

## **BELEDİYELERDE HİZMET PAZARLAMASI: KABİL (AFGANİSTAN) BELEDİYESİ HİZMETLERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA<sup>1</sup>**

**Mohammad Hussien RAHİMİ<sup>2</sup>  
Atilla YÜCEL<sup>3</sup>**

Geliş Tarihi: 11/11/2021  
Kabul Tarihi: 26/11/2021

### **ÖZET**

Bulunduğu bölgenin ekonomik, sosyal ve kültürel refahını arttırmaya çalışan belediyeler bunları yaparken halkın memnuniyetini de ayrıca gözetmek zorundadırlar. Bu çalışmanın amacı, Afganistan'ın başkenti Kabil Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden vatandaşların memnun olma düzeylerini belirlemektir. Bu amaçla anket yöntemi kullanılmış ve elde edilen veriler lisanslı SPSS paket programına aktarılarak analiz edilip yorumlanmıştır.

Araştırma sonucunda; Kabil halkının belediyenin sunmuş olduğu toplu taşıma hizmetleri ve doğal afetler sonrasında barınabilecekleri alanların oluşturulması hizmetlerini yeterli buldukları; cadde, sokak ve tabela işaretlemeleri, caddelerin genişletilmesi, cadde ve sokak aydınlatmaları, kaldırım hizmetleri, park-bahçe ve yeşil alan hizmetleri ve yaşam alanlarını güzelleştirmeye ve iyileştirmeye yönelik hizmetlerini ise yetersiz buldukları tespit edilmiştir. Araştırmada ulaşılan diğer bir sonuçta ise; Kabil Belediyesi'nin esnaf, pazar, fiyat, seyyar satıcı, asansör ve temizlik denetimlerinin halk tarafından yeterli bulunmadığı; çöp toplama, ilaçlama, temizlik, doğal afetlere yönelik önlem alma, umuma açık alanların denetimi, alt yapı hizmetleri, katı ve sıvı atık depolama hizmetleri, içme suyu sağlama ve yol yapım-bakım hizmetleri gibi uygulamalarının yetersiz olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Araştırmada Kabil halkının genel olarak belediye hizmetlerinden memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Pazarlaması, Afganistan, Kabil Belediyesi.

<sup>1</sup> Bu çalışma, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Anabilim Dalı'nda yapılan "Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: (Afganistan) Kabil Belediyesi Hizmetleri Üzerine Bir Uygulama" başlıklı doktora tezinden üretilmiştir.

<sup>2</sup> Doktora öğrencisi, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Teknoloji ve Bilgi Yönetimi ABD, mrahimi2323@gmail.com, ORCID: 0000-0003-2217-8523

<sup>3</sup> Doç. Dr., Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, ayucel@firat.edu.tr, ORCID: 0000-0002-8052-3236

## **Service Marketing In Municipalities: An Application On Municipal Services In Kabul (Afghanistan)**

### **ABSTRACT**

Municipalities that are trying to increase the economic, social and cultural well-being of the region in which they are located must also take into account the satisfaction of the public when doing so. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of citizens with the services provided by the Kabul Municipality, the capital of Afghanistan. For this purpose, the survey method was used and the data obtained were analyzed and interpreted by transferring them to a licensed SPSS package program.

As a result of research; and by the municipality of Kabul, the people of public transport services in the aftermath of natural disasters, areas where they can survive the creation of the services they found enough; streets and markups signage, street widening, street lighting, paving services, park and garden services, they identified a lack of services and to improve and enhance the beauty of your living space. Another conclusion reached in the research is; The trades of the municipality of Kabul, market place, price, a traveling salesman, a lift and controls by the people of cleaning is not enough; garbage collection, spraying, cleaning, taking precautions against natural disasters, the control of public space, infrastructure services, solid and liquid waste storage services, providing drinking water and road construction applications such as maintenance services, they determined that was insufficient. In the study, it was concluded that the people of Kabul are generally dissatisfied with their municipal government.

**Key Words:** Service Marketing, Afghanistan, Kabul Municipality.

## **1. GİRİŞ**

Ekonomiye katkı sağlayan önemli faaliyet kollarından birini hizmet sektörü oluşturmaktadır. Kalite artırımına yönelik çalışmalar ilk dönemlerde somut ürünler ortaya koyan imalat sektöründe başlamış, ancak hizmet sektörünün büyümesi, gelişmesi ve ekonomiye sağladığı katkının artmasıyla birlikte hizmet sektöründe de kalite artırma çalışmaları önem kazanmıştır (Usta ve Memiş, 2010:337 ). Ürün ve hizmetlerin kalitesinin artırabilmesi için kalite ölçümünün yapılması büyük önem arz etmektedir. Somut ürünler ortaya koyan imalat sektöründe kalite ölçümlerinin yapılması göreceli olarak daha kolay olabilmektedir. Ürünün dayanıklılığı, fiziksel görünümü ve fonksiyonelliği gibi kriterler ürün kalitesinin ölçümünün kolay bir şekilde yapılmasını sağlayabilmektedir (Gümüšoğlu vd., 2003:14). İmalat sektöründen farklı olarak karakteristik bir özelliğe sahip olan hizmet sektörünün soyut ve göreceli faaliyetler gerçekleştirmeleri kalite ölçümünü zorlaştırmaktadır. Birinin işini görme, birine yarayan bir iş yapma ya da insan ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla üretilen ve üretildikleri an tüketilen soyut ürünler hizmet olarak tanımlanmaktadır. Bir başka ifadeyle bireyler ya da örgütler tarafından başka bir birey ya da örgütün yararına yapılan faaliyetler hizmet olarak nitelendirilebilmektedir (Aslan, 2014: 9).

