

Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği

Satisfaction from The Social Services of Metropolitan Municipalities: Ankara Metropolitan Municipality Example

Şerafettin KELEŞ* Sümeyra ÜN**

Makale Geliş Tarihi / Received :08.02.2020
Makale Kabul Tarihi / Accepted : 07/06/2020

ÖZET

Bu çalışmanın amacı Ankara Büyükşehir Belediyesi Aile ve Yaşam Merkezlerinden hizmet alan bireylerin belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyini ölçmektir. Aile ve Yaşam Merkezi'nden hizmet alan bireylerden seçilen tesadüfi örneklem yöntemiyle oluşturulan 200 katılımcıyla yapılan anket çalışmasından elde edilen kesit verileri yapısal eşitlik modellemesi ile analiz edilmiştir. Elde edilen bulgularda memnuniyetle hizmet, katılım ve farkındalık arasında pozitif yönlü ve çok yüksek düzeyde ilişki bulunmuştur. Belediyenin verdiği hizmetler memnuniyeti pozitif yönde ve güçlü bir şekilde ($\gamma = 0.97$; $t = 9.51$) etkilemektedir. Yine hizmetlere katılım ile memnuniyet arasında çok yüksek düzeyde pozitif yönlü ($\gamma = 0.98$; $t = 9.93$) bir ilişki bulunmuştur. Belediyenin ortaya koyduğu farkındalık ile memnuniyet arasında çok yüksek düzeyde ve pozitif yönde ($\gamma = 0.98$; $t = 13.07$) bir ilişki saptanmıştır. Genel itibarıyla belediyenin sosyal hizmetlerinden yüksek düzeyde bir memnuniyet mevcuttur.

Anahtar Kavramlar: *Memnuniyet, Hizmet, Farkındalık, Katılım, Büyükşehir Belediyesi, Ankara.*

ABSTRACT

The aim of this study is to measure the level of satisfaction of individuals receiving services from Ankara Metropolitan Municipality Family and Life Centers. The cross-sectional data obtained from the survey conducted with randomly selected 200 participants selected from individuals receiving services from the Family and Life Center were analyzed with structural equation modeling. The findings showed a positive and very high relationship between satisfaction and service, participation and awareness. The satisfaction of the services provided by the municipality affects positively and strongly ($\gamma = 0.97$; $t = 9.51$). Again, a very high positive correlation ($\gamma = 0.98$; $t = 9.93$) was found between service participation and satisfaction. A very high and positive relationship ($\gamma = 0.98$; $t = 13.07$) was found in the satisfaction ancestor of the municipality and awareness. Overall, there is a high level of satisfaction with the social services of the municipality.

Keywords: *Satisfaction, Service, Awareness, Participation, Metropolitan Municipality, Ankara*

* Dr. Öğr. Üye. Erzincan Üniversitesi İİBF İktisat Bölümü, e-mail:skeles2580@gmail.com, **Orcid No: 0000-0002-5147-0825**

** Eğitimci, Elvankent Aile ve Yaşam Merkezi, e-mail:sümeyra.un06@gmail.com, **Orcid No: 0000-0001-6802-7291**

GİRİŞ

Türkiye’de yerel yönetimler ve belediyeler Tanzimat ile beraber ortaya çıkmış kurumlardır (Çukurçayır, 2003; Arslan, 2019). Yerel yönetimler hizmet alanı içerisinde meskûn olan bireylere temizlik, sağlık, eğitim, kültür, altyapı, ulaşım ve birçok alanda hizmet vermektedir. Bilişim teknolojilerinin gelişimi ve kent odaklı yeni sorunların ortaya çıkmasıyla birlikte yerel yönetimlerin önemi her geçen gün artmaktadır. Yerel yönetimler özellikle belediyeler, yerel hizmetler kapsamı içerisinde bireylerin alabilecekleri hizmet seçeneklerini artırmak, katılımcılığı özendirmek ve farkındalık konusunda gittikçe artan bir sorumluluk yüklenmektedir. Bilişim çağının ve birlikte yaşama kültürünün gerektirdiği yeni sorunlarla birlikte, giderek artan ve çeşitlenen kamusal hizmet talebini sınırlı ve artan nüfusa bölündüğünde azalan kaynaklarla yerine getirmek zorunda kalan belediyeler bir taraftan da bireyleri hizmetleriyle memnun etmeye çalışmaktadır (Ökmen, 2009).

Yeni kamu yönetimi yaklaşımları, kamu hizmeti alan bireyleri birer müşteri olarak kabul etmektedir. Bilhassa belediye gibi seçimle gelen idari yapılar, kamu hizmetleri sunumunda siyasal beklentileri ön plana çıkarmakta, hizmet verirken “müşteri/birey merkezli” olmaya evrilmektedir (Kaul, 1997). Belediyelerden hizmet alan bireylerin müşteri kabul edilmesi, arz-talep paradigması kapsamında pozitif bir durum olarak kabul edilmektedir (Gore, 1993). Her biri aynı zamanda seçmen olan müşterilerin memnuniyeti seçim kazanmanın ön şartını oluşturmaktadır.

Belediyeler görevleri itibari ile meskûn halkın yaşamında direkt etkiye sahiptir (Nadaroğlu, 1994). Hal böyle olunca belediyeler, meskûn halka birey merkezli yaklaşmakta ve daha fazla ve kaliteli hizmet sunumuna gitmektedir (Akyıldız, 2012). Birer yerel yönetim birimi olan belediyeler, özellikle büyük şehirler ve üzerinde yaşayan meskûn halkın sorunlarını çözmeye, etkili ve kaliteli hizmet sunmada, vatandaş memnuniyetini sağlamada büyük görev ve sorumluluklar üstlenmektedir (Gürel & Çağlar, 2013). Büyük kent belediyelerinin hizmet alanları kendi sınırları ve çevre yerleşimleri kapsamaktadır. Eski Yunanca ’da Metropol ya da metropolis “ anakent” manasına gelmekte kentin ekonomik ve toplumsal etkisi altındaki çevre arazisini de kapsamaktadır (Keleş R. , 2006). Büyükşehir belediyesi, en az üç ilçe belediyesini kapsayan ve bu belediyeler arasında koordinasyonu sağlayan; kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkileri kullanan; idarî ve malî özerkliğe sahip ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisini ifade etmektedir (Anonim, 2020).

