

YEREL YÖNETİM HİZMETLERİ VE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ: İZMİR ÖRNEĞİ

M.Erdem DELİCE *
İlker DAŞTAN**

ÖZET

Yerel yönetimler, ülkelerin kamu yönetimlerinin önemli ve vazgeçilmez kamu tüzel kişileridir. Yerel yönetimler buldukları yerlerde ikamet eden vatandaşlara hizmet sunma konusunda yönetsel birimler olarak görev almaktadırlar. Son yıllarda yerel yönetimin yapı ve işleyişlerindeki değişimlerle birlikte yerel yönetimler toplumun yaşam kalitesine, topluma sunulan hizmetin kalitesine ve vatandaşın bu hizmetler karşısında duyduğu memnuniyete daha çok önem vermeye başlamıştır. Bu çalışmanın amacı, basit tesadüfî yöntemle belirlenen 417 vatandaşa anket uygulayarak İzmir kent merkezinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetimlerin hizmetlerini nasıl algıladıklarını, bu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerini ve hizmetlere verdikleri önem derecelerini ölçerek bir değerlendirme ortaya koymaktır. Araştırmanın sonuçlarına göre, İzmir ilinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden genel olarak ortalama ve ortalamanın altında seviyelerde memnun oldukları saptanmaktadır. Ayrıca bu çalışma ile bu konuyla ilgili literatürde yer alan bilimsel çalışmalar arasındaki farklılık ve benzerlikler belirlenmiş ve vatandaşların memnuniyet ve önem seviyelerine göre yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki politikalarına yön verebilecek öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: yerel yönetim, memnuniyet, belediye, hizmet, İzmir
JEL Kodları: H11, H7, I31

* Araştırma Görevlisi, İzmir Ekonomi Üniversitesi, İşletme Fakültesi, m.erdemdelice@gmail.com

** Yrd. Doç. Dr. , İzmir Ekonomi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, ilker.dastan@ieu.edu.tr

LOCAL MANAGEMENT SERVICES AND CITIZEN SATISFACTION: THE CASE STUDY OF İZMİR

ABSTRACT

Local governments are public entities that make important and indispensable values of current public managements in all countries. They are leading units in the case of public service for local citizens. In recent years, local governments have begun to give more importance to the community's quality of life, the quality of the services provided and satisfactions of citizens by the changes in the structure and functioning of local governments. The purpose of this study is to examine how the citizens in İzmir city perceive services of local governments, citizens' satisfaction levels and priority levels for these services by conducting a survey to 417 randomly selected citizens. According to results of the study, it is determined that citizens have average and below average satisfaction levels for almost all services. Besides, the similarities and differences between this study and empirical studies in the literature have been compared and several suggestions are made for improving the local government policies.

Keywords: local management, satisfaction, municipality, service, İzmir

JEL Codes: H11, H7, I31

1. GİRİŞ

Günümüz toplumlarında son yıllarda bilgi ve teknoloji alanında olduğu gibi gelenekselleşmiş devlet yönetimi alanında da birçok değişim ve gelişim meydana gelmektedir. Bu değişim ve gelişimler yeni toplumsal yapılar ortaya çıkarmakta ve beraberinde bir takım kurum ve ilkelerin oluşmasını sağlamaktadır. Diğer dünya ülkelerinde olduğu gibi ülkemizde de kamu yönetimleri bu değişim ve gelişimlere ayak uydurmaya çalışmaktadır. Fakat kamu yönetimlerinin toplumda ortaya çıkan birtakım ihtiyaçları bazı zamanlarda yeterince karşılayamadıkları gözlemlenmektedir. Bunun sonucu olarak toplumda kamu yönetiminin yeterli ve kaliteli hizmet sağlayamadığı düşüncesi oluşmaya başlamıştır (Şahin 2011).

Yerel yönetimler, ülkelerde mevcut olan kamu yönetimlerinin önemli ve vazgeçilmez değerlerini oluşturan kamu tüzel kişileridir. Toplumda kabul görmeye başlamış kamu yönetiminin yeterli ve kaliteli hizmet sağlayamadığı düşüncesini ortadan kaldırmak için yerel yönetimlerin de devlet yönetimi alanındaki değişim ve gelişimlere ayak uydurması gerekmektedir. Yerel yönetimleri başarılı kılan unsurlar arasında bu kurumların gücü ve etkinliği büyük önem taşımaktadır. Bir yerel yönetimin yapısal olarak güçlü ve etkin, aynı zamanda da hizmetlerinde başarılı olabilmesi için demokratik olma, hassasiyet, hesap verebilirlik ve öngörülebilirlik olgularını bünyesinde barındırması

gerekmektedir. Ayrıca, yerel yönetimlerin halkla ilişkiler ile ilgili yönetsel bazda bir takım ilkelerinin olması da gerekmektedir (Yurdakul 2011). Bu olguların oluşması amacıyla yerel yönetimlerin idarelerinde yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Çağın şartlarına uygun, çağdaş yönetim ilkelerini esas alan ve vatandaşın yerel yönetimde idari anlamda katılımını sağlayan temel kanunlar belirlenerek bu kriterlere sahip yerel yönetim anlayışı gerçek hayatta uygulanmak istenmiştir. Bu bağlamda, İl Özel İdaresi ve Belediye Kanunları'nda değişikliğe gidilerek bu alanlarda yeni kanunlar belirlenmiştir. Yeni kanunların çıkmasıyla birlikte yerel yönetimlerin kapsamı ve işleyişlerindeki değişimlerle belediyelerin yetkilerinin artırılması ve bu birimlerin daha güçlü ve etkili bir yapıya bürünmesi amaçlanmıştır (Yıldırım 2004).

Son yıllarda yerel yönetimin yapı ve işleyişlerindeki değişimlerle birlikte yerel yönetimler toplumun yaşam kalitesine, topluma sunulan hizmetin kalitesine ve vatandaşın bu hizmetler karşısında duyduğu memnuniyete daha çok önem vermeye başlamıştır. Bununla birlikte, toplumda oluşan beklenti ve buna bağlı ihtiyaçların belediyeler tarafından iyi bir şekilde karşılanabilmesi, yerel yönetimlerin sorumlu oldukları bölgelerdeki başarısını da göstermektedir.

Bu olgular göz önünde bulundurulduğunda, hizmet kalitesi kavramı vatandaş için de ayrı bir önem taşımaktadır. Çünkü vatandaşın yerel yönetimlerden aldığı hizmetin kalitesine göre memnuniyeti belirlenmektedir (Çiçek ve Doğan 2009). Ekonomide yer alan fayda teorisine göre bireyler yapmış oldukları tüketim sonucunda bir tatminlik elde eder ve her birey bu tatminliği, yani faydayı, maksimum bir seviyeye taşımak ister. Vatandaşın yerel yönetimlerden aldığı hizmet karşılığında elde ettiği fayda arttığı sürece o hizmetin kaliteli olduğu sonucuna varılmaktadır. Yerel yönetimlerden elde edilen faydanın en üst seviyede olabilmesi için vatandaşın yerel yönetimlerden beklentisinin iyi irdelenmesi, yerel yönetimlerin bu hizmetleri sunarken kalitesine ve niteliğine önem vermesi gerekmektedir.

Toplum bireylerinin yerel yönetimlerden alacağı hizmetin kaliteli olması konusundaki beklentileri üst seviyelerdedir. Başka deyişle, bireylerin beklediği kamu hizmetinin kalitesinin nitelik ve özellik bakımından rekabete dayalı bazı özel sektörlerin sağladığı gibi kaliteli bir hizmet sağlama anlayışı, toplumdaki beklenti seviyesini üst noktalara

taşımaktadır. Her bir vatandaş, memnuniyetini sağlayan tüketimin – yerel yönetim hizmetlerinin – maliyetiyle kalitesinin belirli bir standarda sahip olmasını talep etmektedir. Bundan dolayı, kamu kurumlarının bu standartlara ulaşmadan vatandaşın memnuniyetini sağlayabilmesi ve artırabilmesi olası görünmemektedir (Sezer 2008).

