



Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi (FÜHAD)
Cilt: 11, Sayı: 21, Mart 2024, s. 1-27, ISSN: 2148-2527

Journal of Harput Studies, Vol. 11, Issue 21, March 2024, pp. 1-27

Araştırma Makalesi/Research Article

YEREL YÖNETİM HİZMETLERİNDEN VATANDAŞLARIN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ: ELAZIĞ BELEDİYESİ ÖRNEĞİ*

*Determination of Citizens' Satisfaction Levels With Local
Government Services: The Case of Elazığ Municipality*

Hüseyin KESMEN**

Geliş/Received: 14.02.2024

Kabul/Accepted: 24.05.2024

Öz

Bu çalışmada Elazığ il merkezinde ikamet eden halkın Elazığ Belediyesinin sunduğu hizmetlerin yeterliliği ve hizmetlerden ne ölçüde memnun olduklarının tespit edilebilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın örneklemini Elâzığ il merkezinde yaşayan 18 yaş ve üzeri vatandaşlar oluşturmaktadır. Çalışmada kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın verileri anket yöntemiyle toplanmış ve çalışma 403 vatandaşla yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Ankete katılanların %69'u erkek, %31'i kadın vatandaşlardır. Verilerin tasnif ve analizinde SPSS for Windows 26.0 paket programı kullanılmıştır. Analizlerde, frekans, t-testi, ANOVA güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların cinsiyet düzeyine ilişkin üç ifadede (kaçak yapılaşma, şehir-çevre temizliği ve cenaze-defin hizmetleri) farklılık tespit edilmiştir. Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların yaş değişkeni düzeyine ilişkin beş ifadede (kaçak yapılaşma, belediye hizmetlerinin dağıtımı, belediyenin halka yönelik faaliyetlerinin tanıtımı, kütüphane-müze hizmetleri, cenaze-defin hizmetleri) farklılık tespit edilmiştir. Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların eğitim durumu değişkeni düzeyine ilişkin on dört ifadede (belediyenin engelli vatandaşlara sağladığı hizmetler, halka açık spor tesislerinin yeterliliği, kültür sanat etkinlikleri, tarihi eser onarımı, spora ve sporcuya verdiği destek, festival vb.) farklılık tespit edilmiştir. Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların gelir durumunda ise beş ifadede (fiyatlar konusunda esnaf denetimleri, çöp toplama hizmetlerinin yeterliliği, sokak hayvanları ile ilgili hizmetler, personelin bilgi- becerisinin yeterliliği ve Elazığ Belediyesinin hizmetlerinden genel olarak memnun olunması) farklılık tespit edilmiştir. Gelecek yıllarda

*Bu çalışma, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı'nda kabul edilen, aynı başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

** Uzman, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, huseyinksmn@hotmail.com ORCID: 0000-0002-6855-9877

yerel yönetim hizmetlerinin pazarlanması konusunda çalışma yapmak isteyen araştırmacılar yıllar düzeyinde karşılaştırmalı araştırmalar yapabilirler.

Anahtar Kelimeler: Hizmet, Memnuniyet, Yerel Yönetim, Elazığ Belediyesi, Belediyelerde Hizmet Pazarlaması.

Abstract

In this study, it is aimed to determine the adequacy of the services provided by the Elazığ Municipality and the extent to which the people residing in the city center of Elazığ are satisfied with the services. The sample of the research consists of citizens aged 18 and over living in the city center of Elazığ. Simple random sampling was used in the study. The data of the research was collected by questionnaire method and the study was carried out face to face with 403 citizens. 69% of the respondents are male and 31% are female citizens. SPSS for Windows 26.0 package program was used in the classification and analysis of the data. Frequency, t-test, ANOVA, reliability and validity analyzes were performed in the analyses. Satisfaction with municipal services is expressed in three expressions related to the gender level of citizens (illegal construction, city-environmental cleaning and funeral-burial services). Satisfaction with municipal services, five expressions related to the age variable level of citizens (illegal construction, distribution of municipal services, promotion of the activities of the municipality for the public, library-museum services, funeral-burial services) were found to be different. A difference was found in fourteen expressions (services provided by the municipality to disabled citizens, adequacy of public sports facilities, cultural and artistic activities, restoration of historical artifacts, support for sports and athletes, festivals, etc.) regarding the level of satisfaction with municipal services and the level of education level of citizens. Satisfaction with municipal services is in five statements (inspections of artisans on prices, adequacy of garbage collection services, services related to stray animals, the adequacy of the knowledge and skills of the personnel and general satisfaction with the services of Elazığ Municipality) were determined. Researchers who want to work on the marketing of local government services in the coming years can conduct comparative studies at the level of years.

Keywords: Service, Satisfaction, Local Administration, Elazığ Municipality, Service Marketing in Municipalities.

Giriş

Sürekli değişmekte ve gelişmekte olan dünya koşullarının hayatın hemen hemen her yerinde kendini gösterdiği çağımızda, mühim beklentilerin (eksik ya da yarım kalan hizmetlerin) günlük yaşamımızda gün yüzüne çıktığı yadsınamaz bir hakikattir. Bahsedilen perspektiften bakıldığında; sonu gelmeyen insan gereksinimlerinin karşılanmasında kamu hizmeti veren mahalli idarelerin fonksiyonelliği ile mahiyeti giderek artmaktadır. Vatan-

daşlar sunulan hizmetlerden memnun olmadığı takdirde yöneticileri tekrardan seçmeyecektir. Bu bakımdan yerel hizmetlerde memnuniyet önem arz etmektedir.

Yerel yönetimler il ve ilçelerde yaşayan vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla hukuk çerçevesinde oluşturulmuş anayasal kurumlardır. Bu bağlamda yerel yönetimleri, vatandaşların ihtiyaç ve isteklerini karşılayan, kamusal mal ve hizmet sunan kurumlar olarak tanımlanabilir. Yerel yönetimlerin temel amacı, yerel nitelikte sunulması gereken hizmetlerin belirlenip, sorunlara çözüm sağlanması ve vatandaş memnuniyetinin oluşmasını sağlamaktır. Bu çerçevede yerelde yaşayan vatandaşların gereksinim ve beklentilerinin giderilmesinde merkezi otorite ile beraber yerel yönetimlere de birtakım sorumluluklar düşmektedir.

Her geçen gün tüketicilerin arzu ve gereksinimlerine yenilerinin eklenmesi belediye hizmetlerinin değiştirilmesini ve geliştirilebilmesini zaruri hale getirmiştir. Belediyelerin asıl görevi, gerçekleştirmiş olduğu yatırım ve hizmetler ile vatandaşların hayat standartlarını üst seviyeye taşımak ve vatandaş memnuniyetini yükseltmektir. Belediyeler yönünden vatandaş memnuniyetini yükseltmenin asıl yolu ihtiyaç esaslı hizmet üretmek olmasından dolayı, yerel yönetimlerin hizmet bölgesinde olan vatandaşların gereksinim, beklenti ve isteklerine ne oranda karşılık verebildiklerinin ele alınması, belediyelerin gelecek ile alakalı stratejik planlamalarında da oldukça büyük bir önem taşımaktadır. Hizmet pazarlama çalışmaları da belediyeler adına hem yapılan tüm hizmetlerin tanıtılabilmesi hem de vatandaşın hizmet ile alakalı istek ve beklentilerinin anlaşılması açısından büyük bir öneme sahiptir. Etkili bir hizmet sürecinin oluşabilmesi sadece halk katılımı, uyumu ile desteği ile olasıdır. Bahsedilen doğrultuda yapılan çalışmada vatandaşların demografik farklılıklara göre belediye hizmetlerinin değerlendirilmesi analiz edilecektir. Araştırma sonucunda hem araştırmaya konu olan yerel yönetim hizmetlerinin etkinliğinin gözler önüne serilmesi hem de yerel yönetimler için strateji ve önerilerin sunulması amaçlanmaktadır. Bu çalışmada Elazığ il merkezinde ikamet eden vatandaşların Elazığ Belediyesinin sunduğu hizmetlerin yeterliliği ve hizmetlerden ne ölçüde memnun olduklarının belirlenmesi amaçlanmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Hizmet Kavramı

Literatürde hizmete yönelik yapılan tanımlar ele alındığında, çeşitli pek çok tanımın olduğu görülmektedir. Bu çalışmada bahsedilen tanımlamaların birkaçına yer verilmiştir. “Gayri maddi niteliği taşıyan ve ihtiyaçları gideren bütün eylemler” (Sarıyer, 1996:2). “Bir faaliyetin asıl gayesi ya da elemanı

konumunda tüketici taleplerini karşılayıcı özellikte, tespit edilebilen soyut tüm gayretler” (Üner, 1994:3). “İmal edildiği anda alıcılara bir değer ileten soyut mamul” şeklinde tanımlanmıştır (Konya, 1998:78).

