

BELEDİYE HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA İHALE YÖNTEMİ: ANTALYA BÜYÜKŞEHİR, ISPARTA VE BURDUR BELEDİYELERİNDE BİR ARAŞTIRMA*

Okt. Dr. Hasan ERDOĞAN

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Bucak Hikmet Tolunay Meslek Yüksekokulu,
herdogan@mehmetakif.edu.tr

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı; kentlerde çöplerin toplanması, şehiriçi genel temizlik, şehir zararlılarıyla mücadele, su sayaçlarının okunması ve rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algılarının ortaya konulması ve ihale yönteminin, belediye hizmetlerinin sunumunda model olma potansiyelinin ortaya konulmasıdır. Literatür taraması ve saha araştırmasının yöntemlerinin tercih edildiği ve Antalya Büyükşehir, Isparta ve Burdur belediyeleri sınırlarında yaşayan vatandaşların hedef kitle olarak seçildiği araştırma kapsamında elde edilen veriler, bilimsel yöntemlerle analiz edilmektedir. Araştırma bulgularına göre; şehirlerde çöplerin toplanması, genel temizlik, vektörel mücadele, sayaç okuma ve rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerinin sunumunda İhale Yönteminin yaygın olarak tercih edildiği görülmektedir.

Belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları, hizmetin sunum yöntemine göre farklılaşmamaktadır. Yerel halk, hizmetin kim tarafından sunulduğundan daha çok, hizmete ilişkin beklentilerin karşılanıp karşılanmadığıyla ilgilenmektedir.

Anahtar Kelimeler; İhale, Belediye, Belediye Hizmeti, Yerel Halk, Özel Sektör

* Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsünce düzenlen VIII. Kamu Yönetimi Forumunda 21 Ekim 2010 tarihinde sunulan bildirinin gözden geçirilmiş halidir.

THE METHOD OF CONTRACTING-OUT IN PROVIDING MUNICIPALITY SERVICES: A RESERACH AT ANTALYA METROPOLITAN AND ISPARTA AND BURDUR MUNİCİPALITIES

ABSTRACT

The goal of this research is to find out the level of satifaction the citizens enjoy with the municipal services such as garbage collection, general city cleaning, fighting off harmful vectorial insects, reading watermeters and maintaing recreation areas and the potential of contracting-out to become a model in providing these services. This research utilizes literature review and field research as its main methods and studies the citizens of Antalya Metropolitan and Burdur and Isparta municipalities as its target population. The findings are analyzed with scientific methods. The research reveals Contracting-Out is a popular method in providing services such as garbage collection, general city cleaning, fighting off harmful vectorial insects, reading watermeters and maintaing recreation areas.

The level of satisfaction the locals, who benefit from these services, enjoy differ according to the method the service is provided. The locals are more concerned with whether their expectations are met or not and less with by whom these services are provided.

Key Words; Contracting-out, Municipality, Municipal Services, Local Public, Private sector

GİRİŞ

İhale, belediyelerin ihtiyaç duyduğu mal veya hizmetlerin özel sektörden belirli bir bedel karşılığında karşılanması esasına dayanan yaygın bir özelleştirme yöntemidir. Bu yöntemde, mal ve hizmetler sözleşmeye dayalı olarak özel sektörden satın alınmaktadır. Şehirlerde yol, köprü, meydan, orta refüj, kaldırım, su yolu, arıtma ve depolama tesisi, kanalizasyon, otogar, otopark, hizmet binası gibi yapım ve müteahhitlik işlerinde genellikle ihale yöntemi tercih edilmektedir. Benzer şekilde makine, teçhizat, yedek parça, araç-gereç, malzeme ve benzeri demirbaş alımlarının yanında tamir-bakım ve danışmanlık gibi uzmanlık ve teknik bilgi gerektiren hizmetler de çoğunlukla ihale yöntemiyle satın alınmaktadır. Satın alma sürecinde öncelikle ilgili belediye tarafından ihale şartnamesi hazırlanmakta, ardından kamuoyuna duyurulmakta, isteklilerin teklifleri alınmakta, tekliflerin değerlendirilmesinden sonra ürünün en uygun bedelle satın alınması sağlanmaktadır. Nihayet, mal ve hizmetlerin teslim alınması ve ödemenin yapılmasıyla ihale süreci tamamlanmaktadır.

Son yıllarda, kamu yönetiminde yaşanan paradigma değişime paralel olarak, belediyelerin bazı hizmetleri özel sektöre devretmeye başladıkları ve yerel hizmetlerin sunumunda özel sektörden aktif şekilde yararlandıkları

gözlenmektedir. Şehirlerde çöplerin toplanması, toplumsal yaşam alanlarının temizliği, bilgi-işlem, büro hizmetleri, rekreasyon alanları, trafik sinyalizasyon sistemi, kanal ve kanalizasyon bakımı, sayaç okuma, vektörel mücadele ve güvenlik gibi hizmetler yaygın şekilde özel sektöre ihale edilerek sunulmaktadır. Bürokratik ve ekonomik sorunların aşılması, yönetim kolaylığı sağlaması ve istihdama yaptığı katkılardan dolayı ihale modeli, geleneksel yöntemlere alternatif haline gelmektedir. Özellikle anakent belediyelerinin sistem sayesinde elde ettiği yönetsel başarılar idari ve mali sorunlarına çözüm arayan küçük ve orta ölçekli belediyeleri, bazı hizmetleri özel sektöre ihale etme konusunda cesaretlendirmektedir. Bilindiği gibi hizmet sunumunda model tercihi, belediye karar organlarının yetkisi ve sorumluluğundadır. Kent yönetiminde ağırlığı bulunan siyasi partinin özelleştirme politikalarına bakışı ve özellikle belediye başkanı ve belediye meclisinin konuya yaklaşım tarzı, model tercihleri üzerinde belirleyici etkiye sahiptir. Benzer şekilde, ülkedeki özel sektör firmalarının sayı, güç, deneyim ve hizmet sunma kabiliyeti devir sürecinin başarısını etkilemektedir.

İhale, belediyelerin hizmet üretim ve sunumunda en çok tercih ettiği özelleştirme yöntemi olmasına (Dayar, 2000: 1; Aktaş, 1996: 25; Acer, 2007: 46; Ersöz, 2001: 36) rağmen; sistemin uygulamasına yönelik araştırmalar yok denecek kadar azdır. Oysa, bu yöndeki araştırma ve analizlerin özellikle karar verme durumunda bulunan belediye yöneticilerine yol göstereceği açıktır. Bu çalışma, böyle bir ihtiyaca küçük de olsa katkı sağlama düşünce ve arayışının ürünüdür. Çalışmada öncelikle ihaleye ilişkin genel bilgilere yer verilmekte ve modelin Türk hukuk sistemi içindeki yerine vurgu yapılmaktadır. Ardından çöplerin toplanması, toplumsal yaşam alanlarının temizliği, rekreasyon alanlarının bakımı, vektörel mücadele ve sayaç okuma hizmetlerine yönelik yararlanıcı memnuniyet araştırması bulguları analiz edilmektedir.

