

Belediye Hizmetlerinden Vatandaşın Memnuniyet Düzeyinin Ölçülmesi: Bitlis İli Örneği*

Prof. Dr. Ferit İZCİ**
Dr. Öğr. Üyesi Berfin Göksoy SEVİNÇLİ***
Dr. Öğr. Üyesi Kıvanç DEMİRCİ****

Öz

Yerel hizmetlerden duyulan memnuniyetin tespit edilmesi hem merkezi hem de yerel idareler açısından önem taşımaktadır. Bu çalışmada, Bitlis ilinin Merkez ilçesinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerinden duymuş oldukları memnuniyet düzeyinin tespit edilmesi ve yerel hizmet birimlerinin mevcut uygulamaları için nicel veriler sağlanması amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında yerleşiklerin; belediye hizmetlerinden ve belediye personelinin hizmet anlayışından genel olarak memnun olmadığı, cinsiyet, eğitim ve yaş farklılıklarının belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinde anlamlı bir fark ortaya çıkartmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bitlis Belediyesi'nin toplum katılımı için etkin yönetim unsurlarını hayata geçirerek karar alma süreçlerine vatandaş katılımını sağlaması sorunların yerinde tespit edilmesi ve hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması açısından önemli görülmektedir. Demokratik, hesap verilebilir gibi iyi yönetim yaklaşımlarıyla hizmet kalitesinin ve vatandaş memnuniyet düzeyinin artırılabilirliği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler

Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet, Bitlis, Bitlis Belediyesi, Yönetişim.

Measuring Satisfaction Towards Municipal Services: The Example of Bitlis Province

Abstract

Determining satisfaction with local services is important for both central and local administrations. In this study, it is aimed to determine the level of satisfaction of the individuals living in the Central district of Bitlis with the municipal services and to provide quantitative data for the current practices of the local service units. Residents within the scope of the study; It has been concluded that the municipality services and the service understanding of the municipal personnel are not generally satisfied, and that the differences in gender, education and age do not reveal a significant difference in the satisfaction levels of the municipality services. It is ensure citizen participation in decision-making processes by implementing

* Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur. / In this article, the principles of scientific research and publication ethics were followed.

** Prof. Dr. Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, fizci@beu.edu.tr,

0000-0001-6383-1280

*** Dr. Öğr. Üyesi Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, berfingoksoy@gmail.com,

0000-0001-9686-509X

**** Dr. Öğr. Üyesi Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, kivandemirci4@gmail.com,

0000-0001-6598-6673

Atıf yapmak için / To cite this article: İzci, F. & Göksoy Sevinçli, B. & Demirci, K. (2022). Belediye Hizmetlerinden Vatandaşın Memnuniyet Düzeyinin Ölçülmesi: Bitlis İli Örneği. Akademik İzdüşüm Dergisi, 7(2), 1-22.

management elements for community participation, in terms of identifying problems on site and solving them quickly. It is thought that the quality of service and the level of citizen satisfaction can be increased with good governance approaches such as democratic and accountable.

Keywords

Satisfaction towards Municipal Services, Bitlis, Bitlis Municipality, Governance

GİRİŞ

Küreselleşme, yeni kamu yönetimi anlayışı, bilgi ve bilinç düzeyinin artışı, iklim değişikliği, yönetim düşüncesinin kamu yönetimi mekanizmalarında yer almaya başlaması, kırdan kente göç hareketleri gibi güncel gelişme ve ilerlemeler yerel yönetim birimlerinin görev ve sorumluluklarını çeşitlendirmiştir. Küreselleşmenin etkilerinin yaygın bir şekilde hissedilmeye başlandığı 1980 yılı öncesi süreçte nispeten daha az sayıda hizmet alan yerleşikler bu değişim ve dönüşümün etkisiyle daha kaliteli ve çeşitli hizmetler talep etmeye başlamıştır. Günümüzde yerel yönetim birimleri halkın bu isteklerine cevap verdikleri ölçüde başarılı sayılmaktadır. Yerleşiklerin yerel yönetim birimlerinden ihtiyaçlarına uygun şekilde hizmet almaları artık ayrıcalık olarak görülmemektedir (Sabuncu, 2016: 165).

Yönetişim düşüncesinin gelişmesi belediye hizmet birimlerinin önemini gittikçe artırmaktadır. 2000 sonrası süreçte idari ve mali anlamda yerel yönetimlerin güçlendirilmesine yönelik mevzuat hükümlerinin yürürlüğe girmesi ve kamu hizmetlerindeki etkinliğin artması hizmet belediyeciliğini görünür hale getirmiştir. İlgili yasal düzenlemelere göre, belli sürelerle seçimleri yenilenen belediye organlarının görevlerine devam etmeleri için etkin, verimli ve kaliteli hizmet sunmaları oldukça önemlidir.

Yerel yönetimler tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesinin geliştirilmesi amacıyla ilgi alanına göre çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar sağlanan hizmetler hakkında yerleşiklerin bilgi ve memnuniyet düzeylerini ölçmek, yerel hizmetlerin kalitesinin artırılması için öncelikleri belirlemek, aynı yerel hizmeti veren farklı yerel yönetim birimlerini karşılaştırmak, zaman içerisinde algılar ve performanslar arasındaki değişiklikleri izlemek konuları üzerine odaklandığı görülmektedir (Boyle, 2020).

Bu çalışmada, Bitlis ilinin Merkez ilçesinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesi ve bu veriler ışığında Bitlis Belediyesi'nin yapacağı stratejik, imar, çevre düzeyi planları ve çalışma programlarına nicel veriler sağlanması amaçlanmaktadır. Çalışma temel olarak iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, ilgi alanına göre yapılmış çalışmalar üzerinde durulduktan sonra ikinci bölümde, toplamda 193 kişiyle gerçekleştirilen anket görüşmesinin çıktılarına yer verilmiştir. Araştırma, Bitlis ilinde yapılması nedeniyle tüm Türkiye için genellenememesi çalışmanın temel sınırlılığını oluşturmaktadır.

LİTERATÜR TARAMASI

Konuyla ilgili literatür incelemesi EBSCO, Science Direct, Tr Dizin akademik bilgi tabanları üzerinden belediye, yerel, memnuniyet, kamu hizmeti, hizmet sunumu anahtar kelimeleri ve İngilizce karşılıkları kullanılarak yapılmıştır.

Zakaria vd (2012) tarafından yapılan belediye hizmetlerinin memnuniyetlerinin tarihçesinin ele alındığı çalışmada hizmet alıcılarının yerel yönetim performansını en iyi

değerlendirecek paydaşlar olduğu ifade edilmiştir. Malezya’da yerel yönetim yolsuzluklarının en büyük sorun olduğu üzerinde durulmuştur.

Akyıldız (2012) tarafından Uşak ilinde yaşayan yerleşiklerin belediye hizmetlerinden memnuniyetleri ölçülmüştür. Katılımcılar yol, kaldırım, geri dönüşüm ve imar hizmetlerinden memnuniyetsizlik duyduğu sonucuna varılmıştır. Sosyal hizmet, park ve dinlenme yeri hizmetlerinden görece memnun oldukları sonucuna varılmıştır.

Akgül (2012) tarafından yapılan çalışmada vatandaşların Kırşehir Belediyesi’nden aldığı hizmetlerden duyduğu memnuniyet düzeyi değerlendirilmiştir. Vatandaşlar hizmet aldıkları binaların fiziksel kalitesinden, personelin bilgi düzeyinden, hizmet sunumundaki eşitlikten, engelliler için sağlanan altyapı hizmetlerinden ve vatandaşa bilgi verme uygulamalarından memnuniyet düzeyleri düşüktür. Belediye yetkililerine şikayetlerin kolayca ulaştırılabilmesi, personelin vatandaşlara olan dostane tavırları ve prezantabl görünüşleri olumlu olarak karşılanmaktadır.