Hizmetin soyutluk, heterojenlik, eşzamanlılık ve dayanıksızlık özellikleri ile hizmet alan birey ya da örgütlerin hizmet beklentileri ile aldıkları hizmete yönelik algıları hizmet kalitesini açığa çıkarmaktadır. Bu bağlamda, hizmet alanların beklentilerinin tespiti, hizmet alanındaki sorunların belirlenmesi ve giderilmesi, hizmet alanların sorunlarına hızlı ve etkili çözümler bulunması hizmet kalitesinin artırılmasında çok önemli bir rol oynamaktadır (Farnham ve Horton, 1996: 41). Bu doğrultuda, hizmet pazarlaması alanında yapılan çalışmalarda yaygın olarak kabul edilen hizmet kalitesi modelinden yararlanılarak, hizmet alanların beklentileri ve algıları ile bu alanda ortaya çıkabilecek problemlerin tespit edilmesi ve çözüm önerileri sunulmasının hizmet kalitesinin artırılması açısından önemlidir (Göküş ve Alptürker, 2011: 125).

Tüketici algıları hizmet kalitesinin göstergesi olmakla birlikte, tüketicilerin hizmet beklentileri ile sunulan hizmete yönelik algıları arasındaki farklılığın derecesi hizmet kalitesi olarak tanımlanmaktadır (Güler

ve Güner, 2014: 129). Tüketicilerin aldıkları ürün ya da hizmetin üstün özelliklerine ve mükemmellik düzeyine yönelik fikirleri, algılanan kalite olarak ifade edilmektedir (Duman ve Yüksel, 2008: 47). Bu bağlamda algılanan kalite üzerinde etkili olan unsurları tespit etmenin kolay olmamaktadır.

Bununla birlikte, bilim ve teknolojiye yaşanan değişim ve gelişmelerle birlikte ortaya çıkan kültürel, sosyal ve siyasal alandaki değişimler, sosyal yaşamda birtakım değişimlerin yaşanmasına neden olmuştur. Bu değişimler sosyal yaşam üzerinde etkili olan üretim araçlarının yanı sıra tüketimin de sosyal yaşamı şekillendirmesinde etkili olmuştur. (Sarıyer, 2008:167). Belediye hizmetleri de siyasal, sosyal ve kültürel alanda yaşanan değişim izlerinin önemli düzeyde hissedildiği alanlardan biri olmuştur. Kentlerde yol, su, denetim, temizlik vb. gibi toplumsal ihtiyaçları karşılamaya yönelik hizmetler sunan belediyeler, değişen ve gelişen toplumsal ihtiyaçları karşılayabilmek ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik birtakım çalışmalar yapmaktadır. Belediye hizmetleri ekonomik unsurlar başta olmak üzere sosyal, kültürel ve siyasal unsurlardan doğrudan etkilenmekte ve bu unsurlar belediyelerin sundukları hizmet kalitesini belirlemektedir (Usta ve Memiş, 2010:341). Bu çalışmada, Afganistan'ın başkenti Kabil Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden vatandaşların memnun olma düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

## **2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ**

### **2.1. Literatür Taraması**

Literatürde hizmet kalitesi kavramını, hizmet kalitesini etkileyen unsurları ve hizmet kalitesinin ölçümünü inceleyip analiz eden birçok çalışma bulunmaktadır.

Yapılan bu çalışmalar incelendiğinde; Elazığ ilinde belediye tarafından sunulan hizmet kalitesini ve toplumun bu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerinin belirlenmesinin amaçlandığı bir çalışmada, Elazığ'da yaşayan 572 seçmenin görüşlerine başvurulmuştur. Araştırma sonucunda katılımcıların seyyar satıcılar ve toplu taşıma araçlarının denetimleri, umumi tuvaletlerin temizliği vb. gibi temizlik ve denetim hizmetlerini yetersiz buldukları ve genel olarak belediye tarafından sunulan

hizmet kalitesinin düşük düzeyde olduğunu düşündükleri tespit edilmiştir (Yücel vd., 2012).

Muğla ilinde yapılan başka bir çalışmada da; belediye tarafından sunulan temizlik hizmetleri açısından katılımcıların bireysel özelliklerine göre en az düzeyde farklı görüşler sundukları belirlenirken; görüşlerin en fazla farklılaştığı boyutun ise finansman hizmetlerinde olduğu belirlenmiştir (Gümüsoğlu vd., 2003).

Malatya Büyükşehir Park AVM tarafından sunulan hizmet kalitesine yönelik tüketici algılarının araştırıldığı başka bir çalışmada, katılımcıların hizmet algıları ile beklentileri arasında yüksek düzeyde farklılığın olduğu ve AVM tarafından sunulan hizmetin müşteri beklentilerini karşılamada yetersiz kaldığı tespit edilmiştir (Ersoy Yıldırım, 2014).

Tokat ilinde yapılan başka bir çalışmada da katılımcıların belediyelerin sundukları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyinin düşük olduğunu ve alınan yüksek vergilere rağmen sunulan ekonomik hizmetlerin yetersiz olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Ayrıca araştırmada, bireylerin yaş değişkeni ile memnuniyet düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir (Ardıç vd., 2004).