Bu çalışmanın amacı, İzmir ili merkez ilçelerinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetimlerin hizmetlerini nasıl algıladıklarını ve bu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerini ölçerek bir değerlendirme ortaya koymaktır. Anket yöntemi kullanılarak vatandaşların çeşitli betimsel özellikleri belirlendikten sonra bu özelliklere göre yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin vatandaşlar tarafından nasıl algılandığı ve vatandaşların bu hizmetlerden ne kadar memnun oldukları ortaya konulmuştur. Bununla birlikte, yerel yönetimlerin sunduğu kamu hizmetlerinden hangilerinin vatandaşlar tarafından daha önemli görüldüğü belirtilmiştir. Ayrıca daha önce bu konuyla ilgili literatürde yer alan bilimsel çalışmalarla karşılaştırma yapılarak bu çalışmalar arasındaki farklılık ve benzerlikler belirlenmiş ve vatandaşların beklenti ve memnuniyet seviyelerine göre yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki politikalarına yön verebilecek öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

1.1. Yerel Hizmet Kalitesinin Vatandaşın Memnuniyetine Olan Etkisi

Devlet ve toplum arasındaki düzeni sağlayan kamu yönetimi, toplumun ortak taleplerini karşılamak amacıyla mal ve hizmetler üreterek bu ürünlerin halka sunulmasını sağlayan sistematik bir yönetim biçimidir (Gözübüyük 1989). Kamu hizmetlerinin temel amacı, üretilen mal ve hizmetleri ülke çapında en etkili ve en verimli şekilde sunarak toplumun ihtiyaçlarını karşılamaktır. Devlet bu amacını gerçekleştirirken iki farklı örgütlenmeye gider. Bunların ilki olan merkezi yönetim, genel içeriğe sahip kamu hizmetleri ile ilgili uygulanan politika, alınan kararlar ve yürütme faaliyetlerinin merkezi hükümetin yönetimi çatısında bulunan alt birimler tarafından uygulanmasıdır (Eryılmaz 2010). Yerinden yönetim ise merkezi hükümetin yönetimi dışında kalan bölge ve yerleşim alanlarında kurulmuş birimlerin, bölgesel veya yerel alandaki faaliyetlerinin uygulanmasıdır. Merkezi yönetim içerik olarak başkent ve taşra örgütlerinden oluşurken, yerinden yönetim birimleri ise ‘yerel

yönetimler’ ve ‘fonksiyonel yerinden yönetimler’ olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Aydın 2011).

Yerel yönetimler, bağlı oldukları bölgedeki vatandaşlarla iletişimi en kuvvetli ve en etkili olan birimlerdir. Yerel yönetimlerin oluşturduğu veya önceden mevcut olan hizmet politikaları, o yerde yaşayan vatandaşları yakından ilgilendirmektedir. Yerel yönetimlerin vatandaşların hizmet taleplerini karşılama ve bunda da başarılı olabilmeleri adına etkin ve verimli bir yönetim gücüne sahip olmaları gerekmektedir. Bu amaçla yerel yönetimler sunacağı hizmetleri ve uygulayacağı plan, proje ve faaliyetlerini belirlerken politikalarını çağdaş bir anlayışa uygun olacak şekilde oluşturmayı hedeflemektedirler (Eryılmaz 1994).

Bir yerel yönetimin yapısal olarak güçlü ve etkin, aynı zamanda da hizmetlerinde başarılı olabilmesi için demokratik olma, hassasiyet, hesap verebilirlik ve öngörülebilirlik olgularını bünyesinde barındırması gerekmektedir. Ayrıca, yerel yönetimlerin halkla ilişkiler ile ilgili yönetsel bazda birtakım ilkelerinin olması da gerekmektedir (Yurdakul 2011). Bu olguların oluşması amacıyla yerel yönetimlerin idarelerinde yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Çağın şartlarına uygun, çağdaş yönetim ilkelerini esas alan ve vatandaşın yerel yönetimde idari anlamda katılımını sağlayan temel kanunlar belirleyerek bu kriterlere sahip yerel yönetim anlayışı gerçek hayatta uygulanmak istenmiştir. Bu amaçla, İl Özel İdaresi ve Belediye Kanunları’nda değişikliğe gidilerek bu alanlarda yeni kanunlar belirlenmiştir. Yeni kanunların çıkmasıyla birlikte yerel yönetimlerin, dolayısıyla da belediyelerin yetkilerinin artırılması ve bu birimlerin daha güçlü ve etkili bir yapıya bürünmesi amaçlanmıştır (Yıldırım 2004).

Yenilenmiş yönetim anlayışıyla ve merkezi yönetimlerin hizmet kapsamının yerel yönetimlere aktarılmasıyla birlikte yerel yönetimler için toplumun bir takım beklentilerinin veya isteklerinin yerine getirilmesi ve vatandaş memnuniyeti artık daha da önem kazanmaktadır. Çünkü yerel yönetimlerin en önemli hedefi ve görevi, sunacağı hizmetlerle vatandaş memnuniyetini artırmaktır (Şahin 2011). Vatandaşlar, eskiden merkezi yönetimden beklediği hizmeti artık merkezden ayrı işlevini sürdürebilen yerel yönetimlerden beklemektedir. Dolayısıyla, bu beklentilerin yerine getirilmesi yerel yönetimlerin iyi hizmet verdiğini göstermektedir.

Yerel yönetimlerin sunacağı hizmetler kapsamında vatandaşların talep ettikleri ve bunun sonucunda beklenti içinde oldukları bir takım ihtiyaçlar, dönemin yaşam şartlarına göre değişiklik gösterebilmektedir. Ancak buradaki en önemli sorun, bu ihtiyaç ve beklentilerin karşılanabileceği kaynakların sınırlı olmasıdır. Bu konuda alternatif çözümler üretilebilmesi için yerel yönetimler tarafından üretilen hizmetlerin etkin ve kaliteli olması gerekmektedir. Bu yüzden, toplumun ihtiyaçlarının karşılanması adına yerel yönetimler, belirli bir yaşam ve çevre standartlarını oluşturabilmek için çaba göstermektedir (Cankuş 2008).

Yeniden yapılanma çalışmaları ve yeni yönetim anlayışının da etkisiyle birlikte hizmet politikalarında değişiklikler olmuştur. Kamunun ‘mevcut hizmet ürünleri kadar tüketim’ anlayışı yerini ‘vatandaşların ihtiyaçlarına göre hizmetin üretilmesi’ anlayışına bırakmıştır. Kamu kaynaklarının sınırlı ve vatandaş ihtiyaçlarının da sınırsız olduğu düşünüldüğünde, bu kaynakların kullanımı esasında ‘ihtiyaca göre üretim’ anlayışının oluşması büyük önem arz etmektedir. Bu açıdan kamu kurumlarının özel sektör kurumları gibi bir hizmet anlayışına sahip olmaları gerekmektedir. Özel sektör kurumlarının kaliteli hizmet politikalarında yer alan rekabet gücü ve karlılık gibi kavramların kamu kurumlarının temel amaçları olmamasına karşın, yerel yönetim hizmetlerinden yararlanan vatandaşlara kaliteli hizmet sunmaları gereklilik haline gelmektedir (Azaklı 2000). Dolayısıyla, hizmet politikaları belirlenirken vatandaş memnuniyeti, hizmette kalite ve verimlilik kavramları esas olarak dikkate alınmaktadır (Ardıç 2004). Bundan dolayı vatandaşların beklenti içinde olduğu hizmetin belirlenmesi için belediye yönetiminin kararlarına katılmaları gerekmekte ve bu sayede alacağı hizmetin kalite beklentisinin karşılanıp karşılanmadığı ölçülebilmektedir (Usta 2010).

Yerel yönetimler tarafından hizmetler içerik olarak soyut bir yapıya sahip olabilmektedir. Dolayısıyla, bu hizmetlerin de kaliteleri soyut ve nitel boyutlarda düşünülebilir. Bu sebeple, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin kalitesinden bahsederken bu olgu ‘algılanan hizmet kalitesi’ olarak da tanımlanabilir (Uyguç 1998). Algılanan hizmet kalitesi, hizmeti alan vatandaşların beklentileri ile algıladıkları performans arasındaki farkın yansımaları olarak değerlendirilmektedir (Bulgan ve Gültekin 2005).

Yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin kalitesi ile vatandaşların bu hizmetlerden duyduğu tatminlik arasında doğrudan bir ilişki vardır (Ardıç 2004). Kamu hizmetlerindeki kalite kavramını belirleyen birden çok etken vardır. Bu etkenlerin çeşitliliği, sunulan hizmetin kalitesinin ölçülebilmesini ve vatandaşların bu etkenlerden memnun olup olmadığını anlaşılabilmesini belirlemektedir. Bu nedenle, hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin bilinmesi ve bu etkenlerin irdelenmesi çok önemlidir. (Ardıç 2004). Çünkü, yerel yönetimlerin sunduğu hizmet kalitesini ölçebilen, bu hizmetlerden yararlanan vatandaşlardır. Ayrıca, hizmet kalitesi ve memnuniyet kavramları vatandaştan vatandaşa değişebilmekte ve bu yüzden beklentiler arasında farklılıklar oluşabilmektedir (Sevimli 2006).

