

SAKARYA MERKEZ İLÇE BELEDİYE HİZMETLERİ MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI

DOI: 10.37460/sid.1558352

Mustafa AKAL¹, Hilal ALPDOĞAN², Seda AVCİ³, Samet MERCAN⁴

Özet

Yaşam koşullarının sürekli değiştiği günümüz dünyasında, yerel yönetimlerin vatandaşların günlük beklentilerini karşılamadaki rolü gittikçe artmaktadır. Bu doğrultuda belediyecilik anlayışı doğrultusunda hizmet çeşitliliği de artış göstermektedir. Diğer taraftan vatandaş memnuniyeti, belediyeler için kritik bir başarı göstergesi haline gelmiştir. Bu çalışma, Sakarya ilinin merkez ilçelerinde (Adapazarı, Arifiye, Erenler ve Serdivan) belediye hizmetlerine yönelik vatandaş memnuniyetini incelemeyi amaçlamakta, yerel yönetimlerin etkinliğini değerlendirmeyi hedeflemektedir. Araştırma, çeşitli belediye hizmetlerinin vatandaşlar üzerindeki etkilerini ve demografik özelliklerle olan ilişkisini değerlendiren bir anket çalışmasına dayanmaktadır. 400 katılımcı ile gerçekleştirilen bu çalışmada, belediyenin sağladığı hizmetlere yönelik memnuniyet seviyeleri, Ki-kare bağımsızlık testi ile analiz edilmiştir. Araştırma sonuçları, yerel yönetimlerin hizmet sunumunu iyileştirmeye yönelik öneriler sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Belediye hizmetleri, memnuniyet anketi, Sakarya merkez ilçe

SAKARYA CENTRAL DISTRICT MUNICIPALITY SERVICES SATISFACTION SURVEY

Abstract

In today's world where living conditions are constantly changing, the role of local governments in meeting the daily expectations of citizens is increasing. In this direction, the variety of services is increasing in line with the understanding of municipalism. On the other hand, citizen satisfaction has become a critical indicator of success for municipalities and their elected officials. This study aims to examine the citizen mass towards municipal services in the central districts of Sakarya province (Adapazarı, Arifiye, Erenler and Serdivan) and aims to evaluate the functioning of local government. The research is based on a survey study that evaluates the relationships between the demographic characteristics and the presence in the notifications of various municipalities. Payment with 400 services, this municipality's services, price levels for services, were analyzed with the Chi-square interval test. The research results provide suggestions for the regularization of service delivery by local governments.

Keywords: Municipal services, satisfaction survey, Sakarya central district

¹ Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, İktisat Bölümü, E-Mail: akal@sakarya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0504-100X

² Doç. Dr., Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Finansman, halpdogan@subu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-9183-4865

³ YL Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, E-Mail: avcis2002@gmail.com, ORCID:0009-0004-7103-3026

⁴ YL Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, E-Mail: sametmercan299@gmail.com, ORCID:0009-0001-9948-1574

1.Giriş

Belediyeler il ve ilçelerin yönetiminden sorumlu olan kuruluşlardır. Belediyeler, imar planlarının hazırlanması ve uygulanması, çöp toplama hizmetleri, kanalizasyon hizmetleri, bahçe ve parkların tasarımına ilişkin hizmetler, kent içi ulaştırma hizmetleri, kent içi su vs. teminine ilişkin hizmetler ve birçok diğer hizmetler sunmaktadırlar (Arslan, 2005:202). Belediyeler, yerel ortak ihtiyaçları karşılamaya yönelik beklenen görevleri demokratik, çoğulcu ve insan haklarına dayalı yöntemlerle yerine getirmektedir (Şahin, 2011). Yerel yönetimlerin sundukları kentsel hizmetler giderek daha fazla etkililik, etkinlik, kalite, tasarrufa yönelik olma, saydamlık, katılım ve halka yakınlık kriterleri ile değerlendirilmektedir (Mengi, 1997:507). Vatandaşların aldığı hizmeti kaliteli hizmet olarak değerlendirebilmesi için aldığı hizmetten tatmin olması gerekir. Bunun sonucunda belediyelerin sundukları hizmetlerde, insanların ümit ettiği etkinlik ve verimlilik düzeyine ulaşabilmek, dolayısıyla kaliteyi arttırmak zorunlu hale gelmektedir.

Belediyeler, halka yüksek kaliteli hizmet sunma ilkesini başarıyla uyguladıklarında etkili sayılır. Bu hizmetleri seçmenlerine adil, tek tip ve tarafsız bir şekilde sunarlar ve ödülleri daha sonra yönetimle gönüllü olarak ilişki kurmayı tercih eden vatandaşlardan kazanırlar (Çakır, 2022:288). Verimliliğini artıran bir kurum şüphesiz dinamik bir sistem olarak etkinliğini de artırır (Kılavuz, 2000:153). Çünkü, demokratik toplumlarda bireyin tercihleri öncelikli olduğundan, kamu hizmetleri bireylerin ilgi ve oy tercihlerince şekillendiğinden anketin bireyler üzerinden yapılması, hizmeti alan bireyden yönetime bir sinyal sağlayıp birey-yönetim döngüsü içerisinde kamu hizmetlerinin verimliliği ve etkililiği artırılabilir. Bu nedenle, yerel yönetimler için memnuniyet anketleri, kamu hizmetlerinin ve kullanıcı deneyimlerinin çeşitli yönlerinin değerlendirilmesinde çok önemli bir rol oynar. Bu anketler, genel memnuniyet seviyelerini iyileştirmek için topluluk ihtiyaçlarını anlamanın, hizmet kalitesini artırmanın ve konut tercihlerini bütçeleme süreçlerine dahil etmenin önemini vurgular. Çabuk personel duyarlılığı, bölgesel özellikler ve dijital platformların kullanım kolaylığı gibi faktörler, yerel yönetim hizmetlerinden kullanıcı memnuniyetini önemli ölçüde etkilediği açıktır (Halimah vd., 2023; Seou, 2022; Moteki, 2023; Hakim vd., 2023). Yerel yönetimler bu faktörleri dikkate alarak ve kullanıcılardan sürekli geri bildirim alarak hizmet sunumunu artırabilir, şeffaflığı teşvik edebilir ve topluluklarıyla güven oluşturabilir.

Göküş ve Alptürker (2011:122) yerel yönetimlerin, demokratik bir yönetim birimi olarak vatandaşların beklentilerine ve isteklerine uygun kamusal hizmetler sunarak vatandaş memnun etmenin uğraşısı içerisinde olduklarını belirtmişlerdir. Turan ve Songur (2017:16) belediyelerin bir yerel yönetim birimi olarak halkın beklentilerini karşılamada her geçen gün daha da önemli hâle geldiğini ve halkın ihtiyaçlarına yetişmenin mücadelesini verdiğini, yerel yönetimler için verimliliğin az kaynakla

doğru ihtiyaçları karşılamak olduğunu belirtmişlerdir. Bunun için belediyeler halkın önemseydiği hizmetleri tespit etmesi gerekecektir. Belediyelerde vatandaş memnuniyetinin artırılmasının diğer bir temel yolu ihtiyaca dayalı hizmet üretmek olduğundan belediyelerin sorumlu oldukları vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerini ne ölçüde yerine getirdiklerinin ortaya çıkarılması önem taşımaktadır. Aslan ve Ulucak (2012:174) “kamu idaresi olarak belediyeler/yerel yönetimler halkın memnuniyet düzeylerini yüksek tutmak zorunda olan yapılardır. Yerel halkın ihtiyaçlarını belirleyerek onlara uygun çözümler geliştirmekle yükümlü olan yerel yönetimler/belediyeler siyasal olarak varlıklarını ancak bu temel çerçevesinde sürdürebilirler”.

Bu çerçevede, çalışmada Sakarya merkez ilçeleri (Adapazarı, Arifiye, Serdivan, Erenler) belediye hizmetlerinin ne derecede memnuniyet sağladığı dört kategoride ölçülecek ve istatistiksel olarak anlamlılıkları test edilecektir.

2. Literatür

Literatürde vatandaşların belediye hizmet memnuniyetini ölçmede genelde anket çalışmalarına (Bozlağan, 2004; Göküş ve Alptürker, 2011; Mokhlis vd., 2011; Akyıldız, 2012; Yücel vd., 2012a, 2012b; Aslan & Uluocak, 2012; Göküş & Karayıldırım, 2012; Alizadeh & Kianfar, 2013; Natario vd., 2014; Cheruiyot vd., 2015; Broadstock & Collins, 2016; Sabuncu vd., 2016; Turan ve Songur, 2017; Dibek, 2018; Topal vd., 2019; Ho, 2019; Arslan, 2019; Bulos, 2021; Çakır, 2022; Kim, 2022; Lameiras vd., 2022; Moteki, 2023; Hakim vd., 2023; Karapetyan vd., 2023) başvurulmuştur.

Yücel vd. (2012a:151) modern hizmet anlayışı çerçevesinde hizmet üretenlerin, hizmeti kullananları memnun etmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Yücel vd. (2012a)’nin araştırmasında yedi demografik kategoride (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, meslek ve süre) ellidört soruda memnuniyet seviyesi araştırılıp, sonuçların belediye yöneticileri tarafından daha ayrıntılı olarak değerlendirilip, memnuniyetsizliğin yüksek görüldüğü hizmetlerde gerekli önlemlerin alınması önerilmiştir. Mokhlis vd. (2011:125) Güney Tayland’da fiziksel özellikleri, empati, güvence ve duyarlılığın insanların memnuniyeti üzerinde en büyük etkiye sahip olan faktörler olduğunu belirtmişler⁵. Alizadeh ve Kianfar (2013:800) Tahran Belediyesi hizmetlerinden vatandaş memnuniyetini belirleyen en önemli faktörleri demiryolu ulaşımının geliştirilmesi, trafiğin düzenlenmesi, parklar, ormanlar, yeşil alanlar, kültürel etkinlikler, sosyal etkinlikler ve sanat alanlarının geliştirilmesi olarak gözlemlemişlerdir. Burada sözü edilen her üç çalışmada yaş, cinsiyet, medeni durum,

⁵ Hizmet kalitesini de (1) fiziksel özellikler, (2) güvenilirlik, (3) yanıt verebilirlik, (4) iletişim, (5) güvenilirlik, (6) güvenlik, (7) yetkinlik, (8) nezaket, (9) anlayış ve (10) erişim gibi on boyutta ölçmüşlerdir (Mokhlis vd., 2011:124).

eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve meslek kategorilerine ortak yer verilmiştir. Yücel vd. (2012b:31) hizmetlerden memnuniyetin cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine, gelir düzeyine ve ikamet edilen mahalleye göre farklılık gösterip göstermediğini araştırmışlardır.

Cheruiyot vd. (2015) ise Güney Afrika'nın Gauteng kenti için yapılan bir araştırmada konut memnuniyetsizliğini, güvenlik duygusunu ve politika algısını yerel yönetimden memnuniyetsizliğin öngörücüleri arasında olduğunu belirtmişlerdir. Bir İngiliz şehrinde Broadstock ve Collins (2016) tarafından yapılan araştırma sonuçlarına göre; geçmiş ekonomi politikalarına gösterilen duygusal tepkiler ve yüksek kentsel yoğunluk memnuniyeti etkileyen faktörler olarak tespit edilirken, şehirdeki sınırlı iş olanaklarının memnuniyeti etkileyen önemli bir faktör olmadığı belirtilmiştir. Dibek (2018:105-106) tarafından Niğde için yapılan araştırmanın beş ölçekli anket sorularında cenaze hizmetleri ve mezarlıklar, marketler, semt pazarları, itfaiye ve ambulans hizmetleri ile atık toplama, otopark, imar planları ve denetim vs. gibi ellidört civarında hizmetlere yer verilmiştir. Topal vd. (2019:9) Simav için yapmış oldukları çalışmanın anket sorularında personel davranışları, çevre düzenleme, yolların kalitesi, trafik durumu, sosyal hizmetler, böcek ilaçlama, sokak aydınlatmaları, mezarlıklar ve defin işlemleri, güvenlik hizmetleri, bölge planlama, yol çalışmaları, şebeke suyunun kalitesi, halkın yapılan çalışmalar hakkında bilgilendirilmesi gibi sorulara yer vermişlerdir.

Natario vd. (2014) çalışmasında kamu yönetimi kalitesini ve vatandaş memnuniyetini etkileyen faktörleri vurgulayarak yerel yönetim düzeyinde karar alma sürecine vatandaş katılımı üzerine bir memnuniyet anketi gerçekleştirmiştir. 278 katılımcının yer aldığı anket çalışmasından elde edilen veriler değerlendirildiğinde; vatandaş memnuniyetinin yerel kamu yönetimi hizmet kalitesini etkilediği ancak vatandaşların karar vermeye katılımının sınırlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ho (2019) çalışmasında ABD'nin Michigan kırsalındaki bir yerel yönetim kurumunun, mevcut durumu iyileştirmek ve memnuniyeti artırmak amacıyla bölge sakinlerinin topluluk özellikleri, tesisler ve hizmetler hakkındaki algılarını nasıl anlamaya çalıştığını incelemiştir. Wang (2019), çalışmasında yerel yönetim kamu hizmeti performansını kamu memnuniyetine dayalı olarak değerlendirmiş, kamu talebini ele almanın ve hizmet arzını yenilemenin önemini vurgulamıştır. Bulos (2021), yerel yönetim yetkililerinin politikalar oluşturma ve yönetim kararları alma süreçlerinde geliştirilen geri bildirim sistemlerinin yerel yönetimlerin hizmet performanslarını iyileştirmelerine katkı sağladığı belirtilmiştir.

Kim (2022) tarafından Güney Kore'de yer alan Namhae-gun, Wonju-si ve Dongnam-gu'daki devlet ofislerinin ve yerel yönetim binalarının sosyal (nüfus, finansal bağımsızlık vb.) ve fiziksel faktörleri (ofis alanı, açık alan, dinlenme alanı, otopark, konum, alan düzeni, bina ölçeği, dış tasarım vb.) hakkında 404 katılımcının yer aldığı

bir memnuniyet anketi yapılmıştır. Dinlenme alanı ve park yeri kullanıcı memnuniyeti üzerinde kilit öneme sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca sosyal faktörlerle ilgili memnuniyet algısının bölgeler arasında farklılık gösterdiği söylenmiştir. Yerel yönetim ofisleri için memnuniyet anketinin uygulandığı bir diğer çalışma Moteki (2023)'ye aittir. Japonya'da gerçekleştirilen bu çalışmada, yerel yönetim ofislerinde hizmet memnuniyetini belirleyen başlıca faktörleri üç soru kategorisi kullanarak araştırmış ve personel yanıtlarının ve açıklamalarının en etkili faktörler olduğu; ardından fiziksel ofis ve hizmet sunum kalitesi ile ilgili hususların geldiği sonucuna ulaşılmıştır. Karapetyan vd. (2023)'nin çalışmasında Ermenistan'da yaşlılık kriterinin, yerel yetkililerin faaliyetlerinden memnuniyetsizlikle bağlantılı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hakim vd. (2023) E-devlet kullanım kolaylığı, güven ve güvenilirlik gibi faktörlerin e-devlet kullanıcı memnuniyetini olumlu etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Yerel yönetimler ile vatandaş arasındaki e-mail kullanımının ve yerel yönetimlerin dijital mecralardaki varlığı üzerine yapılan araştırmada, verilen yanıtların zamanlaması ve kalitesi konusunda olumlu işaretler gösterse de, farklı alıcıların (belediye hizmetleri, belediye başkanı, belediye başkan yardımcısı ve karşıt meclis üyesi) tam potansiyelleriyle yanıt verme yetenekleri hakkında bazı sorunların devam ettiği, hükümetler ve vatandaşlar arasındaki e-posta yoluyla etkileşimde hala gelişme kaydedilmesi gereken alanlar bulunduğu değerlendirilmiştir (Lameiras vd., 2022). Arslan (2019:52), Çankırı için yapmış olduğu belediye hizmetleri anket çalışmasında “yerel yönetimi elinde tutan AK Parti'ye oy verenlerin memnuniyet ortalaması daha yüksek çıkarken diğer partilere oy verenlerin daha düşük çıktığını” belirtmiştir. Literatür araştırmasında sözü edilen hizmet çeşitleri bu çalışmanın anket sorularının hazırlanmasında yardımcı olmuştur.