Ryzın (2014) yaptığı çalışmada belediye tarafından verilen yerel kamu hizmetlerine ilişkin vatandaş memnuniyetlerinin ölçülmesine ilişkin önerilerde bulunmuştur. Ölçümlerde çok boyutlu soruların olduğu ölçeğin araştırmayı değerli kılacağı ifade edilmiştir.

Khale (2015) Tshwane Şehri sakinlerine sunulan belediye hizmetlerinden memnuniyetinin ölçüldüğü çalışmada katılımcıların yaklaşık %85’inin hizmetlerden memnun olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çalışma kapsamında çalışanların hizmet alanlara yönelik ayrımcılık yapmaması önemli bir hususken telefonla sorunların çözülememesi ise katılımcılar tarafından vurgulanan sorunların başında gelmektedir.

Holum ve Jakobsen (2016) belediyeler arasındaki işbirliğinin vatandaş memnuniyetine olan etkisine ilişkin yaptıkları çalışmada; işbirliği içerisinde hareket eden belediye sınırları içerisinde yaşayan bireylerin memnuniyet düzeyinin yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır. Siyasi işbirliğinin düşük olduğu çöp toplama hizmetinde ise işbirliğiyle doğru oranlı bir sonuca ulaşılamamıştır.

Zaki, Esmaeilpoor, Baraty (2017) Kano modeli kullanarak Minoodasht Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlilerinden memnuniyetleri ölçülmüştür. Dilencilerin uzaklaştırılması, yolların asfaltlandırılması, halkın şikayetlerinin dinlenmesi ve yıpranan alanların yenilenmesi çalışmada üzerinde en çok durulan başlıklar arasında yer almaktadır.

Bello, Juani ve Kasim (2017) Malezya’da belediye hizmetlerinin memnuniyetine ilişkin bir çalışma gerçekleştirmişleridir. Çalışmada yerel birimlerin kararlarının alım sürecinde vatandaş katılımına önem vermesi gerekliliği vurgulanmıştır. Belediye personelinin farkındalık eksikliği nedeniyle hizmet sunumundaki verimsizlik ve vatandaşların yerel hizmetler hakkında bilgilendirilmemesi çalışma kapsamında ifade edilen eksiklikler arasında yer almaktadır.

Bayrakçı, Örselli ve Kahraman (2017) tarafından Belediye Hizmetlerinden Vatandaş Memnuniyeti: Konya Belediyesi Örneği adlı çalışmada gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yer alan katılımcıların büyük çoğunluğu Konya’da yaşamaktan memnun olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların en büyük sorunu trafik ve ulaşım başlıklarının ortaya çıkmaktayken, gençlik odaklı bir kentsel yaklaşım en çok memnuniyet duyulan alanın başında gelmektedir.

Arfeen, Sarantis ve Pereira (2018) Guimares Belediyesi’nin katı atık hizmetine yönelik vatandaş algısını ölçen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada vatandaşların katı atık

hizmetinden memnun olduğu, kamu hizmeti sunumunun memnuniyet düzeyine doğrudan etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Mutyambizii, Mokhele, Ndinda ve Hongoro (2020) tarafından yapılan çalışmada Güney Afrika bölgesindeki belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin ölçülmüştür. Katılımcıların %59'unun su kalitesinden memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Sanitasyon hizmeti, çöp toplanması ve elektrik arz hizmetlerinin geliştirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Hernandez vd (2021) tarafından yapılan çalışmada İspanya'nın Badajoz ilinde yer alan nüfusu 20.000'den az belediyelerde su ve atık hizmeti konusunda memnuniyet derecesinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Katılımcıların su ve atık hizmeti konusundaki memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada ayrıca belediyeler arası işbirliğinin hizmet sunumundaki etkinliği artıracağı vurgusu yapılmıştır.

YÖNTEM

Bu başlık altında araştırmanın; amaçları, kapsamı, veri toplama araçları ile bu araçlara yönelik güvenilirlik analizi bulguları, araştırma soruları ve araştırmada kullanılan istatistiksel analiz yöntemleri üzerinde durulacaktır.

Amaç ve Kapsam

Araştırmanın amacı Bitlis merkez ilçesinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden ve belediye kurumundan genel memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Bununla birlikte gerek hizmet gerekse genel memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, son yerel seçimlerde oy verilen parti ve belediye hizmetlerine dair bilgi düzeyleri ile ilişkilerinin incelenmesi de araştırma kapsamında tutulmuştur.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Bitlis İli Merkez ilçesi sınırları içerisinde yaşayan bireylerdir. Örneklem belirlenmesinde tesadüfi olmayan örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu örnekleme yöntemi içerisinde kolayda örnekleme tercih edilmiştir. Bu yöntemde katılımcılar araştırmacının yargıları tarafından belirlenmektedir. Çok fazla karmaşık olmayan, benzer özellikler gösteren ana kütlede veri elde etmek amacıyla yaygın olarak kullanılan modeldir (İslamoğlu ve Alınacak, 2019).

Veri Toplama Araçları

Araştırmada zaman ve kaynak tasarrufu gözetildiğinden çevrimiçi anket uygulaması veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Kullanılan anket formu üç kısımdan oluşmaktadır: Birinci kısım kişisel tanımlayıcı form, ikinci kısım genel memnuniyet ölçeği, üçüncü kısım ise hizmet memnuniyeti ölçeğini kapsamaktadır.

Araştırmanın ölçme araçları olan ölçeklere dair güvenilirlik seviyelerinin belirlenmesi amacıyla yapılan Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi bulguları Tablo 1'deki gibidir.

Tablo 1. Ölçek Cronbach's Alpha Güvenirlilik Analizi Bulguları

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Genel Memnuniyet Ölçeği	5	0.884
Hizmet Memnuniyeti Ölçeği	18	0.994

Tablo incelendiğinde Genel Memnuniyet Ölçeğinin çok iyi ($0.8 < \text{Alpha} < 0.9$), Hizmet memnuniyeti ölçeğinin ise mükemmel derecede ($0.9 < \text{Alpha}$), güvenilir ölçme araçları oldukları görülmektedir (Özdamar, 2016: 114).

Araştırma Soruları

Araştırma kapsamında cevaplanması amaçlanan araştırma soruları şu şekildedir;

Araştırma sorusu 1: Bitlis İlinde yaşayan vatandaşların belediye memnuniyeti cinsiyete göre değişmekte midir?

Araştırma sorusu 2: Bitlis İlinde yaşayan vatandaşların belediye memnuniyeti yaş gruplarına göre değişmekte midir?

Araştırma sorusu 3: Bitlis İlinde yaşayan vatandaşların belediye memnuniyeti eğitim seviyesine göre değişmekte midir?

Araştırma sorusu 4: Bitlis İlinde yaşayan vatandaşların belediye memnuniyeti son yerel seçimlerde oy verilen partiye göre değişmekte midir?

Araştırma sorusu 5: Bitlis İlinde yaşayan vatandaşların belediye memnuniyeti ile belediye hizmetlerine dair bilgi düzeyi arasında ilişki var mıdır?

Veri Analizi

Araştırma kapsamında online ortamda toplanan 206 adet anket IBM SPSS 25.0 programları marifetiyle istatistiksel olarak analiz edilmiştir.

Veri setinde yer alan gözlemler kayıp değer bakımından incelendiğinde 13 adet gözlemin değişkenlerin çoğunda kayıp değer içerdiği başka bir ifade ile soruların çoğuna cevap verilmediği görüldüğünden söz konusu gözlemler örneklem dışında bırakılarak 193 adet gözlem ile analizlere devam edilmiştir.