Soyut niteliği dolayısıyla hizmet kavramı, somut özellik taşımayan mal kavramından ayrı özellikler barındırmaktadır. Bu sebepten dolayı hizmet kavramını tanımlamak aslında mal kavramını tanımlamaktan çok daha karmaşıktır (Çatı ve Baydaş, 2008:63). Genel manada ele alındığında pek çok tanımı olan hizmet kavramı; ürün üretimi haricindeki, somut herhangi bir çıktısı bulunmayan, imal edildiği zaman tüketilen soyut nitelikte bir mamuldür. Daha kapsamlı bir tanımlamayla kavramlaştırıldığında; fiziksel nitelik taşımayan ürün şeklinde adlandırabileceğimiz; bu doğrultuda-zaman, yer, şekil ile duygusal boyutlardan yarar sağlayan, bunun dışında üretildiği zaman tüketilen fiil, bir iş, toplumsal hadise, performans, gayret veya çalışmalar şeklinde tabir edilmektedir (Bayat vd., 2015:63).

Yapılan araştırmalarda hizmet ile ilgili birçok tanımlama yapılmıştır. American Marketing Association’un yapmış olduğu tanıma göre hizmet kavramı ‘satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, yararlar ve doyumluklardır.’ Philip Kotler’e göre hizmet ‘bir grubun bir başka gruba sunabileceği, bilhassa soyut ve herhangi bir şeyin sahipliğini gerektirmeyen bir etkinlik veya yarar’dır.’ Adrian Payne ise hizmeti “Müşteri ve müşterinin sahip olduğu mallara ilişkin soyut eylemlerdir ve mülkiyet transferiyle sonuçlanmayan işlemlerdir.” şeklinde tanımlamıştır (Şahin, 2006:10).

“Adrian Palmer ise hizmeti temelde elle tutulması mümkün olmayan, bir kuruluşun ya da kişinin bir başkasına sunduğu faaliyet ya da fayda şeklinde tanımlamıştır. Sonuçta da hiç kimsenin sahipliğiyle sonuçlanamayan bir süreçtir. Sıtkı Gözülü ’nün yapmış olduğu tanımlamaya göre ise hizmet biçim, yer, zaman ile ruhsal faydalar sunan malı etkinliklerdir” (Gözülü,1995:86; Şahin, 2006:10).

Yönetim ve Yerel Yönetim Kavramı

Yönetim; güncel ve bilimsel açıdan çok farklı anlamları olan fazlasıyla geniş kapsamlı bir kavramdır. Sözcük manası, bir işi ya da hizmeti yürütmek ve düzenlemek; bir topluluğun başında olmak ya da herhangi bir kurumu idare etmektir” (Ulusoy, 2010: 19). Türkiye’de yerel yönetimler, 1982 Anayasası’nın 127. maddesi uyarınca o yörede yaşayan insanların mahalli müşterek gereksinimlerini gidermek için kurulmakta ve il özel idareleri, köy idareleri ve belediyeler şeklinde üç yerel yönetim biriminden meydana gelmektedir. Bir başka deyişle, 1982 Anayasası madde 127’ye göre “Yerel

idareler; (mahalli idare) seçmenler tarafından seçilen, kuruluş esasları kanunla belirlenmiş, karar organları da kanunla belirlenmiş, devlet, belediye veya köy ortak bölgesel ihtiyaçları karşılamak için kullanılan, seçimle başa gelen kamu tüzel kişisidir” (Anayasa, 127. madde). İlgili maddede görüldüğü üzere belediyeler aslında anayasal kuruluşlardır (Mahalli İdareler 2009 Faaliyet Raporu, 2010).

Tarihsel açıdan ele alındığında Türkiye’de batılı manada yerel yönetimlerin geçmişi çok eskiye dayanmamaktadır. Batı dünyasında yerel yönetim birimleri tarafından giderilen kentsel hizmetlerin bazıları Osmanlı İmparatorluğu zamanında kadı, kadıya yardımcı olan bazı görevliler, esnaf grupları, yerel halk ve vakıflar tarafından giderilmekteydi (Altan, 2009: 294). Yerel yönetimler; yörede yaşayanların gereksinimlerini etkin biçimde giderebilmek için, yerel topluluğa kamu hizmeti sunan ve bunun yanında yerel vatandaşların kendi seçmiş olduğu organlar tarafından idare edilen; yönetsel, politik ve sosyal kuruluşlardır. (Ulusoy ve Akdemir, 2002: 25) “Varlık sebepleri, halkın güven ile desteğini sağlayıp, demokratik, katılımcı, vatandaşın talep, istek ve tavsiyelerini esas alarak hizmet vermektir.” (Nadaroğlu, 2001: 41).

Yerel idare, milli ile bölgesel seviyeden çok daha ufak ölçekte seçilen organlar ile yönetilen ile yönetim sahası çerçevesinde halkın yerel gereksinimlerini gidermekle yükümlü bulunan bir idare tipini meydana getirmektedir. Bahsedilen yönetim idari âdemi merkezîyetçilik adı ile de bilinmekte ve siyasi âdemi merkezîyetçilikten ayrı bir anlama gelmektedir (Yalçındağ, 1995:4). Mahalli idareler, yerel bir grubun ortak gereksinimlerini gidermek amacıyla meydana getirilen, karar organlarının direkt olarak halkın seçtiği, halkın mahalli müşterek gereksinimlerinin giderilmesi için, kanunda ifade edilen kuruluş esasları doğrultusunda oluşturulan, özerk ve demokratik bir yönetim basamağı ve bir kamusal örgütlenme şekli olarak da tanımlanmaktadır (Efe, 2008:1). Geniş manada mahalli idareler eyalet ya da mülki idareler olarak kabul edilebilen nispeten çok daha küçük bir sahada, sınırlı sayıdaki kamusal politikaların saptanması ve uygulanmasıyla görevlendirilen kamu kuruluşu biçimini de ifade edilmektedir (Keleş, 1991:19).

Yerel Hizmetlerin Memnuniyetine Yönelik Yapılan Araştırmalar

Literatürde yerel yönetim hizmetlerinin pazarlamasına yönelik çeşitli araştırmalar yer almaktadır. Gümüšoğlu vd. (2003) Muğla il merkezinde yaşayan 695 vatandaş üzerinde yerel hizmetlerin memnuniyet seviyesinin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; boyutlar manasında belediye hizmetlerinin arzu edilen seviyesi ve Muğla Belediyesinin performansları arasında bulunan farklar minimum

temizlik boyutunda, maksimum farksa; finansman boyutunda bulunduğu saptanmıştır. Temizlik boyutlarının dışındaki tüm boyutlarda cevaplar açısından kadın ve erkekler arasında herhangi fark tespit edilmemiştir. Ardıç vd. (2004) Tokat il merkezinde yaşayan 516 vatandaş üzerinde yerel hizmetlerin memnuniyet seviyesinin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; fen ve imar hizmetleriyle cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulmuşlardır. Ulaşım, Fen ile İmar ve son olarak halk sağlığı ile güvenliği hizmetleriyle eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulmuşlardır. Yaş değişkeniyle personel eğitimi arasında anlamlı bir farklılık bulmuşlardır. Duman ve Yüksel (2008) Mersin ilinde yaşayan 1175 vatandaş üzerinde yerel hizmetlerin memnuniyet seviyesinin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; Çöp toplama hizmeti ile içme suyu alt yapı yatırımları haricinde geniş çaplı bir memnuniyetsizliğin bulunduğu gün yüzüne çıkmıştır. Sarıyer (2008) Kayseri ilinde yaşayan 248 vatandaş üzerinde yerel hizmetlerden memnuniyetin ölçülmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda; Yaş değişkeninin eğitim durumu ve medeni durumun fonksiyonel değer üzerinde (fiyat) anlamlı bir farklılık bulmuştur.

Usta ve Memiş (2009) Giresun ilinde yaşayan 293 vatandaş üzerinde yerel hizmetlerden memnuniyet seviyesinin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; Kadınlar erkeklere nazaran belediyenin ana kentsel alt yapı hizmetlerini çok daha fazla yetersiz görmektedirler. Kentsel alt yapı hizmetleri, personel ve bina yeterliliği eğitim seviyesine göre belediye hizmet niteliği algılamaları aynı değildir. Üniversiteyi bitirenlerin belediyenin ana kentsel alt yapı hizmetleriyle alakalı algılamaları ilköğretim ve lise mezunları ile aynı değildir. İlköğretim mezunları, lise ile üniversiteyi bitirenlere göre belediyenin hem personel hem de bina yeterliliğini çok daha az düzeyde yetersiz olarak görmektedirler. Kara ve Gürcü (2010) Yozgat ilinde yaşayan 440 vatandaş üzerinde yerel hizmetlerin memnuniyet seviyesinin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; Sadece içme suyu kalitesi cinsiyete göre farklılık göstermiştir. Erkek katılımcıların görüşü daha olumlu olduğu görülmüştür. İkamet sürelerine göre sosyal etkinlik faktöründe anlamlı bir fark bulunmuştur.

Adhikari (2011) Bangladeş (Nepal) kentinde yaşayan vatandaşlar üzerinde yerel hizmetlerden memnuniyetin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda; belediyenin sunduğu hizmetlerden vatandaşların memnun olduğu sonucuna varılmıştır.