Büyük kentlerde yaşayan bireylerin gereksinimlerini karşılamak amacıyla büyükşehir belediyeleri “çevre düzeni”, “halk sağlığı”, “imar, iskân ve işletme”, “zabıta”, “mezarlık ve defin”, “ulaşım” ve “altyapı” gibi birçok hizmet sunmaktadırlar. Bunlar ek olarak, büyükşehrin bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları, hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlenme, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işletmek gibi hizmetler de belediyelerin görev kapsamındadır. Belediyeler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklar gibi dezavantajlı gruplara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek gibi “sosyal faaliyet” lere ilişkin hizmetleri de yerine getirirler (Gürel & Çağlar, 2013).

Kamu hizmetlerinden memnuniyet duyan bireyler aynı ürünü veya hizmeti tekrar alma eğilimi göstermektedir (Taylor & Baker, 1994). Belediyelerin performansının ölçülmesinde hizmet alan bireylerin memnuniyetleri önemlidir (Kelly & Swindell, 2002). Belediye hizmetlerinden

memnuniyet veya memnuniyetsizlik sonraki hizmetlerin kalitesini, yönünü ve niteliğini etkileyecektir. Yani bireylerin tercihleri belediyelerin hizmet sunum, strateji ve politikalarını etkileyecektir (Gürel & Çağlar, 2013). Belediye hizmetlerinde bireyler hizmet kalitesinden etkilenmektedir. Tüm ticari işletmelerde olduğu gibi kamu hizmet sunumunda da “müşteri merkezlilik” etkin hizmet sunumu, güler yüzlülük ve her zaman müşteri haklıdır ilkeleriyle mümkündür. Çünkü belediye hizmet alanı içerisinde müşteriler aynı zamanda birer seçmen ve hizmet alanlarının asıl sahipleridir. Bu yönüyle müşteri memnuniyeti yani hizmet alan bireylerin teveccühü önemlidir.

Büyük şehirlerin karmaşık yapısı, nüfus yoğunluğunun fazlalığı, iş-ticaret yoğunluğu, gürültü ve çevre kirliliği gibi insan, çevre ve sistem odaklı sorunları var etmektedir. Bu sorunların çözümünde ve bireye/tüketiciye daha iyi, kaliteli ve etkin hizmet sunmada büyükşehir belediyelerine daha da fazla sorumluluk yüklenmektedir. Ankara Büyükşehir Belediyesi ülke başkentine hizmet vermekte ve dolayısıyla bürokrasinin ve siyasetin merkezinde bulunmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi merkezi konumundan dolayı verdiği hizmetler ve halk nezdinde yarattığı memnuniyetle daima bürokrasi, siyasi ve sosyal çevrelerin dikkatini üzerine çekecektir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi Aile Yaşam Merkezleri; meskûn mahalde yaşayan gençlerin, yetişkinlerin, çocukların, engelli ve yaşlı bireylerin, kısacası bütün aile fertlerinin birlikte zaman geçirebildikleri yerlerdir. Aile ve Yaşam Merkezleri’nde haftanın her günü sosyal, kültürel, sportif ve eğitime yönelik aktiviteler gerçekleştirilmektedir. Ankara Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı Aile Yaşam Merkezleri, Sincan, Çubuk, Akyurt, Kahramankazan, Kuşcağz, Osmanlı, Esertepe, Elvankent ve Yahyalar ilçelerinde bulunmaktadır:

Bu çalışma, Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin kadın, engelli ve çocuklara yönelik “Aile ve Yaşam Merkezleri” hizmet alanlarından yararlanan bireylerin, belediyenin sunmuş olduğu kültürel, sanatsal ve mesleki hizmetlerden duydukları memnuniyeti ölçmeyi amaçlamıştır. Bu amaç için örneklem Elvankent Aile ve Yaşam Merkezi’nden hizmet alan bireylerden seçilmiştir.

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Sosyal Belediyecilik

Sanayi devrimiyle birlikte şehirlerde yoğunlaşan modern toplumun altyapı, temizlik, enerji ve ulaşım gibi temel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmetleri yürüten belediyeler (Hamamcı, 2013), 1960’ların sonu ile birlikte ortaya çıkan yeni toplumsal ihtiyaçlarla birlikte büyük bir dönüşüm göstermeye başlamıştır. Eğitim seviyesi hızla yükselen kent toplumunun daha fazla demokratik haklar elde etme çabasıyla birlikte 1960’lı yılların sonu 1970’lerin başlarında sivil hak ve hürriyetler, ifade özgürlüğü, demokratik vatandaşlık, öğrenci hareketleri, kadın hakları, barış ve çevre hareketleri toplumsal devinim kazanmış ve belediye hizmetlerinde de sosyal alana kaymaları başlatmıştır (Demiroğlu, 2014; Sezgin, 2017).

Kendi ihtiyaçlarını karşılayamayan engelli ve yaşlı bireylerin varlığı, bu bireylere yönelik hizmet alanlarını gerekli ve zorunlu kılmaktadır. Günümüz dünyasında işsizlik artarken, nüfus yaşlanmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü’nün Dünya Engellilik Raporu’na göre dünya nüfusunun

%15'ini engelli bireyler oluşturmaktadır. Yine dünya üzerinde dezavantajlı grup olarak görülen kadın ve çocukların korunma ihtiyacı daha da artmaktadır (Çöpoğlu, 2014).

Kent ve çevre sorunları, 1970'li yıllarla birlikte kapitalist batı toplumlarının gündeminde yer almaktadır. Batıda, liberal demokratik devletlerde, orta sınıfın duyarlı olduğu kentsel gelişme, çevre sorunları ve yaşam kalitesi gibi konular karar alma sürecinde oldukça etkili olmakta ve seçim politikalarının ve siyasi panoramanın merkezinde yer almaktadır (Castells, 2015).

Sosyal devlet, dezavantajlı gruplar olarak ifade edilen dar gelirli, güçsüzleri, yardıma ve bakıma muhtaç kişileri koruyan, bu kategoride yer alan bireylere ihtiyaç duyduğu hizmetleri götürebilmek için sosyal kurumlar tesis eden, sosyal ve ekonomik sorunların baskısı altında bulunan birey ve grupları şefkatle himaye eden devlet olarak tanımlanmaktadır (Negiz, 2011). Belediyelerin dezavantajlı gruplara yönelik ekonomik, sosyal ve kültürel alanda yaptığı kamu hizmetleri, sosyal belediyeçilik olarak tanımlanmaktadır (Çöpoğlu, 2014).