İzleyen bölüm bulgular bölümünün ilk kısmında örnekleme dair tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. İkinci kısımda frekans dağılımları ve madde ortalama ve standart sapma değerleri raporlanmıştır. Üçüncü kısım ölçek değişkenleri için betimsel istatistikler ve normal dağılım test istatistiklerini içerirken, dördüncü kısımda araştırma sorularının cevaplanması amacıyla yapılan hipotez testleri yer almaktadır.

BULGULAR

Araştırmanın bu kısmında anket verilerinin analizi doğrultusunda ulaşılan bulgular yer almaktadır.

Tanımlayıcı Bulgular

Tablo 2. Tanımlayıcı İstatistikler

Özellik	Kategori	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	94	48.7%
	Erkek	99	51.3%
	Toplam	193	100.0%
Yaş	24 Yaş Altı	39	20.2%
	25-34 Yaş	79	40.9%
	35-44 Yaş	28	14.5%
	45-54 Yaş	27	14.0%
	55 Yaş Üzeri	20	10.4%
	Toplam	193	100.0%
Eğitim	Okuryazar Değil	1	0.5%
	Okuryazar	4	2.1%
	İlköğretim	9	4.7%
	Lise	49	25.4%
	Lisans-Ön lisans	93	48.2%
	Lisans Üzeri	37	19.2%
Toplam	193	100.0%	
Oy	AK Parti	60	31.1%
	CHP	9	4.7%
	İYİ Parti	1	0.5%
	HDP	19	9.8%
	SAADET	6	3.1%
	Diğer	13	6.7%
	Belirtmedi	85	44.0%
Toplam	193	100.0%	

Örneklemin cinsiyete göre dağılımı şu şekildedir; %48.7 kadın (n=94), %51.3 erkek (n=99). Örneklemin yaş gruplarına göre dağılımları şu şekildedir; %20.2 24 yaş altı (n=39), %40.9 25-34 yaş (n=79), %14.5 35-44 yaş (n=28), %14 45-54 yaş (n=27), %10.4 55 yaş üzeri (n=20). Örneklemin eğitim seviyesine göre dağılımı şu şekildedir; %0.5 okuryazar değil (n=1), %2.1 okuryazar (n=4), %4.7 ilköğretim (n=9), %25.4 lise (n=49), %48.2 lisans-ön lisans (n=93), %19.2 lisans üzeri (n=37). Örneklemin son yerel seçimlerde oy verdiği partiye göre dağılımı şu şekildedir; %31.1 AK Parti (n=60), %4.7 CHP (n=9), %0.5 İYİ Parti (n=1), %9.8 HDP (n=19), %3.1 SAADET (n=6), %6.7 Diğer (n=13), %44 Belirtmedi (n=85).

Frekans Analizleri

Vatandaşların belediye hizmetlerine dair bilgi düzeyi ile ilgili soruya verdikleri yanıtların frekans dağılımları ile soru ortalama ve standart sapma değeri tablo 3'teki gibidir.

Tablo 3. Belediye Hizmetleri Bilgi Düzeyi İstatistikleri

	Cevap	Frekans(n)	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
Belediye Hizmetleri Bilgi Düzeyi	Bilgim yok	38	19.7	2.890	1.278
	Çok az bilgim var	34	17.6		
	Biraz bilgim var	54	28.0		
	Oldukça bilgim var	46	23.8		
	Çok iyi bilgim var	21	10.9		
Toplam		193	100.0		

Söz konusu soruya verilen yanıtların frekans dağılımı şu şekildedir; %19.7 bilgim yok (n=38), %17.6 çok az bilgim var (n=34), %28 biraz bilgim var (n=54), %23.8 oldukça bilgim var (n=46), %10.9 çok iyi bilgim var (n=21). Madde ortalaması incelendiğinde (2.980±1.278) soru için örneklem ortalamasının biraz bilgim var cevabına yakın olduğu görülmektedir.

Genel memnuniyet ölçeği frekans dağılımları ve ortalama ile standart sapma değerleri Tablo 4'teki gibidir.

Tablo 4. Genel Memnuniyet Ölçeği Frekans Analizleri

Madde	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne Memnunum ne de değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	Standart Sapma
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
	1.Bitlis Belediyesi'nce verilen hizmetlerinin bir bütün olarak kalitesinden	63	32.8	55	28.6	40	20.8	27	14.1	7		
2.Bitlis Belediyesi'nin genel imajından	60	31.4	56	29.3	43	22.5	27	14.1	5	2.6	2.272	1.128
3.Bitlis' te yaşıyor olmaktan	48	25.0	29	15.1	48	25.0	49	25.5	18	9.4	2.792	1.322
4.Belediye yönetiminin sorunlara yaklaşımından	71	37.4	50	26.3	40	21.1	22	11.6	7	3.7	2.179	1.164
5.Belediye personelinin hizmet anlayışından	60	31.4	50	26.2	52	27.2	22	11.5	7	3.7	2.298	1.138

“1.Bitlis Belediyesi'nce verilen hizmetlerinin bir bütün olarak kalitesinden.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %32.8 hiç memnun değilim (n=63), %28.6 memnun değilim (n=55), %20.8 ne memnunum ne de değilim (n=40), %14.1 memnunum (n=27), %3.6 çok memnunum (n=7). Madde ortalaması incelendiğinde (2.271±1.167) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“2.Bitlis Belediyesi'nin genel imajından.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %31.4 hiç memnun değilim (n=60), %29.3 memnun değilim (n=56), %22.5 ne memnunum ne de değilim (n=43), %14.1 memnunum (n=27), %2.6 çok memnunum (n=5). Madde ortalaması incelendiğinde (2.272±1.128) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“3.Bitlis' te yaşıyor olmaktan.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %25 hiç memnun değilim (n=48), %15.1 memnun değilim (n=29), %25 ne memnunum ne de değilim (n=48), %25.5 memnunum (n=49), %9.4 çok memnunum (n=18). Madde ortalaması incelendiğinde (2.792±1.322) madde için örneklem ortalamasının ne memnunum ne de memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“4.Belediye yönetiminin sorunlara yaklaşımından.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %37.4 hiç memnun değilim (n=71), %26.3 memnun değilim (n=50), %21.1 ne memnunum ne de değilim (n=40), %11.6 memnunum (n=22), %3.7 çok memnunum (n=7). Madde ortalaması incelendiğinde (2.179±1.164) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“5.Belediye personelinin hizmet anlayışından.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %31.4 hiç memnun değilim (n=60), %26.2 memnun değilim (n=50), %27.2 ne memnunum ne de değilim (n=52), %11.5 memnunum (n=22), %3.7 çok memnunum (n=7). Madde ortalaması incelendiğinde (2.298±1.138) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

Hizmet memnuniyeti ölçeği frekans dağılımları ve ortalama ile standart sapma değerleri Tablo 5'teki gibidir.

