

Alanya'daki Belediye Hizmetleri Performans Algısının Değerlendirilmesi Üzerine Örnek Bir Çalışma

A Case Study for Evaluating The Performance Perception of Municipality Services in Alanya

10.29023/alanyaakademik.350570

Adem ER

T.C. Alanya Belediyesi (adem@ gmail.com)

ÖZET

Anahtar kelimeler:

Alanya
Belediye
Performans

Gönderim:10.11.2017
Kabul: 25.01.2018

Yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasında en etkin kurum belediyelerdir. İhtiyaç ve beklentilerin karşılanması ve bu bağlamda duyulan memnuniyetin ölçülmesi belediyelerin ileriye dönük planlamaları açısından büyük önem arz etmektedir. Türkiye’de belediye seçimlerinin beş senede bir yapıldığı düşünüldüğünde seçimlerde halk belediyeleri hizmetleri algıladıkları düzeyde değerlendirmekte ve oyunu memnuniyet derecesine göre vermektedir. Yerel halkın belediyelere yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesi için öncelikle belediyelerden ihtiyaç ve beklentilerinin yani belediyelere yönelik algılamalarının belirlenmesi gerekmektedir. Bu çalışma, belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesine yönelik yeni bir algoritmanın oluşturulması ve akabinde uygulanmasının gerçekleştirilerek test edilmesi amacı ile gerçekleştirilmiştir. Algoritmanın uygulama adımları, Antalya ili Alanya ilçesinde gerçekleştirilmiştir. Uygulama sonrasında yerel halkın belediye algısını “fiziki beklenti”, “sosyal beklenti”, “iletişim” ve “hızlı ve etkin hizmet” faktörlerinin oluşturduğu belirlenmiştir. Bulgular incelendiğinde yerel halkın bu faktörlere verdiği önemin ve bu faktörlere yönelik memnuniyetin yüksek olduğu saptanmıştır.

ABSTRACT

Keywords:

Alanya
Municipality
Performance

Municipalities are the most effective institution for meeting the needs and expectations of local residents. Meeting the needs and expectations and in this sense measuring the satisfaction become more of an issue for municipalities’ future planning. When considering that in Turkey municipality elections are held in 5 years, residents evaluate the municipalities at the level they perceive the services and vote according the satisfaction level. For determining local residents’ municipality intended satisfaction, primarily their needs and expectations from municipalities, i.e. perceptions of municipalities must be determined. This study aims to develop a new algorithm for evaluating the municipalities’ services perception and subsequently testing it by realizing its application. The application steps of the algorithm were conducted in Antalya province’s Alanya town. At the end of the application it was determined that “physical expectation”, “social expectation”, “communication” and fast and efficient service” factors create local residents’ municipality perception. When the findings are examined, it was detected that the importance given to these factors and the satisfaction level intended tot hese factors were high.

* Bu çalışma, yazarın T.C. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü’nde yazmış olduğu tez çalışmasından derlenmiştir.

1. GİRİŞ

Kamu yönetimi, devlet ve toplum düzeninin sürdürülebilirliği ve ortak ihtiyaçların karşılanmasına yönelik mal ve hizmetlerin üretilip topluma sunulmasını içeren sistem nitelikli bir yönetim biçimidir (Menteşe, 2013:833). Kamu yönetiminin ürettiği hizmetin temel amacı, halkın yaşam biçimini çağdaş değerlere uygun biçimde iyileştirmek, refah düzeyini arttırmaktır (Negiz, 2011:323). Kalkınmaya, demokrasiye, barışa ve refaha en fazla katkı sağlayan kurum kamu hizmetleridir (Demirel vd., 2013a:306).

Kamu hizmeti veren kurumlar arasında yerel kamu örgütleri özel bir konuma sahiptir. Toplumlara ait en gelişmiş kamu yapısı devlet olmakla birlikte neredeyse her toplumda genel ihtiyaçları ve beklentileri karşılayan devlet yapısına ek olarak, yerleşme birimlerinin bu taleplerini karşılayacak ayrı bir yerel kamu örgütlenmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bağlamda, hızlı gelişen dünyada toplumların devlet ve yerel kamu örgütlerinden beklentileri kentleşme, göç, yeni ihtiyaçlar gibi çeşitli nedenlerle her geçen gün artmaktadır (Acartürk, 2001:58; Tortop vd., 2008:14; Ay, 2009:3-6; Alptürker, 2010:34). Yerel yönetimler olarak da isimlendirilen yerel kamu örgütlenmeleri yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacıyla il ve ilçelerde kurulmuşlardır.

Yerel yönetimler, il ve ilçelerde yaşayan insanların, ortak ve yerel nitelikteki gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulan ve hukuk düzeni içerisinde oluşturulmuş anayasal kuruluşlardır (Bölükbaşı ve Yıldız, 2010:227). Bu bağlamda, yerel yönetimler, demokratik bir yönetim biçimi olarak yerel halkın ihtiyaç ve taleplerine uygun, etkin ve verimli kamu mal ve hizmeti sunan birimler olarak tanımlanmaktadır (Göküş ve Alptürker, 2011:122). Bu kuruluşlarının temel amacı, yerel nitelikte sunulması gereken hizmetleri belirleyerek sorunların çözümü sağlamak ve vatandaş memnuniyetini gerçekleştirmektir (Bölükbaşı ve Yıldız, 2010:227). Bu bağlamda, yerel halkın ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanmasında devlet ile birlikte yerel yönetimlere de sorumluluklar düşmektedir (Henden ve Henden, 2005:49; Kurgun vd., 2008:32; Bölükbaşı ve Yıldız, 2010:227; Kara ve Gürcü, 2010:80). Yerel yönetimlerin bu bağlamda sorumlulukları, yerel halkla en yakın ilişki içerisinde olan kurum olması nedeniyle artmaktadır (Henden ve Henden, 2005: 49; Akyıldız, 2012:4418). Bu sorumlulukların yerine getirilebilmesi için dikkat edilmesi gereken önemli unsurlardan birisi verilen kamu hizmetine yönelik yerel halk memnuniyetinin sağlanması ve ölçülmesi bununla birlikte bu ölçümler çerçevesinde düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesidir (Henden ve Henden, 2005: 49). Ancak, son yıllarda artan sosyal, ekonomik ve ekolojik sorunlar yerel halk memnuniyetinin sağlanmasını güçleştirmektedir. Yerel yönetimler, yasal zorunluluklar nedeniyle yerel halk memnuniyetinin sağlamakta zorlanmaktadır (Kurgun vd., 2008:32). Yerel yönetimler deyince Türkiye’de akla gelen ilk örgüt yapısı belediyelerdir. Bu bağlamda yerel halkın memnuniyetinin sağlanması amacı ile öncelikle belediyeleri nasıl algıladıkları belirlenmelidir. Bu çalışma, yerel halkın belediyeçilik faaliyetlerini nasıl algıladıklarını ve memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmaktadır.

2. BELEDİYE KAVRAMI

En önemli hizmet kuruluşlarından biri olan belediyeler, diğer kamu kuruluşlarından farklı olarak halkla iç içe olmanın getirdiği birtakım değişik özelliklere sahiptir (Gümüšoğlu,

2003:1; Yücel vd., 2012:151). Bu nedenle belediyeler devlet yönetimlerinin bir parçası olmamasından ötürü merkezi idarelerden ayrı bir yönetim örgütü olarak değerlendirilmesi gerekmektedir (Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2010:228).

Belediyeler, kamu hizmetlerinin büyük bir kısmını üstlenen ve zamanla önemi artan kentsel hizmet birimleridir (Duman ve Yüksel, 2008:43). Belediye; il, ilçe, kasaba, belde vb. yerleşim merkezlerinde temizlik, aydınlatma, su, toplu taşıma ve esnafın denetimi gibi kamu hizmetlerine bakan, başkanı ve üyeleri halk tarafından seçilen, tüzel kişiliği olan örgüt olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2016). Bir başka tanıma göre belediye, kent niteliği taşıyan bir yerleşim yerinde yaşayanların ortak yerel gereksinimlerini karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimidir (Bozkurt ve Ergun, 2008: 31). Kısaca belediye, yerel ve ortak ihtiyaçların karşılanması amacı ile örgütlenmiş yerel nitelikte kuruluşlardır (Alptürker, 2010:21; Yücel vd., 2012:151).

Yerel halkın ihtiyaçlarına ve taleplerine duyarlı davranmak, yerel halkın sürekli desteğini, beğenisini ve güvenini kazanmak belediyeler için önem arz etmektedir. Bu bağlamda dikkat edilmesi gereken en önemli husus, belediye hizmetlerine yönelik yerel halk memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirilerek, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilmesidir (Göküş ve Alptürker, 2011:122).

3. YEREL HALKIN BELEDİYE ALGISI

Önemli bir hizmet kuruluşu olan belediyeler, diğer kamu kuruluşlarından farklı olarak belediye hizmetlerinin gündelik hayatı yakından ilgilendirmesi nedeniyle yerel halkla iç içe ve halka en yakın kuruluşlar olarak bilinmektedir (Nadaroğlu, 2001:195, Yücel vd., 2012:151). Bu bağlamda yerel halkın yaşam kalitesini arttırmak adına ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasından yerel yönetimler içinde ağırlıklı olarak belediyeler sorumludur (Girginer ve Cankuş, 2010:299).

Belediyeler, özerk ve dinamik yapıları sebebiyle, merkezi yönetimlerden bağımsız olarak, farklı hizmet yöntemleri sunabilen, hizmet kalitesine önem veren, bulunduğu bölgenin sorunlarını ve yerel halkın beklentilerini iyi bilen ve bu beklentilere uygun hizmet üreten birimlerdir (Şen ve Eken, 2007:502). İnsan ihtiyaçlarının ve beklentilerinin değişken olması yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaktan sorumlu belediyelerin hizmetlerinin çeşitlenmesine neden olmaktadır. Bu çeşitlilik kıt kaynaklarla hizmet veren belediyelerin sorumluluklarını her geçen gün arttırmaktadır (Ökmen 2009:26, Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2010:228, Negiz, 2011:325, Akyıldız, 2012:4418, Demirel vd., 2013b:32). Bu sorumluluklara binaen Bölükbaşı ve Yıldirtan (2010:228) yapmış oldukları çalışmalarında Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine atıfta bulunarak hiyerarşiyi yerel halkın belediyelerden beklentilerine göre yorumlamışlardır. Bölükbaşı ve Yıldirtan'a göre yerel halkın belediyeden beklentileri aşağıdaki gibidir;

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

Bölükbaşı ve Yıldıztan'a (2010:228) göre bu beklentilerin karşılanması yerel halkın belediyeye yönelik memnuniyetlerini arttıracaktır. Bu bağlamda ihtiyaç ve beklenti içerisinde olan yerel halka belediyeler tarafından verilen hizmetlerin planlanması ve bu doğrultuda hareket edilmesi verimliliği ve etkinliği arttıracaktır. Yukarıda yer alan yerel halkın belediyeden beklentilerine ek olarak verilen hizmetin kalitesine ilişkin boyutlar aşağıdaki şekilde yer almaktadır (Usta ve Memiş, 2010:337);

- i. Somu Özellikler: Binaların, kullanılan teçhizatın, iletişim malzemelerinin ve personelin görünümü,
- ii. Güvenilirlik: Vaat edilen hizmeti doğru olarak yerine getirme yeteneği,
- iii. Heveslilik: Müşterilere/vatandaşa yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
- iv. Yeterlilik: Hizmeti yerine getirmek için gereken bilgi ve yeteneğe sahip olunması,
- v. Nezaket: Müşteri/vatandaş ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olması,
- vi. Güven: Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri,
- vii. Erişim: Gerektiğinde iletişim kurma kolaylığı ve erişilebilirlik,
- viii. İletişim: Anlayabileceği dilden müşterinin/vatandaşın bilgilendirilmesi ve sorunlarının dinlenmesi,
- ix. Empati: Çalışanların kendilerini müşterilerin/vatandaşların yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermeleridir.

Yerel halkın çevreden ve yaşam kalitesinden memnuniyetleri, yaşadıkları bölgede yer alan belediyeden aldığı hizmetle yakından ilgilidir (Girginer ve Cankuş, 2010:299). Belediyelerin yerel halk tarafından nasıl algılandığı ve beklentileri kurumlar açısından büyük önem arz etmektedir (Türk ve Akçay, 2010:142). Yerel halkın algılarının belirlenmesi ve bu bağlamda ihtiyaç ve beklentilerin karşılanması halkın sürekli destek, beğeni ve güvenini kazanmak açısından belediyeler açısından hayati önem taşımaktadır (Yücel vd., 2012:151). Bu nedenle yerel halkın belediyeleri nasıl algıladığı ve bu bağlamda beklentilerinin doğru analiz edilmesi gerekmektedir.

4. YEREL HALKIN BELEDİYE MEMNUNİYETİ

İçinde bulunduğumuz yüzyıl, sadece bilgi ve teknoloji alanında değil, aynı zamanda geleneksel devlet yönetim anlayışının da hızlı bir değişim ve gelişmenin yaşandığı dönem olarak kabul edilmektedir (İnce ve Şahin, 2011:2). Kamu yönetiminde geçişten günümüze kadar organizasyon ve yönetim anlayışı benimsenmişken bu anlayış yerini iş dünyasının toplam kalite ve müşteri memnuniyetini hedefleyen verimlilik yönetimi anlayışına bırakmıştır (Kara ve Gürcü, 2010:80). 1980'ler itibari ile kamu yönetimi paradigmasında yaşanan

değişimler nedeni ile yerel yönetimler vatandaş odaklı, performansı ölçülebilir ve kalite standartlarını belirleyerek hizmet niteliğini benimseyen yönetim tarzını tercih etmeye başlamışlardır. Vatandaşın ön plana çıktığı bu yaklaşımda yerel yönetimlerin ürettiği ürün ve hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyeti dikkate alınmaktadır (Duman ve Yüksel, 2008:44). Kamu hizmetlerinde her ne kadar yoğun bir rekabet yaşanmıyor olsa da kamu hizmetlerinin özü itibari ile vatandaşın alınan vergi ile sağlanıyor oluşu, vatandaşın belediyelerden almış olduğu hizmete yönelik duyduğu memnuniyet derecesini önemli kılmaktadır (Bozlağan, 2004:123, Gümüšoğlu vd., 2003:2). Ayrıca duyulan memnuniyet derecesi ölçüsünde başarılı sayılmakta ve bu başarının ödülünü tekrar seçilerek almaktadır (Cankuş, 2008:8).