Goharipour ve Karimi (2011) İran'ın Tahran kentinde yerel hizmetlerin vatandaş memnuniyetini etkileyen faktörlerin ölçülmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda Tahranın kuzey bölgesinde memnuniyet düzeyinin, güney bölgesi memnuniyet düzeyine göre anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Yücel vd. (2012) Elazığ ilinde yaşayan 572 vatandaş üzerinde yerel hizmetlerin memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; işyeri sahiplerinin işyerlerinin önlerinde satışta bulunmaları gibi hususlarda memnuniyet duymadıkları neticesine varılmış. Güler ve Gürer (2014) Kırıkkale ilinde yaşayan 600 vatandaş üzerinde yerel hizmetlerin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda cinsiyet parametresine göre istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık saptamışlardır. Hizmet pazarlaması alt parametrelerinde yerel katılımın mahiyeti vatandaşların eğitim seviyesi bakımından yalnızca süreç, katılım ve tanıtım istatistiki anlamlı farklılık bulmuşlardır. Almarshad (2015) Suudi Arabistan'ın kuzey kısımlarında tam 250 kişi ile yerel hizmetlerin ölçülmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda vatandaşın belediye hizmet bilinciyle vatandaş memnuniyetinin arasında anlamlı düzeyde bir bağıntı olduğu bulunmuştur.

Doğan (2016) Muş ilinde yaşayan 449 vatandaş üzerinde yerel hizmetlerde memnuniyeti ölçmeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda; Cinsiyet değişkeni bakımından; park, bahçe vb. yeşil alanların düzenlenmesi ifadesinde istatistiksel olarak bir farklılık bulunmuştur. Yaş değişkeni arasında belediyenin baca kontrollerinin yeterliliği açısından farklılıklar saptanmıştır. Belediyenin ilaçlamaya dair hizmetlerinden memnuniyet seviyesiyle bu hizmetlerde ilköğretimi bitirenler ve lise bitirenler arasında istatistiksel açıdan farklılıklar saptanmıştır. Belediyenin tıbbi ve katı atık işletmelerinin yeterliliği ve bu hizmetlerde liseyi bitirenler ve üniversiteyi bitirenler arasında istatistiksel açıdan farklılıklar tespit edilmiştir. Gelir seviyesi açısından; Belediyenin toplu taşıma hususunda yeterliği, sokak ile cadde isimleri, ev ile apartman numaralarının netliği, yeşil sahaların düzenlenmesinin yeterliğiyle bu hizmetlerinde arasında istatistiksel farklılıklar görülmüştür.

Belediyelerde Hizmet Sektörünün Pazarlanması

Değişen ve gelişen ekonomik, siyasi ile sosyal hayat, pazarlamanın ehemmiyetini ve çerçevesini genişletmiştir. Yükselen refah ile gelir düzeyiyle pazarlama, bilhassa hizmetler alanında çok daha göz önüne çıkmış ve hizmet pazarlaması, bütün özel ile kamu sektöründeki hizmet firmalarında daha çok önem arz etmeye ve bunun yanında yoğun biçimde hayata

geçirilmeye başlamıştır. Kamu faaliyetleri sosyal hayatın ilkeleri bakımından oldukça önem arz etmektedir. Kamusal hizmetleri gerçekleştirilen hem yerel hem merkezi kurumların asıl gayesi insanların memnuniyetini sağlamaktır ve Türkiye’de bahsedilen amaca yönelik kaygının önemli sebeplerinden bir tanesi ise siyasi amaç ve menfaatlerin oluşturduğu kolaylıkla söylenebilir. Fakat hedef bu doğrultuda olsa bile yurttaş memnuniyeti ve esasen halk tatmini bakımından kamuda hizmet pazarlaması çok büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda pazarlamanın, insanların gereksinimlerini gidermek ve gerçek katma değer sağlamak isteyen kamu kurumları için mükemmel bir tasarı programı anlamına geldiği söylenebilir (Güler ve Gürer, 2014: 129).

İşletmeler yalnızca mal ve hizmetlerin pazarlamasını yaparken; belediyelerin ise, bahsedilenlerin dışında örgüt pazarlaması, şahıs pazarlaması ve düşünce pazarlaması ile ilgilendikleri görülmektedir. Belediyelerin genel manada belediye örgütünü bir bütün gibi değerlendirip, örgüt pazarlaması ile meşgul olmaları gerekmektedir. Bu durumla beraber, belediyeler pazarlamanın ehemmiyetini kavrayıp kâr amaçlı işletmelerde başvuru pazarlama metotlarını ve ilkelerini kabul edip gerçekleştirdiklerinde başarılı bir biçimde hayatlarını idame ettirmektedirler (Kotler, 1982:16-21). Fakat belediyeler için pazarlamanın pek uygun olmadığını ve belediyenin sahip olduğu kaynakları yıpratacağı düşünülmektedir. Hizmetleri gerçekleştirilmedi, ihtiyaç duyulan zamanın pazarlama olmadığı zaman çok uzun olabileceği ve pazarlamanın aslında bir para israfından başka bir şey olmadığı ve daha da kötüsü reklamın yıkıcı bir durum arz ettiği fikri iddia müdafaa etmektedir (Çiftçi, 2008:42). Bu fikirler ışığında, belediyelerin pazarlamayı kullanmalarında süreklilik sağlanamamıştır. Bazı zamanlarda tutundurmaya sınırlı olarak tercih etmişler, bazı zamanlarda da tutundurmaya, bilhassa reklamı hiç tercih etmemişlerdir. Genellikle de mali yetersizliği sebebiyle pazarlamayı uygulamakta zorluk yaşamışlardır (Reibstein, 1967: 25-27).

İletişimin hızla yaygınlaşması, medyanın daha da önemli hale gelmesi, belediyelerin de değişen koşullara göre çalışmalar yürütmesi, işletmelerde kullanılan pazarlama etkinliklerini, fonksiyonlarını, ölçütlerini ve metotlarını belediyeler adına da geçerli hale dönüştürmüştür. Son dönemlerde belediyelerin kar amacı güden kuruluşlara benzer şekilde davranmaları sebebiyle pazarlama çalışmalarına daha fazla önem verildiği görülmektedir. Belediyeler, pazarlama metotlarına ve ilkelerine başvurarak, kendilerine has hizmetler verebilmekte, vatandaşın tatmin olmasını sağlamayı amaçlamakta, hizmete yönelik taleplerini saptamakta ve fiyatlama politikalarını geliştirmektedirler. İletişim kanalları vasıtasıyla medyada olumlu bir izlenim

bırakmaya çalışılarak tutundurmanın tüm elemanları kullanılmaktadır. Çalışanın davranışları, tutumları ve fiziksel öğelere önem gösterilmekte, hizmetin sunumunu daha kolay hale getirecek uğraşlar içerisine girilmektedir. Fakat bahsedilen süreçte hukuki kısıtlamalarla da karşı karşıya kaldıkları görülmekte; belediyeye vergi vermekle yükümlü olanların, müşterilerin ve belediye ile alakalı medya ya da siyasi partiler gibi diğer grupların metotları ile de karşı karşıya kalmaktadırlar. Teknolojik ilerlemeler ve değişen çevre, pazarın devamlı olarak yeni ihtiyaçların meydana gelmesi ve belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlere karşı değişik nitelikteki hizmetlerin pazara dâhil olması belediye yöneticilerinin pazarlama konusuyla bir bağ kurmasına sebep olmuştur (Yücel vd., 2012: 153).

Belediye bünyesinde hizmet pazarlaması anlayışı her geçen gün daha da yaygın hale gelmesine karşın halen istenilen seviyeye erişememiştir. Bahsedilen anlayışın istenilen düzeye gelememesinin en büyük sebepleri kar amacı güden örgütler arasında yer almayan belediyelerin geçmişteki yanlış stratejilerden sıyrılmamış olması, yöneticilerde pazarlama vizyonu ve formasyonunun bulunmaması ve pek çok hizmetin sunulması hususunda kendilerini yetersiz hissetmeleridir. Bilhassa son senelerde kamu yönetiminde AB uyum süreçleri ile beraber uygulanmaya çalışılan çağdaş yönetim metotları, pazarlama anlayışının gelişmesine katkı sağlamakta ancak yine de tam anlamıyla pazarlama anlayışının uygulanmasını sağlayamamaktadır (Torlak, 1999: 105).

Belediye Hizmetlerinde Pazarlama Yaklaşımı

Küreselleşmeyle beraber devlet anlayışında da bir değişim görülmeye başlanmış ve bahsedilen değişim vatandaşlık kavramının da bir dönüşüme maruz kalmasına aracı olmuştur. Bahsedilen dönüşüm ise devlet anlayışında görülen değişimler ve küreselleşme ile beraber kamu hizmetlerinde de birtakım değişimleri ve bu doğrultuda yeni bir tutumu konuşulur hale getirmiştir. Vatandaş merkezli kamu hizmeti şeklinde bilinen ilgili bakış açısı, resmi hizmetlerin sunum, tasarım ve kontrolünü her evresinde vatandaşın istek ve gereksinimi göz önünde bulundurur. Kimi özel sektör araçları ile bu oluşumların çok daha duru, kolay bir şekilde ulaşılabilir ve vasıflı hale dönüştürüp vatandaşların ilgili süreçlere katılımını sağlayıp, vatandaş memnuniyetini merkeze alan ve ayrıca eşitlik, adalet gibi kamu faydasını gözetmeyi ihmal etmeyen hizmet anlayışını ifade etmektedir (Şahin, vd. 2014:113; Özer, 2005:4).