Tablo 5. Hizmet Memnuniyeti Ölçeği Frekans Analizleri

Madde	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne Memnunum ne de değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	Standart Sapma
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1. İmar ve Kadastro hizmetlerinden	68	35.8	35	18.4	64	33.7	17	8.9	6	3.2	2.253	1.131
2. Tarihi ve kültürel yerlerin korunmasından, restorasyonundan	77	39.9	46	23.8	39	20.2	29	15.0	2	1.0	2.135	1.133

3. Kent içi yol ve kaldırımların genel kalitesinden	107	56.0	39	20.4	24	12.6	20	10.5	1	0.5	1.791	1.055
4. Temizlik ve katı atık hizmetlerinden	91	47.2	27	14.0	42	21.8	28	14.5	5	2.6	2.114	1.224
5. Yeşil alanlar ve parklardan	92	47.9	40	20.8	42	21.9	17	8.9	1	0.5	1.932	1.049
6. Park/yeşil alanların temiz ve bakımlı olmasından	92	47.9	42	21.9	39	20.3	17	8.9	2	1.0	1.932	1.064
7. Kültür ve sanat etkinliklerinden	81	42.2	52	27.1	39	20.3	16	8.3	4	2.1	2.010	1.073
8. Sosyal yardımlardan	60	31.1	36	18.7	60	31.1	31	16.1	6	3.1	2.415	1.174
9. Gençlik ve spor hizmetlerinden	71	37.2	36	18.8	42	22.0	33	17.3	9	4.7	2.335	1.266
10. Ev çöplerinin atıldığı çöp kutusu / varili / konteyner yeterliliğinden	64	33.2	36	18.7	35	18.1	46	23.8	12	6.2	2.513	1.331
11. Çöp toplama hizmetinin düzenli ve sürekli olmasından	59	30.6	40	20.7	43	22.3	40	20.7	11	5.7	2.503	1.275
12. Cadde ve sokakların genel olarak temizliğinden	77	40.3	38	19.9	42	22.0	27	14.1	7	3.7	2.209	1.217
13. Haşeratla mücadele ve ilaçlama hizmetinden	67	34.9	38	19.8	54	28.1	27	14.1	6	3.1	2.307	1.178
14. Ulaşım ve trafik hizmetlerinden memnuniyetiniz	79	40.9	41	21.2	42	21.8	26	13.5	5	2.6	2.155	1.176
15. Kent içi yolların bakımından	100	52.1	37	19.3	27	14.1	24	12.5	4	2.1	1.932	1.163

16. Kaldırımların yeterliliğinden	96	50.0	44	22.9	24	12.5	24	12.5	4	2.1	1.938	1.147
17. Cadde, sokak ve park aydınlatmasından	74	38.3	30	15.5	35	18.1	43	22.3	11	5.7	2.415	1.344
18. Kent merkezinde otopark imkânlarından	117	60.9	40	20.8	24	12.5	8	4.2	3	1.6	1.646	0.960

“1. İmar ve Kadastro hizmetlerinden.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %35.8 hiç memnun değilim (n=68), %18.4 memnun değilim (n=35), %33.7 ne memnunum ne de değilim (n=64), %8.9 memnunum (n=17), %3.2 çok memnunum (n=6). Madde ortalaması incelendiğinde (2.253±1.131) madde için örneklem memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“2. Tarihi ve kültürel yerlerin korunmasından, restorasyonundan.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %39.9 hiç memnun değilim (n=77), %23.8 memnun değilim (n=46), %20.2 ne memnunum ne de değilim (n=39), %15 memnunum (n=29), %1 çok memnunum (n=2). Madde ortalaması incelendiğinde (2.135±1.133) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“3. Kent içi yol ve kaldırımların genel kalitesinden.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %56 hiç memnun değilim (n=107), %20.4 memnun değilim (n=39), %12.6 ne memnunum ne de değilim (n=24), %10.5 memnunum (n=20), %0.5 çok memnunum (n=1). Madde ortalaması incelendiğinde (1.791±1.055) madde için örneklem ortalamasının ne memnunum ne de memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“4. Temizlik ve katı atık hizmetlerinden.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %47.2 hiç memnun değilim (n=91), %14 memnun değilim (n=27), %21.8 ne memnunum ne de değilim (n=42), %14.5 memnunum (n=28), %2.6 çok memnunum (n=5). Madde ortalaması incelendiğinde (2.114±1.224) madde için örneklem memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“5. Yeşil alanlar ve parklardan.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %47.9 hiç memnun değilim (n=92), %20.8 memnun değilim (n=40), %21.9 ne memnunum ne de değilim (n=42), %8.9 memnunum (n=17), %0.5 çok memnunum (n=1). Madde ortalaması incelendiğinde (1.932±1.049) madde için örneklem memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“6. Park/yeşil alanların temiz ve bakımlı olmasından.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %47.9 hiç memnun değilim (n=92), %21.9 memnun değilim (n=42), %20.3 ne memnunum ne de değilim (n=39), %8.9 memnunum (n=17), %1 çok memnunum (n=2). Madde ortalaması incelendiğinde (1.932±1.064) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“7. Kültür ve sanat etkinliklerinden.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %42.2 hiç memnun değilim (n=81), %27.1 memnun değilim (n=52), %20.3 ne memnunum ne de değilim (n=39), %8.3 memnunum (n=16), %2.1 çok memnunum (n=4).

Madde ortalaması incelendiğinde (2.01 ± 1.073) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“8. Sosyal yardımlardan.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %31.1 hiç memnun değilim ($n=60$), %18.7 memnun değilim ($n=36$), %31.1 ne memnunum ne de değilim ($n=60$), %16.1 memnunum ($n=31$), %3.1 çok memnunum ($n=6$). Madde ortalaması incelendiğinde (2.415 ± 1.174) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“9. Gençlik ve spor hizmetlerinden.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %37.2 hiç memnun değilim ($n=71$), %18.8 memnun değilim ($n=36$), %22 ne memnunum ne de değilim ($n=42$), %17.3 memnunum ($n=33$), %4.7 çok memnunum ($n=9$). Madde ortalaması incelendiğinde (2.335 ± 1.266) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“10. Ev çöplerinin atıldığı çöp kutusu / varili / konteyner yeterliliğinden.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %33.2 hiç memnun değilim ($n=64$), %18.7 memnun değilim ($n=36$), %18.1 ne memnunum ne de değilim ($n=35$), %23.8 memnunum ($n=46$), %6.2 çok memnunum ($n=12$). Madde ortalaması incelendiğinde (2.513 ± 1.331) madde için örneklem ortalamasının ne memnunum ne de memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“11. Çöp toplama hizmetinin düzenli ve sürekli olmasından.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %30.6 hiç memnun değilim ($n=59$), %20.7 memnun değilim ($n=40$), %22.3 ne memnunum ne de değilim ($n=43$), %20.7 memnunum ($n=40$), %5.7 çok memnunum ($n=11$). Madde ortalaması incelendiğinde (2.503 ± 1.275) madde için örneklem ortalamasının ne memnunum ne de memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“12. Cadde ve sokakların genel olarak temizliğinden.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %40.3 hiç memnun değilim ($n=77$), %19.9 memnun değilim ($n=38$), %22 ne memnunum ne de değilim ($n=42$), %14.1 memnunum ($n=27$), %3.7 çok memnunum ($n=7$). Madde ortalaması incelendiğinde (2.209 ± 1.217) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“13. Haşeratla mücadele ve ilaçlama hizmetinden.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %34.9 hiç memnun değilim ($n=67$), %19.8 memnun değilim ($n=38$), %28.1 ne memnunum ne de değilim ($n=54$), %14.1 memnunum ($n=27$), %3.1 çok memnunum ($n=6$). Madde ortalaması incelendiğinde (2.307 ± 1.178) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“14. Ulaşım ve trafik hizmetlerinden memnuniyetiniz.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %40.9 hiç memnun değilim ($n=79$), %21.2 memnun değilim ($n=41$), %21.8 ne memnunum ne de değilim ($n=42$), %13.5 memnunum ($n=26$), %2.6 çok memnunum ($n=5$). Madde ortalaması incelendiğinde (2.155 ± 1.176) madde için örneklem ortalamasının memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“15. Kent içi yolların bakımından.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %52.1 hiç memnun değilim ($n=100$), %19.3 memnun değilim ($n=37$), %14.1 ne memnunum ne de değilim ($n=27$), %12.5 memnunum ($n=24$), %2.1 çok memnunum ($n=4$). Madde ortalaması incelendiğinde (1.932 ± 1.163) madde için örneklem memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“16. Kaldırımların yeterliliğinden.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %50 hiç memnun değilim (n=96), %22.9 memnun değilim (n=44), %12.5 ne memnunum ne de değilim (n=24), %12.5 memnunum (n=24), %2.1 çok memnunum (n=4). Madde ortalaması incelendiğinde (1.938±1.147) madde için örneklem memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“17. Cadde, sokak ve park aydınlatmasından.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %38.3 hiç memnun değilim (n=74), %15.5 memnun değilim (n=30), %18.1 ne memnunum ne de değilim (n=35), %22.3 memnunum (n=43), %5.7 çok memnunum (n=11). Madde ortalaması incelendiğinde (2.415±1.344) madde için örneklem memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

“18. Kent merkezinde otopark imkânlarından.” maddesine verilen yanıtların frekans dağılımları şu şekildedir; %60.9 hiç memnun değilim (n=117), %20.8 memnun değilim (n=40), %12.5 ne memnunum ne de değilim (n=24), %4.2 memnunum (n=8), %1.6 çok memnunum (n=3). Madde ortalaması incelendiğinde (1.646±0.96) madde için örneklem memnun değilim cevabına yakın olduğu görülmektedir.