Genel olarak sosyal belediyeçilik konsepti; bütün kent sakinlerinin kültürel, sanatsal ve eğitimsel beklentilerinin yerine getirilmesi, dezavantajlı grupların ihtiyaçlarının karşılanması, çevre bilinci, yeşil alanların ve temiz bir doğanın oluşturulması, kadın ve çocuklara yönelik mesleki eğitim verilmesi ve istihdamının sağlanması, demokratik bilincin yerleşmesi ve kentsel yaşam kalitesinin yükseltilmesi gibi geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır.

1.2. Memnuniyet

Memnuniyet bireylerin beklentileri ile aldığı hizmet sonucunda ortaya çıkan fiili durum arasındaki farkı ifade etmektedir. Bireyler kendi zihinsel süreci içerisinde beklentileri ile gerçekleşen durumu karşılaştırmak suretiyle, sunulan ürün ya da hizmetin değişik boyutlarıyla memnuniyetini ya da memnuniyetsizliğini nasıl etkilediğini değerlendirmektedir. Belediye hizmetlerinden bireylerin memnuniyeti, bireyleri kentsel aktivitelere katılmaya ve yaşam kalitesinin geliştirilmesine motive etmek için önemli bir faktördür. Belediye hizmetlerinden memnuniyetsizlik ise bireylerin hizmet alımlarında ayrımcılık yapıldığı hissine, umutsuzluğa, hayal kırıklığına ve sorumluluk almaktan kaçınmaya neden olmaktadır (Goharipour & Karimi, 2011).

Dünyada birçok büyük kentte belediye hizmetlerinin büyük bir kısmı özelleştirme yoluyla şirketlere devredilmiştir (Zakaria vd, 2012). Temel belediyeçilik hizmetlerinin yanı sıra sosyal belediyeçilik hizmetlerinin çoğu da özel şirketler tarafından yürütülmektedir. Temel hedef verilen hizmetlerden bireylerin yüksek memnuniyet duymasının sağlanmasıdır.

Yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyet, siyasi partilere olan güveni açıklamaya yönelik istatistiksel önemli bir faktördür. Belediyelerin yerel hizmetlerinden duyulan memnuniyet ne kadar yüksek olursa, belediyede temsil edilen siyasi partiye olan güven de o kadar yüksek olur (Seligson, 2008).

1.3. Hizmet, katılım ve farkındalık

Vergi ödeyen bireyler daha fazla ve kaliteli kamu hizmeti talep etmektedir. Belediyeler bireylerin taleplerini karşılamak amacıyla yeni kaynak ve yöntemler arayışındadır. Bu noktada belediyeler, maddi kaynaklardan tasarruf etmek için "daha azıyla daha fazlasını yapmanın" yollarını hizmet miktar ve kalitesini düşürmeden bulmak durumundadır (Gaebler, 1993). Kentte yükselen

yaşam kalitesi belediye hizmetlerinin altyapı ve teknik alanlardan sanatsal, kültürel ve sosyal alanlara doğru kaydırmıştır. Günümüzde belediye hizmetleri sosyal belediyecilik alanlarında yoğunlaşmaktadır (Dilger, Moffett., & Struyk, 1997).

Belediye hizmetlerinden faydalanma ve hizmet faaliyetlerine katılım belediyeye duyulan güven ve inanç nispetinde gerçekleşmektedir. Bireylerin belediye hizmetlerine karşı olumlu algıları katılımı artırmakta ve hizmetler destek görmektedir. Belediye hizmetleri bireylerin yaşam kalitesi üzerinde olumlu etki yaptığı sürece memnuniyet ve katılım artmaktadır. Bireylerin yaşam memnuniyetleri arttıkça belediye hizmetlerine katılımın da arttığı gözlemlenmiştir (Inglehart, 2000).

Bireylerin belediye hizmetleri konusunda farkındalık eksikliği, yerel yönetim alanlarının ve sakinlerinin gelişiminde büyük engeldir (Callahan, 2002; Bello, Juani, & Kasim, 2017). Bireylerin yerel yönetimlerin hizmet sunumuna karşı duyarlılığı, farkındalık düzeyine göre belirlenir (Barnes, 1999; Almarshad, 2015). Bireylerin farkındalığı, yerel yönetimin hizmet sunumlarını teşvik etmektedir (Bello, Juani, & Kasim, 2017).

2. MATERYAL VE METOT

2.1. Materyal

Çalışma, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin Aile Yaşam Merkezleri'nden hizmet alan engelli, kadın ve çocukların aileleriyle yapılan anketlerden elde edilen verileri ana materyal olarak kullanmıştır. Anketler 2019 yılına aittir ve yatay kesit verileridir. Yazılım materyali olarak SPSS 22 ve LISREL 8.72 paket programlarıyla çalışılmıştır.

2.2. Metot

Örnek büyüklüğünün tespiti:

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin Elvankent Aile Yaşam Merkezleri her gün ortalama 2000 bireye hizmet vermektedir. Bu hizmet alanlar çalışmanın evreninin oluşturmaktadır. Tesadüfi Örneklem Yöntemine göre anket sayısı aşağıdaki formülle belirlenmiştir.

$$n = \frac{N.P.Q.Z^2}{(N-1).d^2+P.Q.Z^2}$$
 formülünden yararlanılmıştır (Keleş, Dilmaç, & Dikmen, 2014).

Formülde n = Örnek hacmi, N= Örneklem çerçevesine ait toplam birey sayısı, P = belediye hizmetlerinden memnuniyet duyanlar (0,8 olarak alınmıştır), Q = belediye hizmetlerinden memnun olmayanlar (0,2 olarak alınmıştır), (Q=1-P), Z = % (1- α) Z test değeri, α = önem düzey, d = hata (tolerans) payıdır. Z Güven katsayısı (%95'lik güven katsayısı, 1,96 alınmıştır), belediye hizmetlerinden memnun olanların oranının yüksek olduğu düşünüldüğünden (P=0,8) ve %5 önem seviyesinde %5 hata payı ile ana kütleyi temsil edebilecek örnek büyüklüğü 200 olarak hesaplanmıştır.