Doğan (2016)'ın, Muş Belediyesi tarafından sunulan hizmet faaliyetlerine yönelik seçmen algılarını belirlemeyi amaçladığı çalışmasında 449 seçmenin görüşlerine başvurulmuştur. Araştırmanın sonucunda, katılımcıların belediyeler tarafından sunulan hizmet faaliyetlerinin yeterli olmadığını düşündükleri; özellikle yeşil alan, park ve bahçe hizmetlerinin yetersiz olduğunu, semt pazarlarındaki denetim faaliyetleri, sokak çocuklarına yönelik sunulan hizmetler vb. belediyecilik hizmetlerinin beklentileri karşılayamadığını ifade ettikleri tespit edilmiştir.

Güler ve Gürer (2014), Kırıkkale Belediyesi tarafından sunulan hizmetlere yönelik seçmen görüşlerini araştırdıkları çalışmalarında, katılımcı görüşlerini fiyat-ürün ve fiziksel ortam, tanıtım, süreçler, stratejik düşünme, kurum içi çalışanlar ve kurum dışı çalışanlar olmak üzere altı alt boyutta değerlendirilmişlerdir. Araştırma sonucunda belediyelerin hizmet kalitelerini artırabilmeleri için söz konusu altı boyutu göz önünde bulundurmalarının önemli olduğu tespit edilmiştir.

Yozgat belediyesinin hizmet kalitelerine ilişkin görüşlerin belirlenmesinin amaçlandığı başka bir çalışmada ise, katılımcıların belediyenin il tanıtımı ve yeşil alanlara yönelik yaptıkları hizmetleri yeterli buldukları ancak yol ve otopark hizmetlerinin yetersiz olduğunu ve ayrıca belediye çalışanlarının fiziki görünümünün iyileştirilmesine önem verilmesi gerektiğini düşündükleri belirlenmiştir (Kara ve Gürcü, 2010).

## **2.2. Araştırmanın Amacı, Evreni ve Örneklem Seçimi**

Bu araştırma; Kabil Belediyesi sınırları içerisinde ikamet etmekte olan vatandaşların, belediyeden almış oldukları hizmetlerden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Kabil halkı, belediyenin sunduğu hizmetlerden genel olarak memnun mudur?
2. Kabil belediyesinin denetim ve kontrol ile ilgili hizmetleri yeterli midir?
3. Kabil halkı, belediyenin diğer hizmetlerinden memnun mudur?

Araştırmanın evrenini Kabil Belediyesi hizmet alanları içerisinde yer alan toplam 17 mahallede yaşayan 18 yaş ve üzeri vatandaşlar oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü belirlenirken, mahalle nüfusları toplam nüfusa oranlanarak, örneklemin mahalle nüfuslarını temsil etmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Dört bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde; belediyelerin sundukları hizmetler ve genel konulara ilişkin 9 ifade, ikinci bölümünde belediyenin denetleme hizmetlerini değerlendirmeye yönelik 10 ifade, üçüncü bölümde ise belediyeler tarafından sunulan diğer hizmetlerin değerlendirilmesine yönelik 25 ifadeye yer verilmiştir. Anketin dördüncü bölümünde ise; katılımcıların yaş, cinsiyet, meslek vb. gibi demografik bilgilerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Bu araştırmada Kabil'de farklı mahallelerde ikamet eden toplam 500 kişiye anket uygulanmış, ancak 419 anket değerlendirmeye uygun bulunmuştur.

Anket soruları hazırlanırken daha önce yapılmış olan Ardıç vd. (2004), Duman ve Yüksel (2008) ile Yücel vd. (2012)'nin çalışmalarından

yararlanılmıştır. Ölçeğin Yapı Geçerliliğini tespit edebilmek amacıyla Faktör Analizi ve Varimax Döndürme (Rotation) yöntemleri kullanılmıştır. Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0.94; Bartlett değeri ise 12541,  $p=0.000$  olarak tespit edilmiştir. Anket formunun güvenilirlik değerini belirleyebilmek amacıyla Cronbach Alpha değeri 0.94 belirlenmiştir. Yapılan istatistiksel analizler sonucunda anket formunun güvenilir ve geçerli bir ölçek olduğu sonucunu ulaşılmıştır.

### 3. BULGULAR

#### 3.1. Katılımcılara Yönelik Bulgular

Araştırmada öncelikle katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, araba sahibi olma durumu, gelir düzeyi, meslek ve buldukları bölgedeki ikamet süreleri gibi demografik bilgileri açısından tanımlayıcı istatistikler yapılmış, lisanslı SPSS 22.0 programı kullanılarak yüzde ve frekans değerleri belirlenmiştir.

Katılımcıların sosyo-demografik bilgilerine ilişkin bulgulara Tablo 1’de yer verilmiştir.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Yaş	N	(%)	Gelir Düzeyi	N	(%)
18-24 arası	142	33,9	5000 Af	168	40,1
25-31	98	23,4	5000-10000	126	30,1
32-38	74	17,7	10000-15000	55	13,1
39-45	63	15	15000-20000	33	7,9
45 Üzeri	42	10,0	25000 Üstü	37	8,8
<b>Toplam</b>	<b>419</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>419</b>	<b>100,0</b>
Cinsiyet	N	(%)	Meslek	N	(%)
Kadın	172	41,1	Serbest	66	15,8
Erkek	247	58,9	İşçi	36	8,8
<b>Toplam</b>	<b>419</b>	<b>100,0</b>	Memur	135	32,2
Eğitim Düzeyi	N	(%)	Emekli	14	3,3
İlköğretim	48	11,5	Ev hanımı	30	7,2
Lise	67	16,0	Öğrenci	109	26,0
Üniversite	209	49,9	Esnaf	7	1,7
Yüksek	65	15,5	Diğer	22	5,3
Doktora	30	7,2	<b>Toplam</b>	<b>419</b>	<b>100,0</b>
<b>Toplam</b>	<b>419</b>	<b>100,0</b>	<b>İkamet süre</b>	<b>N</b>	<b>(%)</b>