Belediyeler, buldukları bölgede yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını karşılarken gerçekleştirdikleri yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve memnuniyetini artırmayı hedeflemektedirler (Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2010:229). Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin neden olduğu sosyal hareketlilik, sosyal, kültürel ve sportif uğraşı alanlarının ortaya çıkması, kentsel alandaki nüfus artışı, sosyo-ekonomik iş bölümü ve katmanlaşmanın artması gibi faktörler, halkın ihtiyaç ve beklentilerinin çeşitlenmesine yol açmaktadır (Yücel vd., 2012:151). Bu bağlamda yerel halkın ihtiyaç ve taleplerinin çok yönlü oluşu ve zaman içerisinde değişim gösterebilmesi kıt kaynakları ile yönetilen belediyeleri daha etkin ve verimli hizmet sunmaya yönlendirmektedir (Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2010:228, Göküş ve Alptürker, 2011:124). Belediyelerin ürettiği hizmetin çeşitliliği ve kapsamı dikkate alındığında kamu kaynaklarının verimli kullanımı belediye yönetimleri açısından önem arz etmektedir (Duman ve Yüksel, 2008:43). Kıt kaynakların verimli kullanılmasının başlangıç noktasını ihtiyaca göre üretim oluşturmaktadır (Ardıç vd., 2004:63). Bu bağlamda yerel halk memnuniyeti, kamu kaynaklarının verimli kullanıldığını ve etkin bir yönetim sergilendiğini göstermektedir (Duman ve Yüksel, 2008:43).

Belediyeler, yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabildiği yani bir anlamda yerel halk memnuniyetini arttırabildiği oranda kuruluş amacını ve temel fonksiyonunu yerine getirmiş sayılmaktadır (Duman ve Yüksel, 2008:43). Amaç ve fonksiyonların yerine getirilebilmesi için yerel halkın belediye algısının ve beklentilerinin belirlenmesi gerekmektedir. Peker'e (1996:16-21) göre yerel halk memnuniyetini etkileyen faktörler;

- i. Belediye yöneticilerine kolay ulaşılabilme,
- ii. Şehre ilişkin konularda yerel halkın kararlara katılımının sağlanması,
- iii. Yönetimin gerçekleştirmiş olduğu faaliyetler hakkında bilgi edinebilme,
- iv. Gelişen, istikrarlı ve şeffaf yönetim anlayışı
- v. Gelişen teknoloji ve yeniliklere erişimle yerel yönetimle anlayışının

eklemlenmesi yerel halkın belediyelere yönelik memnuniyetlerini arttıracaktır.

Bununla birlikte, yerel halkın kamu hizmetlerinden dolayı ile de belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini olumsuz etkileyen faktörler halk tercihlerinin hizmet politikalarına yansıtılmaması, verilen hizmetlerde verim kayıpları ve yöneticilerin üçüncü kişilerle menfaat ilişkisi içerisinde girmesi olarak sıralanmaktadır (Adaman ve Çarkoğlu, 2000:20-21).

5. KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Bu bölümde yerel halkın belediyelere yönelik algı ve memnuniyetlerine ilişkin daha önce gerçekleştirilen çalışmalar yer almaktadır. Yapılan çalışmalar incelenirken diğer ülkelerde belediye mevzuat ve uygulamalarının farklı oluşu nedeni ile sadece Türkiye’de yer alan belediyelere yönelik yapılan çalışmalar incelenmiştir.

Gümüsoğlu ve arkadaşlarının (2003) Muğla’da belediye hizmetlerine yönelik memnuniyeti belirlemek amacı ile yapmış oldukları çalışmalarında 830 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde Muğla halkının belediye hizmetlerinden en çok memnuniyet duyduğu konuların temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme ve imar olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte yerel halkın belediyeye yönelik genel memnuniyetlerinin 5’li likert ölçekte 2,31 ile 3,65 arasında değiştiği saptanmıştır. Ayrıca yerel halkın belediye hizmetlerine verdiği önem 5’li likert ölçekte 4 ve üzeri olarak belirlenmiştir.

Ardıç ve arkadaşlarının (2004) Tokat Belediyenin vermiş olduğu hizmete yönelik yerel halkın memnuniyetlerini belirlemek amacı ile yapmış oldukları çalışmalarında 516 birey üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, iletişim ve sosyal yaşantıdaki gelişmeler ve genel refah seviyesi ile eğitim düzeyinin artmasının yerel halkın beklentilerini yükselttiği belirlenmiştir. Beklentileri yükselen yerel halkın kendilerine sunulan hizmetin istediği kalitede, istediği zamanda ve mümkün olan en düşük maliyette sunulmasını beklediği saptanmıştır. Katılımcıların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetleri incelendiğinde katılımcılar en çok belediyenin vergileri düzenli toplamasından, yeşil alan oluşturması ve mevcut yeşil alanların korunmasına yönelik yapılan çalışmalardan, halkın can ve mal varlığını fiziki tehlikelerden korumasından, cadde ve sokakların aydınlatılmasından ve belediye çalışanlarının mesai saatlerinde görevlerinin başında bulunmasından memnun olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, katılımcıların en çok tanzim satış mağazaları ve belediye fırınları açmak ve işletmek ve halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içecek malzemelerinin sağlık yönünden denetlenmesi konularında memnuniyetsizlik duyduğu saptanmıştır.

Bozlağan’ın (2004) İstanbul’da kamu hizmetlerine yönelik memnuniyeti ölçmek amacı ile yapmış olduğu çalışmasının bir bölümünde yerel yönetimlere (İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Sarıyer Belediyesi) ilişkin memnuniyet sonuçlarına yer verilmiştir. 358 bireyin görüşlerinin incelendiği çalışmada yerel halk yerel yönetimleri güven ve genel çıkarların korunması açısından yeterli bulmamaktadır. Buna karşın yerel halk yerel yönetimlerin sunmuş olduğu kamu hizmetlerinden genel anlamda memnundur.

Duman ve Yüksel’in (2008) Mersin Büyükşehir Belediyesine ilişkin yerel halk memnuniyetini belirlemek amacı ile yapmış oldukları çalışmalarında 1178 birey üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Çalışmada katılımcılara belediyenin sunmuş olduğu toplu taşıma hizmetleri, cadde ve sokaklar, belediyenin gerçekleştirmiş olduğu denetimler ve belediyenin diğer hizmetleri hakkında toplam 4 ana başlıkta önermeler sorulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların belediyenin sunmuş olduğu toplu taşıma hizmetlerini yetersiz bulduğu saptanmıştır. Cadde ve sokaklar ile ilgili önermeler incelendiğinde katılımcıların cadde ve sokakları araç ve yaya trafiği için yeterli genişlikte bulmadığı belirlenmiştir. Katılımcılara yöneltilen denetimler ile ilgili bulgular incelendiğinde de denetimler ile ilgili

bütün konularda genel bir memnuniyetsizliğin olduğu görülmektedir. Son olarak katılımcılara yöneltilen diğer belediye hizmetleri ile ilgili önermeler incelendiğinde görüşlerin değişmediği ve genel bir memnuniyetsizliğin olduğu saptanmıştır.

Kurgun ve arkadaşlarının (2008) İzmir ili Karşıyaka İlçesinde belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin yeterliliğini belirlemek amacı ile gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarında 2972 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde genel anlamda katılımcıların yarısından fazlasının sorunların giderilmesi konusunda yüksek beklentiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Ay'ın (2009) Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında Karaman Belediyesi sınırları içerisinde ikamet eden halkın belediyenin yapmış olduğu etkinliklerden duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmaya 701 katılımcı katılmıştır. Bulgular incelendiğinde, katılımcıların yüzde 50'sinden fazlasının Karaman Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerin neredeyse tamamından hiç memnun olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Özel ve arkadaşlarının (2009) Niğde'de yaşayan yerel halkın 2004-2008 yılları arasında sunulan belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesine ilişkin yapmış oldukları çalışmalarında ilk aşamada 2004 yılında 400 bireye, 2008 yılında ise 300 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Çalışmada belediye hizmetleri imarla ilgili, kentsel, ekonomik, sosyal ve kültürel ve denetim hizmetleri olmak üzere beş grupta ele alınmıştır. Bulgular incelendiğinde imar ve kentsel hizmetlerin 5'li likert ölçeğinde 3 ortalamasının üzerinde, ekonomik, sosyal ve kültürel hizmetler ve denetim hizmetleri ilse 3 ortalamasının altında puan almıştır.

Girginer ve Cankuş'un (2010) Eskişehir'de iki kademe belediyesine (Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyeleri) yönelik halkın memnuniyetinin ölçülmesi ve memnuniyeti etkileyen değişkenlerin belirlenmesi amacı ile yapmış oldukları çalışmalarında 2110 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde her iki belediyenin genel hizmetlerinden katılımcıların memnun olmadığı saptanmıştır. Katılımcıların genel hizmetlere yönelik memnuniyetleri incelendiğinde her iki belediye içinde en çok temizlik işleri ve park ve dinlenme yeri hizmetlerinden memnun olduğu belirlenmiştir. Buna karşın katılımcılar Tepebaşı Belediyesi genel hizmetlerinden en fazla asfalt hizmetleri ve imar hizmetlerinden memnuniyetsizlik duyarken, Odunpazarı Belediyesi genel hizmetlerinden en fazla asfalt hizmetleri, kültürel etkinliklere yönelik hizmetler ve zabıta hizmetlerinden memnuniyetsizlik duydukları saptanmıştır.

Bölükbaşı ve Yıldız'ın (2010) İstanbul İli Sarıyer ilçesinde 308 birey üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında yerel halkın belediye hizmetlerine verdikleri önem ve belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bulgular incelendiğinde katılımcıların öncelikle belediyenin verdiği hizmetlere, halkla ilişkiler ve belediye başkanının başarısına, ramazan etkinliklerine ve genel yaşam memnuniyeti ve park bahçeler ve oyun alanları yapımı konularına önem verdiği belirlenmiştir. Bununla birlikte katılımcıların genel memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün belediyenin sorunlara çözüm üretebilmesi olarak saptanmıştır.

Filiz ve arkadaşlarının (2010) Eskişehir Belediyelerinde (Büyükşehir Belediye, Odunpazarı Belediyesi ve Tepebaşı Belediyesi) 201 birey üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında serqual analiz yöntemi ile belediyelerde hizmet kalitesi belirlenmeye çalışılmıştır. Bulgular incelendiğinde yerel halkın belediyelerin gösterdikleri hizmetlerin genelinde beklentilerinin altında hizmet aldıkları belirlenmiştir. Buna karşın sadece büyükşehir belediyesini değerlendiren bireylerin fiziki özelliklerde beklentilerinin üstünde hizmet aldıkları saptanmıştır.

Kara ve Gürcü'nün (2010) Yozgat Belediyesinde 440 birey üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında belediyenin vermiş olduğu hizmetin kalitesine yönelik memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bulgular incelendiğinde memnuniyet algılarının 10 faktör altında toplandığı saptanmıştır. Bu faktörler sorunların çözülmesi, belediyenin şeffaflığı, şehrin mimari yapısı, fiziksel çevre faktörü, sosyal etkinlik faktörü, belediyenin imajı, çalışma saatleri, toplumsal fayda faktörü, bilgi edinme faktörü ve ulaşım faktörü olarak isimlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde genel olarak katılımcıların belediyenin sunmuş olduğu hizmetleri yeterli bulmadığı ve yapılan hizmetler konusunda vatandaşların bilgi sahibi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Usta ve Memiş'in (2010) Giresun Belediyesinde 300 birey üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında yerel halkın belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi ile ilgili algılamaları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma bulgularına göre katılımcıların belediye hizmetlerinde en kalitesi bulunduğu ilk beş hizmet belediye hizmet binalarında yer alan engelli uygulamaları, alt yapı çalışmalarında engelli ve yaşlıların dikkate alınması, halk sağlığı için yapılan denetimler, verilen sözlerin zamanında yerine getirilmemesi ve vatandaş sorunlarını zamanında çözmemeleridir. Araştırma bulgularında verilen hizmetlere yönelik bütün algılamaların olumsuz yönde olduğu belirlenmiştir. Buna karşın çalışma bulgularında en az olumsuz algılanan beş hizmet halkın ihtiyacını sağlayacak su karşılama, sosyal etkinlikler, belediye araç-gerecinin yeterli olması, belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olması ve park alanları düzenlemeleri olarak tespit edilmiştir.

Zeren ve Özmen'in (2010) Karaman il merkezinde halkın belediye hizmetlerine katılma duyarlılığına yönelik yapmış oldukları çalışmalarında yerel halkın belediye memnuniyetine yönelik bulgulara da yer verilmiştir. Çalışma 531 bireye uygulanmıştır. Bulgular incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun belediye hizmetlerini yetersiz gördüğü saptanmıştır.

Göküş ve Alptürker'in (2011) Mersin ili Silifke ilçesinde 469 birey üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında yerel halkın Silifke belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda yerel halkın en çok otogar hizmetleri, pazaryeri hizmetleri, defin ve cenaze hizmetleri ve yaşlı-bakım hizmetlerinden memnun oldukları belirlenmiştir. Bununla birlikte en çok haşere ile mücadele, otopark hizmetleri, yol yapım ve bakımı, kentin ekonomik kalkınması için yapılan yatırımlar ve belediye çalışanlarının problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliklerinden memnuniyetsizlik duydukları saptanmıştır.