Bu çalışmada yalnızca genel memnuniyet seviyelerinin ölçülmesinin ötesine geçerek, her bir belediye hizmeti kategorisinin vatandaşlar üzerindeki etkisini ayrı ayrı değerlendirmiştir. Ayrıca, çalışmada elde edilen verilerle, farklı ilçelerdeki hizmetlerin vatandaşlar tarafından nasıl algılandığına dair karşılaştırmalı analiz yapılarak, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırmaya yönelik somut öneriler geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma sadece mevcut durumu tespit etmekle kalmayıp, belediye hizmetlerinin iyileştirilmesi için spesifik stratejiler önererek katkı sağlamaktadır.

3. Yöntem

Araştırmanın Amacı: Araştırmada Sakarya ili merkez ilçelerinde (Adapazarı, Arifiye, Erenler ve Serdivan) yaşayan vatandaşların almış oldukları belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca vatandaş memnuniyeti ile vatandaşların demografik özellikleri arasında bir ilişki olup olmadığı Ki-kare bağımsızlık testi ile test edilmiştir

Araştırmanın Temel Hipotezleri ve Alternatif Hipotezleri :

H_{0kj} : Vatandaşların k. kategorisi ile “j” ilgili belediye hizmeti memnuniyet düzeyleri arasında ilişki yoktur.

H_{akj} : Vatandaşların k. kategorisi ile “j” ilgili belediye hizmeti memnuniyet düzeyleri arasında ilişki vardır.

$k=1(\text{ilçe}), 2(\text{cinsiyet}), 3(\text{yaş}), 4(\text{öğrenim})$, $j=1, 2, 3, \dots, 18$. Burada her bir hipotezden 4x18 adet olmak üzere toplamda 72 Alternatif ve Temel Hipotez ikilisi oluşturulup Ki-kare bağımsızlık testi ile satır ve sütunlar arası ilişkinin anlamlılığı test edilmiştir. Temel hipotezler; Satırlar ve Sütunlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki yoktur; bağımsızlık vardır; teorik frekanslar ile gerçek frekanslar arasındaki fark tesadüfidir, alternatif hipotezler ise bağımsızlık yoktur üzerine kurulur. %5 anlamlılık seviyesinde temel hipotezin kabulü için hesaplanan Ki-kare değerine karşılık gelen değerin olasılığının %5’in altında olması gerekir (Serper, 2014:472-481). Ki-kare istatistiklerinin serbestlik dereceleri, satır ve sütun sayılarından 1 sayısı çıkartılıp birbirinin çarpımına eşitliği ile bulunur. Aşağıda sunulacak tablolarda 2x5 boyutlu cinsiyet tabloları hariç diğer bütün tablolarda 5’in altında teorik frekanslar mevcut olduğundan Ki-kare istatistiğinin frekans sayısının 5’in üzerine çıkarılmasını sağlayacak şekilde düzenlemeler yapılarak; Memnun değil (hiç+ az), Orta, Çok (çok + çok iyi) şeklinde üç seviye olarak sütun sayısı 3’e indirgenmiştir. Ayrıca öğrenim durumu kategorisinde de yüksek lisans mezunları üniversite mezunu arasına katılmış, Ki-kare testi 4x3 boyutlu tabloya uygulanmıştır. Bu toplulaştırılmış frekans tablolarına ait Ki-kare test istatistikleri Cinsiyet kategorisi de dahi edilerek Tablo 75’te sunulmuştur. Metin içi Ki-kare değerlendirmeleri Tablo 75’e göre yapılmıştır. Metin içinde sunulan tabloların kuzey-batı köşesinde yer alan Ki-kare istatistikleri bilgi amaçlı verilmiştir, güvenilir değildir.

Araştırmanın Yöntemi: Sakarya ili merkez ilçelerinde (Adapazarı, Arifiye, Erenler, Serdivan) belediye hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik bir anket çalışmasıdır. Veriler Sakarya ili merkez ilçelerinde yaşayan vatandaşlarla yüz yüze görüşülerek Mart-Nisan 2024 aylarında yapılmıştır. Ankete katılan 400 kişinin verileri istatistiksel olarak dağılımı tablolarla gösterilmiş ve Ki-kare bağımsızlık testi ile hipotezler test edilmiştir. Verilerin tasnif ve analizinde Microsoft Excel ve SPSS uygulaması kullanılmıştır.

Ölçüm Değişkenleri ve Veri Toplama: Araştırma için sunulan hipotezlerin geçerliliği ya da geçersizliği araştırılırken değişkenlerin iki grubu bulunmaktadır. Biri demografik özellikleri tespiti yönelik dört kapalı uçlu diğeri ise temel belediye hizmetleriyle ilgili memnuniyeti seviyesini ölçmeye yönelik 18 adet kapalı uçlu sorudur. Sunulan belediye hizmetlerinin memnuniyet düzeylerini ölçmek için sorular için beş yanıt hazırlanmış ve deneklerin her bir ifade için hiç, az, orta, çok, çokiyi seçenekleri arasında kendilerine en uygun seçeneği işaretlemeleri istenmiştir.

Ana Kütle ve Örneklem: Araştırmanın ana kütlesi Sakarya ili merkez ilçelerinde (Adapazarı, Arifiye, Erenler, Serdivan) 15 yaş ve üzeri olan vatandaşlardan oluşmaktadır. TÜİK'in 2023 yılında adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre Sakarya merkez ilçelerinin toplam nüfusu 586.73'tür (Adapazarı'nın nüfusu 279.431-%47.62, Arifiye'nin nüfusu 51.46-%8.77, Erenler'in nüfusu 91.611-%15.61, Serdivan'ın nüfusu 164.222-27.98'dir). Örneklem bu ilçelerdeki nüfusların anakütle nüfusuna orantıları doğrultusunda oluşturulmuştur; örneklemin %47.62'si Adapazarı'ndan, %8.77'si Arifiye'den, %15.61'i Erenler, %27.98 Serdivan'dan oluşturulmuştur. Örneklem hacmi 400 kişi olup, 191 kişi Adapazarı'ndan, 35 kişi Arifiye'den, 63 kişi Erenler'den, 111 kişi Serdivan'dan ankete alınmıştır. Anket için sahaya çıkılmadan önce yeterli sayıda kişiye ön test aşaması yapılmıştır. Ön test ile soruların anlaşılabilirliği test edilerek yanlış anlaşılan sorularda gerekli düzenlemeler yapılarak eksiklikler giderilmiştir. Toplamda 400 anket dağıtılmış ve sağlanmıştır.

Ankete konu olan Sakarya ili merkez ilçelerinde yaşayan vatandaşlar olup ana kütle birim sayısı (N) 10.000 geçtiği için sınırsız evrenden örneklem hacmi aşağıdaki formül ile belirlenir (Baş, 2001; Ural ve Kılıç, 2021):

$$\alpha = \frac{z_{\alpha} \cdot \sigma}{\sqrt{n}} \rightarrow n = \frac{z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}{\alpha^2} = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2} = 384.$$

Formülde; n: Örneklem büyüklüğü (Örnekleme dahil edilecek birey sayısı), α : verilerin anakütle ortalamasından ne kadar uzağa düşmesine izin verileceğini gösteren hipotetik hata payı. $\sigma^2 = p(1-p)$; oranların anakütle varyansı, p: Anakütlerde ilgilenilen olayın gözlenme oranı, 1-p: Anakütlerde bir olayın gözlenmeme oranı, z: Belirli bir anlamlılık düzeyine -yanılma olasılık değerine- " α " veya güven düzeyine " $1-\alpha$ " karşılık gelen teorik standart "z" değeri . %95 güven aralığı veya %5 hata payı ile verilerin doğru olduğundan emin olunacağı değer. Yapılan işlemler göz önüne alınarak örneklem hacmi 400 adet olarak belirlenmiştir.

Güvenilirlik ve Geçerlilik: Güvenilirlik, uygulanan ölçüm araçlarının tutarlı ve kararlı sonuçlar üretme yeteneği olup güvenilirlik analizi ile bir veri setinizin güvenilir olup olmadığı değerlendirilir. Güvenilirlik değeri bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme göstergesidir. Güvenilir veriler bir çalışmanın kalitesini ve geçerliliğini artırır. Güvenirliği ölçmede önde gelen istatistiklerden biri Cronbach Alfa değeridir. Memnuniyet anketlerinde ve sosyal araştırmalarda Cronbach Alfa katsayısı 0.80 olarak kabul edilmektedir (Coşkun vd., 2019). Burada güvenilirlik analizi olarak dört adet profil sorusu üzerinden 18 adet belediye hizmetleri memnuniyet sorularına verilen cevapların çapraz tutarlılığını test etmeye yönelik yapılan Cronbach's Alpha (400 birey 18 nesne) istatistiği 0.901 bulunmuştur. Buna göre araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeyinin çokiyi ($0.81 < 0.901 < 1$) olduğu bulunmuştur.

4. Bulgular ve Tartışma

4.1. Ankete Katılanların Demografi Yapısı

Tablo 1’de ankete katılanların demografik yapısı verilmiştir. Tablo 1’de görüldüğü üzere ankete (her bir soruda) 400 kişi katılmıştır. Katılımcıların ikametleri incelendiğinde Adapazarı’nda yaşayanların oranı %47,75, Arifiye’de yaşayanların oranı %8,75, Erenler’de yaşayanların oranı %15,75, Serdivan’da yaşayanların oranı %27,75’dir. Bu örneklem sayıları bu ilçelerde yaşayan nüfusun evren içindeki payına göre oluşturulmuştur. Katılımcıların cinsiyet, yaş ve öğrenim kategorilerine göre oranları ise Tablo 1’de görüldüğü gibi ortaya çıkmaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

İkamet	Kişi Sayısı	Oranı (%)	Yaşınız	Kişi Sayısı	Oranı (%)
Adapazarı	191	47,75	15-25	144	36
Arifiye	35	8,75	26-35	74	18,5
Erenler	63	15,75	36-45	62	15,5
Serdivan	111	27,75	46-55	51	12,75
Toplam	400	100	56-65	36	9,0
Öğrenim Durumu	Kişi Sayısı	Oranı (%)	65+	33	8,25
İlkokul	38	9,5	Toplam	400	100
Ortaokul	67	16,75	Cinsiyetiniz	Kişi Sayısı	Oranı (%)
Lise	124	31	Erkek	194	48,5
Üniversite	161	40,25	Kadın	206	51,5
Yüksek Lisans	10	2,5			
Toplam	400	100			

4.2. Belediyenizin yaptığı bilgilendirmelerden ne seviyede haberdarsınız?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74’ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,34 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %42,75’dir. Tablo 2’de Sakarya merkez ilçelerinde cevap verenlerin %25’i Hiç, %32,25’i Az, %30,75’i Orta, %7,50’si Çok, %4,50’si ise Çokiyi cevaplarını vermiştir. İlçeleri ayrı ayrı incelediğimizde Adapazarı’nda yaşayanların %17,80’i Hiç, %34,03’ü Az, %35,08’i Orta, %8,38’i Çok, %4,71’i Çokiyi cevaplarını vermiştir. Arifiye’de yaşayanların %22,86’sı Hiç, %25,71’i Az, %31,43’ü Orta, %5,71’i Çok, %14,29’u Çokiyi cevaplarını vermiştir. Erenler’de yaşayanların %15,87’si Hiç, %30,16’sı Az, %36,51’i Orta, %12,70’i Çok, %4,76’sı Çokiyi cevaplarını vermiştir. Serdivan’da yaşayanların %43,24’ü Hiç, %32,43’ü Az, %19,82’si Orta, %3,60’ı Çok, %0,90’ı Çokiyi cevaplarını vermiştir.

Tablo 2: İlçelere göre belediye başkanının yaptığı bilgilendirmelerden ne seviyede haberdarsınız?

$\chi^2=43,332, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adapazarı	34	17,80	65	34,03	67	35,08	16	8,38	9	4,71	191	100,00
Arifiye	8	22,86	9	25,71	11	31,43	2	5,71	5	14,29	35	100,00
Erenler	10	15,87	19	30,16	23	36,51	8	12,70	3	4,76	63	100,00
Serdivan	48	43,24	36	32,43	22	19,82	4	3,60	1	0,90	111	100,00
Genel Toplam	100	25,00	129	32,25	123	30,75	30	7,50	18	4,50	400	100,00

İlçelere göre, Tablo 2’de Adapazarı’nda yaşayanların en fazla %35,08 ile Orta, Arifiye’de yaşayanların en fazla %31,43 ile orta, Erenler’de yaşayanların en fazla %36,51 ile orta, Serdivan’da yaşayanların en fazla %43,24 ile Hiç cevaplarını verdiği görülmüştür. Genel olarak Sakarya merkez ilçelerinde soruya verilen cevaplar incelendiğinde vatandaşların az seviyede haberdar olduğu gözlemlenmiştir⁶. Tablo 2 ve Tablo 74’ten belediyelerin yaptığı bilgilendirmelerin ilçelere göre memnuniyet orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %53,97/2,6 ile Erenler’de, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %24,32/1,86 ile Serdivan’dadır⁷. Tablo 75’teki Ki-kare bağımsızlık testine (24,385) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret, H_a kabul edilmiştir; ilçelere göre belediyelerin yaptığı bilgilendirmelerden haberdarlık memnuniyet algısı farklılık göstermektedir⁸.

Tablo 3: Cinsiyete göre belediye başkanının yaptığı bilgilendirmelerden ne seviyede haberdarsınız?

$\chi^2=9,011, p=0,061$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Erkek	54	27,84	56	28,87	53	27,32	19	9,79	12	6,19	194	100,00
Kadın	46	22,33	73	35,44	70	33,98	11	5,34	6	2,91	206	100,00
Genel Toplam	100	25,00	129	32,25	123	30,75	30	7,50	18	4,50	400	100,00

Tablo 3 ve Tablo 74’ten belediyelerin yaptığı bilgilendirmelerin cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %43,23/2,31 ve erkeklerde %43,3/2,37 olup benzerdir. Tablo 75’teki Ki-kare bağımsızlık testine (9,011) göre %5 anlamlılık seviyesinde sınıra yakın ($p=0,061$) H_0 ret edilememiştir; cinsiyete göre belediyelerin yaptığı bilgilendirmelerden memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

⁶ Bu aşamadan sonra tabloların detaylı değerlendirilmesi yapılmayacak, okuyucuya bırakılacaktır.

⁷ “orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması” değerleri genelde sorular arası uyumluluk göstermiştir (Bkz. Tablo 74).

⁸ Bu aşamadan sonra diğer sorulara verilen cevapların tabloları verilecek, ancak yorumlar temel olarak Tablo 74’ ve Tablo 75’e göre yapılacaktır.