Betimsel İstatistikler ve Normal Dağılım Testleri

Ölçek değişkenleri için madde ortalamalarından elde edilen ölçek değerleri için hesaplanan betimsel istatistikler Tablo 6'daki gibidir.

Tablo 6. Ölçek Betimsel İstatistikleri

Ölçek	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Genel Memnuniyet	193	1.000	5.000	2.379	0.966
Hizmet Memnuniyeti	193	1.000	4.833	2.126	0.814

Genel memnuniyet ölçeğinin minimum 1.000, maksimum 5.000 değerleri arasında 2.379 ortalama etrafında 0.966 standart sapma değeri ile dağıldığı görülmektedir. Hizmet memnuniyeti ölçeğinin minimum 1.000, maksimum 4.833 değerleri arasında 2.126 ortalama etrafında 0.814 standart sapma değeri ile dağıldığı görülmektedir. Ortalamalar karşılaştırıldığında vatandaşların genel memnuniyet düzeyinin hizmet memnuniyeti ölçeğinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Değişkenlere ait normal dağılım test istatistikleri ise Tablo 7'deki gibidir.

Tablo 7. Ölçek Normal Dağılım İstatistikleri

Ölçek	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			S	K
	D	S.D	Sig.	W	S.D	Sig.		
Genel Memnuniyet	0.107	193	0.000	0.956	193	0.000	0.483	-0.452
Hizmet Memnuniyeti	0.121	193	0.000	0.945	193	0.000	0.698	0.145

D: Kolmogorov-Smirnov Test İstatistiği, W: Shapiro- Wilk Test İstatistiği, S.D: Serbestlik Derecesi, S: Çarpıklık, K: Basıklık

Genel memnuniyet değişkeni normal dağılım testi istatistiklerine göre değişkeni %5 anlamlılık düzeyinde normal dağılıma uymamaktadır (D(193)=0.107, W(193)=0.956, $p<0.05$). Hizmet memnuniyeti değişkeni normal dağılım testi istatistiklerine göre değişkeni %5 anlamlılık düzeyinde normal dağılıma uymamaktadır (D(193)=0.121, W(193)=0.945, $p<0.05$). Normal dağılım testi istatistiklerine göre değişkenlerin normal dağılıma uymadıkları görülmektedir. Ancak sosyal bilimlerde ölçeklendirilerek toplanan verilerle normal dağılım testleri ile normal dağılımın bu şekilde sapması oldukça nadirdir. Böyle durumlarda; çarpıklık katsayıları incelenerek anlamlı bir çarpıklık yok ise normal dağılımın sağlandığı varsayılabilir (Tabachnick & Fidell, 2013). Bu bağlamda değişkenlerin çarpıklık katsayıları yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere mutlak değerce 1'den küçüktür. Çarpıklık katsayısının 1'den küçük olması değişkenlerin anlamlı bir çarpıklığa sahip olmadığını göstermektedir ($|S|<1$) (Hair, 2013). Dolayısıyla değişkenler bağlamında hipotez testleri uygulanırken güvenilir olarak bilinen parametrik testlerin uygulanması uygun olarak görülmüştür (Karagöz, 2016; Kalaycı, 2006: 85).

Hipotez Testleri

Araştırmanın bu kısmında hipotez testleri aracılığıyla cevaplanması gereken araştırma sorularının doğrulanması amacıyla yapılan hipotez testlerine dair bulgular yer almaktadır.

Hipotez 1

Cinsiyete göre genel ve hizmet memnuniyeti bakımından farkları sınamak amacıyla yapılan bağımsız örneklem T-testi bulguları Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8. Cinsiyete Göre Memnuniyet Bakımından Farkları Sınayan Bağımsız Örneklem T-Testi Bulguları

Ölçek	Cinsiyet	N	\bar{X}	S.S	Levene F	T-Test
Genel	Kadın	94	2.371	0.923	F(1,191)=2.304	t(191)=-0.102
Memnuniyet	Erkek	99	2.386	1.010	p=0.131	p=0.919
Hizmet	Kadın	94	2.082	0.730	F(1,191)=3.021	t(191)=-0.718
Memnuniyeti	Erkek	99	2.167	0.888	p=0.084	p=0.473

\bar{X} : Ortalama, S.S: Standart Sapma, F: F Test İstatistiği t:T-test istatistiği, (Parantez içleri test serbestlik derecelerini içerir.) F(S.D.1, S.D.2), t(S.D)

Genel memnuniyet düzeyi bakımından kadın (2.371±0.923) ve erkek (2.386±1.010) vatandaşlar arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli bir fark bulunmamaktadır (t(191)=-0.102, $p>0.05$).

Hizmet memnuniyet düzeyi bakımından kadın (2.082±0.730) ve erkek (2.167±0.888) vatandaşlar arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli bir fark bulunmamaktadır (t(191)=-0.718, $p>0.05$).

Bitlis İlinde yaşayan vatandaşların belediye memnuniyeti cinsiyete göre değişmekte midir? hipotezine ilişkin istatistiksel anlamlılık bulunamamıştır.

Hipotez 2

Yaş gruplarına göre Genel ve Hizmet memnuniyeti bakımından farkları sınamak amacıyla yapılan Anova Testi bulguları Tablo 9’da sunulmuştur.

Tablo 9. Yaş Gruplarına Göre Memnuniyet Bakımından Farkları Sınayan Anova Testi Bulguları

Ölçek	Yaş	N	\bar{X}	S.S	Levene F	Anova
Genel Memnuniyet	24 Yaş Altı	39	2.255	0.983	F(2, 190)=4.467*	F(2, 190)=1.060
	25-44 Yaş Arası	107	2.351	0.875		
	45 Yaş Üzeri	47	2.545	1.135	p=0.013	p=0.349
	Toplam	193	2.379	0.966		
Hizmet Memnuniyeti	24 Yaş Altı	39	2.044	0.848	F(2, 190)=4.388*	F(2, 190)=0.491
	25-44 Yaş Arası	107	2.116	0.772		
	45 Yaş Üzeri	47	2.216	0.886	p=0.014	p=0.613
	Toplam	193	2.126	0.814		

\bar{X} : Ortalama, S.S: Standart Sapma, F: F Test İstatistiği t:T-test istatistiği, (Parantez içleri test serbestlik derecelerini içerir.) F(S.D.1, S.D.2), t(S.D)

Genel memnuniyet düzeyi bakımından 24 yaş altı (2.255 ± 0.983), 25 ile 44 yaş arası (2.351 ± 0.875), 45 yaş ve üzeri (2.545 ± 1.135) yaş gruplarında yer alan vatandaşlar arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli bir fark saptanmamıştır (F(2, 190)=1.060, $p > 0.05$).

Hizmet memnuniyet düzeyi bakımından 24 yaş altı (2.044 ± 0.848), 25 ile 44 yaş arası (2.116 ± 0.772), 45 yaş ve üzeri (2.216 ± 0.886) yaş gruplarında yer alan vatandaşlar arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli bir fark saptanmamıştır (F(2, 190)=0.491, $p > 0.05$).