Yücel ve arkadaşlarının (2012) Elazığ'da yaşayan yerel halkın belediyeden aldıkları hizmetlerden duyduğu memnuniyetini belirlemek amacı ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında

Elazığ'da 37 farklı mahallede ikamet eden 572 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde genel olarak Belediye hizmetlerine duyulan bir memnuniyetsizliğin olduğu görülmektedir.

Negiz'in (2012) Isparta'da kentsel hizmetler düzleminde kullanıcı memnuniyetini ölçmek amacı ile gerçekleştirmiş olduğu çalışmasında 2004 yılı itibari ile seçilen belediyeye yönelik ve 2009 yılı itibari ile seçilen belediyeye yönelik bulgular karşılaştırılmıştır. Bulgular incelendiğinde her iki döneme ait belediye hizmetlerinden en çok altyapı, su ve temizlik hizmetlerinde sorun yaşandığı saptanmıştır. Bununla birlikte, I. döneme göre II. dönem hizmetlerinde imar ve ulaştırma konularında olumlu gelişim olduğu belirlenmiştir.

Akyıldız'ın (2012) Uşak'ta yaşayan yerel halkın belediyeden aldıkları hizmetlerden duyduğu memnuniyeti belirlemek amacı ile gerçekleştirdiği çalışmasında Uşak'ta ikamet eden 384 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde katılımcıların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin kararsızlık seviyesinde olduğu saptanmıştır. Araştırma bulguları incelendiğinde en çok memnuniyet duyulan hizmetin sosyal yardım hizmetleri olduğu ve en az memnuniyet duyulan hizmetin ise geri dönüşüm projeleri olduğu belirlenmiştir.

Menteşe'nin (2013) Tunceli'de yaşayan yerel halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacı ile gerçekleştirildiği çalışmasında 538 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde katılımcıların genel olarak Tunceli Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden orta düzeyde memnun olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, katılımcılar en çok cenaze hizmetlerinden memnuniyet duyarken, en düşük memnuniyet duyduğu hizmet turizm ve tanıtım hizmetleri olarak belirlenmiştir.

6. METODOLOJİ

Yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasında en etkin kurum belediyelerdir. İhtiyaç ve beklentilerin karşılanması ve bu bağlamda duyulan memnuniyetin ölçülmesi belediyelerin ileriye dönük planlamaları açısından büyük önem arz etmektedir. Türkiye'de belediye seçimlerinin beş senede bir yapıldığı düşünüldüğünde seçimlerde halk belediyeleri hizmetleri algıladıkları düzeyde değerlendirmekte ve oyunu memnuniyet derecesine göre vermektedir. Yerel halkın belediyelere yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesi için öncelikle belediyelerden ihtiyaç ve beklentilerinin yani belediyelere yönelik algılamalarının belirlenmesi gerekmektedir. Özellikle 6 Aralık 2012 tarihli 28489 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 6360 sayılı kanun ile birlikte ilçe belediyelerin yetki ver sorumluluklarının bir bölümünün büyükşehir belediyelere devri ile yerel yönetimler arasında da rekabet ve yetki karmaşası yaşanmaya başlamıştır. Özellikle büyükşehir belediye ile ilçe belediyelerin farklı siyasi partilerden olması durumunda bu rekabet artmaktadır.

Bu araştırma, belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesine yönelik algoritmanın oluşturulması ve akabinde uygulanmasının gerçekleştirilerek test edilmesi amacı ile gerçekleştirilmiştir. Belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesine yönelik oluşturulan algoritmada nitel gözlem tekniklerinden gömülü teori kullanılarak oluşturulan ölçek nicel yöntemler kullanılarak uygulanmıştır. Gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda benzer bir yöntem kullanılarak herhangi çalışma yapılmamış olduğunun

belirlenmesi araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, araştırma kendi alanında ilk olma özelliği taşımaktadır. Araştırma kapsamında oluşturulan algoritma, çalışmada Alanya Belediyesine uygulanmasına karşın bütün dünyada belediyelerde uygulanabilir niteliktedir.

Cumhuriyet tarihinde ilk defa yeni uygulanan bu sistemde Alanya da merkezde 1 ilçe ve etrafında toplam 16 belde belediyesi ve 68 adet köy birleşerek tek Alanya ilçe belediyesi çatısı altında toplanmıştır. Alanya, 80 km sahil şeridi olan güneyden kuzeye 40 ila 80 km arası mesafesi bulunan 103 mahalleli bir ilçe belediyesi olmuştur. Toplam nüfusu kışın 295.000, yazın bir milyona ulaşan Alanya sıcak iklimi ve mahallelere ait yaylaları ile çok dağınık ve hizmeti zor koşullu bir ilçe belediyesi haline gelmiştir. İlçe belediye hizmet ağı 55 kat büyümüştür.6360 sayılı büyükşehir yasası ile daha önce ilçe belediyesi sorumluluğunda bulunan ulaşım, su, altyapı, büyük ölçekli imar planları, sinek ile mücadele, itfaiye ve bazı ana arter yollar Antalya büyükşehir belediyesi sorumluluğuna girmiştir. Yasanın yürürlüğe girmesi seçimlerin tamamlanması ile Antalya ve Alanya da ciddi bir kargaşa ve belirsizlik ortamı oluşmuştur. Yeni yasaya göre araç, ekipman, bina ve personel aktarılmasının tamamlanması, Antalya büyükşehir belediyesi ve Alanya ilçe belediyesi yeni kurumsal yapılarının oluşması sürecinde ciddi bir görev karmaşası yaşanmıştır. Bu çerçevede Alanya'da yerel halkın Belediyeciliği nasıl algıladıkları ve memnuniyetleri araştırmanın temel sorunsalını oluşturmaktadır.

6.1. Araştırmanın Soru ve Hipotezleri

Konunun amacı ve elde edilen literatür bulguları doğrultusunda aşağıda yer alan araştırma sorularına cevap aranmaktadır:

- Soru 1 : Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörler nelerdir?
- Hipotez 1 : Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörlere yönelik memnuniyetleri ile genel memnuniyet arasında ilişki vardır.

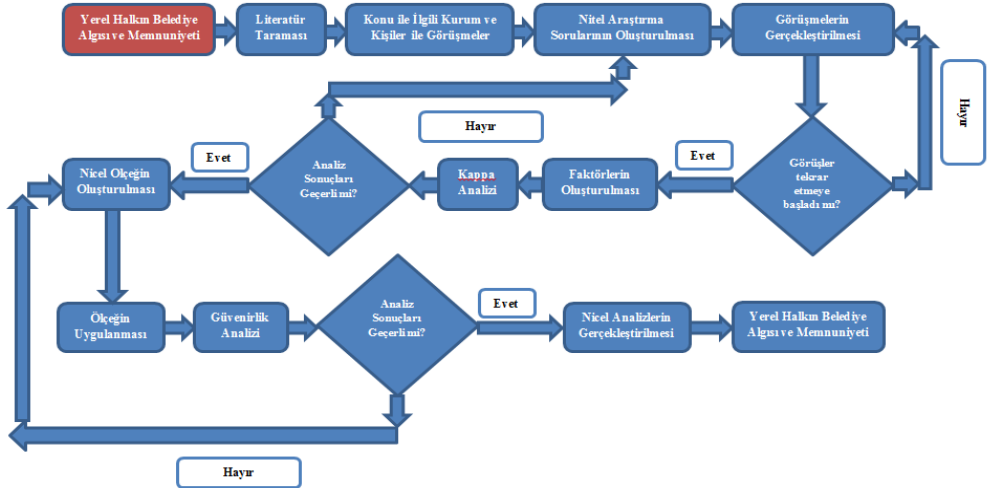
6.2. Belediye Algı ve Memnuniyet Algoritması

Araştırmanın bu bölümünde araştırmada kullanılacak yöntemle temel oluşturmak amacı ile oluşturulan algoritma ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Araştırmaya ait algoritmasından bahsetmeden önce kısaca algoritmanın tanımı yapmak gerekmektedir. Algoritma, bir işin hangi etaplardan geçilerek yapılacağını gösteren çalışma planıdır (Ayrılmaz, 2008: 89). Yani algoritma, evren ve örneklem ne olursa olsun araştırma sonucuna ulaşmak amacı ile izlenecek yollar bütünüdür. Belediye algı ve memnuniyet algoritması olarak isimlendirilen algoritma Şekil 1'de yer almaktadır. Algoritma toplam 10 basamaktan oluşmaktadır. Basamaklar aşağıda yer almaktadır:

- Basamak 1 : Literatür taraması
- Basamak 2 : Konu ile ilgili kurum ve kişiler ile görüşmeler
- Basamak 3 : Nitel araştırma sorularının oluşturulması
- Basamak 4 : Görüşmelerin gerçekleştirilmesi
- Basamak 5 : Nitel analizlerin gerçekleştirilmesi

- Basamak 6 : Kappa analizi (Nitel çalışma güvenilirlik analizi)
 Basamak 7 : Nicel ölçeğin oluşturulması
 Basamak 8 : Ölçeğin uygulanması
 Basamak 9 : Cronbach's alpha analizi (Nicel çalışma güvenilirlik analizi)
 Basamak 10 : Nicel analizlerin gerçekleştirilmesi

Belediye algı ve memnuniyet algoritması incelendiğinde algoritmanın nitel ve nicel araştırma yöntemlerinden oluştuğu görülmektedir. Algoritmanın ilk altı bölümünde nitel araştırma yöntemi kullanılarak yerel halkın belediye algısı belirlenmeye çalışılmıştır. Algıların ve olayların bütüncül bir biçimde ortaya çıkarılmasına yönelik süreçleri kapsamından dolayı araştırmada nitel araştırma yöntemi (Yıldırım ve Şimşek, 2006:39) tercih edilmiştir. Nitel araştırma yöntemleri, bilinen olguların altında yatanları anlamak ve olguya dönük yeni bir bakış açısı kazandırmak için kullanılmaktadır (Koçak, 2010:745). Aynı zamanda doğal ortama duyarlı olma, araştırmacının katılımcı rolü, bütüncül yaklaşım, algıların ortaya konması, araştırma deseninde esneklik ve tümevarımcı analiz nitel araştırmanın temel özelliklerini oluşturmaktadır (Ersoy ve Gülmez, 2013: 28). Nitel araştırma yönteminde bireylerin olgular ne tür anlamlar yükledikleri, diğer bir deyişle olayları nasıl nitelendirdikleri sorusuna cevap aramaktadır (Özdemir, 2010:325). Araştırmanın ikinci bölümünde ise (son dört basamak) nicel araştırma yöntemi kullanılarak nitel araştırma yönteminde elde edilen bulgular ile yerel halkın belediye memnuniyeti ölçülmeye çalışılmıştır. Nicel araştırma yöntemleri, insandan, kültürden ve zamandan bağımsız doğruları ortaya çıkarmak ve ortaya çıkan doğruları evrensel yasalar olarak genelleştirmek amacı ile kullanılmaktadır (Şen, 2005:345). Nicel araştırma yöntemlerinin temeli elde edilen bulguların sayısal değerler ile ölçülmesi ve ifade edilmesidir (Ekiz, 2003: 93).



Şekil 1. Belediye Algı ve Memnuniyet Algoritması

1. Basamak - Literatür Taraması: Araştırma algoritmasının ilk basamağında konu ile ilgili literatür taramasının gerçekleştirildiği görülmektedir. Burada temel amaç, konu ile ilgili daha

önce gerçekleştirilmiş araştırmaların belirlenmesi ve bu bağlamda araştırma sorularının oluşturulmasına yardımcı bulguların elde edilmesidir.

2. Basamak - Konu ile İlgili Kurum ve Kişiler İle Görüşmeler: Algoritmanın ikinci basamağına gelindiğinde konu ile ilgili literatür taramasında elde edilen bulgular haricinde bulgular olup olmadığının belirlenmesi amacı ile konu ile ilgili kurum ve kişiler ile görüşmeler gerçekleştirilmektedir. Literatür taraması ve konu ile ilgili kurum ve kişiler ile gerçekleştirilen görüşmelerin temel amacı algoritmanın üçüncü basamağında yer alan nitel araştırma sorularının belirlenmesidir.

3. Basamak – Nitel Araştırma Sorularının Oluşturulması: Algoritmanın üçüncü basamağına gelindiğinde literatür taraması ve konu ile ilgili kurum ve kişiler ile gerçekleştirilen görüşmeler neticesinde elde edilen bulgular yarı yapılandırılmış sorular haline getirilmektedir. Sorular ile ilgili kullanılan yöntem araştırmanın yöntemi bölümünde yer verilmektedir.

4. Basamak – Görüşmelerin Gerçekleştirilmesi: Araştırmanın dördüncü basamağına gelindiğinde ise oluşturulan soruların uygulanması amacı ile yerel halk ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler nitel araştırma yöntemlerinden gömülü teori tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Gömülü teori kısaca, teorinin veriden geliştirilmesi olarak açıklanmaktadır. Gömülü teori ilk kez 1967 yılında Glaser ve Strauss yazılan “The Discovery Grounded Theory: Strategies for Qualitative Inquiry” isimli çalışmada ele alınmıştır (Güler vd., 2013:201-202). Teori, araştırma çerçevesinde elde edilen verilerin sistematik bir biçimde toplanarak analiz edilmesi yoluyla yeni bir teoriye ulaşılması olarak açıklanmaktadır. Teorideki temel amaç, araştırmada önceden belirlenmiş bir teoriyi test etmek yerine, teorinin verilere göre oluşturulmasıdır (Şen ve Taşkın, 2010:30). Gömülü teori, nitel verilerin kendilerinden teori oluşturmak amacı ile, verileri toplama ve analiz etmede kullanılabilir. Sistematik aynı zamanda esnek yönergelerden oluşmaktadır. Teori, tümevarımlı veriler ile başlamakta olup, tekrarlanan stratejilerle veriler ile analiz arasında tekrar tekrar ileri ve geri giderek, karşılaştırılabilir yöntemler kullanılmaktadır (Charmaz, 2015:19). Gömülü teori bağlamında algoritmanın beşinci adımı görüşmelere başlanmış olup algoritmada yer alan beşinci adımda görüldüğü üzere yerel halkın belediye algıları görüşme gerçekleştirilen her katılımcıda görüşler tekrar etmeye başlayıncaya kadar devam etmektedir. şayet görüşmeler sonucunda yerel halkın belediye algılamalarına yönelik görüşleri tekrar etmiyor ise görüşmelere devam edilmektedir.