Tablo 4: Yaş aralıklarına göre belediyenizin yaptığı bilgilendirmelerden ne seviyede haberdarsınız?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokişi		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
$\chi^2=53,251, p=<0.001$												
15-25	47	32,64	54	37,50	35	24,31	7	4,86	1	0,69	144	100,00
26-35	21	28,38	21	28,3	25	33,78	4	5,41	3	4,05	74	100,00
36-45	13	20,97	21	33,87	23	37,10	2	3,23	3	4,84	62	100,00
46-55	7	13,73	16	31,37	20	39,22	4	7,84	4	7,84	51	100,00
56-65	5	13,89	9	25,00	14	38,89	7	19,44	1	2,78	36	100,00
65+	7	21,21	8	24,24	6	18,18	6	18,18	6	18,1%	33	100,00
Genel Toplam	100	25,00%	129	32,25%	123	30,75%	30	7,50%	18	4,50%	400	100,00%

Tablo 4 ve Tablo 74'ten belediyelerin yaptığı bilgilendirmelerin yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %61,11/2,72 ile 56-65 yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %29,86/2,03 ile 15-25 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (41,338) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret, H_a kabul edilmiştir; yaş aralıklarına göre belediyelerin yaptığı bilgilendirmelerden memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 5: Öğrenim durumuna göre belediyenizin yaptığı bilgilendirmelerden ne seviyede haberdarsınız?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokişi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=54,518, p=0,001$												
İlkokul	5	13,16	12	31,58	8	21,05	5	13,16	8	21,05	38	100,00
Ortaokul	14	20,90	15	22,39	28	41,79	7	10,45	3	4,48	67	100,00
Lise	22	17,74	52	41,94	40	32,26	9	7,26	1	0,81	124	100,00
Üniversite	55	34,16	47	29,19	45	27,95	9	5,59	5	3,11	161	100,00
Yüksek Lisans	4	40,00	3	30,00	2	20,00		0,00	1	10,00	10	100,00
Genel Toplam	100	25,00	129	32,25	123	30,75	30	7,50	18	4,50	400	100,00

Tablo 5 ve Tablo 74'ten belediyelerin yaptığı bilgilendirmelerin öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %56,62/2,55 ile ortaokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %30/2,10 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (28,396) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret, H_a kabul edilmiştir; öğrenim durumuna göre belediyelerin yaptığı bilgilendirmelerden memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.3. Belediye ile iletişim kurma konusunda ne derece memnunsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,48 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %47,25'tir.

Tablo 6: İlçelere göre belediye ile iletişim kurma konusunda ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=56,258, p=0,001$												
Adapazarı	34	17,80	66	34,55	68	35,60	18	9,42	5	2,62	191	100,00
Arifiye	3	8,57	15	42,86	10	28,57	2	5,71	5	14,29	35	100,00
Erenler	4	6,35	17	26,98	20	31,75	19	30,16	3	4,76	63	100,00
Serdivan	31	27,93	41	36,94	33	29,73	4	3,60	2	1,80	111	100,00
Genel Toplam	72	18,00	139	34,75	131	32,75	43	10,75	15	3,75	400	100,00

Tablo 6 ve Tablo 74'ten belediye ile iletişim kurma sorusuna verilen cevapların ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %66,67/3,0 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %35,13/2,14 ile Serdivan'dadır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (34,574) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilmiştir; belediye ile iletişim kurma memnuniyet algısı ilçelere göre farklılık göstermektedir.

Tablo 7: Cinsiyete göre belediye ile iletişim kurma konusunda ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=0,757, p=0,944$												
Erkek	37	19,07	66	34,02	61	31,44	22	11,34	8	4,12	194	100,00
Kadın	35	16,99	73	35,44	70	33,98	21	10,19	7	3,40	206	100,00
Genel Toplam	72	18,00	139	34,75	131	32,75	43	10,75	15	3,75	400	100,00

Tablo 7 ve Tablo 74'ten belediye ile iletişim kurma cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %47,57/2,47 ve erkeklerde %46,9/2,47 olup benzer bulunmuştur. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (0,757) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilememiştir; cinsiyete göre belediye ile iletişim kurma memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 8: Yaş aralıklarına göre belediye ile iletişim kurma konusunda ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=49,684, p=0,001$												
15-25	35	24,31	60	41,67	41	28,47	8	5,56		0,00	144	100,00
26-35	15	20,27	19	25,68	29	39,19	8	10,81	3	4,05	74	100,00
36-45	10	16,13	22	35,48	23	37,10	3	4,84	4	6,45	62	100,00

46-55	6	11,76	15	29,41	18	35,29	9	17,65	3	5,88	51	100,00
56-65	2	5,56	12	33,33	15	41,67	6	16,67	1	2,78	36	100,00
65+	4	12,12	11	33,33	5	15,15	9	27,27	4	12,12	33	100,00
Genel Toplam	72	18,00	139	34,75	131	32,75	43	10,75	15	3,75	400	100,00

Tablo 8 ve Tablo 74'ten belediye ile iletişim kurma yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %61,12/2,77 ile 56-65 yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %34,03/2,15 ile 15-25 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (40,542) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret, H_a kabul edilmiştir; yaş aralıklarına göre belediye ile iletişim kurma memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 9: Öğrenim durumuna göre belediye ile iletişim kurma konusunda ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplamı	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=39,243, p=0,001$												
İlkokul	1	2,63	11	28,95	14	36,84	6	15,79	6	15,79	38	100,00
Ortaokul	10	14,93	22	32,84	21	31,34	9	13,43	5	7,46	67	100,00
Lise	18	14,52	50	40,32	40	32,26	14	11,29	2	1,61	124	100,00
Üniversite	40	24,84	53	32,92	54	33,54	12	7,45	2	1,24	161	100,00
Yüksek Lisans	3	30,00	3	30,00	2	20,00	2	20,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	72	18,00	139	34,75	131	32,75	43	10,75	15	3,75	400	100,00

Tablo 9 ve Tablo 74'ten belediye ile iletişim kurma öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %68,42/3,13 ile ilkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %40/2,3 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (28,396) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilememiştir; öğrenim durumuna göre belediye ile iletişim kurma memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

4.4. Şikâyet, istek ve önerileriniz belediyeniz tarafından ne derecede dikkate alınıyor?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,44 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %47,5'tir.

Tablo 10: İlçelere göre şikâyet, istek ve önerileriniz belediyeniz tarafından ne derecede dikkate alınıyor?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=44,994, p=0,001$												
Adapazarı	43	22,51	60	31,41	66	34,55	19	9,95	3	1,57	191	100,00

Arifiye	5	14,29	8	22,86	13	37,14	4	11,43	5	14,29	35	100,00
Erenler	5	7,94	21	33,33	19	30,16	14	22,22	4	6,35	63	100,00
Serdivan	29	26,13	39	35,14	40	36,04	1	0,90	2	1,80	111	100,00
Genel Toplam	82	20,50	128	32,00	138	34,50	38	9,50	14	3,50	400	100,00

Tablo 10 ve Tablo 74'ten şikâyet, istek ve önerileriniz belediye tarafından ne derecede dikkate alınıyor sorusuna verilen cevapların ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %62,86/2,88 ile Arifiye, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %38,74/2,17 ile Serdivan'dadır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (30,753) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret, H_a kabul edilmiştir; ilçelere göre şikâyet, istek ve önerileriniz belediye tarafından ne derecede dikkate alınıyor memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 11: Cinsiyete göre şikâyet, istek ve önerileriniz belediye tarafından ne derecede dikkate alınıyor?

$\chi^2=0,816, p=0,936$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplamı	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Erkek	39	20,10	62	31,96	65	33,51	20	10,31	8	4,12	194	100,00
Kadın	43	20,87	66	32,04	73	35,44	18	8,74	6	2,91	206	100,00
Genel Toplam	82	20,50	128	32,00	138	34,50	38	9,50	14	3,50	400	100,00

Tablo 11 ve Tablo 74'ten şikâyet, istek ve önerileriniz belediye tarafından ne derecede dikkate alınıyor sorusuna verilen cevapların cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %47,09/2,4 ve erkeklerde %47,94/2,46 olup benzer bulunmuştur. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (0,816) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilememiştir; cinsiyete göre şikâyet, istek ve önerileriniz belediye tarafından ne derecede dikkate alınıyor memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 12: Yaş aralıklarına göre şikâyet, istek ve önerileriniz belediye tarafından ne derecede dikkate alınıyor?

$\chi^2=62,158, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplamı	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15-25	42	29,17	45	31,25	48	33,33	9	6,25		0,00	144	100,00
26-35	14	18,92	25	33,78	29	39,19	5	6,76	1	1,35	74	100,00
36-45	11	17,74	17	27,42	26	41,94	6	9,68	2	3,23	62	100,00
46-55	7	13,73	14	27,45	20	39,22	7	13,73	3	5,88	51	100,00
56-65	3	8,33	14	38,89	11	30,56	7	19,44	1	2,78	36	100,00
65+	5	15,15	13	39,39	4	12,12	4	12,12	7	21,21	33	100,00
Genel Toplam	82	20,50	128	32,00	138	34,50	38	9,50	14	3,50	400	100,00

Tablo 12 ve Tablo 74'ten şikâyet, istek ve önerileriniz belediye tarafından ne derecede dikkate alınıyor sorusuna verilen cevapların yaş aralıklarına göre orta ve üstü

memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %58,83/2,70 ile 46-55 yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %39,58/2,16 ile 15-25 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (31,595) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret, H_a kabul edilmiştir; yaş aralıklarına göre şikâyet, istek ve önerileriniz belediyeniz tarafından ne derecede dikkate alınıyor memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 13: Öğrenim durumuna göre şikâyet, istek ve önerileriniz belediyeniz tarafından ne derecede dikkate alınıyor?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=66,101, p=0,001$												
İlkokul	2	5,26	15	39,47	9	23,68	4	10,53	8	21,05	38	100,00
Ortaokul	7	10,45	24	35,82	25	37,31	9	13,43	2	2,99	67	100,00
Lise	24	19,35	46	37,10	38	30,65	15	12,10	1	0,81	124	100,00
Üniversite	46	28,5	38	23,60	64	39,75	10	6,21	3	1,86	161	100,00
Yüksek Lisans	3	30,00	5	50,00	2	20,00		0,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	82	20,50	128	32,00	138	34,50	38	9,50	14	3,50	400	100,00

Tablo 13 ve Tablo 74'ten şikâyet, istek ve önerileriniz belediyeniz tarafından ne derecede dikkate alınıyor sorusuna verilen cevapların öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %55,26/3,02 ile ilkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %20/1,39 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (18,689) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret, H_a kabul edilmiştir; öğrenim durumuna göre şikâyet, istek ve önerileriniz belediyeniz tarafından ne derecede dikkate alınıyor memnuniyet algısı öğrenim durumuna göre farklılık göstermektedir.

4.5. Belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinliklerinden ne derece memnunsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,76 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %58,5'tir.

Tablo 14: İlçelere göre belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinliklerinden ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=44,408, p=0,001$												
Adapazarı	22	11,52	52	27,23	67	35,08	45	23,56	5	2,62	191	100,00
Arifiye	2	5,71	9	25,71	16	45,71	4	11,43	4	11,43	35	100,00
Erenler	7	11,11	19	30,16	11	17,46	15	23,81	11	17,46	63	100,00
Serdivan	21	18,92	34	30,63	40	36,04	15	13,51	1	0,90	111	100,00

Genel Toplam	52	13,00	114	28,50	134	33,50	79	19,75	21	5,25	400	100,00
---------------------	----	-------	-----	-------	-----	-------	----	-------	----	------	-----	--------

Tablo 14 ve Tablo 74'ten belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinlikleri sorusuna verilen cevapların ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %68,57/2,97 ile Arifiye, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %50,45/2,46 ile Serdivan'dadır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (21,507) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilmiştir; ilçelere göre belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinlikleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 15: Cinsiyete göre belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinliklerinden ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=4,989, p=0,288$												
Erkek	19	9,79	62	31,96	66	34,02	36	18,56	11	5,67	194	100,00
Kadın	33	16,02	52	25,24	68	33,01	43	20,87	10	4,85	206	100,00
Genel Toplam	52	13,00	114	28,50	134	33,50	79	19,75	21	5,25	400	100,00

Tablo 15 ve Tablo 74'ten belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinliklerinden cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %58,73/2,73 ve erkeklerde %58,25/2,78 olup benzer bulunmuştur. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (4,989) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilememiştir; cinsiyete göre belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinlikleri memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 16: Yaş aralıklarına göre belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinliklerinden ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=44,157, p=0,001$												
15-25	25	17,36	40	27,78	56	38,89	21	14,58	2	1,39	144	100,00
26-35	8	10,81	23	31,08	23	31,08	16	21,62	4	5,41	74	100,00
36-45	6	9,68	18	29,03	21	33,87	15	24,19	2	3,23	62	100,00
46-55	6	11,76	16	31,37	16	31,37	11	21,57	2	3,92	51	100,00
56-65	3	8,33	6	16,67	13	36,11	11	30,56	3	8,33	36	100,00
65+	4	12,12	11	33,33	5	15,15	5	15,15	8	24,24	33	100,00
Genel Toplam	52	13,00	114	28,50	134	33,50	79	19,75	21	5,25	400	100,00

Tablo 16 ve Tablo 74'ten belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinliklerinden yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %75/3,13 ile 56-65 yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %54,54/2,54 ile 15-25 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (18,415) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilmiştir; yaş

aralıklarına göre belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinlikleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 17: Öğrenim durumuna göre belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinliklerinden ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=31,312, p=0,012$												
İlkokul	5	13,16	7	18,42	11	28,95	8	21,05	7	18,42	38	100,00
Ortaokul	4	5,97	21	31,34	19	28,36	16	23,88	7	10,45	67	100,00
Lise	16	12,90	34	27,42	44	35,48	25	20,16	5	4,03	124	100,00
Üniversite	24	14,91	49	30,43	57	35,40	29	18,01	2	1,24	161	100,00
Yüksek Lisans	3	30,00	3	30,00	3	30,00	1	10,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	52	13,00	114	28,50	134	33,50	79	19,75	21	5,25	400	100,00

Tablo 17 ve Tablo 74'ten belediyelerin yaptığı kültür ve spor etkinlikleridne öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %68,42/3,13 ile ilkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %40/2,2 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (11,425) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilememiştir; öğrenim durumuna göre belediyelerin yaptığı kültür ve spor etkinlik bilgilendirmelerinden memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

4.6. Yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 3,43 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %81'dir.

Tablo 18: İlçelere göre yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=20,077, p=0,066$												
Adapazarı	9	4,71	18	9,42	58	30,37	74	38,74	32	16,75	191	100,00
Arifiye	4	11,43	2	5,71	8	22,86	12	34,29	9	25,71	35	100,00
Erenler	5	7,94	15	23,81	18	28,57	13	20,63	12	19,05	63	100,00
Serdivan	7	6,31	16	14,41	35	31,53	39	35,14	14	12,61	111	100,00
Genel Toplam	25	6,25	51	12,75	119	29,75	138	34,50	67	16,75	400	100,00

Tablo 18 ve Tablo 74'ten yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna verilen cevapların ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %85,86/3,57 ile Adapazarı, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %68,25/3,19 ile Erenler'dir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (11,838) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilememiştir; ilçelere göre yeşil

alanları ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 19: Cinsiyete göre yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=4,238, p=0,375$												
Erkek	9	4,64	21	10,82	56	28,87	72	37,11	36	18,56	194	100,00
Kadın	16	7,77	30	14,56	63	30,58	66	32,04	31	15,05	206	100,00
Genel Toplam	25	6,25	51	12,75	119	29,75	138	34,50	67	16,75	400	100,00

Tablo 19 ve Tablo 74'ten yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %77,67/3,32 ve erkeklerde %84,54/3,54 olup farklı bulunmuştur. Ancak Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (4.238) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilememiştir; cinsiyete göre yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 20: Yaş aralıklarına göre yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=40,127, p=0,005$												
15-25	13	9,03	21	14,58	41	28,47	50	34,72	19	13,19	144	100,00
26-35	7	9,46	11	14,86	17	22,97	26	35,14	13	17,57	74	100,00
36-45	2	3,23	9	14,52	21	33,87	25	40,32	5	8,06	62	100,00
46-55	2	3,92	6	11,76	18	35,29	19	37,25	6	11,76	51	100,00
56-65		0,00	3	8,33	8	22,22	14	38,89	11	30,56	36	100,00
65+	1	3,03	1	3,03	14	42,42	4	12,12	13	39,39	33	100,00
Genel Toplam	25	6,25	51	12,75	119	29,75	138	34,50	67	16,75	400	100,00

Tablo 20 ve Tablo 74'ten yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %93,93/3,81 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %75,68/3,36 ile 26-35 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (15,513) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; yaş aralıklarına göre yeşil alanları yeterli bulma memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 21: Öğrenim durumuna göre yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz?

f	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İlkokul		0,00	2	5,26	11	28,95	13	34,21	12	31,58	38	100,00
Ortaokul		0,00	5	7,46	25	37,31	24	35,82	13	19,40	67	100,00
Lise	10	8,06	17	13,71	38	30,65	41	33,06	18	14,52	124	100,00
Üniversite	11	6,83	25	15,53	44	27,33	59	36,65	22	13,66	161	100,00
Yüksek Lisans	4	40,00	2	20,00	1	10,00	1	10,00	2	20,00	10	100,00

Genel Toplam	25	6,25	51	12,75	119	29,75	138	34,50	67	16,75	400	100,00
---------------------	----	------	----	-------	-----	-------	-----	-------	----	-------	-----	--------

Tablo 21 ve Tablo 74'ten yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %94,74/3,92 ile İlkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %40/2,5 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (16,012) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilmiştir; öğrenim durumuna göre yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.7. Spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 3,03 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %68,75'tir.

