



T.C.

NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

KAMU POLİTİKASI VE İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**BELEDİYE HİZMETLERİNDE VATANDAŞ
MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ: NEVŞEHİR BELEDİYESİ
ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Fatma ARIK

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI

Nevşehir

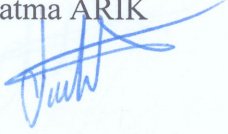
Haziran 2019

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tezi Hazırlayan

Fatma ARIK



Kamu Politikası ve İşletmeciliği Ara Bilim Dalı Başkanı

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa ARSLAN

“Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Nevşehir Belediyesi Örneği” adlı Yüksek Lisans / ~~Doktora~~ tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Fatma ARIK

Danışman

Dr. Öğr.Üyesi Hüsniye AKILLI

Kamu Politikası ve İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı

Dr. Öğr.Üyesi Mustafa ARSLAN

Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI danışmanlığında Fatma ARIK tarafından hazırlanan "Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Nevşehir Belediyesi Örneği" adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Politikası ve İşletmeciliği Ana Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Politikası ve İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans, Haziran 2019

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI

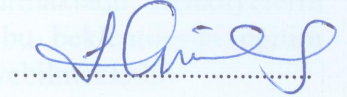
28./06/2019

ÖZET

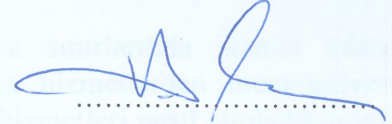
JÜRİ

İMZA

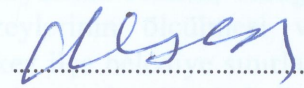
Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI



Üye : Prof. Dr. Hakan V. ERKUTLU



Üye : Dr. Öğr. Üyesi Mustafa ARSLAN



ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 21./08./2019 tarih ve 2019..33..766.....sayılı kararı ile onaylanmıştır.

21 / 08 / 2019


Doç. Dr. Vedat AKTEPE
Müdür



BELEDİYE HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ: NEVŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Fatma ARIK

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu
Politikası ve İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans, Haziran 2019
Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI

ÖZET

Belediyeler yerel halka yakın ve demokratik örgütlerden birisidir. İmardan alt yapıya, çevre sağlığından, sanat ve kültüre geniş bir yelpazede mahalli müşterek ihtiyacın karşılanmasından, yani kamu hizmetinin vatandaşa sunulmasından yasal olarak sorumlu bulunmaktadır. Bu nedenle vatandaşla pek çok alanda bire bir etkileşim içinde bulunan kamu kuruluşlarından birini oluşturmaktadır. Belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlerden yararlanan vatandaşların bu beklentilerini eğitim durumu, yaş, cinsiyet ve gelir düzeyi gibi faktörler de etkileyebilmektedir.

Araştırmanın amacı, Nevşehir merkez ilçe belediye sınırlarında ikamet eden vatandaşların Nevşehir Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Belediye tarafından sunulan hizmetleri nasıl algıladıklarını ortaya koymaktır. Bu çalışmanın kapsamını Nevşehir Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi oluşturmaktadır. Araştırma Nevşehir merkez ilçe belediye sınırları içerisinde kalan 20 mahalleyi kapsamaktadır. Çalışma, Nevşehir merkez ilçe belediye sınırlarında bulunan vatandaşlardan seçmen kütüğü esas alınarak en az 18 yaş ve üzeri oy kullanabilecek kesim katılımcı olarak seçilmiştir. Nevşehir merkez ilçede ikamet eden vatandaşlara basit rastgele örnekleme (Böke, 2011:111) göre seçilen 650 vatandaşa uygulanmış ve soruların tamamına yanıt veren 500 vatandaşa ait veriler değerlendirmeye alınarak SPSS paket programına işlenmiştir.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS 16.00 (Statistical Package of Social Sciences) istatistik programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Katılımcıların, kişisel niteliklerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların frekans ve yüzdeleri hesaplanarak dağılımları belirlenmiştir. Uygulanan Kolmogorov-Smirnov testi ve Shapiro-Wilk testi sonuçlarında, veriler normal dağılım göstermediğinden parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde, ikili küme arasındaki anlamlı farklılıkları tespit etmek için “Mann-Whitney U Testi”nden, ikiden fazla kümelerarası anlamlı farklılıkları tespit etmek için ise “Kruskal Wallis-H” testinden yararlanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre, “Belediyenin Değerlendirilmesi” ve “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi” boyutunda cinsiyet, çalışma durumu, Nevşehir ilinde yaşama değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı; yaş, eğitim durumu, gelir durumu, meslek, Nevşehirli olup olmadıkları, yaşadıkları mahalle,

Nevşehir’de yaşama süreleri değişkenlerine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Nevşehir Belediyesi, Belediye Hizmetleri, Vatandaş, Vatandaş Memnuniyeti.



**MEASUREMENT OF CITIZEN SATISFACTION ABOUT MUNICIPALITY
SERVICES:
THE CASE STUDY OF NEVSEHIR MUNICIPALITY
Fatma ARIK**

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences Department of
Public Policy and Management, M.B.A. Thesis
June, 2019
Supervisor: Assistant Professor Hüsniye AKILLI**

ABSTRACT

Municipalities are legally responsible for the provision and delivery of a wide range of local public services from reconstruction to infrastructure, environmental health, arts and culture; and the level at which the expectations and satisfaction of the citizens benefiting from municipal services are met. The aim of this thesis is to determine the satisfaction level of the citizens who benefit from the local services provided by Nevşehir Municipality and to determine how they perceive these services. In this context, research was conducted in 20 neighborhoods located in the central district of Nevşehir; and 650 citizens, aged 18 and over, who were selected by simple random sampling method based on the electoral register, were surveyed. Data of 500 citizens who answered all of the questions were evaluated and analyzed through SPSS 16.00 (Statistical Package of Social Sciences). Frequency and percentages of the responses of the participants to the questions about their personal qualities were calculated and their range was determined. In the Kolmogorov-Smirnov test and Shapiro-Wilk test results, non-parametric tests were used since the data did not show a normal range. In the analysis of the data, “Mann-Whitney U Test” was used to determine the significant differences between the two sets; and “Kruskal Wallis-H” test was used to determine significant differences between two clusters.

According to the results of the research, it was found that the satisfaction level of the citizens regarding the service areas of the municipality was generally “undecided.” In the dimension of “Evaluation of the Municipality” and “Evaluation of Municipal Employees”, there was no significant difference according to gender, working status and living variable in Nevşehir; however, it was found that there was a significant difference according to the variables of age, education, income, occupation, whether they were from Nevşehir, the neighborhood in which they live, and the duration of their life in Nevşehir.

Keywords: Municipality, Nevşehir Municipality, Municipality Services, Citizen, Citizen Satisfaction.

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın hazırlanmasında yardımlarını esirgemeyen, hoőgörü, anlayış ve sabrıyla bana destek olan danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI hocama kalben teşekkür ederim. İngilizce çeviride bana destek olan arkadaőım Öğr. Gör. Emine ÖZTAŐ' a ve yine bana destek veren bütün iş arkadaşlarıma teşekkür ederim. Yüksek Lisans eğitimim boyunca bana sabır gösteren en değerli varlığım sevgili oğlum Yunus Emre'ye ve aileme sonsuz teşekkür ederim.

Fatma ARIK

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	viii

GİRİŞ.....	1
-------------------	----------

I. BÖLÜM

TÜRKİYE’DE BELEDİYELERİN TARİHİ GELİŞİMİ

1.1. Belediye Kavramı.....	4
1.2. Türkiye’de Belediyelerin Tarihi Gelişimi.....	5
1.2.1. Tanzimat’tan Önce Belediyeler.....	5
1.2.1.1. Kadılık Kurumu.....	5
1.2.1.2. Vakıf Sistemi.....	7
1.2.1.3. Lonca Teşkilatı.....	7
1.2.1.4. Mahalle Yönetimi.....	8
1.2.2. Tanzimat’tan Sonra Belediyeler.....	9
1.2.2.1. Tanzimat’tan Cumhuriyet’e Belediyeler.....	9
1.2.2.1.1. İstanbul Şehremaneti.....	10
1.2.2.1.2. İntizam-ı Şehir Komisyonu.....	12
1.2.2.1.3. Altıncı Daire-i Belediye.....	13
1.2.2.1.4. Taşrada Belediye Yönetimi.....	14
1.2.3 Cumhuriyet Döneminde Belediyeler.....	15

II. BÖLÜM

MÜŞTERİ/VATANDAŞ MEMNUNİYETİ VE KAMU HİZMETİ

2.1. Vatandaş ve Müşteri Kavramı.....	17
2.1.1. Vatandaş Kavramı.....	17
2.1.2. Müşteri Kavramı.....	17
2.2. Hizmet Kavramı,Tanımı ve Temel Özellikleri.....	18
2.3. Kamu Hizmeti Kavramı.....	20
2.3.1. Kamu Hizmetinin Tanımı.....	20
2.3.2. Kamu Hizmetinin Özellikleri.....	21
2.3.3. Kamu Hizmetinin İlkeleri.....	22
2.3.4. Kamu Hizmetinin Türleri.....	23
2.4. Yeni Kamu Hizmeti.....	24
2.5. Kamu Yararı.....	25
2.6. Hizmet Kalitesi.....	26
2.6.1. Kamu Hizmetlerinde Kalite.....	29
2.6.2. Belediyelerde Hizmet Kalitesi.....	30
2.7. Hizmet Pazarlaması ve Belediyelerde Hizmet Pazarlaması.....	31
2.8. Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti.....	34
2.9.Müşteri / Vatandaş Odaklılık.....	38

III. BÖLÜM

BELEDİYE HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ: NEVŞEHİR İL MERKEZİ ÖRNEĞİ

3.1.Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	42
3.2.Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları.....	42
3.3.Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	42
3.4.Veri Toplama ve Analiz Yöntemi.....	43
3.5. Literatür Taraması.....	44
3.6.Bulgular ve Yorumlar.....	47
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	100
KAYNAKÇA.....	105
EKLER.....	113
ÖZGEÇMİŞ.....	116

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Örneklem Grubunun “Cinsiyet” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	47
Tablo 2: Örneklem Grubunun “Yaş” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	48
Tablo 3: Örneklem Grubunun “Eğitim Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	48
Tablo 4: Örneklem Grubunun “Çalışma Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	48
Tablo 5: Örneklem Grubunun “Gelir Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	49
Tablo 6: Örneklem Grubunun “Mesleği” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	49
Tablo 7: Örneklem Grubunun “Nevşehir İlinde Mi Yaşıyor” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	49
Tablo 8: Örneklem Grubunun “Nevşehirli Misiniz?” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	50
Tablo 9: Örneklem Grubunun “Mahalleniz” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	50
Tablo 10: Örneklem Grubunun “Kaç Yıldır Nevşehir’de Yaşıyorsunuz?” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları.....	51
Tablo 11: Örneklem Grubunun Belediye’de Hizmet Kalitesini ve Vatandaş Algısını Ölçmeye Yönelik Anket Sorularına Verilen Puanların Ortalaması.....	51
Tablo 12: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyeti Düzeyini Ölçmeye Yönelik Anket Sorularına Verilen Puanların Ortalaması.....	52
Tablo 13: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesi Ve Vatandaş Algısı Ölçeği Puan Ortalamalarına Ait N, Min.,Max., \bar{X} , Ss, Değerleri.....	56
Tablo 14: Belediye Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Algısı Ölçeğine İlişkin Normal Dağılım Testi.....	56
Tablo 15: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Cinsiyet” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	57
Tablo 16: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Yaş” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	57
Tablo 17: “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Yaş Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	58
Tablo 18: “Belediyenin Çalışanlarının Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Yaş Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	58
Tablo 19: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Eğitim Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	59

Tablo 20: “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Eğitim Durumu Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	59
Tablo 21: “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Eğitim Durumu Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	60
Tablo 22: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Çalışma Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	61
Tablo 23: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Gelir Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	62
Tablo 24: “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Gelir Durumu Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	62
Tablo 25: “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Gelir Durumu Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	63
Tablo 26: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Meslek” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	64
Tablo 27: “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Meslek Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	65
Tablo 28: “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Meslek Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	66
Tablo 29: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşayıp Yaşamaması” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları.....	67
Tablo 30: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Nevşehirli Misiniz” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları.....	67
Tablo 31: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Mahalle” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	68
Tablo 32: “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Mahalle Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	69
Tablo 33: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşama Süresi” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	69

Tablo 34: “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Nevşehir’de Yaşama Süresi Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	70
Tablo 35: “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Nevşehir’de Yaşama Süresi Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları.....	71
Tablo 36: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Puan Ortalamalarına Ait N, Min.,Max.,X, Ss, Değerleri.....	71
Tablo 37: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ölçeğine İlişkin Normal Dağılım Testi.....	72
Tablo 38: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Cinsiyet” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları.....	72
Tablo 39: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Yaş” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	73
Tablo 40: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Yaş” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	75
Tablo 41: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Eğitim Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	77
Tablo 42: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Eğitim Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları.....	79
Tablo 43: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Çalışma Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	81
Tablo 44: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Gelir Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	83
Tablo 45: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Gelir Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları.....	84
Tablo 46: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Meslek” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	87
Tablo 47: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Meslek” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları.....	89
Tablo 48: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşanıp Yaşanmaması” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları.....	92
Tablo 49: Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Nevşehirli Misiniz” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları.....	94

Tablo 50: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşama Süresi” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	95
Tablo 51: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşama Süresi” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann-Whitney U Testi Sonuçlar.....	97



GİRİŞ

Türkiye’de devlet ve toplum düzenin kesintisiz işlemesi, kamu yararına yönelik işlemlerin tesis edilmesi, kamunun ortak ihtiyaçlarının karşılanması ve hizmetlerin etkili ve verimli bir biçimde sunulması amacıyla kamu tüzel kişiliği olarak ifade edilen devlet, merkezden ve yerinden olmak üzere iki esasa bağlı olarak örgütlenmektedir. Bu yönetim sistemleri her ülkede farklı yönetim geleneğine, ekonomik, tarihi ve kültürel temellere dayanmakta, yakından ve yerinden yönetimi gerçekleştiren yerel yönetimler ise kamu yönetimi içinde önemli bir yere sahip bulunmaktadır. Belli bir coğrafi alanda faaliyette bulunan, kamu gücü ayrıcalıklarına sahip olan, kendi malvarlığına, maddi, teknik ve personel imkânına sahip bulunan, karar organları yerel seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisi olarak tanımlanabilecek olan belediyeler ise; kamu yönetimi teşkilatlanmasında merkezi yönetimin yanında, mahalli ortak/müşterek ihtiyaçları karşılamak üzere sorumluluk üstlenen önemli yerel yönetim kuruluşlarından birini oluşturmaktadır.

Belediyeler başta imar, su, kanalizasyon ulaşım gibi kentsel alt yapı hizmetleri olmak üzere çevre sağlığı, temizlik, katı atık, zabıta, itfaiye, acil yardım, trafik, defin ve mezarlık, ağaçlandırma, konut, kültür, sanat, turizm, spor ve sosyal yardım olmak üzere birçok yerel hizmeti yasal olarak yerine getirmekle yükümlü kılınmakta ve bu doğrultuda da vatandaşla pek çok alanda birebir ilişki ve etkileşim içinde bulunmaktadır. Halka yakın ve katılımcı bir yönetim birimi olma özelliği taşıyan belediyelerin sunmuş ve yüklenmiş oldukları hizmetlerden yararlanan vatandaşların ise; istek ve beklentilerinin ne ölçüde tatmin ve memnun edildiği, taleplerinin ne düzeyde karşılandığı konusu ise kuruluşlarının başarı göstergelerini oluşturan, tekrar seçilme ihtimallerini doğuran ve geleceğe dair plan ve politikalarında kilit önem taşıyan unsurları oluşturmaktadır. Belediyelerin, vatandaşların ihtiyaçlarını karşılayabildiği, gerçekleştirdikleri yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve aynı zamanda vatandaş memnuniyetini artırabildiği oranda kuruluş amacını ve temel fonksiyonlarını yerine getirmiş olacakları düşünülmektedir.

Yeni yüzyılda ortaya çıkan yeni toplumsal yapılar kendilerine özgü kurum ve ilkeleri; vatandaş-yönetim ilişkisinde paradigma değişimini de beraberinde

getirmekte; küreselleşme, nüfus artışı, bilgi teknolojilerinin gelişmesinin de etkisiyle vatandaşların kamusal hizmet sunan birimlerden talep ve beklentileri farklılaşarak değişmektedir. Kamu yönetiminin vatandaş/müşteri odaklı bir bakış açısıyla yeniden yapılandırılmasının, kamu örgütlerinde yaşanan yapısal birtakım sorunlarda performans yetersizliğinin etkili olduğunun, sürekli gelişime odaklanan yeni bir yönetim felsefesinin benimsenmesi ihtiyacının, verilen hizmetlerde kalitenin artırılmasının ve yüksek verimliliğin elde edilmesi gerektiğinin altı çizilmektedir. Hizmet pazarlaması, hizmet kalitesi, toplam kalite yönetimi, vatandaş odaklılık, hizmet çeşitliliği, etkin, verimli, şeffaf hizmet sunumu, hesap verebilirlik, vatandaş katılımı gibi kavramların ve özel sektörün başarılı uygulamalarının ön plana çıkarıldığı görülmektedir. Ancak özelleştirilen kamu hizmetlerinde de vatandaş memnuniyetinin her zaman sağlanamadığı bilinmektedir.

Vatandaş memnuniyetini ölçmeye yönelik alan araştırmalarının ise son on yılda Türkiye’de kamu yönetimi alanında yoğun bir şekilde literatürde yer edinmeye başladığı gözlenmektedir. Memnuniyet araştırmalarının teorik çerçevesi oluşturulurken vatandaşın konumunun müşteri olarak tanımlanması konusunda hassas davranmak; bu kavramların “yasalar önünde eşit hak ve sorumluluğa sahiplik ile eşit olmayan ekonomik güce sahiplikten” ve ayrıca “kamu yararı ölçütünden” ileri gelen farklı anlamları ifade ettiklerini de vurgulamak gerekmektedir. Bununla birlikte vatandaşların talep, beklenti ve memnuniyetlerinin yönetim açısından değer görür hale gelmesi, hizmetlerin daha iyi verilmesi açısından yönetimler için zorlayıcı bir itki gücü olması açısından olumlu yönlerinin de bulunduğu ifade edilmelidir.

Nevşehir merkez ilçesinde ikamet eden vatandaşların belediye hizmetlerini nasıl algıladıklarını, bu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerini tespit etmek bu araştırmanın temel amacını oluşturmuştur. Belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeylerini belirleyebilmek için Nevşehir merkez ilçede yer alan 20 mahallede ikamet eden vatandaşlara basit rastgele örnekleme göre (Böke, 2011:111) seçilen toplam 650 vatandaşa uygulanmış ve soruların tamamına yanıt veren 500 kişi değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler, SPSS 16.00 (Statistical Package of Social Sciences) istatistik programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Katılımcıların kişisel niteliklerine ilişkin sorulara verdikleri

yanıtların frekans ve yüzdeleri hesaplanarak dağılımları belirlenmiştir. Yapılan Kolmogorov-Smirnov testi ve Shapiro-Wilk testi sonuçlarında verilerin normal dağılım göstermediğinden parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde ikili küme arasındaki anlamlı farklılıkların tespiti için “Mann-Whitney U Testi” , ikiden fazla kümeler arası anlamlı farklılıkların tespiti için “Kruskal Wallis-H” testinden yararlanılmıştır.

Vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi araştırmanın konusunu oluşturduğundan çalışmanın ilk bölümünde Türkiye'nin yönetim yapısı ve yerel yönetim kuruluşları arasında belediye kurumunun yeri, tarihi gelişimi, görev ve sorumlulukları incelenmiştir. İkinci bölümde ise vatandaş ve müşteri kavramı, kamu hizmeti, kamu hizmetinin temel özellikleri, ilkeleri ve türleri, yeni kamu hizmeti, kamu yararı, hizmet kalitesi, kamu hizmetlerinde kalite, belediyelerde hizmet kalitesi, hizmet pazarlaması son olarak belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ve müşteri/vatandaş odaklılık gibi kavramlar ele alınarak araştırmanın alt yapısını oluşturacak teorik bir çerçeve çizilmeye çalışılmış; üçüncü ve son bölümde ise, araştırmanın amacına, kapsam ve sınırlarına, evren ve örnekleme, araştırmanın bulgularına ve analizine yer verilmiştir.

Yapılan bu çalışmanın, yerel yöneticiler tarafından, vatandaşların olumlu ya da olumsuz izlenimlerinin anlaşılması bakımından fayda sağlaması; mevcut durum analiz değerlendirilmesi yapılarak vatandaş beklentilerine göre, sunulan hizmetlerin niteliğinde değişiklik yapıp yapmama kararını vermeleri konusunda yol gösterici olması umulmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE BELEDİYELERİN TARİHİ GELİŞİMİ

1.1. Belediye Kavramı

Belediye, “Fransa’da municipalite, İngiltere’de municipality ve eski terim olarak da şehremaneti olarak kullanılan bir kavramdır”. “Belediye” kelimesi, kök itibariyle Arapça bir sözcük olan ve yer, memleket, kasaba, şehir anlamına gelen beled’ten türemiştir. Arapçada şehir anlamında medine sözcüğü ile bağlantılıdır. “Medine”; kent sayılabilecek yerlerdeki yaşam biçimi ile bu yerleşim alanlarının dışındaki yaşama biçimini, hem iktisadi faaliyet hem de yaşamın getirdiği ilişkiler bakımından birbirinden ayırmak için kullanılmıştır (Toprak, 1988: 6).

2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu’na göre belediye “belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisidir” (Türkiye Belediyeler Birliği, 2005:9). Türkiye’de oldukça yeni olan belediye teşkilatının sorumluluk alanındaki hizmetler, eskiden beldede oturanların kişisel veya ortak gayretleri ile yerine getirilmekteydi (Versan, 1984: 215). Tüm çağdaş ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de halka yakın kamu kuruluşlarından biri de belediyelerdir ve belediyeler aynı zamanda demokrasinin okuludur (Sirmen, 1998: 46). Belediyeler, halkın gönencini özgür yerel yönetim düzeninde hemşehriler tarafından seçilen organlar aracılığı ile geliştirirler (Hoffschulte, 1994: 148). Kavramsal değerlendirmeler neticesinde belediye örgütünün hukuki statüsünü anlamak kolaylaşmakta, Aşgın’a (2006: 71) göre belediyenin aşağıdaki nitelikleri vurgulanmış olmaktadır;

- Mahalli ihtiyaçları karşılayan mahalli nitelikte bir idare olması;
- Şehir veya kasaba ölçeğinde bir yerleşik düzeni ifade etmesi;

- Demokratik, seçime dayalı ve hemşerilerin katılımına açık bir yönetim sistemini benimsemesi;
- Özerkliğe, yani; tüzelkişiliğe, ayrı bütçe ve organlara, kendi adına karar alabilme gücüne sahip olması aynı zamanda bağımsız değil devlet denetimi altında bulunmasıdır.

1.2. TÜRKİYE’DE BELEDİYELERİN TARİHİ GELİŞİMİ

Osmanlı İmparatorluğu’nda belediyeler kuruluncaya kadar, belediye işleri vakıflar aracılığıyla yerine getirilmiş, farklı toplumsal yapılar ve farklı tarihsel gerçeklikler nedeniyle batılı anlamda mahalli idare birimlerinin kurulması 1854-1856 yıllarında batı ülkeleri ile artan ilişkilere bağlı olarak 19. yüzyılın ikinci yarısında gündeme gelmiştir. Modernleşme hareketleri ve Tanzimat reformları sonucunda birçok yeni yasal ve yönetsel düzenleme yapılmış bu çerçevede belediye teşkilatının kurulması öngörülmüştür (Tortop vd., 2008:88).

1.2.1. TANZİMAT’TAN ÖNCE BELEDİYELER

Tanzimat’tan önce yerel hizmetler kadılık kurumu, vakıf sistemi, lonca teşkilatı ve mahalle yönetimleri aracılığıyla yerine getirilmiştir.

1.2.1.1. Kadılık Kurumu

Osmanlı döneminde adli ve hukuki konularla, şehir ve kasabaların asayiş, güvenlik ve belediye hizmetlerini kadılar yürütmüştür. Kazalar, yargı ve yönetim bakımından belirli büyüklükte bir yerleşim birimi olarak kendine bağlı kasaba ve köylerden meydana gelmiştir. Başında bulunan kadı, hem şer’i ve idari yargının başı hem belediye başkanı hem de merkezi yönetimin temsilcisiydi. Kadının dairesi hem bir mahkeme binası hem de belediye hizmetlerinin görüldüğü bir yerdi. Kadının yargıçlık, noterlik ve belediye başkanı gibi görevlerinin yanında, vakıf mütevellilerini teftiş, merkezden gelen emir ve fermanları halka tebliğ ve vergi tevzii gibi görevleri de vardı (Eryılmaz, 2010: 185). Osmanlı şehir yönetiminde adli, mülki ve belediye fonksiyonları birbirinden ayrılmadığından kadı bu fonksiyonları yürütürken

subaşı, naib, muhtesip, asesler, mimarbaşı, çöplük subaşısı ve imam gibi personelin yardımını almıştır (Türe, 2000: 34-35).

İstanbul kadısı doğrudan Babıali'ye bağlıydı ve vilayetlerdeki kadılar, o yerin beylerbeyi ve sancakbeyinden bağımsızdı (Ortaylı, 2008: 288). “Kadıya bağlı kişilerden subaşı, şehrin güvenliğinden kadıya karşı sorumluydu, naib yargı işlerinde kadının yardımcısıydı ve kadının yetki alanı içinde olan fakat ulaşamadığı yerlerde kadı adına hüküm verirdi”. “Muhtesip; esnafın denetlenmesinde, narhın saptanmasında, temizliğin kontrolünde ve beledi müeyyidelerin uygulanmasında kadının başlıca yardımcısı olup bir tür belediye zabıtası müdürü işlevi görüyordu”. “Asesler (yasakçılar) geceleri çarşı ve pazar yerlerini beklerlerdi, çöplük subaşısı, genel temizlik ve intizamdan kendine bağlı personelle birlikte sorumluydu, mimarbaşılar, şehrin imar düzeninin denetimi konusunda kadının başyardımcısı konumundaydılar, mahallelerde ise, mahalle imamları kadının görevlerini yerine getirmekle mükellefti” (Ulusoy ve Akdemir, 2008: 199). İmamlar; doğum, ölüm, evlenme, boşanma, nakli mekân gibi nüfus işlerini takip ederek medeni hal kayıtlarını tutmuşlardır. Bu dönemde, imamların görev yerleri olan camiler aynı zamanda mahallenin yönetim merkezi ve hükümet emirlerinin kadılar kanalıyla halka iletildiği merkez olmuştur. Gayrimüslimlerin oturdukları mahallelerde imamın yaptığı işleri, papaz ve kocabaşılar yapardı. Mahallelerde sosyal dayanışma ve kamusal hizmetlerin görülebilmesi için “Avarız sandıkları” oluşturulmuştur. Mahallenin idari kurulu işlevini yerine getiren müteveli heyeti tarafından idare edilen bu sandıkların finansmanı, mahallenin zenginleri tarafından sağlanmıştır. Avarız sandıklarından ihtiyacı olanlara borç verilmiş, kamu binaları onarılmış ve mahalledeki görevlilerin maaşları karşılanmıştır. Mahalle aralarındaki sokakların süpürülüp temizlenmesinden mahalle halkı sorumlu tutulmuştur. Temizlik işleri ile ilgili olarak vazifeliler istihdam edilebildiği gibi, bu tür işler mahalle halkınca nöbetleşe ve bazen de imece suretiyle yerine getirilmiştir (Ulusoy ve Akdemir, 2008: 200). Osmanlı döneminde, yerel yönetim hizmetleri bugünkü kadar geniş değildir ve olması da mümkün değildir. Şehrin, belediye hizmetlerini görmek için özel bir bütçesi yoktur. 1826 yılından sonra ihtisap kurumu (güvenlik işlerinden sorumlu örgüt) yeniden düzenlenmiştir. İstanbul'da “İhtisap Nezareti”, eyaletlerde ise “İhtisap

Müdürlükleri” kurulmuş, bu düzenleme, belediye teşkilatı kuruluncaya kadar devam etmiştir.

1.2.1.2. Vakıf Sistemi

Tanzimat öncesi dönemde şehir hizmetlerinin yerine getirilmesinde vakıfların önemli bir rolü vardır. “Vakıf, belirli bir malı, kamunun yararına yönelik bir hizmete ya da hizmetlere sürekli olarak tahsis etmektir”. Vakıf kelimesi, sözlük anlamıyla “durdurma ve alıkoyma” manasına gelmekte, kavramsal olarak da bir mal veya mülkün satın alınmayacak şekilde hayır işine bağışlanmasını ifade etmektedir. Özel mülkiyet alanından çıkan mallar devlet mülkiyetine geçmemekte, üçüncü tür bir mülkiyet grubu oluşturmaktadır (Aydın, 2003:314).

Batı’da yöneticiler ve zenginler, kendileri için özel saraylar, malikâneler ve şatolar inşa ettirirken, Osmanlı toplumunda ise yönetici ve zenginler cami, medrese, han, aşevi, misafirhane, köprü, çeşme ve kütüphane gibi vakıf eserleri kurmuşlardır. Bunun dışında okul, hastane, sebil, yurt ve sosyal yardım gibi hizmetler Selçuklu ve Osmanlı toplumlarında geleneksel olarak vakıflar aracılığıyla yürütülmüştür. Belediye hizmetleri de tamamıyla vakıf esasına göre yürütülmüştür. Batılı tarzda belediyelerin kurulmasından sonra da vakıflar, ikinci bir belediye gibi çeşitli yerel hizmetleri sunmaya devam etmişlerdir (Eryılmaz, 2010: 187).

1.2.1.3 Lonca Teşkilatı

Osmanlı yönetiminde yerel kamu hizmeti gibi çalışan bir diğer kurum da lonca teşkilatıdır. Loncaların kökeni yedi ve sekizinci yüzyıldan itibaren faaliyet gösteren ahilik ve fütüvvet teşkilatına dayanmaktadır. Ahilik teşkilatına ait kurallar, töreler ve birçok özellik loncalarda da devam etmiştir (Duman, 2006: 8).

Loncalar, üyelerinin etkinliklerini denetleme ve düzenlemenin yanı sıra merkezi yönetimle halk arasında aracılık rolü de üstlenmiştir. Esnaf tarafından seçilerek ve kadı tarafından atanarak loncaların başına getirilen esnaf kethüdaları, hükümet emirlerini halka iletmış ve bu emirlerin kontrolünü yapmışlardır. Loncalar mesleklerini icra ettikleri çarşılar sayesinde iktisadi hayatı ellerinde tutarken, diğer yandan da bu mekânlar dâhilinde beledi hizmetlerin bir kısmını yerine getirmişlerdir.

Çarşı yollarının yapımı, aydınlatılması, temizliği, personelin eğitilmesi, su ihtiyacının karşılanması, malların kalitesi ve standardizasyonunun sağlanması gibi faaliyetler bu hizmetlerden bazılarıdır. Loncaların gerçekleştirdikleri bu hizmetlerin masrafları, sosyal dayanışma işlevini de yerine getiren kendi içlerinde oluşturdukları “Avarız Sandıklarından” karşılanmıştır (Ulusoy ve Akdemir, 2008: 200-201). Osmanlı Devleti’nin son dönemlerinde, sanayileşme hareketlerinin ve fabrikalaşmanın başlaması sonucunda el sanatları giderek önemini kaybetmiş ve İttihat ve Terakki Fırkası tarafından 1913 tarihinde loncalar kaldırılmıştır (Duman, 2006: 10).

1.2.1.4. Mahalle Yönetimi

Türkiye’de il özel idaresi ve belediyeler gibi kurumlar, merkez tarafından sonradan oluşturulduğu halde mahalleler, Türk toplumunun siyasi, idari ve sosyal ihtiyaçlarının doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmış ilk mahalli yönetimlerdir. Osmanlı şehir yönetiminde mahalleler; kendine özgü özellikleri ve mektebi, medresesi, çeşmesi, mescidi, kahvehanesi, pazarı, meydanı ve hatta hamamı ile sosyal bir bütünlüğü oluşturmuştur (Eryılmaz, 1998:465).

Mahalle muhtarlığı adı altında ilk örgüt, 1829 yılında İstanbul’da kurulmuştur. Bu tarihten sonra çeşitli vilayet ve sancaklarda mahalle teşkilatları kurulmaya başlanmış ve yayılmaya devam etmiştir (Duman, 2006: 11). Müslüman mahallelerde, “evvel” (birinci) ve “sani” (ikinci) olmak üzere iki muhtar seçilmekteydi. Muhtarlar, imamların görevlerinin bir kısmını üstlenmişlerdir. Halkla hükümet arasındaki ilişkileri yürütmekle görevlendirilmişler; kanunları, yönetmelikleri ve hükümet emirlerini halka bildirmek, ölüm ve yaralama olaylarını yetkililere iletmek ve devlet alacaklarını tahsil etmede hükümete yardımcı olmakla yükümlü kılınmışlardır (Eryılmaz, 2010: 191).

Muhtarların listesi seriye sicili kapağına kaydedilerek İstanbul’da Defter ve Ceride Nazırına gidiyor, padişahın tasdiğiyle de mühürleri hazırlanıp mühürleniyordu. Bu yöntem Tanzimat’tan sonra da bir müddet devam etmiştir. Tanzimat’tan sonraki vesikalara göre de muhtar ve imamların mühürleri aynı şekilde merkezde

hazırlanmıştır. Yani; bunların memuriyeti fazla merkeziyetçi bir yönetim anlayışıyla merkezi hükümetin onayından geçmiştir. Kırtasiyecilik ve masrafların fazlalığı nedeniyle 1864 Tuna Vilayetleri Nizamnamesi muhtarların görevinin onaylanma yetkisini Bab-ı aliden alıp valilere bırakmıştır (Ortaylı, 1985:103).

1913 tarihli İdare-i Umumiye Kanunu Muvakkati ile mahalle muhtarlığı ile ilgili hükümler kaldırılmış ancak bu görevlerin hangi organlarca yürütülebileceğine dair herhangi bir hüküm yer almamıştır. Bu kanuni boşluk 1924 yılında 442 sayılı Köy Kanunu'nun çıkarılmasına kadar sürmüştür. İlgili kanun ile mahalle muhtarlıkları yeniden teşkil etmiştir. Ancak bu tarihe kadar geçen sürede hiçbir kanuni dayanağa sahip olmayan mahalle muhtarlıkları işlevlerini sürdürmüşlerdir (Aslaner, 1993:203). Hatta 1934-1944 yılları arasında belediyelerin olduğu yerlerde mahalleler kaldırılarak görevleri belediyelere devredilmesine rağmen mahallelerin geleneksel ve köklü yapısı sayesinde yeri doldurulamamış; 1944 yılında çeşitli değişikliklerle birlikte günümüzde de yürürlükte bulunan 4541 sayılı “Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline dair Kanun” çıkarılmıştır (Duman, 2006: 12).

1.2.2. TANZİMAT'TAN SONRA BELEDİYELER

Osmanlı İmparatorluğu'nda modern anlamda belediyelerin kurulmasına yönelik istek Tanzimat'tan sonra yoğunluk kazanmış ve Kırım Savaşı sonrası gelişmelerinin de etkisiyle 1855 yılında ilk yasal girişim başlatılmıştır. Kırım Savaşı sonrası adli, mülki ve beledi hizmetlerin tek merkezde toplandığı klasik Osmanlı şehir yönetiminden modern anlamda şehir yöneticiliği yönünde adımlar atılmıştır (Ulusoy, Akdemir, 2008: 201)

1.2.2.1. Tanzimat'tan Cumhuriyet'e Belediyeler

Tanzimat, Osmanlı sisteminin resmen Batı kurumlarına göre yeniden yapılanmaya başladığı dönemdir. Osmanlı yönetimi, iç ve dış baskılara karşı ayakta durabilmeyi, Avrupa'nın kabul edebileceği bir “modernleşme” programına bağlamıştır. Osmanlı Devleti'nin kurulmasından Tanzimat'a kadar olan dönemde belediye hizmetlerinin, kadılar, mimar ağaları, muhtesibler, esnaf kuruluşları ve vakıflar tarafından yürütülmekte olduğu belirtilmişti. Bir merkezden belediye hizmetlerinin yürütülmesi

amacıyla bağımsız bir organ oluşturulmamıştı. Şehir sorunlarının bütüncül olarak ele alınması, kentleşmenin toplu yerleşim yerlerinde getirdiği yapısal değişikliklerle birlikte Osmanlı modernleşmesinin bir sonucu olarak 19. yüzyılın ortalarında gelişmiştir. Tanzimat döneminde Batılılaşma yönünde gerçekleştirilen reformlar, belediyelerin doğuşuna gerekli ortamı hazırlamıştır (Eryılmaz, 2010: 187).

Tanzimat ile öngörülen batılı anlayışta bir yönetsel ve siyasal modernleşme çabasına karşın Batılıların ulaşmaya çalıştıkları hedefleri paylaşma diye bir şey söz konusu değildir. Merkezi idarenin taşra üzerinde otoritesini yeniden sağlayabilme endişesi yeni yapılanmanın temel anlayışı olmuştur (Duman, 2006: 14).

