ilişkin yerel halkın memnuniyet düzeyinin ortalaması birinci dönemde 3,54 iken, ikinci dönem artış göstererek 4,02 olmuştur. ‘‘Yol, çevre ve kaldırım düzenleme çalışmaları’’na yönelik yerel halkın birinci dönem memnuniyet düzeyi 4,06 olarak tespit edilmiştir. İkinci dönem bu hizmete ilişkin yerel halkın memnuniyet düzeyi ortalaması artış göstererek 4,20 olduğu görülmüştür. Belediye’ye ait ‘‘müze hizmetlerine’’ yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyi ortalaması ilk dönem 4,05 olarak belirlenmiştir, ikinci dönem bu ortalamanın 4,12’ye çıktığı tespit edilmiştir. ‘‘Alt yapı çalışmaları’’na yönelik hizmetlere bakıldığında ise birinci dönemde yerel halkın memnuniyet düzeyi ortalaması 4,11 iken ikinci dönemde bu ortalamanın 4,12’ye yükseldiği görülmektedir. ‘‘Belediyenin otopark hizmeti sunması’’na yönelik yerel halkın memnuniyet ortalaması birinci dönem 3,45 iken, ikinci dönem bu ortalamaya 4,01’e yükselmiştir.

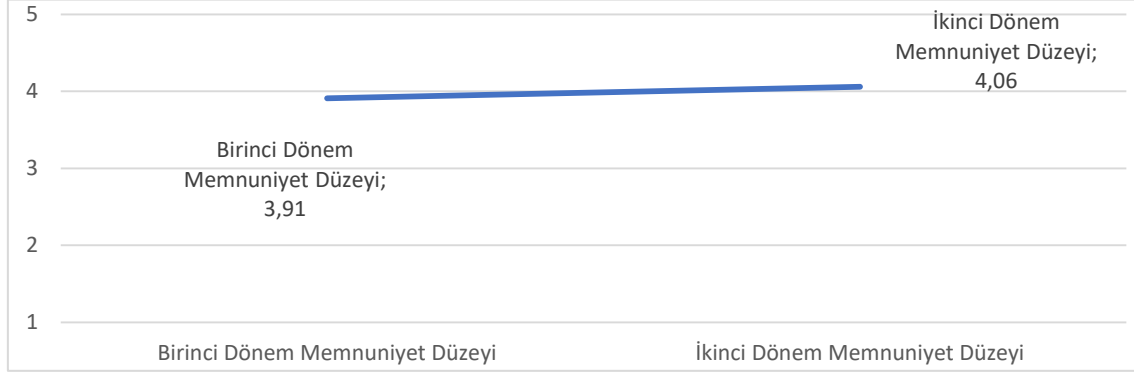
**Tablo 2.** Yerel Yönetim Hizmetleri ve Bu Hizmetlere Yönelik Yerel Halk Memnuniyeti



Grafik 1’de de görüldüğü gibi genel anlamda, belediyenin sunduğu hizmetlere yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyinin ortalaması ikinci dönemde, ilk döneme nispeten artış gösterdiği tespit edilmiştir. Bu sebepten dolayı yerel halkın bu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyinin ortalaması ilk dönem 3,91 iken, ikinci dönem 4,06’ya yükseldiği görülmektedir. Öte yandan ‘‘belediyeye ait konaklama tesisleri restoranlar’’a yönelik hizmetlere ilişkin yerel halkın

memnuniyet düzeyi ortalaması ilk dönem 3,84, ikinci dönem ise 3,82 olarak tespit edilmiştir. ‘‘Kongre ve festivaller’’e ilişkin hizmetlere yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyi ortalaması birinci dönem 3,88 iken, ikinci dönem 3,86 olduğu saptanmıştır. Bazı hizmetlerde ikinci dönemde ilk döneme göre düşüş yaşansa da genel olarak turizm hizmetlerine yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu ve artma eğiliminde olduğu saptanmıştır.

**Grafik 1.** Yerel Yönetimin Sunduğu Hizmetlere Yönelik Yerel Halkın Dönemsel Memnuniyet Düzeyi Ortalamaları



## 5. Sonuç ve Öneriler

Yönetme yetkisini halktan alan yerel yönetimlerin yerel halka karşı birçok alanda ödev ve sorumlulukları bulunmaktadır. Bu alanlardan bir tanesi de turizm hizmetleridir. Yerel yönetimlerin bölge turizmine doğrudan veya dolaylı birçok hizmeti bulunmaktadır. Bu hizmetler genel başlıklar halinde otopark hizmetleri, müzeler, altyapı hizmetleri, kongre ve festivaller, belediyeye ait konaklama ve yiyecek içecek işletmeleri, yol, çevre ve kaldırım düzenlemeleri, sosyal etkinlikler, kültürel etkinlikler, sanatsal etkinlikler, tarihi mirasın korunması, ulaşım hizmetleri ve çevresel hizmetler olarak sıralanabilir. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı Gaziantep Büyükşehir Belediyesi’nin doğrudan ve dolaylı olarak turizme ilişkin sunduğu hizmetlere yönelik yerel halkın memnuniyet düzeyini tespit etmektir.