Tablo 22: İlçelere göre alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=46,140, p=0,001$												
Adapazarı	10	5,24	31	16,23	64	33,51	62	32,46	24	12,57	191	100,00
Arifiye	5	14,29	5	14,29	10	28,57	8	22,86	7	20,00	35	100,00
Erenler	16	25,40	9	14,29	18	28,57	13	20,63	7	11,11	63	100,00
Serdivan	15	13,51	34	30,63	39	35,14	21	18,92	2	1,80	111	100,00
Genel Toplam	46	11,50	79	19,75	131	32,75	104	26,00	40	10,00	400	100,00

Tablo 22 ve Tablo 74'ten spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna verilen cevapların ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %78,54/3,3 ile Adapazarı, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %55,86/2,64 ile Serdivan'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (26,314) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilmiştir; ilçelere göre spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 23: Cinsiyete göre spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=6,893, p=0,137$												
Erkek	15	7,73	39	20,10	62	31,96	58	29,90	20	10,31	194	100,00
Kadın	31	15,05	40	19,42	69	33,50	46	22,33	20	9,71	206	100,00
Genel Toplam	46	11,50	79	19,75	131	32,75	104	26,00	40	10,00	400	100,00

Tablo 23 ve Tablo 74'ten spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %65,54/2,92 ve erkeklerde %72,17/3,14 olup farklı bulunmuştur. Ancak Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (6,983) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilmiştir;

cinsiyete göre spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 24: Yaş aralıklarına göre spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz?

$\chi^2=74,755, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15-25	21	14,58	40	27,78	45	31,25	33	22,92	5	3,47	144	100,00
26-35	9	12,16	13	17,57	29	39,19	16	21,62	7	9,46	74	100,00
36-45	7	11,29	8	12,90	22	35,48	20	32,26	5	8,06	62	100,00
46-55	7	13,73	7	13,73	14	27,45	17	33,33	6	11,76	51	100,00
56-65	1	2,78	7	19,44	8	22,22	17	47,22	3	8,33	36	100,00
65+	1	3,03	4	12,12	13	39,39	1	3,03	14	42,42	33	100,00
Genel Toplam	46	11,50	79	19,75	131	32,75	104	26,00	40	10,00	400	100,00

Tablo 24 ve Tablo 74'ten spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %83,84/3,69 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %57,64/2,72 ile 15-25 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (24.251) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilmiştir; yaş aralıklarına göre spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 25: Öğrenim durumuna göre spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz?

$\chi^2=55,454, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İlkokul	2	5,26	3	7,89	11	28,95	12	31,58	10	26,32	38	100,00
Ortaokul	4	5,97	5	7,46	24	35,82	23	34,33	11	16,42	67	100,00
Lise	12	9,68	23	18,55	42	33,87	32	25,81	15	12,10	124	100,00
Üniversite	24	14,91	45	27,95	51	31,68	37	22,98	4	2,48	161	100,00
Yüksek Lisans	4	40,00	3	30,00	3	30,00		0,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	46	11,50	79	19,75	131	32,75	104	26,00	40	10,00	400	100,00

Tablo 25 ve Tablo 74'ten spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %86,85/3,65 ile İlkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %30/1,9 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (37,254) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilmiştir; öğrenim durumuna göre spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz sorusuna memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.8. Sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan ne derece memnunsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,7 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %56,5'tir.

Tablo 26: İlçelere göre sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=40,080, p=0,001$												
Adapazarı	19	9,95	56	29,32	81	42,41	27	14,14	8	4,19	191	100,00
Arifiye	5	14,29	7	20,00	12	34,29	7	20,00	4	11,43	35	100,00
Erenler	7	11,11	12	19,05	20	31,75	15	23,81	9	14,29	63	100,00
Serdivan	29	26,13	39	35,14	28	25,23	9	8,11	6	5,41	111	100,00
Genel Toplam	60	15,00	114	28,50	141	35,25	58	14,50	27	6,75	400	100,00

Tablo 26 ve Tablo 74'ten sokak hayvanları ile ilgili çalışmaların ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %69,85/3,11 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %38,11/2,31 ile Serdivan'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (32,282) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; ilçelere göre sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 27: Cinsiyete göre sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=2,034, p=0,730$												
Erkek	25	12,89	54	27,84	70	36,08	30	15,46	15	7,73	194	100,00
Kadın	35	16,99	60	29,13	71	34,47	28	13,59	12	5,83	206	100,00
Genel Toplam	60	15,00	114	28,50	141	35,25	58	14,50	27	6,75	400	100,00

Tablo 27 ve Tablo 74'ten sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %53,89/2,62 ve erkeklerde %59,29/2,77 olup farklı bulunmuştur. Ancak Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (2,034) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; cinsiyete göre sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 28: Yaş aralıklarına göre sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=37,312, p=0,011$												
15-25	28	19,44	51	35,42	43	29,86	18	12,50	4	2,78	144	100,00
26-35	9	12,16	19	25,68	29	39,19	13	17,57	4	5,41	74	100,00
36-45	12	19,35	16	25,81	24	38,71	6	9,68	4	6,45	62	100,00

46-55	5	9,80	11	21,57	23	45,10	9	17,65	3	5,88	51	100,00
56-65	5	13,89	8	22,22	13	36,11	6	16,67	4	11,11	36	100,00
65+	1	3,03	9	27,27	9	27,27	6	18,18	8	24,24	33	100,00
Genel Toplam	60	15,00	114	28,50	141	35,25	58	14,50	27	6,75	400	100,00

Tablo 28 ve Tablo 74'ten sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %69,69/2,88 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %45,14/2,88 ile 15-25 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (23,179) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; yaş aralıklarına göre sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 29: Öğrenim durumuna göre sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan ne derece memnunsunuz?

$\chi^2=38,537, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İlkokul	3	7,89	5	13,16	15	39,47	5	13,16	10	26,32	38	100,00
Ortaokul	6	8,96	19	28,36	27	40,30	12	17,91	3	4,48	67	100,00
Lise	18	14,52	33	26,61	45	36,29	21	16,94	7	5,65	124	100,00
Üniversite	31	19,25	53	32,92	52	32,30	18	11,18	7	4,35	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	4	40,00	2	20,00	2	20,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	60	15,00	114	28,50	141	35,25	58	14,50	27	6,75	400	100,00

Tablo 29 ve Tablo 74'ten sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %78,95/3,36 ile ilkökul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %40/2,4 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (18,280) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; öğrenim durumuna göre sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.9. Şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,85 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %61,25'tir.

Tablo 30: İlçelere göre şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
$\chi^2=33,892, p=0,001$	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adapazarı	16	8,38%	69	36,13%	68	35,60%	30	15,71%	8	4,19%	191	100,00%
Arifiye	4	11,43%	4	11,43%	12	34,29%	10	28,57%	5	14,29%	35	100,00%
Erenler	6	9,52%	11	17,46%	20	31,75%	15	23,81%	11	17,46%	63	100,00%

Serdivan	20	18,02%	25	22,52%	39	35,14%	18	16,22%	9	8,11%	111	100,00%
Genel Toplam	46	11,50%	109	27,25%	139	34,75%	73	18,25%	33	8,25%	400	100,00%

Tablo 30 ve Tablo 74'ten şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %77,08/3,22 ile Arifiye, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %55,5/2,71 ile Adapazarı'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (18,528) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; ilçelere göre şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 31: Cinsiyete göre şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=4,493, p=0,343$												
Erkek	18	9,28	50	25,77	71	36,60	41	21,13	14	7,22	194	100,00
Kadın	28	13,59	59	28,64	68	33,01	32	15,53	19	9,22	206	100,00
Genel Toplam	46	11,50	109	27,25	139	34,75	73	18,25	33	8,25	400	100,00

Tablo 31 ve Tablo 74'ten şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %57,76/2,78 ve erkeklerde %64,95/2,91 olup farklı bulunmuştur. Ancak bu farklılıkta Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (4,493) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilememiştir; cinsiyete göre şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 32: Yaş aralıklarına göre şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=26,177, p=0,160$												
15-25	23	15,97	31	21,53	54	37,50	27	18,75	9	6,25	144	100,00
26-35	7	9,46	25	33,78	24	32,43	12	16,22	6	8,11	74	100,00
36-45	5	8,06	20	32,26	24	38,71	6	9,68	7	11,29	62	100,00
46-55	7	13,73	14	27,45	19	37,25	9	17,65	2	3,92	51	100,00
56-65	4	11,11	11	30,56	9	25,00	9	25,00	3	8,33	36	100,00
65+		0,00	8	24,24	9	27,27	10	30,30	6	18,18	33	100,00
Genel Toplam	46	11,50	109	27,25	139	34,75	73	18,25	33	8,25	400	100,00

Tablo 32 ve Tablo 74'ten şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %75,75/3,42 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %62,5/2,77 ile 15-25 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (12,839) göre %5

anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; yaş aralıklarına göre şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 33: Öğrenim durumuna göre şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?

$\chi^2=43,858, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İlkokul	2	5,26	10	26,32	9	23,68	8	21,05	9	23,68	38	100,00
Ortaokul	4	5,97	19	28,36	28	41,79	12	17,91	4	5,97	67	100,00
Lise	6	4,84	46	37,10	46	37,10	20	16,13	6	4,84	124	100,00
Üniversite	32	19,88	31	19,25	53	32,92	31	19,25	14	8,70	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	3	30,00	3	30,00	2	20,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	46	11,50	109	27,25	139	34,75	73	18,25	33	8,25	400	100,00

Tablo 33 ve Tablo 74'ten şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %68,41/3,31 ile ilkökul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %50/2,5 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (10,339) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; öğrenim durumuna göre şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

4.10. Şehir içi ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,6 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %52,5'tir.

Tablo 34: İlçelere göre şehir içi ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?

$\chi^2=36,215, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adapazarı	24	12,57	65	34,03	68	35,60	28	14,66	6	3,14	191	100,00
Arifiye	8	22,86	5	14,29	11	31,43	6	17,14	5	14,29	35	100,00
Erenler	8	12,70	14	22,22	20	31,75	16	25,40	5	7,94	63	100,00
Serdivan	34	30,63	32	28,83	28	25,23	14	12,61	3	2,70	111	100,00
Genel Toplam	74	18,50	116	29,00	127	31,75	64	16,00	19	4,75	400	100,00

Tablo 34 ve Tablo 74'ten şehir içi ulaşım hizmetleri ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %65,09/2,93 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %40,54/2,27 ile Serdivan'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (17,758) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; ilçelere göre şehir içi ulaşım hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 35: Cinsiyete göre şehir içi ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?

$\chi^2=2,992, p=0,559$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Erkek	33	17,01	51	26,26	65	33,51	34	17,53	11	5,67	194	100,00
Kadın	41	19,90	65	31,55	62	30,10	30	14,56	8	3,88	206	100,00
Genel Toplam	74	18,50	116	29,00	127	31,75	64	16,00	19	4,75	400	100,00

Tablo 35 ve Tablo 74'ten şehir içi ulaşım hizmetleri cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %48,54/2,27 ve erkeklerde %56,71/2,68 olup farklı bulunmuştur. Ancak Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (2,992) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; cinsiyete göre şehir içi ulaşım hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 36: Yaş aralıklarına göre şehir içi ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?

$\chi^2=57,888, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15-25	44	30,56	37	25,69	45	31,25	16	11,11	2	1,39	144	100,00
26-35	11	14,86	22	29,73	28	37,84	11	14,86	2	2,70	74	100,00
36-45	7	11,29	20	32,26	20	32,26	12	19,35	3	4,84	62	100,00
46-55	5	9,80	20	39,22	18	35,29	6	11,76	2	3,92	51	100,00
56-65	4	11,11	12	33,33	9	25,00	7	19,44	4	11,11	36	100,00
65+	3	9,09	5	15,15	7	21,21	12	36,36	6	18,18	33	100,00
Genel Toplam	74	18,50	116	29,00	127	31,75	64	16,00	19	4,75	400	100,00

Tablo 36 ve Tablo 74'ten şehir içi ulaşım hizmetleri yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %75,75/3,39 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %43,75/2,27 ile 15-25 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (35,164) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; yaş aralıklarına göre şehir içi ulaşım hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 37: Öğrenim durumuna göre şehir içi ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?

$\chi^2=51,528, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İlkokul	3	7,89	9	23,68	11	28,95	7	18,42	8	21,05	38	100,00
Ortaokul	9	13,43	15	22,39	24	35,82	16	23,88	3	4,48	67	100,00
Lise	15	12,10	46	37,10	41	33,06	19	15,32	3	2,42	124	100,00
Üniversite	46	28,57	41	25,47	49	30,43	21	13,04	4	2,48	161	100,00
Yüksek Lisans	1	10,00	5	50,00	2	20,00	1	10,00	1	10,00	10	100,00
Genel Toplam	74	18,50	116	29,00	127	31,75	64	16,00	19	4,75	400	100,00

Tablo 37 ve Tablo 74'ten şehir içi ulaşım hizmetleri öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %68,42/3,21 ile ilköğretim, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %40/2,6 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (17,302) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; öğrenim durumuna göre şehir içi ulaşım hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.11. Yolların kalitesinden ne derece memnunsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,47 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %44'tür.

Tablo 38: İlçelere göre yolların kalitesinden ne derece memnunsunuz?

$\chi^2=33,120, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adapazarı	43	22,51	76	39,79	47	24,61	21	10,99	4	2,09	191	100,00
Arifiye	7	20,00	7	20,00	10	28,57	6	17,14	5	14,29	35	100,00
Erenler	7	11,11	16	25,40	18	28,57	16	25,40	6	9,52	63	100,00
Serdivan	34	30,63	34	30,63	20	18,02	17	15,32	6	5,41	111	100,00
Genel Toplam	91	22,75	133	33,25	95	23,75	60	15,00	21	5,25	400	100,00

Tablo 38 ve Tablo 74'ten yolların kalitesi ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %63,49/2,96 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %37,69/2,30 ile Adapazarı'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (24,037) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; ilçelere göre yolların kalitesi memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 39: Cinsiyete göre yolların kalitesinden ne derece memnunsunuz?

$\chi^2=3,578, p=0,466$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Erkek	46	23,71	57	29,38	46	23,71	34	17,53	11	5,67	194	100,00
Kadın	45	21,84	76	36,89	49	23,79	26	12,62	10	4,85	206	100,00
Genel Toplam	91	22,75	133	33,25	95	23,75	60	15,00	21	5,25	400	100,00

Tablo 39 ve Tablo 74'ten yolların kalitesi cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %41,43/2,41 ve erkeklerde %46,91/2,52 olup farklı bulunmuştur. Ancak Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (3,578) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; cinsiyete göre yolların kalitesi memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 40: Yaş aralıklarına göre yolların kalitesinden ne derece memnunsunuz?