1. BELEDİYE HİZMETLERİNİN ÖZELLEŞTİRİLMESİNDE İHALE YÖNTEMİ

İhale, merkezi ya da yerel hükümet tarafından finanse edilen hizmet alanlarının özel sektörle paylaşılmasını ya da tamamen devredilmesini gerektiren önemli bir özelleştirme yöntemidir (Ergin ve Şahin, 2005: 52). Yönteme ilişkin literatür ve ilgili yasalarda farklı tanımlamalar mevcuttur. Literatürde belediye hizmetlerinin üretim ve sunum sorumluluğunun belirli bir bedel karşılığında ve koşulları önceden belirlenmiş sözleşmeye dayalı olarak özel hukuk kişilerine devredilmesine kısaca ihale denilmektedir (Dayar, 2000: 3; Acer, 2007: 46; Kutlu, 2004: 182; Kayan, 1996: 19; Kalabalık, 2005: 355; Ersöz, 2001: 36; Sakıncı-Kayalidere, 2003: 210). Kamu ihalelerini düzenleyen 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ihale kavramını, yasal boyutlarıyla irdelemektedir. Kanunda belirtilen usul ve koşullarda yapılan ve işin istekliler arasından seçilecek birisi üzerine bırakıldığını gösteren ve yetkili makamların onayı ile tamamlanan, sözleşmeden önceki işlemlere ihale denilmektedir (2886/DİK md. 4). Buna göre ihale şartnamesinin hazırlanması, duyurulması, tekliflerin alınması, değerlendirilmesi ve en uygun teklifin kabul edilmesi gibi sözleşme imzalanması aşamasına kadar yaşanan gelişmeler ihale kapsamında değerlendirilmektedir. Kamu İhale Kanunu'nda yazılı usul ve koşullarla mal

veya hizmet alımları ile yapım işlerinin, istekliler arasından seçilecek birisi üzerine bırakıldığını gösteren ve ihale yetkilisinin onayına müteakip sözleşmenin imzalanması ile tamamlanan işlemler ihale olarak nitelendirilmektedir (4734/KİK md. 4). Görüldüğü gibi, Kamu İhale Kanunu ihale sürecini oldukça geniş şekilde tanımlamakta; tekliflerin değerlendirilmesi, kazanan firmanın tespiti, sözleşmenin imzalanması ve yürürlüğe konulması süreçlerini de tanımlamaya dâhil etmektedir.

İhale yönteminde, hizmetlerin asli sorumlusu belediye, hizmetleri bizzat kendi personel ve örgütünü kullanarak yürütmek yerine, özel kişi veya kuruluşlara belirli bir bedel karşılığında yaptırmaktadır (Eryılmaz, 1997: 165; Kayan, 1996: 19; Acer, 2007: 46). Bu amaçla belediye ile özel sektör işletmesi ya da kar amacı gütmeyen kuruluş arasında devir sözleşmesi imzalanmakta ve hizmetin belirli bedel karşılığı sunulması sağlanmaktadır (Emrealp Ve Horgan, 1993: 25; Toprak, 2006: 263). Hizmetlerin üretim ve sunumu özel şirket tarafından yapılırsa da; sözleşme makamı belediye yönetimi devlet ve vatandaşlara karşı asli sorumluluğu kaybetmemektedir (Kayan, 1996: 19). Bu sıfatla hizmetlerin üretim ve sunumuna ilişkin planlama, kural koyma, prosedürleri düzenleme ve denetleme yetkisini elinde tutmaya ve vergi, tüketicici harcı veya diğer finansman araçlarını uygulamaya devam etmektedir (Ergin Ve Şahin 2005: 53; Falay, 1994: 21). Hizmetin asli sorumlusu sıfatıyla miktar ve kalite standartlarını belirleme, bir veya daha fazla sayıda işletmeyle anlaşma yapma ve kar amacı güden ya da gütmeyen kişi veya kuruluşlarla çalışma serbestisine sahiptir (Acer, 2007: 46). Ayrıca, hizmetlerin fiyat, kalite ve çevreye etkilerini sürekli kontrol etmek durumundadır (Acartürk, 2001: 47). İhale süreçlerinin yönetimi, ilgili belediyeye ait olsa da, mal ve hizmetin gerçek üretici ve sunucusu yüklenici durumundaki özel sektör kuruluşudur. Yani taşeron işletme, hizmetin sunumunu kendi örgüt, personel, araç-gereç ve donanımını kullanarak gerçekleştirmektedir.

İhale sözleşmelerinin, görünen ve görünmeyen ilgililerden oluşan üç tarafı bulunmaktadır. Belediye ve yüklenici işletme sözleşmenin resmi tarafını; hizmetten yararlanan vatandaşlar belge üzerinde görünmeyen üçüncü tarafı teşkil etmektedir. İhale sürecine katılan ve gelişmelerden doğrudan doğruya etkilenen bütün taraflar farklı beklentilerle hareket etmektedir. Belediye, hizmetin belirlenen hız, kalite, etkinlik ve verimlilik içerisinde en uygun maliyetle, adil ve düzenli şekilde sunulmasını beklemektedir. Aksi halde, vatandaşların tepkisi özel sektör kuruluşuna değil belediye yönetimine yönelecek; yöneticiler, yasalar önünde hesap verme durumunda kalacaktır. Belediye hizmetlerinden yararlanan belde halkı, hizmetin kimin tarafından ve hangi yöntemle yerine getirildiğinden daha ziyade düzeyi, sürekliliği, kalitesi ve adil şekilde sunulduğuyula ilgilenmektedir. Yerel halk yararlandığı hizmetten beklediği tatmini sağlayabiliyorsa belediye yönetimine verdiği desteği devam ettirmekte; değilse, şikâyetlerini doğrudan doğruya yönetime iletmek ya da seçimlerde desteğini çekmek suretiyle tepkisini ortaya koymaktadır. Vatandaşlardan alınan olumlu ya da olumsuz geri bildirim, ihale sürecinin yönetilmesinde yol gösterici işlev görmektedir Diğer taraftan, ana motivasyon kaynağı ekonomik çıkar sağlama olan özel sektör kuruluşu, bu ilişkiden, beklentilerine uygun kâr elde etmeyi beklemektedir. Aynı şekilde ihaleyi başarıyla yürütmenin, kendisi için önemli referans kaynağı ve ileride almayı umduğu ihalelerin belediye ve vatandaşların beklentilerini karşılmasına bağlı

olduğunun bilincinde hareket etmektedir.