5. Basamak – Nitel Analizlerin Gerçekleştirilmesi: Gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda katılımcıların belediye algılamalarına yönelik bulgular tekrar etmeye başladığında görüşmeler sonlandırılmakta olup bulgular gömülü teori kapsamında analiz edilmektedir. Analiz sonucunda araştırmanın ana ve alt faktörleri oluşturulmaktadır.

6. Basamak – Kappa Analizi (Nitel Çalışma Güvenirlik Analizi): Nitel araştırma yöntemi sonucunda oluşturulan faktörlerin güvenirliliğin test edilmesi amacı ile Kappa analizine tabi tutulmaktadır. Kappa analizi nitel araştırma yöntemlerinde elde edilen bulguların güvenirliliğini test etmek amacı ile kullanılan bir yöntemdir. Yöntemde nitel bulgulardan oluşturulan her bir faktörden tesadüfi bir bulgu alınarak bir liste oluşturulmaktadır. Oluşturulan liste 2 farklı bireye sorularak daha önce elde edilen faktörler ile eşleştirilmesi

istenmektedir. Daha sonraki süreçte 2 farklı bireye ait sonuçlar SPSS'e girilerek çapraz tablo analizleri bölümünde yer alan Kappa analizi uygulanmaktadır. Kappa analizi sonucunda ortaya çıkan sonuç güvenilir ise algoritmanın nicel araştırma yöntem kısmına geçilmekte, şayet güvenilir değil ise araştırma sorularının tekrar oluşturulması basamağına geri dönülmektedir.

7. Basamak – Nicel Ölçeğin Oluşturulması: Nitel araştırma yöntemi kullanılarak oluşturulan faktörler önermeler haline getirilmekte ve bu önermelerden nicel ölçek oluşturulmaktadır. Nicel ölçek gerçekleştirilecek nicel analiz yöntemleri dikkate alınarak hazırlanmaktadır.

8. Basamak – Ölçeğin Uygulanması: Ölçeğin oluşturulması ile birlikte ölçeğin uygulanması kısmına geçilmektedir. Ölçek; aynı zaman birimi içerisinde, belirlenen evren ve örnekleme, bütün evreni temsil edecek şekilde uygulanmaktadır. Uygulama ile ilgili kullanılan yöntem, araştırmanın yöntemi kısmında yer almaktadır.

9. Basamak – Cronbach's Alpha analizi (Nicel Çalışma Güvenirlik Analizi) : Nicel ölçeğin uygulanması sonrasında elde edilen bulgular SPSS istatistik programına sayısal olarak girilmektedir. Bu işlem sonrasında güvenilirlik analizi gerçekleştirilmektedir. Algoritmada güvenilirlik analizi olarak Cronbach's Alpha analizi kullanılmaktadır. Cronbach's Alpha analizi, ölçekte yer alan sorunun homojen bir yapı gösteren bir bütünü ifade edip etmediğini araştırmak amacı ile gerçekleştirilmektedir (Kalaycı 2010:405). Analiz sonrasında elde edilen sonucun geçerli olup olmadığına bakılmaktadır. Şayet sonuç geçerli değil ise algoritmanın yedinci basamağına geri dönülerek ölçek tekrar oluşturulmaktadır.

10. Basamak – Nicel Analizlerin Gerçekleştirilmesi: Algoritmanın son basamağı olan nicel analizlerin gerçekleştirilmesi kısmında yedinci basamakta ölçeğin oluşturulması esnasında dikkate alınan nicel analiz teknikleri uygulanmaktadır. Bu bağlamda araştırmada ilk olarak katılımcıların demografik yapısı incelenmiştir. Demografik yapının incelenmesinin ardından ise araştırmanın temelini oluşturan performans-önem analizi gerçekleştirilmiştir. Performans-önem analizi incelendiğinde, Martialla ve James'in (1977) pazarlama alanında yapmış oldukları çalışmalarında müşteri memnuniyetini arttırmak için hangi mal veya hizmet özelliklerine önem verilmesine yönelik ilk kez performans önem analizini kullandığı görülmektedir. Sonraki süreçte bu analiz popüler hale gelmiştir. Analizin bu denli popüler olmasının nedeni, elde edilen veriler ile bunlara yönelik stratejik önerilerin aynı anda yansıtılabilmesidir (Oh, 2001). Performans-önem analizi çok basit bir yöntem ile uygulanmaktadır. İlk olarak her önerme performans ve önem ifadeleri şeklinde iki ayrı önerme olarak katılımcılara sorulmaktadır. Daha sonraki süreçte katılımcıların her bir önermeye ilişkin performans ve öneme ait verilerinin ortalaması alınarak performans-önem matrisine yerleştirilmektedir. Performans-önem matrisi dört ana bölümden oluşmaktadır. Dörde ayrılan matriste 1 ile ifade edilen hücre "yoğunlaşılması gereken", 2 ile ifade edilen hücre "korunması gereken", 3 ile ifade edilen hücre "düşük öncelikli" ve 4 ile ifade edilen hücre "olası aşırılıklar" olarak değerlendirilmektedir. Araştırmanın nicel bölümünde performans-önem analizine ek olarak elde edilen bulguların daha detaylı incelenebilmesi amacı ile farklı analiz yöntemleri kullanılmıştır. Bu analizlerden ilki korelasyon analizidir. Korelasyon analizi, değişkenlerin bağımlı yada bağımsız olması dikkate alınmaksızın aralarında ilişki derecesini ve yönünü belirlemek amacı ile kullanılan istatistik yöntemidir

(Durmuş vd., 2011:143). Araştırmada korelasyon analizi sonrasında regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bir bağımsız veya birden fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkilerin bir matematiksel eşitlik ile açıklanması olarak tanımlanmaktadır (Kalaycı 2010:131). Algoritmanın bütün adımlarının gerçekleştirilmesi sonucunda elde edilen bulgular incelenerek sonuca ulaşılmıştır.

6.3.Algoritmanın Ampirik Uygulaması

Algoritmanın ampirik uygulamasında uygulama alanı olarak Alanya Belediyesi seçilmiştir. Alanya Belediyesinin seçilme nedeni, 6 Aralık 2012 tarihli 28489 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 6360 sayılı kanun sonrasında Cumhuriyet tarihinde ilk kez uygulanan bu sistemde ilk kez bir merkez belediye ile çevresinde yer alan 16 belde belediyesi ve 68 köyün birleşmesidir. Bu birleşme sonrasında Alanya, yeni oluşturulan mahalleler ile birlikte toplam 103 mahalleli bir belediye haline gelmiştir. Bu mahallelere verilmesi gereken hizmetlerin yetkisinin 6360 sayılı kanun sonrasında bir bölümünün Antalya Büyükşehir Belediyesine bir bölümünün ise Alanya Belediyesine ait oluşu yetki karmaşası ortaya çıkarmıştır. Bu bağlamda, Alanya Belediyesine yönelik vermiş olduğu hizmetlere yönelik algının belirlenmesi ve algılanan hizmetlere yönelik memnuniyetin belirlenmesi ihtiyacı nedeni ile algoritmanın uygulama alanı olarak Alanya Belediyesi seçilmiştir.

Basamak 1: literatür taraması

Algoritmanın uygulanması sürecinde gerçekleştirilen literatür taraması ikinci bölümde yer almaktadır. Gerçekleştirilen literatür taraması incelendiğinde Türkiye’de belediye algısını ve memnuniyetini ölçmek amacı ile çeşitli çalışmaların gerçekleştirildiği (Gümüšoğlu vd., 2003; Ardıç vd., 2004; Bozlağan, 2004; Duman ve Yüksel, 2008; Kurgun vd., 2008; Ay, 2009; Özel vd. 2009; Girginer ve Cankuş, 2010; Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2010, Filiz vd., 2010; Kara ve Gürcü, 2010; Usta ve Memiş, 2010; Zeren ve Özmen, 2010; Göküş ve Alptürker, 2011; Yücel vd., 2012; Negiz, 2012; Akyıldız, 2012; Mentеше, 2013) buna karşın oluşturulan algoritmaya benzer bir çalışmanın gerçekleştirilmediği, ayrıca Alanya’da belediye hizmetlerine yönelik algının belirlenmesi ve memnuniyetin ölçülmesine yönelik de bir çalışmanın gerçekleştirilmediği tespit edilmiştir.

Basamak 2: konu ile ilgili kurum ve kişiler ile görüşmeler

Algoritmanın uygulanmasında literatür taraması sonrasında Alanya Belediyesi yetkilileri ile konu ile ilgili görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerdeki temel amaç, literatür taramasında elde edilen bulgular dışında başka bulgular var ise tespitidir. Görüşmeler Alanya Belediyesi yetkililerinin daveti üzerine Alanya Belediye Binası Meclis Salonunda ve bütün yetkililerle aynı anda gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin aynı anda gerçekleştirilme nedeni beyin fırtınası ile gözden kaçabilecek bulgulara ulaşılmaya çalışılmasıdır. Görüşmeler 16 Kasım 2015 tarihinde gerçekleştirilmiş olup görüşmeye 1 belediye başkan yardımcısı, 3 birim müdürü, 2 müdürlüklere bağlı bölüm sorumlusu ve 5 belediye çalışanı katılmıştır.

Basamak 3: nitel araştırma sorularının oluşturulması

Nitel araştırma soruları, nitel araştırma yöntemleri arasında yer alan yarı yapılandırılmış sorular olacak şekilde oluşturulmuştur. Yarı yapılandırılmış sorular, katılımcılara planlanan

soruların sorulması ile birlikte görüşmenin gidişatına göre konu ile ilgili farklı soruların da sorulmasına imkân sağlamaktadır. Soruların oluşturulmasında, konu ile ilgili gerçekleştirilen literatür taraması ve Alanya Belediyesi çalışanları ile gerçekleştirilen görüşmeler dikkate alınmıştır (Ardıç vd., 2004; Bozlağan, 2004; Duman ve Yüksel, 2008; Köseoğlu, 2008; Kara ve Gürcü, 2010; Filiz vd., 2010; Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2010; Usta ve Memiş, 2010; Göküş ve Alptürker, 2011; İnce ve Şahin, 2011; Yücel vd., 2012; Gümüšoğlu vd., 2013).

Çalışma sonunda “Alanya Belediyesi hizmetlerini denilince ne anlıyorsunuz?”, “Alanya Belediyesi hizmetlerini yeterli görüyor musunuz? Beklentileriniz nelerdir?” ve “Alanya Belediye’sinin halkla iletişimi nasıl olmalı?” önermeleri ortaya çıkmıştır.

Basamak 4: görüşmelerin gerçekleştirilmesi

Algoritmanın ampirik uygulamasının araştırma evrenini Antalya ili Alanya ilçesinde yaşayan yerel halk oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin elde edildiği kaynakların seçimi araştırma sonuçlarının temsil yeteneği ve benzer gruplar ya da ortamlar için anlamlılığı bakımından önemlidir (Yıldırım ve Şimşek, 2013:129). Araştırmanın nitel bölümünde nitel araştırma yöntemleri arasında yer alan amaçlı örnekleme yöntemlerinden kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolay ulaşılabilir durum örnekleme yönteminde araştırmacıya hız ve kolaylık kazandırmak amacı ile araştırmacıya yakın olan ve erişilebilir kaynaklar kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013:141). Antalya ili Alanya ilçesinde yaşayan ve araştırma için gönüllü olan 63 birey araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü katılımcı görüşlerinin yeni faktör oluşturmaması ve aynı faktörlerin tekrarlanması dikkate alınarak belirlenmiştir. Bu bağlamda, 56. Katılımcı ile gerçekleştirilen görüşme sonrasında yeni faktörleşmelerin olmadığı ve görüşlerin tekrarları belirlenmiş olup, daha sonra bir süre daha görüşmeler gerçekleştirilerek durumun aynı olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın örnekleme belirlenirken katılımcıların sadece merkez mahallerde değil çevre mahallelerde de yaşıyor olmalarına dikkat edilmiştir. Görüşmeler Kasım – Aralık 2015 tarihlerinde Alanya ilçe sınırları içerisinde yaşayan bireyler ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırma nitel verileri, nitel araştırma yöntemleri arasında yer alan yarı yapılandırılmış sorular kullanılarak yüz yüze görüşmeler sonucunda elde edilmiştir. Bu yöntem sayesinde araştırma sorunsalı ve konusu hakkında derinlemesine ve çok yönlü veriler elde edilebilmektedir. Verilerin işlenmesinde gömülü teori çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen her bir görüşme sonrası veriler gömülü teori çerçevesinde faktörleştirilmiştir. Bu işlemler sırasında 56. katılımcıya kadar yeni faktörlerin oluşumları gözlemlenmiştir. 57. katılımcı ile birlikte yeni faktör oluşumunun gözlemlenmediği ve sürekli aynı faktörlerin kendini tekrar ettiği tespit edilmiştir. 57. katılımcıda faktörlerin kendi tekrarlamaya başlaması ile görüşmelere bir süre daha edilmiş olup 63. Görüşme sonrası görüşmeler sonlandırılmıştır. Bu nokta itibari ile 63 katılımcıların görüşleri dikkate alınarak oluşturulan faktörler baz alınarak nitel analizlere geçilmiştir.