$\chi^2=48,351, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15-25	43	29,86	40	27,78	36	25,00	22	15,28	3	2,08	144	100,00
26-35	14	18,92	29	39,19	17	22,97	11	14,86	3	4,05	74	100,00
36-45	16	25,81	24	38,71	13	20,97	7	11,29	2	3,23	62	100,00
46-55	5	9,80	20	39,22	18	35,29	6	11,76	2	3,92	51	100,00
56-65	9	25,00	10	27,78	5	13,89	9	25,00	3	8,33	36	100,00
65+	4	12,12	10	30,30	6	18,18	5	15,15	8	24,24	33	100,00
Genel Toplam	91	22,76	133	33,25	95	23,75	60	15,00	21	5,25	400	100,00

Tablo 40 ve Tablo 74'ten yolların kalitesi yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %57,57/3,09 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %35,49 /2,27 ile 36-45 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (18,814) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilmiştir; yaş aralıklarına göre yolların kalitesi memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 41: Öğrenim durumuna göre yolların kalitesinden ne derece memnunsunuz?

$\chi^2=51,966, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İlkokul	6	15,79	12	31,58	4	10,53	6	15,79	10	26,32	38	100,00
Ortaokul	14	20,90	23	34,33	17	25,37	10	14,93	3	4,48	67	100,00
Lise	28	22,58	48	38,71	33	26,61	11	8,87	4	3,23	124	100,00
Üniversite	41	25,45	45	27,95	40	24,84	32	19,88	3	1,86	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	5	50,00	1	10,00	1	10,00	1	10,00	10	100,00
Genel Toplam	91	22,75	133	33,25	95	23,75	60	15,00	21	5,25	400	100,00

Tablo 41 ve Tablo 74'ten yolların kalitesi öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %52,64/3,05 ile ilkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %30/2,4 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (17,736) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; öğrenim durumuna göre yolların kalitesi memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.12. Toplu taşıma imkanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,51 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %46,5'tir.

Tablo 42: İlçelere göre toplu taşıma imkanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=24,562, p=0,017$												
Adapazarı	34	17,80	73	38,22	53	27,75	27	14,14	4	2,09	191	100,00
Arifiye	7	20,00	10	28,57	8	22,86	6	17,14	4	11,43	35	100,00
Erenler	9	14,29	17	26,98	19	30,16	10	15,87	8	12,70	63	100,00
Serdivan	22	19,82	42	37,84	37	33,33	6	5,41	4	3,60	111	100,00
Genel Toplam	72	18,00	142	35,50	117	29,25	49	12,25	20	5,00	400	100,00

Tablo 42 ve Tablo 74'ten toplu taşıma imkanlarında ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %58,73/2,85 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %42,34/2,35 ile Serdivan'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (15,560) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; ilçelere göre toplu taşıma imkanları memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 43: Cinsiyete göre toplu taşıma imkanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=4,180, p=0,382$												
Erkek	37	19,07	66	34,02	51	26,29	29	14,95	11	5,67	194	100,00
Kadın	35	16,99	76	36,89	66	32,04	20	9,71	9	4,37	206	100,00
Genel Toplam	72	18,00	142	35,50	117	29,25	49	12,25	20	5,00	400	100,00

Tablo 43 ve Tablo 74'ten toplu taşıma imkanları cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %46,12/2,47 ve erkeklerde %46,91/2,54 olup çok yakın bulunmuştur. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (4,180) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; cinsiyete göre toplu taşıma imkanları memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 44: Yaş aralıklarına göre toplu taşıma imkanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=46,749, p=0,001$												
15-25	29	20,14	54	37,50	47	32,64	14	9,72		0,00	144	100,00
26-35	13	17,57	30	40,54	19	25,68	7	9,46	5	6,76	74	100,00
36-45	14	22,58	18	29,03	19	30,65	7	11,29	4	6,45	62	100,00
46-55	5	9,80	23	45,10	16	31,37	6	11,76	1	1,96	51	100,00
56-65	5	13,89	13	36,11	8	22,22	7	19,44	3	8,33	36	100,00
65+	6	18,18	4	12,12	8	24,24	8	24,24	7	21,21	33	100,00
Genel Toplam	72	18,00	142	35,50	117	29,25	49	12,25	20	5,00	400	100,00

Tablo 44 ve Tablo 74'ten toplu taşıma imkanları yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %69,69/3,18 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %41,09/2,27 ile 26-35 yaş

aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (28,799) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; yaş aralıklarına göre toplu taşıma imkanları memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 45: Öğrenim durumuna göre toplu taşıma imkanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=31,759, p=0,011$												
İlkokul	4	10,53	10	26,32	9	23,68	7	18,42	8	21,05	38	100,00
Ortaokul	11	16,42	21	31,34	21	31,34	11	16,42	3	4,48	67	100,00
Lise	24	19,35	49	39,52	34	27,42	13	10,48	4	3,23	124	100,00
Üniversite	32	19,88	56	34,78	51	31,68	17	10,56	5	3,11	161	100,00
Yüksek Lisans	1	10,00	6	60,00	2	20,00	1	10,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	72	18,00	142	35,50	117	29,25	49	12,25	20	5,00	400	100,00

Tablo 45 ve Tablo 74'ten toplu taşıma imkanları öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %69,69/3,13 ile ilkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %30/2,3 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (17,738) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; öğrenim durumuna göre toplu taşıma imkanları memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.13. Otopark alanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,54 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %52'dir.

Tablo 46: İlçelere göre otopark alanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=41,374, p=0,001$												
Adapazarı	34	17,80	70	36,65	68	35,60	18	9,42	1	0,52	191	100,00
Arifiye	5	14,29	5	14,29	17	48,57	4	11,43	4	11,43	35	100,00
Erenler	5	7,94	13	20,63	24	38,10	14	22,26	7	11,11	63	100,00
Serdivan	22	19,82	38	34,23	39	35,14	9	8,11	3	2,70	111	100,00
Genel Toplam	66	16,50	126	31,50	148	37,00	45	11,25	15	3,75	400	100,00

Tablo 46 ve Tablo 74'ten otopark alanlarında ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %71,43/3,07 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %45,54/2,38 ile Adapazarı'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (31,308) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; ilçelere göre otopark alanları memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 47: Cinsiyete göre otopark alanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=2,600, p=0,627$												
Erkek	34	17,53	55	28,35	77	39,69	22	11,34	6	3,09	194	100,00
Kadın	32	15,53	71	34,47	71	34,47	23	11,17	9	4,37	206	100,00
Genel Toplam	66	16,50	126	31,50	148	37,00	45	11,25	15	3,75	400	100,00

Tablo 47 ve Tablo 74'ten otopark alanları cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %50,01/2,54 ve erkeklerde %51,12/2,54 olup yakın bulunmuştur. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (2,600) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; cinsiyete göre otopark alanları memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 48: Yaş aralıklarına göre otopark alanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=33,831, p=0,027$												
15-25	19	13,19	50	34,72	60	41,67	14	9,72	1	0,69	144	100,00
26-35	12	16,22	26	35,14	25	33,78	10	13,51	1	1,35	74	100,00
36-45	12	19,35	21	33,87	19	30,65	7	11,29	3	4,84	62	100,00
46-55	10	19,61	15	29,41	20	39,22	5	9,80	1	1,96	51	100,00
56-65	9	25,00	9	25,00	10	27,78	4	11,11	4	11,11	36	100,00
65+	4	12,12	5	15,15	14	42,42	5	15,15	5	15,15	33	100,00
Genel Toplam	66	16,50	126	31,50	148	37,00	45	11,25	15	3,75	400	100,00

Tablo 48 ve Tablo 74'ten otopark alanları yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %72,72/3,06 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %46,78/2,48 ile 36-45 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (15,240) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; yaş aralıklarına göre otopark alanları memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 49: Öğrenim durumuna göre otopark alanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=41,356, p=0,001$												
İlkokul	7	18,42	6	15,79	11	28,95	7	18,42	7	18,42	38	100,00
Ortaokul	15	22,39	17	25,37	27	40,30	6	8,96	2	2,99	67	100,00
Lise	20	16,13	48	38,71	41	33,06	13	10,48	2	1,61	124	100,00
Üniversite	23	14,29	51	31,68	67	41,61	16	9,94	4	2,48	161	100,00
Yüksek Lisans	1	10,00	4	40,00	2	20,00	3	30,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	66	16,50	126	31,50	148	37,00	45	11,25	15	3,75	400	100,00

Tablo 49 ve Tablo 74'ten otopark alanları öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %65,79/3,02 ile ilkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %45,15/2,42 ile lise öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (18,206) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; öğrenim durumuna göre otopark alanları memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.14. Altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,44 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %47,75'tir.

Tablo 50: İlçelere göre altyapı yı ne derecede yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=42,969, p=0,001$												
Adapazarı	50	26,18	63	32,98	56	29,32	18	9,42	4	2,09	191	100,00
Arifiye	6	17,14	7	20,00	16	45,71	2	5,71	4	11,43	35	100,00
Erenler	8	12,70	12	19,05	21	33,33	14	22,22	8	12,70	63	100,00
Serdivan	26	23,42	37	33,33	40	36,04	7	6,31	1	0,90	111	100,00
Genel Toplam	90	22,50	119	29,75	133	33,25	41	10,25	17	4,25	400	100,00

Tablo 50 ve Tablo 74'ten altyapı yeterliliğinde ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %68,25/3,03 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %40,83/2,28 ile Adapazarı'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (35,087) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; ilçelere göre altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 51: Cinsiyete göre altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=4,229, p=0,376$												
Erkek	37	19,07	60	30,93	66	34,02	24	12,37	7	3,61	194	100,00
Kadın	53	25,73	59	28,64	67	32,52	17	8,25	10	4,85	206	100,00
Genel Toplam	90	22,50	119	29,75	133	33,25	41	10,25	17	4,25	400	100,00

Tablo 51 ve Tablo 74'ten altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz sorusuna cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %45,62/2,37 ve erkeklerde %50/2,5 olup benzer bulunmuştur. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (4,299) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir;

cinsiyete göre altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz sorusuna memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 52: Yaş aralıklarına göre altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz?

$\chi^2=37,095, p=0,011$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15-25	38	26,39	38	26,39	57	39,58	9	6,25	2	1,39	144	100,00
26-35	21	28,38	21	28,38	20	27,03	8	10,81	4	5,41	74	100,00
36-45	10	16,13	18	29,09	25	40,32	6	9,68	3	4,84	62	100,00
46-55	9	17,65	21	41,18	12	23,53	9	17,65		0,00	51	100,00
56-65	8	22,22	12	33,33	10	27,78	3	8,33	3	8,33	36	100,00
65+	4	12,12	9	27,27	9	27,27	6	18,18	5	15,15	33	100,00
Genel Toplam	90	22,50	119	29,75	133	33,25	41	10,25	17	4,25	400	100,00

Tablo 52 ve Tablo 74'ten altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz sorusuna yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %60,6 /2,96 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %41,18/2,41 ile 46-55 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (24,455) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret, H_a kabul edilmiştir; yaş aralıklarına göre altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz sorusuna memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 53: Öğrenim durumuna göre altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz?

$\chi^2=39,347, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İlkokul	6	15,79	11	28,95	8	21,05	6	15,79	7	18,42	38	100,00
Ortaokul	14	20,90	21	31,34	21	31,34	10	14,93	1	1,49	67	100,00
Lise	32	25,81	39	31,45	37	29,84	12	9,68	4	3,23	124	100,00
Üniversite	36	22,36	44	27,33	65	40,37	13	8,07	3	1,86	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	4	40,00	2	20,00		0,00	2	20,00	10	100,00
Genel Toplam	90	22,50	119	29,75	133	33,25	41	10,25	17	4,25	400	100,00

Tablo 53 ve Tablo 74'ten altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz sorusuna öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %55,26/2,92 ile ilkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %40/2,6 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (17,580) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; öğrenim durumuna göre altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz sorusuna memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.15. Şebeke suyu kalitesinden ne derecede memnunsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,39 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %43,5'tir.

Tablo 54: İlçelere göre şebeke suyu kalitesinden ne derecede memnunsunuz?

$\chi^2=35,152, p=0,001$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adapazarı	57	29,84	60	31,41	52	27,23	17	8,90	5	2,62	191	100,00
Arifiye	4	11,43	10	28,57	9	25,71	6	17,14	6	17,14	35	100,00
Erenler	5	7,94	22	34,92	23	36,51	6	9,52	7	11,11	63	100,00
Serdivan	37	33,33	31	27,93	27	24,32	12	10,81	4	3,60	111	100,00
Genel Toplam	103	25,75	123	30,75	111	27,75	41	10,25	22	5,50	400	100,00

Tablo 54 ve Tablo 74'ten şebeke suyu kalitesi ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %59,99/3,0 ile Arifiye, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %38,73/2,23 ile Serdivan'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (18,141) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; ilçelere göre şebeke suyu kalitesi memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 55: Cinsiyete göre şebeke suyu kalitesinden ne derecede memnunsunuz?

$\chi^2=5,687, p=0,224$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Erkek	40	20,62	63	32,47	57	29,38	21	10,82	13	6,70	194	100,00
Kadın	63	30,58	60	29,13	54	26,21	20	9,71	9	4,37	206	100,00
Genel Toplam	103	25,75	123	30,75	111	27,75	41	10,25	22	5,50	400	100,00

Tablo 55 ve Tablo 74'ten şebeke suyu kalitesi cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %40,29/2,28 ve erkeklerde %46,9/2,5 olup benzer bulunmuştur. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (5,687) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; cinsiyete göre şebeke suyu kalitesi memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 56: Yaş aralıklarına göre şebeke suyu kalitesinden ne derecede memnunsunuz?

$\chi^2=31,483, p=0,049$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15-25	37	25,69	39	27,08	45	31,25	18	12,50	5	3,47	144	100,00
26-35	25	33,78	23	31,08	17	22,97	6	8,11	3	4,05	74	100,00
36-45	15	24,19	18	29,03	20	32,26	6	9,68	3	4,84	62	100,00
46-55	13	25,49	24	47,06	9	17,65	3	5,88	2	3,92	51	100,00
56-65	9	25,00	13	36,11	7	19,44	4	11,11	3	8,33	36	100,00
65+	4	12,12	6	18,18	13	39,39	4	12,12	6	18,18	33	100,00
Genel Toplam	103	25,75	123	30,75	111	27,75	41	10,25	22	5,50	400	100,00

Tablo 56 ve Tablo 74'ten şebeke suyu kalitesi yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %69,69/3,06 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %27,45/2,15 ile 46-55 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (20,501) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; yaş aralıklarına göre şebeke suyu kalitesi memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 57: Öğrenim durumuna göre şebeke suyu kalitesinden ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=33,088, p=0,007$												
İlkokul	6	15,79	12	31,58	9	23,68	3	7,89	8	21,05	38	100,00
Ortaokul	17	25,37	23	34,33	18	26,87	8	11,94	1	1,49	67	100,00
Lise	36	29,03	44	35,48	32	25,81	8	6,45	4	3,23	124	100,00
Üniversite	42	26,09	42	26,09	49	30,43	21	13,04	7	4,35	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	2	20,00	3	30,00	1	10,00	2	20,00	10	100,00
Genel Toplam	103	25,75	123	30,75	111	27,75	41	10,25	22	5,50	400	100,00

Tablo 57 ve Tablo 74'ten şebeke suyu kalitesi öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %60/2,90 ile yüksek lisans, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %35,49/2,19 ile lise öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (11,659) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; öğrenim durumuna göre şebeke suyu kalitesi memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

4.16. İmar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,48 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %51,25'tir.