1.2.2.1.1. İstanbul Şehremaneti

Kırım Savaşı sebebiyle İstanbul'a çok sayıda Avrupalı subay ve asker gelmiştir. "Tanzimat'tan sonra İstanbul, Avrupalılar için gözde şehirlerin başında geliyordu. Bu dönemde İstanbul'da yüz binin üzerinde yabancı yaşamaktaydı, bu yabancıların büyük bir kısmı Beyoğlu-Galata semtinde oturmaktaydılar". İstanbul, Avrupa şehirlerine göre mamur bir kent görünümünde değildir ancak kültürel bakımdan zengindir. Ekonomik sıkıntılar ve savaşların getirdiği mali yükler, Osmanlı kentlerinin alt yapısını ve düzenini de etkilemiştir. Temizlik, aydınlatma, kanalizasyon ve kaldırım gibi temel belediye hizmetleri yetersizdir. Osmanlı Devleti'nin girmiş olduğu savaşlar nedeniyle doğan mali yükler ve bunun sonucunda gelen iktisadi sıkıntılar nedeniyle şehirlerdeki alt yapı ve düzen bozulmuştur. Bundan dolayı İstanbul'da modern bir belediye teşkilatının kurulmasına gerek duyulmuştur. Model olarak Fransızların komün idaresi alınmış; İstanbul'daki Avrupalılar, bu hizmetlerin iyileştirilmesi için bir belediye örgütünün kurulmasını tavsiye etmeye başlamışlardır (Eryılmaz, 2011:204).

Yabancıların talebi ile ortaya çıkan belediye düşüncesi, 1855 yılında İstanbul'da "Şehremaneti" adıyla bir belediye örgütünün kurulmasını sağlamıştır. Belediye kurulunca, önceden onun görevini yürüten İhtisap Nezareti de ortadan kaldırılmıştır. Şehremaneti, İstanbul Belediyesi'nin adı olup bu belediyenin çeşitli dairelere (şubelere) ayrılması kararlaştırılmıştır (Eryılmaz, 2010: 188). Başında, "hükümetçe atanan bir Şehremini bulunan bu örgütün, 12 kişilik bir kent kurulu (Şehir Meclisi)

da vardır. Meclise Şehremini başkanlık ediyordu, Şehreminin iki ayrı yardımcısı vardır ve bunlar da Şehir Meclisinin doğal üyeleridir”. Şehir Meclisi üyelerinin göreve gelmeleri de atamayla oluyordu. Ancak, meclis üyelerinin “İstanbul’da oturan her sınıf Osmanlı tebaasından ve esnafın mutemet ve muteberlerinden” olmaları gerekiyordu. Aranılan koşullar arasında özellikle “esnafın güvenilir ve saygın kişilerden olması koşulunun bulunması dikkat çekmekte ve yerel kurulun oluşmasındaki seçkin anlayışı yansıtmaktaydı, meclis üyelerinden üçte ikisinin her yıl yenilenmesi gerekiyordu” (Keleş, 2000:125).

1857 tarihli Nizamname uyarınca İstanbul, 14 belediye dairesine ayrılmıştır. Ancak sadece 6. Daire-i Belediye’den bahsedilen nizamnamede diğer dairelerin tedricen teşkil edileceği belirtilmiştir. 1868 tarihli “Dersaadet İdar-i Belediye Nizamnamesi” ile diğer daireler de faaliyete geçirilmiştir. 1877’de “Vilayet Belediye Kanunu” ve “Dersaadet Belediye Kanunu”, İstanbul Şehremanetini 20 belediye dairesine ayırmıştır. “Dairelerin organları; Şehremaneti ve Şehremaneti Meclisi’nden oluşmuştur. Padişah tarafından atanan 6 üye Şehremaneti Meclisini oluşturmuştur. Ayrıca Mayıs ve Ekim olmak üzere yılda iki kez toplanan ve Şehremaneti Meclisi, Belediye Dairesi Meclisleri Reisleri, Şehremaneti Meclisi ve Daire Meclislerinin kendi aralarından seçtikleri ikişer üyeden oluşan bir Cemiyet-i Umumiye-i Belediye vardır. Toplanma şekli 3.7.2005 tarihli 5393 sayılı yeni Belediye Kanunu ile 10.07.2004 tarihli 5216 sayılı yeni Büyükşehir Belediye Kanunu kabul edilmeden önceki 1930 tarih 1580 sayılı eski Belediye Kanunu ile 1984 tarih 3030 sayılı eski Büyükşehir Belediye kanununda yer alan “Belediye Meclisi” ve “Büyükşehir Belediye Meclislerinin” toplanma şekline benzemektedir. Bu kanunlara göre “Belediye Meclisi” Ekim, Şubat ve Haziran aylarında; “Büyükşehir Belediye Meclisi” ise Kasım, Mart ve Temmuz aylarında toplanmaktaydı (Sunay, 2002:128).

İstanbul yönetiminin daha merkezi bir yapı içinde toplanarak, tek bir belediye dairesinin ve dokuz idare şubesinin oluşumu 1913 tarihli “Dersaadet Teşkilat-ı Belediyesi Hakkında Kanun-u Muvakkat (17 Kanun-i Sani 1328- 30 Ocak 1913)” ile gerçekleştirilmiştir. Bu idare şubelerinin sınırı ve merkezi, ayrı bir nizamnameyle saptanmıştır. Organları Şehremaneti Meclisi’nin yerini alan, “Encümen-i Emanet” ile seçilecek altı üyeden oluşan “Cemiyet-i Umumiye-i Belediye’dir”. Her şubeye devlet

tarafından bir müdür atanmaktadır ve bu şubelerin de encümenleri vardır. Belediye zabıtası görevleri ile Zaptiye Nezareti mensubu zabıtalalarının görev ayrımı “Dersaadet Belediye Kanununun Belediye Vezaif-i Umumiyesi” başlığını taşıyan üçüncü maddesinde düzenlenmiştir (Sunay, 2002:128).

Şehremanetinin, belediyeciliğin tam anlamıyla başlangıcı olarak sayılması bazı açılardan çok mümkün değildir. Bütçesinin merkezden karşılanması, personelinin merkezden atanması, atanan bu personelin de belediyeçilik konusunda tecrübesiz ve bilgisiz olması bu kurumun tam anlamıyla bir belediye sayılamayacağını göstergeleridir (Duman, 2006:16). Nitekim belediye yönetimi konusunda bilgili ve tecrübeli kişilerden oluşmayan Şehremaneti başarılı olamamış ve bir yıl sonra şehir meclisi lağvedilmiştir.

1.2.2.1.2. İntizam- ı Şehir Komisyonu

İstanbul’da beledi alanda Şehremanetinin beklenen iyileşmeyi ortaya koyamaması merkezi yönetimi yeni bir arayışa yönlendirmiştir. Hükümete göre Avrupa’daki modellerden faydalanılarak oluşturulan Şehremanetinin başarılı olamamasının temel sebebi, şehir meclisini oluşturan üyelerin belediye yönetimi konusunda gerekli bilgi ve tecrübeden yoksun olmasıdır. İstanbul için 1856 yılında bir belediye modeli oluşturmak üzere “İntizam-ı Şehir Komisyonu” adıyla, belediye alanında bilgi sahibi kişilerden oluşan bir kurul oluşturulmuştur. “İntizam-ı Şehir Komisyonunun ilk çalışmaları yol, kaldırım, aydınlatma ve çöplerin toplanmasıyla ilgili hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik olmuştur. Ayrıca, Şehremanetine gelir oluşturmak amacıyla hayvan ve arabalardan vergi alınması, kaldırım harcamalarına hane ve dükkân sahiplerinin katılmasını öngören düzenlemeler de yapılmıştır” (Oktay, 2008: 387).

Komisyonun önderliğini, Fransız Devrimi zamanında Türkiye’ye yerleşmiş olan zengin bir bankacı aileye mensup Antoine Aleon üstlenmiştir. Diğer üyeler daha çok Rum, Ermeni ve Yahudi cemaatlerinden seçilmişlerdir. Fakat Sultan Mahmut’un tıbbiyesinin ilk mezunlarından olan Hekimbaşı Mehmet Salih Efendi de dâhil olmak üzere, bazı Müslüman Türkler de vardır. Komisyona, Avrupa belediye örgütü,

mevzuatı ve yöntemleri hakkında rapor hazırlama ve Bab-ı âli'ye tavsiyelerde bulunma talimatı verilmiştir (Lewis, 2000:391).

Nüfuzlu kimselerden oluşan ve kozmopolit yapıya sahip bu komisyon, daha sonra Ticaret Nezareti'ne nakledilmiştir. Çalışmalarını burada sürdüren üyeler; birkaç yıl sonra 1857'de dağılmadan önce, İstanbul'un istenilen uygar düzeye çıkması için hükümete bazı öneride bulunmuşlar; kaldırım ve kanalizasyon yapılması, cadde ve meydanların aydınlatılması, sokakların temizliğinin sağlanması, yolların genişletilmesi ve belediye örgütüne düzgün işleyen bir muhasebe bürosunun kurulmasına dair önerdikleri bir mazbatayı sunmuşlardır (Ortaylı, 1985:127). Komisyon tarafından verilen tavsiyeler doğrultusunda 1857 tarihinde bir nizamname çıkarılmış ve bu nizamnameye göre, İstanbul'un 14 daireye ayrılması ve bu dairelerin aşamalı olarak kurulması planlanmıştır (Duman, 2006: 17).

1.2.2.1.3. Altıncı Daire-i Belediye

İstanbul'un bütün semtlerinde belediye örgütünün kurulmasının zor olacağı düşünülerek, Paris örneği doğrultusunda batı modeline göre belediye teşkilatının önce bir bölgede oluşturulması, daha sonra bu uygulamanın diğer bölgelere yaygınlaştırılması; pilot bölgenin ise, yabancıların daha yoğun yaşadığı "Beyoğlu-Galata" semtinin olması kararlaştırılmıştır. Bu bölgeye, adını Tanzimat'ın mimarları olan Mustafa Reşit Paşa ile Ali Paşa'nın kısa bir süre oturdukları Paris'in seçkin ve modern bir semtten (Sixième Aroondissement) alan "Altıncı Belediye Dairesi" denilmiştir. Yerel yönetim sistemine alışık olduğu bilenen yabancıların bu semtte çok olması nedeniyle belediye hizmetlerinin yürütülmesinde güçlük yaşanmayacağı düşünülmüştür (Eryılmaz, 2011:205).

Altıncı Belediye Dairesi'nin kuruluş ve görevleri 7 Temmuz 1858 günlü bir "İrade-i Seniyye" ile belirlenmiştir. Belediye Meclisi, bir başkan ve on iki üyeden kurulacaktır; başkan süresiz olarak, diğerleri üç yıllığına, "İrade-i Seniyye" ile atanacak, hiçbirine maaş verilmeyecektir. Meclis, bir bayındırlık mühendisi ve bir mimar da dâhil olmak üzere, maaşlı birçok sürekli memur atayacaktır. Belediye, vergi ve rüsum koymak, tarh etmek ve toplamak, bazı koşullarda kamulaştırma

yapmak, belirli sınırlar içinde istikrazı arttırmak hakkına sahip olacaktır. Başkan, bütçeyi incelemek için meclise ve ondan sonra onaylanması için Bab-ı âli'ye sunacak; bu onay olmadan geçerli olmayacaktır. Belediye Meclisine “müşavir” sıfatı ile yabancı uyruklu kimseler de katılmaktaydı. Belediye çalışmalarında Osmanlıcanın yanı sıra Fransızca da resmi dil olarak kullanılmaktaydı. Altıncı Daire-i Belediye'nin gelir kaynakları dört grupta ele alındığında; “birinci grup kaynaklar dairenin normal gelirini meydana getirmekteydi, bu gruba giren gelir kalemleri hane ve dükkânlardan alınan aydınlatma ve temizlik resmi, kontrat hariç esnaftan alınan mizaç resmi bina tamir ve ruhsatiye hariç ile % 2'ye kadar alınan emlak vergisiydi, emlak vergisi ise daire gelirlerinin en büyük kısmını meydana getiriyordu” (Vural, 2004:187). Diğer grup kaynaklar ise patent, resmi ticaretle uğraşanlardan alınan kazanç vergisi benzeri bir resim, yol, kanalizasyon gibi alt yapı inşaatı için bina ve dükkân sahiplerinden, Bab-ı Ali'nin izniyle mükellefin yıllık gelirinin % 3'ü oranında vergi, bağışlar ve son olarak da hazine yardımlarıydı (Duman, 2006: 17-18).

Altıncı Belediye Dairesi, büyükşehir belediyesi Şehremaneti'nin bir şubesi olarak kurulmasına rağmen, burası ile ilişkilendirilmeyip doğrudan Babıali'ye bağlanmıştır. Amacı, Avrupa modeli bir belediyenin İstanbul'da da işlediğini göstermek olan hükümet, bu belediyenin başarılı olabilmesi için elinden gelen çabayı göstermiş, kaynakların önemli bir kısmını buraya aktarmıştır. Ancak bütün bu çabalara rağmen Beyoğlu-Galata Belediyesi çok fazla başarılı olamamıştır (Eryılmaz, 2011: 205-206).

1.2.2.1.4. Taşrada Belediye Yönetimi

İstanbul dışındaki kentlerde belediye kurulması, esas itibariyle 1864 Tuna Vilayetleri Vilayet Nizamnamesinden sonra gerçekleşmiş; bu düzenlemeden sonra özellikle liman kentlerinde belediye kurulmaya başlamıştır. Vilayet yönetimini yeniden düzenleyen 1871 tarihli “İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi”, aynı zamanda taşradaki belediyelerin ilk yasal temelini meydana getirmiştir. Kent ve kasabalarda belediye örgütünün yaygın bir şekilde kurulması 1877 yılında yürürlüğe giren “Vilayetler Belediye Kanunu” ile gerçekleşmiştir. Vilayetlerdeki belediye idaresine ilişkin statü Şehremanetinde olduğu gibi, 1930 yılına kadar devam etmiştir (Eryılmaz, 2011:206-207).

1.2.3. CUMHURİYET DÖNEMİNDE BELEDİYELER

1928 yılında İçişleri Bakanlığı tarafından hazırlanan Belediye Kanunu Tasarısı Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından 1 Eylül 1930 tarihinde yürürlüğe girmek üzere kabul edilmiş, 2005 yılında 5393 sayılı Belediye Kanunu kabul edilinceye kadar yürürlükte kalmıştır. 1930 tarihli yasa ile getirilen başlıca yenilik belediye başkanının hükümetçe atanmasının yerine seçimle göreve getirilmesidir (Erençin, 2004, 57-59). Bu dönemde devletçilik, modernleşme ve parti-devlet bütünlüğü düşünceleri, belediyelerin statüsünün belirlenmesinde yönlendirici temel unsurlar olmuştur (Eryılmaz, 2002, 14). 1580 sayılı kanun hazırlanırken de şu beş ana ilke göz önünde bulundurulmuştur (Uğurlu, 1995, 8):

- Tüm belediyeler arasında “eşitlik” öngörülmesi,
- Belediyelerin hizmet ve uygulamalarında “serbest” bırakılması,
- Belediyeler üzerinde güçlü bir “denetim” bulunması,
- “Tek dereceli seçim” ve halkın etkin denetiminin sağlanması,
- Belediyelerin “hizmet alanının genişletilmesidir”.

1580 sayılı Belediyeler Kanunu’na dayalı modelin özellikle metropol nitelikteki kentlerin yönetimi için yetersiz kaldığının anlaşılması üzerine 1982 Anayasasındaki bir maddeye dayanılarak 1984 yılında 3030 sayılı kanun yürürlüğe girmiş 2004 yılında kabul edilen 5216 sayılı kanun yürürlüğe girinceye kadar uygulanmıştır.

Birer “coğrafi yerinden yönetim kuruluşu olan” olarak sınıflandırılan belediyeler, yerel yönetimlerin bel kemiğini oluşturan önemli kuruluşlar olup, 2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 3. maddesinde; “Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi ” olarak tanımlanmıştır (Türkiye Belediyeler Birliği, 2005:9).

Belediyenin kapsamlı bir tanımına da 1982 Anayasası’nın 127’nci maddesinde yer verilmiştir. Buna göre; belediye, halkın mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları seçilerek oluşturulan

kamu tüzel kişisidir. Anayasada aynı maddenin devamında bu tanıma ek olarak; belediye halkının, köy dışındaki yani daha büyük alanlarda yerleşik insanlardan oluştuğu; bir yerel yönetim olarak yerinden yönetim ilkesine uygun olarak düzenlendiği; devlet tarafından denetlendiği; kendisine görevleriyle orantılı olarak gelir kaynaklarının sağlandığı ifade edilerek belediye tanımı detaylandırılmıştır (Yayla, 1987: 9-10).

5393 sayılı Kanun'un 14. maddesinde “belediyelerin görev ve sorumluluklarına yer verilmiştir. Belediyelerin mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor orta ve yükseköğrenim öğrenci yurtları, sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır” hükmüne yer verilmektedir (Türkiye Belediyeler Birliği, 2005:14-15).

İKİNCİ BÖLÜM

2.1. VATANDAŞ VE MÜŞTERİ KAVRAMI

Kamu ve özel sektör arasındaki önemli farklardan birisi, bu sektörlerin, insanları farklı biçimlerde tanımlıyor olmasından kaynaklanmaktadır. Kamu sektöründe hizmet verilen insanlar “vatandaş”, özel sektörde ise “müşteri” olarak tanımlanmaktadır. Bu iki kavramın tanım ve özelliklerine aşağıda yer verilmiştir.

2.1.1. Vatandaş Kavramı

Vatandaşlık; “bir yurtda doğup büyüme ya da yaşamış olma, bir yurdun kişisi olma, bir yurda bağlı olma durumu” olarak kavramsallaştırılmaktadır. Bağlı olma durumu, kişinin yurtda yaşayan topluluğun üyesi olması, topluluğa uyum sağlaması, sorumluluk alması ve katkısının kalitesi olarak ifade edilmektedir. Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlüğünde vatandaşlık, “kişiler ile devlet arasında anayasa ve yasalarla tanımlanmış karşılıklı hak ve ödevlere dayanan bağ” biçiminde dile getirilmektedir (Kaya, 2013: 267).

2.1.2. Müşteri Kavramı

Müşteri, belirli bir işletmenin belirli bir marka malını, kişisel veya ticari amaçları için satın alan kişi veya kuruluştur. Mevcut müşteri, işletmenin sürekli satış yaptığı ve işletmenin malını veya hizmetini her zaman satın alan müşteridir (Taşkın, 2014: 18).

Kamu hizmetlerinden yararlananlara “halk”, “kamu” ya da “toplum”; özel mal ve hizmetleri satın alanlara ise “müşteri” denilir. Yeni kamu yönetimi anlayışının gelişmesiyle birlikte 1980’den sonra, kamu kurumları da hizmet sunduğu insanlara müşteri gözüyle bakmışlardır (Eryılmaz, 2011: 17).

“Bir kuruluşun müşterileri kimlerdir?” Çok kolay gibi görünen bu soruya verilen cevaplar çoğunlukla aşağıdaki gibidir (Acuner, 2004: 27);

- Ürün ya da hizmetleri en son kullanan kişidir.

