

Kaynakça Gösterimi / Citation:

APA: Demir, S. ve Kartal, B. (2021). Belediye hizmetleri memnuniyet araştırması: Ünye Belediyesi. *Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(13): 50-81.
<https://doi.org/10.34086/rteusbe.938159>

Chicago: Demir, Sevilay ve Kartal, Burcu. "Belediye hizmetleri memnuniyet araştırması: Ünye Belediyesi." *Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 8/13 (2021): 50-81.

BELEDİYE HİZMETLERİ MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI: ÜNYE BELEDİYESİ

Municipal Services Satisfaction Research: Ünye Municipality

Sevilay DEMİR

Yüksek Lisans Öğrencisi, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İktisat Ana Bilim Dalı, sevilay_kiran18@erdogan.edu.tr

ORCID: 0000-0002-0785-6974

Burcu KARTAL

Dr. Öğr. Üyesi, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, burcu.kartal@erdogan.edu.tr

ORCID: 0000-0001-8340-0234


Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Types: Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi / Received: 16 Mayıs / May 2021

Kabul Tarihi / Accepted: 22 Haziran / June 2021

Yayımlanma Tarihi / Published: 30 Haziran / June 2021

İntihal: Bu makale araştırma ve yayın etiğine uygun şekilde hazırlanmış ve  intihal taramasından geçmiştir.

ÖZ: Belediyeler, devlet ile toplum arasında bir aracı işlevi görmekte olan ve yönetimleri yerel seçimle iş başına gelen kuruluşlardır. Görevleri; şehirlerin planlanması, imara uygun yapılanmanın oluşturulması, su kanalları, yol yapımı gibi alt yapı hizmetleri, çevre temizliği, ihtiyaç sahiplerine sosyal yardımlarda bulunulması, halk sağlığını koruyucu tedbirler alınması gibi zorunlu hizmetlerdir. Bu çalışma, Ordu iline bağlı Ünye ilçesinde yaşayan vatandaşların belediyenin yapmış olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyini tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Bu çalışmadaki veriler, 42 sorudan oluşan ve 600 kişi üzerinde uygulanan anket formu aracılığıyla elde edilmiştir. Elde edilen veriler, SPSS programı aracılığıyla Bağımsız örneklem t Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılarak, vatandaşların demografik özellikleri bakımından Ünye belediyesinin yapmış olduğu hizmetleri değerlendirme/ memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Belediye hizmetleri, Vatandaş memnuniyeti, Ünye Belediyesi, İmar hizmetleri, Tanımlayıcı İstatistikler, ANOVA.

ABSTRACT: Municipalities are small-scale organizations that act as an intermediary between the state and the society, and their management is elected locally. Duties; planning of cities, taking part in structuring suitable for zoning, construction infrastructure services such as water channels, road, environmental cleaning, public aids and aid materials that provide social assistance to those in need. This study was carried out in order to be satisfied with what the city did, which is related to the events in Ordu. The tool in this tool was obtained through a formula consisting of 42 questions and over 600 applied formulas. The course obtained was chosen from one of the samples from the evaluation/view preferred by the Ünye municipality due to the demographic characteristics related to the independent sample t-Test and One-Way Analysis of Variance (ANOVA) guidance via the SPSS tool.

Keywords: Municipal Services, Citizen Satisfaction, Ünye Municipality, Zoning Services, Descriptive statistic, ANOVA.

1. GİRİŞ

Belediye, bir yerleşim yerinde alt yapı ve üst yapı gibi kamu hizmetleri veren, mahalli idarelere ve vatandaşa en yakın tüzel kişiliğe sahip kurumdur. Belediyelerin en önemli görevi, belediye sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlara hizmet ulaştırmaktır (Özdemir, 2016:1).

Türkiye geçmişten günümüze gelişimini ve değişimini devam ettiren bir ülkedir. Bu sebeple hizmet sektöründe kalite önemli bir unsur haline gelmiştir (Kabasakaloğlu, 2016: 15). Halka en yakın hizmet birimi olan belediyeler için ise vatandaşların beğenisini kazanmak, onların isteklerine duyarlı bir şekilde hizmetlerine yön vermek ve kaliteli bir hizmet ile isteklerini karşılamak önemlidir (Alptürker, 2010: 1). Belediyeler, devlet ile toplum arasında bir aracı işlevi görmekte olan ve yönetimleri yerel seçimle iş başına gelen kuruluşlardır. Görevleri; şehirlerin planlanması, imara uygun yapılanmanın oluşturulması, su kanalları, yol yapımı gibi alt yapı hizmetleri, çevre temizliği, ihtiyaç sahiplerine sosyal yardımlarda bulunulması ve halk sağlığını koruyucu tedbirler alınması gibi zorunlu hizmetlerdir. Bu hizmetlerin yanında; park, otopark, spor alanları ve tesisleri gibi toplumsal yaşam için gerekli olan faaliyet alanlarının yapılması, kültürel faaliyetlerin organize edilmesi, ekonomi ve ticareti geliştirici yatırımlara yönelmesi gibi görevleri de vardır (Taşçı, 2014: 2).

Belediye kavramının tarihi gelişimi incelendiğinde, 1920-1923 yılları arasında yerel yönetimlerin çerçevesinin oluşturulduğu, yerel temsil kapsamının genişletildiği ve meclis içinden belediye başkanlarının seçilebilmesi gibi düzenlemeler olmuştur. 1923-1930 yılları arasında belediye mevzuatında iyileştirmeler yapılmış ve belediye gelirleri için özel kanun çıkartılmıştır. 1930-1960 yılları arasında yeni belediye kanununun çıkartılması ve yasal alt yapılarının geliştirilmesi gibi düzenlemeler 1580 sayılı belediye kanunuyla oluşturulmuştur. 1960-1980 yılları arasında hızlı kentleşme ile ilgili düzenlemeler getirilmiş fakat başarılı girişimler sağlanamamıştır. 1980-2004 yılları arasında 3030 sayılı büyük şehir belediye kanunu ile yeni büyük şehir modeline geçilmiş ve belediye gelirleri artırılmıştır. 2004-2012 yılları arasında yürürlüğe giren 5393 sayılı belediye kanunu ve 5216 sayılı büyükşehir belediye kanunu ile belediyelerin özerklikleri sağlanmış, büyük şehir belediye modeli geliştirilmiştir. 2012 yılından günümüze kadar ki dönemde ise 6360 sayılı kanun ile il ölçeğinde büyük şehir belediye modeli uygulanmış ve belde belediyelerinin sayısı azaltılmıştır (Oktay, 2020: 173).

Türkiye’de ekonomi ve sosyo-kültürel açıdan yerel yönetimlerin istenilen düzeye ulaşması için yapılan düzenlemeler, 80’li yıllarda kamu yönetiminde meydana gelen köklü değişikliklerin etkisi ile yapılmaya başlanmıştır. Bu yıllardan itibaren devlet çok kapsamlı reformlar uygulamış, borçlarını minimum seviyeye indirmeyi, tasarruf oranlarını arttırmayı, yönetimi en verimli seviyeye çıkarmayı ve toplumu yönetime daha çok dahil ederek demokrasiyi en yüksek düzeyde uygulamayı amaç edinmiştir. Bununla birlikte saydam, hesap verebilirlik oranı yüksek, topluma yakın, minimum yönetim biriminde maksimum verimliliğin sağlandığı bir düzen oluşmaya başlamıştır. Bu dönemde, bütün dünyada ortaya çıkan sosyal devlet kavramı ile birlikte yönetimin halka aktarabileceği hizmet türleri artmış ve buna paralel olarak yerel yönetimlerin önemi de büyük oranda artış göstermiştir (Emini, 2009: 34). 1980’li yıllarda Türkiye’de, devletin kalkınma planları geleneksel yönetim tercihlerinin aksine taşradan merkeze doğru uygulanmaya başlamış, böylece yerel yönetimler büyük bir dönüşüm süreci içerisine girmiş ve belediyeler bu değişim süreci içerisinde en aktif rol oynayan yönetim birimi haline gelmiştir.

Belediyeler, merkezden taşraya götürülecek hizmetleri doğrudan ulaştıran ve uygulayan bir konumda yer almaktadır. Bu nedenle yerel yönetimler, merkez ile taşra arasındaki refah seviyesini dengeleyici ve aradaki farkı kapatıcı bir rol oynamaktadır (Ökmen ve Elma, 2013: 15). Belediyeler, yerel halk tarafından seçilen ve halkın kendi yönetim mekanizmasını kendilerinin belirledikleri bir yönetim aracıdır. Bu nedenle, vatandaşların yapılan hizmetlere yönelik memnuniyeti önemli rol oynamaktadır. Yerel yönetimler en alt karar alma mercilerine ulaşan ve bu mercileri kapsayan konumda yer almakta ve bu özelliği nedeniyle merkezin ulaştırmak istediği hizmetleri en küçük toplum birimine kadar ulaştırabilen bir aracı görevi de görmektedir (Çamur ve Aydın, 2019: 1182). Kamu hizmeti veren yönetim organlarının, hizmette buldukları bölge küçüldükçe vatandaşların memnuniyet oranları da o ölçüde artış göstermektedir. Belediyelerin yaptığı bütün çalışmalar doğrudan halka ulaştığı için hesap verilebilirlik ve saydamlık kaynak aktarımı açısından çok fazla önem arz etmektedir (Akyıldız, 2012: 4421).

Ordu ili, 2012 yılında yürürlüğe giren 6360 sayılı kanun ve 2013 yılında yürürlüğe giren 6447 sayılı kanun ile büyükşehir olmuştur. Böylelikle il ve ilçe belediyeleri, büyükşehir belediyesi çatısı altında toplanmıştır. Ordu Büyükşehir Belediyesi günümüzde 18 ilçe ve 1 tane merkez ilçe olmak üzere toplamda 1 büyükşehir belediyesi

ve 19 ilçe belediyesi ile vatandaşlarına hizmet sunmaktadır. 2018 yılındaki ilçe nüfus yoğunlukları incelendiğinde en kalabalık ilçenin Altınordu (200.807) merkez ilçesine ait olduğu görülmüştür. Bunu sırasıyla Ünye (126.702) ve Fatsa (116.154) ilçeleri izlemektedir (Nüfusu, 2021). Bu çalışmanın amacı ilçe belediyelerinin hizmet alanlarına ilişkin memnuniyet analizi olduğu için merkez ilçe olan Altınordu yerine ikinci kalabalık nüfusa sahip ilçe olan Ünye ilçesi ait belediye çalışmanın evreni olarak belirlenmiştir.