Yeni kamu idaresi ismi altında tanınan ilgili kuramda, o mahalli idarelerin sanki özel sektörmüşçesine vatandaş memnuniyetini esas alan katılımcı yönetim uygulamalarına başvurduğu katılımcı yönetim uygulamaları kamu yönetiminin önemli bir parçası haline gelmiştir (Bayraktar,

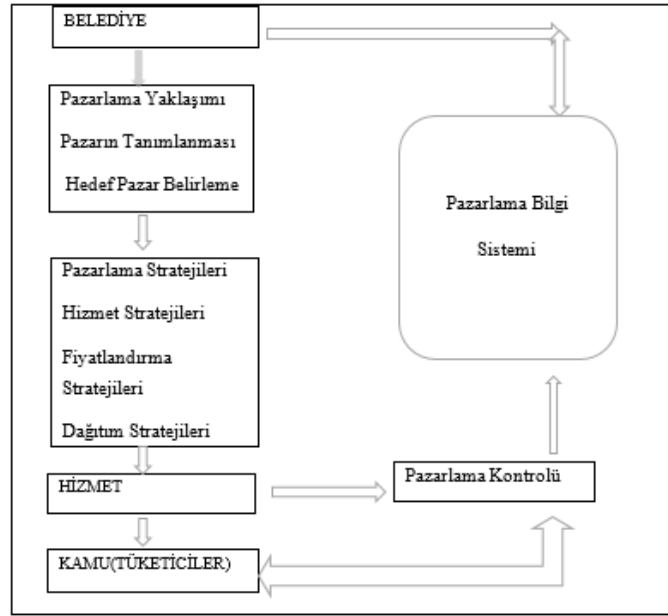
2007: 471). Bahsedilen yeni yönetim tarzına uygun olacak şekilde belediye yönetiminin, şirketlerin uygulamakta olduğu politikaları geliştirmesi ve uygulanabilmesi adına belediye hizmetleri konusunda pazarlama tutumunu benimsemesinin önemli olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Çünkü pazarı net olarak tanımlanmış; tüketicileri hizmetler açısından gruplara bölünmüş, bu grupları meydana getiren halkın arzu ve gereksinimlerine uygun hizmet verilmiş bir belediye yönetiminde başarısızlık söz konusu değildir.

İşletmelerin ancak ürün ve hizmet pazarlamasına karşın belediyeler; kişi, örgüt ve fikir pazarlaması ile de ilgilenmektedirler. Belediyelerin genel olarak belediye örgütlerini bütün olarak değerlendirerek örgüt pazarlaması konusu ile yakından ilgilenmeleri gerekmektedir. Ayrıca belediyeler, Pazarlamanın mahiyetini anlayarak kar amacı olan firmalarda uygulanan Pazarlama yöntemlerini ve ilkelerini kabullenip, bunları doğruca uyguladıklarında ömürlerini başarılı bir biçimde devam ettirebilmektedirler (Kotler, 1982: 16-21).

1960'lı senelerden bu yana hızlı bir şekilde gelişim gösteren pazarlama yaklaşımları sayesinde, işletme yönetimlerinde tüketici ve pazar merkezli bir anlayış yaygınlaşmıştır. Bahsedilen anlayışları benimsemeyen işletmelerin uzun vadede başarıyı yakalayamadıkları ve piyasadan çekilmek mecburiyetinde kaldıkları, pazarlama kuramları kapsamında davranan işletmelerin ise kısa zaman içerisinde kar elde edemezse dahi uzun vadede ayakta kalabildikleri açık bir şekilde görülmüştür (Torlak, 1999: 96-114). Öbür taraftan, hızla gelişen pazarlama anlayışlarının günümüzde geldiği noktada, aslında ilgili yaklaşımların sosyal taraflarının da bulunduğu, işletme içerisindeki faaliyetlerin çevre ve kişi sağlıklarını tehdit etmeyecek şekilde olması gerektiğinin bir mecburiyet olduğu da önemli bir gerçektir. Ayrıca pazarlama yaklaşımları yalnızca kar amacı güden işletmelerde değil, kar amacı gütmeyen örgütlerde de rahat bir şekilde uygulanabilecekleri görülmüştür (Torlak, 1999: 96-114).

Gelinen bu noktada temelde kar amaçlı olmayan bir kurum özelliği gösteren belediyelerin de pazarlama kuramları ile yönetilmelerinin ve bunun yanında değinilen düşüncelere uygun şekilde sağlanan hizmetlerde kamuya tüketici ve pazar anlayışları ile yaklaşılmasının, daha fazla faydalı ve uygun olacağını rahat bir şekilde söylemek mümkündür. İlgili savı onaylamak bağlamında bu makalenin asıl amacı, genel manada pazarlama yaklaşımlarının belediye hizmetlerinden hangi şekilde hayata geçirilebileceği konusunda bazı ipuçları ortaya koymak ve belediye yönetimlerine farklı bir perspektif

kazandırabilmektir. Bu doğrultuda, belediye hizmetlerinde pazarlama yaklaşımlarının ana aşamaları belirtilmektedir (Torlak, 1999: 96-114).



Şekil-1. Belediye Hizmetlerinde Pazarlama Yaklaşım

Kaynak: (Torlak, Ömer (1999) “Belediye Hizmetlerinde Pazarlama”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, S. 1, 96- 114.).

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Yerel yönetim denilince akla ilk gelen belediyelerdir. Son yıllarda gösterdiği gelişim potansiyeli ile dikkat çeken Elazığ Belediyesi çalışmanın konusunu oluşturmaktadır. Ayrıca vatandaşların belediye hizmetleriyle ilgili genel ifadeler, belediye denetimleriyle ilgili hizmetler, belediyenin diğer hizmetleri ile ilgili ifadeleri, belediyenin yakın zamanda tamamlamış olduğu projeler ve belediyenin devam eden projeleriyle ilgili algıları analiz edilmiştir. Bu çalışmanın Bilimsel Etik Kurulu Onayı İnönü Üniversitesi 15/09/2022-E.223376 Evrak Tarihi ve Sayılı karar ile alınmıştır.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada Elazığ Belediyesi sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyetin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda elde edilecek sonuçlar; Elazığ Belediyesinin vatandaşların istek ve beklentilerine göre hizmetlerin kalitesi ve memnuniyeti yönünden iyileştirme yapması öngörülmektedir. Çalışmada;

- Yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeyini belirlemek ve bu memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılığı ortaya koymaktır.
- Vatandaşların yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlere verdikleri önem derecelerini belirlemektir.
- Elde edilen bulguları literatürde yer alan diğer çalışmalarla karşılaştırmak ve bulgular aralarında fark olup olmadığını tespit etmektir.
- Yerel yönetimlerin sundukları hizmetleri iyileştirmeye yönelik faaliyetlerine rehberlik edebilecek öneriler ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu araştırma, Elazığ il Merkezinde bulunan 40 mahallede yaşamakta olan 18 yaş ve üzeri vatandaşları kapsamaktadır. Elazığ Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden yararlanan vatandaşların memnuniyet algılarının ölçülmesine yönelik katılımcıların verdikleri cevaplar sınırlarını oluşturmaktadır.

Araştırma Hipotezleri ve Modeli

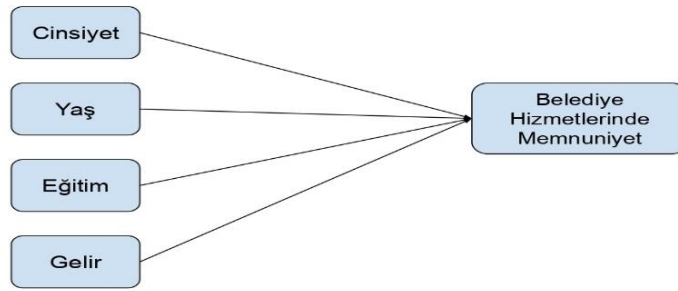
Araştırmanın amacı doğrultusunda aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur;

H1: Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H2: Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H3: Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H4: Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.