- Müşteri işletmenin en önemli kişisidir.
- Bir takım istek ve ihtiyaçlarıyla işletmeye gelendir ve işyeri çalışanlarından hizmet alandır.
- Müşteri bir istatikselsel veri olmadığı gibi, kendisine saygıyla davranılmasını hak eden ve duyguları olan kişidir.
- Müşteri amaçtır bir araç değildir, hizmet sunarak işletme müşteriye değil, böyle bir olanak verdiği için müşteri işletmeye iyilikte bulunur.

Yukarıdaki tanımlardan da anlaşılacağı gibi “müşteri” denince akla genellikle ürün ya da hizmetlerin “son kullanıcıları” gelmektedir. Ürünün şekillenmesinden başlayarak üretimin çeşitli aşamaları; “test etme, paketlenme, gönderme, saklama, faturalama, yerleştirme- kullanılabilir hale getirme -, servis sunma, ödeme alma” gibi uzun bir faaliyetler zincirinden oluşmaktadır. Bu faaliyetlerin her biri, bir ya da birkaç kişi tarafından gerçekleştirilir ve bir faaliyetin çıktısı-sonucu aynı zincirde bir başkası tarafından kullanılır. Aynı zamanda bu çıktının her alıcısı da bir müşteri olarak ve dışarıdaki müşteri veya son kullanıcı gibi düşünülmelidir. Diğer bir deyişle, “işletmenin çıktısını kullanan herkes ister işletmenin içinde, ister dışında olsun işletmenin müşterisidir, sonuçta birbirinden farklı ihtiyaç ve öncelikleri olan birden fazla müşteri söz konusudur” (Acuner, 2004: 27).

2.2. HİZMET KAVRAMI, TANIMI VE TEMEL ÖZELLİKLERİ

Hizmet kavramı, tanım ve özellikleri açısından iki başlık altında incelenebilir.

Hizmetin Tanımı

Kavramsal olarak hizmet ifadesi Türk Dil Kurumu’na göre “birinin işini görme veya birine yarayan işi yapmak” tır. Hizmet kavramı, tanımlanması zor bir kavramdır. Bu sebeple literatürde birçok tanımı vardır. Örnek olarak; Mine Orhan’a göre; Murdick, Render, Russell (1990:4) hizmeti zaman, yer, şekil ve psikolojik faydalar üreten ekonomik faaliyetler olarak tanımlamıştır. Palmer’e (2004: 561) göre hizmet esas itibarıyla soyut olan, organizasyonlar ya da bireyler arasındaki değişimi içeren faaliyetler veya yararlar anlamına gelmektedir. Zeithaml, Bitner ve Gremler (2009:4) ise hizmeti bir varlık ya da kişi tarafından, başka bir varlık ya da kişi için sağlanan

veya ortaklaşa üretilen faaliyetler, süreçler ve performanslar olarak tanımlamıştır (aktaran Orhan, 2016: 949).

Günlük hayat, farkında olmadan veya farkında olarak yararlanılan birçok hizmetle devam etmektedir. Hizmetlerin bir bölümünden zorunlu ihtiyaçların (elektrik, su, havagazı, toplu taşıma hizmetleri gibi) karşılanması amacıyla yararlanılırken, diğer bölümü kişiden kişiye değişen, isteğe bağlı olarak yararlanılan hizmetlerden oluşmaktadır. Bu hizmetlere örnek olarak eğlence ve tatil hizmetleri sayılabilir. Hizmetler, esas itibarıyla soyut olan ve herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan, bir grubun diğerine sunduğu herhangi bir iş veya performanstır. Hizmetin üretimi, fiziksel bir ürüne bağlı olabilir veya olmayabilir (Nakip, Varinli ve Gülmez, 2012: 305-306).

Hizmetlerin Temel Özellikleri

Hizmetleri diğer mallardan ayıran özellikler Özgüven'in çalışmasında (2008: 653-654) "dokunulmaz olma, heterojen olma, üretimin ve tüketimin eş zamanlı olması, dayanaksız olma, sahihsiz olma" olarak sınıflandırılmıştır:

Dokunulmaz Olma: Hizmetlerin temel ve evrensel özelliği dokunulmazlıktır. Çünkü hizmetler nesnelere farklı olan hareketlerdir. Dolayısıyla hizmetlerin belli bir çıktısı yoktur.

Heterojen Olma: Bir hizmet endüstrisinin ya da bireysel olarak hizmet sunanların hizmetlerin niteliğinde standart sağlama imkânı yoktur; hizmetin her birimi, aynı hizmetin diğer birimlerine göre değişkenlik göstermektedir. Günümüzde işletmeler iyi eğitim ve denetimle, hizmet veren her elemanın aynı kaliteyi sağlamasını amaçlamaktadır. Müşterinin, bir hizmet kalitesini o hizmetten yararlanmadan önce tahmin etmesi zordur. Hizmetin başarısı hizmeti verenle hizmeti satın alan arasındaki etkileşimin sonucuna bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir.

Üretimin ve Tüketimin Eş Zamanlı Olması: Birçok ürün önce üretilmekte, bir süre stoklandıktan sonra tüketilmektedir. Hizmette ise aynı anda üretim ve tüketim söz konusudur. Müşteri hizmet sunulurken sunum yerindedir hatta müşteri üretimde dahi rol alabildiği gibi deneyimleriyle hizmeti yönlendirebilmektedir.

Dayanaksız Olma: Hizmetlerin stoklanması, saklanması, iade edilmesi ve yeniden satılması mümkün değildir, hizmet işletmelerinin niteliğinden dolayı belli bir zaman

diliminde kullanılmayan bu kapasite daha sonra satılmak veya kullanılmak için tutulamaz ve bu yüzden kısa süreli yarar sağlar.

Sahipsiz Olma: Fiziksel mallarda bir sahiplik olmasına karşın hizmet sektöründe bir malın sahipliğinin devrinin yapılması mümkün değildir. Sadece belli bir süre için hizmeti kullanma ya da yararlanma hakkı tanınmaktadır ve bu kullanımdan fayda elde edilmektedir.

2.3. KAMU HİZMETİ KAVRAMI

Kamu hizmetinin tanımına, özelliklerine, ilkelerine ve türlerine ilişkin bilgiler, kamu hizmeti kavramı başlığı altında incelenebilir.

2.3.1. Kamu Hizmetinin Tanımı

Kamu hizmeti devletin varlık nedeni olarak görülen, içerik, zaman ve yere göre değişkenlik arz eden bir kavramdır. Değişken bir kavram olmasına karşılık merkezi idarenin ağırlıklı olduğu ülkelerde bu kavram birbirine oldukça yakın bir biçimde anlaşılmaktadır (Sezer, 2008:149). Kamu hizmetleri, zaman içinde değişen tarihsel, siyasal ve sosyal koşullara bağlı olarak devletin klasik görevleriyle birlikte, ekonomik yaşamda üstlendiği ekonomik ve sosyal işlevlere paralel olarak değişmektedir.

Kamu hizmeti, bir kamu tüzel kişisi veya bunların denetimi altındaki özel girişimler tarafından sağlanan kamu yararı amacına yönelik faaliyetlerdir (Atmaca, 2012: 77). Devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimleri altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir (Gözübüyük ve Tan, 2006: 645) . Çal (2007: 607) ise kamu hizmetinde “kamu yararı amacını” bu tanımlamalara ek olarak ifade etmekte; kamu hizmetini, “kamu tüzel kişisi tarafından sağlanan veya üstlenilen kamu yararı amacına yönelik bir faaliyet” olarak dile getirmektedir. O halde bir hizmetin, kamu hizmeti sayılabilmesi için en az iki şartın gerçekleşmesi gerekmektedir. Bunlardan biri, hizmetin kamuya yönelik ve kamuya faydalı olması; diğeri ise hizmetin kamu kuruluşları tarafından ya da ilgili kamu kuruluşunun sıkı gözetimi ve denetimi altında özel hukuk kişileri tarafından yürütülmesidir (Sezer, 2008:149).

2.3.2. Kamu Hizmetinin Özellikleri

Kamu hizmetinin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Atmaca, 2012: 80-81):

- Kamuya yöneliktir ve kamu yararına dönüktür. Bireylerin yararlanmalarına açıktır.
- Bir hizmetin kamu hizmeti sayılması için o hizmetin kamu yararına olması yeterli değildir, o hizmetin bir kamu kurumu gözetimi altında yürütülmesi gerekir.
- Normal şartlar altında kamu kurumları tarafında sağlanır fakat kamu kurumunun denetimi altındaki özel kesim tarafından da sağlanabilir.
- Yararlanmada eşitlik ilkesi esastır. Kamu hizmeti nesnel bir biçimde sunulur.
- Kural olarak sürekli hizmetlerdir ancak süreli veya geçici de olabilir.
- Hizmetten yararlananların hak ve özgürlükleri hizmet gerekleri doğrultusunda dolaylı olarak sınırlandırılabilir.
- Kamu kesimine dolaylı olarak yarayan hizmetler kamu hizmeti sayılmazlar.
- Yerel, bölgesel ve ulusal düzeyle ilgili olabileceği gibi, toplumun belirli kesimine yönelik de olabilir.
- Kamu hizmetinin önemli bir bölümü ve kolluk hizmetleri ücretsizdir.
- Bir hizmetin kamu hizmeti olarak sayılması toplumun içinde bulunduğu koşullarla yakından ilişkilidir ve siyasal bir kararla belirlenir.
- Bir hizmetin kamu hizmeti olarak kamu kurumları tarafından yürütülebilmesi yasama organının iznine bağlıdır.
- Kamu hizmetinin yalnızca kamu hukukuna göre yönetilmesi gerekmez, hizmetin niteliğine göre özel hukuk kuralları da uygulanabilir.

Kamu hizmetlerinde uygun bir “hizmetten yararlanan” tanımının yapılması önemlidir. Özel kesim tarafından üretilen hizmetlerde olduğu gibi, kamu hizmetlerinde de hizmetten yararlanan (özel kesimde müşteri), kendisine sunulan hizmeti alan ya da kullanan kişidir (Sezer, 2008: 152). Kamu hizmetlerinde “hizmetten yararlanan” kavramının kullanımı ile özel kesimdeki “müşteri” kavramının kullanımı arasında farklılıklar bulunmaktadır. Kamu hizmetinde hedeflenen toplumun ortak ihtiyaçlarının karşılanması olduğundan, temel kuruluş amacı içinde kâr olgusu bulunmamakta ve bu süreçte kamu kuruluşu-vatandaş ilişkisi ortaya çıkmaktadır. Ancak günümüzde kamu hizmetleri sadece kamu kuruluşları

tarafından sağlanmamakta aynı zamanda, devletin gözetimi ve denetimi altında özel sektör tarafından da sunulmaktadır. Bu açıdan bakıldığında ise Sezer'e (2008: 153-154) göre kamu hizmetlerinde vatandaşın müşteri gibi görülerek "müşteri-vatandaş odaklı" bir anlayışın benimsenmesi kamu hizmeti kavramının genel mantığına aykırı düşmemektedir.

2.3.3. Kamu Hizmetinin İlkeleri

Kamu hizmetinin süreklilik, bedelsizlik, eşitlik ve tarafsızlık, değişkenlik olmak üzere dört temel ilkesi bulunmaktadır.

Süreklilik: Kamu hizmetine konu olan ve kamu yararı olan faaliyetlerin sürekli ve düzenli bir şekilde yürütülmesi esastır. Süreklilik unsuru zaman ve faaliyetin içeriği bakımından değişiklik gösterebilir. Bu ilke hizmetin ara verilmeksizin 7/24 saat gerçekleşeceği anlamına gelmemektedir. Örneğin elektrik, su, doğal gaz temini, çöp toplama gibi hizmetler 24 saat devam etmekle birlikte ulaşım, eğitim gibi hizmetler belirli saatlerle sınırlandırılmıştır.

Bedelsizlik: Bedelsizlik "meccanilik" ilkesi tartışmaya konu olan ilkelerden biridir. Kanuni yönüyle "ilköğretim bedelsizliği gibi" kimi kamu hizmetlerinin bedel alınmadan yapılabileceği belirtilirken zaman içerisinde kamu hizmetlerinin çoğalması hizmetten yararlananların artmasıyla birlikte kamu hizmeti karşılığında belli bir meblağ tahsil edilir hale gelmiştir. İdarenin kamu hizmetlerinin kullanılması nedeniyle aldığı bedel, fiyat anlamı taşımayan hizmetin maliyetine katkı anlamı taşıyan bedel olup kâr artı maliyet anlamında bir bedel değildir.

Eşitlik ve tarafsızlık: Devlet önünde herkes eşittir. Anayasanın 10. maddesinde kanun karşısında "herkes dil, din, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri" unsurlar yönünde denk konumdadır. Kamu hizmetlerinden yararlanırken bireyler arasında herhangi bir ayırım yapılmadan eşit olarak hizmetten yararlanma hakkı tanınmıştır. Kamu hizmetinin insan unsurunu oluşturan kamu görevine girmede eşitlik ilkesi Anayasa'nın 70. maddesinde düzenlenmiş olup " her Türk kamu hizmetlerine girme hakkına sahiptir. Hizmete alınmada görevin gerektirdiği niteliklerden başka hiçbir ayırım gözetilemez" hükmü yer almaktadır.

Uyarılama (Değişkenlik): Kamu hizmetinin sunulduğu toplumda, bireylerin ihtiyaçları gün geçtikçe değişim göstermektedir. Nüfus artışı, ekonomik ve teknolojik

şartlar veya toplumda başka anlayışların benimsenmesi hizmetlerde değişimi zorunlu kılmıştır.

2.3.4. Kamu Hizmetlerinin Türleri

Kamu hizmetleri yürütüldükleri alan ve bireylerin yararlanma biçimleri açısından; idari, teknik, kültürel, ekonomik, sosyal olmak üzere hizmetin konusu bakımından; tekel-tekelsiz olmak üzere özel kesime bırakılmış ve özel kesime tamamen yasaklanmış olmaları açısından; ayrıca devletin üstlenmiş olduğu sosyal ve ekonomik işlevler temel alınarak bir sınıflandırmaya tabi tutulmaktadır (Atmaca, 2012: 83).

Kamu hizmetleri genel olarak dört biçimde sınıflandırmıştır (Atmaca, 2012: 83-84):

Yönetmel (Genel) Kamu Hizmetleri: İdari hizmetler olarak da geçen genel hizmetler yönetimin geleneksel olarak eskiden beri gördüğü hizmetlerdir; eğitim, bayındırlık işleri, sağlık, tapu kadastro, nüfus işleri gibi idarenin klasik faaliyetleri idari kamu hizmetlerinden olup bu hizmetler kamu yönetimi hukuku kurallarına göre yürütülmektedir.

İktisadi Kamu Hizmetleri: Bunlar “ticari ve sınaî nitelikli hizmetlerdir, iktisadi kamu hizmetleri bir yandan özel faaliyetlere benzemekte diğer yandan ise kamu hizmeti niteliğini korumaktadır”. Bu özelliğinden dolayı iktisadi hizmetlere hem “özel hukuk” hem de “kamu hukuku” kuralları uygulanmaktadır.

Sosyal Kamu Hizmetleri: Bu hizmetler tür olarak genişleme eğilimindedirler; “emeklilik, sağlık, sosyal güvenlik, iş ve işçi bulma, eğlenme, dinlenme gibi toplumsal ihtiyaçları karşılayan etkinlikler” sosyal kamu hizmeti olarak sayılmaktadır. Sosyal kamu hizmetlerden bazıları özel kesim tarafından da yürütülmektedir. Bunlardan bazıları devlet tekelindedir; “iş ve işçi bulma” hizmeti gibi. Sosyal kamu hizmetleri iktisadi kamu hizmetlerine göre, kamu yararı amacını daha fazla gütmekte olup kamusal tarafı daha baskındır. Bu tür hizmetlere de özel hukuk kuralları belli ölçülerde uygulanabilmektedir.

Bilimsel, Teknik ve Kültürel Kamu Hizmetleri: Bugün “teknik, bilimsel ve kültürel kamu hizmetleri” büyük gelişmeler göstermiştir. Bilimsel ve teknik konuların yanında “müzik, resim, tiyatro, heykel gibi kültür faaliyetleri” günümüzde idarenin doğrudan iş alanına girmektedir. Bu tür hizmetler özgürlük ortamı olduğu

sürece gelişebileceği için idari açıdan bu gibi hizmetleri yürüten kuruluşlara “özerklik” tanınmıştır.

2.4. YENİ KAMU HİZMETİ

Bazı düşünürler (Janet Denhardt ve Robert Denhardt) yeni kamu yönetimi anlayışına alternatif olarak Yeni Kamu Hizmeti (YKH) yaklaşımını sunmuşlardır. Bu yaklaşım vatandaşlığı ve demokratik katılımı, kamu hizmetinin özü olarak kabul etmektedir. Kamu görevlilerinin temel görevi de toplumu kontrol etmek ve yönlendirmekten ziyade vatandaşlara yardımcı olmak ve onların ortak çıkarlarını korumaktır. Yeni kamu hizmeti yaklaşımı aşağıdaki yedi ilkeye dayanmaktadır (Eryılmaz, 2011: 53):

- Kamu çalışanının görevi, topluma hizmet etmektir, toplumu yönetmek değildir.
- Kamu yararı, amaçtır ürün değildir.
- Kamu görevlisi stratejik düşünür ama demokratik biçimde hareket eder.
- Kamu görevlisi müşteriye değil vatandaşlara hizmet eder.
- Sadece verimliliğe ve üretkenliğe değil insana değer verilmelidir.
- Hesap verebilirlik basit bir şey değildir. Kamu görevlileri, özel sektör çalışanlarına göre daha dikkatli olmalı anayasa, yasalara, toplum değerlerine, mesleki standartlara, siyasi ilkelere ve vatandaşların çıkarlarına uygun hareket etmelidir.
- Kamu hizmeti, girişimcilikten daha önemlidir.

Temel aldığı bu faktörler doğrultusunda YKH kısa zamanda kabul görmüş ve yayılmaya başlamıştır. Yeniden yapılanma arayışlarının bir sonucu olarak müşteri odaklılık, küreselleşme ile birlikte görülen bireycilik, girişimcilik, rekabetçilik gibi piyasa eksenli değerler, yaygınlaşmasını sağlayan nedenleri oluşturmaktadır. “Giderek büyüyen kamu kesiminin savurganlığının ve kaynak kullanımındaki verimsizliğinin ekonomi için bir yük haline gelmesi ve bundan ülkelerin rekabet gücünün olumsuz yönde etkilenmeleri yüzünden, kamu yönetimlerinin yeniden yapılanmalarında ve kamu hizmetlerinin sunulmasında; özel kesim işletmelerindeki gibi esnek ve yalın örgütlenme, kârlılık, verimlilik gibi piyasa temelli ve insan kaynaklı ilke ve uygulamalar bir çıkış yolu olarak görülmüştür” (Sezer, 2008: 148-

149). YKH; kaynak israfına, yüksek enflasyona ve borçlanmaya, dengesiz gelir dağılımına neden olan ve ülke ekonomileri üzerinde ağır bir yük oluşturan bütçe açıklarının giderilmesinde katkılar sağlayan, kamu hizmetlerinde kalitenin yükseltilmesi, hizmetlerin etkenlik ve verimlilik ilkeleri çerçevesinde daha hızlı, ucuz ve amaca uygun olarak yerine getirilmesi ve müşteri-vatandaş memnuniyetinin sağlanması gibi açılardan bir yol olarak kabul görmektedir. Batılı ülkelerde özellikle “Yeni Kamu Hizmeti” anlayışı benimsenmiş olup, bu anlayış yeni kamu yönetimi anlayışının ilkelerini hizmet sunumunda kabul etmektedir (Sezer 2008: 153).