Ünye Belediyesi sınırları içinde yaşayan vatandaşların yaş gruplarına bakıldığında %35 oranında genç nüfus grubuna ait vatandaşların yaşadığı, %47 oranında orta yaş grubuna ait vatandaşların yaşadığı ve %18 oranında yaşlı nüfus grubuna ait vatandaşların yaşadığı görülmektedir. Eğitim düzeylerine bakıldığında ise okuma ve yazma bilmeyen, okuma ve yazma bilen ancak hiç okula gitmeyen gruba ait vatandaşların %18 oranında olduğu, ilköğretim, ortaokul ve lise düzeyinde eğitime sahip olan vatandaşların %69 oranında olduğu, üniversite ve üstü eğitim düzeyine sahip vatandaşların %13 oranında olduğu görülmektedir. Sosyo-ekonomik statü açısından incelendiğinde, Ünye Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların %42 oranında D grubu statüsünün içinde olduğu, %36 oranında C grubu statüsünün içinde olduğu, %15 oranında B grubu statüsünün içinde olduğu, %6 oranında A grubu statüsünün içinde olduğu görülmektedir (Endeksa, 2021). Sosyo-ekonomik sınıflardan A grubu, sosyal elit tabaka, büyük sanayiciler, üst düzey yöneticiler, ünlü serbest meslek sahiplerden (avukat, doktor) oluşurken; B grubu, zengin bireyler, özel sektör yöneticileri, gazeteci, yazar, kamu üst düzey yöneticileri ve orta-büyük esnafların bulunduğu gruptur. C grubu, beyaz yakalı çalışan, profesyonel meslek sahibi olan, yönetici statüsüne sahip bireyler ve küçük esnaflardan oluşurken; D grubu, mavi yakalı çalışan, tam zamanlı ve yarı zamanlı çalışan vatandaşların olduğu grubu temsil etmektedir (Theadx, 2021). Buna göre Ünye ilçesinde yaşayan vatandaşların çoğunlukla (% 78), C ve D Grubu statüsündeki mesleklere sahip oldukları görülmektedir.

Bu araştırma ile Ünye Belediyesinin sunduğu hizmetler ile ilgili vatandaşların memnuniyet düzeyinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu çerçevede yerine getirilen hizmetlerden duyulan memnuniyetin, bu hizmetlerden yararlanan vatandaşların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Araştırma evreni, Ordu iline bağlı olan Ünye ilçesi sınırları içerisinde yaşayan bireylerdir. Araştırmada 41 sorudan oluşan anket, örnekleme yapılarak 600 vatandaşa uygulanmıştır. Elde edilen bulgular doğrultusunda analiz yapmak amacıyla SPSS programı kullanılmış ve veri seti üzerinde Frekans analizi, Bağımsız Örneklem T Testi (Mann Whitney U testi) ve

Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) (Kruskal Wallis Testi) uygulanarak araştırmanın sonuçlarına ulaşılmıştır.

Çalışmanın bu kısmından sonraki ilerleyiş şu şekildedir: öncelikle yerel yönetimde vatandaş memnuniyetini konu alan ulusal ve uluslararası çalışmalara yer verilmiştir. Sonrasında veri seti ile ilgili bilgiler paylaşılmış ve kullanılan yöntem gerekçeleriyle sunulmuştur. Son olarak da araştırmanın bulguları ve sonuçları tartışılmıştır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Bu bölümde yerel yönetimlerde vatandaş memnuniyet düzeylerini ölçmeyi amaçlayan ulusal ve uluslararası çalışmalara yer verilmiştir. Elde edilen çalışmalar tarih sırasına göre aşağıdaki gibi sıralanmıştır.

Gutierrez Rodriguez, Burguete, Vaughan ve Edwards (2009), İspanya'nın Castilla y León bölgesindeki 76 farklı yerel yönetim hakkında bir çalışma yürütmüşlerdir. Toplam 400 kişi ile yaptıkları anket sürecinde elde edilen veriler ile nedensellik modeli kurmuşlardır. Kısmi en küçük kareler yöntemini kullanmışlardır.

Alptürker (2010) çalışmasında, Silifke Belediyesi'nin hizmetlerinden, Silifke'de yaşayan vatandaşların memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçlamıştır. Çeşitli demografik özelliklere göre algılanan memnuniyet düzeyi arasındaki farklılığını araştırmıştır ve ANOVA ile bir analiz yapmıştır. Sonuç olarak çoğu kamusal mal ve hizmet talebinin tüm bölgelerde aynı miktarlarda, standartta ve kalitede olmamasının, kaynakların rasyonel olmayan kullanımının, belediye hizmetlerinden memnuniyet kavramının bölgeler arasında dengesiz bir dağılım içinde ortaya çıkmasına sebep olduğu sonucunu elde etmiştir.

Goharipour, Karimi ve Barakpour (2011), çalışmalarında belediye hizmetleri açısından Tahran ilinin kuzey ve güney bölgeleri arasındaki vatandaş memnuniyeti farklılıklarını ortaya çıkarılmasını amaçlamışlardır. Farklı sosyo-ekonomik yapıdaki 134 katılımcı ile anket çalışması yapmışlardır. 17 soru ile hesapladıkları memnuniyet düzeyi ortalamalarını, belirledikleri bölgelere göre karşılaştırmışlardır. Sonuç olarak Tahran'ın kuzey bölgesinde yaşayan vatandaşların, güney bölgesinde yaşayan vatandaşlardan daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduklarını bulmuşlardır.

Mokhlis, Aleesa ve Mamat (2011), çalışmalarında Güney Tayland'daki yerel yönetimlerin sağladığı hizmetin kalitesini ölçmeyi ve vatandaş memnuniyetine en çok etki eden servis kalitesinin ne olduğunu bulmayı amaçlamışlardır. 234 katılımcı ile gerçekleştirdikleri anket çalışmalarının analizinde tanımsal

istatistikler, açıklayıcı faktör analizi ve çoklu doğrusal regresyon analizini kullanmışlardır. Vatandaş memnuniyeti üzerinde somutluk, empati, güvence ve yanıt verebilirlik boyutlarının anlamlı olduklarını bulmuşlardır. Bu faktörlere ilişkin regresyon katsayılarının ise birbirine oldukça yakın olduklarını göstermişlerdir.

Samkar ve Alpu (2013), çalışmalarında, Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin vatandaş memnuniyeti üzerine çalışmışlardır. 2010 yılında rasgele seçilen 533 kişi ile anket çalışması yapmışlardır. Elde edilen veriler öncelikle faktör analizi ile daha sonrada M-regresyon analizi ile test edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre belediyenin yaptığı, yeşil alan, yeni parklar, porsuk çayının düzenlenmesi, çevre temizliği ve su hatlarının yenilenmesi gibi hizmetler vatandaşların yakından takip ettikleri ve memnun oldukları yönünde bulgulara ulaşmışlardır.

Er (2016) çalışmada, Alanya Belediyesi'ne ilişkin hizmet performanslarını değerlendirmiştir. 546 bireye anket çalışması uygulamış performans-önem analizi, regresyon analizi, korelasyon analizi, ANOVA analizi ve T testi uygulamıştır. Sonuç olarak Katılımcıların bütün faktörlere önem verdiği ve faktörlerin genelinden memnuniyet duyduğu saptanmıştır.

Kabasakaloğlu (2016) çalışmasında belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesinin vatandaşlara nasıl yansıdığını ve vatandaşların bu hizmetlere vermiş oldukları önem düzeyini ölçmeyi amaçlamıştır. Bolu Belediyesi için yaptığı bu çalışmada basit tesadüfi örneklem ile seçilen 500 vatandaşa anket uygulamıştır. Memnuniyeti belirlemek için frekans dağılımı, farklılıkların tespitinde ise t-testi ve ANOVA analizleri yapmıştır. Sonuç olarak vatandaşların belediyenin çalışmalarından yüksek ölçüde memnun oldukları kanaatine varmıştır.

Özdemir (2016) çalışmasında Anamur Belediyesi tarafından sunulmuş olan altyapı hizmetlerinden ilçede yaşayan vatandaşların memnuniyetini ölçmeye çalışmıştır. Frekans ve faktör analizi, hipotezlerin test edilmesinde t-testi ve ANOVA analizleri yapmıştır. Sonuç olarak belediye tarafından sunulan hizmetlerin genelinde vatandaşın memnuniyet oranının düşük olduğu tespit edilmiştir.

Orselli, Bayrakci ve Kahraman (2017), Konya Belediyesi'nin sağladığı yerel hizmetlerin kalitesinin, Konya halkı açısından değerlendirilmesi üzerine çalışma yürütmüşlerdir. Konya ilindeki 13 districts ve 111 semt içerisinde 1503 katılımcı ile anket çalışması yapmışlardır. Elde edilen veriler tanımsal istatistik ile değerlendirilmiştir. Sonuç olarak Konya halkının %76,8'inin yerel hizmetlerden memnun olduğunu göstermişlerdir.

Dibek (2018) çalışmasında Niğde ilini kapsayan çalışmasında, vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini belirlemeyi amaçlamış, Niğde il merkezinde yaşayan 627 kişiye anket çalışması uygulamıştır. Çalışmada frekans analizi, Varyans (ANOVA) analizi, t-testi ve Scheffe testi kullanılarak çeşitli sonuçlar elde edilmiştir. Vatandaşların demografik özellikleri bakımından farklılığa bakıldığında; belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin, yurttaşın yaşına, eğitim durumuna, meslek gruplarına, Niğdeli olma durumuna, kendilerini Niğdeli hissetme durumuna, belediyeden hizmet alma durumuna, hizmetleri kolay alma durumuna ve belediye hizmetlerini yeterli bulma durumuna bağlı olarak anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

3. VERİ VE YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın önemine ve amacına, evren ve örnekleme, sınırlılıklarına, araştırmanın veri toplama aracına ve anket sorularına yer verilmiştir. Daha sonrasındaki aşamada ise Ünye Belediyesi'nin hizmet alanlarına ilişkin Ünye halkının memnuniyet algısı seviyeleri ölçülmüş ve bu boyutlara ilişkin tanımsal istatistikler verilip, araştırma hipotezleri test edilmiştir.

Bu araştırmanın amacı, Ünye ilçesi sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların, belediye hizmet alanlarına göre sunulan hizmet memnuniyeti düzeyini ortaya çıkarmak ve ilgili boyutların demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir.