<b>Araba</b>	<b>N</b>	<b>(%)</b>	1 yıldan az	94	22,4
Evet	112	26,7	1-5 yıl arası	172	41,1
Hayır	307	73,3	5 yıldan fazla	153	36,5
<b>Toplam</b>	<b>419</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>419</b>	<b>100,0</b>

Tablo 1’de katılımcıların tanımlayıcı değişkenlerine ilişkin yüzde ve frekans değerleri verilmiştir. Tablo 1’de; katılımcıların %33,9’unun 18-24 yaş, %23,4’ünün 25-31 yaş, %17,7’sinin 32-38 yaş, %15,0’inin 39-45 yaş ve %10’unun da 45 yaş ve üzeri yaş grubunda yer aldıkları; katılımcıların %58,9’unun erkek ve %41,1’inin kadın olduğu; %49,9’unun üniversite, %15,5’inin yüksek lisans, %16,0’sinin lise, %11,5’inin ilköğretim ve %7,2’sinin de doktora mezunu olduğu; %26,7’sinin arabası olduğu ve %73,3’ünün arabasının olmadığı; %40,1’inin 5000 Af, %30,1’inin 5000-10000 Af, %13,1’inin 10000-15000 Af, %7,9’unun 15000-20000 Af ve %8,8’inin de 25000 Af ve üzerinde gelir düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Bu bulgu katılımcıların büyük bir bölümünün düşük gelire sahip bireylerden oluştuğunu göstermektedir.

Bununla birlikte katılımcıların %32,2’sinin memur, %26,0’sinin öğrenci, %15,8’inin serbest meslek sahibi, %8,8’inin işçi, %7,2’sinin ev hanımı, %5,3’ünün diğer meslek grubu ve %1,7’sinin de esnaf oldukları; %41,1’inin buldukları bölgede 1-5 yıl arası, %36,5’inin 5 yıldan fazla ve %22,4’ünün de 1 yıldan az bir süredir ikamet ettikleri tespit edilmiştir.

### **3.2. Kabil Belediyesinin Genel Hizmetlerine İlişkin Bulgular**

Araştırma kapsamında kullanılan anket formunun ikinci bölümünde katılımcıların Kabil Belediyesi’nin toplu taşıma, şehrin sokak ve cadde yapılarının yeterlilik durumu, afet sırasında barınak hizmetleri, işaretlendirme hizmetleri ve şehrin park ve trafik sorunlarının çözümü gibi genel hizmetlerine ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik ifadeler yer verilmiştir.

Katılımcıların Kabil Belediyesi’nin genel hizmetlerinin yeterliliklerine ilişkin katılım düzeylerine yönelik bulgular Tablo 2’de verilmiştir.



**Tablo2.** Katılımcıların Belediye Hizmetleri ile İlgili Düşünceleri ve Aritmetik Ortalamaların Ölçek Orta Değeri Olan 3 ile Karşılaştırılması

	A.O.	S.S.	T Değer	P Değer
1-Belediyenin Toplu taşıma hizmetleri yeterlidir.	3,41	1,91	4,38	.000
2-Deprem, sel gibi doğal afetler anında barınabileceğimiz yerlerin nerede olduğunu biliyorum.	3,17	1,83	1,97	.049
3-Cadde-sokak adları, ev ve apartman numaraları yeterince belirgindir.	2,96	1,85	-,395	.693
4-Kentin cadde ve sokakları araç trafiği için yeterli genişliktedir.	2,84	1,81	-1,69	.090
5-Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir.	2,59	1,80	-4,54	.000
6-Kentin kaldırımları yaya trafiği için yeterlidir	2,70	1,81	-3,31	.001
7-Semtinizde yeterli sayıda park vardır.	2,30	1,73	-8,15	.000
8-Park, bahçe vb. yeşil alanların düzenlemesi yeterlidir.	2,41	1,75	-6,83	.000
9-Halkın içinde yaşadığı çevrenin fiziki olarak iyileştirilmesi ve güzelleştirilmesi konusunda yapılan faaliyetler yeterlidir.	2,64	1,78	-4,07	.000

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcılar iki hususta belediyenin hizmetlerini diğerlerine göre yeterli görmektedirler. Bunlar; belediyenin toplu taşıma hizmetleri (A. O=3.41, SS=1.91), belediyenin deprem ve sel gibi hizmetleri (A.O=3.17, SS=1.83) olarak sıralanabilmektedir. Katılımcılar belediyenin cadde-sokak adları hizmetlerin yeterli olduğu ifadesine, Kentin cadde ve sokakları araç trafiği için yeterli genişlikte olduğu ifadesine göre katılım düzeyleri daha yüksektir. Diğer taraftan, katılımcılar belediyenin cadde ve sokaklarının aydınlatılması ile kaldırımların yaya trafiği hizmetleri için yeterli olduğu yönünde kararsız kaldıkları görülmüştür. Semtlerinde park ve bahçe gibi yeşil alanların düzenlemesinin yetersiz olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, halkın içinde yaşadığı çevrenin fiziki olarak iyileştirilmesi ve güzelleştirilmesi konusunda yapılan ilgili hizmetlerin yeterli olması konusunda kararsız olduklarını belirtmişlerdir. Daha öncede belirtildiği gibi bu ifadelerin aritmetik ortalamaları 3 değerinden uzaklaştıkça katılımcıların tavrının şiddeti de artmaktadır. Örneğin, katılımcılar en fazla belediyenin sunduğu hizmetlerden (A.O.=2.41,