2.5. KAMU YARARI

Kamu yararı, “şehir planlama, hukuk, kamu yönetimi, siyaset gibi” alanlarda oldukça gündeme gelen ve tartışılan bir kavramdır. Dünyada ve Türkiye’de zaman içinde yaşanan değişikliklerle birlikte kavramın içeriğinde de değişimler meydana gelmektedir. Hakkında net bir tanım üretmek oldukça güç olan kamu yararına dair Anayasa’da bile dolaylı tanımlar verilmektedir. Kavram, tarihsel süreç içinde farklı dönemlerde farklı anlamlara sahip olmuştur. “Habermas (1997: 59), kamunun geçmişine bakıldığında aydınlatıcı sonuçlara ulaşılabileceğini ve bu doğrultuda kamunun ancak 18. yüzyılda kavramlaştırılmayı talep ettiğini ifade etmektedir”. “Kamu, özgül olarak, aynı dönemde mal mübadelesinin ve toplumsal emeğin alanı olarak kendi yasalarına göre kurumlaşan burjuva toplumuna aittir”. Hannah Arendt (1994: 74-77) ise kamu teriminin iki anlamına işaret etmektedir; “birincisine göre, kamuda gözüken her şey herkes tarafından görülebilir ve duyulabilir ve mümkün olan en geniş açıklığa sahiptir anlamına gelmekte, ikincisine göre ise, içinde özel olarak “bize” ait olandan ayrı, herkes için ortak olan bir dünyayı ifade etmektedir” (aktaran Bal, 2006: 29).

Kamu yararı, çok fonksiyonlu bir kavram olup devletin doğrulamasını yapmak ve kamusal işlerin hukuka uygunluğunu ölçmek için kullanılır. Temel hakların sınırlandırılmasında başvurulan başlıca nedenlerden biridir. Yönetime uygulanan özel kuralların (yönetim hukukunun) uygulama alanını belirleyen bir ölçüttür. Yargıcın yetkilerinin belirlenmesinde (kendiliğinden kullandığı yetkilerin alanı bakımından) temel alınan bir kavramdır. Kısaca, kamu yararı bir faaliyete “devlet ya

da kamu niteliği” niteliğini kazandırır. Onun kamu hukukuna uygunluğunun bir ölçüsü olarak kabul edilir. Bu kadar yaygın kapsamlı olmasına karşın kamu yararı kavramının “içeriği”, “konusu” ya da “maddesi” belli değildir. Dolayısıyla tanımı bu açılardan değil, “biçimi” açısından yapılabilmektedir. Bu çerçevede kamu yararı kavramı, özü ya da içeriği önceden belli olmayan, buna karşılık biçimi aracılığıyla tanınan bir kavramdır, denebilir. Bu belirsizlik, kavramın çok işlevli olmasından kaynaklanmaktadır. Belli bir tanım yerine, her olayda somut koşullara göre belirleme söz konusu olduğundan kavram esneklik kazanmakta; her zaman kullanılabilmekte; kamu yararının biçimsel tanımı önem kazanmaktadır: Yasaların kamu yararına yönelik olduğu ve yasama organının her yasa ile kamu yararını amaçladığı varsayılır, bu varsayımdan yönetimde yararlanır. Buna göre yönetimin her faaliyeti aksi kanıtlanmadıkça kamu yararadır (Akıllıoğlu, 1988: 3).

2.6. HİZMET KALİTESİ

Kalite sözcüğü esasen, kastedilen ürünün veya hizmetin gerçekte ne olduğunu belli etmek amacı ile kullanılmaktadır. Kalite, halk arasında, üstünlüğü ve iyiliği, yani kaliteye konu edilen ürünün veya hizmetin iyi niteliklerinin olduğunu belirtir. Bir başka ifade ile kalite, “o ürün, hizmet, süreç ya da oluşumdan beklenen gereksinimleri karşılayabilme, hizmet verdiği kişi ya da kişilere en iyiyi sağlayabilme yeteneğidir” (Demirel vd. 2013a: 33).

Hizmet kavramının nitelik ve özelliğinden dolayı hizmet kalitesinin tanımlanması da zorlaşmış olmakla birlikte tanımlardan bazılarının yer verilebilir: Hizmet kalitesi tanımlarının bazıları da şu şekildedir; Grönross hizmet kalitesini, “müşterinin algıları ile beklentilerini karşılaştıran süreci değerlendiren bir sonuçtur” şeklinde tanımlamış ve 1984 yılında hizmetin kalitesinin ölçülmesi ile ilgili ilk adımı atmıştır. Murdick, Render ve Russel (1990: 419) hizmet ya da ürünün kalitesinin, kullanıcı algısı tarafından belirlendiğini ifade etmiştir. Zeithaml (2009) da hizmet kalitesi “müşterinin bir ürün ya da hizmetin üstünlüğü veya mükemmelliği ile ilgili genel bir yargısı” şeklinde de tanımlanmaktadır. Ghobadion’a göre algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet kalitesi ile ilgili sezgileridir ve tatmin derecelerini büyük ölçüde belirler. Hizmet kalitesi, “müşterinin hizmeti satın almasının ardından o hizmetten

sağladıklarının kendisinde oluşturduğu his ve hizmetten elde ettiği tatmin düzeyi olarak da ifade edilmektedir (aktaran Orhan, 2016: 950).

Hizmet kalitesini tanımlayan çalışmaların ortak özelliği; disiplinler arası nitelikte olmalarıdır. Bu bağlamda, hizmet kalitesinin tanımlanması pazarlama, psikoloji, üretim yönetimi, personel yönetimi, ekonomi ve işletme stratejisi gibi disiplinlere ait bilgiler gerektirmekte, tanımlar da hizmet endüstrilerine göre de değişebilmektedir. Dolayısıyla tüm endüstrilere uygulanabilir bir kalite tanımı yapılamamıştır (Orhan, 2016: 950).

Hizmet sistemlerinde aynı imalat sistemlerinde olduğu gibi kalite boyutlandırılmakta ve hizmet kalitesinin boyutları çok çeşitli olmakla birlikte genellikle “sunum” etrafında toplanmaktadır. Hizmet kalitesinin içeriği; “güvenilirlik, isteklilik (karşılık verme), kifayet (yeterlilik), erişim (ulaşılabilirlik), iltifat, iletişim, emniyet (güvenlik), müşteriye anlama ve fiziksel varlıklar” olarak farklı başlıklar altında sınıflandırılmakta ve her biri aşağıdaki biçimlerde tanımlanmaktadır (Demirel vd., 2013b: 45-81):

Güvenilirlik: Hizmetin vaktinde, hatasız, adil, tarafsız, tutarlı, kurumun ve müşterilerin menfaatlerine, hizmet standartlarına, yasalara uygun bir şekilde tam ve doğru bir biçimde sunulmasıdır.

İsteklilik (Karşılık verme): Çalışanların hizmeti sağlama konusunda her koşulda ve her zaman istekli ve hazır olmasıdır. Müşterilerin ihtiyaçlarına hızlı cevap ve uygun karşılık verme durumudur.

Kifayet (Yeterlilik): “Hizmet verenlerin gerekli mesleki bilgi ve yeteneğe sahip olma derecesini” ve “kurumun, hizmet sunabilmek için yeterli tecrübeye, kalifiye çalışana, hizmet üretimi için uygun özelliklerde mekâna, yeterli sermayeye ve makine - teçhizata vs. sahip olma derecesini” ifade eder.

Erişim (Ulaşılabilirlik): Müşterinin işletme ile ilişki kurma durumunu ve kolay ulaşabilmesini içerir. Bu unsur, müşterinin hizmeti ulaşılacak noktalarda bulmasını, çalışma saatlerinin uygun olmasını, iletişim araçları ile kuruma kolaylıkla ulaşılabilmesini, hizmet almak için geçen bekleme süresinin katlanılabilir-makul düzeyde olmasını, kurum yöneticileriyle kolaylıkla görüşülebilmesini, müşteri önerilerinin ve şikâyetlerinin ciddi bir şekilde değerlendirilmesini vs. içerir.

İltifat: Müşterilerle ilişkide bulunan çalışanların, hizmet sunarken saygılı, kibar, dostane ve düşünceli bir şekilde davranmasını kapsar. Bunun yanında, çalışanların düzenli ve temiz görünmeleri, hizmet sunmaktan duydukları memnuniyeti belirtmeleri, müşteriye ilgili ve özenli davranma dereceleri gibi konular da bu bağlamda düşünülebilir.

İletişim: Müşterilerin anlayabilecekleri bir dilden konuşarak bilgilendirilmelerini, onlara anlayabilecekleri düzeyde cevap verilmesini, kullanılan dilin müşterilere yönelik ayarlanmasını, her müşteriyle özel (ilgilerini, beklentilerini, algılarını, kültürel özelliklerini, eğitim düzeylerini ve müşterinin kurumla ilgili geçmiş deneyimlerini vs. dikkate alarak) iletişim kurulmasını ifade eder.

Emniyet (Güvenlik): Sunulan hizmetin can, mal, çevresel ve hukuki açıdan her türlü tehlike ve riskten uzak olması anlamı taşır. Hiçbir şekilde şüphe bırakmamak, tehlike ve risk oluşturmamak bu boyut içerisinde yer almaktadır. İşletme, hizmetin tehlike ve risklerden arındırılması ile müşterilerin güvenliklerinin sağlanması için üzerine düşen sorumlulukları yerine getirdiğini, şüpheye hiç yer bırakmayacak şekilde ispatlayabilmelidir.

Müşteriyi anlama: Müşterinin “isimleri, iletişim bilgileri, sosyo- ekonomik özellikleri, sosyo-kültürel özellikleri, satın alma karar sürecindeki davranışları, beklentileri, ilgileri, algıları vb.” gibi tüm yanlarıyla tanınması ve tanımlanabilmesidir.

Fiziksel varlıklar: Hizmetin fiziksel olarak kanıtlanmasıdır; hizmetin sunulduğu ortamın fiziksel özelliklerinin renk, aydınlatma, tasarım, estetik, temizlik, ısıtma, düzenlilik, personelin dış görünüşü, hizmetin gereklerine uygunluğu, kullanılan teçhizatın, çağın ve yanı sıra hizmetin somut (görülebilir) etkilerinin varlığı bu çerçevede önem taşır.

Yukarıda belirtilen bu boyutların bilinmesi ve hizmetten yararlananların tatminsizliğinin nedenlerinin öğrenilmesi; ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda hizmetlerin sunulması ile ilgili gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlar ve hizmetin işlerliğini artırır (Şahin, 2011: 51-52).

2.6.1. Kamu Hizmetlerinde Kalite

Yeni yönetim kültürünün önemli öğelerinden biri kaliteye giderek daha fazla önem verilmesi, daha kaliteli hizmet beklentisinin artmasıdır. Özel sektörün kalite sorunları konusunda yoğunlaşmasından sonra kamu hizmetlerinde de kalite sorunu önemli bir konu haline gelmiş ve kamusal hizmetlerin vatandaş beklentilerini sağlayacak kalitede verilmesi için çalışmalar başlatılmıştır. Küreselleşmenin sosyal ve ekonomik hayata yansımaları, idarenin hizmet sunum anlayışında değişimi zorunlu kılmıştır. Artan iletişim olanakları ile birlikte vatandaşların beklentileri ve talepleri de değişmeye başlamıştır. Etkinlik ve vatandaşa yakın ya da vatandaş odaklı bir yönetim anlayışı, kamu hizmeti sunumunda kalite işaretini ifade etmektedir. Geleneksel anlayışta tüketicilerin kalitenin belirlenmesinde fazla bir söz hakkı yoktur. Kalite, arz yönlü bir anlayışa dayalı olarak hizmet sunanlar ve uzmanlar tarafından belirlenmektedir. Arzın yerine talebin önem kazanması, özel sektörde ve kamu kesiminde müşteri odaklı yaklaşımı, kalitede tüketicilerin ağırlığını artırmış ve yeni bir kalite anlayışını gündeme getirmiştir. Bu yeni anlayışta kamu görevlileri hizmetlerin kaliteli sunumunda kullanıcılara karşı doğrudan sorumlu tutulmaya çalışılmaktadır. İngiltere’de yürürlüğe konulan “Vatandaşlık Şartı” bu yeni yaklaşımlardan biridir. Bu anlayışta, kamu görevlileri hizmetlerin kaliteli sunumunda kullanıcılara karşı direkt sorumlu tutulmaya çalışılmaktadır. Bunun bir sonucu olarak kamu kurumları bir sözleşme hazırlamakta, onları yayınlamakta ve hizmet standartlarını net bir şekilde ortaya koymaya çalışmaktadırlar. Kamu hizmetlerinde etkinlik, çabukluk ulaşılabilirlik, nesnellik, basitlik ve güvenilirlik ilkelerini yerine getirmek için yürürlüğe konulan bu şartın genel amacı; kamu hizmetlerinin sunumunda kalite standardını yükseltmek, hizmetlerle ilgili şikâyetlerin etkili bir şekilde sonuçlanmasını sağlamak ve onları vatandaşların ihtiyaç ve isteklerine yönelik biçimde belirlemektir (Çukurçayır ve Sipahi, 2003: 101-102).

Kalite; çalışanların, son tüketicilerin, halkın ya da seçmenlerin tatminine, bir düşünme tarzına ve yaşama biçimine dönüşmüş, pahalı, lüks ve standart olarak tanımlanmaktan çıkmıştır. Bu çerçevede de hizmet verenlerin her ürettiğini satabilirim anlayışı değişmiş, 1970’li yıllardan sonra satılanın ya da müşterinin istediğinin üretimine dönüşmüştür. Özel sektördeki “müşteri odaklı yönetim anlayışı”, kamu kesimine “vatandaş odaklı yönetim” şeklinde transfer edilmiştir.

Dolayısıyla “hizmet üreten kamu kuruluşları da örneğin bir iktidar partisi, valilik, belediye, hastane, okul, tapu müdürlüğü, vergi dairesi vb. bugüne kadar ürettikleri hizmeti, müşterisinin yani halk ya da seçmenin istediği ve memnun olduğu kaliteli hizmete dönüştürmek mecburiyetinde kalmışlardır” (Şahin, 2011: 52-53).

2.6.2. Belediyelerde Hizmet Kalitesi

İmalat ve hizmet sektörlerinden sonra, kamu yönetiminde toplam kalite yönetimi (TKY) ilkelerinin Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve İngiltere’de uygulamaya konulmasıyla kamu sektöründe de TKY ilkelerinin hayata geçirilebileceği görülmüştür. Küreselleşme ve hızlı şehirleşmenin etkisiyle hızla ön plana çıkan belediyelerden beklenti de dönüşüme uğramıştır. “Devlet baba” anlayışının yerini “sosyal devlet” anlayışının alması ile kamu yönetimi sistemine hâkim olan “Devlet ne üretirse vatandaş onu kullanır” mantığı geçerliliğini yitirmiş, yerini “Devlet vatandaşların ihtiyaçlarına göre üretim yapar” düşüncesi almıştır. Bu anlayışın aksamadan işlemesi, kaynakların verimli kullanılmasına bağlı olup vatandaş memnuniyetinin sağlanması ve hizmet kalitesinin artırılması yoluyla bu duruma ulaşılabilmektedir (Demirel vd., 2013a: 35).

Belediyeler açısından kalite; “belediyenin faaliyetlerinin her yönüne nüfuz eden sürekli bir işlev, hizmetlerin vatandaşların beklentilerini karşılamadaki uygunluk” olarak tanımlanabilir. Rekabet gücünü artırmak için kaliteye yönelmek, işletmeler için bir zorunluluktur. Rekabetin zayıf olmasına ve kârın temel bir amaç olmamasına rağmen, halkın desteğini kazanmak ve artırmak için belediyelerin hizmetten yararlananlara kaliteli hizmet sunma gereksinimi bulunmaktadır. Hizmeti tüketen halk olduğu için ve belediyelerde halkın istediği hizmet kalitesinin gerçekleşmesi için, halkın belediyelerin kararlarına katılması gerekmektedir. Çünkü halkın kararlara katılımıyla istekler belirlenmekte ve böylece de halkın istediği hizmet kalitesi gerçekleşmektedir (Şahin, 2011: 57).

Kamu hizmetlerinde TKY ilkelerinin uygulanabilirliği, özel kuruluşlara göre birtakım zorluklar içermektedir. Bu zorluklar ise şöyle sıralanabilir (Demirel vd., 2013a: 35-36):

- Özel sektörde “kâr” amacı, kamu sektöründe ise “kamu yararı” güdülmektedir.
- Kamu hizmetlerinde karşılıklı ilişkide bulunan “vatandaş” iken özel sektörde “müşteridir”.
- Kamusal hizmetlerin sunumunda devletin rakibi yoktur.
- Genel olarak halkın isteklerinden bağımsız olarak kamu hizmetlerinin kullanımı gerçekleşir.
- Performans ölçümü özel sektöre göre kamu sektöründe daha güçtür.

Çalışmaların birçoğunda “hizmet kalitesi” kavramı ile “vatandaş tatmini” kavramlarının birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmektedir (Demirel vd., 2013a: 36). Belediye hizmetlerinin kalitesi dendiğinde, sadece belde halkına sunulan eylemler değil aynı zamanda belediye içindeki faaliyetlerin ve belediye personelinin görevlerini yerine getirme biçimlerinin de anlaşılması gerekmektedir. Bu çerçevede belediyelerde üretilen hizmetleri iç ve dış hizmetler olarak ayırmak mümkündür. Evine su bağlatmak isteyen kişiden alınan ücret, bağlama süresi ve verilen emek; diğer taraftan belediye çalışanlarının hizmeti yerine getirirken nasıl davranışlar sergiledikleri, tavırlarının ve hitap biçimlerinin nasıl olduğu da su sağlama hizmetinin kalitesini oluşturmaktadır (Şahin, 2011: 57).

2.7.HİZMET PAZARLAMASI VE BELEDİYELERDE HİZMET PAZARLAMASI

Bir faaliyetin temel amacı olarak tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını tatmin edebilmek üzere üretilen soyut (üretildiği anda tüketilen, depolama özelliği bulunmayan, dokunulamayan, hissedilemeyen) ve heterojen özelliklere sahip etkinlikler bütününe hizmet denilmektedir. Hizmetin üretilmesinden tüketicilere ulaştırılmasına kadar gerçekleştirilen faaliyetler bütünü ise hizmet pazarlaması olarak tanımlanmaktadır (Uyar ve Mecek, 2016:149).