2.3. Teorik Çatı

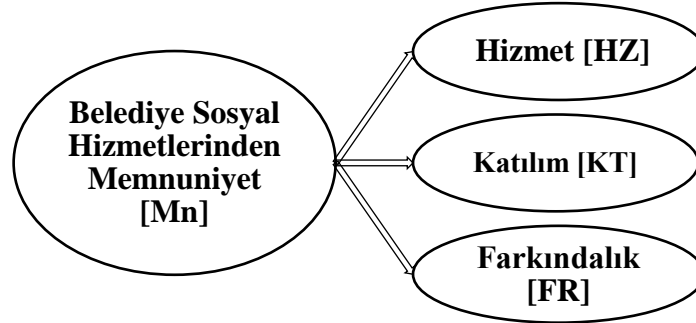
Yapısal eşitlik modeli

Yapısal eşitlik modelleri (YEM) gözlenen ve gözlenemeyen (gizil-latent) değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin sınanmasında kullanılan kapsamlı bir istatistiksel tekniktir (Reisinger & Turner, 1999). Yapısal Eşitlik Modellemesi veriyi istatistiksel olarak çözümlerken ölçüm hatalarını açıkça hesaba katmaktadır. Ölçüm hatalarının üstesinden gelmesinin yanı sıra yapısal eşitlik modelleri araştırmacıların çok değişkenli karmaşık modeller geliştirilmesi, tahmin edilmesi ve test edilmesine de imkân sağlamakta ve verilen modeldeki değişkenlerin direkt ve dolaylı etkilerini de dikkate almaktadır. Temel olarak yapısal eşitlik analizinin amacı, önceden belirlenen bir ilişki örüntülerinin veri tarafından doğrulanıp doğrulanmadığını ortaya koymaktır (Yılmaz, 2004).

Modelin varsayımları:

1. Gözlenen değişkenlerin çok değişkenli normal dağılıma sahip olduğu,
2. Gizil değişkenlerin çok değişkenli normal dağılıma sahip olduğu,
3. Gizil değişkenler arasında doğrusal ilişkilerin olduğu,
4. Gözlenen ve gizil değişkenler arasında doğrusal ilişkilerin olduğu,
5. Aykırı değerlerin var olduğu,
6. Hata terimlerinin korelasyonsuz olduğu,
7. Çoklu doğrusal bağlantı sorununun olmadığı,
8. Yeterli örneklem büyüklüğünün olduğu varsayılmaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediyesi Aile ve Yaşam Merkezi hizmet ağı içerisinde bulunan bireylerin verilen hizmetleri ölçmek için oluşturulan teorik model Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1. Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmetleri memnuniyet modeli

Ankara Büyükşehir Belediyesi Aile ve Yaşam Merkezi hizmet ağından her gün ortalama 2000’e yakın birey hizmet almaktadır. Bu hizmet olanların çoğu dönemlik kurslarda uzun bir periyotta eğitim, sanat ve kültür hizmetlerinden faydalanmaktadır. Aşağıda Tablo 1’de Ankara Büyükşehir Belediyesi Aile ve Yaşam Merkezi hizmet ağından hizmet alanlara uygulanan anketten oluşturulan ölçek ve soruları verilmiştir.

Tablo 1. Belediye memnuniyet model ve ölçekleri

Model Kodu	Ölçekler ve soruları
	HİZMET
S1	Aile Yaşam Merkezleri güzel ve verimli zaman geçirmemize yardımcı

	olmaktadır.
S2	Öğrencilerin ders çalışmasını kolaylaştırır ve adaptasyonunu sağlar.
S3	Personeller ve eğitmenler bize her konuda yardımcı olmak için çalışmaktadırlar.
S4	Yaz kursları çocuklarımızın zamanını daha verimli geçirmesi için yardımcı ve destek olur.
S5	Merkez içerisindeki ders programlarına kolay ulaşıyor, eğitmenler ile kolay iletişim sağlayabiliyorum.
KATILIM	
P1	Ücretsiz servis imkânının olması hizmetlerden daha fazla yararlanmamıza olanak sağlar.
P2	Üyelerin aldığı kurs, seminer ve gezi faaliyetlerini seviyor ve isteyerek katılım sağlıyoruz.
P3	Merkezlerde haftanın en az iki günü vakit geçiririm.
P4	Çocuğumun Aile Yaşam merkezlerinde çokça vakit geçirmesi beni mutlu eder.
P5	Ankara Büyükşehir Belediyesinin yapmış olduğu gezilere güvenerek katılım sağlıyorum./Çocuğumun katılmasına izin veririm.
P6	Büyükşehir belediyesinin ücretsiz olarak halka sunmuş olduğu tüm hizmetleri beğeniyor ve katılım sağlıyorum.
FARKINDALIK	
F1	Milli bayramlarda yapılan merkez içi kutlamalar/törenler/çalışmalar çocuğumun farkındalığını arttırarak gelişimine iyi yönde katkı sağlar.
F2	Engelliler Lokali'nin, Engeli bulunan üyeler için faydalı ve verimli olduğunu düşünüyorum.
F3	Yaşlılar Lokalinde bulunan ses çalışmaları, Ud kursları ve TSM koro çalışmalarını aktif ve güzel buluyorum.
F4	Kursların, katılım sağlayan kişiler üzerinde benliklerini tanımaları ve becerilerini fark etmelerinde faydalı olduğunu düşünüyorum.
MEMNUNİYET	
M1	Merkez içerisinde bulunan kütüphanelerin 24 saat açık olmasını öğrenciler için faydalı buluyorum.
M2	Merkezlerde bulunan serbest zamanlı oyun alanlarının varlığı beni mutlu eder.
M3	Merkezlerde zaman zaman düzenlenen seminer ve programların sayılarının arttırılması beni mutlu eder.
M4	Çocuğumun Aile Yaşam Merkezlerinde güvende olduğunu düşünüyorum.
M5	Küçük yaş gruplarına verilen kurs ve eğitimleri faydalı buluyor ve gelişimleri için yararlı olduğunu düşünüyorum.