2. LİTERATÜRDEKİ ÇALIŞMALAR

İlgili literatür çalışmaları incelendiğinde vatandaşların çeşitli yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçen önemli çalışmalar bulunmaktadır. Ayrıca bu tür çalışmalar son yıllarda artış göstermektedir.

Türkiye geneli için 2000’li yılların başlarında yapılan çalışmalarda vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu genel memnuniyetin düşük olduğu saptanmıştır. Örneğin, Adaman ve Çarkoğlu (2000)’nin yapmış olduğu memnuniyet değerlendirmesi çalışmasında vatandaşların kamu yönetimine duyulan güven ve sağlanan hizmetler karşısında duyulan memnuniyetin düşük olduğu belirtilmektedir. Benzer şekilde 2003 yılında TÜİK tarafından yapılan Yaşam Memnuniyeti Araştırması (YMA) çalışmasında merkezi ve yerel yönetimlerin sunduğu hizmetler karşılaştırılarak vatandaşın memnuniyeti ölçülmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre kamu yönetimine duyulan güven ve sağlanan hizmetlerden duyulan memnuniyet oldukça düşük çıkmıştır. Ayrıca, merkezi yönetim ile yerel yönetimlerin sundukları hizmetler karşılaştırıldığında halkın duyduğu memnuniyet seviyeleri arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyine bakıldığında %76,1 ile halkın en yüksek düzeyde şebeke suyu hizmetinden, en düşük düzeyde ise %41 ile hava kirliliği ile mücadeleden memnun oldukları görülmüştür (TÜİK 2003). Yine TÜİK tarafından 2011 yılında yapılan YMA araştırmaları değerlendirildiğinde halkın genel memnuniyet düzeyinin demografik özelliklerdeki değişiklikler ve hizmet sektörlerinin türlerine göre farklılaştığı tespit

edilmektedir. TÜİK'in 2003 yılında yaptığı çalışmaya kıyasla çeşitli hizmetlerdeki memnuniyet oranlarının çok fazla artmadığı, ancak belediyenin vatandaşlara memnun olduğu hizmetleri vermeye devam ettiği gözlemlenmektedir (TÜİK 2011).

TÜİK çalışmalarından farklı olarak yıllar içerisinde memnuniyet düzeylerinde artış olduğunu gösteren çalışmalar mevcuttur. Örneğin, Duman ve Yüksel (2008) ve Alptürker (2011)'in Mersin ilinde yapmış oldukları iki farklı çalışmaya göre 2008 yılında yerel yönetim hizmetlerinden genel olarak memnun olmayan vatandaşların 2011 yılında belediyenin hizmetlerinden daha memnun oldukları ortaya çıkmaktadır. Bozlağan (2004)'ın İstanbul ili belediye ve muhtarlık hizmetleri kapsamında vatandaşların alınan hizmetler karşısında memnuniyet düzeylerinin çok düşük olduğu, bunun gerekçesi olarak da belediyenin güven ve temsil alanlarında eksikliklerinin olduğu belirtilmektedir. Oysa 2010 yılında Bölükbaşı ve Yıldıztan (2010) tarafından yapılan çalışmada ise İstanbul'da ikamet eden vatandaşların belediye hizmetlerinden genel anlamda memnun oldukları saptanmaktadır. Aynı ilde fakat farklı yıllarda Usta ve Memiş (2009) ve Usta (2010) tarafından yapılan çalışmalarda Giresun ilinde yaşayan vatandaşların genel olarak belediye hizmetlerinden memnun oldukları görülmektedir. Bu iki yılda memnuniyet seviyesinde önemli farklılıklar olmamasına karşın verilen hizmetlerden duyulan memnuniyet boyutunda farklılıklar meydana gelmektedir. Örneğin, 2009 yılında vatandaşların en çok memnun olduğu hizmet halkın bilgilendirilmesi ve önemsenmesi olurken, 2010 yılında şebeke suyu hizmeti vatandaşlar tarafından en çok memnun kalınan hizmet olarak belirtilmektedir.

Yerel hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyleri ile ilgili yapılan bazı çalışmalarda memnuniyet düzeyleri düşük bulunmuştur. Örneğin, Filiz vd. (2010)'nın çalışmasına göre Eskişehir'de yaşayan vatandaşların yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden genel olarak memnun olmadıkları görülmektedir. Benzer şekilde, Zeren (2010)' in yapmış olduğu çalışmaya göre Karaman ilinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduklarının memnuniyet seviyeleri oldukça düşük çıkmıştır.

Yapılan bazı çalışmalarda ise vatandaşların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin orta düzeyde ya da kararsız olduğu tespit edilmiştir. Akyıldız (2012) tarafından yapılan bir

çalışmada Uşak ilinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetim tarafından sunulan hizmetlerden duyduğu memnuniyeti ölçmeyi amaçlayan bir çalışmada vatandaşların bu hizmetler karşısında genel memnuniyet anlamında kararsız kaldıkları saptanmaktadır. Aynı şekilde Gümüş ve Keloğlu (2002)'nin Çanakkale'de yapmış oldukları çalışmada ve Menteşe (2013) tarafından Tunceli'de yapılan çalışmada vatandaşların belediyenin sunduğu hizmetleri değerlendirirken kararsız oldukları ve memnuniyet düzeylerinin orta seviyede olduğu belirtilmiştir.

Diğer çalışmalardan farklı olarak memnuniyet düzeyini yüksek bulan çalışmalar da bulunmaktadır. Gümüšoğlu (2003) tarafından yapılan çalışmada Muğla ilinde yaşayan vatandaşların genel olarak belediye hizmetlerinden memnun oldukları belirtilirken, en çok memnuniyetin duyulduğu belediye hizmeti olarak temizlik çalışmaları birinci sırada yer almaktadır. Memnuniyetin fazla olduğunun saptandığı çalışmalardan biri de Ardıç vd. (2004) tarafından yapılan araştırma sonucu ortaya çıkmaktadır. Tokat ilinde yapılan bu çalışmada, diğer çalışmalardan farklı olarak, vatandaşlar belediye hizmetleri arasında vergilerin düzenli ve zamanında toplanmasından daha memnun olduklarını belirtmektedir. Vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyet seviyesini ölçen bir başka çalışmada Yozgat ilinde yaşayan vatandaşların belediyenin sosyal sorumluluk ve yeşil alan konularındaki hizmetlerinden duyduğu memnuniyet seviyelerinin yüksek olduğu bulunmuştur (Kara ve Gürcü 2010). Aynı yıl yapılan benzer başka bir çalışmanın sonucuna göre ise vatandaşların Hatay Belediyesi'nin hizmetlerinden genel olarak memnun oldukları belirtilmektedir (Can 2010).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, İzmir ili merkez ilçelerinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetimlerin sunduğu hizmetleri nasıl algıladıkları ve bu hizmetlerden duyulan memnuniyetin düzeyleri ve hizmetlere verdikleri önem dereceleri ölçülmeye çalışılmıştır. Çalışmada:

- Yerel yönetimlerin sunduğu genel hizmetlerden halkın memnuniyet düzeyini belirlemek ve bu memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılığı ortaya koymak,
- Halkın yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlere verdikleri önem derecelerini belirlemek,

- Elde edilen bulguları literatürde yer alan diğer çalışmalarla karşılaştırmak ve bulgular aralarında fark olup olmadığını saptamak,
- Yerel yönetimlerin sundukları hizmetin kalitesini arttırmaya yönelik politikalarına yön verebilecek öneriler ortaya koymak amaçlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Bu araştırmada, bulguların sayısal değerlerle ifade edilip ölçülebilmesi için nicel araştırma yöntemlerinden ankete dayalı veri toplama tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini İzmir ili merkez ilçe sınırları içerisinde ikamet eden ve 30 Mart 2014 yerel seçimlerinde oy kullanabilme yeterliliğine sahip 3.030.462 kişi oluşturmaktadır (Yüksek Seçim Kurulu 2014). Türkiye İstatistik Kurumu'nun verilerine göre İzmir'in nüfusu 4.061.074'tür. Örneklem belirlemek için İzmir'in gelişmişlik düzeyini, gelir dağılımını ve yaşam standartlarını en iyi temsil ettiği düşünülen 14 ilçeden rastsal (random) yöntemle kişiler seçilmiştir. Örneklem sayısının belirlenmesinde evrenin bilinmesi durumunda kullanılan

$$n = \frac{N t^2 p q}{d^2 (N - 1) + t^2 p q}$$

formülünden yararlanılmıştır (Baş 2001). Formülde yer alan N ana kütle büyüklüğünü, p olayın gerçekleşme olasılığını ($p=0.5$), q olayın gerçekleşmeme olasılığını ($q =0.5$), t güven aralığındaki anlamlılık seviyesini (%95 $\rightarrow 1.96$), ve son olarak d ise örneklemdeki hata payını (0.05) göstermektedir. Formüle göre çalışmadaki örneklem sayısı 384 olmaktadır.