Bitlis İlinde yaşayan vatandaşların belediye memnuniyeti yaş gruplarına göre değişmekte midir? hipotezine ilişkin istatistiksel anlamlılık bulunamamıştır.

Hipotez 3

Eğitim seviyesine göre genel ve hizmet memnuniyeti bakımından farkları sınamak amacıyla yapılan Anova Testi bulguları Tablo 10’da sunulmuştur.

Tablo 10. Eğitim Seviyesine Göre Memnuniyet Bakımından Farkları Sınayan Anova Testi Bulguları

Ölçek	Eğitim	N	\bar{X}	S.S	Levene F	Anova
Genel Memnuniyet	Lise ve Altı	63	2.552	1.006	F(2, 190)=0.646 p=0.525	F(2, 190)=1.681 p=0.189
	Lisans- Ön Lisans	93	2.264	0.929		
	Lisans Üzeri	37	2.373	0.970		
	Toplam	193	2.379	0.966		
Hizmet Memnuniyeti	Lise ve Altı	63	2.212	0.802	F(2, 190)=0.685 p=0.505	F(2, 190)=0.527 p=0.591
	Lisans- Ön Lisans	93	2.082	0.799		
	Lisans Üzeri	37	2.089	0.881		
	Toplam	193	2.126	0.814		

\bar{X} : Ortalama, S.S: Standart Sapma, F: F Test İstatistiği t:T-test istatistiği, (Parantez içleri test serbestlik derecelerini içerir.) F(S.D.1, S.D.2), t(S.D)

Genel memnuniyet düzeyi bakımından lise ve altı (2.252±1.006), lisans-ön lisans (2.264±0.929), lisans üzeri (2.373±0.970) seviyede eğitime sahip vatandaşlar arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli bir fark saptanmamıştır (F(2, 190)=1.681, p>0.05).

Hizmet memnuniyet düzeyi bakımından lise ve altı (2.212±0.802), lisans-ön lisans (2.082±0.799), lisans üzeri (2.089±0.881) seviyede eğitime sahip vatandaşlar arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli bir fark saptanmamıştır (F(2, 190)=0.527, p>0.05).

Bitlis İlinde yaşayan vatandaşların belediye memnuniyeti eğitim seviyesine göre değişmekte midir? Hipotezine ilişkin istatistiksel anlamlılık bulunamamıştır.

Hipotez 4

Son yerel seçimlerde oy verilen partiye göre genel ve hizmet memnuniyeti bakımından farkları sınamak amacıyla yapılan Anova Testi bulguları Tablo 11'de sunulmuştur.

Tablo 11. Oy Verilen Partiye Göre Memnuniyet Bakımından Farkları Sınayan Anova Testi Bulguları

Ölçek	Oy	N	\bar{X}	S.S	Levene F	Anova	Post Hoc
Genel Memnuniyet	AK Parti	60	2.880	0.930	F(2, 190)=3.379* p=0.036	F(2, 190)=17.779* p=0.000	1>3> 2
	Diğer	48	1.862	0.729			
	Belirtmedi	85	2.317	0.944			
	Toplam	193	2.379	0.966			
Hizmet Memnuniyeti	AK Parti	60	2.552	0.930	F(2, 190)=3.452* p=0.036	F(2, 190)=16.524* p=0.000	1>3> 2
	Diğer	48	1.732	0.553			

Belirtmedi	85	2.047	0.716	p=0.034	p=0.000
Toplam	193	2.126	0.814		

* (%5) anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli farkları simgeler, \bar{X} : Ortalama, S.S: Standart Sapma, F: F Test İstatistiği t:T-test istatistiği, (Parantez içleri test serbestlik derecelerini içerir.) F(S.D.1, S.D.2), t(S.D)

Genel memnuniyet düzeyi bakımından Ak Parti seçmeni (2.880±0.930), diğer parti seçmeni (1.862±0.729) ve oy verdiği partiyi belirtmek istemeyen (2.317±0.944) vatandaşlar arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli farklar saptanmıştır. (F(2,190)=17.779, p<0.05). Farkın kaynağı olan grup veya grupların tespiti için gruplar arası varyansın heterojen olduğu bulgusu (F2, 190)=3.379, p<0.05) doğrultusunda yapılan Tamhane's T2 testi bulguları Tablo 12'deki gibidir.

Hizmet memnuniyet düzeyi bakımından AK Parti seçmeni (2.552±0.930), diğer parti seçmeni (1.732±0.553) ve oy verdiği partiyi belirtmek istemeyen (2.047±0.716) vatandaşlar arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli farklar saptanmıştır. (F(2,190)=16.524, p<0.05). Farkın kaynağı olan grup veya grupların tespiti için gruplar arası varyansın heterojen olduğu bulgusu (F2, 190)=3.452, p<0.05) doğrultusunda yapılan Tamhane's T2 testi bulguları Tablo 12'deki gibidir.

Tablo 12. Oy Verilen Partiye Göre Memnuniyet Bakımından Farkları Sınayan Tamhane's T2 Post Hoc Testi Bulguları

Ölçek	Parti 1	Parti 2	Ortalama Fark (1-2)	S.H	p
Genel Memnuniyet	AK Parti	Diğer	1.018*	0.160	0.000
		Belirtmedi	0.563*	0.158	0.002
	Diğer	AK Parti	-1.018*	0.160	0.000
		Belirtmedi	-0.455*	0.147	0.007
	Belirtmedi	AK Parti	-0.563*	0.158	0.002
		Diğer	0.455*	0.147	0.007
Hizmet Memnuniyeti	AK Parti	Diğer	0.819*	0.144	0.000
		Belirtmedi	0.505*	0.143	0.002
	Diğer	AK Parti	-0.819*	0.144	0.000
		Belirtmedi	-0.314*	0.111	0.017
	Belirtmedi	AK Parti	-0.505*	0.143	0.002
		Diğer	0.314*	0.111	0.017

* (%5) anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli farkları simgeler, S.H: Standart Hata

Genel memnuniyet düzeyi için gruplar arası farkın kaynağı incelendiğinde tüm gruplar arası farkların %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli bir şekilde birbirinden farklı olduğu görülmektedir. (p<0.05) Ortalama farklar incelendiğinde ise AK Parti seçmeni vatandaşların genel memnuniyet düzeylerinin diğer tüm vatandaşlardan yüksek düzeyde olduğu görülürken, oy verdiği partiyi belirtmek istemeyen vatandaşların genel memnuniyet düzeyleri de AK Parti dışında diğer partilere oy verdiğini belirten vatandaşlardan yüksek düzeydedir.

Hizmet memnuniyet düzeyi için gruplar arası farkın kaynağı incelendiğinde tüm gruplar arası farkların %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli bir şekilde birbirinden farklı olduğu görülmektedir. ($p < 0.05$) Ortalama farklar incelendiğinde AK Parti seçmeni vatandaşların hizmet memnuniyet düzeylerinin diğer tüm vatandaşlardan yüksek düzeyde olduğu görülürken, oy verdiği partiyi belirtmek istemeyen vatandaşların hizmet memnuniyet düzeyleri de AK Parti dışında diğer partilere oy verdiğini belirten vatandaşlardan yüksek düzeydedir.

Hipotez 5

Belediye hizmetleri ile ilgili bilgi düzeyi ile genel ve hizmet memnuniyeti değişkenleri arasındaki Spearman Korelasyon matrisi Tablo 13'teki gibidir.