Ünye ilçesinde yaşayan bireyler, araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Evren büyüklüğü, 2018 yılına ait toplam ilçe nüfusunu belirtirken bu değer, 126.702 kişi olarak bulunmuştur (TÜİK,2021). Buna göre, % 95 güven düzeyi ve %3.99 hata oranı için örneklem büyüklüğü 600 kişi olarak hesaplanmıştır (Etik Araştırma, 2021). Bu sebeple toplam 600 kişiye anket uygulanmıştır. Anketler mahalle bazlı uygulanacağı için örnekleme yöntemi olarak kota örnekleme yöntemi benimsenmiştir. Anket çalışması, Aralık 2018 ve Ocak 2019 ayları içerisinde elden bırakma yöntemi ile uygulanmıştır.

Ünye ilçesi içerisinde yaşayan vatandaşların memnuniyet düzeylerinin farklı değişkenlere göre istatistiksel açıdan anlamlı farklar gösterip göstermediğine ilişkin araştırma soruları aşağıda belirtilmiştir.

1- Ünye Belediyesi'nin sunduğu hizmetlere karşı vatandaşların memnuniyet derecesi cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermekte midir?

2- Ünye Belediyesi'nin sunduğu hizmetlere karşı vatandaşların memnuniyet derecesi "Ünyeli misiniz?" sorusuna

verilen cevaplara göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermekte midir?

3- Ünye Belediyesi'nin sunduğu hizmetlere karşı vatandaşların memnuniyet derecesi ikâmetgah süresine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermekte midir?

4- Ünye Belediyesi'nin sunduğu hizmetlere karşı vatandaşların memnuniyet derecesi eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermekte midir?

5- Ünye Belediyesi'nin sunduğu hizmetlere karşı vatandaşların memnuniyet derecesi mesleklere göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermekte midir?

6- Ünye Belediyesi'nin sunduğu hizmetlere karşı vatandaşların memnuniyet derecesi yaşa göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermekte midir?

Çalışmada kullanılan anket temel olarak, Ünye Belediyesi'nin hizmet alanları açısından vatandaşların memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik soruları içermektedir. Söz konusu sorular, Alptürker'in (2010) ve Özdemir'in (2016) çalışmalarından yararlanılarak oluşturulmuştur. İlgili sorular, hem belediye çalışanlarının hem de uzman kişilerin görüşü alınarak tekrar gözden geçirilmiştir. Böylelikle oluşturulan anket formu toplam 41 sorudan oluşmaktadır. Bu soruların, 31 tanesi 5'li likert ölçek tipinde sorulan memnuniyet düzeyi soruları, 9 tanesi demografik özelliklerin belirlenmesinde kullanılan sorular ve 1 tanesi ise açık uçlu sorudur. 5'li likert ölçeğinde, memnuniyet düzeylerini soran ifadelerin yanıtları '1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum' şeklinde oluşturulmuştur.

Çalışmada kullanılan sorular, SPSS 21 paket programı ile analiz edilmiştir. Analizlerde, ölçek sorularının güvenilirliğinin testi için güvenilirlik analizi, demografik sorulara ilişkin özet bilginin verilmesi için betimsel istatistikler ve araştırma sorularına ilişkin hipotez testleri için iki bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. Boyutların Belirlenmesi ve Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan memnuniyet sorularına ilişkin boyut oluşturma işlemi faktör analizi ile değil, Ünye Belediyesinin belirlediği hizmet alanlarına göre belirlenmiştir. Bunun sebebi, Faktör Analizi sonucunda uygun dağılımın gerçekleşmemesi ve ilgili belediyenin özellikle hizmet alanları düzeyinde memnuniyet düzeylerinin belirlenmesini istemesi olduğu söylenebilir. Ünye Belediyesi'nde Özel

Kalem Müdürlüğü, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, İmar ve Şehircilik Müdürlüğü, Fen İşleri Müdürlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü, Mali Hizmetler Müdürlüğü, Plan ve Proje Müdürlüğü, Temizlik İşleri Müdürlüğü, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü, Bilgi İşlem Müdürlüğü, Hukuk Müşavirliği, Zabıta Müdürlüğü, İşletme ve İştirak Müdürlüğü ve Muhtarlık İşleri Müdürlüğü olmak üzere 14 tane hizmet alanı bulunmaktadır (Ünye Belediyesi Resmi Sitesi, 2021). Özel Kalem Müdürlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü, Bilgi İşlem Müdürlüğü, Hukuk Müşavirliği, Plan ve Proje Müdürlüğü ile Muhtarlık İşleri Müdürlüğü, vatandaşa doğrudan hizmet veren birimler olmadığı için analiz dışı bırakılmıştır. Bu sebeple memnuniyet soruları, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, İmar ve Şehircilik Müdürlüğü, Fen İşleri Müdürlüğü, Mali Hizmetler Müdürlüğü, Temizlik İşleri Müdürlüğü, Zabıta Müdürlüğü ve İşletme ve İştirak Müdürlüğü ve bir de genel memnuniyeti içeren Genel olmak üzere toplam 8 grup altında incelenmiştir. Bu boyutlara ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Tüm ölçek ve boyutlara ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları

	Cronbach Alpha		N
Fen İşleri Müdürlüğü	0,802		7
Halkla İlişkiler Müdürlüğü	0,738		5
İşletme ve İştirak Müdürlüğü	0,701		2
Mali Hizmetler Müdürlüğü	0,694		3
Temizlik Hizmetleri Müdürlüğü	0,814		6
Genel Memnuniyet	0,592		3
İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	0,398	0,616	2
Zabıta Müdürlüğü	0,515		3
Tüm Ölçek	0,928		31

Bir boyutun, Cronbach Alfa seviyesi 0.60-0.80 aralığında ise “güvenilir”, 0.80-1 aralığında ise “oldukça güvenilir” olarak değerlendirilmektedir (Kalaycı, 2006:405). Bu bilgi ışığında tüm ölçek ve boyutlara ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları incelendiğinde İmar ve Şehircilik Müdürlüğü ve Zabıta Müdürlüğü boyutu için oldukça düşük Cronbach Alfa değeri hesaplanırken, Genel Memnuniyet boyutu için Cronbach Alfa değeri 0.60’ın hemen altında çıkmıştır. Bu yüzden Genel boyutu değerlendirilmeye alınırken, İmar ve Şehircilik Müdürlüğü ile Zabıta müdürlüğü boyutu birleştirip İmar, Şehircilik ve Zabıta hizmetleri Müdürlüğü olarak analize sokulmuştur. Bu boyuta ilişkin hesaplanan Cronbach Alfa değeri 0.616 olarak bulunmuştur. Araştırma anketinde kullanılan memnuniyet sorularına ait aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Memnuniyet Sorularına Verdikleri Cevaplara İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Ortalama	Standart Sapma
Fen İşleri Müdürlüğü	2,834	0,882
Altyapı faaliyetleri yeterlidir.	2,558	1,349
Yol, asfalt, kaldırım hizmetleri yeterlidir.	2,728	1,287
Su ve kanalizasyon hizmetleri yeterlidir.	2,743	1,287
Yerine getirilen ulaştırma hizmetleri yeterlidir.	3,042	1,286
Aydınlatma hizmetleri yeterlidir.	3,165	1,293
Dere ve ırmak yataklarının ıslahı hizmetleri yeterlidir.	2,792	1,302
İçme suyu temizleme hizmetleri yeterlidir.	2,812	1,321
Halkla İlişkiler Müdürlüğü	2,767	0,923
Söz hakkım olduğuna inanıyorum.	2,368	1,359
Gençlik ve Spor hizmetleri yeterlidir.	2,923	1,275
Kültür sanat hizmetleri yeterlidir.	2,893	1,307
Sosyal yardım hizmetleri yeterlidir.	2,923	1,347
Belediye çalışanlarının tutum, davranış ve ilgilenme hizmetleri yeterlidir.	2,725	1,305
İşletme ve İştirak Müdürlüğü	2,888	1,166
Sosyal tesis ve kamu binalarının yapım hizmetleri yeterlidir.	2,888	1,302
Otopark hizmetleri yeterlidir.	2,673	1,355
Mali Hizmetler Müdürlüğü	2,463	0,999
Parasal kaynakların doğru kullanıldığını düşünüyorum.	2,260	1,216
Hesap verebilir olduğumu düşünüyorum.	2,502	1,273
Kentin ekonomik kalkınması için yapılan yatırım hizmetleri yeterlidir.	2,627	1,318
Temizlik Hizmetleri Müdürlüğü	3,110	0,916
Yeşil alan, park ve bahçe hizmetleri yeterlidir.	3,250	1,300
Katı atık, çöp toplama hizmetleri yeterlidir.	3,202	1,264
Temizlik hizmetleri yeterlidir.	3,058	1,263
Veterinerlik (mezbaha vb.) hizmetleri yeterlidir.	3,023	1,254
Ağaçlandırma hizmetleri yeterlidir.	3,015	1,260
Defin ve mezarlık hizmetleri yeterlidir.	3,112	1,297
Genel Memnuniyet	2,761	0,955
Hizmetler kaliteli.	2,673	1,211
Büyükşehir ilçe belediyeleri daha etkin çalışmaktadır.	2,823	1,247
Büyükşehir Belediyesi daha etkin çalışmaktadır.	2,785	1,396
İmar, Şehircilik ve Zabıta Hizmetleri Müdürlüğü	2,7782	1,057
İmar hizmetleri yeterlidir.	2,565	1,563
Kentsel dönüşüm hizmetleri yeterlidir.	2,847	1,539
Trafik ve sinyalizasyon hizmetleri yeterlidir.	2,807	1,804
Açık ve kapalı pazar hizmetleri yeterlidir.	3,023	2,178
Zabıta denetim hizmetleri yeterlidir.	2,722	1,344

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcıların en az memnuniyet duydukları ifadenin “Parasal kaynakların doğru kullanıldığını düşünüyorum.” (Ort=2.26) olduğu, en fazla memnuniyet duydukları

ifadenin ise “Yeşil alan, park ve bahçe hizmetleri yeterlidir.” (Ort=3.25) olduğu gözlenmiştir. Bu duruma göre katılımcılar, parasal kaynakların doğru kullanılmadığını düşünürken, park, bahçe ve yeşil alanlar bakımından yatırımların yeterli olduğunu düşündükleri söylenebilir. Hizmet alanları açısından değerlendirdiğimizde ise katılımcılar en fazla Temizlik Hizmetleri Müdürlüğünden (Ort=3.11) memnun iken en az Mali Hizmetler Müdürlüğünden (Ort=2.46) memnundurlar.