Tablo 58: İlçelere göre imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=27,654, p=0,006$												
Adapazarı	47	24,61	53	27,75	68	35,60	19	9,95	4	2,09	191	100,00
Arifiye	2	5,71	11	31,43	14	40,00	4	11,43	4	11,43	35	100,00
Erenler	9	14,29	14	22,22	23	36,51	9	14,29	8	12,70	63	100,00
Serdivan	30	27,03	29	26,13	43	38,74	5	4,50	4	3,60	111	100,00
Genel Toplam	88	22,00	107	26,75	148	37,00	37	9,25	20	5,00	400	100,00

Tablo 58 ve Tablo 74'ten imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetlerin ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %63,50/2,88 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %46,84/2,31 ile Serdivan'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (16,716) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret, H_a kabul edilmiştir; ilçelere göre imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 59: Cinsiyete göre imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=3,529, p=0,473$												
Erkek	38	19,59	59	30,41	69	35,57	17	8,76	11	5,67	194	100,00
Kadın	50	24,27	48	23,30	79	38,35	20	9,71	9	4,37	206	100,00
Genel Toplam	88	22,00	107	26,75	148	37,00	37	9,25	20	5,00	400	100,00

Tablo 59 ve Tablo 74'ten imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetleri cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %52,43/2,46 ve erkeklerde %50/2,5 olup yakın bulunmuştur. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (3,529) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; cinsiyete göre imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 60: Yaş aralıklarına göre imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=42,846, p=0,002$												
15-25	26	18,06	39	27,08	68	47,22	9	6,25	2	1,39	144	100,00
26-35	23	31,08	21	28,38	22	29,73	6	8,11	2	2,70	74	100,00
36-45	11	17,74	15	24,19	27	43,55	6	9,68	3	4,84	62	100,00
46-55	15	29,41	15	29,41	14	27,45	3	5,88	4	7,84	51	100,00
56-65	8	22,22	10	27,78	9	25,00	5	13,89	4	11,11	36	100,00
65+	5	15,15	7	21,21	8	24,24	8	24,24	5	15,15	33	100,00
Genel Toplam	88	22,00	107	26,75	148	37,00	37	9,25	20	5,00	400	100,00

Tablo 60 ve Tablo 74'ten imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetleri yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %63,63/3,03 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %40,54/2,22 ile 26-35 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (37,385) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret, H_a kabul edilmiştir; yaş aralıklarına göre imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 61: Öğrenim durumuna göre imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=37,986, p=0,002$												
İlkokul	8	21,05	7	18,42	11	28,95	5	13,16	7	18,42	38	100,00
Ortaokul	14	20,90	20	29,85	17	25,37	11	16,42	5	7,46	67	100,00
Lise	30	24,19	38	30,65	41	33,06	12	9,68	3	2,42	124	100,00
Üniversite	34	21,12	40	24,84	75	46,58	7	4,35	5	3,11	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	2	20,00	4	40,00	2	20,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	88	22,00	107	26,75	148	37,00	37	9,25	20	5,00	400	100,00

Tablo 61 ve Tablo 74'ten imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetleri öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %60,53/2,89 ile ilkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %45,16/2,35 ile lise öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (26,740) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; öğrenim durumuna göre imar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.17. Geri dönüşüm hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,62 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %54,75'tir.

Tablo 62: İlçelere göre geri dönüşüm hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=41,599, p=0,001$												
Adapazarı	24	12,57	55	28,80	79	41,36	30	15,71	3	1,57	191	100,00
Arifiye	2	5,71	13	37,14	10	28,57	7	20,00	3	8,57	35	100,00
Erenler	6	9,52	14	22,22	24	38,10	12	19,05	7	11,11	63	100,00
Serdivan	22	19,82	45	40,54	38	34,23	6	5,41		0,00	111	100,00
Genel Toplam	54	13,50	127	31,75	151	37,75	55	13,75	13	3,25	400	100,00

Tablo 62 ve Tablo 74'ten geri dönüşüm hizmetlerinde ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %68,26/3,0 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %39,64/2,25 ile Serdivan'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (28,589) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; ilçelere göre geri dönüşüm hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 63: Cinsiyete göre geri dönüşüm hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=6,512, p=0,164$												
Erkek	21	10,82	59	30,41	78	40,2	32	16,49	4	2,06	194	100,00

Kadın	33	16,02	68	33,01	73	35,44	23	11,17	9	4,37	206	100,00
Genel Toplam	54	13,50	127	31,75	151	37,75	55	13,75	13	3,25	400	100,00

Tablo 63 ve Tablo 74'ten geri dönüşüm hizmetleri cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %50,98/2,54 ve erkeklerde %58,76/2,68 olup oldukça farklı bulunmuştur. Ancak, Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (6,512) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; cinsiyete göre geri dönüşüm hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 64: Yaş aralıklarına göre geri dönüşüm hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?

$\chi^2=30,081, p=0,069$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15-25	20	13,89	50	34,72	57	39,58	14	9,72	3	2,08	144	100,00
26-35	11	14,86	17	22,97	30	40,54	12	16,22	4	5,41	74	100,00
36-45	8	12,90	15	24,19	30	48,39	8	12,90	1	1,61	62	100,00
46-55	7	13,73	23	45,10	14	27,45	7	13,73		0,00	51	100,00
56-65	2	5,56	16	44,44	10	27,78	6	16,67	2	5,56	36	100,00
65+	6	18,18	6	18,18	10	30,30	8	24,24	3	9,09	33	100,00
Genel Toplam	54	13,50	127	31,75	151	37,75	55	13,75	13	3,25	400	100,00

Tablo 64 ve Tablo 74'ten geri dönüşüm hizmetleri yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %63,63/2,87 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %41,18/2,41 ile 36-45 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (19,524) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; yaş aralıklarına göre geri dönüşüm hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 65: Öğrenim durumuna göre geri dönüşüm hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?

$\chi^2=34,016, p=0,005$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İlkokul	3	7,89	13	34,21	11	28,95	6	15,79	5	13,16	38	100,00
Ortaokul	11	16,42	23	34,33	19	28,36	12	17,91	2	2,99	67	100,00
Lise	14	11,29	36	29,03	45	36,29	24	19,35	5	4,03	124	100,00
Üniversite	24	14,91	50	31,06	74	45,96	12	7,45	1	0,62	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	5	50,00	2	20,00	1	10,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	54	13,50	127	31,75	151	37,75	55	13,75	13	3,25	400	100,00

Tablo 65 ve Tablo 74'ten geri dönüşüm hizmetleri öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %59,67/2,75 ile lise, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %30/2,2 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (20,388) göre %5

anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; öğrenim durumuna göre geri dönüşüm hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.18. Yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan ne derecede memnunsunuz?

İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,95 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %67,5'tir.

Tablo 66: İlçelere göre yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=37,672, p=0,001$												
Adapazarı	13	6,81	54	28,27	82	42,93	31	16,23	11	5,76	191	100,00
Arifiye	2	5,71	6	17,14	15	42,8	6	17,14	6	17,14	35	100,00
Erenler		0,00%	11	17,46	28	44,44	15	23,81	9	14,29	63	100,00
Serdivan	19	17,12	25	22,52	31	27,93	30	27,03	6	5,41	111	100,00
Genel Toplam	34	8,50	96	24,00	156	39,00	82	20,50	32	8,00	400	100,00

Tablo 66 ve Tablo 74'ten yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %82,54/3,34 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %60,37/2,81 ile Serdivan'dır. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (18,266) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilmiştir; ilçelere göre yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 67: Cinsiyete göre yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=6,337, p=0,175$												
Erkek	16	8,25	43	22,16	74	38,14	49	25,26	12	6,19	194	100,00
Kadın	18	8,74	53	25,73	82	39,81	33	16,02	20	9,71	206	100,00
Genel Toplam	34	8,50	96	24,00	156	39,00	82	20,50	32	8,00	400	100,00

Tablo 67 ve Tablo 74'ten yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %65,54/2,92 ve erkeklerde %69,59/2,98 olup benzer bulunmuştur. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (6,337) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 ret edilememiştir; cinsiyete göre yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 68: Yaş aralıklarına göre yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan ne derecede memnunsunuz?

$\chi^2=18,581, p=0,549$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15-25	15	10,42	26	18,06	58	40,28	34	23,61	11	7,64	144	100,00
26-35	6	8,11	23	31,08	26	35,14	12	16,22	7	9,46	74	100,00
36-45	4	6,45	13	20,97	29	46,77	10	16,13	6	9,68	62	100,00
46-55	3	5,88	16	31,37	23	45,10	7	13,73	2	3,92	51	100,00
56-65	3	8,33	11	30,56	9	25,00	11	30,56	2	5,56	36	100,00
65+	3	9,09	7	21,21	11	33,33	8	24,24	4	12,12	33	100,00
Genel Toplam	34	8,50	96	24,00	156	39,00	82	20,50	32	8,00	400	100,00

Tablo 68 ve Tablo 74'ten yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %72,58 /3,01 ile 36-45 yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %60,82/2,87 ile 26-35 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (11,260) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; yaş aralıklarına göre yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 69: Öğrenim durumuna göre yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan ne derecede memnunsunuz?

$\chi^2=27,839, p=0,033$	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
İlkokul	1	2,63	11	28,95	13	34,21	7	18,42	6	15,79	38	100,00
Ortaokul	7	10,45	18	26,87	24	35,82	16	23,88	2	2,99	67	100,00
Lise	7	5,65	35	28,23	60	48,39	18	14,52	4	3,23	124	100,00
Üniversite	18	11,18	29	18,01	56	34,78	39	24,22	19	11,80	161	100,00
Yüksek Lisans	1	10,00	3	30,00	3	30,00	2	20,00	1	10,00	10	100,00
Genel Toplam	34	8,50	96	24,00	156	39,00	82	20,50	32	8,00	400	100,00

Tablo 69 ve Tablo 74'ten yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %70,8/3,07 ile üniversite, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %60/2,9 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (13,641) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; öğrenim durumuna göre yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

4.19. Belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz?

Bu soru bu çalışmada sorulan soruların dışındaki hizmetleri de kapsayacak şekilde sorulmuştur. İlgili soruya verilen cevapların Tablo 74'ün son sütunundan görüleceği gibi memnuniyet ortalaması beş üzerinden 2,77 olup, orta ve üstü memnuniyet seviyesi %61,75'tir.

Tablo 70: İlçelere göre belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=13,789, p=0,314$												
Adapazarı	10	5,24	66	34,55	84	43,98	25	13,09	6	3,14	191	100,00
Arifiye	2	5,71	12	34,29	14	40,00	4	11,43	3	8,57	35	100,00
Erenler	6	9,52	14	22,22	26	41,27	11	17,46	6	9,52	63	100,00
Serdivan	8	7,21	35	31,53	54	48,65	12	10,81	2	1,80	111	100,00
Genel Toplam	26	6,50	127	31,75	178	44,50	52	13,00	17	4,25	400	100,00

Tablo 70 ve Tablo 74'ten belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz sorusunun ilçelere göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %68,25/2,95 ile Erenler, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %60,0/2,82 ile Arifiye'dir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (6,711) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; ilçelere göre belediyenizin hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermemektedir.

Tablo 71: Cinsiyete göre belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=7,261, p=0,123$												
Erkek	13	6,70	60	30,93	79	40,72	34	17,53	8	4,12	194	100,00
Kadın	13	6,31	67	32,52	99	48,06	18	8,74	9	4,37	206	100,00
Genel Toplam	26	6,50	127	31,75	178	44,50	52	13,00	17	4,25	400	100,00

Tablo 71 ve Tablo 74'ten belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz sorusunun cinsiyete göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması kadınlarda %61,17/2,72 ve erkeklerde %62,37/2,81 olup benzer bulunmuştur. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (7,261) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilememiştir; cinsiyete göre belediyenizin hizmetleri farklılık göstermemektedir.

Tablo 72: Yaş aralıklarına göre belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=44,612, p=0,001$												
15-25	14	9,72	41	28,47	75	52,08	13	9,03	1	0,69	144	100,00
26-35	4	5,41	26	35,14	30	40,54	9	12,16	5	6,7	74	100,00
36-45	3	4,84	19	30,65	32	51,6	4	6,45	4	6,45	62	100,00

46-55	1	1,96	23	45,1	20	39,22%	6	11,7	1	1,9	51	100,00
56-65	2	5,5	12	33,33%	10	27,7	9	25,00%	3	8,33	36	100,00
65+	2	6,06%	6	18,18	11	33,33%	11	33,33	3	9,09	33	100,00
Genel Toplam	26	6,50	127	31,75	178	44,50	52	13,00	17	4,25	400	100,00

Tablo 72 ve Tablo 74'ten belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz sorusunun yaş aralıklarına göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %75,75/3,21 ile 65+ yaş aralığına, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %52,94/2,66 ile 46-55 yaş aralığına aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (32,709) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; yaş aralıklarına göre belediye hizmetleri genel memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

Tablo 73: Öğrenim durumuna göre belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz?

	Hiç		Az		Orta		Çok		Çokiyi		Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$\chi^2=35,363, p=0,004$												
İlkokul	1	2,63	9	23,68	13	34,21	10	26,32	5	13,16	38	100,00
Ortaokul	3	4,48	24	35,82	23	34,33	13	19,40	4	5,97	67	100,00
Lise	7	5,65	40	32,26	61	49,19	11	8,87	5	4,03	124	100,00
Üniversite	13	8,07	49	30,43	80	49,69	17	10,56	2	1,24	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	5	50,00	1	10,00	1	10,00	1	10,00	10	100,00
Genel Toplam	26	6,50	127	31,75	178	44,50	52	13,00	17	4,25	400	100,00

Tablo 73 ve Tablo 74'ten belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz sorusunun öğrenim durumuna göre orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması en yüksek %73,69/3,23 ile ilkokul, en düşük orta ve üstü memnuniyet seviyesi/puan ortalaması %30/2,4 ile yüksek lisans öğrenim seviyesine aittir. Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık testine (22,331) göre %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilmiştir; öğrenim durumuna göre genel kapsam olarak belediye hizmetleri memnuniyet algısı farklılık göstermektedir.

5. Ortalama Değerler ve Hipotez Testleri

Tablo 74'te beşli ölçeklendirmede ilgili sorulara verilen cevapların kategorilere göre orta ve üstü memnuniyet oranlarını (kutucuklardaki ilk satırlar), ikinci satırlar ise *beşli* ölçeklendirmede ortalama memnuniyet puanını (parantez içinde) göstermektedir. Tablo 75 ise herbir hizmetten duyulan memnuniyet seviyesi ile kategoriler arasındaki ilişkinin istatistiksel anlamlılığının testi; diğer bir ifade ile *Bağımsızlık Var* ifadesi üzerine kurulan *Temel Hipotezlerin* testi için hazırlanmıştır. Her iki tablonun hizmet bireyselinde değerlendirmeleri önceki kısımlarda yapılmıştır.

Ortalama değerler olarak Tablo 74’te en son sütun değerlendirildiğinde; en fazla orta ve üstü memnuniyet oranı/puan seviyesi 81/3,43 ile yeşil alanların yeterliliğinde görülmüş, en düşük orta ve üstü memnuniyet oranı/puan seviyesi 42,75/2,34 ile belediye bilgilendirmelerinden haberdarlık seviyesinde görülmüştür. Şebeke suyu ve yolların kalitesinden orta ve üstü memnuniyet oranı/puan seviyesi sırasıyla 43,5/2,39 ve 44/2,47 olarak bulunmuş olup %0’ın altında kalmıştır. Ayrıca belediye ile iletişim kurma ve belediyelerin şikayet, istek ve önerileri dikkate almada orta ve üstü memnuniyet oranı/puan seviyesi sırasıyla 47,25/2,48 ve 47,5/2,44 seviyesindedir. Buradan belediyeler ile vatandaş arasında iletişimin yeterli seviyede olmadığı anlaşılmaktadır. Nitekim iletişim yetersizliği, şikayet, istek ve önerilerin belediye tarafından ne derece dikkate alınıyor sorusuna verilen cevaplarla desteklenmektedir. Spor alanlarından, enerji sunumundan ve şehirler arası ulaşım hizmetlerinden orta ve üstü memnuniyet oranı/puan seviyesi sırasıyla 68,75/3,03 ve 67,5/2,95 ve 61,25/2,85 olup %60’ın üzerinde ve üç ortanca puan memnun seviyelerindedir.