$$n = \frac{(3.030462) * (3,84) * (0,5) * (0,5)}{[(0,0025) * 3.030461] + [(3,84) * (0,5) * (0,5)]} = 384$$

3.3. Veri Toplama Yöntemi

Verilerin toplanması amacıyla İzmir Valiliği ve diğer kurumlardan gerekli izinler alınmıştır. Anketi uygulayacak anketörlere gerekli bilgilendirmeler yapılmış, anket öncesinde ön test çalışmaları yapılarak soruların anlaşılabilirliği ölçülüp eksikler giderilmiştir. Örneklem alt seviyesi olarak belirlenen sayıdan daha çok kişiye

ulaşabilmek için ilçelerin büyüklükleri ve özellikleri göz önünde bulundurularak 2014 yılı Mart ve Nisan aylarında anket 500 kişiye yüz yüze şekilde uygulanmış, bilgilerin eksiksiz şekilde geri dönüşü olan 417 anket değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Ankette bulunan sorular literatürden yararlanılarak geliştirilmiştir. Anketin hazırlanma sürecinde Gümüšoğlu (2003); Ardıç vd. (2004); Bozlağan (2004); Can (2010); Kara ve Gürcü (2010); Usta vd. (2010); TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi (2011); Şahin ve İnce (2011); Menteşe (2013) gibi çeşitli çalışmalar incelenmiş ve bu çalışmalardan geçerlilik ve güvenilirlik testlerinde yüksek sonuç alınan sorular ankete dâhil edilmiştir. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde vatandaşların kişisel, sosyoekonomik ve demografik özelliklerini belirleme amacıyla çeşitli sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise vatandaşların yerel yönetimin hizmetlerinden memnuniyetini ölçebilmek amacıyla 9 temel soru hazırlanmış, cevaplar için ise 5’li likert tipi ölçek düzenlenmiştir (5=Çok Memnun, 4=Memnun, 3=Kararsız, 2=Memnun Değil, 1=Hiç Memnun Değil). Ankette yerel yönetim memnuniyetini ölçmek amacıyla kişilerin ikamet ettiği yerdeki yerlerdeki “Yol Yapım Çalışmaları, Altyapı, İmar-Kaçak Yapı, Temizlik, Park-Ağaçlandırma, Gürültü-Görüntü Kirliliği, Işıklandırma, Tarihi Yapılar ve Yerel Yönetimin Halkı Bilgilendirmesi” gibi hizmetler karşılığında duyduğu memnuniyetler vatandaşlara sorulmuştur. Üçüncü bölümde ise halkın yerel yönetimin sağladığı bu hizmetlere verdiği önem derecelerini belirlemek için sorular sorulmuştur.

3.4. Verilerin Değerlendirilmesi

Anketlerin değerlendirilmesinde SPSS 11,0 programından yardım alınarak aritmetik ortalama, standart sapma, betimleyici istatistik ve faktör analizi gibi istatistiksel yöntemler kullanılmıştır.

3.5. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Halkın yerel yönetimin hizmetlerinden memnuniyetini değerlendirmek için bu araştırmada kullanılan ölçek, Türkiye’de son yıllarda yapılan ve literatürde kabul görmüş çalışmalarda kullanılan ölçeklerden faydalanılarak geliştirilmiştir. Literatür taramasından elde edilen bilgiler kullanılarak ölçeğe yeni maddeler eklenmiş, çalışmanın amaçları doğrultusunda yeniden uyarlanarak yeni bir ölçek çıkarılmaya çalışılmıştır. Yeni ölçek alan uzmanlarının görüşleri doğrultusunda tekrar düzenlenmiş ve geçerlilik ve güvenilirlik açısından testleri yapılmıştır.

Faktör analizi ölçeğin yapı geçerliliğini incelemek amacıyla birbiri ile ilişkili değişkenleri bir araya getirip az sayıda ilişkisiz ve kavramsal olarak anlamlı yeni faktörler elde etmeyi amaçlayan bir yöntemdir (Büyüköztürk 2006). Keşfedici faktör analizi sonuçları için Kaiser-Mayer Olkin (KMO) değeri incelenmiş ve 0,908 olan değer faktör analizi açısından çok yüksek bir değer olarak bulunmuştur. Bartlett test sonucu ise 3052 ($p=0,000$) olarak yüksek düzeyde anlamlı bulunmuştur. Buna göre değişkenler arasında bir korelasyon bulunmakta ve faktör analizi bu değişkenlere uygulanmaktadır.

Tablo 1’de görüldüğü gibi hizmet memnuniyetlerini ifade eden yargıların faktör yük değerlerinin en düşüğü 0,746, en yükseği ise 0,810’dur. Bu ölçeğin açıkladığı toplam varyans ise %80,422 gibi yüksek bir değerdir. Açıklanan varyansın değerinin yüksek olması geliştirilen ölçeğin faktör yapısının gücünü ifade etmektedir, yani ölçeğin faktör yapısının yeterince uygun olduğu söylenebilir.

Ölçeğin genelini güvenilirliğini ölçmek için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Bu katsayı 0 ile 1 arasında değişen değerler almaktadır. Cronbach alpha katsayısı 1’e ne kadar yakınsa ölçeğin güvenilirliği de o kadar yüksektir (Ural ve Kılıç 2006). Katsayının 0,8’den büyük olması ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu ifade etmektedir. Tablo 1’e bakıldığında Cronbach Alpha katsayısının 0,934 olduğu görülmektedir. Bu değer bize ölçeğin çok yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 1: Faktör Analizi

Ölçek	Madde Sayısı	Faktör Yük Değerleri		Açıkladığı Varyans (%)	KMO	Bartlett Testi ve P Değeri	Cronbach Alpha
		En Düşük	En Yüksek				
Hizmet Memnuniyeti	9	0,746	0,810	80,422	0,908	3052,44 (P=000)	0,934

3.6. Tanımlayıcı İstatistikler ve Açıklamaları

Tablo 2’de katılımcıların genel demografik özelliklerini gösteren tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. Tabloda katılımcıların cinsiyet, yaş, gelir, eğitim seviyeleri ve medeni durumlarının yanı sıra bireylerin sahip oldukları çocuk sayısının, evlerinde yaşayan kişi sayısının, eşi

çalışan bireylerin sayısının ve İzmirli olan kişi sayısının ortalama ve standart sapmaları yer almaktadır.

Katılımcıların cinsiyetleri incelendiğinde bireylerin 376'sının erkek, 131'inin kadın olduğu görülmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)'in 2013 yılı verilerine göre İzmir il nüfusu 4.061.074 olup bunun %49,92'sini erkekler, %50,08'ini kadınlar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin yaş ortalamaları 41,30'dur. Araştırmaya katılanların yaş özellikleri incelendiğinde bireylerin %5,2'si 18-24 yaş grubunda, %26,4'ü 25-34 yaş grubunda, %31,3'ü 35-44 yaş grubunda, %21,1'i 45-54 yaş grubunda, %12,8'i 55-64 yaş grubunda ve son olarak %3,2'si 65 ve üstü yaş grubunda yer almaktadır. Ankete katılan örneklem grubunun bireylerinden yola çıkarak 35-44 yaş aralığı %31,3 ile en geniş aralığı oluştururken; en dar aralığı %3,2 ile 65 yaş ve üstü grubunda yer alanlar oluşturmaktadır. TÜİK'in verilerine göre 2013 yılında İzmir nüfusunun %14,79'u 15-24 yaş grubunda, %16,92'si 25-34 yaş grubunda, %15,87'si 35-44 yaş grubunda, %13,57'si 45-54 yaş grubunda, %10,24'ü 55-64 yaş grubunda ve son olarak %9,31'i 65 ve üstü yaş grubunda yer almaktadır.