Bir başka ifadeyle hizmet pazarlaması “satışa sunulan ürünlere bağlı olarak veya olmayarak önerilen faaliyetler, faydalar ve memnuniyetlerdir. Hizmet pazarlaması uygulayıcıları, hizmetin sunumundan itibaren müşteriye sağladıkları tatmin duygusunun uzun sürmesine kadar uğraşırlar. İşletmelerin günümüz rekabet

ortamında bir üstünlük sağlayabilmeleri için hizmet pazarlamasını benimsemek zorunda olduklarından, hizmet pazarlaması uygulayıcıları pazarlama faaliyetlerine daha fazla önem vermek zorundadırlar” (Yücel, Yücel ve Atlı, 2012a: 32).

Belediyelerde Hizmet Pazarlaması

Değişen siyasi, ekonomik ve toplumsal yaşantı, pazarlamanın önemini ve kapsamını artırmıştır. Artan refah ve gelir seviyesi ile pazarlama, özellikle hizmetler sektöründe daha fazla ön plana çıkmış ve hizmet pazarlaması, tüm kamu ve özel sektör hizmet işletmelerinde daha fazla önem taşımaya ve yoğun bir şekilde uygulanmaya başlamıştır. Kamu hizmetleri toplumsal yaşamın ilkeleri açısından son derece önemlidir. Kamusal hizmetleri yerine getiren yerel ve merkezi kurumların temel amacı vatandaşların memnuniyetini sağlamak olup ülkemizde bu amaca dönük kaygının önemli nedenlerinden biri ise siyasi hedef ve çıkarların oluşturduğu söylenebilir. Ancak amaç bu yönde olsa dahi vatandaş memnuniyeti hatta vatandaş tatmini açısından kamuda hizmet pazarlaması oldukça önemlidir. Bu çerçevede pazarlamanın, vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak ve gerçek bir değer sunmak isteyen kamu kuruluşları için iyi bir planlama platformu olduğu ifade edilebilir (Güler ve Gürer, 2014: 129).

Philip Kotler’e (1982: 16-22) göre; işletmeler sadece mal ve hizmet pazarlarken, belediyeler bunların dışında örgüt, kişi ve fikir pazarlamasıyla da uğraşır. Belediyelerin bütüncül bir bakış açısıyla örgüt pazarlamasıyla ilgilenmeleri ve başarılı olabilmek için pazarlamanın önemini kavrayan işletmelerde uygulanıyor olan pazarlama ilkelerini ve yöntemlerini benimsemeleri gerekmektedir.

Belediyeler gerek siyasi, gerekse ekonomik amaç ve sorumlulukları nedeniyle modern kent anlayışının oluşması için aktif olarak çalışması ve gelişmesi gereken kurumlardır. Özellikle yerleşme kavramının kamu yönetimi örgütlenmesi içerisinde sıklıkla tartışılır hale gelmesi ve ayrıca idari vesayet azaltılması yönündeki gelişmeler ve düzenlemeler sonucunda belediyelerin modern kentlerin oluşumundaki etkisi ve gücü artmıştır. Bu gücün artmasıyla birlikte belediyelerin sundukları hizmetler açısından yükleri de artış göstermiş, çok daha fazla vatandaş odaklı olmak zorunda kalmışlardır. Temel amaç siyasi bile olsa ihtiyaca uygun hizmetlerin,

istenilen yerde, istenilen maliyetle ve istenilen süreçlerle sağlanmasının yeterli olacağı ifade edilebilir. Nitekim olayın sosyal boyutu da bu gerekliliği zorunlu kılmaktadır (Güler ve Gürer, 2014: 130).

İletişimin yaygınlığı, medyanın önem kazanması, belediyelerin de dinamik ve değişen şartlarda faaliyet göstermesi, işletmelerde uygulanan pazarlama eylemlerini, işlevlerini, ilkelerini ve yöntemlerini belediyeler için de geçerli hâle getirmiştir. Son zamanlarda belediyelerin kâr amaçlı işletmeler gibi hareket etmelerinden dolayı pazarlama faaliyetlerine verilen önemin giderek artış gösterdiği de gözlenmektedir. Belediyeler, pazarlama ilkelerini ve yöntemlerini kullanarak, kendilerine özgü hizmetleri sunabilmekte, vatandaş tatmini elde etmeyi hedeflemekte, hizmete dair olan taleplerini belirlemekte ve fiyatlama stratejileri geliştirmektedirler. İletişim araçları aracılığıyla medyada olumlu imaj yaratmaya çalışarak tutundurmanın bütün bileşenleri kullanılmaktadır. Personelin davranış ve tutumları ile fiziksel unsurlara önem verilmekte, hizmetin sunumunu kolaylaştırıcı çabalar içine girilmektedir. Ancak bu süreç içinde kanuni kısıtlamalarla da karşılaştıkları görülmekte; belediyeye vergi ödeyenlerin, müşterilerin ve belediyeyle ilgili diğer grupların (siyasi partiler, medya gibi) tenkitleriyle karşılaşmaktadırlar. Teknolojik gelişmeler, değişen çevre koşulları, pazarın her geçen gün yeni ihtiyaçlarının ortaya çıkması ve belediyelerin sundukları hizmetlere karşı alternatif hizmetlerin piyasaya girmesi belediye yöneticilerinin pazarlamaya olan ilgilerinin de gittikçe artmasına neden olmaktadır (Yücel vd., 2012b: 153).

Daralan pazar yapıları işletmelerde hizmetler ve mallara ilişkin pazarlama konusunda çok daha fazla yerel düşünmeyi gerektirmektedir. “Global düşün yerel hareket et” anlayışı günümüzde işletmelerin pazarlama kararlarını etkileyen önemli stratejiler arasındadır. Belediyeler ise bu stratejiyi tam anlamıyla uygulayabilecek kurumlardan birini oluşturmaktadır. Bu kurumların kendi hemşehrilerine daha iyi ve kaliteli hizmet götürme anlayışı siyasi, ekonomik ve toplumsal amaçlarına ulaşabilmeleri açısından da bir gereklilik arz etmektedir. Belediyelerin sunduğu hizmetlerden vatandaşların elde ettiği faydanın, bu hizmetlere ilişkin ödedikleri bedele oranla yüksek olması gerekmekte bu nedenle de kamu sektöründe pazarlama

uygulamalarının yerel bazda belediyeler tarafından planlanması ve uygulanması önem taşımaktadır (Güler ve Gürer: 2014: 130).

Hizmet pazarlaması kavramı, mal pazarlamasından farklılık gösterdiği gibi, hizmeti sunan kurumun kamu kurumu veya kâr amacı güden veya gütmeyen kurum olmasına göre de farklılık göstermektedir. Ekonomik, finansal, yapısal ve politik faktörler, kamu idareleri ile özel sektör hizmet kuruluşlarının hizmet sunumları arasındaki farkları yaratan faktörleri oluşturmaktadır. Kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlerin sınırlı olması, tüketici taleplerini tamamen karşılayamaması, kamu kurumlarının doğrudan kar amacına yönelik hareket etmemesi, hizmet sunumunun çerçevesini oluşturan yasal düzenlemelerin karmaşık olması, merkezi idare ile yerel yönetimlerin çatışma içinde olması ekonomik, finansal, yapısal ve politik açıdan ifade edilebilecek temel farkları oluşturmaktadır. Pazarlama anlayışının gereklerini ise, “pazar yönlülük, bütünleşik pazarlama çabaları ve uzun vadeli tüketici tatmini ile kâr sağlamak” oluşturmaktadır (Güler ve Gürer, 2014: 130-131). Bu gerekler çerçevesinde ve ayrıca pazarlamanın bir para israfı olduğu ve reklamın tahrip edici bir durum arz ettiğine ilişkin görüşler nedeniyle pazarlamanın belediyeler için uygun olmadığı ve belediyenin kaynaklarını olumsuz yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Dolayısıyla belediyeler pazarlamayı sürekli olarak kullanmamışlar, kimi zaman tutundurmayı kısıtlı olarak kullanmışlar, kimi zaman da tutundurmayı, özellikle reklamı hiç kullanmamışlardır. Çoğu zaman da finansman yetersizliği nedeniyle pazarlamayı uygulayamamışlardır (Yücel vd., 2012b: 153).

2.8. BELEDİYE HİZMETLERİNDEN VATANDAŞ MEMNUNİYETİ

1980'den sonraki dönemde birey, toplum ve devlet bağlamında birçok kavram anlamını yitirmiş, bireylerin günlük yaşantıları başta olmak üzere devlet-vatandaş ilişkisi, kamu kurumlarının, özel sektörün ve sivil toplum kuruluşlarının yapısı, işleyiş mekanizmaları, temel ilkeleri ve hizmet anlayışları değişim ve dönüşüm geçirmiştir. 1980-1990 yıllarındaki, minimal devlet anlayışından düzenleyici devlet anlayışına geçilerek yerleşmeye daha ağırlık verilmesi konusu temel tartışma ve uygulama alanı olmuştur. Hesap verebilir, demokratik, şeffaf, öngörülebilir ve iyi yönetim ilkelerinin egemen olduğu bir yerel yönetim yapısının kurulması için mahalli idarelerde yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Nüfus artışı ve bu

nüfusun büyük çoğunluğunun şehirlerde yaşıyor olması belediyelerin görev ve sorumluluklarını artırmaktadır. Belediyelerin kuruluş amacını, buldukları belde halkının mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak oluşturmada, günümüz yönetim anlayışına bağlı olarak bu hizmetlerin karşılanıyor olması ise yeterli görülmemekte; sunulan belediye hizmetlerinden vatandaşların memnun olması da önemsenmektedir (İnce ve Şahin, 2011: 7).

Günümüzde kentleşmenin hızlanması ve kent nüfusunun artmasıyla birlikte artış gösteren kamusal hizmet talep ve beklentilerinin dünyanın birçok ülkesinde belediyeler tarafından yerine getirilmeye başlandığı görülmektedir. Yerel ihtiyaçların yerel seçilmişler tarafından daha iyi saptanabileceği, yerel yönetimlerin halka yakınlığı ile merkezi yönetime kıyasen daha katılımcı, kaliteli, etkin, saydam ve tasarruflu hizmetler sunacağı düşünülmektedir. Merkezi yönetimin taşradaki atanmış temsilcilerinin halka nazaran başkentteki üstlerine karşı daha fazla sorumluluk duymaları yerel yönetimlerin ön plana çıkma gerekçesi olarak gösterilmektedir (Göküş ve Karayıldırım, 2012: 130).

Halkın sunulan kamu hizmetlerinden memnun olmamasının başlıca şu üç nedenden kaynaklanabileceği düşünülmektedir (Göküş ve Alptürker, 2011: 124);

- Tercihlerin kamu politikalarına yansıtılamaması,
- Verim kayıplarının yaşanıyor olması,
- “Kamu yönetimlerinin üçüncü kişilerle menfaat ilişkileri içine girmesi.

Kamu yönetimleri hizmet sunarken verimlilik ilkesine dikkat etmek durumundadır, aksi halde aynı miktarda kaynakla daha az hizmet sunuluyor olacak ve bunun sonucunda halkta memnuniyetsizliğe neden olacaktır. Bunun yanında kamu yönetimlerinin kendilerine verilmiş kaynakları kullanma yetkisini kötüye kullanıp kişisel çıkar ilişkileri içerisinde oldukları belli kişi ve grupları kayırmaları veya hizmet satın alırken verimlilik ilkesine göre hareket etmeyerek patronaj ilişkileri içerisinde oldukları şirketleri tercih etmeleri de halkın memnuniyetsizliğini doğuracaktır.

Vatandaşın neden memnuniyetsiz olduğuna dair sorunların bilinmesi, tatminsizlik nedenlerinin öğrenilmesi, ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda hizmetlerin

yürütülmesi ile ilgili gerekli düzenlemelerin yapılmasını mümkün kılar; aşağıda yer verilen hususların dikkate alınması, hizmetin etkinliğini ve vatandaş memnuniyetini artırır (Şahin, 2011: 51-52).

- Hizmet standartlarının belirlenmesi,
- Açıklık, bilgi verme ilkesinin kamu hizmeti sunumunda hâkim kılınması,
- Vatandaş tercihlerinin belirlenmesi,
- Kalitenin artırılması ve maliyetin azaltılması,
- Vatandaşla doğrudan ilgilenen personelden yararlanılması,
- Hizmetlerde adalet ve eşitlik sağlanması,
- Hizmet sunumunda halk katılımının sağlanmaya çalışılması,
- Vatandaş şikâyetlerini inceleyip çözüme ulaştıracak birimlerin oluşturulması.

Günümüzde vatandaşın kamu hizmeti anlayışı değişmeye başlamıştır, geleneksel yönetim anlayışında devletin verdiği kamu hizmetleri ile yetinen vatandaş artık devletten daha fazla kamu hizmeti talep ederken bu hizmetlerin daha kaliteli olmasını beklemektedir. Özel sektör ile devletin hizmet sunumunun kıyaslanması, kamuoyunun baskısı ile birlikte kamu hizmeti üreten kamu kuruluşları (belediye, hastane, okul, valilik, tapu müdürlüğü vb.) bugüne kadar ürettikleri hizmeti, vatandaşın istediği ve memnun olduğu kaliteli hizmete dönüştürmek durumunda kalmışlardır. Kaliteli hizmet ise, vatandaşın algıladığı hizmetten tatmin olma derecesiyle yakından ilişkilidir. Kamu hizmetini yerine getiren belediyeler toplum yaşamında üstlendikleri görevler nedeniyle oldukça önemli bir yere sahip olup bu kuruluşların sundukları hizmetlerde, toplumun beklediği etkinlik ve verimlilik düzeyine ulaşabilmeleri açısından kaliteyi arttırmaları ve vatandaş memnuniyetini sağlamaları zorunlu hale gelmiştir (Göküş ve Karayıldırım, 2012: 130-131).

Vatandaşların, verilen hizmetten memnun olma durumlarına etki eden faktörler aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Şahin, 2011: 53-54):

- **Deneyimler:** Memnuniyet için önemli unsurlardan biridir. Müşteriler/vatandaşlar genellikle hizmet almaya karar verirken ilk olarak geçmiş deneyimlerinden yararlanırlar ve aldıkları hizmeti daha önceki deneyimleri ile kıyaslarlar.

- **Kişisel özellikler:** Müşterilerin/vatandaşların demografik, sosyal, fiziksel, eğitim seviyesi, uzmanlık derecesi gibi özellikleri memnuniyet düzeyleri üzerinde çok etkilidir.
- **Durumsal etki faktörleri:** Teknolojik gelişmeleri ve halkla ilişkiler faaliyetleri gibi faktörleri içerir.
- **Sözlü iletişim:** Müşterilerin/vatandaşların sunulan hizmetle ilgili çevrelerinden daha önce edindikleri bilgilerdir.

Belediye hizmetlerine yönelik vatandaş memnuniyetini artırmak açısından kamu hizmet motivasyonu yaklaşımı doğrultusunda belediyelerde yapılacak çalışmaların önem taşıdığı ifade edilebilir. Çünkü bu yaklaşım kamu örgütlerinin yönetsel süreçlerine aşağıda yer verilen katkıları sağlayabilmektedir (Arslan, 2018: 189-203);

- Fedakârlık, merhamet başkalarını kendinden önde tutabilme gibi ulvi niteliklere sahip bireylerin kamu örgütlerinde istihdam etme,
- Nitelikli işgücünü kamu örgütlerinde görev yapmaya sevk etme,
- Kamu bürokrasisinin dezavantajlarını giderme olanağı sunma,
- Kamu kurumlarının etkinlik düzeylerini yükseltme,
- Kamu hizmetlerinde nitel ve nicel anlamda iyileşme sağlama,
- Toplum kesimlerinin kamu hizmetlerinden adil biçimde faydalanmalarına katkı sağlama.

Hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti konusunda yapılan çalışmalarda aşağıda yer verilen bir takım bulgulara ulaşılmıştır (Şahin, 2011: 54);

- “Vatandaşların cinsiyetleri ile algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında ilişki vardır”.
- “Gelir gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır”.
- “Eğitim gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır”.
- “Yaş gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır”.
- “İkamet süresine göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır”.

2.9. MÜŞTERİ / VATANDAŞ ODAKLILIK

Vatandaş Odaklılık ve Vatandaş Memnuniyeti kavramları, Müşteri Odaklılık ve Müşteri Memnuniyeti kavramlarından çok daha sonra literatüre girmiştir. Özel sektörde ve özellikle hizmet sektöründe Toplam Kalite Yönetimi ve Müşteri Odaklı Yönetim uygulamalarının başarılı sonuçlar vermesi, kamu kurumlarında da uygulanabilirliklerini sorgulanır hale getirmiştir. İlk olarak ABD ve Uzak Doğu ülkelerinde uygulanmış ve kamu kurumlarında da başarılı sonuçlar elde edilmiştir. Bunun sonucunda Avrupa’da da deneme amaçlı uygulamalar başlatılmıştır. Ülkemizde ise ilk olarak 1995 yılında, İzmit Değirmendere Belediyesi’nde uygulanmaya başlanmıştır. Değirmendere Belediyesini, İstanbul Kadıköy Belediyesi, Aydın Belediyesi, Bodrum Belediyesi ve İzmir Büyükşehir Belediyesi takip etmiştir. Belediyelerde uygulamaya geçmiş olmasının sebebi, belediyelerin, devlet kurumlarına göre işleyişlerinde daha özerk bir yapıda olmaları ve bu tarz değişimlere açık olmalarından kaynaklanmaktadır (Kıral, 2006: 37).

Dünyada toplumsal ve yönetim alanındaki değişimlerden en fazla etkilenen konuların başında kamu yönetimi ile vatandaş arasındaki ilişkiler gelmektedir. Bu durum her dönemde önemli olmasına rağmen kamu ile vatandaş arasındaki ilişkilerin özellikle son çeyrek yüzyılda daha da önemli hale geldiği ve arttığı söylenebilir. Bu dönemde özellikle kamu anlayışında hızlı bir değişimin olması ve yeni bir yönetim paradigmasının ortaya çıkmaya başlaması kamu yönetiminin işleyişini de değiştirmeye başlamıştır. Kamu hizmetlerinin sunumunda kamu gücünün kullanılması ve hizmetlerin, devletin vatandaşa sunduğu bir “lütuf” anlayışının artık benimsenmediği ve vatandaş-müşteri odaklı, katılıma imkân veren saydam, şeffaf bir devlet düşünce anlayışının arzu edildiği görülmüştür. İşletme yönetimindeki müşteri odaklı yönetimin kamuya yansması, kamu yönetiminde vatandaş odaklı yönetim anlayışını ortaya çıkarmıştır. Kamu yönetimindeki vatandaş odaklılık çalışmalarının çoğunda müşteri odaklılık mantığıyla hareket edilmekte ve bu literatüre gönderme yapılmaktadır. Yani, özel sektör yönetiminde müşteriyi ön plana çıkaran “müşteri odaklılık” kavramı kamu yönetiminde “vatandaş odaklılık” olarak kullanılmaktadır. Vatandaş odaklı yönetim, yönetiminin, vatandaşları “müşteri” olarak görmesini ve müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik olarak çalışmasını gerektirmektedir. Çünkü vatandaş odaklılıkta birey özel sektördeki bir müşteri değil, kamu

hizmetlerinin alıcısı, denetleyicisi ve sunucusu olandır. Yalnızca vergi verip yönetsel etkinliklerin izleyicisi konumunda olan edilgen vatandaş, bir müşteriden ziyade kamu hizmetinden faydalanan, kamusal etkinliklerin verimliliğini ve performansını denetleyen, yönetsel, siyasal ve demokratik süreçlerin içinde yer alan aktif vatandaş konumundadır (Çamur, 2013: 13-14).