Ortalama değerler olarak Tablo 74’te en son satır değerlendirildiğinde; ilçeler arasında en yüksek “orta ve üstü” memnuniyet seviyesi %65,34 oranı ve 2,97 puanı ile Erenler’de, en düşük “orta ve üstü” memnuniyet seviyesi %46,61 oranı ve 2,41 puanı ile Serdivan’da gözlenmiştir. Cinsiyete göre kadınlar (52,97/2,59) erkeklere (56,47/2,70) göre daha düşük memnuniyet seviyesi göstermiştir. Yaş aralıklarına göre 46-55 yaş aralığı memnuniyeti (54,35/2,65) hariç, yaş seviyesi arttıkça belediye hizmetlerinden memnuniyet seviyesi artma eğilimi göstermiştir. En az memnun yaş grubu “50,80/2,50” ile 15-25 arası, en çok memnun yaş grubu “67,27/3,16” ile 65 yaş ve üstü olmuştur. Öğrenim mezuniyet durumuna göre belediye hizmetlerinden en memnun grup ilkökul (66,73/3,15) en az memnun grup ise yüksek lisans (40/2,41) mezunu olmuştur. Üniversite mezunları %53,06 orta ve üstü memnuniyet oranı ile oranı ile ortaokul mezunundan daha yüksek oran gösterirken memnuniyetsizlerin oranı fazla olduğundan 2,54 puanı ile yine dördüncü sıradadır. Yani üniversite mezunlarının memnuniyet puanı ortaokulunkinden düşüktür. Öğrenim durumu arttıkça memnuniyet puanı azalmaktadır. Bu sonuçlara göre etkinlik ve adil hizmet sunumunu sağlamak için belediyeler memnuniyet seviyesi düşük olan kategorilerin memnuniyetlerini artırma yönünde çaba göstermeleri gereği ortaya çıkmaktadır. Demokratik çoğunluk kuralı işlerken; erkeklerin, ileri yaş gruplarının (ki bunlar çoğunlukla emekliler) ve öğrenim seviyesi düşük olanların lehine belediye hizmeti sunulduğu anlaşılmakta olup diğerleri arzuladıkları yarar ve faydayı sağlayamamaktadırlar. Bu sağlanan belediye hizmetlerinin eşit ve adil dağıtılmadığını, etkin bir şekilde sunulmadığını; medyan oy grubunun bu hizmetlerden avantajlı olduğunu işaret eder. Ve Tablo 75’ten anlaşılabileceği üzere bu ilişkiler çoğu belediye hizmeti kaleminde kategorilere göre memnuniyet kalemde anlamlıdır. Yani kategoriler ile memnuniyet seviyeleri arasında ilişki mevcuttur.

Tablo 75'teki Ki-kare bağımsızlık test istatistikleri ve karşılık gelen olasılıklarına göre; belediyenizin yaptığı bilgilendirmelerden ne seviyede haberdarsınız? Sorusuna verilen cevaplar cinsiyet hariç diğer üç kategoride; ikamet edilen ilçe, yaş ve öğrenim durumuna göre %5 anlamlılık seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş olup temel hipotez ret edilmiştir. Memnuniyet seviyesi ilçeler arası, yaş grubu ve öğrenim seviyesine göre farklılık göstermekte; cinsiyete göre ise sınırda (0,061) farklılık göstermemektedir.

Tablo 75'te ikamet sütunundaki Ki-kare bağımsızlık testi istatistiklerinden anlaşılacağı üzere yeşil alanların yeterliliği ile genel belediye hizmetlerinde memnuniyet seviyesi ile ikamet edilen ilçe ilişkisi anlamsız; ilgili temel hipotezler ret edilemez, diğer belediye hizmetleri memnuniyet seviyesi ile ikamet edilen ilçe ilişkisi anlamlı bulunmuş; ilgili temel hipotezler ret alternatif hipotezler kabul edilmiştir. Diğer belediye hizmetlerinden memnuniyet seviyesi ilçelere göre farklılık göstermektedir. Tablo 75'in cinsiyet sütunundan görüleceği üzere belediye hizmetleri memnuniyet algısı ile cinsiyet ilişkisi tesadüfi bulunmuştur.

Tablo 75'te yaş sütunundaki Ki-kare bağımsızlık testi istatistiklerinden anlaşılacağı üzere yeşil alanların yeterliliği, şehirlerarası ulaşım hizmetleri, otopark alanlarının yeterliliği ve Enerji sunumu hizmetlerinde memnuniyet seviyesi ile yaş grubu ilişkisi anlamsız; ilgili temel hipotezler ret edilemez, diğer belediye hizmetleri memnuniyet seviyesi ile yaş grubu ilişkisi anlamlı bulunmuş; ilgili temel hipotezler ret alternatif hipotezler kabul edilmiştir.

Tablo 75'te öğrenim (son sütun) sütunundaki Ki-kare bağımsızlık testi istatistiklerinden anlaşılacağı üzere şehirlerarası ulaşım hizmetleri ile belediyelerin yaptığı kültür ve spor etkinliklerinden memnuniyet seviyesi ile öğrenim durumu ilişkisi rastgele olup; temel hipotez ret edilemeyip, diğer belediye hizmetleri memnuniyet seviyesi öğrenim durumuna göre değişmektedir; temel hipotez ret alternatif hipotez kabul edilmiştir.

SAKARYA ÜNİVERSİTESİ İKTİSAT DERGİSİ CİLT 14, SAYI 1, 2025, SS. 71-118
SAKARYA UNIVERSITY JOURNAL OF ECONOMICS, VOLUME 14, NUMBER 1, 2025, PP. 71-118
Tablo 74: Memnuniyet düzeyleri

	Sorular	İkamet Durumuna Göre Memnuniyet Düzeyi %				Cinsiyete Göre Memnuniyet Düzeyi %		Yaş Durumuna Göre Memnuniyet Düzeyi %						Öğrenim Durumuna Göre Memnuniyet Düzeyi%					Genel Memnuniyet Düzeyi
		Adapazarı	Arifiye	Erenler	Serdivan	Kadın	Erkek	15-25	26-35	36-45	46-55	56-65	65-++	İlkokul	Ortaokul	Lise	Üniversite	Y.Lisans	%
1	Belediyenizin yaptığı bilgilendirmelerden ne seviyede haberdarsınız?	48,17 (2,48)	51,43 (2,62)	53,97 (2,60)	24,32 (1,86)	43,23 (2,31)	43,3 (2,37)	29,86 (2,03)	43,24 (2,28)	45,17 (2,37)	54,9 (2,64)	61,11 (2,72)	54,54 (2,87)	55,26 (2,97)	56,62 (2,55)	40,33 (2,31)	36,65 (2,14)	30 (2,10)	42,75 (2,34)
2	Belediye ile iletişim kurma konusunda ne derece memnunsunuz?	47,64 (2,44)	48,57 (2,74)	66,67 (3,00)	35,13 (2,14)	47,57 (2,47)	46,9 (2,47)	34,03 (2,15)	54,05 (2,52)	48,39 (2,5)	58,82 (2,76)	61,12 (2,77)	54,54 (2,93)	68,42 (3,13)	52,23 (2,65)	45,16 (2,45)	42,23 (2,27)	40 (2,30)	47,25 (2,48)
3	şikâyet, istek ve önerileriniz belediyeniz tarafından ne derecede dikkate alınıyor?	46,07 (2,36)	62,86 (2,88)	58,73 (2,85)	38,74 (2,17)	47,09 (2,40)	47,94 (2,46)	39,58 (2,16)	47,30 (2,37)	54,85 (2,53)	58,83 (2,70)	52,78 (2,69)	45,45 (2,84)	55,26 (3,02)	53,73 (2,62)	43,56 (2,37)	47,82 (2,29)	20 (1,90)	47,5 (2,44)
4	Belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinliklerinden ne derece memnunsunuz?	61,26 (2,78)	68,57 (2,97)	58,73 (3,06)	50,45 (2,46)	58,73 (2,73)	58,25 (2,78)	54,86 (2,54)	58,11 (2,98)	61,29 (2,82)	56,86 (2,79)	75 (3,13)	54,54 (3,06)	68,42 (3,13)	62,69 (3,01)	59,67 (2,75)	54,65 (2,60)	40 (2,2)	58,5 (2,76)
5	Yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz?	85,86 (3,53)	82,86 (3,57)	68,25 (3,19)	79,28 (3,33)	77,67 (3,32)	84,54 (3,54)	76,38 (3,28)	75,68 (3,36)	82,25 (3,35)	84,30 (3,41)	91,67 (3,91)	93,93 (3,81)	94,74 (3,92)	92,53 (3,67)	78,23 (3,32)	77,64 (3,34)	40 (2,50)	81 (3,43)
6	Spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz?	78,54 (3,30)	72,43 (3,20)	60,31 (2,77)	55,86 (2,64)	65,54 (2,73)	72,17 (3,14)	57,64 (2,72)	70,27 (2,98)	75,80 (3,12)	72,54 (3,15)	77,77 (3,38)	83,84 (3,69)	86,85 (3,65)	86,57 (3,47)	71,78 (3,12)	57,14 (2,70)	30 (1,90)	68,75 (3,03)
7	Sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan ne derece memnunsunuz?	60,74 (2,68)	65,27 (2,94)	69,85 (3,11)	38,11 (2,31)	53,89 (2,62)	59,29 (2,77)	45,14 (2,85)	62,17 (2,37)	54,84 (2,58)	68,63 (2,88)	63,89 (2,88)	69,69 (3,33)	78,95 (3,36)	62,69 (2,80)	58,88 (2,66)	47,83 (2,48)	40 (2,40)	56,5 (2,7)
8	Şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?	55,5 (2,71)	77,08 (3,22)	73,02 (3,22)	59,47 (2,73)	57,76 (2,73)	64,95 (2,91)	62,5 (2,77)	56,76 (2,79)	59,68 (2,83)	58,82 (2,70)	58,33 (2,88)	75,75 (3,42)	68,41 (3,31)	65,61 (2,89)	58,07 (2,79)	60,87 (2,77)	50 (2,50)	61,25 (2,85)
9	Şehir içi ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?	53,4 (2,61)	62,86 (2,85)	65,09 (2,93)	40,54 (2,27)	48,54 (2,50)	56,71 (2,68)	43,75 (2,27)	55,4 (2,60)	56,45 (2,74)	50,97 (2,60)	55,55 (2,86)	75,75 (3,39)	68,42 (3,21)	64,18 (2,83)	50,8 (2,58)	45,95 (2,35)	40 (2,60)	52,5 (2,60)
10	Yolların kalitesinden ne derece memnunsunuz?	37,69 (2,30)	60 (2,85)	63,49 (2,96)	38,75 (2,34)	41,43 (2,41)	46,91 (2,52)	42,36 (2,31)	41,88 (2,45)	35,49 (2,27)	50,97 (2,60)	47,22 (2,63)	57,57 (3,09)	52,64 (3,05)	44,78 (2,47)	38,71 (2,31)	46,58 (2,44)	30 (2,40)	44 (2,47)
11	Toplu taşıma imkanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?	43,98 (2,44)	51,43 (2,71)	58,73 (2,85)	42,34 (2,35)	46,12 (2,47)	46,91 (2,54)	42,36 (2,31)	41,9 (2,47)	48,39 (2,50)	45,09 (2,50)	49,99 (2,72)	69,69 (3,18)	69,69 (3,13)	52,24 (2,61)	41,13 (2,38)	45,35 (2,42)	30 (2,30)	46,5 (2,51)
12	Otopark alanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?	45,54 (2,38)	71,43 (2,91)	71,43 (3,07)	45,95 (2,39)	50,01 (2,54)	51,12 (2,54)	52,08 (2,50)	48,64 (2,48)	46,78 (2,48)	50,98 (2,45)	50 (2,58)	72,72 (3,06)	65,79 (3,02)	52,25 (2,44)	45,15 (2,42)	54,03 (2,54)	50 (2,70)	52 (2,54)
13	Altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz?	40,83 (2,28)	62,85 (2,74)	68,25 (3,03)	43,25 (2,27)	45,62 (2,37)	50 (2,50)	47,22 (2,29)	43,25 (2,36)	54,84 (2,58)	41,18 (2,41)	44,44 (2,47)	60,6 (2,96)	55,26 (2,92)	47,76 (2,44)	42,75 (2,33)	50,3 (2,39)	40 (2,60)	47,75 (2,44)
14	Şebeke suyu kalitesinden ne derecede memnunsunuz?	38,75 (2,23)	59,99 (3,00)	57,14 (2,80)	38,73 (2,23)	40,29 (2,28)	46,9 (2,50)	47,22 (2,40)	35,13 (2,17)	46,78 (2,41)	27,45 (2,15)	38,88 (2,41)	69,69 (3,06)	52,62 (2,86)	40,3 (2,29)	35,49 (2,19)	47,82 (2,43)	60 (2,90)	43,5 (2,39)
15	İmar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?	47,64 (2,37)	62,86 (2,91)	63,5 (2,88)	46,84 (2,31)	52,43 (2,46)	50 (2,50)	54,86 (2,45)	40,54 (2,22)	58,07 (2,59)	41,17 (2,33)	50 (2,63)	63,63 (3,03)	60,53 (2,89)	49,25 (2,59)	45,16 (2,35)	54,04 (2,43)	60 (2,60)	51,25 (2,48)
16	Geri dönüşüm hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?	58,64 (2,64)	57,14 (2,88)	68,26 (3,00)	39,64 (2,25)	50,98 (2,54)	58,76 (2,68)	51,38 (2,51)	62,17 (2,74)	62,9 (2,66)	41,18 (2,41)	50,01 (2,72)	63,63 (2,87)	57,9 (2,92)	49,26 (2,56)	59,67 (2,75)	54,03 (2,47)	30 (2,20)	54,75 (2,62)
17	Yaşadığınız ilçe enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan ne derecede memnunsunuz?	64,92 (2,85)	77,14 (3,22)	82,54 (3,34)	60,37 (2,81)	65,54 (2,92)	69,59 (2,98)	71,53 (3,00)	60,82 (2,87)	72,58 (3,01)	62,75 (2,78)	61,12 (2,94)	69,69 (3,09)	68,42 (3,15)	62,69 (2,82)	66,14 (2,81)	70,8 (3,07)	60 (2,90)	67,5 (2,95)
18	Belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz?	60,21 (2,74)	60 (2,82)	68,25 (2,95)	61,26 (2,68)	61,17 (2,72)	62,37 (2,81)	61,8 (2,62)	59,46 (2,79)	64,51 (2,79)	52,94 (2,66)	61,11 (2,97)	75,75 (3,21)	73,69 (3,23)	59,7 (2,86)	62,09 (2,73)	61,49 (2,66)	30 (2,40)	61,75 (2,77)
Ortalama Memnuniyet Düzeyi % (puan)		54,18 (2,61)	64,15 (2,94)	65,34 (2,97)	46,61 (2,41)	52,97 (2,59)	56,47 (2,70)	50,80 (2,50)	53,15 (2,58)	57,17 (2,67)	54,35 (2,65)	58,33 (2,84)	67,27 (3,16)	66,73 (3,15)	58,61 (2,75)	52,37 (2,59)	53,06 (2,54)	40 (2,41)	54,72 (2,65)