Basamak 5: nitel analizlerin gerçekleştirilmesi

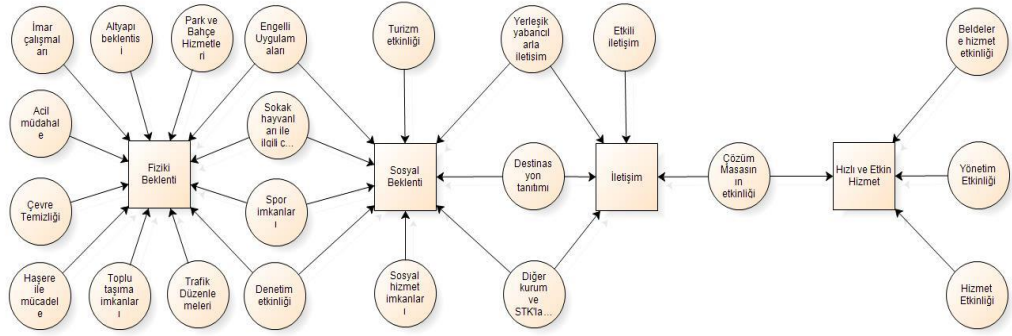
Gerçekleştirilen görüşmeler ve nitel analizler gömülü teori nitel gözlem tekniği baz alınarak gerçekleştirilmiştir. Gömülü teori, teorinin veriden geliştirilmesi olarak açıklanmaktadır (Güler vd., 2013:201). Nitel araştırmada bulgular NVIVO 10,0 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Tablo 1: Yerel Halkın İlçe Düzeyinde Gerçekleştirilen Belediyeciliği Algılamaları

Fiziki Beklenti	Sosyal Beklenti	İletişim	Hızlı ve Etkin Hizmet
n=53f=%84,1	n=34, f=%53,9	n=56, f=%88,8	n=32, f=%50,8
➤ Çevre Temizliği (%64,1)	➤ Sosyal Hizmet İmkanları (%58,8)	➤ Etkili İletişim (%75)	➤ Çözüm Masasının Etkinliği (%59,3)
➤ Alt Yapı Beklentisi (%50,9)	➤ Denetim Etkinliği (%38,2)	➤ Çözüm Masasının Etkinliği (%33,9)	➤ Beldelere Hizmet Etkinliği (%28,1)
➤ Park ve Bahçe Hizmetleri (37,7)	➤ Spor İmkanları(%17,6)	➤ Destinasyon Tanıtımı (%8,9)	➤ Yönetim Etkinliği (%25)
➤ Denetim Etkinliği (%24,5)	➤ Destinasyon Tanıtımı(%14,7)	➤ Diğer Kurum ve STK'larla Ortak Çalışma (%8,9)	➤ Hizmet Etkinliği (15,6)
➤ Trafik Düzenlemeleri (%18,8)	➤ Diğer Kurum ve STK'larla Ortak Çalışma (%14,7)	➤ Yerleşik Yabancılarla İletişim (%3,5)	
➤ Spor İmkanları (%11,3)	➤ Sokak Hayvanları ile İlgili Çalışmalar (%11,7)		
➤ Haşere ile Mücadele (%11,3)	➤ Turizm Etkinliği (%11,7)		
➤ İmar Çalışmaları (%7,5)	➤ Engelli Uygulamaları (%5,8)		
➤ Sokak Hayvanları ile İlgili Çalışmalar (%7,5)	➤ Yerleşik Yabancılarla İletişim (%5,8)		
➤ Toplu Taşıma İmkanları (%7,5)			
➤ Acil Müdahale (%3,7)			
➤ Engelli Uygulamaları (%3,7)			

Yerel halk ile gerçekleştirilen görüşmelerde yerel halkın ilçe düzeyinde gerçekleştirilen belediyeciliği algılamalarına yönelik sorular sorulmuştur. Katılımcılarla gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda elde edilen söylemlere içerik analizi uygulanmıştır. İlçe düzeyinde gerçekleştirilen belediyeciliği algılamalarının dört farklı faktör altında toplandığı saptanmıştır (Tablo 1). Birinci faktör “Fizik Beklenti” olarak isimlendirilmiş olup katılımcıların %84,1’ünün (53 kişi) bu faktörü oluşturduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre araştırmaya katılan katılımcıların %84,1’i ilçe belediyelerden fiziki çalışmalar beklemektedir. İkinci faktör incelendiğinde ortaya çıkan faktör “Sosyal Beklenti” olarak isimlendirilmiş olup katılımcıların %53,9’unun (34 kişi) bu faktörü oluşturduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre

katılımcıların %53,9'u ilçe belediyelerden sosyal çalışmalar beklemektedir. “İletişim” olarak isimlendirilen üçüncü faktöre yönelik bulgular incelendiğinde %88,8 (56 kişi) katılımcının bu faktörü oluşturduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %88,8'i ilçe belediyelerden iletişime yönelik çalışmalar beklemektedir. “Hızlı ve Etkin Hizmet” olarak isimlendirilen dördüncü faktör incelendiğinde ise katılımcıların %50,8'inin (32 kişi) bu faktörü oluşturduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %50,8'i ilçe belediyelerden hızlı ve etkin hizmet anlayışı beklentisi içerisindedir.



Şekil 2: Yerel Halkın Belediyeciliği Algılama Modeli

Şekil 2 incelendiğinde yerel halkın belediyeciliği algılama modelini dört ana faktörün oluşturduğu buna karşın bu dört ana faktörü oluşturan alt faktörlerin bazılarının birden fazla ana faktör altında yer aldığı görülmektedir. Fiziki beklenti faktörüne ait alt faktörler incelendiğinde faktörü toplam 12 alt faktörün oluşturduğu bu alt faktörlerden dördünün (engelli uygulamaları, sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar, spor imkanları ve denetim etkinliği) sosyal beklenti faktörünün de altında yer aldığı görülmektedir. Sosyal beklenti faktörü ile ilgili bulgular incelendiğinde faktörün toplam 9 alt faktörden oluştuğu bu faktörlerden yukarıda belirtilen dört faktör dışında üçünün (yerleşik yabancılarla iletişim, destinasyon tanıtımı ve diğer kurum ve STK'larla ortak çalışma) iletişim faktörünün de altında yer aldığı belirlenmiştir. Şekil 2'de yer alan iletişim faktörü incelendiğinde faktörün toplam 5 alt faktörden oluştuğu yukarıda bahsi geçen üç faktöre ek olarak “çözüm masasının etkinliği” faktörünün hızlı ve etkin hizmet faktörünün de altında yer aldığı görülmektedir. Hızlı ve etkin hizmet faktörü incelendiğinde ise faktörün toplam 4 alt faktörden oluştuğu ve yukarıda bahsi geçen bir faktörün iletişim faktörü altında yer aldığı belirlenmiştir.

Basamak 6: kappa analizi

Araştırmanın nitel bölümünde araştırma verilerinin çözümlenmesi amacı ile analiz tekniklerinden gömülü teori kapsamına da içerik analizi uygulanmıştır. Toplanan ham veriler, içerik analizi ile kavramsallaştırılmış ve kodlar oluşturulmuştur. Ortaya çıkarılan kodlar benzerlik ve farklılıklarına göre gruplandırılmış ve birbiriyle ilişkili olan kodlar birleştirilerek faktörik kodlama yapılmıştır (Genç vd., 2014:53).

Araştırmanın iç güvenilirliğini sağlamak amacı ile oluşturulan faktörlerin kodlayıcıları bir biri ile iletişim olmayan tesadüfi iki kullanıcıya uygulanmıştır. Uygulamada nitel araştırmada elde edilen kodlar kullanılmıştır. Uygulama esnasında iki katılımcıdan aşağıda verilen faktörleri kodlar ile eşleştirmeleri istenmiştir. Daha sonra iki katılımcının vermiş olduğu sonuçlar SPSS istatistik programına girilmiştir. SPSS istatistik programında çapraz tablo analizleri bölümünde yer alan Kappa analizi uygulanarak faktörlerin kodlayıcılar arasında güvenirlige bakılmıştır. 22 faktörün kappa değeri 0,818 olarak bulunmuştur. Bu değer kodlamalar arasında mükemmel düzeyde bir uyum olduğunu göstermektedir.

Basamak 7: nicel ölçeğin oluşturulması

Araştırmanın bu basamağında nicel araştırma yöntemi kullanılarak nitel araştırma yöntemlerinden gömülü teoride elde edilen bulgular ışığında yerel halkın belediye algılamalarına yönelik nicel analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırma nicel verileri, anket tekniğinden faydalanılarak toplanmıştır. Anket nitel verilerde oluşan faktörler ve alt faktörler faydalanılarak oluşturulmuştur. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde cinsiyet, yaş, eğitim ve yaşanan bölgeye yönelik demografik önermelerden oluşurken ikinci bölüm “1. Tamamen Katılmıyorum”, “2. Katılmıyorum”, “3. Ne Katılmıyorum Ne Katılmıyorum”, “4. Katılıyorum” ve “5. Tamamen Katılıyorum” olacak biçimde 5’li likert ölçek ile oluşturulmuştur. Ölçeğin aralık genişliği, dizi genişliği/yapılacak grup sayısı formülü (Tekin, 1996) ile hesaplanarak bulunmuştur. Aralık genişliği katsayısı, ölçme sonuçları dizisindeki en büyük değer ile en küçük değer arasındaki farkın grup sayısına bölünmesiyle belirlenir. Buna göre ölçeğin aralık genişliği katsayısı $[(5-1)/5]$ 0,80 olarak hesaplanmıştır. Sonuçların değerlendirilmesinde baz alınan aritmetik ortalama aralıkları; “1,00-1,80=Kesinlikle Katılmıyorum”, “1,81-2,60=Katılmıyorum”, “2,61-3,40=Kararsızım”, “3,41-4,20=Katılıyorum”, “4.21-5,00=Kesinlikle Katılıyorum” şeklindedir.

Anketin ikinci bölümünde 19’u Alanya belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlere yönelik memnuniyeti ve 19’u ise Alanya Belediyesi’nin sunmuş olduğu hizmetlere verilen önemi ölçmek üzere 38 bağımsız değişken önermesine ve genel memnuniyeti ölçmek amacı ile 1 bağımlı değişken önermesine yer verilmiştir. Bağımsız değişkenler nitel araştırma yöntemi kapsamında gömülü teori yöntemi ile elde edilen bulgular dikkate alınarak oluşturulmuştur. Bahsi geçen bulgular Alanya Belediyesi’nin sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin alt temalardır. Bağımsız değişkenler elde edilirken dikkat edilen bir başka nokta ise son olarak Aralık 2012 tarihinde yürürlüğe giren 6360 sayılı büyükşehir belediyesi kanununda yapılan değişikliktir. Kanunda yer alan maddeler incelenerek Alanya Belediyesi’nin hizmet sınırları içerisinde yer almayan hizmetlerden önermeler oluşturulmamıştır. Bağımlı değişken olarak ise sadece “Alanya Belediyesi’nin hizmetlerinden genel olarak memnunum” önermesi kullanılmıştır. Genel memnuniyetin tek bir önerme ile seçilme nedeni, tek bir önerme kullanılmasının birden fazla önerme kullanılan ölçeklere oranla konuyu daha doğru, sağlam ve sağlıklı biçimde ölçebilmesidir (Toker 2006:207, Wanous ve Hudy, 2011:361).

Basamak 8: ölçeğin uygulanması

Araştırmanın bu bölümünde de araştırmanın evrenini Antalya ili Alanya ilçesi oluşturmaktadır. Alanya’nın nüfusu 294.558’dir (ALTSO, 2017:5). Bu rakam evreni temsil etmektedir. Evren kapsamında yer alan bölgede 1400 anket dağıtılmıştır. Anketler eşit sayıda

Alanya'nın merkez (şehir merkezi, Oba, Cikcilli, Tosmur), doğu (Kargıcak, Demirtaş, Mahmutlar, Kestel) ve batı (Okurcalar, İncekum, Avsallar, Türkler, Payallar, Konaklı) mahallerinde uygulanmıştır. Araştırmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Uygulama sonucunda 546 sağlıklı ankete ulaşılmıştır. Ulaşılan 546 anketin uygulandığı 546 birey araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Sekaran'a (1992:253) göre 100.000 ve üzeri evren büyüklükleri için 384 örneklem büyüklüğü yeterlidir (Sekaran, 1992:253'den akt. Altunışık vd., 2010:135). Alanya'nın nüfusu dikkate alındığında sayının 100.000 üzerinde olması nedeniyle örneklem sayısı yeterli sayılmaktadır. Araştırma Şubat-Mart 2016 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması 6 anketör tarafından gerçekleştirilmiştir. Anketörler Alanya Alaaddin Keykubat öğrenci arasından seçilmiştir. Anket uygulamasını gerçekleştiren 6 anketör ikişerli gruplar halinde merkez, batı ve doğu mahallelerini gezerek katılımcılara anketleri uygulamışlardır. Uygulama esnasında anket ile ilgili bilgiler anketörler tarafından katılımcılara anlatılmış ve anketi doldurmaları istenmiştir. Doldurulan 1400 anket daha sonra incelenmiş olup eksik dolduran veya sadece tek cevabı işaretleyen anketler sağlıklı sayılarak örneklem dışı bırakılmıştır. Anketlerin bölgesel dağılımları incelendiğinde ileride yer alan Tablo 2'de de görüldüğü üzere dağılımların sağlıklı olduğu ve bölgeleri sağlıklı şekilde temsil ettiği görülmüştür.

Basamak 9: cronbach's alpha analizi

Araştırmanın nicel bölümünde araştırmanın güvenilirliğini ölçmek amacı ile uygulanan anketlere ilişki bulgulara Cronbach's Alpha analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,926 olarak saptanmıştır. Bu sonuca göre elde edilen bulgular yüksek derecede güvenilirlerdir (Kalaycı, 2010:405).