SS=.1.75), bahçe ve yeşillik alanların (A.O.=2.30, SS=1.73) ve parkla ilgili hizmetlerin yetersiz olduğunu düşünürken; en az toplu taşıma hizmetlerinin (A. O=3.41, SS=1.91) ve Deprem, sel gibi doğal afetler anında hizmetlerinin (A. O=3.17, SS=1.83) yetersiz olduğunu düşünmemektedir. Belediyenin kısmen diğerlerine göre yeterli olduğu düşünülen konular olsa da az önce de ifade edildiği üzere; aritmetik ortalamaların ölçek orta değeri olan 3 ile karşılaştırılması sonucu 3' e yakın olan değerlerde katılımcıların tavrındaki şiddet azaldığından sonuçlar bu şekilde yorumlanmıştır. Böylece, Belediye'nin bu ölçek orta değeri 3'e yakın olan hizmetlerde de gerekli hizmet artırımını yapması gerektiği şeklinde önerilerde bulunabilir.

### **3.3. Belediye Denetimleri İle İlgili Hizmetlere İlişkin Bulgular**

Araştırmanın bu kısmı, katılımcıların belediye denetimleri hususundaki fikirlerini kapsamaktadır. Bu bağlamda katılımcıların ifadelerine 5'li Likert ölçeğine göre katılma düzeylerini (tamamen katılıyorum-katılıyorum -kararsızım- katılmıyorum -tamamen katılmıyorum) belirtmeleri istenmiştir. Katılımcıların belediye denetimleriyle ilgili ifadelerine katılım düzeylerinin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 1. de yer almaktadır. Aritmetik ortalamaların ölçek orta değeri sayılan üç değerinden ne ölçüde farklı oluşunun istatistiksel sonucunu da verdiği görülmektedir. Bir başka ifadeyle, üç değerinin üzerinde ve altında olan aritmetik ortalamasının üç değerinde ne denli farklı olduğu çizelgede verilmiş olan t-testiyle saptanmıştır. Tabloda yer alan p-değeri bulunmuş olan t-değerinin istatistiksel olarak ne denli önem arz ettiğini göstermektedir. Sosyal Bilimler alanında genel kabul edilen hata oranı 0.05'in altında görülen p-değeri aritmetik ortalamayla üç arasında bulunan farkın sıfırdan önemli oranda farklı olduğunu ortaya koyarken; 0.05'in üzerinde bulunmuş olan p-değer yapısı, farkın sıfırdan önemli oranda farklı olmadığını göstermektedir. Buradan hareketle, Tablo 1. de gösterilen p-değer yapısının tamamının 0.05 değer yapısının altında bulunması verilmiş olan yanıtların aritmetik ortalamalarının ölçek orta değeri olan üçten, fark durumlarının sıfırdan önemli derece farklı olduğunu göstermektedir. Bu sebeple, ankete katılım gösterenlerin artık kararsızlık durumundan çıkarak husus konusunda belirli bir duruş sergiledikleri ifade edilebilmektedir. Örneğin; 9 ifadenin aritmetik ortalaması sayılan 3.58 değer yapısı kararsız noktada bulunan 3'e epeyce yakın gözükmüş olsa da istatistiksel olarak 3'ten önemli oranda farklılık arz

etmektedir. Bu da katılıma iştirak edenlerin işyeri sahiplerinin iş yeri önünde satış yapmaları hususunda olumsuz düşündüklerini ancak, bu tutumun sınırlı oranda olduğu neticesini ortaya çıkarmaktadır. Diğer yandan, belirtilmesi gerekli olan ortalamalar 1 ya da 5 değer yapısına doğru 3'ten uzaklaştıkça ifadeye katılım oranı yüksek derece de olmaktadır. Bu bağlamda aritmetik ortalamasının üçten ne denli farklı oluşunun en önemli belirtisi t değeri yapısıdır ve yüksek t değerleri aradaki farkın daha önemli olduğunu kanıtlamaktadır.

**Tablo 3.** Katılımcıların Belediye Denetim Hizmetleri ile İlgili Düşünceleri ve Aritmetik Ortalamaların Ölçek Orta Değeri Olan 3 ile Karşılaştırılması

	A.O.	S.S.	T Değer	P Değer
1-Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	2,86	1,30	2.174	.030
2-Belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	2,99	1,20	-.122	.903
3-Belediyenin seyyar satıcı denetimlerini yeterli buluyorum.	3,01	1,17	-.332	.740
4-Belediyenin semt pazarı denetimlerini yeterli buluyorum.	3,01	1,18	-.206	.837
5-Belediyenin baca (ev, fabrika) denetimlerini yeterli buluyorum.	2,84	1,23	-2.522	.012
6-Belediyenin kaçak yapılaşma konusundaki denetimlerini yeterli buluyorum.	2,83	1,18	-2.932	.004
7-Belediyenin yangın tertibatı denetimlerini yeterli buluyorum.	2,88	1,14	-2.051	.041
8-Belediyenin asansör denetimlerini yeterli buluyorum .	2,78	1,11	-3.905	.000
9-İşyeri sahiplerinin işyeri önlerinde satış yapmalarına olumsuz bakıyorum.	2,21	1,80	-8.854	.000