Tablo 75: Hipotez testleri

	Sorular/Kategori	İkamet 4x3 boyutlu	Cinsiyet 2x5 boyutlu	Yaş 6x3 boyutlu	Öğrenim 4x3 boyutlu
1	Belediyenizin yaptığı bilgilendirmelerden ne seviyede haberdarsınız?	H _a kabul ($\chi^2=24.385$, p=0,01)	H ₀ kabul ($\chi^2=9.011$, p=0,061)	H _a kabul ($\chi^2=41.338$, p=0,001)	H _a kabul ($\chi^2=28.396$, p=0,001)
2	Belediye ile iletişim kurma konusunda ne derece memnunsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=34.574$, p=0,01)	H ₀ kabul ($\chi^2=0.757$ p=0,944)	H _a kabul ($\chi^2=40.542$, p=0,001)	H ₀ kabul ($\chi^2=17.621$, p=0,007)
3	Şikâyet, istek ve önerileriniz belediyeniz tarafından ne derecede dikkate alınıyor?	H _a kabul ($\chi^2=30.753$, p=0,001)	H ₀ kabul ($\chi^2=0.816$, p=0,936)	H _a kabul ($\chi^2=31.595$, p=0,001)	H _a kabul ($\chi^2=18.689$, p=0,005)
4	Belediyenizin yaptığı kültür ve spor etkinliklerinden ne derece memnunsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=21.507$, p=0,001)	H ₀ kabul ($\chi^2=4.989$, p=0,288)	H _a kabul ($\chi^2=18.415$, p=0,048)	H _a kabul ($\chi^2=11.425$, p=0,076)
5	Yeşil alanları ne derece yeterli buluyorsunuz?	H ₀ kabul ($\chi^2=11.838$, p=0,066)	H ₀ kabul ($\chi^2=4.238$, p=0,375)	H ₀ kabul ($\chi^2=15.513$, p=0,114)	H _a kabul ($\chi^2=16.012$, p=0,014)
6	Spor alanlarını ne derece yeterli buluyorsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=26.314$, p=0,001)	H ₀ kabul ($\chi^2=6.983$, p=0,137)	H _a kabul ($\chi^2=24.251$, p=0,007)	H _a kabul ($\chi^2=37.254$, p=0,001)
7	Sokak hayvanları ile ilgili çalışmalardan ne derece memnunsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=32.282$, p=0,001)	H ₀ kabul ($\chi^2=2.034$, p=0,730)	H _a kabul ($\chi^2=23.179$, p=0,010)	H _a kabul ($\chi^2=18.280$, p=0,006)
8	Şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=18.528$, p=0,005)	H ₀ kabul ($\chi^2=4.493$, p=0,343)	H ₀ kabul ($\chi^2=12.839$, p=0,233)	H ₀ kabul ($\chi^2=10.339$, p=0,111)
9	Şehir içi ulaşım hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=17.758$, p=0,007)	H ₀ kabul ($\chi^2=2.992$, p=0,559)	H _a kabul ($\chi^2=35.164$, p=0,001)	H _a kabul ($\chi^2=17.302$, p=0,008)
10	Yolların kalitesinden ne derece memnunsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=24.037$, p=0,001)	H ₀ kabul ($\chi^2=3.578$, p=0,466)	H _a kabul ($\chi^2=18.814$, p=0,043)	H ₀ kabul ($\chi^2=17.736$, p=0,007)
11	Toplu taşıma imkanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=15.560$, p=0,016)	H ₀ kabul ($\chi^2=4.180$, p=0,382)	H _a kabul ($\chi^2=28.799$, p=0,001)	H _a kabul ($\chi^2=17.738$, p=0,007)
12	Otopark alanlarını ne derecede yeterli buluyorsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=31.808$, p=0,001)	H ₀ kabul ($\chi^2=2.600$, p=0,627)	H ₀ kabul ($\chi^2=15.240$, p=0,124)	H ₀ kabul ($\chi^2=18.206$, p=0,006)
13	Altyapıyı ne derecede yeterli buluyorsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=35.087$, p=0,001)	H ₀ kabul ($\chi^2=4.229$, p=0,376)	H _a kabul ($\chi^2=21.455$, p=0,018)	H _a kabul ($\chi^2=17.580$, p=0,007)
14	Şebeke suyu kalitesinden ne derecede memnunsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=18.141$, p=0,006)	H ₀ kabul ($\chi^2=5.687$, p=0,224)	H _a kabul ($\chi^2=20.501$, p=0,025)	H ₀ kabul ($\chi^2=11.659$, p=0,070)
15	İmar, ruhsat ve yapı denetimi hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=16.716$, p=0,010)	H ₀ kabul ($\chi^2=3.529$, p=0,473)	H _a kabul ($\chi^2=37.385$, p=0,001)	H _a kabul ($\chi^2=26.740$, p=0,001)
16	Geri dönüşüm hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=28.589$, p=0,001)	H ₀ kabul ($\chi^2=6.512$, p=0,164)	H _a kabul ($\chi^2=19.524$, p=0,034)	H ₀ kabul ($\chi^2=20.388$, p=0,002)
17	Yaşadığınız ilçede enerji (elektrik, doğalgaz vb.) sunumundan ne derecede memnunsunuz?	H _a kabul ($\chi^2=18.266$, p=0,006)	H ₀ kabul ($\chi^2=6.337$, p=0,175)	H ₀ kabul ($\chi^2=11.260$, p=0,338)	H _a kabul ($\chi^2=13.641$, p=0,034)
18	Belediyenizin hizmetlerinden genelde ne derecede memnunsunuz?	H ₀ kabul ($\chi^2=6.711$, p=0,348)	H ₀ kabul ($\chi^2=7.261$, p=0,123)	H _a kabul ($\chi^2=32.709$, p=0,001)	H _a kabul ($\chi^2=22.331$, p=0,001)

Not: Cinsiyet dışındaki 5'li ölçekli tablolarda 5'in altında teorik frekanslar bulunduğundan birleştirmeler yapılmıştır.

6. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma belediye hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkilerini değerlendirmektedir. Araştırma sonuçları, genel olarak vatandaşların belediye hizmetlerinden orta düzeyde memnun olduklarını göstermektedir. Belediye hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyine bakıldığında, katılımcıların %44,50'si "orta" düzeyde memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Adapazarı ve Serdivan

ilçelerinde en yüksek "orta" değerlendirmeleri sırasıyla %43,98 ve %48,65 oranlarında gözlemlenmiştir.

Sözü edilen bütün belediye hizmetlerinden ortalama memnuniyet düzeyi beş üzerinden 2,65 puan olup, orta ve üstü memnun olanların oranı %54,72'dir. Bu değerler sırasıyla; *ilçelere göre*; Adapazarı'nda 2,61/54,18, Arifiye'de 2,94/64,15, Erenler'de 2,97/65,34 ve Serdivan'da 2,41/46,61, *cinsiyete göre*; erkeklerde 2,59/52,97, bayanlarda 2,70/56,47, *yaş gruplarına göre*; 15-25 arasında 2,50/50,80, 26-35 arasında 2,58/53,15, 36-45 arasında 2,67/57,17, 46-55 arasında 2,65/54,35, 56-65 arasında 2,84/58,33, 65 yaş ve üstünde 3,16/ 67,27, *öğrenim durumuna göre*; ilkökul seviyesinde 3,15/66,73, ortaokul seviyesinde 2,75/58,61, lise seviyesinde 2,59/52,37, üniversite seviyesinde 2,54/53,06, yüksek lisans seviyesinde 2,41/40 puan ve oranlarındadır.

Öneri olarak; i. Hizmet kalitesi ve memnuniyetinin artırılması için vatandaşların görüşlerini rahatça iletebileceği dijital platformlar ve düzenli geri bildirim toplantıları düzenlenmesi, ii. Erişilebilirliğin geliştirilmesi, iletişimin artırılması için mobil hizmet birimleri oluşturulması, iii. İmar ruhsat ve yapı denetimi hizmetlerinin daha etkin, hızlı ve şeffaf bir şekilde sunulabilmesi için dijital platformlar oluşturulması; online başvuru ve takip sistemleri geliştirilmesi, iv. Hizmetlere erişimi kolaylaştıracak teknolojik yatırımlar olarak E-belediye uygulamaları ve dijital hizmetlerin yaygınlaştırılması, v. Sürekli eğitim ve gelişimin artırılması, vatandaş ve çalışanların teknolojik gelişmelere uyum sağlamaları için sürekli mesleki gelişim programları düzenlenmesi, vi. Yol ve su kalitesinin artırılması, vii. Şehiriçi ulaşım hizmetlerinin artırılması, düzenlenmesi, şehir merkezi-Kampüs, Korucuk, Mekece, Hendek Akyazı, Karasu arası raylı ulaşım sistemine yer verilmesi, viii. Hizmetlerin yaş ve öğrenim grupları arasında optimal dağılımının sağlanması, ix. Serdivan ve Adapazarı ilçelerindeki memnuniyet seviyesinin Arifiye ve Erenler'deki memnuniyet seviyesine getirilmesi ve ilçeler arasında memnuniyetsizliğe yol açan hizmetlerin iyileştirilerek homojenliğin sağlanması, x. İlçeler arası dengeli bir hizmet sunarak metropolün prestijinin artırılması, bunun için de yöneticiler arası daha fazla çözüm odaklı koordinasyon gereği, xi. En az memnun olan Serdivan ve Adapazarı ilçelerinin Tablo 74'de düşük memnuniyet gösterilen iletişim; bilgilendirme, iletişim kurma, şikayetleri önemseme, sokak hayvanlarının kontrolü, imar, ruhsat ve yapı denetimi, altyapı, toplu taşıma, yol ve su kalitesinin artırılması sorunlarına öncelikli önem verilmesi önerilir. Sakarya merkez ilçelerinde yaşayan vatandaşlar belediye hizmetlerinden genel olarak orta düzeyde memnun olduklarını belirtmişlerdir. Çalışmanın bulguları Sakarya merkez ilçelerinde belediye hizmetlerinin iyileştirilmesi için önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, bu veri ve bulgular incelenmesiyle birlikte yukarıda belirtilen önerilerin hayata geçirilmesi, hizmetlerin etkinliğini artıracak ve vatandaş memnuniyetini önemli ölçüde yükseltecektir.

Örneklem büyüklüğünün ve kapsamının Sakarya ilinin merkez ilçeleriyle sınırlı olması, veri toplama yönteminin yüz yüze anketle yapılması ve dönemsel faktörlerin etkisini içermesi ise çalışmanın sınırlılıklarıdır. Ayrıca, sadece belirli belediye hizmetlerine odaklanması ve anket sorularının sınırlı olması, daha geniş bir analiz yapılmasını engellemiştir. Gelecek çalışmalar için farklı bölge ve zaman dilimlerinde benzer araştırmalar yapılması, daha kapsamlı anketler ile çeşitli hizmet türlerinin değerlendirilmesi, istatistiksel analizlerin derinleştirilmesi ve dijital belediye hizmetlerinin etkilerinin incelenmesi önerilmektedir.

Kaynakça

- AKYILDIZ, F. (2012), Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği, *Journal of Yaşar University*, 26(7):4415-4436.
- ALİZADEH, A. & KİANFAR, F. (2013), Developing a Model for Citizens' Satisfaction with Public Sector Services Based on Rough Sets Theory: A Case Study of Tehran Municipality. *Technical Gazette*, 20(5): 795- 802.
- ARSLAN, H. (2019), Belediye Hizmet ve Yönetiminden Memnuniyet Düzeyi Araştırması:Çankırı Örneği. *ÇKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,10(2):37-56.
- ASLAN, C. & ULUOCAK, Ş. (2012), Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği. *Uluslararası İnsan Bilimler Dergisi*, 9(1): 174-201.
- ARSLAN, N.T. (Ekim 2005), İdari ve Mal Paylaşım Açısından Merkezi Yönetim Yerel Yönetim İl İlişkileri. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi* No:33.
- BAŞ, T.(2001), *Anket*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- BOZLAĞAN, R. (2004), Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (7): 121-145.
- BROADSTOCK, D. C. & COLLINS, A. (2017). Satisfaction with the Political Domain of Local Government in a Contemporary British city. *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*, 108(5):524-539.
- BULOS, R.M. (2021). Citizen Awareness and Satisfaction Survey: The Case of Tumauni, Isabela Philippines. *Psychology and Educational Journal*, 58(1). <https://doi.org/10.17762/pae.v5 8i1.2164>.
- CHERUIYOT, K., WRAY, C., & KATUMBA, S. (2015). Spatial statistical analysis of dissatisfaction with the performance of local government in the Gauteng City-Region, South Africa. *South African Journal of Geomatics*, 4(3), 224-239.

- COŞKUN, R., ALTUNIŞIK, R. & YILDIRIM, E. (2019), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- ÇAKIR, C. (2022), “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Gümüşhane Belediyesi Örneği”, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1):287-305.
- DİBEK, M. (2018). *Belediye Hizmetlerinde Yurttaş Memnuniyetinin Ölçümü Üzerine Bir Uygulama: Niğde Örneği*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi], Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi. <https://acikerisim.ohu.edu.tr>
- GÖKÜŞ, M. & ALPTÜRKER, H. (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25:121-133.
- GÖKÜŞ, M. & KARAYILDIRIM, Ş. (2012). “Vatandaşların Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti Karatay Belediyesi Örneği”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 474.
- HAKİM, M. L., RAYAHU, A., AHMAN, E., & WİBOWO, L. A. (2023). The Effect o E-Government Quality (E-Govqual) on Local Government E-Government User Satisfaction. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 11(3), 598-609.
- HALİMAH, M., PANCASİLAWAN, R., & BONTİ, B. (2023). The Community Satisfaction Index for Local Government Services uses the EVLN Model in the City of Bandung. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 176-183.
- HO, H. W. L. (2019). What Makes Customers Satisfied with the Local Government Agency: A Case Study in Rural Michigan. *The Journal of Rural and Community Development*, 14(4), 132–153.
- KARAPETYAN, T. J., MURADYAN, A. H., YERANOSYAN, V. A., GRIGORYAN, E. M., & PETROSYAN, S. M. (2023). The determinants of population satisfaction from local authorities' activities: Evidence from Armenia. *Regional Science Policy & Practice*, 15(9), 2319-2342.
- KILAVUZ, R. (2000), “Etkinlik-Verimlilik Kavramlarının Analizi ve Kamusal Mal-Hizmet Sunumunda Etkililik”, *Türk İdare Dergisi*, 72(428):147-170.
- LAMEIRAS, M., SOARES, D., & AMARAL, L. (2022, October). Communication with Local Governments: An Assessment of e-mail Responsiveness. In *Proceedings of the 15th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 309-315).
- MENGİ, A (1997). “Kamu Yönetimindeki Gelişmeler, Yerel Yönetimler ve Türkiye”, *A.Ü. S.B.F Dergisi*, 52(1-4):505-515.
- MOKHLIS, S., ALEESA, Y. & MAMAT, I. (2011), “Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand”, *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1): 122-137. doi:10.5296/jpag.v1i1.717

- MOTEKI, Y. (2023). Factors Determining User Satisfaction with Counter Services of Local Government Offices: On-Site Survey at Higashihiroshima City Hall, Japan. doi: 10.21203/rs.3.rs-1118972/v4.
- NATARIO, M. M., FERNANDES, P. F. , & SILVA, S. M. (2014). Municipal Modernization and the Quality of Local Public Administration: A Case Study. *International Journal of Advances in Agricultural Sciences*, 3(4):109-121.
- SABUNCU, İ.; YILDIZ, A.; ÖZTÜRK, M.; ÖZKAN, K.; ATALAY, A.; & KARA, G. (2016), “Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Araştırması: Yalova Örneği”, *Turkish Journal of Marketing*, 1(3):164-177.
- SEO, K. (2022). Assessment of Satisfaction Among Government Office Buildings Regarding its Use in Local Cities : Based on a Survey in Namhae-gun · Wonju-si · Dongnam-gu (Cheonan-si). *KIEAE journal*, 22(6), 103-110.
- SERPER, Ö. (2014), *Uygulamalı İstatistik*, 7. Baskı, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- ŞAHİN, K. (2011). “Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği)” Yüksek Lisans Tezi T.C. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TOPAL, B.; ŞAHİN, H.; TOPAL, B. (2019), “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Simav Belediyesi Örneği”, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15): 5-13.
- TURAN, A. & SONGUR, L. (2017), “Belediye Hizmetlerinde Halkın Beklentileri: Şereflikoçhisar Örneği”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 54: 16- 45.
- URAL, A. & KILIÇ, İ. (2021), *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, 6. Baskı, Detay Yayıncılık, İstanbul.
- YÜCEL, N.; YÜCEL, A.; GÜLTER, E; AK, M. (2012a), “Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elâzığ Belediyesi Örneği”, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2):150-164.
- YÜCEL, N.; YÜCEL, A. & ATLI, Y. (2012b). Yavuz Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2(2):31-41.