Tablo 2: Katılımcıların Detaylı Demografik Özellikleri

		%	Std. Sapma
Cinsiyet, %	Kadın, %	25,9	
	Erkek, %	74,1	
Yaş, ortalama		41,30	11,489
Yaş Kategorileri, %	18-24 Yaş, %	5,2	
	25-34 Yaş, %	26,4	
	35-44 Yaş, %	31,3	
	45-54 Yaş, %	21,1	
	55-64 Yaş, %	12,8	
	65 ve Üstü Yaş, %	3,2	
Eğitim Durumu Kategorileri, %	İlköğretim, %	31,5	
	Lise, %	40,1	
	Üniversite ve Üstü, %	28,4	
Gelir Seviyesi, ortalama		2384,30	1865,941
Gelir Seviyesi Kategorileri, %	0-500 TL, %	3,9	
	501-1000 TL, %	12,8	
	1001-1500 TL, %	18,9	
	1501-2000 TL, %	17,6	
	2001-2500 TL, %	24,5	
	2501-3000 TL, %	9,2	
	3001-5000 TL, %	9,2	
	5000 TL ve Üstü, %	3,9	
Medeni Durum, %	Evli, %	72,0	
	Evli değil, %	28,0	
Çocuk Sayısı, ortalama		1,92	1,051
Evde Yaşayan Kişi, ortalama		3,31	1,214
Eşin Çalışması, %		45,4	
İzmirlili, %		70,4	

Araştırmaya katılan bireylerin eğitim düzeyleri değerlendirildiğinde %31,5'inin ilköğretim mezunu, %40,1'inin lise mezunu ve %28,4'ünün de üniversite ve daha yüksek eğitim derecelerine sahip mezunlar olduğu görülmektedir. Eğitim seviyelerinin yüzdeler dağılımına bakılacak olursa katılımcılar arasında en fazla lise mezunu, en az sayıda olanların ise üniversite ve daha yüksek eğitim derecelerine sahip mezunlar tarafından oluşturulmaktadır. TÜİK'in 2013 yılı verilerine göre İzmir'de ikamet eden bireylerin %52,9'u ilköğretim mezunudur. Bu oranın lise seviyesinde %24,2'ye, yükseköğretim ve daha

ileri eğitim seviyelerinde ise %15,6' ya ulaştığını görülmektedir. Geriye kalan %7,3'lük dilimde okur-yazar olup herhangi bir eğitim almayan kesim yer almaktadır.

Bireylerin gelirleri ortalama olarak 2.380 TL'ye yakın bir düzeyde yer almaktadır. Katılımcıların gelir düzeyleri incelendiğinde bireylerin %4,7'sinin 0-500 TL aralığında, % 12,2'sinin 501-1000 TL aralığında, %19,3'ünün 1001-1500 TL aralığında, %17'sinin 1501-2000 TL aralığında, %24,5'inin 2001-2500 TL aralığında, %9,2'sinin 2501-3000 TL aralığında, diğer %9,2'sinin 3001-5000TL aralığında ve son olarak %3,9'unun 5000 TL ve üzeri gelir seviyesine sahip olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, çalışmaya katılan bireylerin gelir durumlarının büyük ölçüde 2001-2500 TL aralığında yer aldığı söylenebilir. TÜİK verilerine göre İzmir ilinde ikamet eden bireylerin kişi başına aldıkları gelir 12.731 \$ olarak hesaplanmıştır (TÜİK 2013). İzmir'in maaş ve ücretler bazında Türkiye toplamı içindeki payı ise % 6,41 olarak belirtilmiştir (TÜİK 2010).

Araştırmaya katılan bireylerin medeni durumları değerlendirildiğinde, kişilerin %72'sinin evli olduğu, %28'inin de evli olmadığı görülmektedir. TÜİK'in verilerine göre 2013 yılında İzmir'deki evlenme oranı Türkiye genelinin %5,37'sini oluşturduğu görülmektedir.

Bununla birlikte, bireylerin evlerinde ortalama 3 kişinin yaşadığı ve neredeyse yarısının eşlerinin meslek sahibi olduğu gözlenmektedir. Ayrıca, katılımcıların %70'inin İzmirli olduğu ortaya çıkmaktadır.

3.7. Memnuniyet İstatistikleri

Araştırmanın örneklemini oluşturan vatandaşlara yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerinden memnun olup olmadıklarını belirten sorular yöneltilmiştir. Amaç, İzmir ilinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetimlerin hizmetlerinden memnunluk derecelerini ve hangi hizmetlerden daha memnun olduklarını ortaya koymaktır. Yerel yönetimler sosyal, ekonomik, sağlık ve eğitim gibi birçok alanda hizmet sunmaktadırlar. Vatandaşlar sunulan bu hizmetleri yakından takip etmekte ve hizmetlerin kalitesini önemsemektedir. Bu nedenle, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetler vatandaşların memnuniyetleri açısından oldukça önem taşımaktadır (Menteşe 2013).

Tablo 3'te vatandaşların yerel yönetimin sunduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet ölçümleri yer almaktadır. Yukarıdaki tabloda, bireylerin yerel yönetimin sağladığı hizmetlerden en çok memnun

olduklarından en az memnun olduklarına doğru bir sıralama yapılmıştır. Bazı yerel yönetim hizmetlerinden halkın orta seviyede memnun olduğu görülürken genel olarak vatandaşların bu hizmetlerin birçoğundan memnun olmadığı gözlemlenmektedir. Buna göre, İzmir ilinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden duydukları memnuniyet sıralamasında birinci sırada “Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri” (3,25) yer almaktadır. Gerçekten de İzmir’de görev yapan yerel yönetimler yeşil alanı oluşturma ve koruma ile ilgili önemli çalışmalarda bulunmuştur. Boş veya terk edilmiş arazilerin geri kazanılması amacıyla bu alanlarda çocuk ve oyun parkları, bahçe ve ağaçlandırma veya restorasyon gibi hizmetler belediyeler tarafından yapılmıştır (İzmir Büyükşehir Belediyesi Yıllık Faaliyet Raporu 2013). Bunlara örnek olarak İzmir Doğal Yaşam Parkı ve İzmir Kuş Cenneti (İzkuş) projeleri gösterilebilmektedir. Bölükbaşı ve Yıldıztan’ın 2010 yılında İstanbul ilinin Sarıyer ilçesinde benzer nitelikte yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre de vatandaşların belediyenin sunduğu hizmetler arasından en çok park, bahçe ve ağaçlandırma hizmetlerinden memnun oldukları belirtilmektedir. Aynı şekilde, Tokat ilinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetimlerin park, bahçe ve ağaçlandırma hizmetlerinden en yüksek seviyede memnuniyet duydukları saptanmaktadır (Ardıç 2004). Ancak, TÜİK’in 2013 yılında yapmış olduğu Yaşam Memnuniyet Anketi’nin sonuçlarına göre Türkiye bazında yerel yönetimlerin bu alanda yapmış oldukları hizmetler yetersiz görülmüş ve vatandaşların en düşük memnuniyetinin olduğu hizmet alanlarından birisi olarak gösterilmiştir.

Tablo 3: Genel Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet İstatistikleri

Hizmetler	N	Ortalama	Standard Sapma
Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri	417	3,25	1,269
Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri	417	3,10	1,274
Sokak Aydınlatması ve Işıklandırma Hizmetleri	417	2,93	1,280
Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri	417	2,83	1,375
Gürültü ve Görüntü Kirliliğini Engelleme Hizmetleri	417	2,77	1,246
İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri	417	2,63	1,410
Yol/Kaldırım Yapım ve Bakım Hizmetleri	417	2,46	1,367
Altyapı Hizmetleri	417	2,30	1,335
Yerel Yönetimin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri	417	2,03	1,014

Yerel hizmetlerden duyulan memnuniyet sıralamasında ikinci sırayı “Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri” (3,10) almaktadır, fakat memnuniyet düzeyi orta seviyededir. Birçok başka kentte de sorun haline gelmiş çöplerin yeterince ve düzenli olarak temizlenmemesi ve sokakların kirliliği uzun zamandır hemşerilerin şikayetlerinde yer almaktadır.

“Sokak Aydınlatması ve Işıklandırma Hizmetleri” (2,93) ortalama ile yerel yönetimin sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyet sıralamasında orta seviye bir memnuniyetle üçüncü sırada yer almaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin verdikleri cevaplarda eski yerleşim yerlerinde bulunan veya dar sokaklarda yer alan sokak aydınlatmasının ve ışıklandırma sisteminin yeterli olmadığı belirtilmektedir. Eskişehir ilinde ikamet eden hemşeriler, belediyenin ışıklandırma hizmetlerinden oldukça düşük memnuniyet duydukları saptanmaktadır (Filiz 2010). Fakat Muğla ilinde ikamet eden hemşerilerin belediyenin sokak aydınlatması hizmetlerinden en yüksek düzeyde memnun oldukları belirtilmektedir (Gümüoğlu 2003). Yücel (2012)’in Elazığ ilinde yaptığı çalışmasında da benzer bulgular ortaya çıkmaktadır.

Yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerden daha düşük düzeyde memnun olunan hizmetler sırasıyla “Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri” (2,83), “Gürültü ve Görüntü Kirliliğini Engelleme Hizmetleri” (2,77) ve “İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri”dir (2,63). Katılımcıların cevaplarına göre bu alanlardaki hizmetlerin kaliteli hizmet içeriğine sahip olmadığı görülmektedir.

Araştırmanın sonuçlarına göre, “Yol/Kaldırım Yapım ve Bakım Hizmetleri” (2,46) ve “Altyapı Hizmetleri” (2,30) vatandaşların düşük seviyede memnuniyet duyduğu hizmetler olarak karşımıza çıkmaktadır. Benzer nitelikte olan bu iki hizmet türünde ortaya konulan hizmetin birbiriyle paralellik gösterdiği söylenilebilir. Bu sebeple, katılımcıların verdiği cevaplara göre sıralamada bu iki hizmetten duyulan memnuniyet birbiri ardına gelmiştir. Bu alanda önceden yapılmış akademik çalışmalara göz atıldığında Yozgat ilinde ikamet eden vatandaşların belediyelerin yol çalışmaları hizmetlerinden duydukları memnuniyetin oldukça düşük olduğu gözlenmektedir (Kara ve Gürcü 2010). Aynı şekilde, Çanakkale’deki yerel yönetimin altyapı ile ilgili sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyetin oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir (Aslan ve Uluocak 2012).

Vatandaşların, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden en az memnun oldukları alanın “Yerel Yönetimin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri” (2,03) olduğu görülmektedir. Katılımcıların yöneltmiş olduğu cevaplara göre yerel yönetimlere iletilen istek, şikâyet veya önerilerin yerine getirilmediği vurgulanmaktadır. Ayrıca, yerel yönetimlerin sunmuş oldukları ulaşım hizmetlerinde meydana gelen aksaklıkları zamanında duyuramaması ve yeterli bir kitleye bu uyarıların yapılamaması da vatandaşların verdikleri cevaplarda belirtilmektedir. Daha önceki yıllarda İzmir ilinde yapılan memnuniyet araştırmasının sonuçlarına göre vatandaşların yerel yönetimlerin halkı bilgilendirmesi konusunda sundukları hizmetlerden oldukça düşük seviyede memnuniyet duydukları belirtilmektedir (Kurgun 2008). Ancak, Mentеше (2013)’ün çalışmasına göre Tunceli ilinde ikamet eden vatandaşların belediyenin halkı bilgilendirmesi hizmetlerinden oldukça memnun oldukları ifade edilmektedir.

İzmir ilinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden genel olarak duydukları memnuniyet ortalama ve ortalamanın altında düzeylerde yer almaktadır. Yerel yönetim hizmetlerinden duyulan memnuniyetin seviyesi ilden ile değişim göstermektedir. Örneğin; Elazığ, Giresun, Hatay ve Konya illerinde ikamet eden vatandaşların genel olarak yerel yönetim hizmetlerinden oldukça memnun oldukları belirtilmektedir (Yücel 2012; Usta 2009; Can 2010; Şahin 2011). Ancak, Mersin, Eskişehir ve Karaman illerinde yaşayan bireylerin genel olarak belediye hizmetlerinden memnun olmadıkları ortaya çıkmaktadır (Duman ve Yüksel 2008; Filiz 2010; Zeren 2010).

3.8.Önem İstatistikler

Araştırmanın örneklemini oluşturan vatandaşlara yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerinden hangisinin daha önemli olduğunu belirten sorular yöneltmiştir. Vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden genel veya özel olarak duydukları memnuniyetlerin yanı sıra bu hizmetlere verdikleri önem de çok önemlidir. Çünkü vatandaşların ikamet ettikleri yerde görev alan yerel yönetimlerin hizmetlerinden memnun olabilmesi için sadece sunulan hizmetin kaliteli olması yeterli değildir. Bununla beraber bunların vatandaşların önem verdiği hizmetler kategorisinde bulunması gerekmektedir (Mentеше 2013).

Tablo 4’te vatandaşlar tarafından yerel yönetim hizmetlerine verilen önem düzeyleri yer almaktadır. Yukarıdaki tabloda, bireylerin yerel yönetim hizmetlerine verdikleri önem seviyeleri en yüksekte en düşüğe doğru sıralanmış şekilde belirtilmiştir. Buna göre, vatandaşların en çok önem verdiği hizmet olarak “Altyapı Hizmetleri” (4,64) yer almaktadır. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplara göre vatandaşlar yerel yönetimlerin altyapı hizmetlerine daha ağırlık vermesi gerektiğini ifade etmektedirler. Ayrıca, vatandaşların altyapı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyinin düşük olması da yerel yönetimlerin bu hizmeti yeterli veya kaliteli bir şekilde vatandaşlara sunmadığını göstermektedir. İzmir ilinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetim hizmetlerine verdikleri önem sıralamasında ikinci olarak “Yol/Kaldırım Yapım ve Bakım Hizmetleri” (4,39) gelmektedir. Önceki bölümde de belirtildiği gibi, yol/kaldırım, yapım ve bakım hizmetleri ile altyapı hizmetleri benzer niteliktedir. Sunulan hizmetin birbiriyle yakınlık göstermesinden dolayı vatandaşların bu hizmetlere verdikleri önem birbiriyle art arda sıralanarak karşımıza çıkmaktadır. Altyapı hizmetlerinde olduğu gibi vatandaşların yol/kaldırım, yapım ve bakım hizmetlerinden düşük seviyede memnun olmaları yerel yönetimlerin bu hizmeti verme konusunda başarısız olduğunu göstermektedir. Yerel hizmetlere verilen önem sıralamasında üçüncü sırayı “İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri” (4,08) almaktadır. Bu hizmet ile ilgili vatandaşların duydukları memnuniyet düzeyi ile verilen önemi kıyasladığımızda yerel yönetimlerin bu alanda yeterli hizmet veremediği ve yerel yönetimlerin bu hizmet alanına daha ağırlık vermeleri gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4: Genel Hizmetlere Gösterilen Önem İstatistikleri

Hizmetler	N	Ortalama	Standard Sapma
Altyapı Hizmetleri	417	4,64	0,441
Yol/Kaldırım Yapım ve Bakım Hizmetleri	417	4,39	0,561
İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri	417	4,08	0,651
Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri	417	3,98	0,659
Gürültü ve Görüntü Kirliliğini Engelleme Hizmetleri	417	3,92	0,500
Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri	417	3,71	0,583
Sokak Aydınlatması ve Işıklandırma Hizmetleri	417	3,66	0,470
Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri	417	3,64	0,563

Yerel yönetim hizmetlerine yüksek düzeyde verilen diğer önemli hizmetler sırasıyla “Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri” (3,98), “Gürültü ve Görüntü Kirliliğini Engelleme Hizmetleri” (3,92) ve “Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri”dir (3,71). Yerel yönetimin sunduğu bu hizmetlerden genel olarak vatandaşların yüksek seviyede memnun olduğu ve bu hizmetlerin vatandaşlar tarafından yüksek düzeyde öneme sahip olduğu bulunmuştur. Buradan yerel yönetimin bu hizmetlerde uyguladığı politika sisteminin diğer hizmetlere kıyasla başarılı olduğu söylenebilir.

Araştırmanın sonuçlarına göre vatandaşların orta seviyede ve diğer hizmetlere göre daha az önem verdiği hizmetler olarak “Sokak Aydınlatması ve Işıklandırma Hizmetleri” (3,66) ve “Tarihi Yapıların Bakım ve Koruma Hizmetleri” (3,64) yer almaktadır. Vatandaşların yerel yönetimlerin bu hizmetlerinden orta seviyede memnun olduğu, ancak bu hizmete verdikleri önemin oldukça diğer hizmetlere kıyasla daha düşük seviyede yer aldığı görülmektedir.

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Günümüzde yerel yönetimler önemli bir konuma sahiptir. Yerel yönetimlerin hizmet politikalarını uygulama alanlarında belediyeler buldukları yerlerde ikamet eden vatandaşlara hizmet sunma konusunda yönetsel birimler olarak görev almaktadırlar. Belediyelerin kuruluş amacı ve temel fonksiyonu vatandaşların sorunlarıyla ilgilenebilmek ve bir takım ihtiyaçlarını karşılayabilmektir (Duman ve Yüksel 2008).