3. BULGULAR VE TARTIŞMA

3.1. Demografik ve sosyoekonomik bulgular

Ankara Büyükşehir Belediyesi Aile ve Yaşam Merkezi'nden hizmet alan bireylerle yüz yüze anket çalışması yapılmıştır. Gerçekleştirilen anket çalışmasına katılan bireylerin demografik özellikleri aşağıda Tablo 2'de verilmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların demografik özellikleri

Cinsiyet	n (Frekans)	Oran %
Kadın	146	73.0
Erkek	54	27.0
Yaş		
18-24	12	6
25-31	45	22.5
32-38	87	43.5
39-45	38	19.0
46 ve Üstü	18	9.0
Eğitim		
Ortaokul	61	30.5
Lise	69	34.5
Önlisans	26	13.0
Lisans	34	17.0
Y.Lisans ve Üzeri	10	5.0

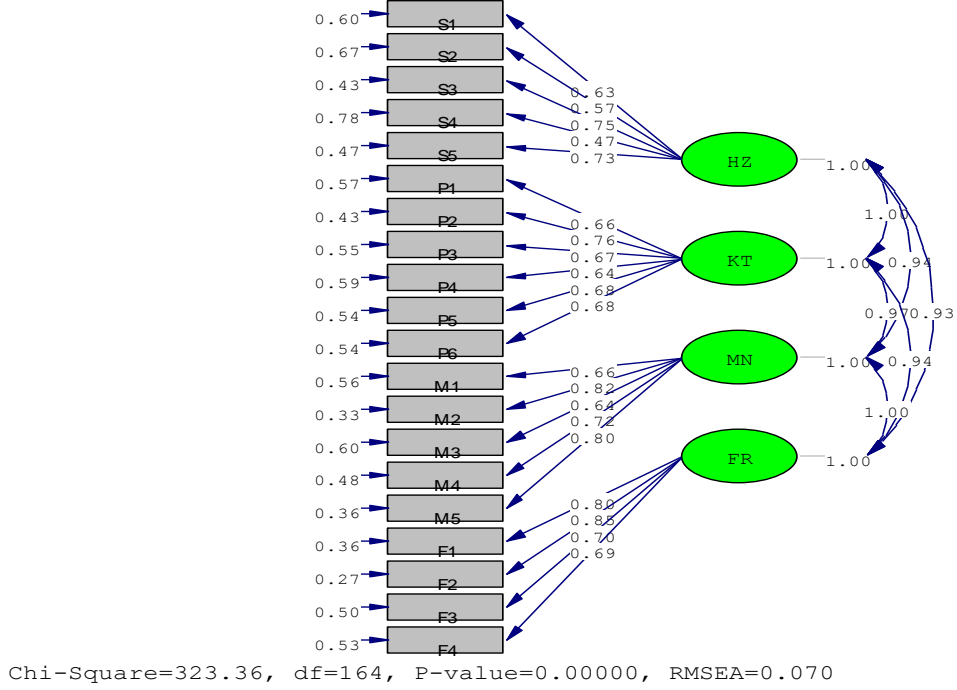
Kaynak: Orijinal hesaplama

Aile ve yaşam merkezlerinde daha çok kadınlara yönelik hizmetler ağırlıktadır ve çocukları da daha çok anneler bu merkezlere getirdiğinden anket katılımcılarının %73'ü kadınlardan, %27'si erkeklerden seçilmiştir. Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında genç ve orta yaş ağırlıktadır. Katılımcıların %72'si 38 yaş altı bireylerden oluşmaktadır. Katılımcıların %30,5'i ortaokul mezunu, lise %34,5 ve üniversite mezunları toplamı da %35 olmuştur.

3.2. Yapısal eşitlik modellemesi sonuçları

Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmet memnuniyet ölçüm modeli Şekil 2 verilmiştir. Ölçüm modelinde gözlenen değişkenlerin standardize edilmiş faktör yük değerleri gösterilmiştir. Modelin gizil değişkenleri, Hizmet [HZ], Katılım [KT], Memnuniyet [MN] ve Farkındalık [FR]'den oluşmaktadır. Şekil 2'de Ankara Büyükşehir Belediyesi memnuniyet ölçüm modelinde standardize edilmiş faktör yük değerleri yer almaktadır.

Şekil 2: Ankara Büyükşehir Belediyesi memnuniyet ölçüm modelinde standardize edilmiş faktör yük değerleri



Ankara Büyükşehir Belediyesi memnuniyet ölçüm modeli için X^2/DF değeri 1.96 olarak hesaplanmıştır (323.36/164). Hesaplanan değer beşten küçüktür ve kabul edilebilir. RMSEA değeri 0.10'dan daha küçük 0.070 olarak hesap edilmiştir ve kabul edilebilir bir değerdir. Model p değeri, $p < 0,0000$ olduğu için %5 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Ankara Büyükşehir Belediyesi memnuniyet ölçüm modelinde Hizmet [HZ] içsel gizil değişkeninin tüm gözlenen değişkenleri anlamlı olmakla birlikte en önemli gözlenen değişkenleri “S3-Personeller ve eğitmenler bize her konuda yardımcı olmak için çalışmaktadırlar.” ve S5-Merkez içerisindeki ders programlarına kolay ulaşıyor, eğitmenler ile kolay iletişim sağlayabiliyorum.” olarak bulunmuştur. Katılım [KT] gizli değişkeninin “ P2-Üyelerin aldığı kurs, seminer ve gezi faaliyetlerini seviyor ve isteyerek katılım sağlıyoruz.” ve “P5-Ankara Büyükşehir Belediyesinin yapmış olduğu gezilere güvenerek katılım sağlıyorum./Çocuğumun katılmasına izin veririm.” gözlenen değişkenleri olmuştur. Memnuniyet [MN] gizli değişkeninin en önemli gözlenen değişkenler ise “M2-Merkezlerde bulunan serbest zamanlı oyun alanlarının varlığı beni mutlu eder.” ve “M5-Küçük yaş gruplarına verilen kurs ve eğitimleri faydalı buluyor ve gelişimleri için yararlı olduğunu düşünüyorum.” olmuştur. Farkındalık [FR] gizli değişkeninin en önemli gözlenen değişkenleri ise “F1-Milli bayramlarda yapılan merkez içi kutlamalar/törenler/çalışmalar çocuğumun farkındalığını arttırarak gelişimine iyi yönde katkı sağlar.” ve “F2 -Engelliler Lokali'nin, Engeli bulunan üyeler için faydalı ve verimli olduğunu düşünüyorum.” olmuştur.