Şekil-2. Araştırma Modeli

Evren ve Örneklem

Elazığ Belediyesi hizmet sınırları kapsamında yaşayan 18 yaşından büyük vatandaşlar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. 2021 senesi TÜİK rakamlarına göre Elazığ iline bağlı Merkez ilçesinin nüfusu tam olarak 381.158 kişiden oluşmaktadır. Yerleşik nüfusun 187.786'ı erkek ve 193.372'si ise kadınlardan meydana gelmektedir. Hizmetlerin memnuniyet seviyesini ölçmeye ilişkin gerçekleştirilen ankete 18 yaşından büyük 403 kişi katılım göstermiştir. 403 katılımcıdan gönüllülük esasına dayanarak geri dönüş alınmıştır. Bu sebepten dolayı ana kütleyi temsil edebilecek bir örnekleme çalışılmıştır. Anketin uygulanacak olduğu mahalleler saptanmış, totalde 40 mahalle içerisinde yüz yüze anket uygulaması gerçekleştirilmiş ve her bir mahallede tesadüfî örnekleme metodu ile anketlere katılım sağlanmıştır.

Güvenirlilik ve Geçerlilik

Araştırmada başvurulan ölçeklerin güvenirliği Cronbach Alfa Katsayıları değerlendirilerek tespit edilmeye çalışılmıştır. Cronbach Alfa Katsayısı 0,981 olarak saptanmıştır. Bu durum da araştırmada başvurulan ölçeklerin fazlaca güvenilir sınırlar çerçevesinde oldukları görülmektedir. Bunun dışında Sosyal Bilimler araştırmalarına yönelik kabul edilmiş olan alfa değeri olan 0,80 (Altunışık vd., 2005;116) seviyesinin üstünde gerçekleşmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin Cronbach Alfa Katsayıları; Belediye Denetimleri ile İlgili Hizmetleri ölçeğinin 0,857 ve Belediyenin Diğer Hizmetleri ile İlgili İfadeler ölçeğinin 0,946 olarak tespit edilmiştir. Anket formunda yapı geçerliliği belirlemek amacıyla faktör analizi kullanılmıştır. Faktör analizi sürecinde Varimax döndürme yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma bağlamında faktör analizi neticesi ışığında; Kaiser-Meyer Olkin değer oranı 0,938 şeklinde tespit edilmiştir. Chi-Square Testi

6793.586 ve df 561 şeklinde tespit edilmiştir. Bartlett testi 000 düzeyinde anlamlı olarak tespit edilmiştir.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Katılımcılara İlişkin Demografik Bulgular

Tablo -1. Demografik Bilgilere Ait Tanımlayıcı Bulgular

	Kategori	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	278	69,0
	Kadın	125	31,0
	Toplam	403	100,0
Yaş	18-24	61	15,1
	25-31	85	21,1
	32-38	88	22,1
	39-45	89	22,8
	45 ve üstü	80	19,9
	Toplam	403	100,0
Medeni Durumu	Evli	249	61,8
	Bekâr	154	38,2
	Toplam	403	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	35	8,7
	Lise	126	31,3
	Üniversite	201	49,9
	Yüksek Lisans/Doktora	41	10,2
	Toplam	403	100,0
Aylık Gelir	2500 TL ve Altı	81	20,1
	2500-4000	27	6,7
	4000-6000	115	28,5
	6000-12000	138	34,2
	12000 TL ve Üzeri	42	10,4
	Toplam	403	100,0
Meslek	Serbest Meslek	45	11,2
	İşçi	62	15,4
	Memur	93	23,1
	Emekli	21	5,2
	Ev Hanımı	29	7,2
	Öğrenci	65	16,1
	Esnaf	48	11,9
	Diğer	40	9,9
	Toplam	403	100,0
Araç Sahibi Olma Durumu	Evet	182	45,2
	Hayır	221	54,8
	Toplam	403	100,0
İkamet Süresi	1 Yıldan Az	11	2,7
	1-6 Yıl Arası	71	17,6
	6 yıl dan Fazla	321	79,7
	Toplam	403	100,0

Katılımcıların cinsiyetlerine bakıldığında; 278 kişi (%69) erkek ve 125 kişi (%31) kadın olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların yaşlarına bakıldığında; 61 kişi (%15,1), 18-24 yaş aralığında, 85 kişi (%21,1) 25-31 yaş aralığında, 88 kişi (%22,1) 32-38 yaş aralığında, 89 kişi (%22,8) 39-45 yaş aralığında ve 80 kişi (%19,9) 45 ve üzeri yaş da olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların medeni durumlarına bakıldığında; 249 kişi (%61,8) evli ve 154 kişi (%38,2) bekâr olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında; 35 kişi (%8,7) ilköğretim mezunu, 126 kişi (%31,3) lise mezunu, 201 kişi (%49,9) üniversite mezunu ve 41 kişi (%10,2) yüksek lisans/ doktora mezunu olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların gelir durumlarına bakıldığında; 81 kişi (%20,1) 2500 TL ve altı, 27, kişi (%6,7) 2500-4000 Aralığında, 115 kişi (%28,5) 4000-6000 aralığında, 138 kişi (34,2) 6000-12000 aralığında ve 42 kişi (%10,4) 12000 TL ve üzeri bir gelirin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya katılanların mesleklerine bakıldığında; 45 kişi (%11,2) serbest meslek, 62 kişi (%15,4) işçi, 93 kişi (% 23,1) memur, 21 kişi (%5,2) emekli, 29 kişi (% 7,2) ev hanımı, 65 kişi (%16,1) öğrenci, 48 kişi (%11,9) esnaf ve 40 kişi (%9,9) diğer(STK yöneticisi ve personeli) meslek yaptığı tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan vatandaşların araç sahibi olma durumlarına bakıldığında; 182 kişi (%45,2) araç sahibi olduğu ve 221 kişi (%54,8) araç sahibi olmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların Elâzığ ilinde ikamet etme sürelerine bakıldığında; 11 kişi (%2,7) 1 yıldan az, 71 kişi (%17,6) 1-6 yıl arasında ve 321 kişi (%79,7) 6 yıldan fazla Elâzığ ilinde ikamet ettiği tespit edilmiştir.

Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

H1: Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

Vatandaşların belediyenin sunduğu hizmetlerden algıladıkları memnuniyet algısı ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklı bulunamamıştır. Belediyenin kaçak yapılaşma (imar-ruhsat verme faaliyetleri) konusundaki denetimlerini yeterli buluyorum ifadesinde cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür. Buna göre kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre belediyenin kaçak yapılaşma konusundaki denetimlerini yeterli olarak kabul etmektedir. Belediyenin hem şehir temizliği hem de çevre kirliliğinin önüne geçilmesi hususunda yapmış olduğu hizmetler yeterli seviyededir ibaresinde cinsiyete göre anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bu durum doğrultusunda erkek katılımcıların kadınlara oranla belediyenin şehir temizliği ve çevre temizliği faaliyetleri yeterli görülmektedir. Belediyenin cenaze- defin hizmetleri yeterlidir maddesiyle cinsiyet arasında anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bu doğrultuda

erkek katılımcıların kadın katılımcılara oranla belediyenin cenaze ve defin hizmetlerini yeterli görülmektedir.

Tablo-2. Cinsiyet Değişkenine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin T-testi Özet Sonuçları

Belediye Hizmet	Cinsiyet	Ort	SS	T	df	Sig
Belediyenin kaçak yapılaşma (imar-ruhsat verme faaliyetleri) konusundaki denetimlerini yeterli buluyorum.	Kadın	2,55	1,027	2,232	401 285,851	,026
	Erkek	2,28	1,244			
Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir.	Kadın	2,84	1,200	2,395	401 244,066	,016
	Erkek	3,15	1,228			
Belediyenin cenaze- defin hizmetleri yeterlidir.	Kadın	4,02	1,139	2,000	401 234,951	,046
	Erkek	4,26	1,118			

H2: Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

Vatandaşlar belediyenin sağladığı hizmetlerden algılamış oldukları memnuniyet seviyesi ve yaş grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir fark saptanmamıştır. Belediyenin kaçak yapılaşma (imar-ruhsat verme faaliyetleri) konusundaki denetimlerini yeterli buluyorum maddesiyle yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır. İlgili farklılığın hangi yaş aralığında olduğu yapılmış olan Scheffe testi ile açıklığa kavuşturulmuştur. Bu farkın 18-24 yaş grubunun 39-45 yaş grubuna göre kaçak yapılaşma konusundaki denetimlerden memnun olduğu tespit edilmiştir. Belediye hizmetlerinin dağıtımı yeterlidir maddesiyle yaş grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. İlgili farklılığın hangi yaş grubundan tespit için yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın 18-24 yaş grubunun 32-38 yaş grubuna göre belediyenin dağıtım hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin halka yönelik faaliyetlerinin tanıtımı yeterlidir maddesiyle yaş gruplarının arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. İlgili farklılığın yaş gruplarından hangisinde tespit için yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın 25-31 yaş grubunun 39-45 yaş grubuna göre belediyenin halka yönelik tanıtım faaliyetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin kütüphane-müze hizmetleri yeterlidir maddesiyle yaş grupları içerisinde istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bahsedilen durumun hangi yaş grubundan olduğu yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farklılığın 32-38 yaş grubunun 45 ve üzeri yaş grubuna göre belediyenin kütüphane- müze hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin cenaze- defin hizmetleri yeterlidir maddesiyle yaş grupları içerisinde istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bahsedilen

durumun hangi yaş grubundan tespit için yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın 18-24 yaş grubunun 45 ve üzeri yaş grubuna göre cenaze-defin hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür.