Müşteri-vatandaş odaklılık hem maddi hem de yönetsel konularda önemli açılımlar sağlayacak çağdaş bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir. Dünyadaki gelişmeler incelendiğinde müşteri-vatandaş odaklılıktan aşağıda yer verilen unsurlar anlaşılmaktadır (Kıral, 2006: 54):

- Topluma karşı yurttaşın sorumluluk duygularının geliştirilmesi ve kentsel kimlikle bütünleşmesinin sağlanması,
- Siyasi kararların toplum tarafından etkilenmesi,
- Toplumun birlikte yaşama duygusunun güçlendirilmesi,
- Toplumsal yaşamın canlanmasıdır.

Müşteri-vatandaş odaklı anlayış, üretilen ürünlerin ya da sunulan hizmetlerin, üretim ve servis sonrasında yürütülen aktivasyonların, reklamların, üretim teknolojilerinin, çalışma koşullarının, çalışanlara sunulan kariyer fırsatlarının ve son olarak da toplum değer ve fikirlerine verilen önemin müşteri istek ve ihtiyaçları perspektifinden ele alınmasıdır (Kıral, 2006: 40).

Müşteri-vatandaş odaklılık ilkesi, kurum ve kuruluşların sundukları ürün ve hizmetlerin kalitesini, kendilerinin önceden belirledikleri özellikleri temel alarak değerlendirmek yerine, müşterilerin bu ürün ve hizmetleri nasıl gördüklerini ve değerlendirdiklerini dikkate almayı gerektirmektedir. Bu nedenle kurum ve kuruluşların sundukları ürün ve hizmetlerin kalitesini müşteri memnuniyet araştırmaları yoluyla ölçmeleri ve değerlendirmeleri önem taşımaktadır. Müşteri-vatandaş odaklı şirketlerin veya kurumların, tüm etkinliklerinde müşterilerin çıkarlarını gözeterek bir şirket kültürü meydana getirmeye çalıştıkları görülmektedir. Müşteri-vatandaş odaklılık; müşterileri merkeze alarak, üreticileri yaptıkları her şeyi satan kişiler olmaktan çıkarıp, satılabilir olanı üreten kişiler durumuna getirmektedir. “Kaliteyi müşteri belirler”, “kalite müşterinin isteğidir” sözleri bu gerçeği yansıtmaktadır. Müşteri-vatandaş odaklı yönetim anlayışı, kamusal hizmetlerin

sunumunda şeffaflığın sağlanması, yönetim kalitesinin artırılması, vatandaşların politika oluşturma ve yönetim sürecine dâhil olması, hesap verme mekanizmalarının güçlendirilmesi gibi girişimleri öne çıkarmaktadır. Vatandaş odaklı yönetim anlayışının ana hedefi, kamu yönetiminde verimliliği, etkinliği ve kaliteyi artırarak vatandaşlara en iyi hizmeti sunmak ve vatandaşı merkeze alarak vatandaş memnuniyetini artırmaktır. Müşteri-vatandaş odaklılık, bürokrasinin ihtiyaçları yerine hizmeti alan vatandaşın ihtiyaçlarına cevap veren ve küreselleşme ile ortaya çıkan girişimcilik, bireycilik, rekabetçilik gibi piyasa temelli değerler etrafında gelişen yapılanmanın bir sonucudur. Kaynak kullanımındaki verimsizliğin ve kamu kesimindeki savurganlığın giderek ekonomi için bir yük haline gelmesi sonucunda ülkelerin rekabet gücü olumsuz yönde etkilenmiştir. Bu nedenle, kamu hizmetlerinin verimli ve etkili bir şekilde yeniden sunumunda yalın ve esnek örgütlenme, verimlilik ve kârlılık gibi insan kaynaklı ve piyasa temelli ilke ve uygulamalar bir çözüm yolu olarak görülmüştür (Çamur, 2013: 14-15).

Vatandaş odaklı yerel yönetim, vatandaşa hizmet götürürken kamu kuruluşlarının her türlü eylem ve işlemlerinin odağında vatandaşı görmeleri ve bütün çalışmalarını buna göre yapmaları için geliştirilen öneriler bütünüdür ve toplumsal bir kalkınma modelidir. Halkın gereksinimlerini öğrenmek, onları en fazla mutlu edecek hizmeti sunmak, ekonomik kültürel ve yönetsel etkinliklerde, halkın yerel yönetimlerle birlikte hareket etmesini sağlamak ve meşru bir yönetim sistemini gerçekleştirmektir (Kıral, 2006: 55).

Vatandaş odaklı yönetim, vatandaş ile kamu yönetimi arasındaki şu hususlarda karşılıklı iletişimi incelemektedir (Toker ve Ekici, 2003: 4-5);

- Hızla gelişen ve değişen topluma nasıl hizmet verileceğinin belirlenmesi,
- Hizmet sunuş kültürünün zenginleştirilerek geliştirilmesi
- Doğru hizmet sunum kanallarının belirlenmesi
- Vatandaşların hizmet taleplerinin doğasında olan değişimin etkisinin hizmet sunanlar tarafından farkında olunması

Vatandaşa odaklılık “vatandaşa odaklandım” söyleminden daha ileri uygulamaları gerektiren ve bitmeyen bir süreçtir. Aynı zamanda vatandaşı dinleme

mekanizmalarının geliştirilmesi ve bunun devamlı yapılmasını ve nihayetinde de bu dinlemenin gereğini yerine getirilmesini gerektirir. Bunun bir adım daha ilerisi geleceğin vatandaşına göre hazırlıklı ve esnek olmayı da mecbur kılmaktadır (Toker ve Ekici, 2003: 5).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYE HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ: NEVŞEHİR İL MERKEZİ ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, Nevşehir merkez ilçe belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların Nevşehir Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeylerini belirlemek ve bu hizmetleri nasıl algıladıklarını ortaya koymaktır. Yapılan bu çalışmayla elde edilen sonuçlarla belediyelerin mevcut durum analiz değerlendirmesi yaparak vatandaşın beklentilerine göre sunmuş olduğu hizmetlerin niteliğinde iyileşme yapması bakımından fayda sağlayacağı değerlendirilmektedir.

3.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Bu çalışmanın kapsamını Nevşehir Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi oluşturmaktadır. Araştırma Nevşehir merkez ilçe belediye sınırları içerisinde kalan 20 mahalleyi kapsamaktadır. Erişim kolaylığı nedeniyle 2000 Evler mahallesinde anket çalışmasına daha fazla yer verilmiştir. Çalışma, Nevşehir merkez ilçe belediye sınırlarında bulunan vatandaşlardan seçmen kütüğü esas alınarak en az 18 yaş ve üzeri kıstas olarak alınmış ve oy kullanabilecek kesim katılımcı olarak seçilmiştir.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Nevşehir il geneli 2018 yılı TÜİK verilerine göre toplam nüfus 298.339'dur. Nüfusun 147.438'i erkek, 150.901'i kadındır. Merkez ilçe nüfusu 143.194, merkez ilçe erkek nüfus 70.716, merkez ilçe kadın nüfus 72.478 olarak açıklanmıştır. Nüfus artış hızı (binde) 20,23'tür. Nüfus yoğunluğu (kilometre kareye düşen insan sayısı) %55,46 olarak hesaplanmıştır (<http://www.tuik.gov.tr>). Araştırmanın evrenini Nevşehir merkez ilçede yer alan 20 mahallede ikamet eden ve Nevşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden yararlanan seçmen kütüğü esas alınarak 18 yaş ve

üzeri oy verme hakkına sahip bireyleri oluşturmaktadır. Nevşehir merkez ilçede ikamet eden vatandaşlara basit rastgele örnekleme (Böke, 2011:111) göre seçilen 650 vatandaşa uygulanmış ve soruların tamamına yanıt veren 500 vatandaşa ait veriler değerlendirmeye alınarak SPSS paket programına işlenmiştir.

3.4. Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Çalışmada veri toplama aracı olarak, temel ve uygulamalı araştırma teknikleri kullanılmıştır. Çalışmanın birinci ve ikinci bölümünde literatür taraması yapılarak araştırmanın kavramsal çerçevesi oluşturulup teorik bilgiler ortaya konulmuştur. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, veri toplama aracı olarak iki yol izlenerek birinci yöntem ile anket formları araştırmacı tarafından belirli yerlerde dağıtılmış ve daha sonra doldurulan anket formları toplatılmıştır. İkinci yöntem ile de araştırmacı tarafından şehir merkezinde belirli alanlarda rastgele seçilen kişiler ile yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyetini ve bu hizmetlerin önem düzeyini tespit edebilmek için SERVQUAL ölçeğinden yararlanılmıştır. Araştırmada daha önce Yalova Belediyesi için Bülent T. Taşçı (2014) tarafından hazırlanan anket düzenlenerek kullanılmıştır. Ölçek güvenilirlik geçerlilik çalışması Taşçı (2014) tarafından yapılmıştır.

Araştırmadan elde edilen veriler, SPSS 16.00 (Statistical Package of Social Sciences) istatistik programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Katılımcıların kişisel niteliklerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların frekans ve yüzdeleri hesaplanarak dağılımları belirlenmiştir. Yapılan Kolmogorov-Smirnov testi ve Shapiro-Wilk testi sonuçlarında verilerin normal dağılım göstermediğinden parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde ikili küme arasındaki anlamlı farklılıkların tespiti için “Mann- Whitney U Testi” , ikiden fazla kümeler arası anlamlı farklılıkların tespiti için “Kruskal Wallis-H” testinden yararlanılmıştır. Tüm istatistik çözümlenmelerinde 05 anlamlılık düzeyi temele alınmıştır.

Vatandaşa uygulanan anket soru formu iki gruptan oluşmaktadır. Birinci grupta vatandaşlara ait demografik yapıyla ilgili 10 soru hazırlanmıştır. İkinci grup ise 63 sorudan ve 10 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde belediyenin değerlendirilmesi ile ilgili 7 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde belediye

çalışanlarının değerlendirilmesi ile ilgili 6 soru bulunmaktadır. Üçüncü bölümde belediyenin çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin değerlendirildiği 10 soru bulunmaktadır. 1-2 ve 3. bölüme ait sorularda "çok kötü" den "çok iyi"ye doğru sıralanan ve katılım düzeyini belirten beşli likert ölçeği kullanılmıştır. Dördüncü bölümde belediyenin sosyal hizmetlerinin değerlendirildiği 10 soru bulunmaktadır. Beşinci bölümde belediyenin imar ve şehircilik hizmetlerinin değerlendirildiği 8 soru bulunmaktadır. Altıncı bölümde belediyenin ulaşım hizmetlerinin değerlendirildiği 7 soru bulunmaktadır. Yedinci bölümde belediyenin ticari ve ekonomik yaşam ile alakalı hizmetlerinin değerlendirildiği 4 soru bulunmaktadır. Sekizinci bölümde belediyenin kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin değerlendirildiği 5 soru bulunmaktadır. Dokuzuncu bölümde ise belediyenin afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin değerlendirildiği 4 soru bulunmaktadır. Onuncu bölümde belediyenin kalite ve hizmetleri ile ilgili genel olarak değerlendirilmesi ile ilgili 2 soru bulunmaktadır. 4-5-6-7-8-9 ve 10. bölümlerde sorulan sorularda ise sorularda "hiç memnun değilim" den "çok memnunum"a doğru sıralanan ve memnuniyet düzeyini belirten beşli likert ölçeği kullanılmıştır.

3.5. Literatür Taraması

M. Erdem Delice ve İlker Daştan'ın (2015) çalışmasında İzmir kent merkezinde yaşayan vatandaşların yerel yönetimlerin hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri ve hizmetlere verdikleri önem derecesi belirlenmeye çalışılmış, vatandaşların hizmetlerden genel olarak "ortalama ve ortalamanın altında" memnun oldukları belirtilmiştir. Vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden duydukları memnuniyet sıralamasında birinci sırada "Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri" ve en az memnun oldukları alanın ise "Yerel Yönetimin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri" yer almaktadır.

Bülent Talat Taşçı'nın (2014) çalışmasında hizmet kalitesine odaklanılarak Yalova'da vatandaşların memnuniyet düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Çalışmada vatandaşların bu hizmetler karşısında genel memnuniyet anlamında kararsız kaldıkları belirtilmiştir. Sorulan soruların memnuniyet düzeyinde en düşük ortalamayı "Belediyenin Yalova halkın istekleri hakkında bilgisi" ve "Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini her şeyin üstünde tutması" soruları almıştır.

İbrahim Sabuncu ve arkadaşları da (2016) vatandaşların Yalova Belediyesi'nin on tür hizmetine yönelik memnuniyet düzeyini belirlemeye çalışmış, bazı hizmet türlerinde memnuniyet düzeyinin cinsiyet, yaş ve mesleğe göre farklılık gösterdiği, mahallelere göre temizlik ve denetim hizmetine yönelik memnuniyet düzeyinde farklılıkların olduğu, hizmetlerden ise orta düzeyde memnun oldukları belirtilmiştir.

Nilüfer Negiz (2012) 2004 ve 2009 yılları olmak üzere iki ayrı dönemde Isparta Belediyesi örneğinde kentsel hizmetlere ilişkin vatandaşların memnuniyet algısını karşılaştırmalı olarak değerlendirmiştir. Her iki dönem belediye yönetimleri için belediye hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyi orta seviyelerde olduğu belirtilmiştir.

Mehmet Göküş ve Hakan Alptürker'in araştırmasında (2011) Silifke Belediyesinin sunduğu hizmetlerden, Silifke'de yaşayan vatandaşların memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmış, hizmetlerden memnuniyetin cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine, gelir düzeyine ve ikamet edilen mahalleye göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. İstatistiksel olarak genel ortalamaya bakıldığında, vatandaşın belediye hizmetlerinin genelinden duyulan memnuniyetin olumlu olduğu belirtilmiştir.

Adem Doğan ve Göksel Göker'in (2011) çalışmasında Elazığ'daki kamu kurumlarında çalışan vatandaşların aldığı hizmete ilişkin memnuniyet düzeyleri araştırılmış, 440 kişiye uygulanan anket çalışması sonucunda vatandaşın memnuniyet düzeyinin orta derecede olduğu belirlenmiştir. Bu oranın düşük düzeyde çıkmasında "insan kaynakları"ndan kaynaklanan etkenlerin belirleyici rol oynadığı tespit edildiği belirtilmiştir.

Temel Gürdal ve Hakan Yavuz (2016) ulaşım ve çevre hizmetlerine ilişkin Kocaeli'de (3920 kişi) ve Sakarya'da (3202 kişi) yaşayan vatandaşların memnuniyet düzeyini tespit etmeyi amaçlamıştır.

Ulvi Sandalcı ve İnci Sandalcı (2017) araştırmalarında Kütahya Belediyesi örneğinde sağlık, ulaşım, sosyal, çevre ve kültür gibi yerel hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini etkileyen faktörleri yapısal eşitlik modeli çerçevesinde analiz etmişlerdir. Çalışmada ulaşım hizmetleri ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamış, sağlık, çevre, sosyal ve kültürel hizmetlerin ise vatandaş memnuniyetini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte ulaşım hizmetleri ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılamamıştır.

Tugay Kabasakaloğlu (2016) Bolu Belediyesinin hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin t-testi ve anova analizleri aracılığıyla hizmetten yararlanan vatandaşların cinsiyetine, yaşına, eğitim düzeyine, mesleğine, gelir düzeyine ve ikamet edilen süreye göre farklılık gösterip göstermediği tespit edilmeye çalışılmıştır. Çevre, sosyal içerikli konular, imar çalışmaları, ticari faaliyetler ve kültürel organizasyon gibi konularda, araştırmaya katılan tarafların yüksek bir memnuniyet durumlarının olduğu belirtilmiştir.

Muazzez Özdemir (2016) çalışmasında Anamur Belediyesi örneğinde alt yapı hizmetlerini vatandaş memnuniyeti açısından değerlendirilmesi amacıyla 392 kişi ile anket çalışması yapılmış elde edilen verilerin frekans, faktör analizi, t-testi ve Anova analizleri yapılmıştır. Araştırmaya katılan bireylerin, Anamur Belediyesi'nin sunmuş olduğu belediyeçilik hizmetlerinden olan aydınlatma hizmeti, katı atık-çöp toplama hizmeti ve temizlik hizmeti gibi hizmetlerden memnun olmakla birlikte diğer hizmetlerden ve altyapı hizmetlerinden memnun olmadığı belirtilmiştir.

Kübra Şahin (2011) Konya merkezde yer alan belediyelerin sundukları kamu hizmetlerini vatandaşların nasıl algıladıklarını, hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmıştır.

Fulya Akyıldız'ın çalışmasında (2012) Uşak'ta yaşayan 384 vatandaşa anket soru kâğıdı uygulanarak vatandaşın belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyetin yaşa, cinsiyete, mesleğe, eğitim düzeyine ve gelir düzeyine göre farklılık gösterip göstermediği Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testleri kullanılarak ortaya

konmaya çalışılmıştır. Araştırma evreninin mevcut belediye hizmetlerine karşı genel olarak memnuniyeti “kararsız” seviyesinde tespit edildiği belirtilmiştir.

Nuran Yücel, Atilla Yücel ve Yavuz Atlı (2012a) Elazığ Belediyesi örneğinde yapılan araştırma sonucuna göre; vatandaşların deprem, sel gibi doğal afetler anında barınabilecek yerler hakkında bilgiye sahip olma, çöp toplama hizmetleri, yeterli sayıda park varlığı ile ilgili hizmetler, yeşil alanların düzenlenmesi, e-belediye, göç nedeniyle gelen vatandaşlara sağlanan uyum hizmetleri, temizlik konusunda esnaf denetimlerinin yeterli olması, belediyenin yol-bakımotopark ve kavşak yatırımlarının yeterliliği, spora ve sporcuya verilen destek hizmetleri gibi hizmetler konusunda memnun oldukları görüldüğü belirtilmiştir.

Mehmet İnce ve Kübra Şahin ise Konya Selçuklu Belediyesinde vatandaşların memnuniyet düzeyini araştırmışlardır. Yapılan araştırma sonucunda vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir (elde edilen bulgulara göre belediyelerin tüm hizmetlerinde değil sadece birkaç belediye hizmetinde) gruplarına göre bağlı olarak memnuniyet düzeyleri farklılık göstermektedir

3.6. Bulgular ve Yorumlar

Bu bölümde; çalışma kapsamında araştırılan alt probleme ilişkin bulgu ve yorumlar, problemler çerçevesinde yer verilmiştir.