Belediye hizmetlerinin ihale edilerek özel sektör tarafından sunulması, bütün dünyada yaygın olarak tercih edilen bir özelleştirme yöntemidir. Özellikle yol, kaldırım, su, kanalizasyon, inşaat, çevre temizlik, tamir, bakım, toplu taşıma, imar ve benzeri alanlarda ve teknik bilgi ve uzmanlık gerektiren işlerde daha çok tercih edilmektedir (Acer, 2007: 49; Ersöz, 2001: 34; Acartürk, 2001: 47; Acar Ve Gül, 2008: 272; Zengin, 1996: 49). Sanıldığı gibi aksine yerel yönetimler ihale yöntemini, ekonomik kriz dönemlerinde daha az; ekonomik göstergelerin iyi olduğu dönemlerde daha fazla tercih etmektedir (Pallesen, 2004: 275). İhale tercihini genel olarak siyasi ve mali baskıların yanı sıra mal ve hizmetlerin sunulduğu pazarın yapısı, yerel hükümetin şekli ve kentlerin nüfus ve coğrafi büyüklüğü etkilemektedir (Pallesen, 2004: 279). ABD’de, hizmetlerin ihale yöntemi ile gördürülmesi etkin ve verimli bir yöntem olarak görülmekte, özellikle yerel hizmetlerin sunumunda yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu ülkede yapılan araştırma, belediye hizmetlerinin yaklaşık yarısının özel sektöre ihale edildiğini ortaya koymaktadır (Aktaş, 1996: 26; Zengin, 1996: 49). Minneapolis Anakent Yönetimi hizmet politika ve stratejilerini kendisi belirlemekte, uygulamasını özel sektör kuruluşlarına bırakmaktadır. Yerel yönetim, hizmete yönelik yatırım kararını vermekte; uygulayıcı kuruluşların belirlenen stratejilere uygun olarak çalışıp çalışmadığını denetlemektedir. Yine California eyalet sınırları içerisinde yer alan Lakewood Kent Yönetimi, yürütmekle yükümlü olduğu hizmetlerin tamamını uzun dönemli sözleşmelerde özel sektöre ihale etmektedir (Eryılmaz, 1997: 161). İngiltere’de, yerel hizmetlerin sunumunda en çok kullanılan özelleştirme yöntemlerinin başında ihale gelmektedir. Özellikle 1980’li yıllardan sonra belediye hizmetlerinin sunumunda daha sık başvurulan bir yöntemdir. Başlangıçta sadece sağlık hizmetlerinde tercih edildiği; ilerleyen yıllarda merkezi hükümetin teşvikleri sonucu özellikle belediye hizmetlerinin sunumunda hızla yaygınlaştığı görülmektedir (Aktaş, 1996: 27; Zengin, 1996: 88). İngiltere’de, yürütülmekte olan özelleştirme programı kapsamında caddelerin temizliği, çöplerin toplanması ve şehir içi ulaşım gibi yerel yönetimlerin sorumlu olduğu hizmetlerin yanında ulusal sağlık yönetimince yürütülen hizmetlerin tamamı özel sektör tarafından sunulmaktadır (Acer, 2007: 50).

Türkiye’de, büyükşehir belediyelerinin kurulmasıyla birlikte, ihale yönteminin yaygın olarak tercih edildiği görülmektedir. Şehirlerde bilgi-işlem, bina temizliği ve korunması, atık suların tahliyesi, mezbaha işleri, kanalizasyon hizmetleri, yeşil alanların bakımı, çöp toplama, mezarlık hizmetleri, trafik planlaması, toplu taşıma, yol temizliği ve bakımı ve benzeri iş ve görevler ihale usulü ile özel sektöre yaptırılmaktadır (Ersöz, 2001: 46; Yıldırım, 2005: 405). Hizmet üretim ve sunumunda rekabete fırsat vermesi ve hizmetlerin daha düşük bir maliyetle sunulması gibi avantajlar, belediyeleri ihale yöntemini tercih etmeye yöneltmektedir (Ersöz, 2001: 46; Acer, 2007: 51). Bunların yanında merkezi hükümetin uyguladığı sıkı vesayet denetiminden kurtulma isteği ve yaşadıkları ekonomik sıkıntılar belediyeleri ihale yönteminden daha çok yararlanmaya sevk etmektedir. Ayrıca model sayesinde, katı hiyerarşi ve güçlü sosyal güvencelere sahip memur ve kadrolu işçi gibi belediyelerin asli unsurlarının yanında özel sektör çalışanlarından daha esnek ve dinamik bir yapı tesis edilmektedir.

Ülkemizde, kamu ihalelerini düzenleyen 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun yanı sıra, doğrudan doğruya belediyelerle ilgili 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, hizmet sunumunda ihale yönteminin uygulanmasına fırsat vermektedir. Ayrıca, ihalelere ilişkin sözleşmelerin düzenlenmesi ve uygulanması ile ilgili usul ve esaslar 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununa göre düzenlenmektedir. Belediye Kanunu; park, bahçe, sera, refüj, kaldırım ve havuz bakımı ve tamiri; araç kiralama, kontrollük, temizlik, güvenlik ve yemek hizmetleri; makine-teçhizat bakım ve onarım işleri; bilgisayar sistem ve santralleri ile elektronik bilgi erişim hizmetleri; sağlık destek hizmetleri; fuar, panayır ve sergi hizmetleri; baraj, arıtma ve katı atık tesislerine ilişkin hizmetler; kanal bakımı ve temizleme, alt yapı ve asfalt yapım ve onarımı, trafik sinyalizasyon ve aydınlatma bakımı, sayaç okuma ve sayaç sökme-takma işleri ile ilgili hizmetler; toplu ulaşım ve taşıma hizmetleri; sosyal tesislerin işletilmesine ilişkin hizmetlerin ihale yoluyla üçüncü şahıslara gördürülmesine imkan tanımaktadır (5393/BK md. 14-15). Yine yasada ihalelerin, ihtiyaçların en iyi şekilde, uygun koşullarda ve zamanında karşılanması, şeffaflık ve serbest esaslarına göre yürütülmesi gerektiği vurgulanmaktadır (2828/DİK md. 2). Bununla birlikte; yeterince şeffaflık sağlanamaması nedeniyle ihalelerde yolsuzluk ve usulsüzlük yapıldığına dair haberler basın ve kamuoyunda yer almaktadır.

2. BELEDİYE HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA İHALE MODELİ ARAŞTIRMASI

Çalışmanın bu kısmında Antalya Büyükşehir, Isparta ve Burdur belediyelerinde hizmetlerden yararlanan vatandaşları kapsayan araştırmanın¹ bulgularına yer verilmektedir. 2009 Yılı Eylül ve Ekim aylarında yapılan araştırmada çöplerin toplanması, şehirlerin genel temizliği, vektörel mücadele, su sayaçlarının okunması ve rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları irdelenmektedir.

2.1. Araştırmanın Konusu

Araştırma, çöplerin toplanması, toplumsal yaşam alanlarının temizliği, vektörel mücadele, su sayaçlarının okunması ve rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerinin memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesini konu edinmektedir. Bu hizmetlerin ortak özelliği hizmet sunumunda özel sektörden yaygın olarak yararlanılmasıdır.

¹ Yararlanıcı Araştırması için Bkz.: Hasan ERDOĞAN, Türkiye’de Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Özel Sektör Alternatifi: Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) Uygulamaların Analizi, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2010.