Tablo-3. Yaş Değişkenine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin Anova Özet Sonuçları

Belediye Hizmet	Yaş	χ^2	sd	K _{ort}	F	p	Fark
Belediyenin kaçak yapılaşma (imar-ruhsat verme faaliyetleri) konusundaki denetimlerini yeterli buluyorum.	G.arası	13,846	4	3,461	2,495	,042	18-24/ 39-45
	G.içi	552,065	398	1,481			
Belediye hizmetlerinin dağıtımını yeterlidir.	G.arası	11,927	4	2,982	2,835	,024	18- 24/32- 38
	G.içi	418,663	398	1,052			
Belediyenin halka yönelik faaliyetlerinin tanıtımını yeterlidir.	G.arası	13,452	4	3,363	2,517	,041	25- 31/39- 45
	G.içi	531,863	398	1,336			
Belediyenin kütüphane-müze hizmetleri yeterlidir.	G.arası	23,510	4	5,878	3,741	,005	32- 38/45 ve Üzeri
	G.içi	625,239	398	1,571			
Belediyenin cenaze- defin hizmetleri yeterlidir.	G.arası	14,909	4	3,727	2,982	,019	18- 24/45 ve üzeri
	G.içi	497,379	398	1,250			

H3: Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

Vatandaşların belediyenin verdiği hizmetlerin memnuniyet seviyesi ve eğitim seviyeleri arasında istatistiksel açıdan herhangi bir fark tespit edilememiştir. Belediyenin temizlik hususunda esnaf denetimlerini yeterli görüyorum maddesi ile eğitim seviyesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. İlgili durumun hangi eğitim grubunda yer aldığı yapılmış olan Scheffe testi ile tespit edilmiştir. Bu farkın ilköğretim eğitim düzeyinin üniversite eğitim düzeyine göre temizlik konusunda esnaf denetimlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin şehir temizliği ile çevre kirliliğinin önüne geçilmesi hususunda yapmış olduğu hizmetler yeterli seviyededir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bu durumun hangi eğitim düzeyinden kaynaklandığı yapılmış olan Scheffe testi sayesinde anlaşılmıştır. Bu farkın lise eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre şehir temizliği ile çevre kirliliğinin önüne geçilmesi hususunda sunduğu hizmetlerden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin göç sebebiyle kentimize gelmiş olan vatandaşlara adaptasyon hizmetleri yeterli seviyededir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir

farklılık saptanmıştır. Bu durumun hangi eğitim grubundan olduğu yapılan Scheffe testi ile anlaşılmıştır. Bu farkın ilköğretim eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin göç nedeniyle kentimize gelen vatandaşlara uyum hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin engelli vatandaşlara sağladığı hizmetler yeterlidir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bu durumun hangi eğitim sınıfından kaynaklandığı yapılmış olan Scheffe testi ile anlaşılmıştır. Bu farkın ilköğretim eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin engelli vatandaşlara sağladığı hizmetlerden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin halka açık spor tesisleri yeterlidir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bu durumun hangi eğitim grubundan olduğu yapılan Scheffe testi sayesinde anlaşılmıştır. Bu farkın ilköğretim eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin halka açık spor tesisleri yeterliliğinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin kültür ve sanat etkinlikleri yeterlidir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bu durumun hangi eğitim sınıfından olduğu yapılmış olan Scheffe testi ile açıklığa kavuşturulmuştur. Bu farkın ilköğretim eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin kültür ve sanat etkinliklerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin sosyal projeler ve görevler konusundaki faaliyetleri yeterlidir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi eğitim grubundan olduğu yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın ilköğretim eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin sosyal projelerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin halka yönelik faaliyetlerinin tanıtımı yeterlidir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bu durumun hangi eğitim sınıfından olduğu yapılmış olan Scheffe testi ile anlaşılmıştır. Bu farkın ilköğretim eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin halka yönelik tanıtım faaliyetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin tarihi eser onarımı yeterlidir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bahsedilen durumun hangi eğitim sınıfından olduğu yapılmış olan Scheffe testi ile anlaşılmıştır. Bu farkın ilköğretim eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin tarihi eser onarımı faaliyetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin kütüphane-müze hizmetleri yeterlidir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bahsedilen durumun hangi eğitim grubundan tespit edilmesi amacıyla

yapılmış olan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın ilköğretim eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin kütüphane-müze hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin cenaze-defin hizmetleri yeterlidir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bahsedilen durumun hangi eğitim sınıfından tespit adına yapılmış olan Scheffe testi ile anlaşılmıştır. Bu farkın lise eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin cenaze-defin hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin festival, hayırseverlik vb. faaliyetleri yeterlidir maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi eğitim grubundan olduğu yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın lise eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin festival, hayırseverlik vb. faaliyetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin spora ve sporcuya verdiği desteklerden memnunum maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bahsedilen durumun hangi eğitim sınıfından tespit için yapılmış olan Scheffe testi ile anlaşılmıştır. Bu farkın lise eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre belediyenin spor ve sporcuya verdiği destekten memnun olduğu görülmüştür. Elâzığ Belediyesinin hizmetlerinden genel olarak memnunum maddesiyle eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi eğitim grubundan olduğu yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın ilköğretim eğitim düzeyinin yüksek lisans/Doktora eğitim düzeyine göre Elâzığ belediyenin hizmetlerinden genel olarak memnun olduğu görülmüştür.

Tablo-4. Eğitim Değişkenine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin Anova Özet Sonuçları

Belediye Hizmet	Eğitim	\bar{x}^2	sd	K_{ort}	F	p	Fark
Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	G.aras	19,499	3	6,50	4,77	,003	İlköğretim/ Üniversite
	G.içi	543,37	39	1,36	3		
Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir.	G.aras	15,231	3	5,07	3,43	0,01	Lise/ Yüksek lisans-Doktora
	G.içi	590,45	39	1,48	1		
Belediyenin göç nedeniyle kentimize gelen vatandaşlara uyum hizmetleri yeterlidir.	G.aras	20,987	3	6,99	5,77	,001	İlköğretim/ Yüksek lisans-Doktora
	G.içi	483,52	39	1,21	3		
Belediyenin engelli vatandaşlara sağladığı hizmetler yeterlidir.	G.aras	14,252	3	4,75	3,90	,009	İlköğretim/ Yüksek lisans-Doktora
	G.içi	485,54	39	1,21	4		
Belediyenin halka açık spor tesisleri yeterlidir.	G.aras	21,729	3	7,24	4,28	,005	İlköğretim/ Yüksek lisans-
	G.içi			3	5		

Belediyenin kültür ve sanat etkinlikleri yeterlidir.	G.içi	674,499	399	1,690				Doktora
	G.arası	28,922	3	9,641	5,889	,001		İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora
Belediyenin sosyal projeler ve görevler konusundaki faaliyetleri yeterlidir.	G.içi	653,232	399	1,637				İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora
	G.arası	14,344	3	4,781	3,210	,023		İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora
Belediyenin halka yönelik faaliyetlerinin tanıtımı yeterlidir.	G.içi	594,262	399	1,489				İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora
	G.arası	13,187	3	4,396	3,296	,021		İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora
Belediyenin tarihi eser onarımı yeterlidir.	G.içi	532,128	399	1,334				İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora
	G.arası	22,916	3	7,662	5,291	,001		İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora
Belediyenin kütüphane-müze hizmetleri yeterlidir.	G.içi	577,798	399	1,448				İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora
	G.arası	24,826	3	8,275	5,292	,001		İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora
Belediyenin cenaze- defin hizmetleri yeterlidir.	G.içi	632,923	399	1,564				Lise/ Yüksek lisans-Doktora
	G.arası	11,376	3	3,792	3,020	,030		Lise/ Yüksek lisans-Doktora
Belediyenin festival, hayırseverlik vb. faaliyetleri yeterlidir.	G.içi	500,912	399	1,255				Lise/ Yüksek lisans-Doktora
	G.arası	16,735	3	5,578	3,772	,011		Lise/ Yüksek lisans-Doktora
Belediyenin spora ve sporcuya verdiği desteklerden memnunum.	G.içi	590,094	399	1,479				Lise/ Yüksek lisans-Doktora
	G.arası	13,402	3	4,467	2,648	,049		Lise/ Yüksek lisans-Doktora
Elazığ Belediyesinin hizmetlerinden genel olarak memnunum.	G.içi	673,208	399	1,687				İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora
	G.arası	11,737	3	3,912	2,802	,040		İlköğretim/ Yüksek lisans- Doktora

H4. Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

Vatandaşların belediyenin sağladığı hizmetlerden algılamış oldukları memnuniyet ve gelir seviyesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir fark saptanamamıştır. Belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum maddesiyle gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bu farklılığın hangi gelir grubundan tespit için yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın 2500 TL ve altı gelir düzeyinin 12000 TL ve üzeri gelir düzeyine göre belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir maddesiyle gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi gelir grubundan tespit için yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın 2500 TL ve altı gelir düzeyinin 12000 TL ve üzeri gelir düzeyine göre belediyenin çöp toplama hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediyenin sokak hayvanları ile ilgili hizmetleri yeterlidir maddesiyle gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bahsedilen durumun hangi gelir sınıfından olduğunun tespiti yapılmış olan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın 2500 TL ve altı

gelir düzeyinin 12000 TL ve üzeri gelir düzeyine göre belediyenin sokak hayvanları ile ilgili hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Belediye personelinin bilgi ve becerisi(deneyimi) yeterlidir maddesiyle gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bahsedilen durumun hangi gelir sınıfından tespit için yapılmış olan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Bu farkın 2500 TL ve altı gelir düzeyinin 6000-12000 TL gelir düzeyine göre belediye personelinin bilgi ve beceri düzeylerinden memnun olduğu görülmüştür. Elazığ Belediyesinin hizmetlerinden genel olarak memnunum maddesiyle gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir farklılık saptanmıştır. Bahsedilen durumun hangi gelir sınıfından tespit için yapılmış olan Scheffe testi ile anlaşılmıştır. Bu fark 2500 TL ve altı gelir düzeyi ile 12000 TL ve üzeri gelir düzeyine sahip vatandaşlarda görülmüştür.