**Not:** Kullanılmış olan ölçek 1 ve 5 arasında değişmiş, 1 tamamıyla katılıyorum, 2 katılmıyorum, 3 kararsızım, 4 katılıyorum, 5 tamamıyla katılıyorum değerlerini ifade etmiştir. **A.O:** Aritmetik ortalama, **SS:** Standart sapma

Tablo 3. de verilen aritmetik ortalamalar irdelendiğinde; 3 değerinin üstünde bulunmakta olan tek ortalama, çizelgede bulunan dokuzuncu ifadeye ait ortalamalardır. İşyerleri önlerinde yapılmakta olan satışlar ifadesine dair ortalama değerin (A. O=3.58) istatistiksel biçimde 3 (kararsızım) değerinden

anlamli şekilde farklı oldukları çizelgede gözlenmektedir ( $p=.000$ ). Bu sebeple, katılımcıların işyerleri sahiplerinin işyerleri önünde satış yapmalarına menfi baktıkları ancak 3.58 değerinin 3'e 4 değerinden daha fazla yakın oldukları düşünöldüğü zaman bu katılımların pratikte çok fazla güçlü olmadıkları ifade edilebilir. Tablo 3. de göröldüğü gibi; dokuzuncu ifadenin haricindeki ifadelerin bütününe ait olan aritmetik ortalamalar 3 değerinden istatistiki biçimde önemli ölçüde farklılık arz etmektedir ( $p<0.05$ ). Bu açıklamaların aritmetik ortalamalarının içinde 2'ye yakın durumda olan değerler, 3'e yakın durumda olan değerlere nazaran daha fazla güçlü tavırlar göstermektedir. Örnek olarak, belediyenin semt pazarı kontrolleri (A.O.=2.21, SS=.1.80), baca kontrolleri (A.O.=2.78, SS=1.11), gürültü kontrolleri (A.O.=2.83, SS=1.18), temizlik konularında esnaf kontrolleri (A.O.=2.84, SS=1.23), fiyatlar hususunda (A.O.=2.88, SS=1.14) kontrolleri, belediyenin seyyar satıcı denetimleri (A.O.=2.86, SS=1.30), asansör denetimleri (A.O.=2.99, SS=1.20), yangın tertibatları (A.O.=3.01, SS=1.17), kaçak yapılaşmalar (A.O.=3.01, SS=1.18) kontrollerine nazaran daha fazla yetersiz bulmaktadır. Tablo 3. de verilen bulgular kısaca özetlenecek olursa; katılımcılar, belediyenin gürültü, baca, semt pazarı, esnaf kontrolleri konularında daha fazla aktif davranmaları gerektiğini ve belediyenin söz konusu konuların kontrolleri bakımından yetersiz kaldıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların esnafın işyerleri önlerinde satış gerçekleştirmelerine olumsuz bakmaları nedeni ile belediyenin bu hususta da kontrollerini daha sıkı tutmasını ve kaldırımların işgal edilmemesi hususunda dikkatli davranması gerekmektedir. Bununla birlikte, belediyenin denetim olarak diğerlerine kıyasla daha iyi olarak görünen seyyar satıcı denetimi, asansör denetimi, yangın tertibatı, kaçak yapılaşma denetimlerini de daha kontrollü yapmaları bir gereksinim biçiminde görölmektedir.

#### **3.4. Belediyenin Diğer Hizmetleri İle İlgili Konulara İlişkin Bulgular**

Çalışmanın bu bölümü, belediyenin sunmuş olduğı hizmetler konusunda katılımcıların fikirlerini içermektedir. Yapılmış olan ankette 24 farklı ifadeyle belediye hizmetlerinin yeterlilikleri katılımcılara sorulmuş ve 1-5 ölçeğiyle katılımcıların ifadelere ne derecede katıldıkları tespit edilmiştir. Kullanılmış olan 24 ifade, söz konusu ifadelere ait Aritmetik ortalama, Standart sapma değerleri Tablo 4. de verilmiştir.