Tablo 13. Belediye Hizmetleri İle İlgili Bilgi Düzeyi İle Genel ve Hizmet Memnuniyeti Değişkenleri Arasındaki Spearman Korelasyon Matrisi

Değişken	İstatistik	1.Genel Memnuniyet	2.Hizmet Memnuniyeti	3.Belediye Hizmetleri Bilgi Düzeyi
1.Genel Memnuniyet	R_{XY}	1.000	0.738**	0.177*
	p	-	(0.000)	(0.014)
2.Hizmet Memnuniyeti	R_{XY}		1.000	0.250*
	p		-	(0.000)
3.Belediye Hizmetleri Bilgi Düzeyi	R_{XY}			1.000
	p			-

* (%5) anlamlılık düzeyinde istatistiksel anlamlılığı ifade eder, R_{XY} : İki değişken arasındaki korelasyon katsayısı

Tablo incelendiğinde genel memnuniyet düzeyi ile belediye hizmetlerine dair bilgi düzeyi arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli pozitif ve çok zayıf bir korelasyon ilişkisinin olduğu görülmektedir ($0.00 < R_{XY} = 0.177 \leq 0.25$, $p < 0.05$). Daha açık bir ifade ile vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik bilgi düzeyleri artıkça genel memnuniyet düzeyleri de bir miktar artmaktadır.

Hizmet memnuniyet düzeyi ile belediye hizmetlerine dair bilgi düzeyi arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli pozitif ve çok zayıf bir korelasyon ilişkisinin olduğu görülmektedir ($0.00 < R_{XY} = 0.250 \leq 0.25$, $p < 0.05$). Daha açık bir ifade ile vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik bilgi düzeyleri artıkça hizmet memnuniyet düzeyleri de bir miktar artmaktadır.

Belediye hizmetlerine yönelik bilgi düzeyi ile genel ve hizmet memnuniyeti arasındaki korelasyon ilişkileri birbirine oldukça yakın olmakla beraber hizmet memnuniyeti ile daha yakın korelasyon ilişkisi görülmüştür. Diğer yandan belediye ile ilgili genel memnuniyet ile hizmet memnuniyeti arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli ve yüksek dereceli pozitif bir korelasyon ilişkisi saptanmıştır ($0.70 \leq R_{XY} = 0.738 \leq 0.89$, $p < 0.05$).

SONUÇ

Bu çalışmada, yerleşiklerin yerel hizmetlerden duyduğu memnuniyet Bitlis Belediyesi özelinde araştırılmıştır. Çalışmada genel memnuniyet düzeyi ile hizmet memnuniyet düzeyi olmak üzere iki ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekler; cinsiyet, yaş, eğitim, oy verilen parti ve belediye hizmetleriyle ilgili bilgi düzeyi unsurları üzerinden SPSS programı kullanılarak değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılanların %51.3'ü erkek %48.7'si kadın olmakla birlikte yaş gruplarına göre dağılımı şu şekildedir: %20.2'si 24 yaş altı, %40.9'u 25-34 yaş, %14.5'i 35-44 yaş, %14'ü 45-54 yaş, %10'u da 55 yaş ve üzeridir. Örneklemin eğitim durumu şöyledir: %0.5'i okuryazar değil, %2.1'i okuryazar, %4.7'si ilköğretim, %25.4'ü lise, %48.2'si lisans-ön lisans, %19.2'si lisans üzeri eğitim durumuna sahiptir. Örneklemin son yerel seçimlerde oy verdiği partiye göre dağılımı incelendiğinde ise oy verdiği partiyi belirtmek istemeyenler ile Ak Partiye oy veren katılımcıların ağırlıkta olduğu görülmektedir: %31.1'i AK Parti, %4.7'si CHP, %0.5'i İYİ Parti, %9.8'si HDP, %3.1'i SAADET Partisi, %6.7'si Diğer, %44'ü belirtmedi. Bu konuda dikkat çeken %44 oranındaki oy verdiği partiyi belirtmek istemeyenlerdir. Bu durum doğal bir tercih olmakla birlikte oranın yüksek olmasının nedenleri araştırılması gereken bir husustur. Belediye hizmetleriyle ilgili bilgi düzeyi ise ağırlıklı olarak biraz bilgim var şeklinde yanıtlanmıştır. Bu yanıt, katılımcıların belediye hizmetleriyle ilgili bilgi sahibi olmamaları dolayısıyla memnuniyet ile ilgili soruların cevabını da olumsuz olarak etkilemiştir.

Örneklemin belediye hizmetleriyle ilgili bilgi düzeyinin kısıtlı olması dolayısıyla vatandaş, belediyenin başarı ile gerçekleştirdiği hizmetleri ayırt etmekte zorlanmaktadır. Bu noktada belediye hizmetleriyle ilgili yeterli bilgilendirmenin yapılmasına özen gösterilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Nitekim araştırma çıktılarına göre, vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik bilgi düzeyleri artıkça genel memnuniyet düzeyleri de artmaktadır. Yine benzer olarak vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik bilgi düzeyleri artıkça hizmet memnuniyet düzeyleri de artmaktadır. Bilgi düzeyi ile genel ve hizmet memnuniyeti arasındaki korelasyon değerleri birbirine oldukça yakın olmakla beraber hizmet memnuniyeti ile daha yakın korelasyon ilişkisi olduğu görülmüştür.

Vatandaşların genel memnuniyet düzeyinin hizmet memnuniyeti ölçeğinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum genel hizmet bilgi düzeyinin düşüklüğüne bağlanabilecek bir husustur.

Genel memnuniyet ve hizmet memnuniyet düzeyleri bakımından cinsiyet, yaş grupları, eğitim düzeyi bağlamında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli bir fark bulunmamaktadır. Diğer bir ifade ile cinsiyet, yaş grupları, eğitim düzeyi ölçeklerine bağlı olarak katılımcıların genel memnuniyet ve hizmet memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki yoktur. Katılımcıların; kadın veya erkek olması, yaşlarının farklılaşması, eğitim düzeylerinin çeşitlenmesi gibi unsurlar genel memnuniyet ve hizmet memnuniyet düzeylerine yansımamaktadır.

Genel memnuniyet ile hizmet memnuniyet düzeyleri bakımından Ak Parti seçmeni, diğer parti seçmeni ve oy verdiği partiyi belirtmek istemeyen vatandaşlar arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak önemli farklar gözlenmiştir. Bu farklar, Ak Parti dışındaki diğer parti seçmenlerinin (HDP, Saadet Partisi, İYİ Parti, CHP ve diğer) sunulan belediye hizmetlerini ideolojik bağlamda değerlendirdiklerinden memnuniyet düzeyinin düşük olduğu kanaatinin oluşmasına neden olmuştur. Ortalama farklar incelendiğinde, AK

Parti seçmeni vatandaşların genel memnuniyet düzeylerinin diğer tüm vatandaşlardan yüksek olduğu; oy verdiği partiyi belirtmek istemeyen vatandaşların ise genel memnuniyet düzeylerinin AK Parti dışında diğer partilere oy verdiğini belirtenlerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Hizmet memnuniyet düzeyi için ise ortalama farklar incelendiğinde AK Parti seçmeni vatandaşların hizmet memnuniyet düzeylerinin diğer tüm vatandaşlardan yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Oy verdiği partiyi belirtmek istemeyen vatandaşların hizmet memnuniyet düzeyleri de AK Parti dışında diğer partilere oy verdiğini belirten vatandaşlardan yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Tüm bu tespitler neticesinde Ak Parti dışındaki diğer parti seçmenlerinin sunulan belediye hizmetlerini, yerel bir hizmet olarak değil ideolojik bağlamda değerlendirdikleri görüşünün ağırlık kazanmasına neden olmaktadır.