Tablo-5. Gelir Değişkenine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin Anova Özet Sonuçları

Belediye Hizmet	Gelir	χ^2	sd	Kort	F	p	Fark
Belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	G.arası	20,283	4	5,071	4,495	,001	2500 TL ve Altı/12000 TL ve Üstü
	G.içi	448,943	398	1,128			
Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir.	G.arası	14,041	4	3,510	2,468	,044	2500 TL ve Altı/12000 TL ve Üstü
	G.içi	566,078	398	1,422			
Belediyenin sokak hayvanları ile ilgili hizmetleri yeterlidir.	G.arası	26,493	4	6,623	4,290	,002	2500 TL ve Altı/12000 TL ve Üstü
	G.içi	614,445	398	1,544			
Belediye personelinin bilgi ve becerisi(deneyimi) yeterlidir.	G.arası	13,494	4	3,373	3,194	,013	2500 TL ve Altı/6000-12000 TL
	G.içi	420,407	398	1,056			
Elazığ Belediyesinin hizmetlerinden genel olarak memnunum.	G.arası	14,501	4	3,625	2,602	,036	2500 TL ve Altı/12000 TL ve Üstü
	G.içi	554,412	398	1,393			
	G.arası	388,138	663	,585			

SONUÇ

Her geçen gün önemleri daha da artan yerel yönetimler, bir yandan mevcut verilen hizmetleri çok daha etkin biçimde gerçekleştirilirken öte yandan yeni kamusal hizmetler sağlamak mecburiyetinde kalmaktadır. Mahalli idareler, yerel hizmetler çerçevesinde vatandaşın tercihlerini yükseltmek ve bunun yanında katılımcılığı özendirmek hususunda git gide fazlaşan bir yükümlülük içerisine girmektedir. Bahsi geçen sebeple, giderek çeşitlenen ve fazlaşan kamusal hizmet isteğini giderek düzen kaynaklar ile gerçekleştirmek mecburiyetinde kalmaktadırlar.

Bu çalışma kapsamında Elazığ Merkeze bağlı 40 mahalleden Belediye sınırlarında yaşayan 403 kişi ile yüz yüze Anket metodu ile veri elde edilmiştir. Vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden hangilerinin yeterli olduklarına ilişkin algıların ölçülmesi ve hangi hizmetlerin yetersiz olduğunu saptamaya çalışılmıştır. Böylece yapılan araştırmada vatandaşların memnun olunan ve memnun olunmayan düzeltilmesi gereken hizmetler hususunda belediyeye rehberlik edilmeye çalışılmıştır.

Araştırmada elde edilen “Belediyenin kaçak yapılaşma (imar-ruhsat verme faaliyetleri) konusundaki denetimlerini yeterli buluyorum.” sorusuna katılımcılar hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Elde edilen sonuç Ardıç vd. (2004) bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Duman ve Yüksel (2008) Mersin ilinde yaşayan 1175 vatandaş üzerinde yerel yönetimlerin hizmetleri ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; Çöp toplama hizmeti ile içme suyu için alt yapı yatırımları haricinde geniş çaplı bir memnuniyetsizliğin bulunduğu görülmüştür.

Sarıyer (2008) Kayseri ilinde yaşayan 248 vatandaş üzerinde yerel yönetim hizmetlerinin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda; Yaş değişkeninin eğitim durumunun, medeni durum fonksiyonel değer (fiyat) anlamlı bir farklılık bulmuşlardır. Eğitim durumu, gelir duygusal değer boyutlarında farklılık olduğu bulunmuştur. Bu araştırma sonucu yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir.

Usta ve Memiş (2009) Giresun ilinde yaşayan 293 vatandaş üzerinde yerel yönetim hizmetlerinin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Yapılan çalışma sonucunda eğitim düzeylerinin (Usta ve Memiş) ile benzerlikler gösterdiği tespit edilmiştir. Bu araştırma sonucunda; Kadınlar erkeklere nazaran belediyenin ana kentsel alt yapı hizmetlerini çok daha fazla yetersiz olarak görmektedirler. Bu hizmetler, personel ile bina yeterliliği eğitim seviyesine göre belediye hizmet niteliği algılamaları aynı değildir. Üniversiteyi bitirenlerin belediyenin sağladığı bu hizmetleriyle alakalı algılamaları ilköğretim ile lise düzeyi eğitime sahip olanlarda aynı değildir. İlköğretimi bitirenler, lise ile üniversiteyi bitirenlere göre belediyenin çalışan ile bina yeterliliğini çok daha fazla yeterli bulmaktadırlar. Kara ve Gürcü (2010) Yozgat ilinde yaşayan 440 vatandaş üzerinde yerel yönetim hizmetlerinin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; Sadece içme suyunun niteliği ile otobüs saatlerine yönelik verilen yanıtlar cinsiyete göre farklılık arz etmiştir. Erkek katılımcıların görüşü daha olumlu olduğu görülmüştür. İkamet sürelerine göre sosyal etkinlik faktöründe anlamlı bir fark bulunmuştur.

Adhikari (2011) Bangladeş (Nepal) kentinde yaşayan vatandaşlar üzerinde yerel yönetim hizmetlerinin ölçümlenmesine yönelik araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda; belediyenin sunduğu hizmetlerden vatandaş memnuniyetinin orta seviyede olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırmada elde edilen 'Halkın Elâzığ Belediyesi hizmetlerinin tamamından duyulan memnuniyetin pozitif olduğu neticesine varılması' literatürde Goharipour ve Karimi (2011)'de İran'da yapmış olduğu çalışma sonucuyla bir benzerlik göstermektedir.

Araştırmada elde edilen "Belediyenin göç sebebiyle kentimize ziyarete vatandaşların adaptasyon hizmetleri yeterli düzeydedir." ifadesinin eğitim durumu üzerinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç literatürde Yücel vd. (2012) bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Araştırmada elde edilen "Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum." ifadesinin eğitim durumu üzerinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç literatürde Yücel vd. (2012) bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Araştırmada elde edilen "Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir." ifadesinin gelir durumu üzerinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç literatürde Yücel vd. (2012) bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Güler ve Gürer (2014) Kırıkkale ilinde yaşayan 600 vatandaş üzerinde yerel yönetim hizmetleri ölçümlenmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; Belediyelerdeki hizmet pazarlaması parametrelerinden yalnızca süreçler, yerel katılım cinsiyet parametresine göre istatistiki açıdan anlamlı düzeyde farklılık saptamışlardır. Hizmet pazarlaması alt parametrelerinde yerel katılımın mahiyeti vatandaşların eğitim seviyesi bakımından yalnızca süreç, katılım ve tanıtım istatistiki anlamlı farklılık bulmuşlardır.

Araştırmada elde edilen 'Vatandaşların Elâzığ Belediyesi hizmetlerinin genelinden duyulan memnuniyetin olumlu olduğu sonucuna varılması' literatürde Almarshad (2015)'de yapmış olduğu çalışmayla bir benzerlik göstermektedir.

Araştırmada elde edilen "Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir." ifadesinin cinsiyet üzerinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç literatürde Doğan (2016) bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Araştırmada elde edilen "Belediyenin göç nedeniyle kentimize gelen vatandaşların uyum hizmetleri yeterlidir" ifadesinin eğitim durumu üzerinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç literatürde Doğan (2016) bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Araştırmada elde edilen "Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir." ifadesinin gelir durumu üzerinde anlamlı bir farklılık

bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç literatürde Doğan (2016) bulgularıyla benzerlik göstermektedir.