Anket sorularına verilen cevapların değerlendirilmesinde Tablo 3'teki aralıklar kullanılmıştır. Aralıkların eşit olduğu varsayılmış, aritmetik ortalamalar için puan aralığı (En Yüksek Değer- En Düşük Değer)/5 = (5-1)/5 = 4/5= 0,80 olarak hesaplanmıştır (Baş, 2013: 156). Buna göre aritmetik ortalamaların değerlendirme aralıkları Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: 5’li Likert Ölçeğine Göre Aritmetik Ortalamaların Değerlendirme Aralığı

Aralık	Seçenek
1,00-1,80	Kesinlikle Katılmıyorum
1,81-2,60	Katılmıyorum
2,61-3,40	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
3,41-4,20	Katılıyorum
4,21-5,00	Kesinlikle Katılıyorum

4.2. Betimsel İstatistikler

Yapılan bu araştırmaya, Ünye ilçesinde yaşayan 600 vatandaş katılım sağlamıştır. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin betimsel istatistikler Tablo 4’de, ikamet özelliklerine ilişkin betimsel istatistikler ise Tablo 5’de gösterilmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Betimsel İstatistikleri

		Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	250	41,7
	Kadın	350	58,3
	Toplam	600	100
Yaş	18-24	107	17,8
	25-34	195	32,5
	35-54	239	39,8
	55-74	54	9,0
	75 ve üzeri	5	0,8
	Toplam	600	100
Eğitim Seviyesi	Okuryazar değil	10	1,7
	Okuryazar	22	3,7
	İlk Öğretim	110	18,3
	Orta Öğretim	121	20,2
	Lise	196	32,7
	Önlisans	54	9,0
	Lisans	61	10,2
	Yüksek Lisans	25	4,2
	Doktora	1	,2
Toplam	600	100	
Aylık Gelir Durumu	0-500 TL	76	12,7
	501-1500 TL	136	22,7
	1501-2500 TL	249	41,5
	2501-4000 TL	91	15,2
	4001 TL ve üzeri	48	8,0
Toplam	600	100	
Meslek Grupları	Serbest Meslek	48	8,0
	Memur	74	12,3
	İşçi	213	35,5
	Ev Hanımı	62	10,3
	Emekli	31	5,2
	Öğrenci	53	8,8
	Çiftçi	17	2,8
	Esnaf	35	5,8
	Çalışmıyor	12	2,0
	Diğer	55	9,2
Toplam	600	100	

Tablo 4 incelendiğinde katılımcıların %58,3’ünün kadın, %41,7’sinin ise erkek olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan kadın sayısının, erkek sayısına oranla daha fazla olduğu söylenebilir.

Yaş değişkeni ele alındığında katılımcıların çoğunlukla (%39.8) 35-54 yaş aralığında oldukları gözlenmiştir. En az katılımcı ise (%0.8) 75 yaş ve üstü yaş aralığındadır. Bu durumda örneklemin daha çok genç ve orta yaş grubunda yer alan bireyler oluştuğu söylenebilir.

Katılımcıların %1,7'sinin okuryazar olmadığı, %3,7'sinin sadece okuryazar olduğu, büyük çoğunluğunun (%71,2) lise ve altı eğitim düzeyine sahip olduğu ve %14,6'sının lisans düzeyinin üstünde eğitim almış olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgulardan yola çıkılarak katılımcıların eğitime katılım oranının yüksek olduğu ancak eğitime devam etme hususunda yetersiz kaldığı görülmektedir.

Katılımcıların aylık gelir durumu incelendiğinde, asgari gelir tutarının da içinde bulunduğu 2,500 TL ve altı maaş alan bireylerin yüzdesinin, %76,9 olduğu görülmektedir. Katılımcıların %23,2'lik kısmının ise, 2,501 TL ve üzeri maaş aldığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların meslek grupları incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun, %35,5 oranı ile işçilerden oluştuğu görülmektedir. İkinci çoğunluğu ise katılımcıların %12,3'ünü temsil eden memurlar grubu oluşturmaktadır. %2,0'lık kısım, çalışmayanlar grubu iken, %2,8'lik grup çiftçilerden oluşmaktadır.

Tablo 5. Katılımcıların İkamet Özelliklerine Göre Betimsel İstatistikler

Ünyeli Olanlar ve Olmayanlar	Evet	471	78,5
	Hayır	129	21,5
	Toplam	600	100
Yaşanılan Bölge	Merkez	541	90,2
	Kırsal	59	9,8
	Toplam	600	100
İkamet Edilen Süre	1-3	69	11,5
	4-6	70	11,7
	7-9	84	14,0
	10 ve üzeri	377	62,8
	Toplam	600	100
Ünye'ye Gelme Sebepleri	Öğrenci	28	4,7
	Memuriyet	66	11,0
	Diğer	35	5,8
	Yerli	471	78,5
	Toplam	600	100
Mahalle	Kaledere	45	7,5
	Gölevi	20	3,3
	Döşemedibi	5	,8
	İpekyolu	25	4,2
	Düzköy	3	,5
	Fevzi Çakmak	46	7,7
	Hamidiye	32	5,3
	Gürecülü	7	1,2
	Çınarlık	25	4,2
	Yığıtler	5	,8

Saraçlı	26	4,3
Bayramca	27	4,5
Burunucu	14	2,3
Karşıyaka	7	1,2
Atatürk	186	31,0
Ortayılmazlar	25	4,2
Liseler	37	6,2
Elmalık	5	,8
Diğer	60	10,0
Toplam	600	100

Tablo 5 incelendiğinde, katılımcıların %78,5'ini yerli halkın, %21,5'ini ise diğer yerleşim yerlerinden ilçeye gelen kişilerin oluşturduğu görülmektedir.

Katılımcıların büyük çoğunluğunun (%90.2) merkez mahallerinde ikamet ettikleri gözlemlenirken, kırsal mahallelerde ikamet düzeylerinin %9.8 olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların %62,8'inin, 10 yıl ve üzeri, %37,2'sinin ise 10 yılın altında ikamet etme süresine sahip olduğu görülmektedir. Buna göre seçilen örneklemin çoğunluğunu, uzun zamandır Ünye'de ikamet eden kişilerin oluşturduğu söylenebilir.

Katılımcıların Ünye ilçesine gelme sebeplerine bakıldığında ise %11,0 oranı ile memuriyet için ve %4,7 oranı ile öğrencilik için geldiği görülmektedir. Elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde ise ilçeye daha çok iş ve eğitim amaçlı geldiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların yaşadığı mahalleler incelendiğinde ise en fazla katılım oranının (%31,0) ilçe merkezinde yer alan Atatürk mahallesinden, en az katılım oranının ise kırsalda yer alan Elmalık, Düzköy ve Yiğitler mahallelerinden olduğu görülmektedir.

Her bir meslek statüsünün hizmet alanlarına ilişkin memnuniyet düzey ortalamaları Şekil 1'de gösterilmektedir. Ortalamalara ilişkin değerlendirmeler için ise Tablo 3'deki aralıklar dikkate alınmıştır.

Buna göre; Çalışmıyor statüsündeki katılımcılar açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=3,33) Temizlik Hizmetler boyutunda, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2,52) Mali İşler boyutunda görülmüştür. Buna göre Temizlik Hizmetleri boyutunda "Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum" düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Mali İşler boyutunda ise "Katılmıyorum" düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

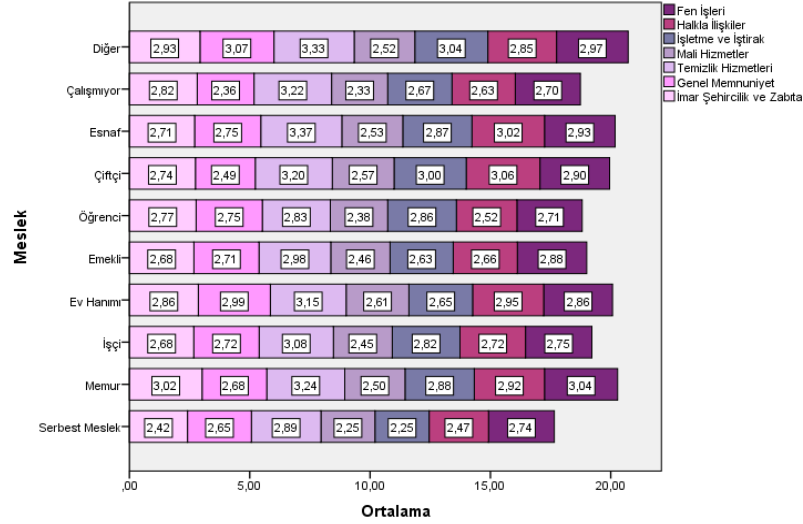
Esnaf statüsündeki katılımcılar açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=3,37) Temizlik Hizmetleri boyutunda, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2,53) Mali İşler boyutunda görülmüştür.

Buna göre Temizlik Hizmetleri boyutunda “Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Mali İşler boyutunda ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Çiftçi statüsündeki katılımcılar açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=3,20) Temizlik Hizmetleri boyutunda, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2,49) Genel Memnuniyet boyutunda görülmüştür. Buna göre Temizlik Hizmetleri boyutunda “Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Genel Memnuniyet boyutunda ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Öğrenci statüsündeki katılımcılar açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=2,86) İşletme ve İştirak Hizmetleri boyutunda, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2,38) Mali İşler boyutunda görülmüştür. Buna göre boyutunda İşletme ve İştirak boyutunda “Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Mali İşler boyutunda ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Emekli statüsündeki katılımcılar açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=2,98) Temizlik Hizmetleri boyutunda, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2,46) Mali İşler boyutunda görülmüştür. Buna göre Temizlik Hizmetleri boyutunda “Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Mali İşler boyutunda ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.