Basamak 10: nicel analizlerin gerçekleştirilmesi

Nitel araştırmada elde edilen bulgular ışığında oluşturulan faktörler çerçevesinde nicel araştırmanın ölçeği oluşturulmuştur. Uygulanan ölçek sonucunda elde edilen bulgulara performans-önem analizi, korelasyon analizi, regresyon analizi uygulanmıştır.

Demografik bulgular

Araştırmanın bu bölümünde uygulanan anket sonucunda elde edilen bulgularda yer alan demografik değişkenlere yere verilmiştir.

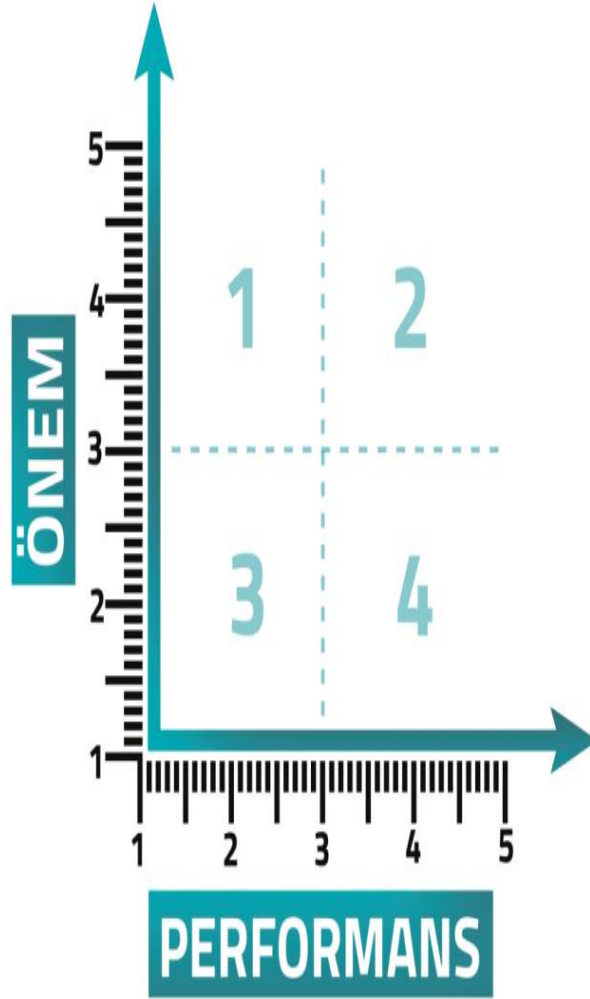
Tablo 2: Demografik Değişkenler

Cinsiyet	n	%	Eğitim	n	%
Erkek	379	69,4	İlköğretim	157	28,8
Kadın	165	30,2	Lise	172	31,5
Boş	2	0,4	Önlisans	53	9,7
Toplam	546	100	Lisans ve Lisansüstü	149	27,3
Yaş	n	%	Boş	15	2,7
18-25	71	13,0	Toplam	546	100
26-33	131	24,0	Yaşanılan Bölge	n	%
34-41	158	28,9	Merkez	230	42,1
42-49	118	21,6	Batı	128	23,4
50 ve üzeri	58	10,6	Doğu	174	31,9
Boş	10	1,9	Boş	14	2,6
Toplam	546	100	Toplam	546	100

Tablo 2 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların 379 tanesinin yani %69,4'ünün erkek ve 165 tanesinin yani %30,2'sinin kadın olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyete yönelik bulgular incelendiğinde 2 katılımcının bu önermeye cevap vermediği belirlenmiştir. Katılımcıların yaş durumları incelendiğinde %13'ünün yani 71 tanesinin 18-25 yaş aralığında, %24'ünün yani 131 tanesinin 26-33 yaş aralığında, %28,9'unun yani 185 tanesinin 34-41 yaş aralığında, %21,6'sının yani 118 tanesinin 42-49 yaş aralığında ve %10,6'sının yani 58 tanesinin 50 yaş ve üzeri yaşlarda olduğu saptanmıştır. Yaşa yönelik bulgular incelendiğinde 10 katılımcının bu önermeye cevap vermediği belirlenmiştir. Eğitime yönelik bulgular incelendiğinde 157 katılımcının yani katılımcıların %28,8'inin ilköğretim, 172 tanesinin yani %21,5'inin lise, 53 tanesinin yani 9,7'sinin ön lisans ve 149 tanesinin yani 27,3'ünün lisans ve lisansüstü eğitim aldığı görülmektedir. Eğitime yönelik bulgular incelendiğinde 15 katılımcının bu önermeye cevap vermediği saptanmıştır. Katılımcıların yaşadıkları bölgelere göre durumları incelendiğinde ise katılımcıların %42,1'inin yani 230 tanesinin merkezde, %23,4'ünün yani 128 tanesinin batı mahallelerinde ve %31,9'unun yani 174 tanesinin doğu mahallelerinde yaşadığı belirlenmiştir. Yaşanılan bölgeye yönelik bulgular incelendiğinde 14 katılımcının bu önermeye cevap vermediği saptanmıştır.

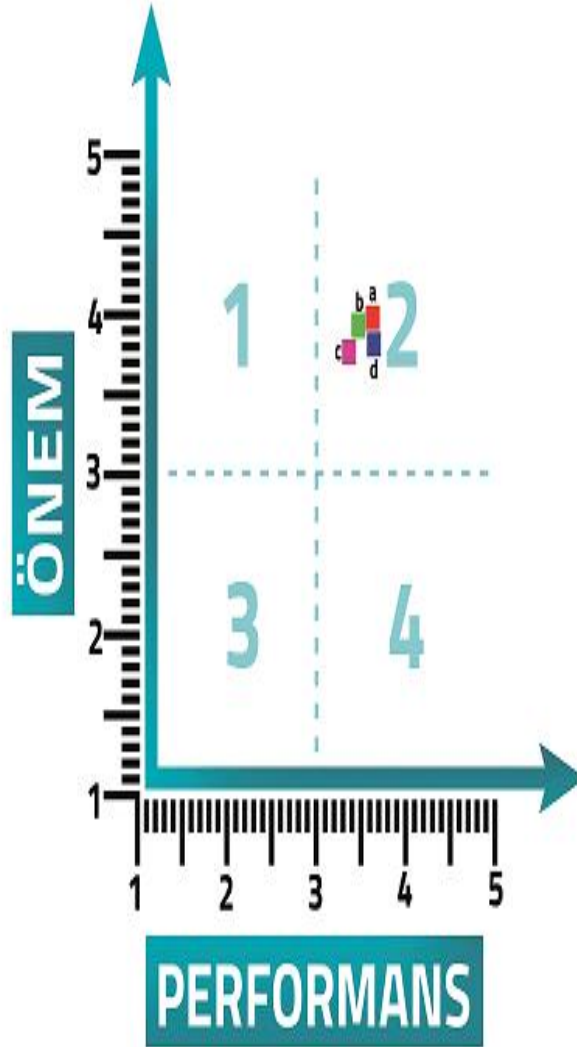
Performans önem analizleri

Araştırmanın bu bölümünde nitel araştırma kapsamında oluşturulan faktörlerin ve bu faktörleri oluşturan alt faktörlerin performans önem analizlerine yer verilmiştir. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular aşağıda yer alan grafikten faydalanılarak yorumlanmıştır.



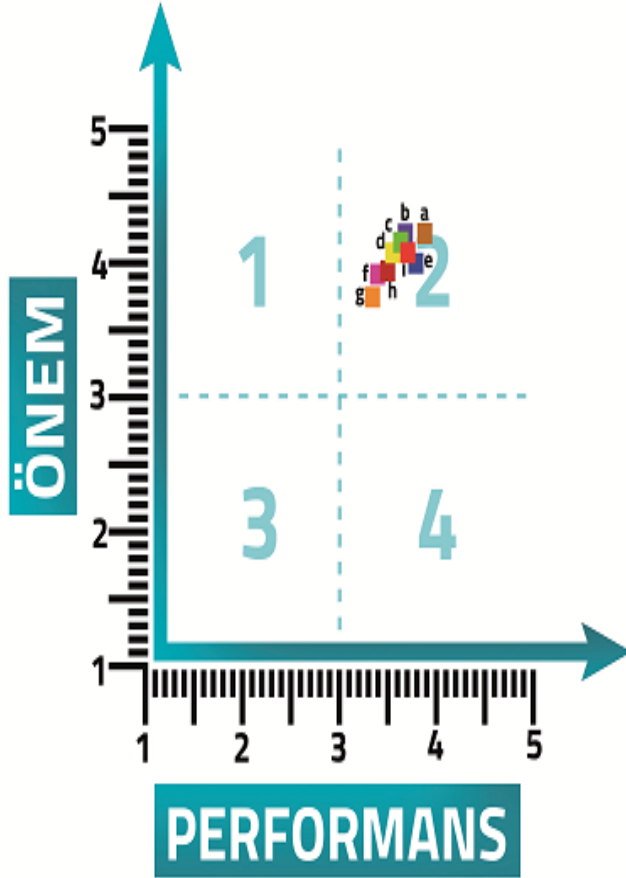
Şekil 3: Performans-Önem Grafiği

Şekil 3.3. incelendiğinde performans-önem grafiğinin 4 bölüme ayrıldığı görülmektedir. Dörde ayrılan matriste 1 ile ifade edilen hücre “yoğunlaşılması gereken”, 2 ile ifade edilen hücre “korunması gereken”, 3 ile ifade edilen hücre “düşük öncelikli” ve 4 ile ifade edilen hücre “olası aşırılıklar” olarak değerlendirilmektedir. Aşağıda yerel halkın belediye algısına ait dört faktöre ait performans-önem grafiği ve bu dört faktörün her birinin alt faktörlerine ait performans-önem grafikleri yer almaktadır.



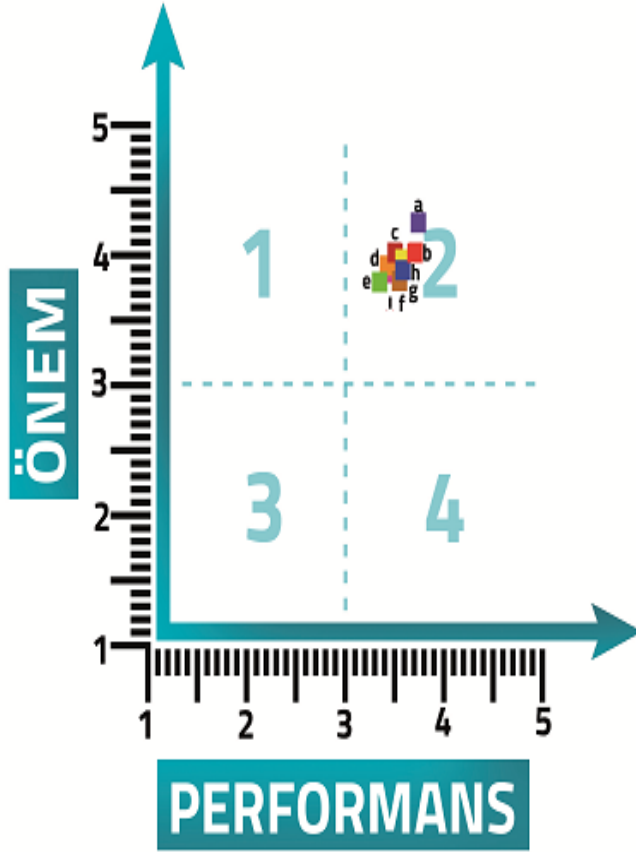
Şekil 4: Belediye Algısı Performans-Önem Grafiği

Şekil 4.'de belediye algısına ait faktörlerin performans-önem analizleri yer almaktadır. Grafik incelendiğinde bütün faktörlerin 2 ile ifade edilen "korunması gereken" hücrelerinde yer aldığı görülmektedir. 2 numaralı hücrede yer alan ve "a" ile ifade edilen nokta "fiziki beklenti" (memnuniyet:3,56; önem:4,10) faktörünü, "b" ile ifade edilen nokta "sosyal beklenti"(memnuniyet:3,54; önem:4,00) faktörünü, "c" ile ifade edilen nokta "iletişim"(memnuniyet:3,49; önem:3,95) faktörünü ve "d" ile ifade edilen nokta "hızlı ve etkin hizmet"(memnuniyet:3,58; önem:4,09) faktörünü belirtmektedir.