Harvey ve arkadaşlarının (2022) Malezya da yaşayan 368 vatandaş üzerinde yerel yönetim hizmetlerinin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; belediyenin topluma sunduğu hizmetlerden genel olarak memnun oldukları sonucuna varılmıştır. Bu da yapılan çalışma sonucunda vatandaşların Elazığ Belediyesi hizmetlerinden memnun olması yönünden benzerlik göstermektedir. Rio ve arkadaşlarının (2022) Guayaquil kentinde yaşayan 428 vatandaş üzerinde yerel yönetim hizmetlerinin ölçülmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda; belediyenin sunduğu zabıta, itfaiye, veterinerlik ve otopark hizmetlerinin iyileştirilmesi sonucuna varılmıştır Otopark ve zabıta hizmetlerinin iyileştirilmesi bulguları yapılan çalışmayla benzerlik göstermektedir.

Araştırma neticesinde; katılım sağlanan ankete göre her şahsın belediye hizmetlerinin tamamından duyduğu memnuniyet düzeyleri saptanmıştır.

Belediyenin tamamlamış ve devam eden projeleri hizmetleri kapsamında aşağıda belirtilen hususlar konusunda memnuniyetsizlik-hoşnut olmama düşünceleri devam etmektedir. Belediyenin altyapı projeleri (Yağmurlama Hattı Yapımı, İsale Hattı Yapımı, İçme Suyu Derin Su Kuyusu, İçme Suyu Ana İsale Hattı ve Su Arıtma Tesisi Projesi, Belediyenin imar ve kentsel dönüşüm projeleri (Kalıcı İmar Planları, Kentsel Dönüşüm ve Karşıyaka Kentsel Dönüşüm Projeleri, Belediyenin, Alt Yapı Hizmetleri (İçme Suyu, Yağmur Suyu, Kanalizasyon projeleri). Birtakım hizmet türlerinden memnuniyetsizlikler olduğu görülse de bunlar; alt yapı hizmetleri, otopark sorunu, yazın ilaçlama faaliyetlerinin yetersiz olması, iş yeri sahiplerinin iş yerlerinin önünde satış yapması- işgal etmesi, kaldırımların yaya trafiği için yeterli bulunmaması, deprem ile sel gibi tabii olaylar esnasında barınabilecekleri konumların nerede olduğunun bilinmemesi, kentin cadde ile sokaklarının araç trafiğine göre uygun genişlikte olmaması vb. eksik veya yetersiz bulunan hizmetlerin giderilmesi gerekmektedir. Belirtilen memnuniyetsizlikler Yücel ve ark. (2012) yılında Elazığ İlinde yaptığı çalışma ile benzerlik göstermektedir.

Genel istatistiksel ortalamalara bakıldığında, Elazığ ilinde vatandaşların hizmetlerin genelinden duyulan memnuniyetin olumlu olduğu sonucuna varılmıştır. Elazığ Belediyesi örneğinde olduğu gibi öteki belediyelerin de ilgili çalışmayı dikkate alıp ihtiyaç duyulan tedbirleri aldıkları takdirde, mevzu bahis olan parametreler konusunda yararlı olunabileceği tahmin

edilmektedir. Gelecekteki araştırmacılar yerel yönetim hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi konusunda yıllar düzeyinde karşılaştırmalı araştırmalar yapabilirler.

KAYNAKÇA

ADHİKARİ R., (2011). Citizens' Satisfaction with Municipal Services: A Case of Bharatpur Municipality, Chitwan, Nepal, Master in Public Policy and Governance Program Department of General and Continuing Education North South University, Bangladesh.

ALMARSHAD, A. O., (2015). "Municipal Awareness and Citizen Satisfaction: The Case of Northern Borders in Saudi Arabia". *International Review of Management and Marketing*, Cilt: 5, Sayı: 2, s.94-101

ALTAN, Y., (2009). "Meclis-i Mebusan Zabıt Cerideleri (1293=1877) Üzerinden Türk Belediyeciliğini Anlamak", Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:14, Sayı: 2, s. 293-310.

ARDIÇ K.-YÜKSEL F.-ÇEVİK O., (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi,(Tokat Belediyesinde Bir Uygulama) *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt: 13 Sayı: 3, s.63-81

BAYAT M.-BAYDAŞ A.-ATLI C., (2015). "Hizmet Sektörünün Kavramsal Tanımı ve Ulusal Ekonomilerdeki Önemi" *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Yıl: 5, Cilt: 5, Sayı: 9.

BAYRAKTAR, ULAŞ, S. (2007). Yeni Katılımcı Uygulamalar ve Kamu Yönetimi: "Neo-liberal bir tuzak" mı, "Demokratik bir açılım" mı?, *Kamu Yönetimi Yöntem ve Sorunlar*, (Edt. Sinasi Aksoy Ve Yılmaz Üstüner), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

ÇATI, K.-BAYDAŞ A. (2008). *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*, İstanbul: Asil Yayın Dağıtım.

ÇİFTÇİBAŞI, G. (2008) "Belediyelerde Hizmet Pazarlaması ve Üniversite Öğrencilerinin Eğitim Hizmetlerine Yaklaşımı Üzerine Bir Araştırma", Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İşletme Eğitimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

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

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

EFE, F. (2008) *Uygulamalı Sosyal Belediyecilik e-Kent Modeli*, Metropol Yayıncılık, İstanbul.

GOHARİPOUR, H.-KARİMİ, M. (2011). Evaluation of Urban Management Performance Based on Citizen Satisfaction With Municipal Services in City of Tehran. In: International conference of Social Science and Humanity. IACSIT Press, Singapore:

GÖZLÜ, S. (1995). "Hizmet Kalitesinin Kontrolünde İstatistiksel Yöntemler", Verimlilik Dergisi, MPM Yayını. Sayı:1995 /2, Ankara.

GÜLER, Y. B.-GÜRER, A. (2014). Yerel Katılımın Belediyelerde Hizmet Pazarlamasına Etkisi: Kırıkkale İli Örneği. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 16(1), s.125-142.

GÜMÜŞOĞLU, Ş.-ERDEM, S.-KAVRUKKOCA, G.-ÖZDAĞOĞLU, A. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama, 3.Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, Kültür Üniversitesi, İstanbul, 2003.

HARVEY W.S.-MANAF H.A.-MOHAMED A.M., (2022). "Citizen Perceptions and Public Servant Accountability of Local Government Service Delivery in Malaysia". International Journal of Public Administration. Volume 20, Issue:4, <https://doi.org/10.21837/pm.v20i23.1161>

KARA, M.-GÜRCÜ, M., (2010). "Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği", Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 2, s.70-86.

KELEŞ, R. (1991). Kentsel Katılım. Ankara: Ankara Üniversitesi Basın Yaynevi.

KONYA, Ü. (1998). "Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanması". Kütüphanecilik Dergisi: Belge Bilgi Kütüphane Araştırmaları, s.71-90.

KOTLER, P. (1982), Marketing for Nonprofit Organizations, Prentice Hall Inc. New Jersey.

NADAROĞLU, H., (2001). Mahalli İdareler, Beta Basım, İstanbul

ÖZER, M. A., (2005). "Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi", Sayıştay Dergisi, s. 59.

Reibstein J. D.. (1967). Marketing Concepts Strategies and Delicions, Prentice Hall Inc, New Jersey.

Rio J.A.J., Subia,R., Fernando J., Rico, M. S. O., and Romero. A.V., (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. Economies Volume: 10, Page. 225.

SARIYER, N. (1996). Belediyelerde Hizmet Pazarlaması. Erciyes Üniversitesi, Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Kayseri.

SARIYER, N. (2008), “Gloval Ölçeği ile Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir Örneği”, Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt.10, Sayı.3, Ankara.

ŞAHİN, M. (2006), Sigortacılık Sektöründe Hizmet Pazarlamasının Önemi ve Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

ŞAHİN, Ö. (2014). “Vatandaş Odaklı Yönetim İçin Vatandaş Odaklı Denetim”, Sayıştay Dergisi, Ocak-Mart, Sayı: 92, s. 35-63.

TORLAK, Ö. (1999). “Belediye Hizmetlerinde Pazarlama”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Sayı: 1, s.96-114.

Türkiye Cumhuriyeti 1982 Anayasası, Kanun Numarası: 2709, Kabul Tarihi: 18/10/1982, Yayımlandığı Resmi Gazete Tarihi: 09/11/1982, Yayımlandığı Resmi Gazete Sayısı: 17863 Mükerrer.

ULUSOY, A.-AKDEMİR, T. (2002). Yerel Yönetimler. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

ULUSOY, A., (2010). Mahalli İdareler: Teori-Uygulama-Maliye. Seçkin Yayıncılık, Ankara.

USTA, R.- MEMİŞ, L., (2010). “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:15, Sayı: 3, ss.333-355, Isparta.

ÜNER, M. (1994). “Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Değişiklik Gösterir mi?”, İstanbul: Pazarlama Dünyası Dergisi, Sayı 43.

YALÇINDAĞ, S. (1995), Yerinden Yönetim, Yerel Yönetim, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 2, Ankara.

YÜCEL, N.-YÜCEL, A.-GÜLTER, E.-AK M. (2012). “Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elazığ Belediyesi örneği”. İİBF Dergisi 5(2): 150-164.