Şekil 1. Mesleklere İlişkin Memnuniyet Düzeyi Ortalamaları

Ev Hanımı statüsündeki katılımcılar açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=3,15) Temizlik Hizmetleri boyutunda, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2,61) Mali İşler boyutunda görülmüştür. Buna göre Temizlik Hizmetleri boyutunda “Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Mali İşler boyutunda ise “Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

İşçi statüsündeki katılımcılar açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=3,08) Temizlik Hizmetleri boyutunda, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2,45) Mali İşler boyutunda görülmüştür. Buna göre Temizlik Hizmetleri boyutunda “Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Mali İşler boyutunda ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Memur statüsündeki katılımcılar açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=3,24) Temizlik Hizmetleri boyutunda, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2,50) Mali İşler boyutunda görülmüştür. Buna göre Temizlik Hizmetleri boyutunda “Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Mali İşler boyutunda ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Serbest Meslek statüsündeki katılımcılar açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=2,89) Temizlik Hizmetleri boyutunda, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2,25) Mali İşler boyutunda ve

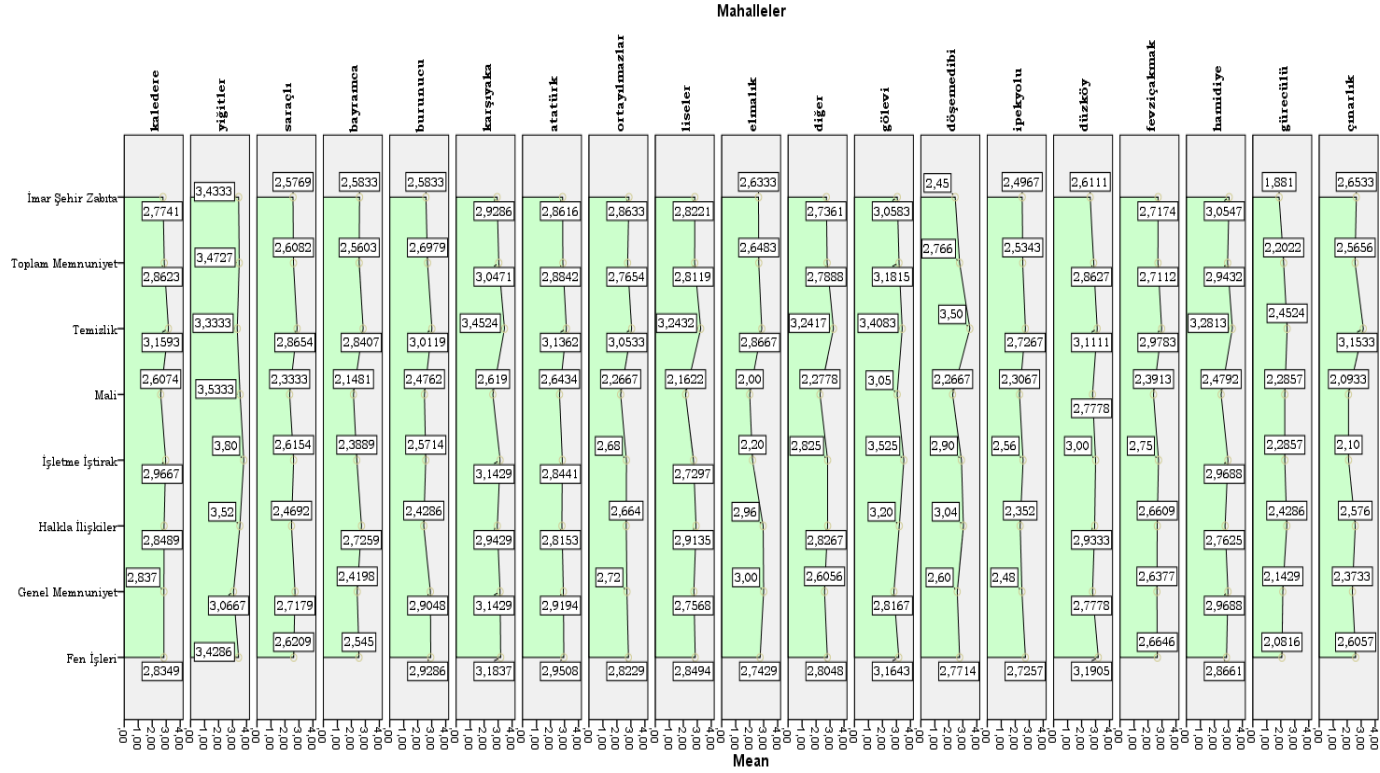
(Ort=2,25) İşletme ve İştirak boyutunda görülmüştür. Buna göre Temizlik Hizmetleri boyutunda “Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Mali İşler boyutunda ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Diğer Meslekler statüsündeki katılımcılar açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=3,33) Temizlik Hizmetleri boyutunda, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2,52) Mali İşler boyutunda ve (Ort=2,25) İşletme ve İştirak boyutunda görülmüştür. Buna göre Temizlik Hizmetleri boyutunda “Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Mali İşler boyutunda ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Her bir mahallenin hizmet alanlarına ilişkin memnuniyet düzey ortalamaları Şekil 2’de gösterilmektedir. Ortalamalara ilişkin değerlendirmeler için ise Tablo 3’deki aralıklar dikkate alınmıştır.

Buna göre; İmar, Şehir ve Zabıta hizmetleri boyutu açısından en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=3,43) Yiğitler Mahallesinde, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=1.88) ise Gürecülü Mahallesinde görülmüştür. Buna göre Yiğitler Mahallesi “Katılıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Gürecülü Mahallesi ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Temizlik İşleri boyutunda en yüksek ortalama memnuniyet (Ort=3.50) Döşemedibi Mahallesinde, en düşük ortalama memnuniyet (Ort=2.45) ise Gürecülü Mahallesinde görülmüştür. Buna göre Döşemedibi Mahallesi “Katılıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Gürecülü Mahallesi ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.



Şekil 2. Mahallelere İlişkin Memnuniyet Düzey Ortalamaları

Mali hizmetler boyutu açısından en yüksek memnuniyet (Ort=3.53) Yiğitler Mahallesinde, en düşük memnuniyet (Ort=2.00) Elmalık Mahallesinde gözlenmiştir. Buna göre Yiğitler Mahallesi “Katılıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Elmalık Mahallesi ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

İşletme ve İştirak boyutu açısından en yüksek ortalamaya sahip mahalle (Ort=3.80) ile Yiğitler Mahallesi olurken, en düşük memnuniyet ortalamasına sahip mahalle (Ort=2.10) ile Çınarlık Mahallesi olmuştur. Buna göre Yiğitler Mahallesi “Katılıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Çınarlık Mahallesi ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Halkla İlişkiler açısından değerlendirildiğinde en yüksek memnuniyet (Ort=3.52) Yiğitler Mahallesinde, en düşük memnuniyet ise (Ort=2.35) İpekyolu Mahallesinde gözlenmiştir. Buna göre Yiğitler Mahallesi “Katılıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, İpekyolu Mahallesi ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Genel Memnuniyet boyutu açısından en yüksek memnuniyete sahip mahalle (Ort=3.06) Yiğitler Mahallesi, en düşük memnuniyete sahip mahalle (Ort=2.14) Gürecülü Mahallesi olmuştur. Buna göre Yiğitler Mahallesi “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Gürecülü Mahallesi ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Fen İşleri boyutunda ise Yiğitler Mahallesi en memnun mahalle (Ort=3.42) olurken, Gürecülü Mahallesi en az memnun mahalle (Ort=2.08) olmuştur. Buna göre Yiğitler Mahallesi “Katılıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Gürecülü Mahallesi ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

Toplam memnuniyet boyutuna bakıldığında ise Yiğitler Mahallesi en memnun mahalle (Ort=3.47) olurken, Gürecülü Mahallesi ise en az memnun mahalle (Ort=2.20) olmuştur. Buna göre Yiğitler Mahallesi “Katılıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlerken, Gürecülü Mahallesi ise “Katılmıyorum” düzeyinde bir memnuniyet belirlemektedir.

4.3. Hipotez Testleri

Çalışmanın bu bölümünde araştırma sorularının test edilmesi amaçlanmaktadır. Hipotez testleri için parametrik testlerin kullanımında bazı varsayımların sağlanması gerekmektedir. Bunlar,

verilerin en az aralık ölçekle ölçümlenmiş olması, grup varyanslarının homojenliğinin sağlanması ve grup içi normalliğin sağlanmasıdır. Likert ölçeği, bazı kaynaklara göre aralık ölçek (Carifio ve Perla, 2008), bazı kaynaklara göre ise ordinal ölçek (Jamieson, 2004) olarak kabul edilmektedir. Bu konudaki genel görüşün bu ölçeğin parametrik testlerde de kullanımı yönündedir. (Carifio ve Perla, 2008). Analizde kullandığımız değişkenlerin grup içi normallik testlerine bakıldığında bazı gruplar normal dağılım özelliği gösterirken, bazı gruplar normal dağılım özelliği göstermemektedir. Grup içi normallik testlerine ait değerler, Ek-1’de gösterilmektedir. Grup varyanslarının homojenliği varsayımı ihlali olduğunda ise testin farklı varyasyonları ile analize devam edilebilmektedir. Bu açıklamalar doğrultusunda parametrik testler yerine parametrik olmayan testlerin kullanılması gerekmektedir. Ama örneklem büyüklüğünün fazla olduğu (Jamieson, 2004) veri seti için bu iki test türünün benzer sonuçlar verdiği gözlenmiştir. (Kaptein, Nass ve Markopoulos 2010: 2391; Turan, Şimşek ve Aslan, 2015: 200). Bu sebeple araştırma sonuçları hem parametrik hem de parametrik olmayan testler ile test edilmiş ve benzer sonuçlara erişilmiştir. Parametrik olmayan hipotez testlere ilişkin sonuçlar Ek-1 ‘de gösterilmektedir. Parametrik testler, parametrik olmayan testlere göre daha güçlü testler oldukları için ve değişkenlerin sıra numaraları yerine direk değerleriyle hesaplamalar yaptıkları için bu çalışmada parametrik testler kullanılmıştır. Bu kapsamda “Cinsiyet” ve “Ünyeli Olma Durumu” değişkenleri, iki seçenekli olduklarından dolayı “İki bağımsız örneklem t testi”, İkamet süresi, Eğitim ve Yaş değişkenleri için ise “Tek yönlü ANOVA” yöntemi ile hizmet alanları ortalamaları karşılaştırılmıştır.

Cinsiyet Değişkeni açısından hizmet alanlarının memnuniyet düzeyi ortalamalarına ilişkin karşılaştırma sonuçları Tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6. Katılımcıların Ünye Belediyesi'nin Verdiği Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Fark Testi Sonuçları

Cinsiyet	Grup	N	Ort.	S.S.	t	p
Fen	Kadın	250	2,8354	,05738	,027	,979
	Erkek	350	2,8288	,04632		
Genel	Kadın	250	2,8667	0,9471	2,308	,021*
	Erkek	350	2,6848	0,9549		
Halkla İlişkiler	Kadın	250	2,8624	,05979	2,168	,031*
	Erkek	350	2,6909	,04822		
İşletme İştirak	Kadın	250	2,8860	,07445	1,871	,062
	Erkek	350	2,7083	,06200		
Mali	Kadın	250	2,5840	,06557	2,522	,012*
	Erkek	350	2,3774	,05183		
Temizlik	Kadın	250	3,1507	,05839	,918	,359
	Erkek	350	3,0791	,04896		
İmar, Şehir, Zabıta	Kadın	250	2,8960	1,0948	2,314	,021*
	Erkek	350	2,6940	1,02394		

*p<0,05

Elde edilen bulgular sonucunda Fen işleri boyutu ($t_{(598)}=0.027$; $p>0,05$), İşletme ve İştirak boyutu ($t_{(598)}=1.871$; $p>0,05$), Temizlik işleri boyutu ($t_{(598)}=0,918$; $p>0,05$) ile ilgili memnuniyet düzeyi ortalamaları, cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Buna karşın genel memnuniyet boyutu ($t_{(598)}=2.308$; $p<0,05$), Halkla ilişkiler boyutu ($t_{(598)}=2,168$; $p<0,05$), Mali işler boyutu ($t_{(598)}=2,522$; $p<0,05$), imar, şehir ve zabıta işleri boyutu ($t_{(598)}=2,314$; $p<0,05$) ile ilgili memnuniyet düzeyi ortalamaları arasındaki fark cinsiyet değişkeni açısından anlamlıdır. Anlamlı fark olan boyutların her birinde kadınlar, erkeklere göre daha olumlu düşünmektedirler.