Belediyeler, vatandaşların toplumda oluşan ihtiyaçlarını karşılayabildiği ve sundukları hizmetlerden vatandaşları memnun edebildiği zaman başarılı olarak kabul görmektedir. Bir başka deyişle, belediyelerin başarısı veya hizmet performansı vatandaşların hizmetlerden duyduğu memnuniyet seviyesi ile ölçülebilmektedir (Torlak 1999). Bu nedenle, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramları belediyeler için çok büyük önem taşımaktadır (Şahin 2011). Belediyeler, kaliteli hizmet politikaları üreterek ve bunları uygulayarak vatandaşların memnuniyetini arttırmayı hedeflemektedirler. Bunun gerçekleşebilmesi için mevcut kaynakların daha etkin ve verimli kullanılması gerekmektedir (Kurgun 2008).

Bu çalışmanın amacı, İzmir ili merkez ilçelerinde ikamet eden vatandaşların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri ile bu hizmetlere verdikleri önem düzeylerini ölçerek bir değerlendirme ortaya koymaktır. Çalışmada, vatandaşların belediye hizmetlerinden

memnun olup olmadıkları hizmetler belirlenmeye çalışılmıştır. Yürütülen bu araştırmayla elde edilen bulguların, İzmir ilinde görev yapan belediyelere vatandaşların memnun olunan ve memnun olunmayan hizmetleri konusunda yol göstererek ve öneri sunarak katkı sağlanması hedeflenmiştir.

Araştırmanın örneklemini oluşturan vatandaşlara yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden hangisinin daha önemli olduğunu belirten sorular da yöneltilmiştir. Vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden duydukları memnuniyetlerin yanı sıra bu hizmetlere gösterdikleri önem de çok önemlidir. Çünkü vatandaşların ikamet ettikleri yerde görev alan yerel yönetimlerin hizmetlerinden memnun olabilmesi için sadece sunulan hizmetin kaliteli olması yeterli değildir. Bununla beraber bunların vatandaşların önem verdiği hizmetler kategorisinde bulunması gerekmektedir (Menteşe 2013).

Araştırmanın sonuçlarına göre, İzmir ilinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden genel olarak ortalama ve ortalamanın altında seviyelerde memnun oldukları saptanmaktadır. Vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden duydukları memnuniyet sıralamasında birinci sırada “Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri” (3,25) yer almaktadır. Belediyelerin, yeşil alanı oluşturma ve koruma ile ilgili önemli çalışmalarda bulunmaktadır. Bu kapsamda, boş veya terk edilmiş arazilerin geri kazanılması amacıyla bu alanlarda çocuk ve oyun parkları, bahçe ve ağaçlandırma veya restorasyon gibi hizmetler belediyeler tarafından yapılmıştır. Benzer şekilde İstanbul (Yıldırtan 2010) ve Tokat (Ardıç 2004) illeri için yapılan çalışmalarda vatandaşların yerel yönetimlerin park, bahçe ve ağaçlandırma hizmetlerinden en yüksek seviyede memnuniyet duydukları saptanmaktadır. Fakat, TÜİK’in 2011 yılında yapmış olduğu Yaşam Memnuniyet Anketi’nin sonuçlarına göre Türkiye bazında yerel yönetimlerin bu alanda yapmış oldukları hizmetler yetersiz görülmüş ve vatandaşların en düşük memnuniyetinin olduğu hizmet alanı olarak gösterilmiştir.

Yerel hizmetlerden duyulan memnuniyet sıralamasında ikinci sırayı “Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri” (3,10) almaktadır. “Sokak Aydınlatması ve Işıklandırma Hizmetleri” (2,93) ortalama ile yerel yönetimin sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyet sıralamasında üçüncü sırada yer almaktadır. Vatandaşların her iki hizmetten de ortalama

düzye de memnun olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılan bireylerin verdikleri cevaplarda eski yerleşim yerlerinde bulunan veya dar sokaklarda yer alan sokak aydınlatmasının ve ışıklandırma sisteminin yeterli olmadığı belirtilmektedir. Muğla (Gümüşoğlu 2003) ve Elazığ'da (Yücel 2012) yapılan çalışmalarda eden vatandaşların belediyenin sokak aydınlatması hizmetlerinden en yüksek düzeyde memnun oldukları tespit edilmişken, Eskişehir'de (Filiz 2010) yapılan bir çalışmada ise vatandaşların yerel yönetimlerin ışıklandırma hizmetlerinden oldukça düşük memnuniyet duydukları saptanmaktadır.

Bunun yanı sıra, araştırmanın sonuçlarına göre “Yol/Kaldırım Yapım ve Bakım Hizmetleri “ (2,46) ve “Altyapı Hizmetleri “(2,30) vatandaşların daha düşük memnuniyet duyduğu hizmetler olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediyenin çok sık ve şehir içi trafiğinin olduğu zamanlarda yol-kaldırım çalışmaları yapması vatandaşların şikâyetleri arasında yer almaktadır. Benzer şekilde Yozgat ilinde (Kara ve Gürcü 2010) ve Çanakkale'de (Aslan ve Uluocak 2012) ikamet eden vatandaşların belediyelerin yol ve altyapı çalışmalarından duydukları memnuniyetin oldukça düşük olduğu bulunmuştur (Kara ve Gürcü 2010). İzmir ilinde ikamet eden vatandaşların en az memnun oldukları alanın ise “Yerel Yönetimin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri” (2,03) olduğu görülmektedir. Daha önceki yıllarda İzmir ilinde yapılan memnuniyet araştırmasının sonuçlarına göre de vatandaşların yerel yönetimlerin halkı bilgilendirmesi konusunda sundukları hizmetlerden oldukça düşük seviyede memnuniyet duydukları belirtilmektedir (Kurgun 2008). Yerel yönetimlerin vatandaşlar tarafından iletilen istek, şikâyet veya önerilere yeteri kadar ilgi gösteremediği ortaya çıkmaktadır.

Yerel hizmetlere verilen önem kapsamında vatandaşların en çok önem verdiği hizmetler olarak “Altyapı Hizmetleri” (4,64), “Yol/Kaldırım Yapım ve Bakım Hizmetleri” (4,39) ve “İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri” (4,08) yer almaktadır. Bunun yanı sıra, vatandaşların yerel yönetim hizmetlerine en az önem verdiği hizmet olarak “Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri” (3,64) yer almaktadır. Buna göre, vatandaşların genel olarak yerel yönetimlerin hizmetlerinden memnuniyet duymadıkları hizmetlere daha yüksek oranda önem gösterdikleri ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, yerel yönetim hizmetlerinden duyulan memnuniyet sıralamasında üst sıralarda yer alan

yerel hizmetlere vatandaşlar tarafından daha az önem gösterildiği saptanmaktadır.

5. ÖNERİLER

Araştırmada ortaya çıkan sonuçlardan yola çıkılarak yerel yönetimlere sunulan hizmetlerden vatandaşların duydukları memnuniyet seviyeleri ve verdikleri önem düzeylerine göre bir takım öneriler getirilmesi amaçlanmıştır. Yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini veya performansını anlamak için vatandaşların hizmetlerden duydukları memnuniyet ve verdikleri önem çok önemlidir (Kara ve Gürcü 2010). Buna göre, İzmir ilinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetimlerin yol/kaldırım, yapım ve bakım hizmetleri, altyapı hizmetleri ve yerel yönetimin halkı bilgilendirmesi hizmetlerinden oldukça düşük seviyede memnun oldukları saptanmaktadır. Ayrıca, sunulan bu hizmetlerin vatandaşlar tarafından oldukça yüksek düzeyde öneme sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin yol/kaldırım, yapım ve bakım hizmetleri, altyapı hizmetleri ve yerel yönetimin halkı bilgilendirmesi hizmetlerinde iyi hizmet sunmadığı ortaya çıkmaktadır. Bu alanlarda daha iyi hizmet verilebilmesi için yol, bakım ve onarım çalışmaları ve altyapı çalışmalarına daha fazla bütçe ayrılması gerekmektedir. Ayrıca, bu alanlardaki personel alımlarında çalışanın alanında bilgili ve uzman olması kriterleri göz önünde bulundurulabilir. Benzer konu ile ilgili Aslan ve Uluocak (2012) tarafından Çanakkale ilinde görev yapan belediyenin yol, bakım ve onarım çalışmaları ve altyapı çalışmalarına daha fazla bütçe ayırması gerektiğini belirtilmiştir.

Yerel yönetimlerin vatandaşlar tarafından iletilen istek, şikâyet veya önerilere yeteri kadar ilgi gösteremediği ortaya çıkmaktadır. Yerel yönetimlerin bu konuda daha hassas olmalı ve vatandaşların beklenti ve taleplerine ilgisiz kalmamalıdır. Bu konu ile ilgili benzer bir durum Uşak ilindeki yerel yönetim hizmetlerinde de görülmüş ve bu sorunun çözümü ile ilgili belediyenin genel anlamda iletişim ve uygulamalarının tekrar gözden geçirilerek yeni stratejilerin geliştirilmesi konusunda öneride bulunulmuştur. (Akyıldız 2012).

Yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerde meydana gelen aksaklıklar ve sorunlar kısa zamanda çözülebilmelidir. Bununla birlikte vatandaşlar, ulaşım hizmetleri başta olmak üzere, meydana gelen aksaklıklar ve sorunlar ile ilgili yerel yönetimler tarafından zamanında

bilgilendirilmelidir. Ortaya çıkan sorunlar çözüm esnasında iken vatandaşa ilgili hizmet alanında alternatif hizmet sunulmalı ve bu sayede yerel yönetimler vatandaşların mağduriyetlerini ortadan kaldırmaya çalışmalıdır.

İzmir ilinde görev yapan yerel yönetimler imar, kaçak yapı ve denetim alanlarında sundukları hizmetlerle vatandaşları memnun edemediği görülmektedir. Buna göre, inşa edilen binaların imar planına uygun olmasının sağlanması ve gerekli denetimlerin zamanında yapılması gerekmektedir. Ayrıca, vatandaşlar bu hizmetlere büyük önem verdiği için dolayı kaçak yapılaşmayı engellemek ve bunun önüne geçebilmek için gerekli tedbirlerin alınması ve bunların uygulanması gerekmektedir.

Vatandaşların sunulan hizmetlerden yüksek seviyede memnuniyet duyduğu hizmetler konusunda yerel yönetimlerin uyguladıkları hizmet politikalarına devam etmesi ve memnuniyetin kalıcı olması için bu politikaların üzerine yenilikler eklemesi gerekmektedir. Yerel yönetimler, park, bahçe ve ağaçlandırma hizmetlerindeki başarılı hizmet performansını daha da arttırabilmek için yeni yapılan kentleşme projelerinde bu alanlara daha fazla yer ayırabilmelidir.

Yerel yönetimlerin başarılı bir şekilde sunduğu temizlik hizmetlerinde de daha verimli olabilmesi için bir takım yeniliklerin yapılması gerekmektedir. Örneğin, yerel yönetimler daha fazla personel alımı yaparak cadde ve sokak temizlik hizmetini daha verimli ve kaliteli bir şekilde sunabilir. Ayrıca, günümüz çağına uygun son teknoloji temizlik araçları kullanılarak cadde ve sokaklardaki kirlilik önemli ölçüde azaltılabilir ve zamandan tasarruf edilerek birçok bölgenin temizliği kısa zamanda yapılabilir.

Sonuç olarak yerel yönetimlerin vatandaşların istek, şikâyet ve önerilerine daha fazla önem vermesi gerekmektedir. Vatandaşların hangi hizmetlerden memnun olup olmadıkları iyi tespit edilmeli ve bunun üzerine gerekli hizmet politikaları üretilmelidir. Ayrıca, başarılı bir yönetim için yerel yönetimlerin halkla iç içe olması, halkın sorunlarını dinlemesi ve halkla iletişimini iyi bir seviyede tutması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

AKYILDIZ, Fulya (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği, *Journal of Yasar University*, 26, 4418 – 4432.

ADAMAN, Fikret ve Çarkoğlu, Ali. (2000). *Devlet Reformu: Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform*, İstanbul: TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etütler Vakfı) Yayını.

ARDIÇ, Kadir,, FATİH, Yüksel ve OSMAN, Çevik. (2004), Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama), *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 13, 63-65.

ASLAN, Cumhur; ULUOCAK, Şeref (2012). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği, *Uluslar Arası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9, 174-201.

AYDIN, A. Hamdi (2011). *Türk Kamu Yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.

AZAKLI, Sedat (2000). *Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi*, Yerel Yönetimler Sempozyum Bildirileri, TODAİE, Ankara.

BOZLAĞAN, Recep. (2004), Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, 121-145.

BÖLÜKBAŞI, Ayşe Gül ve YILDIRTAN, Dina Çakmur(2010). Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Hakemli Dergisi*, 9, 217-225.

BULGAN Uğur, ve Gültekin Gürdal (2005). “*Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?*” *ÜNAK’05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması*, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul, s: 242 Erişim: <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-22.pdf> (20.05.2014)

BÜYÜKÖZTÜRK, Şener (2004), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Pegem Yayıncılık, 4.Baskı, Ankara.

CAN, Mahmut (2010). *Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti Araştırması (Hatay Merkez İlçe Örneği)*, T.C. TÜİK Uzmanlık Tezi, Hatay.

CANKUŞ, Bülent (2008). *Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi İle Ölçümü (Eskişehir*

İli Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

ÇİÇEK, Recep ve DOĞAN, İsmail Can (2009). Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 11, 203-214.

DUMAN, T. ve F. YÜKSEL (2008). Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17, 43–50.

ERYILMAZ, Bilal (1994), *Kamu Yönetimi*, Üniversite Kitabevi, 1.Baskı, İzmir.

ERYILMAZ, Bilal (2010). *Kamu Yönetimi, Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar*, Okutman Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara.

FİLİZ, Zeynep; YILMAZ, Veysel; YAĞIZER, Ceren (2010). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 59-76.

GÖKÜŞ, Mehmet; ALPTÜRKER, Hakan (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 128-132.

GÜMÜŞ, M. ve KELOĞLU, N. (2002). Factor analysis on service attributes of Çanakkale municipality School of Tourism, *Turkey TQM Magazine*, 14, 373-375.

GÜMÜŞOĞLU, Şevkinaz., ERDEM, Sabri., KAVRUKKOCA, Güzin. ve ÖZDAĞOĞLU, Aşkın. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama, Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, Girne

GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref (1989). *Yönetim Hukuku*, Sevinç Matbaası, 3. Baskı, Ankara.

İnce, M. ve K. Şahin (2011). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği, *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21, 126-175.

İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2013). *Faaliyet Raporu*. İzmir Büyükşehir Belediyesi Yayınları, İzmir.

KARA, Mehmet; MAŞİDE, Gürcü (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir

Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2, 18-84.

KURGUN ve ark.(2008). Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Arttırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 26-50.

MENTEŞE, Sabit (2013). Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirilmesi, *The Journal Of Academic Social Science Studies*, 6, 831-862.

SEVİMLİ, S. (2006), *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE, İzmir.

SEZER, Özcan (2008). Kamu Hizmetinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Açısından Bir Değerlendirme, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4, 147-171.

ŞAHİN, Kübra(2011). *Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi S.B.E. Hazırlayan Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, Karaman.

TORLAK, Ömer. (1999). *Belediye Hizmetlerinde Pazarlama*, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8, 96-114.

TÜİK (2010), Kişilerin Demografik Özellikleri, [<http://tuikapp.tuik.gov.tr/Gosterge/?locale=tr.html>] Erişim Tarihi: (24.07.2014).

TÜİK (2011), Kişilerin Demografik Özellikleri, [<http://tuikapp.tuik.gov.tr/Gosterge/?locale=tr.html>] Erişim Tarihi: (24.07.2014).

TÜİK (2013), Kişilerin Demografik Özellikleri, [<http://tuikapp.tuik.gov.tr/Gosterge/?locale=tr.html>] Erişim Tarihi: (24.07.2014).

TÜİK (2003). T.C. Başbakanlık DİE Yaşam Memnuniyeti Araştırması, TÜİK, Ankara

TÜİK (2011). T.C. Başbakanlık DİE Yaşam Memnuniyeti Araştırması, TÜİK, Ankara

URAL, A. ve KILIÇ, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, 1.Baskı, Ankara.

USTA, Resul ve MEMİŞ, Levent (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite, Giresun Belediyesi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15, 333-335.

UYGUÇ, Nermin (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım*, Dokuz Eylül Yayınları, 1. Baskı, İzmir.

YILDIRIM, Uğur (2004). Yeni Belediye Yasaları Çerçevesinde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 13, 19-37.

YSK (2014). 2014 Yerel Yönetim Seçim Sonuçları, [<https://sonuc.ysk.gov.tr/module/GirisEkranı.jsf>], Erişim Tarihi: (30.07.2014).

YURDAKUL, Nilay; DİNÇER, Müjde; COŞKUN, Gül (2011). Belediyelerde Halkla İlişkiler Yönetimi: İzmir İli Belediyelerine Yönelik Bir Araştırma, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 2, 198-229.

YÜCEL, Nurcan; YÜCEL, Atilla; ATLI, Yavuz (2012). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği, *Elektronik Journal of Vocational Colleges*, 2, 31-41.

ZEREN, Emre; ÖZMEN, Alper (2010). Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12, 165-173.