2.2 Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı kentlerde çöplerin toplanması, şehiriçi genel temizlik, şehir zararlılarıyla mücadele, su sayaçlarının okunması ve rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerinin kalite, hız, eşitlik, düzenlilik ve genel vatandaş memnuniyeti açısından irdelenmesi ve ihale yönteminin, belediye hizmetlerinin sunumunda model olma potansiyelinin ortaya konulmasıdır.

2.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada temel yöntem olarak saha araştırması tercih edilmiştir. Veriler, anket ve görüşme tekniği kullanılarak toplanmış ve ulaşılan sonuçlar farklı boyutlarıyla yorumlanmıştır. Bu süreçte, araştırmanın planlanması, verilerin toplanması ve verilerin analiz edilmesi olmak üzere üç aşamalı bir çalışma yapılmıştır. Birinci aşamada, araştırmanın kapsamı belirlenmiş ardından, örneklem ve odak grupların analizi yapılarak (Beşli Likert Ölçeğinde) anket formu tasarlanmıştır. Anket formunda seçenekler tamamen katılmıyorum, katılmıyorum, fikrim yok, katılıyorum ve tamamen katılıyorum şeklinde en olumsuzdan en olumluya doğru sıralanmıştır. İkinci aşamada, hedef gruplarla görüşmeler yapılarak veriler toplanmış, verilerin kontrolü ve kodlaması yapılmıştır. Üçüncü aşamada verilerin bilgisayar ortamına girişleri yapılarak SPSS Programı (Statistical Package for Social Sciences) yardımıyla analiz edilmiştir. Öte yandan, hizmet sunum yöntemine ilişkin bulgular belediyelerin üst ve orta kademe yöneticileriyle karşılıklı görüşmeler sonucu derlenmiş ve çalışma içerisinde sistemli şekilde kullanılmıştır.

2.4. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın kapsamı, zaman darlığı ve mali yetersizlikler nedeniyle coğrafi ve konu açısından sınırlandırılmaktadır. Antalya Büyükşehir, Isparta ve Burdur belediyeleri sınırlarında yapılan araştırma şehir çöplerinin toplanması, şehiriçi genel temizlik, şehir zararlılarıyla mücadele, su sayaçlarının okunması ve rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerini kapsamaktadır. Bu kapsamda belediye hizmetlerinin doğrudan doğruya yararlanıcısı durumundaki vatandaşlar araştırmaya dâhil edilmektedir. Araştırma dâhilindeki hizmetler belediye örgüt ve personelinin yanı sıra ihale ve özel amaçlı hizmet kuruluşundan yararlanılarak sunulmaktadır. Söz konusu hizmetlerin sunum yöntemleri Tablo 1'de ayrıntılı şekilde görülmektedir.

Tablo 1: Belediye Hizmetleri ve Sunum Yöntemleri

Belediye Hizmeti	Hizmet Sunum Yöntemi		
	Antalya B.Ş.B.	Isparta Belediyesi	Burdur Belediyesi
Şehir Çöplerinin Toplanması	İhale	İhale	İhale
Şehiriçi Genel Temizlik	İhale	İhale	İhale
Rekreasyon Alanlarının Bakımı	İhale	İhale	İhale-Belediye Örgütü
Şehir Zararlılarıyla Mücadele	İhale	İhale	İhale
Su Sayaçlarının Okunması	ASAT Gnl. Md.	Belediye Örgütü	Belediye Şirketi

Buna göre çöplerin toplanması, şehiriçi genel temizlik ve vektörel mücadele hizmetleri Antalya Büyükşehir, Isparta ve Burdur belediyelerinde ihale yöntemiyle ve özel şirketlerce sunulmaktadır. Rekreasyon alanlarının bakımı hizmeti Antalya Büyükşehir ve Isparta belediyeleri tarafından ihale yöntemiyle özel sektöre gördürülürken; Burdur Belediyesi, kendi örgüt ve personelinin yanında, ihale yöntemini tercih etmektedir. Su sayaçlarının okunması hizmeti, her üç kentte farklı yöntemlerle sunulmaktadır. Söz konusu hizmeti Antalya Büyükşehir Belediyesi özel amaçlı hizmet kuruluşuna, Isparta Belediyesi ihale yöntemiyle özel sektöre, Burdur Belediyesi belediye şirketine gördürmektedir.

2.5. Araştırmanın Hedef Kitleleri ve Örneklemi

Araştırmanın ana kitleleri Antalya Büyükşehir, Isparta ve Burdur belediyeleri sınırlarında yaşayan vatandaşlardır. Antalya Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde 913.497, Isparta Belediyesi sınırları içerisinde 175.815 ve Burdur Belediyesi sınırları içerisinde 66.182 olmak üzere toplam 1.155.494 kişi yaşamakta ve belediye hizmetlerinden doğrudan doğruya yararlanmaktadır. Söz konusu belediyelerin, turizm bölgesinde bulunması nedeniyle yaz aylarında belediye hizmetlerinden yararlananların sayısı 2 milyon kişiye ulaşmaktadır.

Araştırmanın örnekleme, Antalya Büyükşehir Belediyesi ile Isparta ve Burdur belediyeleri sınırlarında yaşayan vatandaşlar arasından kolayda örnekleme yöntemiyle seçilmiştir. Örnekleme seçiminde yaş, cinsiyet, ikamet yeri, meslek, eğitim ve medeni durum gibi bireysel özellikler dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda belediye hizmetlerinden yararlanmakta olan ve anılan şehirlerde yaşayan 387 vatandaşa ulaştırılarak anket formlarını doldurmaları sağlanmıştır. Katılımcıların %50,6'sı (196 kişi) Antalya Büyükşehir Belediyesi, %27,9'u (108 kişi) Isparta Belediyesi ve %21,4'ü (83 kişi) Burdur Belediyesi sınırlarında ikamet etmekte ve yaşadığı şehirdeki belediyeden hizmet almaktadır.

2.6. Araştırmanın Temel Hipotezleri

Araştırmanın temel hipotezi: "Belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları hizmetin sunum yöntemine bağlı değildir." Çöplerin toplanması, toplumsal yaşam alanlarının temizliği, vektörel mücadele, su sayaçlarının okunması ve rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerine yönelik beş alt hipotezimiz vardır. Alt hipotezler şunlardır:

Birincisi: Su sayaçları okunması hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşmaktadır.

İkincisi: Çöplerin toplanması hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşmaktadır.

Üçüncüsü: Toplumsal yaşam alanlarının temizliği hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşmaktadır.

Dördüncüsü: Rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşmaktadır.

Beşincisi: Vektörel mücadele hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşmaktadır.

2.7. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bu kısmında öncelikle çöp toplama, toplumsal yaşam alanlarının temizliği, rekreasyon alanlarının bakımı, vektörel mücadele ve sayaç okuma hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algılarına yer verilmektedir. İkinci olarak söz konusu hizmetlerden yararlananların memnuniyet algılarının, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşıp farklılaşmadığı ortaya konulmaktadır. Son olarak hizmet alınan belediyeye göre memnuniyet algısı farklılaşan hizmetlere ilişkin memnuniyet ortalamalarına yer verilmektedir.