Likert ölçekli anketlerden elde edilen verilere ait ortalama, standart sapma ve güvenilirlik testleri ile ölçüm modeli t değerleri ve standardize edilmiş faktör yük değerleri ile katılımcılarla yapılan Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3: Ölçüm modeli değerleri

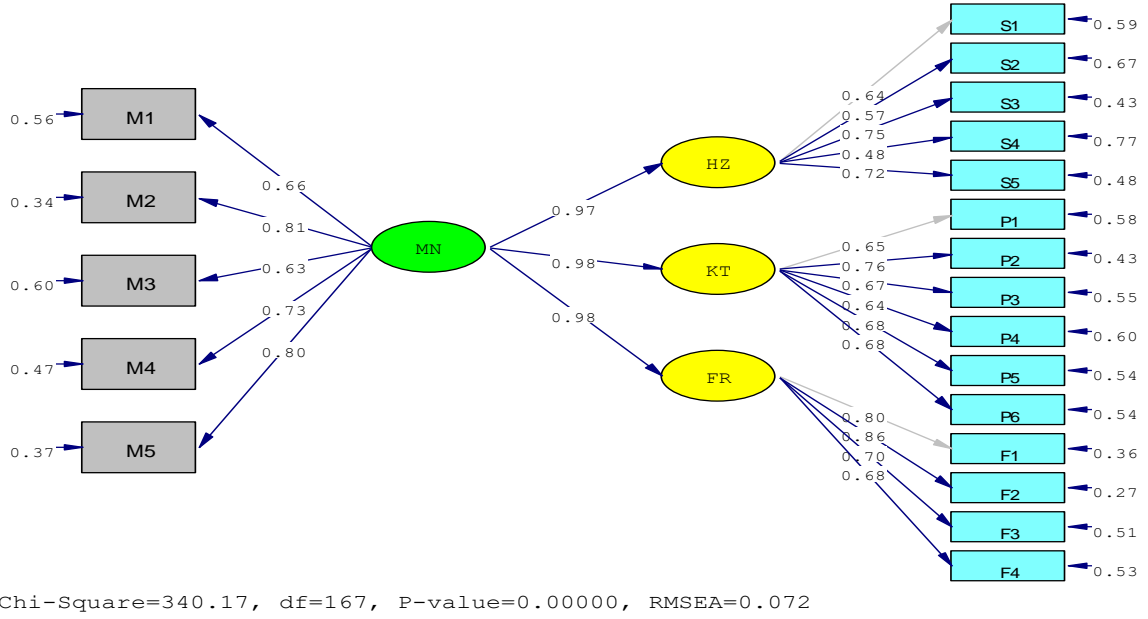
Gözlenen değişken	Cronbach's Alpha Değeri	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Standardize Edilmiş Faktör Yük değeri
HİZMET [HZ]					
S1	0.943	3.60	1.524	6.92	0.63
S2	0.944	3.54	1.497	8.54	0.57
S3	0.941	3.97	1.312	12.11	0.75
S4	0.946	3.79	1.396	6.75	0.47
S5	0.941	4.10	1.172	11.51	0.73
KATILIM [KT]					
P1	0.942	3.94	1.306	10.20	0.66
P2	0.941	3.82	1.236	12.36	0.76
P3	0.942	3.86	1.349	10.51	0.67
P4	0.943	4.09	1.287	9.82	0.64
P5	0.942	3.76	1.258	10.57	0.68
P6	0.942	3.91	1.319	10.63	0.68
MEMNUNİYET [MN]					
M1	0.943	4.00	1.224	10.39	0.66
M2	0.940	4.02	1.163	13.83	0.82
M3	0.943	4.04	1.149	9.81	0.64
M4	0.941	4.06	1.163	11.68	0.72
M5	0.940	4.19	1.169	13.39	0.80
FARKINDALIK [FR]					
F1	0.941	3.98	1.165	13.39	0.80
F2	0.940	3.84	1.332	14.75	0.85
F3	0.942	3.81	1.221	11.19	0.70
F4	0.943	3.82	1.501	10.77	0.69

Kaynak: Orijinal Hesaplamalar

Bütün gözlenen değişkenin) t değerleri $+1.96$ 'dan büyük çıktığı için %5 önem seviyesinde gözlenen değişkenler önemli bulunmuştur. Güvenirlilik sonuçları için Cronbach's Alpha Değerleri 0.90 civarı çıktığı için yüksek derecede güvenilirlik tespit edilmiştir.

Yapısal model DFA'yı (Doğrulamalı Faktör Analizi) andırmaktadır. Ancak DFA' dan farklı olarak, gizil değişkenler arasındaki açıklayıcı ilişkiler de dikkate alınmaktadır (Raykov & Marcoulides, 2006). Buna göre; yapısal model, örtük değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek amacı ile kullanılan bir model olarak tanımlanabilir (Wetson & Gore, 2006). Şekil 4'te Ankara Büyükşehir Belediyesi memnuniyet yapısal modeli verilmiştir.

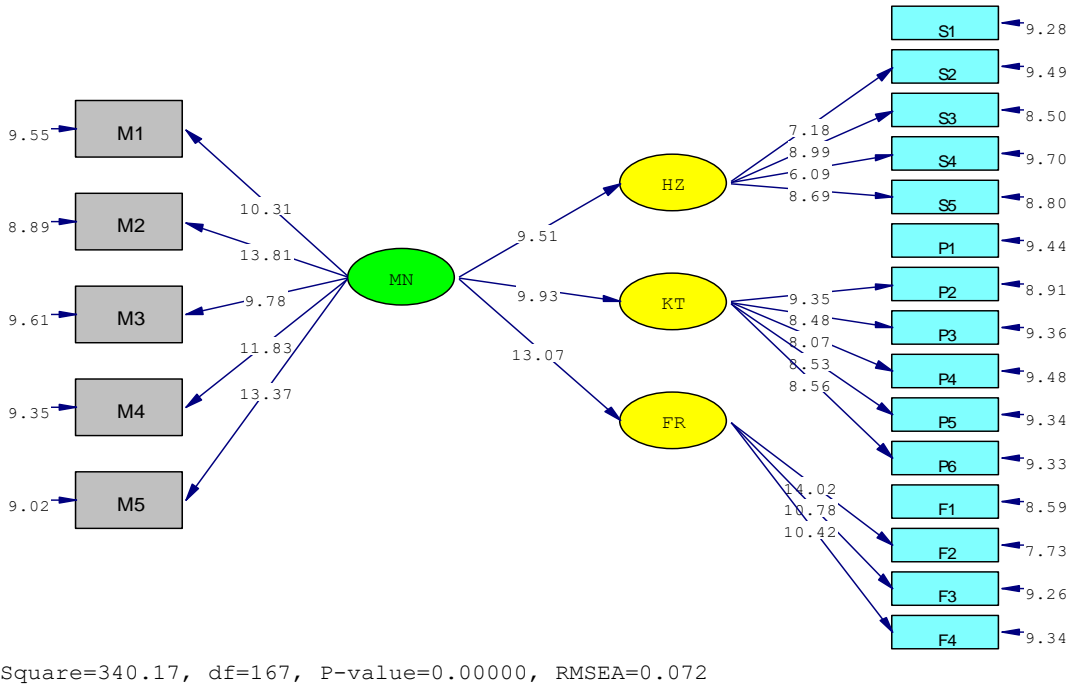
Şekil 4: Ankara Büyükşehir Belediyesi memnuniyet yapısal modeli



Ankara Büyükşehir Belediyesi memnuniyet yapısal modelinde, belediyeden hizmet alanların memnuniyeti [MN] dışsal gizil değişken ile modeldeki üç içsel gizil değişken arasında ilişkiler yer almaktadır.