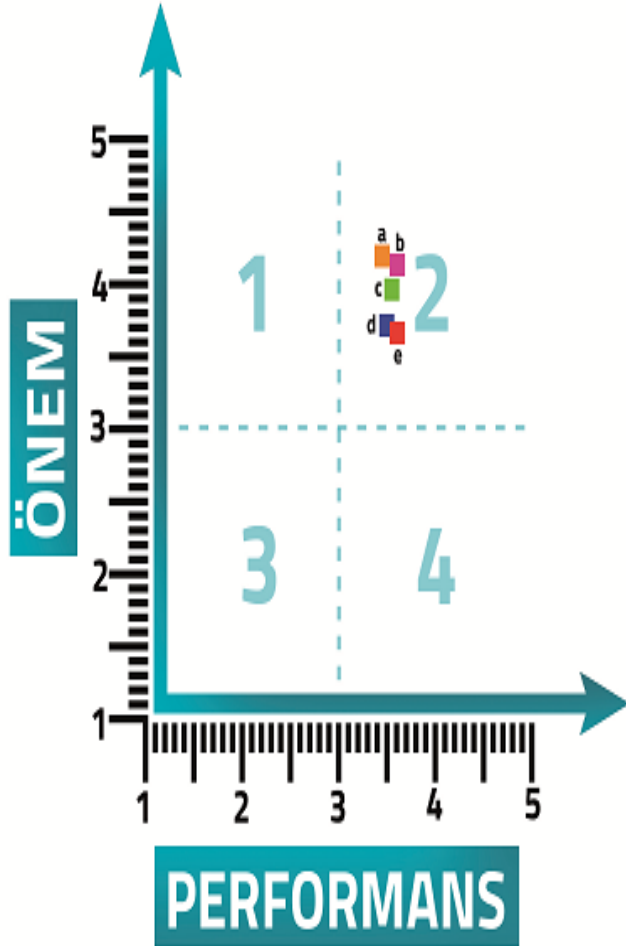
Şekil 5: Fiziki Beklenti Performans-Önem Grafiği

Şekil 5’de belediye algısına ait faktörlerin performans-önem analizleri yer almaktadır. Grafik incelendiğinde bütün faktörlerin 2 ile ifade edilen “korunması gereken” hücrelerinde yer aldığı görülmektedir. 2 numaralı hücrede yer alan ve “a” ile ifade edilen nokta “park ve bahçe hizmetleri” (memnuniyet:3,92; önem:4,31) faktörünü, “b” ile ifade edilen nokta “çevre temizliği”(memnuniyet:3,87; önem:4,28) faktörünü, “c” ile ifade edilen nokta “engelli uygulamaları”(memnuniyet:3,73; önem:4,20) faktörünü, “d” ile ifade edilen nokta “altyapı beklentisi”(memnuniyet:3,57; önem:4,18) faktörünü, “e” ile ifade edilen nokta “sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar”(memnuniyet:3,46; önem:4,00) faktörünü, “f” ile ifade edilen nokta “trafik düzenlemeleri”(memnuniyet:3,29; önem:3,93) faktörünü, “g” ile ifade edilen nokta “imar çalışmaları” (memnuniyet:3,33; önem:3,88) faktörünü, “h” ile ifade edilen nokta “denetim etkinliği”(memnuniyet:3,39; önem:3,96) faktörünü ve “ı” ile ifade edilen nokta “spor imkanları”(memnuniyet:3,61; önem:4,04) faktörünü ifade etmektedir.



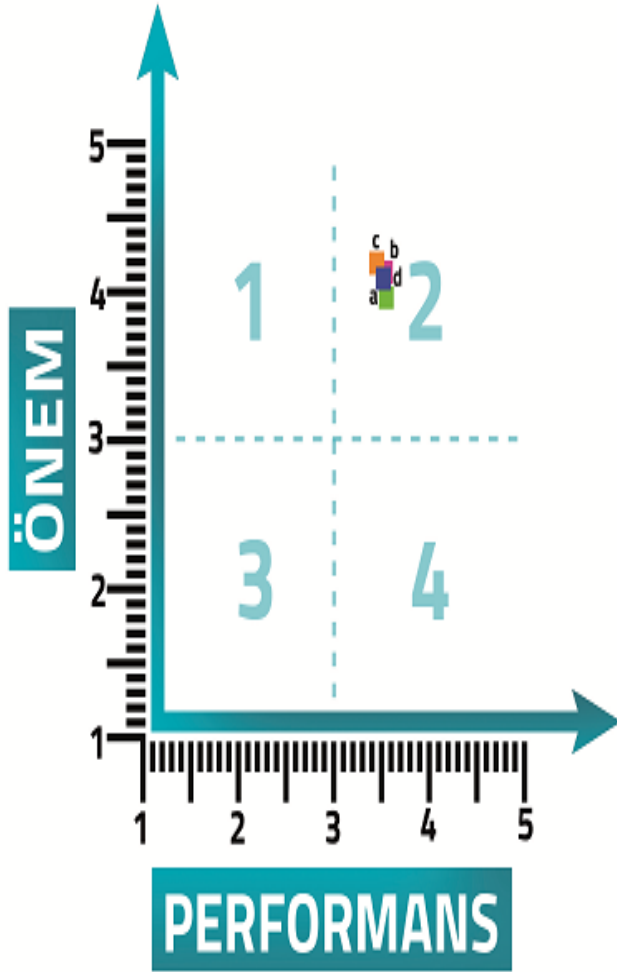
Şekil 6: Sosyal Beklenti Performans-Önem Grafiği

Şekil 6.'da belediye algısına ait faktörlerin performans-önem analizleri yer almaktadır. Grafik incelendiğinde bütün faktörlerin 2 ile ifade edilen “korunması gereken” hücreinde yer aldığı görülmektedir. 2 numaralı hücrede yer alan ve “a” ile ifade edilen nokta “engelli uygulamaları”(memnuniyet:3,73; önem:4,20) faktörünü, “b” ile ifade edilen nokta “turizm etkinliği”(memnuniyet:3,59; önem:4,09) faktörünü, “c” ile ifade edilen nokta “spor imkanları”(memnuniyet:3,61; önem:4,04) faktörünü, “d” ile ifade edilen nokta “sosyal hizmet imkanları”(memnuniyet:3,51; önem:4,00) faktörünü, “e” ile ifade edilen nokta “yerleşik yabancılarla iletişim”(memnuniyet:3,53; önem:3,83) faktörünü, “f” ile ifade edilen nokta “destinasyon tanıtımı”(memnuniyet:3,42; önem:3,85) faktörünü, “g” ile ifade edilen nokta “diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma”(memnuniyet:3,56; önem:3,99) faktörünü, “h” ile ifade edilen nokta “sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar”(memnuniyet:3,46; önem:4,00) faktörünü ve “i” ile ifade edilen nokta “denetim etkinliği”(memnuniyet:3,39; önem:3,96) faktörünü ifade etmektedir.



Şekil 7: İletişim Performans-Önem Grafiği

Şekil 7’de belediye algısına ait faktörlerin performans-önem analizleri yer almaktadır. Grafik incelendiğinde bütün faktörlerin 2 ile ifade edilen “korunması gereken” hücreinde yer aldığı görülmektedir. 2 numaralı hücrede yer alan ve “a” ifade edilen nokta “etkin iletişim”(memnuniyet:3,42; önem:4,04) faktörünü, “b” ile ifade edilen nokta “çözüm masasının etkinliği”(memnuniyet:4,01; önem:3,53) faktörünü, “c” ile ifade edilen nokta “diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma”(memnuniyet:3,56; önem:3,99) faktörünü, “d” ile ifade edilen nokta “destinasyon tanıtımı”(memnuniyet:3,42; önem:3,85) faktörünü ve “e” ile ifade edilen nokta “yerleşik yabancılarla iletişim”(memnuniyet:3,53; önem:3,83) faktörünü ifade etmektedir



Şekil 8: Hızlı ve Etkin Hizmet Performans-Önem Grafiği

Şekil 8.'de belediye algısına ait faktörlerin performans-önem analizleri yer almaktadır. Grafik incelendiğinde bütün faktörlerin 2 ile ifade edilen "korunması gereken" hücreinde yer aldığı görülmektedir. 2 numaralı hücrede yer alan ve "a" ifade edilen nokta "çözüm masasının etkinliği"(memnuniyet:3,53; önem:4,01) faktörünü, "b" ile ifade edilen nokta "yönetim etkinliği"(memnuniyet:3,74; önem:4,06) faktörünü, "c" ile ifade edilen nokta "hizmet etkinliği"(memnuniyet:3,53; önem:4,15) faktörünü ve "d" ile ifade edilen nokta "beldelere hizmet etkinliği"(memnuniyet:3,47; önem:4,05) faktörünü ifade etmektedir.

Korelasyon Analizleri

Araştırmanın bu bölümünde nitel araştırma kapsamında oluşturulan faktörler çerçevesinde uygulanan korelasyon analizlerine yer verilmiştir. Memnuniyete ilişkin dört faktör korelasyon analizlerinde bağımsız değişken olarak ele alınmış olup ölçekte yer alan genel memnuniyet önermesi bağımlı değişken olarak kullanılmıştır.

Tablo 3: Korelasyon Analizleri

		Fiziki Beklenti Memnuniyeti	Sosyal Beklenti Memnuniyeti	İletişim Memnuniyeti	Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyeti
Genel Memnuniyet	r	,527	,481	,466	,594
	p	,000**	,000**	,000**	,000**
** Değişkenler arasında %99 anlamlılık düzeyinde ilişki vardır.					

Tablo 3 incelendiğinde “fiziki beklenti memnuniyeti”, “sosyal beklenti memnuniyeti”, “iletişim memnuniyeti” ve “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” bağımsız değişkenleri ile “genel memnuniyet” bağımlı değişkenleri arasında %99 anlamlılık düzeyinde ilişki olduğu saptanmıştır. Bu bulgular ışığında araştırmanın birinci hipotezi kabul edilir.

Regresyon Analizi

Araştırmanın bu bölümünde korelasyon analizinde belirlenen değişkenler dikkate alınarak, “genel memnuniyet” bağımlı değişkeni ile “fiziki beklenti memnuniyeti”, “sosyal beklenti memnuniyeti”, “iletişim memnuniyeti” ve “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” bağımsız değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacı ile regresyon analizleri yapılmıştır.

Tablo 4: Fiziki Beklenti Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Fiziki Beklenti Memnuniyeti		,527	,000
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,278	,276	188,150	0,000

Tablo 4’de “fiziki beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeni ile “genel memnuniyet” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “fiziki beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeninin $p=,000<,050$ olması nedeniyle “genel memnuniyet” bağımsız değişkeninin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir. “Fiziki beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeni “genel memnuniyet” bağımlı değişkeninin açıklanmasında %27,8 etkilidir.

Tablo 5: Sosyal Beklenti Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Sosyal Beklenti Memnuniyeti		,481	,000
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,231	,230	149,525	0,000

Tablo 5’de “sosyal beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeni ile “genel memnuniyet” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “sosyal beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeninin $p=,000<,050$ olması nedeniyle “genel memnuniyet” bağımsız değişkeninin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir. “Sosyal beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeni “genel memnuniyet” bağımlı değişkeninin açıklanmasında %23,1 etkilidir.

Tablo 6: İletişim Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
İletişim Memnuniyeti		,466	,000
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,217	,215	138,442	0,000

Tablo 6’da “iletişim memnuniyeti” bağımsız değişkeni ile “genel memnuniyet” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “iletişim memnuniyeti” bağımsız değişkeninin $p=,000<,050$ olması nedeniyle “genel memnuniyet” bağımsız değişkeninin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir. “İletişim memnuniyeti” bağımsız değişkeni “genel memnuniyet” bağımlı değişkeninin açıklanmasında %21,7 etkilidir.

Tablo 7: Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
İletişim Memnuniyeti		,594	,000
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,353	,352	278,435	0,000

Tablo 7’de “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” bağımsız değişkeni ile “genel memnuniyet” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” bağımsız değişkeninin $p=,000<,050$ olması nedeniyle “genel memnuniyet” bağımsız değişkeninin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir.

“Hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” bağımsız değişkeni “genel memnuniyet” bağımlı değişkeninin açıklanmasında %35,3 etkilidir.

7. TARTIŞMA

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda Türkiye’de belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlere yönelik yerel halkın algılamaları ve memnuniyetlerine yönelik birçok çalışmanın gerçekleştirilmiş olduğu görülmektedir. Gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde birçoğunda belediyelerin sunmuş oldukları hizmete yönelik memnuniyetlerin olumsuz yönde olduğu tespit edilmiştir (Duman ve Yüksel, 2008; Ay, 2009; Girginer ve Cankuş, 2010; Filiz vd., 2010; Kara ve Gürcü, 2010; Zeren ve Özmen, 2010; Yücel vd., 2012; Akyıldız, 2012; Mentеше, 2013). Bahsi geçen çalışmalar incelendiğinde bu çalışmaların neredeyse tamamının 2012’de yürürlüğe giren ve 2014 yılında resmi olarak uygulanmaya başlayan Büyükşehir yasası olarak bilinen 6360 sayılı kanun öncesinde gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Bu nedenle çalışmalarda bahsi geçen memnuniyetsizliklere ilişkin konuların günümüzde sadece tek bir belediyenin sorumluluğu altında olmadığı görülmektedir. Çalışma konuları aynı olmasına karşın bu çalışmanın gerçekleştirildiği tarihte belediyelerin sorumluluklarının değişmesinden dolayı kıyaslama yapmanın gerçekçi olmayacağı söylenebilir. Buna karşın, Alanya’da gerçekleştirilen bu çalışmada elde edilen bulgular alt konu başlıkları kapsamında değerlendirildiğinde çalışmalara nazaran daha olumlu yönde olduğu belirlenmiştir.

Çalışmalar incelendiğinde gerçekleştirilen bu çalışmaya en yakın bulgulardan bir tanesinin Gümüşoğlu ve arkadaşlarının (2003) Muğla’da belediye hizmetlerine yönelik yerel halkın memnuniyetini belirlemek amacı ile yapmış oldukları çalışmada yer aldığı görülmektedir. Gümüşoğlu ve arkadaşlarının çalışmasında yerel halkın belediye hizmetlerine verdiği önem 5’li likert ölçekte 4 ve üzeri şeklindeyken, gerçekleştirilen bu çalışmada yerel halkın belediye hizmetlerine verdiği önemlerde benzeri şekildedir. Verilen önem dışında gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde Alanya’da gerçekleştirilen bu çalışmanın benzeri memnuniyet düzeyinde bulgulara sahip çalışmanın Bozlağan’ın 2004 yılında gerçekleştirdiği çalışma olduğu görülmektedir.