“Ünyeli Olma Durumu” Değişkeni açısından hizmet alanlarının memnuniyet düzeyi ortalamalarına ilişkin karşılaştırma sonuçları Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7. Katılımcıların Ünye Belediyesi'nin Verdiği Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Ünyeli Olma Durumu Değişkenine Göre Fark Testi Sonuçları

Ünyeli Olma Durumu	Grup	n	Ort.	S.S.	t	p
Fen	Evet	471	2,8041	0,9109	-1,780	,076
	Hayır	129	2,9446	0,7597		
Genel	Evet	471	2,7594	0,9637	-0,058	,954
	Hayır	129	2,7649	0,9265		
Halkla İlişkiler	Evet	471	2,7266	0,9393	-2,006	,045 *
	Hayır	129	2,9101	0,8463		
İşletme İştirak	Evet	471	2,7495	1,1983	-1,368	,173
	Hayır	129	2,8953	1,0358		
Mali	Evet	471	2,4487	1,0190	-0,659	,510
	Hayır	129	2,5142	0,9270		
Temizlik	Evet	471	3,1034	0,9562	-0,389	,698
	Hayır	129	3,1344	0,7537		
İmar, Şehir, Zabıta	Evet	471	2,7511	1,0964	-1,201	,230
	Hayır	129	2,8773	0,9002		

*p<0,05

Elde edilen bulgular sonucunda Fen işleri boyutu ($t_{(238,567)}=-1,780$; $p>0,05$), İşletme ve İştirak boyutu ($t_{(598)}=-1,368$; $p>0,05$), Temizlik işleri boyutu ($t_{(252,368)}=-0,389$; $p>0,05$), Genel memnuniyet boyutu ($t_{(598)}=-0,058$; $p>0,05$), Mali işler boyutu ($t_{(598)}=-0,659$; $p>0,05$) ve İmar, şehir ve zabıta işleri boyutu ($t_{(598)}=-1,201$; $p>0,05$), ile ilgili memnuniyet düzeyi ortalamaları, “Ünyeli misiniz?” sorusuna verilen cevaplar açısından anlamlı bir farklılık göstermezken, Halkla ilişkiler boyutu ($t_{(598)}=-2,006$; $p<0,05$) ile ilgili memnuniyet düzeyi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Buna göre, Ünyeli olmayan vatandaşlar (Ort=2,91), Ünyeli olan vatandaşlara (Ort=2,72) göre halkla ilişkiler boyutu açısından daha memnundurlar.

İkamet Süresi değişkeni; 3 yıl ve altı, 4-6 yıl arası, 7-9 yıl arası ve 10 yıl ve üzeri olmak üzere 4 alt gruptan oluşmaktadır. Bu sebeple ikamet süresine göre memnuniyet düzeyi ortalamaları arasındaki fark testleri Tek yönlü ANOVA testi yardımı ile hesaplanmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda ikamet süresi açısından, Fen İşleri boyutu ($F_{(3-596)}=0,702$; $p=,551$), Genel memnuniyet boyutu ($F_{(3-596)}=1,372$; $p=0,25$), Halkla ilişkiler boyutu ($F_{(3-596)}=0,900$; $p=,441$), İşletme ve İştirak boyutu ($F_{(3-596)}=0,899$; $p=,441$), Temizlik hizmetleri boyutu ($F_{(3-596)}=0,439$; $p=,725$), İmar, şehir ve Zabıta boyutu ($F_{(3-596)}=1,809$; $p=,144$) ile ilgili memnuniyet düzeyi ortalamaları arasında anlamlı bir fark oluşmamaktadır. Buna karşın Mali İşler boyutunda ($F_{(3-$

$F_{(4,596)}=2,898$; $p=.035$) memnuniyet ortalamaları arasında istatistiksel anlamda bir fark oluşmaktadır. Mali işler boyutuna ait grup varyanslarının homojenliği testi 0,05 anlamlılık düzeyi için homojen çıkmıştır. (Levene test: 1,267; Sig=0,285). Mali işler boyutuna ilişkin bilgiler Tablo 8'de gösterilmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Mali Hizmetler Boyutuna Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin İkamet Süresi Değişkenine Göre Fark Testi Sonucu

İkamet Süresi	Gruplar	n	Ort	S.S.	F	p	Fark
	3 yıl ve altı (1)	69	2,5894	0,9687			
	4-6 yıl arası (2)	70	2,5095	0,8564			
Mali	7-9 yıl arası (3)	84	2,6984	0,9799	2,898	,035*	3-4 (LSD)
	10 yıl ve üzeri (4)	377	2,3784	1,0260			
	Toplam	600	2,4620	0,9996			

* $p<0,05$

Gruplar arasındaki farklılıkların anlamlı olduğu Mali İşler boyutu için alt grup karşılaştırmaları Post-Hoc testlerinden LSD ile gerçekleştirilmiştir. Bu analiz, alt grup sayılarının heterojen olduğu ve grup varyanslarının eşit olduğu durumlarda kullanılır (Kayri, 2009: 56).

Tablo 8 incelendiğinde ortaya çıkan anlamlı farkın, ikamet süresi 7-9 yıl olan katılımcılar ile 10 yıl ve üzeri olan katılımcılar arasında olduğu görülmektedir. Buna göre ikamet süresi 7-9 yıl olan katılımcıların Mali İşler boyutu için memnuniyetleri, 10 yıl ve üzeri olan katılımcılara göre daha yüksektir. Genel bir değerlendirme yapılacak olursa Ünye'de 10 yıldan fazla ikamet eden katılımcılar, Mali İşler boyutu açısından en az memnuniyete sahip grubu oluşturmaktadır.

Eğitim değişkeni; okuryazar değil, okuryazar, ilköğretim, ortaöğretim, lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora olmak üzere 9 alt gruptan oluşmaktadır. Alt grup sayısının fazla olması ve her bir gruba düşen katılımcı sayısının dengesiz olması sebebiyle bazı gruplar birleştirilmiştir. Buna göre eğitim değişkeni; -ilkokul ve altı, ortaokul, lise, önlisans-lisans ve lisansüstü olarak 5 grup olarak analize sokulmuştur. Grup sayısı 2'den fazla olduğu için fark testi için "Tek yönlü ANOVA testi" kullanılmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda eğitim seviyesi değişkeni için, Fen İşleri boyutu ($F_{(4-595)}=1,749$; $p=,138$), Mali İşler boyutu ($F_{(4-595)}=1,628$; $p=,165$), Halkla ilişkiler boyutu ($F_{(4-595)}=0,277$; $p=,893$), İşletme ve İştirak boyutu ($F_{(4-595)}=0,801$; $p=,525$), Temizlik hizmetleri boyutu ($F_{(4-594)}=1,002$; $p=,406$), İmar, Şehir ve Zabita boyutu ($F_{(4-595)}=1,573$; $p=,180$) ile ilgili

memnuniyet düzeyi ortalamaları arasında anlamlı bir fark oluşmamaktadır. Buna karşın Genel memnuniyet boyutunda ($F_{(4-595)}=3,223$; $p=.012$) memnuniyet düzeyi ortalamaları arasında istatistiksel anlamda bir fark oluşmaktadır. Genel Memnuniyet boyutuna ait grup varyanslarının homojenliği testi 0,05 anlamlılık düzeyi için homojen çıkmıştır. (Levene test: 1,198; Sig=0,311). Genel Memnuniyet boyutuna ilişkin bilgiler Tablo 9'da gösterilmektedir.

Tablo 9. Katılımcıların Genel Memnuniyet Değişkenine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Eğitim Değişkenine Göre Fark Testi Sonucu

Eğitim	Gruplar	n	Ort	S.S.	F	p	Fark
Genel	İlkokul ve altı (1)	142	2,5188	0,9005	3,223	,012*	1-2,1-3,1-4 (LSD)
	Ortaokul (2)	121	2,7741	0,9100			
	Lise (3)	196	2,8707	0,9727			
	Önlisans-Lisans (4)	115	2,8435	0,9441			
	Lisansüstü (5)	26	2,8205	1,1822			
	Toplam	600	2,7606	0,9551			

* $p<0,05$

Tablo 9 incelendiğinde ortaya çıkan anlamlı farkın, ilkokul ve altı eğitim seviyesi düzeyindeki katılımcılar ile ortaokul, lise ve önlisans-lisans seviyesindeki katılımcılar arasında olduğu tespit edilmiştir. İlkokul ve altı eğitim seviyesine sahip katılımcıların genel memnuniyet boyutu açısından memnuniyet düzeylerinin diğer gruplara göre daha az olduğu görülmüştür.

Yaş değişkeni, 18-24, 25-34, 35-54, 55-74, 75 ve üstü olmak üzere 5 alt gruptan oluşmaktadır. Bu sebeple mesleklere göre memnuniyet düzeyi ortalamaları arasındaki fark testleri Tek yönlü ANOVA testi yardımı ile hesaplanmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda yaş değişkeni açısından, Fen İşleri boyutu ($F_{(3-596)}=0,470$; $p=,703$), Genel Memnuniyet boyutu ($F_{(3-596)}=0,692$; $p=,557$), Halkla İlişkiler boyutu ($F_{(3-596)}=0,90$; $p=,965$), İşletme ve İştirak boyutu ($F_{(3-596)}=1,222$; $p=,301$), Mali İşler boyutu ($F_{(3-596)}=1,711$; $p=,164$), Temizlik Hizmetleri boyutu ($F_{(3-596)}=0,902$; $p=,440$), İmar, Şehir ve Zabıta boyutu ($F_{(3-596)}=1,909$; $p=,127$) arasında anlamlı bir fark oluşmamaktadır. Başka bir ifade ile yaş değişkeni, belediyenin hizmet alanları memnuniyeti üzerinde etkisiz bir değişkendir.