2.7.1. Vatandaş Memnuniyetine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamındaki çöplerin toplanması, toplumsal yaşam alanlarının temizliği, rekreasyon alanlarının bakımı, vektörel mücadele ve sayaç okuma hizmetlerin yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları aşağıdaki tablolarda görülmektedir.

Su Sayaçlarının Okunması Hizmetleri

Su sayaçlarının okunması, vatandaşların ev ve işyerlerinde içme ve kullanma suyu tüketimlerinin belirlenmesine dönük belediye hizmetidir. Söz konusu hizmet, su abonelerinin sayaçlarının hassas cihazlar yardımıyla okunması ve ödemeleri gereken tutara ilişkin faturaların hazırlanması esasına dayanmaktadır. Aboneler ise ödemeyi, belediye veznelere yaparak borçlarından kurtulmaktadır. Bu hizmet Antalya'da özel amaçlı hizmet kuruluşu (ASAT Genel Müdürlüğü), Isparta'da belediye örgütü ve Burdur'da belediye şirketi eliyle yürütülmektedir. Yani hizmeti, her üç belediye farklı yöntem tercih ederek sunmaktadır. Vatandaşların, su sayaçlarının okunması hizmetlerine yönelik memnuniyet algıları Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2. Su Sayaçlarının Okunması Hizmetleri Memnuniyet Dağılımı

Değişkenler	Kat. Sayısı	Mem.Or t.	Std. Sapma
Su sayaçları düzenli şekilde okunmaktadır.	386	3,3627	1,01319
Su sayaçlarının okunması hizmetleri, bütün abonelere eşit sunulmaktadır.	383	3,2272	1,02742
Su sayaçlarının okunması hizmetlerinin kalitesi yüksektir.	386	3,1347	0,93001
Su sayaçlarının okunması hizmetleri, hızlı şekilde sunulmaktadır.	384	3,2839	0,92832
Su sayaçlarının okunması hizmetlerinden genel olarak memnunum.	384	3,2708	1,00888

Tablo 2'ye bakıldığında sayaç okuma hizmetlerinin düzenli, eşit, hızlı, kaliteli şekilde sunulduğunu ve yararlanıcıların hizmetten genel olarak memnun oldukları görülmektedir. Buna göre hizmet sunumunda çok ciddi aksama olmadığı ve aboneler arasında ayrımcılık yapılmadığı, sayaçların zamanında okunduğu ve hizmet kalitesinin, müşteri beklentilerini genel olarak karşıladığını söylemek mümkündür.

Rekreasyon Alanlarının Bakımı Hizmetleri

Rekreasyon alanlarının bakımı; park, bahçe, orta refüj, meydan, yol ve cadde kenarı gibi peyzaj alanlarının çimlendirilmesi, ağaç ve süs bitkileriyle donatılması ve bunların bakım ve korunmasını esas alan bir belediye hizmetidir. Şehirlerde çevrenin korunması, geliştirilmesi ve yaşanılabilir kılınması rekreasyon alanlarının sürekli, düzenli ve hızlı şekilde bakılmasına bağlıdır. Rekreasyon alanlarının bakımı hizmetleri, Antalya ve Isparta'da ihale yöntemiyle özel sektöre gördürülürken Burdur'da, belediye örgüt ve personelinin yanında ihale yöntemi tercih edilerek yürütülmektedir. Vatandaşların, rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerine yönelik memnuniyet algıları Tablo 3'te görülmektedir.

Tablo 3. Rekreasyon Alanlarının Bakımı Hizmetleri Memnuniyet Dağılımı

Değişkenler	Kat. Sayısı	Mem.Or t.	Std. Sapma
Rekreasyon alanlarının (park, bahçe v.b.) bakımı düzenli olarak yapılmaktadır.	380	3,2132	1,53906
Rekreasyon alanlarının bakımı hizmetleri, kaliteli şekilde sunulmaktadır.	385	3,0545	1,1038
Rekreasyon alanlarının bakımı hizmetleri, bütün mahallelere eşit sunulmaktadır.	380	2,7632	1,03842
Rekreasyon alanlarının bakımı hizmetleri hızlı şekilde sunulmaktadır.	380	2,9868	1,05136
Belediye rekreasyon hizmetlerinden genel olarak memnunum.	382	3,0052	1,16149

Rekreasyon hizmetlerine ilişkin memnuniyet ortalamalarına bakıldığında, hizmetin düzenli ve kaliteli şekilde sunulduğu ve vatandaşların genel olarak hizmetten memnun oldukları; buna karşın hız ve eşitlik kriterlerinde memnuniyetsizliğin bulunduğu görülmektedir. Başka bir deyişle hizmetten yararlananlar, hizmetin düzenli ve kaliteli sunulduğu düşüncesiyle genel olarak çalışmalardan memnundur. Buna karşın, yeşil alanların bakımında yavaş hareket edildiği ve mahalleler arasında ayrımcılık yapıldığına dair düşünceler mevcuttur.

Çöplerin Toplanması Hizmetleri

Şehirlerde evsel, tıbbi ve sanayi atıklarını usulüne uygun şekilde toplanması ve bunların depolama ve ayrıştırma merkezlerine ulaştırılması belediyelerin önemli görevlerinden biridir. Belediyelerin bu görevleri, etkin şekilde yerine getirmemesi durumunda çevre kirliliği oluşmakta ve buralarda üreyen mikroorganizmalar toplum sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Antalya, Isparta ve Burdur şehirlerinde ihale yöntemiyle özel sektöre gördürülen çöplerin toplanması hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları genellikle olumlu değildir. Vatandaşların, şehir çöplerinin toplanması hizmetlerine yönelik memnuniyet algıları Tablo 4'te görülmektedir.

Tablo 4. Çöplerin Toplanması Hizmetleri Vatandaş Memnuniyet Dağılımı

Değişkenler	Kat. Sayısı	Mem.Ort.	Std. Sapma
Şehir çöpleri, düzenli şekilde toplanmaktadır.	387	2,9509	1,2489
Çöplerin toplanması hizmetleri, bütün vatandaşlara eşit şekilde sunulmaktadır.	385	2,9221	1,08453
Çöplerin toplanması hizmetleri, kaliteli şekilde sunulmaktadır.	382	2,7906	1,1192
Çöplerin toplanması hizmetleri, hızlı şekilde sunulmaktadır	380	2,8158	1,14756
Çöplerin toplanması hizmetlerinden genel olarak memnun.	384	2,9115	1,21886

Tablo 4 incelendiğinde vatandaşlarda, söz konusu hizmetlerin düzenli, eşit, hızlı ve kaliteli hizmet sunumu ile genel memnuniyet ölçütlerinde memnuniyetsizlik olduğu görülmektedir. Yani çöp toplama hizmetlerinin kaliteli, hızlı düzenli ve eşit şekilde sunulmadığını düşünen vatandaşlar, hizmetten genel olarak memnun değildir.