Çalışma ile ilgili literatür taraması çerçevesinde incelenen konu ile ilgili gerçekleştirilmiş çalışmalara ek olarak Alanya Belediyesi ile yapılan görüşmelerde 2015 yılında gerçekleştirilen memnuniyet çalışması bulgularına ulaşılmıştır. Bulgular incelendiğinde yerel halkın %64,3’ünün belediyenin sunmuş olduğu hizmetleri kaliteli bulduğu saptanmıştır. Bu çalışmada yerel halkın Alanya Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlere yönelik genel memnuniyetinin %67,9 olduğu görülmektedir. Alanya Belediyesinin yapmış olduğu çalışmasında elde edilen bulgular ile bu çalışmada elde edilen bulgular kıyaslandığında iki bulgunun birbirine yakın olduğu ve benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

8. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırma, Alanya halkının belediye algısını belirlemek amacı ile yapmıştır. Araştırma sonucunda yerel halkın belediye algısının “fiziki beklenti”, “sosyal beklenti”, “iletişim” ve “hızlı ve etkin hizmet” faktörleri altında toplandığı belirlenmiştir. Bu faktörlerin tamamını birden fazla alt faktörden oluşmaktadır. Alt faktörler incelendiğinde ise bazı alt faktörlerin

birden fazla faktörün altında yer aldığı görülmektedir. Bu durum yerel halkın algılamalarının birden fazla boyutlu olduğu şeklinde yorumlanabilir. Araştırmada bu faktörler araştırmanın faktörleri olarak kullanılmıştır.

Yerel halkın belediye algılarına yönelik en çok alt faktöre “fiziki beklenti” faktörü sahiptir. Bu sonuç, yerel halkın belediyelerden birçok farklı konuda fiziki hizmet beklendiği şekilde yorumlanabilir. Fiziki beklenti faktörüne ilişkin bulgular incelendiğinde yerel halkın fiziki beklenti faktörüne vermiş olduğu önem 4,10 olduğu görülmektedir. Bu sonuç yerel halkın fiziki beklentiye önem verdiğini göstermektedir. Elde edilen bulgu bu faktörün çok önemli olarak önem arz edilmesine yakın olduğunu göstermektedir. Buna karşın fiziki faktöre ait memnuniyet 3,56 olarak belirlenmiştir. Elde edilen sonuç memnuniyet olarak yorumlansa da memnuniyet düzeyinin ne memnun ne memnuniyetsiz seçeneğine yakın olduğu görülmektedir. Bu bulgular ışığında fiziki beklenti faktörünün performans önem analizinde “korunması gereken” yer aldığı saptanmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda fiziki beklenti faktörü ile genel memnuniyet arasında ilişki olduğu saptanmıştır.

Yerel halkın belediye algılarına yönelik bir diğer faktör sosyal beklentidir. Fiziki beklenti ve iletişim faktörlerinin de altında yer alan bazı alt faktörlerle birlikte konu ile birlikte dokuz alt faktörün oluştuğu görülmektedir. Sosyal beklenti faktörüne ilişkin bulgular incelendiğinde yerel halkın sosyal beklentiye vermiş olduğu önemin 4,00 düzeyinde ve duymuş oldukları memnuniyetin 3,54 düzeyinde olduğu saptanmıştır. Yerel halkın sosyal beklenti faktörüne önem verirken aynı zamanda sosyal beklentiye yönelik verilen hizmetlerden memnundurlar. Fakat memnuniyete yönelik değer incelendiğinde elde edilen bulgunun kararsızlık düzeyinde olduğu görülmektedir. Performans önem analizleri incelendiğinde korunması gereken bölümünde yer alan sosyal beklenti ile ilgili verilen hizmetlerin aksatılmadan devam ettirilmesi ve aksatıldığı takdirde memnuniyetin olumsuz yönde etkileneceği unutulmamalıdır. Sosyal beklenti faktörüne yönelik gerçekleştirilen diğer analizler incelendiğinde sosyal beklenti faktörünün genel memnuniyet arasında bir ilişki olduğu görülmektedir.

Belediye algısına yönelik oluşan bir diğer faktör iletişim ile ilgilidir. Beş farklı alt faktörden oluşan iletişim faktöründe yer alan destinasyon tanımına ilişkin alt faktör aynı zamanda sosyal beklenti faktörünün de altında yer almaktadır. İletişim faktörüne ilişkin bulgular incelendiğinde yerel halkın iletişime verdiği önemin 3,95 düzeyinde ve iletişime yönelik memnuniyetlerinin 3,49 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu bulgular yerel halkın iletişim konusuna önem verdiğini belediyenin gerçekleştirdiği iletişimden memnun olduğunu göstermektedir. Buna karşın, duyulan memnuniyet düzeyinin kararsızlık düzeyine çok yakın olduğu da göz ardı edilmemelidir. Çalışma kapsamında gerçekleştirilen diğer analizler incelendiğinde iletişim faktörü ile genel memnuniyet arasında ilişki olduğu görülmektedir.

Yerel halkın belediye algısına yönelik son faktör hızlı ve etkin hizmet ile ilgilidir. Hızlı ve etkin hizmet faktörüne yönelik bulgular incelendiğinde yerel halkın hızlı ve etkin hizmete verdiği önemin 4,09 düzeyinde ve duyduğu memnuniyetin 3,58 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu bulgular diğer faktörlere ilişkin bulgular ile paralellik göstermekte olup yerel halkın hızlı ve etkin hizmete önem verdiği ve Alanya Belediyesinin sunmuş olduğu hızlı ve etkin hizmetten memnun olduğunu göstermektedir. Buna karşın memnuniyet düzeyinin

kararsızlık düzeyine çok yakın olması göz ardı edilmemelidir. Araştırma kapsamında gerçekleştirilen diğer analizler incelendiğinde hızlı ve etkin hizmet faktörü ile genel memnuniyet arasında bir ilişki olduğu görülmektedir.

Yerel halkın belediye hizmetlerine verdiği önem ve Alanya Belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen bu çalışma kapsamına yerel halkın genel anlamda belediye hizmetlerinin hepsine önem verdiği ve hizmetlerin büyük bir çoğunluğundan memnun olduğu görülmektedir. Buna karşın, bulgular incelendiğinde neredeyse bütün memnuniyet düzeylerinin kararsızlık düzeyine yakın oluşu göz ardı edilmemelidir. Memnuniyetlere ilişkin bu bulgu Alanya Belediyesinin hizmetlerinde herhangi bir aksamada memnuniyetin olumsuz yönde etkilenebileceği şeklinde yorumlanabilir.

KAYNAKÇA

- ACARTÜRK, E. (2001). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6: 46-60.
- ADAMAN, F. ve ÇARKOĞLU, A. (2000). Devlet Reformu: Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform. TESEV Yayınları, İstanbul.
- AKYILDIZ, F. (2012). “Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği”, Journal of Yaşar University. 26 (7): 4415-4436.
- ALPTÜRKER, H. (2010). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- ALTSO (2017). Alanya Ekonomik Rapor 2016. İnternet Erişimi: <http://www.altso.org.tr/yayin-kategorisi/alanya-ekonomik-rapor/> Erişim Tarihi:18.01.2018.
- ALTUNIŞIK, R., ÇOŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S. ve YILDIRIM, E. (2010). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- ARDIÇ, K., YÜKSEL, F. ve ÇEVİK, O. (2004). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama)”, Çağdaş Yerel Yönetimler, 13(3): 63-81.
- AY. N. (2009). Türkiye’de Belediyecilik, Karaman’da Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi ve Mevcut Etkinliklerinin Analizi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- AYRILMAZ, E. (2008). C# 3.0 İle Programlama Temelleri, Bilge Adam Yayınları, İstanbul.
- BOZKURT, Ö. ve ERGUN, T. (2008). Kamu Yönetimi Sözlüğü, TODAİE Yayınları, Ankara.
- BOZLAĞAN, R. (2004). “Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7 (1): 121-145.

- BÖLÜKBAŞI, A. G. ve YILDIRTAN D. Ç. (2010). “Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması”, *Öneri Dergisi*, 9 (33): 227-235.
- CANKUŞ, B. (2008). *Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü: (Eskişehir İli Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi, Eskişehir,
- CHARMAZ, K. (2015). *Gömülü (Grounded) Teori Yapılandırılması*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- DEMİREL, E. T., YATKIN, A., DÜŞÜKCAN, M., DERİN, N., ÇAKINBERK, A. Be GÜVEN, M. (2013a). “Yerel Siyasette Seçmen Bağlılığını Belediye Hizmet Kalitesi Aracılığıyla Oluşturmak: TRB-I Bölgesi Örneği”, *International Journal Of SocialScience*, 6 (4): 305-336.
- DEMİREL, E. T., YATKIN, A., DÜŞÜKCAN, M., DERİN, N., ÇAKINBERK, A. Be GÜVEN, M. (2013b). “Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 22 (3): 31-52.
- DUMAN, T. ve YÜKSEL, F. (2008). “Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17 (1): 43-57.
- DURMUŞ, B., YURTKORU, E. S. ve ÇİNKÖ, M. (2011). *Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi*. Beta Basım A. Ş., İstanbul.
- EKİZ, D. (2003). *Eğitimde Araştırma Yöntem ve Metotlarına Giriş, Nitel, Nicel ve Eleştirel Kuram Metodolojisi*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- ERSOY, A. ve GÜLMEZ, M. (2013). “Doğrudan Pazarlama Araçlarının Konaklama İşletmelerinde Kullanımı: Antalya İli Örneği”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24 (1): 23-40.
- FİLİZ, Z., YILMAZ, V. ve YAĞIZER, C. (2010). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (3): 59-76.
- GENÇ, K., ATAY, L. ve ERYAMAN, Y. (2014). “Sürdürülebilir Destinasyon Yaratma Sürecinde Örgütlenmenin Önemi: Çanakkale Turizmi Üzerine Bir Araştırma”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (1): 49-61.
- GİRGİNER, N. ve CANKUŞ, B. (2010). “Eskişehir’de Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü”, *Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1): 294-322.
- GÖKÜŞ, M. ve ALPTÜRKER, H. (2011). “Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25: 121-133.
- GÜLER, A., HALICIOĞLU, M. B. ve TAŞĞIN, S. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

- GÜMÜŞOĞLU, Ş., ERDEM, S., KAVRUKKOCA, G. ve ÖZDAĞOĞLU, A. (2003). “Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama”. 3. Ulusal Üretim Araştırmalar Sempozyumu, Nisan, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- HENDEN, H. B. ve HENDEN, R. (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4(14): 48-66.
- İNCE, M. ve ŞAHİN, K. (2011). “Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği”, Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 21: 1-22.
- KALAYCI, Ş. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- KARA, M. ve GÜRCÜ, M. (2010). “Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2): 79-86.
- KOÇAK, G. N. (2010). “Gönül Ne Kahve İster Ne Kahvehane, Gönül Hoşluk İster, Kahve Bahane: Olgun Turistlerin Algı Yapılandırışları Üzerine Keşifsel Bir Çalışma”, 11. Ulusal Turizm Kongresi, Aralık, Kuşadası.
- KÖSEOĞLU, Ö. (2008). “Türk Belediyeciliğinde Performansa Dayalı Yönetim Anlayışına Geçiş: Arka Plan ve Sorunlar”, Çağdaş Yerel Yönetimler, 17(1): 19-42.
- KURGUN, A., ÖZDEMİR, A., KURGUN, H. ve BAKICI, Z. (2008). “Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(2): 29-54.
- MARTIALLA, J. A. and JAMES, J. S. (1977). “Importance-Performance Analysis”, Journal Of Marketing, January, 77-79.
- MENTEŞE, S. (2013). “Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirilmesi”, International Journal Of SocialScience. 6(6):831-862.
- NADAROĞLU, H. (2001). Mahalli İdareler. Beta Basım, Yayım, Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- NEGİZ, N. (2011). “Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, Yararlanma ve Değerlendirme Açısından Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(2): 323-341.
- NEGİZ, N. (2012). “İki Farklı Dönem İki Farklı Yönetim: Kentsel Hizmetler Düzleminde Kullanıcı Memnuniyeti: 2004 ve 2009 Yılları Isparta Belediyesi Örneği”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 27: 171-183.
- OH, H. (2011). “Revisiting Importance-Performance Analysis”, Tourism Management, 22: 617-627.

- ÖKMEN, M. (2009). Sürekli Değişme ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler. Beta Basım, Yayım Dağıtım A. Ş., İstanbul.
- ÖZDEMİR, M. (2010). “Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11 (1): 323-343.
- ÖZEL, M., EREN, V. ve İNAL, M. E. (2009). “Yerel Siyaset ve Yerel Halkın Belediye Hizmetlerine Bakışı: Yerel Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi Üzerine Bir Araştırma”, Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 1 (1): 33-50.
- PEKER, Ö. (1996). “Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi”, Çağdaş Yerel Yönetimler, 5 (2): 15-23.
- ŞEN, L. M. ve EKEN, M. (2007). Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ŞEN, Ü. S. (2005). “Sanat Eğitiminde Bilimsel Araştırma Yöntemlerinin Kullanılması”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(1): 343-360.
- ŞEN, Y. Ç. ve TAŞKIN, Ç. Ş. (2010). “Yeni İlköğretim Programının Getirdiği Değişiklikler: Sınıf Öğretmenlerinin Düşünceleri”, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 7(2): 26-51.
- TEKİN, H. (1996). Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme. Yargı Yayınları, Ankara.
- TOKER, B. (2006). Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri – İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- TORTOP, N., AYKAÇ, B., YAMAN, H. ve ÖZER, M. A. (2008). Mahalli İdareler. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- TÜRK DİL KURUMU. (2016). http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=BELED%C4%B0YE [Son Erişim: 20.05.2016].
- TÜRK, M. S. ve AKÇAY, H. (2010). “Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Kurum İmajına Etkisi Üzerine Bir Çalışma: Trabzon Belediyesi”, Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 31: 141-180.
- USTA, R. ve MEMİŞ, L. (2010). “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(2): 333-355.
- WANOUS, J. P. and HUDY, M. J. (2001). “Single – Item Reliability: A Replication And Extension”, Organizational Research Methods, 4 (4): 361-375.
- YILDIRIM, Ş. ve ŞİMŞEK, F. (2006). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara.

- YÜCEL, N., YÜCEL, A., GÜLTER, E. ve AK, M. (2012). “Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elazığ Belediyesi Örneği”, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 5 (2): 150-164.
- ZEREN, H. E. ve ÖZMEN, A. (2010). “Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği”, KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 12 (9): 165-173.