Tablo 4, Aritmetik ortalamaların ölçek orta değerleri olan 3'ten ne derecede farklı olduklarının testini vermektedir. Burada yapılmış olan t-testi bir önceki kısımda yapılmış olan testler ile aynı olup, çizelge verilerinin yorumları aynı durumda olacaktır. Tablodan da görüldüğü gibi, katılımcılar iki hususta belediyenin hizmetlerini diğerlerine göre yeterli görmekteyler. Bunlar; belediyenin çöp toplama hizmetleri (A. O=2.85, SS=1.29), belediyenin ilaçlama hizmetleri (A. O=2.96, SS=1.20) olarak sıralanabilmektedir. Katılımcılar belediyenin yoksullara dağıttığı hizmetlerin (yemek, kömür vb.) yeterli olduğu ifadesine, belediyenin sokak çocuklarına sunduğu hizmetlerin yeterli olduğu ifadesinden daha güçlü ölçüde katılmaktadırlar. Diğer taraftan, katılımcılar belediyenin engelli vatandaşlara sağladığı hizmetleri, halka açık spor tesislerinin yeterliliğini, kültür ve sanat etkinlikleri hizmetlerini, sokak hayvanları ile ilgili hizmetleri, festival, hayırseverlik vb. faaliyetleri, spora ve sporcuya verilen destek hizmetlerini, halka açık tuvalet hizmetlerini, sel ve diğer doğal afetlere karşı alınacak önlemlerle ilgili hizmetlerini genel olarak yeterli bulmamaktadırlar. Daha önce belirtildiği üzere; bu ifadelerin aritmetik ortalamaları 3 değerinden uzaklaştıkça katılımcıların tavrının şiddeti de artmaktadır. Örneğin, katılımcılar en fazla belediyenin sokak çocuklarına sunduğu hizmetlerin (A.O.=2.67, SS=1.21), kültür ve sanat etkinlikleri (A.O.=2.74, SS=1.31) ve sokak hayvanları ile ilgili hizmetlerin (A.O.=2.78, SS=1.25) yetersiz olduğunu düşünürken; en az çöp toplama hizmetlerinin (A. O=2.21, SS=1.32) ve ilaçlama hizmetlerinin (A. O=2.10, SS=1.25) yetersiz olduğunu düşünmektedirler. Belediyenin kısmen diğerlerine göre yeterli olduğu düşünülen konular olsa da az önce de belirtildiği gibi aritmetik ortalamaların ölçek orta değeri olan 3 ile karşılaştırılması sonucu 3' e yakın olan değerlerde katılımcıların tavrındaki şiddet azaldığından böyle düşünülmektedir. Belediyenin, bu ölçek orta değeri 3'e yakın olan hizmetlerde de gerekli hizmet artırımını yapması gerekmektedir.

**Tablo 4.** Katılımcıların Belediyenin Diğer Hizmetleri ile İlgili Düşünceleri ve Aritmetik Ortalamaların Ölçek Orta Değeri Olan 3 ile Karşılaştırılması

	A.O	S.S	T Değer	P Değer
1-Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir.	2.85	1.29	-2.306	.022
2-Belediyenin ilaçlama hizmetlerinden memnunum.	2.96	1.20	-607	.544

3-Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir.	2.93	1.17	2.204	.229
4-Belediyenin sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir.	2.90	1.18	1.605	.109
5-Belediyenin halka açık tuvalet hizmetleri yeterlidir.	2.81	1.18	3.186	.002
6-Belediyenin kanalizasyon/atık su altyapı yatırımları yeterlidir.	2.73	1.14	4.837	.000
7-Belediyenin katı ve tıbbi atık tesislerinin hizmetleri yeterlidir.	2.75	1.20	4.180	.000
8-Belediyenin içme suyu altyapı yatırımları yeterlidir.	2.88	1.20	2.029	.043
9-Belediyenin yol yapım ve bakımı, otopark ve kavşak yatırımları yeterlidir.	2.75	1.23	3.986	.000
10-Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımı yeterlidir.	2.73	1.19	4.574	.000
11-Belediyenin trafik düzenlemesi ve otopark alanları yeterlidir.	2.73	1.22	4.471	.000
12-Belediyenin Sokak çocuklarına sunduğu hizmetler yeterlidir.	2.67	1.21	5.426	.000
13-Belediyenin fiyat belirlemeleri (ekmek, taşımacılık vb) uygun ve yeterlidir.	2.75	1.23	4.112	.000
14-Belediyenin göç nedeniyle kentimize gelen vatandaşlara uyum hizmetleri yeterlidir.	2.70	1.22	4.991	.000
15-Belediyenin engelli vatandaşlara sağladığı hizmetler yeterlidir.	2.82	1.29	2.727	.007
16-Belediyenin kültür ve sanat etkinlikleri yeterlidir.	2.74	1.31	3.926	.000
17-Belediyenin Sokak hayvanları ile ilgili hizmetleri yeterlidir.	2.78	1.25	3.545	.000
18-Belediyenin yoksullara dağıttığı hizmetler (yemek, kömür vb.) yeterlidir.	2.67	1.18	5.612	.000
19-Belediyenin düzenlemiş olduğu kurslar, hizmet içi eğitimler vb. yeterlidir.	2.85	1.22	2.439	.015
20-Belediyenin sosyal projeler ve görevler konusundaki faaliyetleri yeterlidir.	2.77	1.19	3.849	.000
21-Belediyenin e-belediye hizmetleri yeterlidir.	2.73	1.25	4.398	.000
22-Belediyenin festival, hayırseverlik vb. faaliyetleri yeterlidir.	2.79	1.23	3.449	.001
23-Belediyenin spora ve sporcuya verdiği	2.84	1.25	2.608	.009

desteklerden memnunum.				
24-Belediyenin hizmetlerinden genel olarak memnunum.	2.68	1.25	5.146	.000

**Not:** Kullanılan ölçek 1 ile 5 arasında değişmiş ve 1 tamamen katılıyorum, 2 katılmıyorum, 3 kararsızım, 4 katılıyorum, 5 tamamen katılıyorum değerlerini temsil etmiştir. **A.O:** Aritmetik ortalama, **SS:** Standart sapma

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Belediyeler, hem yerel nitelikteki kamusal ihtiyaçları karşılayan hizmet birimleri hem de halka en yakın kamusal yönetim kuruluşları olmaları bakımından önemli roller üstlenen hizmet aktörleridir. Bu çalışmada; kâr amacı gütmeyen bir kamu kuruluşu olan Belediyelerde sunulan genel, denetim ve diğer hizmetler kapsamında sunulan hizmetlerden vatandaşların memnun olma düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Son yıllarda birçok alanda olduğu gibi yaşam kalitesi, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti gibi kavramlar, belediyeler açısından da önemli hale gelmiştir. Belediyelerin sunduğu hizmetlere muhatap olan, hizmetlerden yararlanan bu hizmetleri değerlendirenler vatandaşlardır. Belediyeler tarafından sunulan hizmetlerle bu hizmeti alan vatandaşların veya halkın beklentileri arasındaki farklar memnuniyeti ve memnuniyetsizliği ortaya koymaktadır.