Şekil 5’de yapısal modele ait *t* değerleri yer almaktadır. Gizil değişkenlerin *t* değerlerinin ± 1.96 ’dan büyük olduğu ve istatistikî olarak %5 önem seviyesinde anlamlı olduğu bulunmuştur.

Şekil 5: Ankara Büyükşehir Belediyesi memnuniyet yapısal modeli *t* değerleri



Yapısal modelde (Chi-Square/Degree of Freedom) X^2/DF değeri 2.03 olarak hesaplanmıştır (340/167). Bu değer 5’ten daha küçük olduğu için kabul edilebilir değerler içerisinde. RMSEA

değeri 0.072'dir ve 0.10 daha düşük olduğu için kabul edilebilir seviyededir. Model p değeri ise; $p < 0,0000$ olduğu için %5 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Model'de belediye hizmetlerinden memnuniyete yönelik bir ampirik çalışma yapılmıştır. Memnuniyet [MN] ile Hizmet [HZ], Katılım [KT] ve Farkındalık [FR] arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Memnuniyetle Hizmet arasında pozitif yönlü ($\gamma = 0.97$; $t = 9.51$) yüksek derecede bir ilişki tespit edilmiştir. Hizmet gizil değişkeninin en önemli gözlenen değişkenleri “Personeller ve eğitmenler bize her konuda yardımcı olmak için çalışmaktadırlar.” ve “Merkez içerisindeki ders programlarına kolay ulaşıyor, eğitmenler ile kolay iletişim sağlayabiliyorum.” olarak bulunmuştur.

Memnuniyet ile Katılım arasında yüksek derecede pozitif yönlü ($\gamma = 0.98$; $t = 9.93$) bir ilişki tespit edilmiştir. En önemli gözlenen değişkeninin “Üyelerin aldığı kurs, seminer ve gezi faaliyetlerini seviyor ve isteyerek katılım sağlıyoruz.” ve “Ankara Büyükşehir Belediyesinin yapmış olduğu gezilere güvenerek katılım sağlıyorum./Çocuğumun katılmasına izin veririm.” gözlenen değişkenleri olmuştur.

Memnuniyet ile Farkındalık arasında yüksek derecede pozitif yönlü ($\gamma = 0.97$; $t = 13.02$) bir ilişki tespit edilmiştir. En önemli gözlenen değişkenleri ise “Milli bayramlarda yapılan merkez içi kutlamalar/törenler/çalışmalar çocuğumun farkındalığını arttırarak gelişimine iyi yönde katkı sağlar.” ve “Engelliler Lokali'nin, Engeli bulunan üyeler için faydalı ve verimli olduğunu düşünüyorum.” olmuştur.

Memnuniyet dışsal gizil değişkeni içerisinde en önemli gözlenen değişkenler ise “Merkezlerde bulunan serbest zamanlı oyun alanlarının varlığı beni mutlu eder.” ve “Küçük yaş gruplarına verilen kurs ve eğitimleri faydalı buluyor ve gelişimleri için yararlı olduğunu düşünüyorum.” olmuştur. Model ve veriler arasında uyumu gösteren indeksler Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4: Model uyum indeksleri

Uyum indeksleri	Uyum indeksleri sembolleri	Model değeri
Uyum iyiliği indeksi	GFI	0.85
Düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi	AGFI	0.82
Normlaştırılmış uyum indeksi	NFI	0.96
Tucker-Lewis indeksi	NNFI	0.98
Göreceli uyum indeksi	RFI	0.96
Karşılaştırmalı uyum indeksi	CFI	0.98
Artırmalı uyum indeksi	IFI	0.98

Kaynak: Orijinal hesaplamalar

Söz konusu değerlerin 1'e yakın olması veri ile model arasındaki uyumun mükemmel olduğunu göstermekte, sıfır ise uyumsuzluğu temsil etmektedir (Yılmaz, 2004). Bu çalışmada söz konusu kriterlere ilişkin değerler 1'e yakındır. Bu durum model ile veri setinin uygunluğunu göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal belediyeçilik anlayışı günümüz belediye hizmetlerinin ana konseptini oluşturmaktadır. Bu çalışma, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin kadın, engelli ve çocuklara yönelik "Aile ve Yaşam Merkezleri" hizmet alanlarından yararlanan bireylerin, belediyenin sunmuş olduğu kültürel, sanatsal ve mesleki hizmetlerden duydukları memnuniyeti ölçmeyi amaçlamıştır. Bu amaç için örneklem Elvankent Aile ve Yaşam Merkezi'nden hizmet alan bireylerden seçilmiştir. Ankara Büyükşehir Belediyesi, Aile ve Yaşam Merkezi'nde hizmet alan bireylerin katılımıyla elde edilen kesit verilerden, Yapısal Eşitlik Modellemesi ile elde edilen bulgular genel itibariyle yüksek derecede bir memnuniyetin varlığını göstermektedir.

Elde edilen bulgular, Ankara Büyükşehir Belediyesinin sosyal belediyeçiliğinden hizmet alan bireylerin memnuniyetiyle sunulan hizmet arasında pozitif yönlü ($\gamma = 0.97$; $t = 9.51$) yüksek derecede bir ilişkiyi ortaya koymaktadır. Bireyler belediyeden aldıkları sosyal hizmetlerden çok yüksek derecede memnundur.

Yine memnuniyet ile katılım arasında yüksek derecede pozitif yönlü ($\gamma = 0.98$; $t = 9.93$) bir ilişki tespit edilmiştir. Bireylerin memnuniyet düzeyi arttıkça belediyenin sosyal aktivitelerine katılımı da artmaktadır.