Hizmet memnuniyeti bağlamında değerlendirilen, tarihi ve kültürel alanların restorasyonu ve korunması, kent içi yol ve kaldırımların kalitesi, temizlik, katı atık, yeşil alan ve park hizmetleri, kent içi yolların bakımı ve kent merkezindeki otopark hizmetleri hususlarıyla ilgili memnuniyetsizlik düzeyi %60'ın üzerinde olarak tespit edilmiştir. Genel memnuniyet bağlamında değerlendirilen Bitlis Belediyesi tarafından verilen hizmetlerin genel kalitesi, belediyenin imajı, belediye yönetiminin sorunlara yaklaşımı ve belediye personelinin hizmet anlayışından memnuniyet düzeyleri de yüksek değildir. Dolayısıyla memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu alanlarda vatandaş katılımıyla sorunların çözümüne ilişkin plan ve stratejilerin geliştirilmesi oldukça önemlidir. Özellikle kent içi yolların ve kaldırımların bakımı, otopark, yeşil alan ve park hizmetleri üzerinde ivedilikle durulması gereken konuların başında gelmektedir. Tüm bunlarla birlikte belediye, halihazır başarılı bir şekilde gerçekleştirdiği ve şehirde üstlendiği hizmetlerle ilgili reklam ve bilgilendirici çalışmalarda bulunmalıdır. Bu sayede belediyenin aslında layıkıyla yerine getirdiği hizmetler vatandaşlarca daha iyi anlaşılacaktır. Zira araştırma sonucunda görülmüştür ki, vatandaşlar hangi hizmeti hangi kurumun üstlendiğini tam anlamıyla bilmemektedir.

KAYNAKÇA

- Akgül, D. (2012). Measuring the Satisfaction of Citizens for the Services Given by the Municipality: the Case of Kırşehir Municipality. *Social and Behavioral Sciences*, 62, 555-560.
- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Journal of Yaşar Üniversitesi*, 26(7), 4415 - 4436.
- Bayrakçı, E., Örselli, E., & Kahraman, S. (2017). Citizen Satisfaction With Municipal Services: The Case Of Konya Municipality. *Global Journal of Sociology: Current Issues*, 7(1), 24-33.
- Bello, M. U., Juani, D. M., & Kasim, R. (2017). Municipal Awareness As A Tool For Enhancing Citizen Satisfaction In Municipal Councils Of Malaysia. *European Journal Of Social Sciences Studies*, 2(5), 109-121.
- Boyle, R. (2020). Measuring Customer Satisfaction In Local Government. *Local Government Research Series*. 01.04.2020 tarihinde https://www.ipa.ie/_fileUpload/Documents/measuring.pdf adresinden alındı.
- Hair, F. (2013). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education Limited.

- Holum, M. L., & Jakobsen, T. G. (2016). Inter-Municipal Cooperation and Satisfaction with Services: Evidence from the Norwegian Citizen Study. *International Journal of Public Administration*, 39, 597-609. DOI: :<https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1029132>
- Irfanullah, M., Sarantis, D., & Pereira, A. F. (2018). Assessment Of Citizen Perception: A Case Study Of Municipal Solid Waste Management System In Guimaraes. *International Conference on Innovation and Entrepreneurship*.
- Hamdi İslamoğlu ve Ümit Alnıaçık (2019). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamalı)*. Beta Basım Yayın.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Karagöz, Y. (2016). *SPSS ve AMOS Uygulamalı İstatistiksel Analizler*. Ankara: Nobel.
- Khale, S. (2015). Assessment Of The Quality Of Municipal Services In The City Of Tshwane, South Africa. *Corporate Ownership & Control*, 13(1), 674-691.
- Mutyambizi, C., Mokhele, T., Ndinda, C., & Hongoro, C. (2020). Access to and Satisfaction with Basic Services in Informal Settlements: Results from a Baseline Assessment Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(2), 1-22.
- Özdamar, K. (2016). *Ölçek Ve Test Geliştirme*. Eskişehir: Nisan Yayın Evi.
- Ryzın, G. G. (2014). The Measurement of Overall Citizen Satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 27(3), 9-28.
- Sabuncu, K., Yıldız, A., Öztürk M., Özkan K., Atalay A. ve Kara, G. (2017). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyet Araştırması: Yalova Örneği. *Turkish Journal of Marketing*, 1(3), 164-177.
- Sanchez-Hernandez, M. I., Maldonado-Briegas, J. J., Sanguino, R., Barroso, A., & Barriuso, M. C. (2021). Users' Perceptions of Local Public Water and Waste Services: A Case Study for Sustainable Development. *Energies*, 14, 1-17. DOI: <https://doi.org/10.3390/en14113120>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. California: Pearson.
- Zakaria, Z., Ngah, K., Noordin, N., Sawal, M. Z., & Hussin, Z. H. (2012). Historical of Customer Satisfaction in Municipal Services. *IPEDR*, 142-146.
- Zaki, Y., Esmailpoor, H., & Baraty, A. (2017). Study of Citizen's Satisfaction about the Performance of Municipality Services Using Kano Model (Case Study: Minoodasht Municipality). *Geographical Urban Planning Research*, 4(4), 635-652.

EXTENDED SUMMARY

Determination of satisfaction with local services is of great importance for both central and local administrations, since the understanding of governance in public administration increases its impact day by day. Central and local administrations increase the quality of their public services by developing their plans, projects and studies with the data they

have obtained in the light of these studies. The development of public-private-civil cooperation will ensure efficiency and productivity by ensuring the participation of the public in decision-making processes. Studies in the literature consider the increase in heterogeneity in decision-making processes as a criterion of success.

In this study, it is aimed to determine the level of satisfaction of the individuals living in the Central district of Bitlis with the municipal services and to provide quantitative data for the current practices of the local service units. In order to determine this aim, two scales, namely general satisfaction level and service satisfaction level, were used. These scales; were evaluated using the SPSS program over the elements of gender, age, education, the party that voted for, and the level of knowledge about municipal services. Residents within the scope of the study; It has been concluded that the municipality services and the service understanding of the municipal personnel are not generally satisfied, and that gender, education and age differences do not reveal a significant difference in the satisfaction levels of the municipality services. It has been determined that the general satisfaction level of the citizens is higher than the service satisfaction scale. It has been concluded that this situation can be attributed to the low level of general service knowledge. The level of dissatisfaction regarding the restoration and protection of historical and cultural areas, the quality of urban roads and pavements, cleanliness, solid waste, green space and park services, maintenance of urban roads and parking lots in the city center, which are evaluated in the context of service satisfaction, is over 60%. detected. The general quality of the services provided by the Bitlis Municipality, which is evaluated in the context of general satisfaction, the image of the municipality, the approach of the municipality to the problems and the level of satisfaction with the service understanding of the municipal personnel are not high either. Therefore, it is very important to develop plans and strategies for solving problems with citizen participation in areas where satisfaction levels are low. In particular, the maintenance of urban roads and pavements, parking lots, green areas and parking services are among the issues that need to be addressed urgently. In addition to all these, the municipality should carry out advertising and informative activities related to the services it has already successfully carried out and undertaken in the city. In this way, the services that the municipality actually performs properly will be better understood by the citizens. As a result of the research, it has been seen that citizens do not know exactly which institution undertakes which service.

In terms of general satisfaction and service satisfaction levels, statistically significant differences were observed at the 5% significance level between Ak Parti voters, other party voters and citizens who did not want to indicate the party they voted for. These differences have led to the opinion that the level of satisfaction is low, since the voters of other parties other than the Ak Party (HDP, Saadet Party, IYI Party, CHP and others) evaluate the municipal services offered in an ideological context. When the average differences are examined, it is seen that the general satisfaction level of the AK Party voters is higher than all other citizens; It has been determined that the general satisfaction level of the citizens who do not want to indicate the party they voted for is higher than those who stated that they voted for other parties other than the AK Party.

It is considered important for Bitlis Municipality to ensure citizen participation in decision-making processes by implementing effective management elements for community participation, in terms of identifying problems on site and solving them quickly. It is thought that the quality of service and the level of citizen satisfaction can be increased with good governance approaches such as democratic and accountable.