Araştırmada, Kabil Belediyesi sınırları içerisinde bulunan 17 mahalledeki vatandaşların çalışmaya katılımı sağlanmaya çalışılarak her mahallenin çalışmada temsil edilmesi amaçlanmış böylece araştırma sonucunda elde edilen bulguların genelleştirilmesinde güvenilirliğin artırılması düşünülmüştür. Katılımcılara belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyeti ölçmek amacıyla belediyenin ana hizmetlerini oluşturan ve katılımcıların en iyi şekilde doğrudan görebileceği belediye ile ilgili genel hizmetler (9 ifade), denetim hizmetleri (9 ifade ) ve diğer hizmetler (24 ifade) olarak 42 temel ifadeyle bu hizmetlerden duyulan memnuniyet seviyesi ölçülmeye çalışılmıştır. Genel olarak ifadeler incelendiğinde; katılma düzeyleri yönündeki ifadelere olumsuz cevap verildiği tespit edilmiştir. Sorulan hizmetlerden biri belediyenin park, bahçe vb. yeşil alanlar ile ilgili hizmetlerdir. Bulgulardan görüleceği üzere; katılımcıların çoğunluğu Kabil için park bahçe gibi yeşil alanların yeterli olmadığını belirtmişlerdir. “Belediyenin deprem sel gibi doğal afetler konusunda sığınmak için belirlediği yerleri biliyor musunuz?” sorusunun bulguları da

bu alanda da belediyenin ne kadar eksiği olduğunu ve yetersiz olduğunu gözler önüne sermiştir. Bununla birlikte araştırma sonucunda; Kabil halkının belediyenin sunmuş olduğu toplu taşıma hizmetleri ve doğal afetler sonrasında barınabilecekleri alanların oluşturulması hizmetlerini yeterli buldukları; cadde, sokak ve tabela işaretlemeleri, caddelerin genişletilmesi, cadde ve sokak aydınlatmaları, kaldırım hizmetleri, park-bahçe ve yeşil alan hizmetleri ve yaşam alanlarını güzelleştirmeye ve iyileştirmeye yönelik hizmetlerini ise yetersiz buldukları tespit edilmiştir. Araştırmada ulaşılan diğer bir sonuçta ise; Kabil Belediyesi'nin esnaf, pazar, fiyat, seyyar satıcı, asansör ve temizlik denetimlerinin halk tarafından yeterli bulunmadığı; çöp toplama, ilaçlama, temizlik, doğal afetlere yönelik önlem alma, umuma açık alanların denetimi, alt yapı hizmetleri, katı ve sıvı atık depolama hizmetleri, içme suyu sağlama ve yol yapım-bakım hizmetleri gibi uygulamalarının yetersiz olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Araştırmada Kabil halkının genel olarak belediye hizmetlerinden memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Belediyeler vatandaşlarına hizmet verme sorumluluğu taşıdıklarından, sundukları hizmetlerden yararlanan vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerini ne ölçüde karşılayabildiklerinin değerlendirilmesi ve memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesi, belediyelerin gelecekle ilgili planlamalarında da önemlidir. Bununla birlikte belediyeler, vatandaşlarının beklentilerine uygun kaliteli hizmet verebildikleri sürece başarılı kabul edilirler.

Kabil'de yaşayan halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla yapılan bu araştırma ile elde edilen bulguların, karar verenleri daha iyi kararlar almaya yönlendirmeleri ve dolayısıyla Kabil halkına daha iyi belediye hizmetleri sunmaları konusunda faydalı olacağı beklenmektedir.

## KAYNAKLAR

Ardıç, K., Yüksel, F., Çevik, O. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(3), 63-81.

Aslan F. (2014). *Şehir Pazarlaması: Kars İli Örneği*, Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.



Doğan, Y. (2016). *Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Muş Belediyesi Hizmetleri Üzerine Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.

Duman, T., Yüksel F. (2008). Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17(1), 43-57.

Ersoy Yıldırım, A. (2014). *Hizmet Pazarlamasında Kalite Algılaması (Malatyapark AVM Örneği)*, Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Farnham, D., Horton, S. (1996). *Managing Private and Public Organizations, Managing The New Public Service*, (Eds. D. Farnham, S. Horton), Second Ed.. McMillan. London.

Göküş, M., Alptürker, H. (2011), Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti, *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 121-133.

Güler, Y. B., Gürer, A. (2014). Yerel Katılımın Belediyelerde Hizmet Pazarlamasına Etkisi: Kırıkkale İli Örneği, *AKÜ İİBF Dergisi*, 16(1), 125-142.

Gümüšoğlu, Ş., Erdem, S. Kavrukkoca, G., Özdağoğlu, A. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama, *3.Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, Kültür Üniversitesi, İstanbul.

Kara, M. ve Gürcü, M. (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 79-86.

Sarıyer, N. (2008). Gloval Ölçeği ile Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir Örneği, *Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3), 163-185.

Usta, R., Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 333-355.

Yücel, N., Yücel, A., Gültür, E., Ak, M. (2012). Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elazığ Belediyesi Örneği, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 150-164.