Bulgularda memnuniyet ile farkındalık arasında yüksek derecede pozitif yönlü ($\gamma = 0.97$; $t = 13.02$) bir ilişki tespit edilmiştir. Bireylerin hizmetlere yönelik farkındalıkları arttıkça hem hizmet kalitesi ve hem de hizmet çeşitleri artmaktadır. Halkın belediyeye olan memnuniyeti, belediyenin sosyal hizmetleri, oluşturduğu farkındalık ve sağladığı yüksek katılımdan kaynaklanmaktadır.

Çalışma bulgularına dayalı olarak belediyelerin sosyal hizmetlerine yönelik bazı öneriler şu şekilde sıralanabilir:

1. Halkın yüksek memnuniyet duyduğu sosyal hizmet alanında Aile Yaşam Merkezleri ve hizmet alanları genişletilmelidir.
2. Hizmet kalitesi ve hizmet çeşidi artırılmalıdır.
3. Bu çalışma kısıtlı katılım ve hizmet çerçevesinde yapılmıştır. Daha geniş katılımlı ve bütün belediye hizmetlerini kapsayacak perspektifle yeni çalışmalar yapılmalıdır.
4. Diğer büyükşehir belediyeleri hizmet memnuniyeti çerçevesinde yapılacak çalışmalarla mukayese edilmelidir.

KAYNAKÇA

- Akyildiz, F. (2012). Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: Uşak Belediyesi örneği. *Journal of Yasar University*, 26(7), 4415-4436.
- Almarshad, S. (2015). Municipal Awareness and Citizen Satisfaction : The Case of Northern Borders in Saudi Arabia. *International Review of Management and Marketing*, 5(2), 94-101.
- Anonim. (2020, 01 10). *BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ KANUNU*. tbmm.gov.tr: <https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5216.html> adresinden alındı

- Arslan, H. (2019). Belediye Hizmet ve Yönetiminden Memnuniyet Düzeyi Araştırması: Çankırı Örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 37-56.
- Barnes, M. (1999). Users as citizens: collective action and the local governance of welfare. *Social Policy & Administration*, 33(1), 73-90.
- Bello, M. U., Juani, D., & Kasim, R. (2017). Municipal awareness as a tool for enhancing citizen satisfaction in municipal councils of Malaysia. *European Journal of Social Sciences Studies*, 2(5), 109-121.
- Callahan, K. (2002). The utilization and effectiveness of citizen advisory committees in the budget process of local governments. *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, 14(2), 295-319.
- Castells, M. (2015). *Kent Sınıf İktidar*. (A. Türkün, Çev.) Ankara: Phoenix Yayınları,.
- Çöpoğlu, M. (2014). Sosyal Belediyecilik ve Sorunları. *Journal of the Institute of Social Sciences Cankiri Karatekin University*, 5(2).
- Çukurçayır, M. A. (2003). *Yurttaş odaklı yerel yönetim*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Demiroğlu, E. T. (2014). Yeni Toplumsal Hareketler: Bir Literatür Taraması. *Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi*, 2(1), 133-144.
- Dilger, R. J., Moffett, R. R., & Struyk, L. (1997). Privatization of municipal services in America's largest cities. *Public Administration Review*, 21-26.
- Gaebler, T. (1993). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Plume.
- Giese, J. L., & Cote, J. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*, 1(1), 1-22.
- Goharipour, H., & Karimi, M. (2011). Evaluation of urban management performance based on citizen satisfaction with municipal services in city of Tehran. *In International conference of social science and humanity*. 5, s. 71-75. Singapore: IACSIT Press,.
- Gore, A. (1993). *From red tape to results: Creating a government that works better and costs less: Report of the national performance review*. Washington DC: Diane Publishing.
- Gürel, B., & Çağlar, Ö. (2013). Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyeti: Ankara örneği. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3(1), 65-74.
- Hamamcı, C. (2013). Toplumcu Belediyeciliğin Kökenleri. (s. 19-26). Ankara: Çankaya Belediyesi Yeni Toplumcu Belediyecilik Sempozyumu.
- Inglehart, R. (2000). Culture and democracy. *Culture matters: How values shape human progress* (s. 80-97). içinde

- Kaul, M. (1997). The New Public Administration: Management Innovation in Government. *Public Administration and Development*, 17(1), 13-26.
- Keleş, R. (2006). *Kentleşme Politikası*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Keleş, Ş., Dilmaç, M., & Dikmen, A. (2014). Kırsal Alanda Tarımsal Finansman Desteği Olarak Doğrudan Gelir Desteği Üzerine Bir Alan Araştırması: Narman İlçesi Örneği. *Alınları Zirai Bilimler Dergisi*, 27(2), 10-17.
- Kelly, M., & Swindell, D. (2002). A multiple-indicator approach to municipal service evaluation: Correlating performance measurement and citizen satisfaction across jurisdictions. *Public administration review*, 62(5), 610-621.
- Nadaroğlu, H. (1994). *Mahallî İdareler*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Negiz, 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), 325.
- Ökmen, M. (2009). Sürekli Değişme ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler. K. v. Görmez içinde, *Yerel Yönetimlerin Güncel Sorunları* (s. 5-42). İstanbul: Beta Yayınları.
- Raykov, T., & Marcoulides, G. (2006). *A first course in structural equation modeling*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Reisinger, Y., & Turner, L. (1999). Structural Equation Modeling with LISREL: Application in Tourism. *Tourism Management*, Vol.20, 71-88.
- Seligson, M. A. (2008). The role of the government in job creation. *revista deficiencia pOLítica*, 28(3), 209-218.
- Sezgin, S. (2017). Türkiye’de Toplumcu Belediyecilik: İzmit Örneği. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2), 51-66.
- Taylor, S., & Baker, T. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of retailing*, 70(2), 163-178.
- Wetson, R., & Gore, J. (2006). A brief guide to structural equation model. *The Counseling Psychologist*, 34(5), 719-751.
- Yılmaz, V. (2004). Lisrel ile yapısal eşitlik modelleri: Tüketici şikayetlerine uygulanması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Zakaria, Z., Ngah, H., Noordin, N., Sawal, M., & Hj Hussin, Z. (2012). Historical of customer satisfaction in municipal services. *In International Conference on Economics Marketing and Management*, 28, 142-146.