Vektörel Mücadele Hizmetleri

Vektörel mücadele, kentlerde istem dışı üreyen karasinek, sivrisinek, bit, pire, kene, tahtakurusu, hamam böceği ve benzeri canlıların çoğalmasının önlenmesi ve yaşadıkları ortamda yok edilmesini esas alan belediye hizmetidir. Şehir zararlıları çevreye yaydığı mikroplar dolayısıyla insan sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle vatandaşlar, yerleşim alanlarında daha kaliteli, düzenli ve hızlı ilaçlama yapılmasını ve hizmet sunumunda bölgeler arasında ayrımcılık yapılmamasını talep etmektedir. Vatandaşların, vektörel mücadele hizmetlerine yönelik memnuniyet algıları Tablo 5'te görülmektedir.

Tablo 5. Vektörel Mücadele Hizmetleri Memnuniyet Dağılımı

Değişkenler	Kat. Sayısı	Mem.Or t.	Std. Sapma
Şehir zararlılarıyla (sivrisinek, fare vb.) düzenli şekilde mücadele edilmektedir.	387	2,8424	1,21453
Şehir zararlılarıyla mücadele hizmetleri, bütün mahallelere eşit sunulmaktadır.	380	2,7237	1,10645
Şehir zararlılarıyla mücadelede hizmetleri, kaliteli şekilde sunulmaktadır.	385	2,7091	1,07701
Şehir zararlılarıyla mücadele hizmetleri, hızlı sunulmaktadır.	382	2,6702	1,07274
Şehir zararlılarıyla mücadele hizmetlerinden genel olarak memnunum.	382	2,8377	1,14321

Her üç şehirde de ihale yöntemiyle özel sektöre gördürülen bu hizmet, araştırılan diğer hizmetler arasında memnuniyet algısı en düşük olanıdır. Tablo 5'te görüldüğü gibi şehir zararlılarıyla düzenli, eşit, kaliteli ve hızlı mücadele edilmediğini düşünen vatandaşlar hizmet sunumundan genel olarak memnun değildir. Özellikle hizmetin eşit, kaliteli ve hızlı sunulmasına yönelik ciddi memnuniyetsizlik söz konusudur.

Toplumsal Yaşam Alanlarının Temizlenmesi Hizmetleri

Şehirlerde vatandaşların ortak kullanımına açık cadde, bulvar, sokak, kaldırım, meydan, park ve bahçe gibi yerler toplumsal yaşam alanı sayılmaktadır. Toplumsal yaşam alanlarının temizliği, bu gibi yaşam

alanlarında her türlü silme ve süpürme hizmetlerini kapsamaktadır. Bu hizmetler, her üç belediyede de ihale edilerek özel sektöre gördürmektedir. Vatandaşların, toplumsal yaşam alanlarının temizlenmesi hizmetlerine yönelik memnuniyet algıları Tablo 6'da görülmektedir.

Tablo 6. Toplumsal Yaşam Alanlarının Temizlenmesi Hizmetleri Memnuniyet Dağılımı

Değişkenler	Kat. Sayısı	Mem.Or t.	Std. Sapma
Toplumsal yaşam alanları (yol, sokak, kaldırım vb.) düzenli şekilde temizlenir.	383	3,1279	1,22659
Genel temizlik hizmetleri, bütün mahallelere eşit sunulmaktadır.	384	2,776	1,12732
Toplumsal yaşam alanlarının temizliği hizmetleri, kaliteli şekilde sunulmaktadır.	377	2,9204	1,12705
Toplumsal yaşam alanlarının temizliği hizmetleri, hızlı şekilde sunulmaktadır.	383	2,8877	1,07831
Belediye çevre temizlik hizmetlerinden genel olarak memnunum.	381	3,0367	1,17595

Tablo 6'da görüldüğü gibi toplumsal yaşam alanlarının temizliği hizmetlerinden genel olarak memnuniyet duyan vatandaşlar, hizmetlerin düzenli sunulduğunu düşünmektedir. Buna karşın, hizmetin hızlı, kaliteli ve adil şekilde sunumuna yönelik ciddi memnuniyetsizlik söz konusudur. Yani hizmetin aksatılmadan sunulması konusunda genel bir memnuniyet gözlenirken, hizmet sunumunda eşit ve hızlı davranılmadığı ve kalitesinin beklentileri karşılamadığı anlaşılmaktadır.

Araştırma kapsamındaki hizmetlere ilişkin memnuniyet ortalamalarına bakıldığında, "3" olan kararsızlık haline çok yakın sonuçların çıktığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre vatandaşlar; su sayaçlarının okunması, toplumsal yaşam alanlarının temizliği ve rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerinden genel olarak memnun; buna karşın şehir zararlılarıyla mücadele ve çöplerin toplanması hizmetlerinden memnun değildir. Çöplerin toplanması ve şehir zararlılarıyla mücadele hizmetlerine bütün performans ölçütlerine göre ciddi memnuniyetsizlik söz konusudur. Düzenlilik, eşitlik, hizmet kalitesi, hızı ve genel memnuniyet gibi bütün performans ölçütleri açısından memnuniyet algısı en yüksek hizmet, su sayaçlarının okunmasıdır. Düzenlilik ölçütü açısından memnuniyet karşılaştırmasında ilk sırada sayaç okuma hizmetleri gelmekte; bu hizmeti rekreasyon alanlarının bakımı, toplumsal yaşam alanlarının temizliği, şehir çöplerinin toplanması ve vektörel mücadele hizmetleri takip etmektedir. Vatandaşlarda, su sayaçlarının okunması, toplumsal yaşam alanlarının temizliği ve rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerinin düzenli sunulduğu yönünde algı mevcuttur. Buna karşın, şehir çöplerin toplanması ve vektörel mücadele hizmetlerinin düzenli sunulmadığı düşünülmektedir. Eşitlik açısından memnuniyet karşılaştırmasında, sadece su sayaçlarının okunması hizmetlerinden memnuniyet algısına rastlanmaktadır. Bu hizmeti sırasıyla çöp toplama, toplumsal yaşam alanlarının temizliği, rekreasyon alanlarının bakımı ve vektörel mücadele hizmetleri takip etmektedir. Bu sonuçlara göre şehirlerde

yaşayan vatandaşların çöplerin toplanması, toplumsal yaşam alanlarının temizlenmesi, rekreasyon alanlarının bakımı ve vektörel mücadele hizmetlerinin sunumunda mahalleler arasında ayrımcılık yapıldığını düşündüklerini söylemek mümkündür. Hizmet kalitesinden duyulan memnuniyet sıralamasında en başta su sayaçlarının okunması hizmeti gelmekte bu hizmeti rekreasyon alanlarının bakımı, toplumsal yaşam alanlarının temizlenmesi, çöplerin toplanması ve vektörel mücadele hizmetlerini izlemektedir. Sayaç okuma ve rekreasyon alanlarının bakımı hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet duyulurken toplumsal yaşam alanlarının temizliği, çöp toplama ve vektörel mücadele hizmetlerinin kalitesinden memnuniyetsizlik duyulmaktadır. Benzer şekilde, rekreasyon alanlarının bakımı, toplumsal yaşam alanlarının temizliği, çöp toplama ve vektörel mücadele hizmetlerinin sunum hızından ciddi memnuniyetsizlik söz konusudur.