5. SONUÇ

Halka en yakın kamu kurumu olan yerel yönetimlerin, vatandaşların görüş ve önerileri doğrultusunda çalışmalarına yön

vermeleri memnuniyet açısından önemli bir unsurdur. Bu sebeple belediyeler ile vatandaşların sürekli bilgi alışverişi içinde olmaları önem arz etmektedir. Bu çalışma ile Ünye Belediyesi hizmet alanlarının memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Tanımsal istatistik ve hipotez testleri ile değerlendirmelerin yapıldığı bu çalışma ile yerel yönetimler-vatandaş bağının kurulması ele alınmak istenmiştir. Bu kapsamda elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenebilir.

Çoğunluğunu kadınların oluşturduğu örnekleme, en fazla 25-54 yaş aralığında katılımcı bulunmaktadır. Çoğunluğu ortaokul ve lise mezunu olan katılımcıların, genellikle düşük ve orta seviyeli gelire sahip oldukları belirlenmiştir. Başka bir ifade ile Ünye’de ikamet eden kişilerin çok yüksek maaşlar almadığı söylenebilir. Örneklemin büyük çoğunluğu işçi ve memur meslek grubuna sahiptir. Bu durum Ünye’nin sosyo-ekonomik yapısı ile de benzerlik göstermektedir. Genelini yerel halkın oluşturduğu katılımcıların 10 yıldan fazla Ünye’de ikamet ettikleri belirlenmiştir. Ünye’ye dışarıdan gelerek yaşayanların Ünye’de bulunma sebeplerinin ise çoğunlukla iş ve eğitim amaçlı olduğu tespit edilmiştir.

Boyutlar açısından değerlendirildiğinde en az memnuniyet düzeylerine sahip mahalle Gürecülü Mahallesi olurken, genellikle en fazla memnuniyet Yiğitler Mahallesinde olmuştur.

Mesleklere göre hizmet alanları hakkındaki memnuniyet ortalamalarının birbirine oldukça yakın çıktığı gözlenmiştir. Buna göre en az memnuniyetin sağlandığı hizmet alanı Mali Hizmetler olurken en fazla memnuniyet Temizlik İşleri hizmet alanında görülmüştür.

Hizmet alanlarının genel değerlendirilmesinde en fazla ve (katılıyorum) olumlu memnuniyet sağlanan hizmet alanı Temizlik Hizmetleri (Ort=3,110) olurken en düşük ve olumsuz (katılmıyorum) memnuniyet sağlanan hizmet alanı Mali İşler (Ort=2,463) olmuştur.

Fen İşleri, İşletme ve İştirak, Temizlik hizmetleri boyutu açısından hiçbir demografik özelliğin anlamlı bir fark oluşturmadığı gözlenmiştir. Bu boyutların genel ortalamalarına bakıldığında katılımcıların en memnun oldukları boyutlar olduğu gözlenmiştir. Bu durum ilgili hizmet alanlarında sunulan hizmetin her sosyo-demografik özellikteki vatandaşlar için aynı düzeyde yorumlandığını ve benimsendiğini göstermektedir.

Genel memnuniyet boyutu için ne katılıyorum ne katılmıyorum düzeyine yakın fakat olumsuz (katılmıyorum) bir memnuniyet olduğu görülmektedir (Ort=2,761). Ortalamalar arasındaki farklar sadece cinsiyet ve eğitim değişkenleri ile ortaya çıkmıştır. Buna göre kadınlar,

erkeklere göre daha memnun iken ilkokul ve altı eğitim seviyesine sahip katılımcıların daha az memnun oldukları tespit edilmiştir.

Halkla ilişkiler boyutu için ne katılıyorum ne katılmıyorum düzeyine yakın fakat olumsuz (katılmıyorum) bir memnuniyet olduğu görülmektedir (Ort=2,767). Cinsiyet, Ünyeli ve meslek değişkenleri, halkla ilişkiler boyutu için farklılık gösteren değişken olmuştur. Buna göre kadınlar, erkeklere göre; Ünyeli olmayanlar, olanlara göre daha memnundurlar. Serbest meslek sahibi katılımcıların, memur, ev hanımı, çiftçi, esnaf ve diğer meslek gruplarına sahip katılımcılardan daha düşük memnuniyet düzeyine sahiptirler. Ayrıca öğrenci olan katılımcıların, memur, ev hanımı, çiftçi ve esnaf meslek grubuna sahip katılımcılardan daha düşük düzeyde halkla ilişkiler memnuniyeti olduğu görülmektedir.

Mali İşler boyutu için vatandaşlar, olumsuz (katılmıyorum) bir memnuniyet düzeyine sahiptir (Ort=2,463). Bu boyut için cinsiyet ve ikamet süresi değişkeni ortalamalar arasında farklılık göstermiştir. Buna göre kadınlar, erkeklerden daha memnun iken, ikamet süresi bakımından 10 yıl ve üzeri olanlar, 7-9 yıl arasında ikamet eden katılımcılara göre daha az memnun oldukları tespit edilmiştir.

İmar, Şehir ve Zabıta boyutu, ne katılıyorum ne katılmıyorum düzeyine yakın fakat olumsuz (katılmıyorum) bir memnuniyet düzeyi göstermektedir. Ortalamalar arasındaki farklar, cinsiyet ve meslek değişkenlerinde oluşmuştur. Kadınlar, erkeklerden daha memnun iken serbest meslek sahibi katılımcılar, memur, ev hanımı, esnaf ve diğer meslek gruplarına sahip katılımcılardan daha düşük memnuniyet düzeyine sahiptirler. Ayrıca işçi olan katılımcıların, memur ve diğer meslek grubuna sahip katılımcılardan daha düşük imar, şehir ve zabıta boyutu memnuniyet düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Elde edilen bulgular sonucunda Ünye Belediyesine aşağıdaki öneriler sunulabilir:

- 1) Mali işler boyutu başta olmak üzere olumsuz memnuniyet düzeyindeki diğer boyutlar konusunda vatandaşlarına daha kaliteli hizmetler sunmalı ve bilgilendirmelidir.
- 2) Merkeze uzak mahalleleri ile ilişkilerini arttırmalı, yerel yöneticileri ile fikir alışverişi yapmalıdır.
- 3) Yerel yöneticilerin vatandaşların görüş ve önerileri almak için belirli periyotlarda anketler düzenleyebilir.

Bu çalışma ile Ünye örneği üzerinde ilçe belediyesi hizmet alanları memnuniyet düzeyi araştırılmaya çalışılmıştır. İlerleyen çalışmalarda farklı il ve ilçe belediyeleri için hizmet alanları

memnuniyet araştırmaları yapılabilir. Böylelikle yapılan çalışmalar arasında karşılaştırmalı analizler yapılabileceği gibi, yıllar bazında değişimlerde gözlemlenebilir.

KAYNAKÇA

1580 sayılı Belediye Kanunu. Resmî Gazete, 1471, 14/04/1930.

3030 Sayılı Büyük Şehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Deęiřtirilerek Kabulü Hakkında Kanun. Resmî Gazete, 18453, 09/07/1984.

5393 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, Resmî Gazete, 25874, 13/07/2005.

6360 Sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Deęiřiklik Yapılmasına Dair Kanun. Resmî Gazete, 28489, 06/12/2012.

6447 Sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Deęiřiklik Yapılmasına Dair Kanunda Deęiřiklik Yapılması Hakkında Kanun Resmî Gazete, 28595, 22/03/2013.

Akyıldız, F. (2012). Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: Uřak Belediyesi örneği. *Yařar Üniversitesi E- Dergisi* 7 (26), 4421.

Alptürker, H. (2010). *Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti: Silifke örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Baş, T. (2013), *Anket - Nasıl hazırlanır? Nasıl uygulanır? Nasıl değerlendirilir?* (7. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Carifio, J., ve Perla, R. (2008). Resolving the 50-year debate around using and misusing Likert scales. *Medical Education*, 42, 1150-1152.

Çamur,Ö. ve Aydın, A.H. (2019). Türkiye’de merkezileřme ve yerelleřme sorununun giderilmesinde adaletin rolü. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 9(18), 1182.

Dibek, M. (2018). *Belediye hizmetlerinde yurttaş memnuniyetinin ölçümü üzerine bir uygulama: Niğde örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Emini, F.T. (2009). Türkiye’de yerel yönetimler reformunun iç ve dış dinamikleri. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 16(2), 34.

Endeksa (2021, 14 Mayıs). Ordu İli Sosyo-Ekonomik Göstergeler. Erişim adresi <https://www.endeksa.com/tr/analiz/ordu/demografi>

Er, A. (2016). *Belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesi üzerine bir çalışma: Alanya örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Alanya.

Etik Araştırma (2021, 14 Mayıs). Örneklem Büyüklüğü Hesaplama. Erişim adresi <http://etikarastirma.com/tr>

Goharipour, H., Karimi, M. ve Barakpour, N. (2011). Evaluation of urban management performance based on citizen satisfaction with municipal services in city of Tehran. 2011 International Conference on Social Science and Humanity içinde (ss 71-75). IACSIT Press, Singapore.

Gutierrez Rodriguez, P, Vazquez Burguete, J.L., Vaughan, R., ve Edwards, J. (2009). Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen’s perception. *Int Rev. Public Nonprofit Mark.*, 6, 75-90. DOI 10.1007/s12208-009-0030-0

Jamieson, S. (2004). Likert scales: how to (ab)use them. *Medical Education*, 38: 1217-1218.

Kabasakaloğlu, T. (2016). *Belediyelerde hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Bir yerel yönetim örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikler*. Ankara: Asil Yayın.

Kaptein, M., Nass, C., ve Markopoulos, P. (2010). Powerful and consistent analysis of likert-type rating scales. CHI 2010 Proceedings, 2391-2394.

Kayri, M. (2009). Araştırmalarda gruplar arası farkın belirlenmesine yönelik çoklu karşılaştırma (post-hoc) teknikleri. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 51-64.

Mokhlis, S., Aleesa, Y. ve Mamat, I. (2011). Municipal service quality and citizen satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122-137.

Nufusu (2021, 14 Mayıs). Ordu İl ve İlçe Nüfusu, Erişim adresi <https://www.nufusu.com/il/2018/ordu-nufusu>

Oktay, T. (2020). 1920-2020 döneminde Türkiye’de belediyelerin gelişimi. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 171-223

Orselli, E., Bayrakci, E. & Kahraman S. (2017). Citizen satisfaction with municipal services: The case of Konya municipality. *Global Journal of Sociology: Current Issues*. 7(1), 73-82.