Araştırma sonucunda yerel halkın genel anlamda Gaziantep Büyükşehir Belediyesi’nin sunduğu hizmetlerden yüksek düzeyde memnun olduğu tespit edilmiştir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi’nin turizm alanında sunduğu hizmetlere yönelik yapılan çalışmalarda yerel halkın memnuniyet düzeyinin mevcut belediye yönetiminin birinci döneminde yüksek düzeyde olduğu, ikinci döneminde ise memnuniyet düzeyinde artış sağlandığı göze çarpmaktadır. Bu bağlamda özellikle otopark hizmetleri, yol, kaldırım ve peyzaj hizmetleri ile sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikler alanlarında yerel halkın memnuniyet düzeyinin dramatik bir şekilde arttığı göze çarpmıştır. Araştırma sonucunda yerel yönetimin genel başlıklar altında toplanan doğrudan veya dolaylı turizm hizmetlerinin herhangi birinde yerel halkın memnuniyet düzeyinin düşük olmadığı gözlemlenmiştir.

Araştırmanın sonuçları ışığında araştırmacılara, yerel yönetimlere ve sektör temsilcilerine birtakım önerilerde bulunulmuştur. İlk olarak yerel yönetimlerin, yerel halkın memnuniyet düzeyini düzenli aralıklarla, çeşitli kategorilere ayırarak ölçmesi ve çıkan sonuçlar doğrultusunda iyileştirme çalışmaları yapması önerilmektedir. Ayrıca yerel yönetimlerin turizm ile ilgili yaptığı çalışmalara yönelik planlar hazırlarken ve kararlar alınırken turizmin tüm paydaşlarıyla (İl Kültür Turizm Müdürlüğü, yerel halk, sivil toplum kuruluşları, turizm sektörü yöneticileri vs.) ortak çalışmalarının daha da güçlendirilmesi ve hizmetlerin sürdürülebilir turizm anlayışıyla icra edilmesi önerilmektedir. Son olarak gelecek çalışmalarda araştırmacılara, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi’nin turizme yönelik hizmetlerin envanterinin çıkarılmasına yönelik bir çalışma yapılması önerilmektedir.

## **Kaynakça**

- Akyıldız, F . (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği . Yaşar Üniversitesi E-Dergisi , 7 (26) , 4415-4436 . Retrieved From [Https://Dergipark.Org.Tr/En/Pub/Jyasar/Issue/19138/203091](https://Dergipark.Org.Tr/En/Pub/Jyasar/Issue/19138/203091)
- Henden, H ve Henden, R . (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik . Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi , 4 (14) , 48-66 . Retrieved From [Https://Dergipark.Org.Tr/En/Pub/Esosder/Issue/6128/82192](https://Dergipark.Org.Tr/En/Pub/Esosder/Issue/6128/82192)
- Gürler Hazman, G . (2005). Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık . Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7 (2), 65-84. Retrieved From [Https://Dergipark.Org.Tr/En/Pub/Akuiibfd/Issue/1634/20498](https://Dergipark.Org.Tr/En/Pub/Akuiibfd/Issue/1634/20498)
- Zeren, H ve Özmen, A . (2010). Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği . Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi , 2010 (2) , 165-173 . Retrieved From <https://Dergipark.Org.Tr/En/Pub/Kmusekad/Issue/10217/125599>
- Er, A . (2018). Alanya'daki Belediye Hizmetleri Performans Algısının Değerlendirilmesi Üzerine Örnek Bir Çalışma. Alanya Akademik Bakış , 2 (1) , 71-105 . Doi: 10.29023/Alanyaakademik.350570
- Şahin, K. (2011). Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği). Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Karaman
- İnal, Mehmet, Özel, Mehmet ve Eren, Veysel. (2009). Yerel Siyaset ve Yerel Halkın Belediye Hizmetlerine Bakışı: Yerel Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi Üzerine Bir Araştırma. Akdeniz Üniversitesi Alanya İşletme Fakültesi Dergisi. 1. 33-50.
- Önen, M (2010).Yerel Yönetimlerin Yoksullukla Mücadelesi: Malatya Belediyesi Örneği.Sayıştay Dergisi
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Türkiye'nin En Büyük Cam Terası, <https://www.gaziantep.bel.tr/en/news/rumkaleye-turkiyenin-en-buyuk-cam-terasi-yapilacak> Erişim Tarihi. 05.05.2021
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Doğal Hayatı Koruma Daire Başkanlığı Hayvanat Bahçesi Şube Müdürlüğü, <https://www.gaziantepzoo.org/hakkimizda.html>, Erişim Tarihi. 05.052021