2.7.2. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında vatandaşların memnuniyet algılarının, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşıp farklılaşmadığına dair bulgulara yer verilmektedir. Çöp toplama, toplumsal yaşam alanlarının temizliği, rekreasyon alanlarının bakımı, vektörel mücadele ve sayaç okuma hizmetlerine yönelik memnuniyet algıları ile hizmet alınan belediye ilişkisi Tablo 7’de gösterilmektedir. ANOVA Testi sonuçlarına göre geliştirilen beş alt hipotezden üçü ret; ikisi kabul edilmektedir.

Tablo 7: Vatandaş Memnuniyeti-Belediye İlişkisi

Alt Hipotezler	Kareler		F	Anlamlılık	
	Toplamı	Ort.			
H.1: Sayaç okuma hizmetlerinden duyulan memnuniyet, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşmaktadır. (H.1: RET)	Gruplar arası	3,64	1,82	2,698	0,069
	Gruplar içi	250,966	0,675		
	Toplam	254,606			
H.2: Vektörel mücadele hizmetlerinden duyulan memnuniyet, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşmaktadır. (H.2: KABUL)	Gruplar arası	7,002	3,501	3,78	0,024
	Gruplar içi	340,81	0,926		
	Toplam	347,813			
H.3: Çöplerin toplanması hizmetlerinden duyulan memnuniyet, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşmaktadır. (H.3: KABUL)	Gruplar arası	6,397	3,198	3,949	0,02
	Gruplar içi	299,717	0,81		
	Toplam	306,114			
H.4: Rekreasyon hizmetlerinden duyulan memnuniyet, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşmaktadır. (H.4: RET)	Gruplar arası	4,416	2,208	2,758	0,065
	Gruplar içi	296,276	0,801		
	Toplam	300,693			

H.ERDOĞAN/Belediye Hizmetlerinin Sunumunda...

H.5: Temizlik hizmetlerinden duyulan memnuniyet, hizmet alınan belediyeye göre farklılaşmaktadır . (H.5: RET)					
	Gruplar arası	0,975	0,487	0,518	0,596
	Gruplar içi	345,473	0,941		
	Toplam	346,447			

Su sayaçlarının okunması, rekreasyon alanlarının bakımı ve toplumsal yaşam alanlarının temizliği hizmetlerinin memnuniyet algılarında kurumlar açısından farklılaşma görülmemektedir. Buna karşın, vektörel mücadele ve çöp toplama hizmetlerinin memnuniyet düzeylerinde, hizmet alınan belediyeye göre farklılık söz konusudur. Bu farkın hangi belediyelerde ve ne oranda olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen Scheffe Testinin sonuçları Tablo 8.de verilmektedir.

Tablo 8: Belediyelere Göre Vatandaş Memnuniyet Durumu

Bağımlı Eğişken	Belediye	Ort. farkı (I-J)	Std. Hata	Anlam .	N	Ortalama
		Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound		
Vektörel Mücadele	Isparta Bel.	- 0,24623	0,117 24	0,112	105	2,8686
	Burdur Bel.	- 0,30586	0,129 61	,063*	78	2,9282
Hizmetlerden Memnuniyet	Antalya B.Ş.B.	0,24623	0,117 24	0,112	188	2,6223
	Isparta Bel.	,30688(*)	0,110 58	0,022	102	3,0667
Çöplerin Toplanması Hizmetlerinden Memnuniyet	Burdur Bel.	- 0,15728	0,119 02	0,418	82	2,9171
	Antalya B.Ş.B	,30688(*)	0,110 58	0,022	189	2,7598

* 0,10 anlamlılık düzeyinde

Vektörel mücadele hizmetlerine duyulan memnuniyet açısından yapılan karşılaştırmada, 2,92 memnuniyet ortalamasıyla ilk sırada Burdur Belediyesi gelmekte ve onu 2.86 memnuniyet oranıyla Isparta Belediyesi ve 2,62'lik memnuniyet ortalamasıyla Antalya Büyükşehir Belediyesi takip etmektedir. Memnuniyet ortalamaları değerlendirildiğinde, bütün belediyeler açısından memnuniyetsizlik yönünde sonuçların gerçekleştiği görülmektedir. Çöplerinin toplanması hizmetlerinden duyulan memnuniyet sıralamasında Isparta Belediyesi 3,06'lık memnuniyet ortalamasıyla birinci, Burdur Belediyesi 2,91'lik memnuniyet ortalamasıyla ikinci ve Antalya Büyükşehir Belediyesi 2,76'lık memnuniyet oranıyla üçüncü sıradadır. Buna göre Isparta'da yaşayan vatandaşların çöplerin toplanması hizmetlerinden memnun olduğu; buna karşın Burdur ve Antalya şehirlerinde yaşayanların memnun olmadıkları söylenebilir.

GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

İhale yöntemi, belediyelerin yaygın şekilde tercih ettikleri alternatif hizmet sunum yöntemidir. Maliyet düşüklüğü, kadrolu personel yetersizliği ve yönetim kolaylıkları gibi avantajlar belediyeleri, ihale yönteminden daha çok yararlanmaya sevk etmektedir. İhale yöntemi daha çok büyükşehir belediyelerinde ve kalabalık şehirlerde yaygın şekilde uygulanmaktadır. Bununla birlikte, küçük kent belediyelerinde sistemin yaygınlaşma eğiliminde olduğu görülmektedir. Kentlerde çöplerin toplanması, toplumsal yaşam alanlarının temizlenmesi, şehir zararlılarıyla mücadele, rekreasyon alanlarının bakımı ve su sayaçlarının okunması gibi hizmetlerin sunulmasında çoğunlukla ihale yöntemi tercih edilmektedir. Modelin yaygınlaşma eğilimine rağmen, uygulamada birçok sorun yaşanmakta ve vatandaşların hizmetten duydukları memnuniyet seviyeleri oldukça düşük kalmaktadır. Bunun sözleşme makamı belediye, yüklenici firma ve hizmet sunumunu yapan personelden kaynaklanan birçok nedeni vardır. Hatta kişilerin, belediye yönetiminde bulunan partiyle paralel ya da zıt yöndeki düşünceleri de memnuniyet üzerinde etkiye bulunabilmektedir. Sözgelimi CHP'nin yönetimde olduğu bir Antalya Büyükşehir Belediyesi sınırlarında hizmetlerden yararlanan AKP'li bir vatandaşın, memnuniyetsizlik yönünde irade ortaya koyması mümkündür. Benzer şekilde Isparta'da ikamet eden MHP'li bir vatandaş sadece kendi partisi belediye yönetiminde olduğu için memnuniyet yönünde irade belirtebilir. Sorunların çözümünün, vatandaş beklentilerinin doğru ve etkin şekilde araştırılmasına bağlı olduğu unutulmamalıdır.

Belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet algıları, hizmetlerin sunum yöntemine bağlı değildir. Yani vatandaşlar, hizmeti değerlendirirken sunum yönteminden daha ziyade hizmete ilişkin beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığına bakmaktadır. İhale edilen ve özel sektör tarafından hizmetlerden memnurluk duyulabileceği gibi belediye örgüt ve personelince sunulan hizmetlerden de memnurluk duyulabilmektedir. Benzer şekilde, memnuniyet düzeyi düşük hizmetler arasında özel sektörün sundukları kadar, belediye örgüt ve personeli tarafından sunulan hizmetlere de rastlanmaktadır. Antalya, Isparta ve Burdur şehirlerinde yaşayan vatandaşların memnuniyet değerleri bu görüşü desteklemektedir. Vektörel mücadele hizmetleri her üç şehirde ihale yöntemiyle sunulmasına rağmen her belediye açısından farklı sonuçlar elde edilmektedir. İhale yöntemiyle sunulan çöp toplama hizmetlerinden Isparta'da memnuniyet gözlenirken Burdur ve Antalya'da memnuniyet seviyesi oldukça düşüktür. Memnuniyet algılarında anlamlı farklılığın görülmediği rekreasyon alanlarının bakımı hizmeti Burdur'da belediye örgütü ve ihale yöntemleriyle sunulurken, Antalya ve Isparta'da ihale yöntemiyle yürütülmektedir. Benzer şekilde, su sayaçlarının okunması hizmetleri Antalya'da özel amaçlı hizmet kuruluşu, Burdur'da belediye şirketi ve Isparta'da, belediyenin kendi örgüt ve personelince sunulmaktadır.

Hemşehrilerin, karar ve uygulamaların odağına alınması çağdaş belediye yönetiminin bir gereğidir. Vatandaş odaklı yönetim anlayışına göre yönetilenler, hizmetlerin planlanması ve yönlendirilmesi süreçlerine dâhil edilmektedir. Vatandaş beklentilerinin karşılanması, hizmetlerin doğru şekilde planlanması ve en uygun sunum yönteminin seçilmesine bağlıdır. Bir hizmetin ihalesine karar verilmeden önce alternatif sunum yöntemleri araştırılmalı ve en uygun alternatif seçilmelidir. Hizmetin ihale edilerek özel sektöre

H.ERDOĞAN/Belediye Hizmetlerinin Sunumunda...

devredilmesine karar verilmişse, bütün süreçler açıklık içerisinde ve etkin şekilde yönetilmelidir. Devredilen hizmetin, kamu hizmeti olduğu unutulmamalı; hizmetlerin aksamadan adil, eşit, hızlı ve kaliteli şekilde sunulması mutlaka sağlanmalıdır. Sözleşme makamı durumundaki belediye, hizmetten yararlananların memnuniyet durumunu sürekli araştırmalı, dilek ve şikâyet gibi geri dönüşümleri titizlikle değerlendirmelidir. Hizmet sunumunu yapan personel, özel sektör kuruluşuna bağlı olsa bile sözleşme makamı belediye, işgörenlerin özlük haklarının korunması ve iyileştirilmesi yönünde gerekli önlemleri almalıdır. Özel sektör çalışanlarının kadrolu personele göre daha düşük ücretle çalışması, sendikal haklardan yoksun bulunması, çalışma koşullarının ağır olması ve iş güvencesinden yoksun bulunmaları performanslarını olumsuz yönde etkilemektedir.

KAYNAKÇA

ACAR, İbrahim Atilla ve GÜL, Hüseyin (2008), "1980 Sonrasında Kamusal Mal ve Hizmetlerin Sunumunda Yaşanan Dönüşüm", 22. Maliye Sempozyumu Bildiriler Mali Yapılanma Sürecinde Stratejik Yönetim ve Sosyal Güvenlik Sisteminin Kamu Maliyesine Etkileri, (Edit. İbrahim Atilla ACAR vd.), Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Maliye Bölümü, Isparta, 256-284.

ACARTÜRK Ertuğrul (2001), "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6, 46-60.

ACER, Döndü Özlem (2007), Belediye Hizmetlerinde Özelleştirme Uygulamaları: Amaçlar, Yöntemler ve Sonuçlar, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

AKTAŞ, Alaattin (1996), Yerel Yönetimlerde Yerel Hizmetlerin Özelleştirilmesi Belediyelerde Özelleştirme, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

DAYAR, Hatice (2000), "Türkiye'de Belediye Hizmetlerinin Özelleştirilmesi ve Etkileri: Kütahya Belediyesi Örneği", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4/7, 1-14.

ERDOĞAN Hasan (2010), Türkiye'de Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Özel Sektör Alternatifi: Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) Uygulamaların Analizi, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

EMREALP, Sadun ve HORGAN, Drew (1993), Belediyelerde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri, T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı-IULA EMME Yayını, İstanbul.

ERGİN, Gülpembe ve ŞAHİN, İsmet (2005), "Dış Kaynaktan Yararlanma Aracı Olarak Hizmet İhaleleri: T.C. Sağlık Bakanlığı Hastane Yöneticilerinin Değerlendirmeleri Üzerine Bir Çalışma", Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 8/1, 51-70.

ERSÖZ, Halis Yunus (2001), "Yerel Yönetimlerde Özelleştirme Uygulamaları ve Yaygınlık Derecesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10/2, 31-50.

ERYILMAZ, Bilal (1997), *Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılanması*, Birleşik Yayıncılık, İstanbul.

FALAY, Nihat (1994), "Özelleştirme Yöntemleri ve Sorunlar", *Özelleştirme Tartışmaları*, (Edit. Aykut Polatoğlu), Bağlam Yayınları, İstanbul.

KALABALIK, Halil (2005), *Avrupa Birliği Ülkeleriyle Karşılaştırmalı Yerel Yönetim Hukuku Teori - Uygulama*, Seçkin Yayınları, Ankara.

KAYAN, Ahmet (1996), *Belediye Hizmetlerinin Özelleştirilmesinin Nedenleri, Amaçları, Kapsamı ve Yöntemleri (Şanlıurfa Belediyesi Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

KUTLU, Önder (2004), *Gelişmiş Ülkelerde ve Türkiye'de Kamu Reformu Ve Yönetimin Yeniden Düzenlenmesi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

PALLESEN, Thomas (2004), "A Political Perspective on Contracting Out: The Politics of Good Times. Experiences from Danish Local Governments", *Governance*, 17/4, 573 - 587.

SAKINÇ, Süreyya ve KAYALIDERE, Gül (2003), "Yerel Hizmetlerin Özelleştirilmesinde Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Manisa Belediyesi Örneği", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10/1, 205-221.

TOPRAK, Zerrin (2006), *Yerel Yönetimler*, (6. Baskı) Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

YILDIRIM, Uğur (2005), "Yerel Yönetimlerde Alternatif Hizmet Sunumu," *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar - I Reform*, (Edit. Hüseyin ÖZGÜR, Muhammet KÖSECİK), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 295-420.

Yeni Yaklaşımlar: Özelleştirme Yöntemleri, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

H.ERDOĞAN/Belediye Hizmetlerinin Sunumunda...