Özdemir, M. (2016). *Belediyelerin altyapı hizmeti sunumunda vatandaş memnuniyeti: Anamur belediyesi örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Ökmen, M. ve Elma, F. (2013). *Türk dünyasında yerel yönetimler*. İstanbul: Türk Dünyası Belediyeler Birliği Yayını.

Samkar, H. ve Alpu, Ö. (2013). M regression approach for satisfaction of municipality services: the case of Eskisehir. *Qual Quant*, 47, 1629-1637. DOI 10.1007/s11135-011-9616-9

Taşçı, B.T. (2014). *Hizmette kalite ve belediye hizmetlerinde kaliteye yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Yalova il merkezi örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.

Theadx (2021, 14 Mayıs). Sosyo-Ekonomik Sınıflar, Erişim adresi <https://www.theadx.com/tr/sosyo-ekonomik-hedefleme>

Turan, İ, Şimşek, Ü. ve Aslan, H. (2015). Eğitim araştırmalarında Likert ölçeği ve Likert-tipi soruların kullanımı ve analizi. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30, 186-203

TÜİK (2021). *Ordu İl Nüfusu*. Erişim adresi <http://rapory.tuik.gov.tr>

Ünye Belediyesi Resmi Sitesi (2021, 14 Mayıs). Birimler. Erişim adresi <https://www.unye.bel.tr/birimler.php>

EK-1: Değişken Seçeneklerine Ait Normallik Testi ve Parametrik Olmayan Hipotez Testleri Sonuçları

Değişkenler	Seçenekler	Fen İşleri		Halkla İlişkiler		İşletme ve İştirak		Mali İşler	
		Kolmogorov-Smirnov	Parametrik Olm. Test	Kolmogorov-Smirnov	Parametrik Olm. Test	Kolmogorov-Smirnov	Parametrik Olm. Test	Kolmogorov-Smirnov	Parametrik Olm. Test
Cinsiyet	Erkek	0,055 (sig=0,013)	U=43709,5	0,058 (sig=0,007)	U=39254,5	0,121 (sig=0,000)	U=39940,0	0,117 (sig=0,000)	U=38829,0
	Kadın	0,046 (sig=0,200)*	Sig=0,985	0,070 (sig=0,005)	sig=0,031*	0,118 (sig=0,000)	sig=0,066	0,104 (sig=0,000)	sig=0,018*
Ünyeli Olma Durumu	Evet	0,059 (sig=0,000)	U=27454,0	0,058 (sig=0,001)	U=26702,0	0,131 (sig=0,000)	U=27897,0	0,108 (sig=0,000)	U=28667,0
	Hayır	0,083 (Sig=0,028)	Sig=0,093	0,093 (sig=0,009)	sig=0,035*	0,111 (sig=0,001)	Sig=0,151	0,099 (sig=0,004)	Sig=0,323
İkamet Süresi	3 yıl ve altı	0,069 (sig=0,200)*		0,102 (sig=0,071)*		0,141 (sig=0,002)		0,104 (sig=0,062)*	
	4-6 yıl arası	0,093 (sig=0,200)*	$\chi^2= 1,920$	0,081 (sig=0,200)*	$\chi^2= 3,383$	0,129 (sig=0,006)	$\chi^2= 2,853$	0,116 (sig=0,021)	$\chi^2= 10,646$
	7-9 yıl arası	0,090 (sig=0,091)*	sig=0,589	0,101 (sig=0,034)	sig=0,336	0,137 (sig=0,001)	sig=0,415	0,108 (sig=0,017)	sig=0,014*
	10 yıl ve üzeri	0,057 (sig=0,005)		0,060 (sig=0,002)		0,120 (sig=0,000)		0,124 (sig=0,000)	
Eğitim Seviyesi	İlkokul ve altı	0,076 (sig=0,043)		0,095 (sig=0,003)		0,101 (sig=0,001)		0,113 (sig=0,000)	
	Ortaokul	0,075 (sig=0,095)*		0,088 (sig=0,022)		0,143 (sig=0,000)		0,103 (sig=0,003)	
	Lise	0,061 (Sig=0,074)*	$\chi^2= 6,239$	0,068 (sig=0,026)	$\chi^2= 0,620$	0,149 (sig=0,000)	$\chi^2= 2,975$	0,115 (sig=0,000)	$\chi^2= 5,916$
	Önlisans-Lisans	0,065 (sig=0,200)*	sig=0,182	0,066 (sig=0,200)*	sig=0,961	0,125 (sig=0,000)	sig=0,562	0,112 (sig=0,001)	sig=0,205
	Lisansüstü	0,191 (sig=0,016)		0,104 (sig=0,200)*		0,137 (sig=0,200)*		0,153 (sig=0,120)*	
Aylık Gelir Durumu	0-500 TL	0,082 (sig=0,200)*		0,125 (sig=0,005)		0,134 (sig=0,002)		0,093 (sig=0,172)*	
	501-1500 TL	0,064 (sig=0,200)*		0,067 (sig=0,200)*		0,109 (sig=0,000)		0,099 (sig=0,002)	
	1501-2500 TL	0,054 (sig=0,078)*	$\chi^2= 4,910$	0,063 (sig=0,019)	$\chi^2= 7,274$	0,118 (sig=0,000)	$\chi^2= 5,074$	0,102 (sig=0,000)	$\chi^2= 2,711$
	2501-4000 TL	0,058 (sig=0,200)*	sig=0,297	0,074 (sig=0,200)*	sig=0,122	0,127 (sig=0,001)	sig=0,280	0,094 (sig=0,047)	sig=0,607
	4001 TL ve üzeri	0,171 (sig=0,001)		0,122 (sig=0,071)*		0,184 (sig=0,000)		0,172 (sig=0,001)	
Yaş	18-24	0,059 (sig=0,200)*		0,092 (sig=0,026)		0,118 (sig=0,001)		0,113 (sig=0,002)	
	25-34	0,078 (sig=0,006)	$\chi^2= 5,289$	0,072 (sig=0,015)	$\chi^2= 3,512$	0,127 (sig=0,000)	$\chi^2= 5,335$	0,135 (sig=0,000)	$\chi^2= 7,842$
	35-54	0,055 (sig=0,079)*	sig=0,259	0,083 (sig=0,000)	sig=0,476	0,121 (sig=0,000)	sig=0,255	0,104 (sig=0,000)	sig=0,098
	55-74	0,073 (sig=0,200)*		0,118 (sig=0,058)*		0,149 (sig=0,005)		0,127 (sig=0,030)	

75 ve üzeri 0,230(sig=0,200)* 0,318(sig=0,109)* 0,300(sig=0,161)* 0,224(sig=0,200)*

EK-1 (devam)

Değişken	Seçenekler	Temizlik İşleri		Genel Memnuniyet		İmar, Şehir ve Zabıta	
		Kolmogorov-Smirnov	Parametrik Olm. Test	Kolmogorov-Smirnov	Parametrik Olm. Test	Kolmogorov-Smirnov	Parametrik Olm. Test
Cinsiyet	Erkek	0,085 (sig=0,000)	U=41543,5	0,094(sig=0,000)	U=38155,0	0,057(sig=0,008)	U=38651,5
	Kadın	0,082(sig=0,000)	sig=0,291	0,116(sig=0,000)	sig=0,007	0,063(sig=0,017)	Sig=0,015*
Ünyeli Olma Durumu	Evet	0,094(sig=0,000)	U=29869,5	0,094(sig=0,000)	U=30331,0	0,061(sig=0,000)	U=27568,0
	Hayır	0,082(sig=0,032)	Sig=0,770	0,082(sig=0,032)	Sig=0,978	0,083(sig=0,029)	Sig=0,106
İkamet Süresi	3 yıl ve altı	0,113(sig=0,029)		0,095(sig=0,197)*		0,092(sig=0,200)*	
	4-6 yıl arası	0,124(sig=0,009)	$\chi^2= 2,866$	0,113(sig=0,026)	$\chi^2= 5,074$	0,144(sig=0,001)	$\chi^2= 6,656$
	7-9 yıl arası	0,078(sig=0,200)*	sig=0,413	0,112(sig=0,011)	sig=0,166	0,086(sig=0,179)*	sig=0,084
	10 yıl ve üzeri	0,087(sig=0,000)		0,101(sig=0,000)		0,077(sig=0,000)	
Eğitim Seviyesi	İlkokul ve altı	0,098(sig=0,002)		0,129(sig=0,000)		0,067(sig=0,200)*	
	Ortaokul	0,143(sig=0,000)		0,119(sig=0,000)		0,085(sig=0,032)	
	Lise	0,079(sig=0,005)	$\chi^2= 4,012$	0,092(sig=0,000)	$\chi^2= 10,931$	0,080(sig=0,004)	$\chi^2= 6,109$
	Önlisans-Lisans	0,111(sig=0,001)	sig=0,404	0,096(sig=0,011)	sig=0,027*	0,071(sig=0,200)*	sig=0,191
	Lisansüstü	0,147(sig=0,152)*		0,129(sig=0,200)*		0,172(sig=0,046)	
Aylık Gelir Durumu	0-500 TL	0,086(sig=0,200)*		0,106(sig=0,036)		0,097(sig=0,074)*	
	501-1500 TL	0,088(sig=0,011)		0,126(sig=0,000)		0,098(sig=0,003)	
	1501-2500 TL	0,093(sig=0,000)	$\chi^2= 10,125$	0,090(sig=0,000)	$\chi^2= 2,326$	0,080(sig=0,001)	$\chi^2= 3,421$
	2501-4000 TL	0,090(sig=0,063)	sig=0,038	0,105(sig=0,015)	sig=0,676	0,107(sig=0,012)	sig=0,490
	4001 TL ve üzeri	0,102(sig=0,200)*		0,180(sig=0,001)		0,110(sig=0,195)*	
Yaş	18-24	0,099(sig=0,012)		0,104(sig=0,007)		0,096(sig=0,017)	
	25-34	0,074(sig=0,012)		0,101(sig=0,000)		0,094(sig=0,000)	
	35-54	0,089(sig=0,000)	$\chi^2= 2,248$	0,118(sig=0,000)	$\chi^2= 4,772$	0,063(sig=0,024)	$\chi^2= 9,328$
	55-74	0,061(sig=0,200)*	sig=0,690	0,162(sig=0,001)	sig=0,312	0,093(sig=0,200)*	sig=0,053
	75 ve üzeri	0,210(sig=0,200)*		0,212(sig=0,200)*		0,292(sig=0,188)*	