Tablo 1: Örneklem Grubunun “Cinsiyet” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Cinsiyet	f	%
Erkek	247	49,4
Kadın	253	50,6
Toplam	500	100,0

Örneklem grubunun cinsiyet değişkenine göre dağılımları Tablo 1’de gösterilmiştir. Katılımcıların 247’si (%49,4) kadın, 253’ü ise (%50,6) erkektir.

Tablo 2: Örneklem Grubunun “Yaş” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Yaş	f	%
18-25 arası	202	40,4
26-36 arası	140	28,0
37-45 arası	86	17,2
46-55 arası	43	8,6
56 ve üzeri	29	5,8
Toplam	500	100,0

Örneklem grubunun yaş durumu değişkenine göre dağılımları Tablo 2’de gösterilmiştir. Katılımcıların 202’si (%40,4) 18-25 yaş, 140’ı (%28,0) 26-36 yaş, 86’sı (%17,2) 37-45 yaş, 43’ü (%8,6) 46-55 yaş, 29’ü (%5,8) 56-65 yaş ve 15’i (%3,0) 65 ve üzeri yaş aralığında bulunmaktadır.

Tablo 3: Örneklem Grubunun “Eğitim Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Eğitim Durumu	f	%
Okuryazar değil	19	3,8
Okuryazar-ilkokul-ortaokul	62	12,4
Lise	109	21,8
Ön lisans	55	11,0
Lisans	226	45,2
Yüksek lisans- Doktora	29	5,8
Toplam	500	100,0

Tablo 3’de katılımcıların eğitim durumuna yer verilmiştir. Buna göre 19’u (%3,8) okuryazar değildir. 62’si (%12,4) okuryazar-ilkokul-ortaokul, 109’u (%21,8) lise, 55’i (%11,0) ön lisans, 226’si (%45,2) lisans, 29’u (%5,8) yüksek lisans-doktora mezunudur.

Tablo 4: Örneklem Grubunun “Çalışma Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Çalışma Durumu	f	%
Çalışmıyor	153	30,6
Kısmi zamanlı çalışma	55	11,0
Kamu sektörü	150	30,0
Özel sektör	78	15,6
Kendi işimde	64	12,8
Toplam	500	100,0

Katılımcıların 153’ü (%30,6) çalışmadığını, 55’i (%11,0) kısmi zamanlı çalıştığını belirtmiştir. 150’si (%30,0) kamu Sektöründe, 78’i (%15,6) özel sektörde, 64’ü (%12,8) ise kendi işinde çalışmaktadır.

Tablo 5: Örneklem Grubunun “Gelir Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Gelir Durumu	f	%
Geliri yok	167	33,4
500tl-1500tl	87	17,4
1501tl-2500tl	90	18,0
2501tl-3500tl	86	17,2
3501tl-4500tl	43	8,6
45001tl ve fazlası	27	5,4
Toplam	500	100,0

Katılımcıların 167’si (%33,4) geliri olmadığını belirtmiştir. 87’si (%17,4) 500-1500 TL, 90’ı (%18,0) 1501-2500 TL, 86’sı (%17,2) 2501-3500 TL, 43’ü (%8,6) 3501-4500 TL ve 27’si (5,4) 4500TL’den fazla gelire sahip bulunmaktadır.

Tablo 6: Örneklem Grubunun “Mesleği” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Mesleği	f	%
Memur	121	24,2
İşçi	58	11,6
Çiftçi	11	2,2
Emekli	19	3,8
Öğrenci	152	30,4
Ev hanımı	50	10,0
Diğer	89	17,8
Toplam	500	100,0

Tablo 6’da katılımcıların meslek değişkenine göre frekans dağılımları yer almaktadır. Katılımcıların 121’i (%24,2) memur, 58’i (%11,6) işçi, 11’i (%2,2) çiftçi, 19’u (%3,8) emekli, 152’si (%30,4) öğrenci, 50’si (%10,0) ev hanımı olup 89’u (%17,8) diğer mesleklerde çalışmaktadır.

Tablo 7: Örneklem Grubunun “Nevşehir İlinde mi Yaşıyorsunuz” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Nevşehir İlinde mi yaşıyor	f	%
Evet	475	95,0
Hayır	25	5,0
Toplam	500	100,0

Tablo 7’de görüldüğü üzere göre katılımcıların 475’i (%95,0) Nevşehir İlinde yaşamaktadır.

Tablo 8: Örneklem Grubunun “Nevşehirli misiniz?” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Nevşehirli misiniz?	f	%
Evet	256	51,2
Hayır	244	48,8
Toplam	500	100,0

Katılımcıların 256'sını (%51,2) yani yaklaşık yarısını Nevşehirli oluşturmakta olup soruya hayır yanıtını verenlerin oranı ise %48,8'dir.

Tablo 9: Örneklem Grubunun “Mahalleniz” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Mahalle	f	%
Bekdik	10	2,0
15 Temmuz	46	9,2
Emek	22	4,4
Ragıp Üner	17	3,4
350 Evler	15	3,0
Cevher Dudayev	35	7,0
2000 Evler	133	26,6
Terminal Toki	15	3,0
Mehmet Akif Ersoy	18	3,6
Güzel Yurt	55	11,0
Atatürk	11	2,2
Kara Soku	12	2,4
Hacı Rüştü	15	3,0
Aşağı Mahalle	14	2,8
Esentepe	16	3,2
Kocaçay	14	2,8
Afet Evler	13	2,6
Sümer	12	2,4
Yeni Mahalle	14	2,8
Fatih Sultan Mehmet	13	2,6
Toplam	500	100,0

Tablo 9'da örneklem grubunun yaşadığı/hâlihazırda ikamet ettiği mahallelerin frekans dağılımına yer verilmiştir. Araştırmada en fazla anket, en kolay ulaşılabilir mahallelerden biri olması nedeniyle 2000 Evler Mahallesi'nde uygulanmış dolayısıyla katılımcıların 133'ünün (%26,6) bu mahallede ikamet ettiği tespit edilmiştir. Katılımcıların 55'inin (%11) Güzelyurt, 46'sının (%9,2) ise 15 Temmuz, 22'sinin (%4,4) Emek mahallesinde ikamet etmekte oldukları, geriye kalan mahallelerde ikamet edenlerin sayılarının ise birbirinden çok farklı olmadığı (10 ila 20 kişi arasında değişmektedir) görülmektedir.

Tablo 10: Örneklem Grubunun “Kaç Yıldır Nevşehir’de Yaşıyorsunuz?” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Kaç Yıldır Nevşehir’de Yaşıyor	f	%
1-5 yıl	181	36,2
6-10 yıl	84	16,8
11-15 yıl	25	5,0
16-20 yıl	48	9,6
21 ve üzeri yıl	162	32,4
Toplam	500	100,0

Tablo 10’da yer alan veriler incelendiğinde, katılımcıların 181’inin (%36,2) 1-5 yıl, 84’ünün (%16,8) 6-10 yıl, 25’inin (%5,0) 11- 15 yıl, 48’inin (%9,6) 16-20 yıl, 162’sinin (%32,4) 21 ve üzeri yıl Nevşehir’de yaşamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 11: Örneklem Grubunun Belediye’de Hizmet Kalitesini ve Vatandaş Algısını Ölçmeye Yönelik Anket Sorularına Verilen Puanların Ortalaması

A. BELEDİYENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	N	\bar{X}	ss
1 -Belediye hizmet binalarının dış görünüşü	500	2,77	,99
2 -Belediye hakkındaki ilk izlenim	500	2,62	,96
3 -Belediye hizmet binalarının yeterliliği	500	2,72	,93
4 -Belediye hizmet binalarına ulaşım	500	3,03	1,07
5 -Belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığı	500	2,62	1,05
6 -Belediye hizmetlerinin zamanında sunulması	500	2,53	1,03
7 -Belediyenin Nevşehir halkının istekleri hakkındaki bilgisi	500	2,44	1,02
B. BELEDİYE ÇALIŞANLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ			
1 -Belediye çalışanlarının vatandaş ile iletişimi	500	2,76	1,02
2 -Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı samimiyeti ve nezaketi	500	2,89	,99
3 -Belediye çalışanlarının sayısı ve bilgisinin vatandaşta güven duygusu oluşturması	500	2,84	,97
4 -Belediye çalışanlarının sunulan hizmetler hakkında vatandaşlara bilgi vermesi	500	2,72	,98
5 -Belediye çalışanlarının vatandaşın sorunlarını çözme sürecindeki istekliliği	500	2,63	1,03
6 -Belediye çalışanlarının verilen hizmeti ilk seferde ve doğru olarak sunması	500	2,66	1,00

Tablo 11’de belediyenin hizmet kalitesini ve vatandaş algısını ölçmeye yönelik olarak sorulan sorulara katılımcıların verdikleri puanların ortalamaları yer almaktadır. Belediyenin değerlendirilmesine yönelik önermelerden, “Belediye hizmet binalarına ulaşım” en yüksek ortalama (3,03) sahiptir. Bunu sırası ile (2,77) ortalama ile “Belediye hizmet binalarının dış görünüşü”, (2,72) ortalama ile “Belediye hizmet binalarının yeterliliği”, (2,62) ortalama ile “Belediye hakkındaki ilk izlenim”, (2,62) ortalama ile “Belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığı”, (2,53) ortalama ile “Belediye hizmetlerinin zamanında sunulması” izlemiştir. En düşük

ortalamaya sahip olan önerme (2,44) ise “Belediyenin Nevşehir halkının istekleri hakkındaki bilgisi” konusundadır.

Belediyenin çalışanlarının değerlendirilmesine yönelik önermelerden ise yüksek katılım düzeyi ve (2,89) ortalama ile “Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketi” önermesi oluşturmaktadır. Bunu sırası ile (2,84) ortalama ile “Belediye çalışanlarının sayısı ve bilgisinin vatandaşa güven duygusu oluşturması, (2,76) ortalama ile “Belediye çalışanlarının vatandaş ile iletişimi”, (2,72) ortalama ile “Belediye çalışanlarının sunulan hizmetler hakkında vatandaşa bilgi vermesi”, (2,66) ortalama ile “Belediye çalışanlarının verilen hizmeti ilk seferde ve doğru olarak sunması” izlemekte; en düşük ortalama ise (2,63) “Belediye çalışanlarının vatandaşın sorunlarını çözme sürecindeki istekliliği” önermesi oluşturmaktadır.

Tablo 12: Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyeti Düzeyini Ölçmeye Yönelik Anket Sorularına Verilen Puanların Ortalaması

A. ÇEVRE TEMİZLİĞİ VE SAĞLIĞI HİZMETLERİ	<i>N</i>	\bar{X}	<i>ss</i>
1-Şebeke suyu hizmetleri	500	2,31	1,27
2-Kanalizasyon hizmetleri	500	2,59	1,21
3-Aydınlatma hizmetleri (Cadde, sokak, park ve bahçe aydınlatması vb.)	500	2,85	1,18
4-Katı atıkların toplanması ve tahliyesi (Çöp, tıbbi atık vb.)	500	2,95	1,26
5-Temizlik hizmetleri (Cadde ve sokakların yıkanması vb.)	500	2,79	1,26
6-İlaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.)	500	2,77	1,17
7 -Başboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri	500	2,19	1,22
8 -Veterinerlik hizmetleri	500	2,45	1,06
9 -Cenaze hizmetleri	500	3,23	1,04
10 -Hasta nakil hizmetleri	500	3,07	1,00
B. SOSYAL HİZMETLER	<i>N</i>	\bar{X}	<i>ss</i>
1- Gençlik ve spor faaliyetleri	500	2,66	1,15
2- Meslek edindirme kursları (Bilgisayar, muhasebe, yabancı dil, dikiş, dans vb.)	500	2,92	1,10
3- Kültür ve sanat hizmetleri	500	2,75	1,09
4 -Nikah hizmetleri	500	3,12	,97
5 -Kadın sığınma evi hizmetleri	500	2,87	,92
6 -Sosyal yardım hizmetleri (Barınma, yiyecek, giyim, para yardımları vb.)	500	2,80	1,03
7 -Halk sağlığı bilgilendirme hizmetleri	500	2,69	1,07

8- Poliklinik hizmetleri	500	2,86	1,11
9 -Yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetleri	500	2,86	,98
10 -Çocuk bakım ve kreş hizmetleri	500	2,86	1,03
C. İMAR VE ŞEHİRCİLİK HİZMETLERİ	N	\bar{X}	ss
1- İmar planlama ve uygulama hizmetleri	500	2,25	1,11
2- Kamulaştırma hizmetleri	500	2,42	1,04
3- Yapı kontrol ve denetim hizmetleri	500	2,37	1,07
4- Yol yapım ve bakım hizmetleri	500	2,12	1,19
5- Kentsel dönüşüm hizmetleri	500	2,43	1,19
6- Yeşil alanlar ve park yapım, bakım ve onarım hizmetleri	500	2,47	1,26
7- Ağaçlandırma hizmetleri	500	2,44	1,24
8- Defin ve mezarlık hizmetleri	500	3,13	1,06
D. ULAŞIM HİZMETLERİ	N	\bar{X}	ss
1- Şehirler arası ulaşım hizmetleri (Otogar)	500	2,57	1,26
2- Şehir içi ulaşım hizmetleri	500	2,38	1,24
3- Otopark hizmetleri	500	2,10	1,13
4- Trafik hizmetleri	500	2,30	1,16
5- Sinyalizasyon hizmetleri	500	2,52	1,12
6- Güzergâh ve durak belirleme hizmetleri	500	2,55	1,23
7- Yönlendirme bilgi, mahalle, cadde ve sokak levha hizmetleri	500	2,81	1,23
E. TİCARİ VE EKONOMİK YAŞAMA İLİŞKİN HİZMETLER	N	\bar{X}	ss
1- Pazar yeri hizmetleri	500	3,14	1,12
2-Hayvan pazarı hizmetleri	500	3,02	1,03
3- Sanayi sitesi hizmetleri	500	2,82	1,03
4- İş geliştirme merkezleri	500	2,66	1,04
F. KÜLTÜR, TURİZM VE SANAT HİZMETLERİ	N	\bar{X}	ss
1- Nevşehir'in tanıtım hizmetleri	500	2,68	1,15
2- Restorasyon hizmetleri	500	2,64	1,11
3- Konser, eğlence ve fuar hizmetleri	500	2,32	1,15
4- Turizm hizmetleri	500	2,70	1,19
5- Konaklama, yemek ve alışveriş hizmetleri	500	2,69	1,18
G. AFET YÖNETİMİ VE GÜVENLİK HİZMETLERİ	N	\bar{X}	Ss
1- Zabıta hizmetleri	500	2,67	2,10
2-Arama kurtarma faaliyetleri	500	2,91	1,01
3- Yangınla mücadele ve korunma hizmetleri (İtfaiye hizmetleri)	500	3,08	1,03
4- Mobese hizmetleri (Şehir içi kamera ile görüntüleme)	500	2,92	1,11
H. GENEL DEĞERLENDİRME	N	\bar{X}	Ss
1- Belediye hizmetlerinin kalitesi hakkındaki genel değerlendirmeniz	500	2,49	1,19
2- Belediye hizmetlerini çevrenize nasıl anlatırsınız	500	2,46	1,10

NOT: Aritmetik ortalamalarda; 1,00–1,79 “Hiç Memnun Değilim” ve ”Hiç Önemli Değil”; 1,80–2,59 “Memnun Değilim” ve ”Önemli Değil”; 2,60-3,39 “Kararsızım” ve “Kararsızım”, 3,40-4,19 “Memnunum” ve “Önemli”; 4,20-5,00 “Çok Memnunum” ve “Çok Önemli” derecesinde değer taşıdığı kabul edilmiştir (Nartgün ve Menep, 2010:298).

Tablo 12’de örneklem grubunun belediye hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyeti düzeyini ölçmeye yönelik anket sorularına verilen puanların ortalamaları gösterilmektedir.

“**Belediyenin çevre temizliği ve sağlığı**” başlığı altında değerlendirilebilecek hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak 2,19- 3,23 puan aralığı ile “**kararsızım**” düzeyinde olmuştur. Katılımcıların en çok memnuniyet duyduğu hizmet (3,23) ortalama ile “cenaze hizmetleri” olmuştur. Bunu sırası ile (3,07) ortalama ile “hasta nakil hizmetleri”, (2,92) ortalama ile “katı atıkların toplanması ve tahliyesi (çöp, tıbbi atık vb.)”, (2,85) ortalama ile “aydınlatma hizmetleri (cadde, sokak, park ve bahçe aydınlatması vb.)”, (2,79) ortalama ile “temizlik hizmetleri (cadde ve sokakların yıkanması vb.)”, (2,77) ortalama ile “ilaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.)”, (2,59) ortalama ile “kanalizasyon hizmetleri”, (2,45) ortalama ile “veterinerlik hizmetleri”, (2,31) ortalama ile “şebeke suyu hizmetleri” takip etmiştir. En düşük ortalama (2,19) ise “başıboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetlerine” ilişkindir.

Belediyenin “**Sosyal hizmetlerine**” yönelik memnuniyet düzeyi genel olarak 2,66- 3,12 puan aralığı ile “**kararsızım**” düzeyinde olmuştur. Vatandaşın en çok memnuniyet duyduğu sosyal hizmet (3,12) ortalama ile “nikâh hizmetleri” olmuştur. Bunu sırası ile (2,92) ortalama ile “meslek edindirme kursları (bilgisayar, muhasebe, yabancı dil, dikiş, dans vb.)”, (2,87) ortalama ile “kadın sığınma evi hizmetleri”, (2,86) ortalama ile “çocuk bakım ve kreş hizmetleri”, (2,86) ortalama ile “poliklinik hizmetleri”, (2,86) ortalama ile “yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetleri”, (2,80) ortalama ile “sosyal yardım hizmetleri (barınma, yiyecek, giyim, para yardımları vb.)”, (2,75) ortalama ile “kültür ve sanat hizmetleri” takip etmiştir. En düşük (2,66) ortalamaya sahip hizmet alanının ise “gençlik ve spor faaliyetleri” olduğu görülmüştür.

“**İmar ve şehircilik hizmetleri**” memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak (2,12-3,13) puan aralığı ile “**memnun değilim**” düzeyinde olmuştur. Vatandaşın imar ve şehircilik hizmetlerinde en çok puan verdiği hizmet 3,13 ortalama ile “defin ve mezarlık hizmetleri” olmuştur. Bunu

sırası ile (2,47) ortalama ile “yeşil alanlar ve park yapım, bakım ve onarım hizmetleri”, (2,44) ortalama ile “ağaçlandırma hizmetleri”, (2,43) ortalama ile “kentsel dönüşüm hizmetleri”, (2,42) ortalama ile “kamulaştırma hizmetleri”, (2,37) ortalama ile “yapı kontrol ve denetim hizmetleri”, (2,25) ortalama ile “imar planlama ve uygulama hizmetleri” izlemiştir. En düşük (2,12) ortalamanın ise “yol yapım ve bakım hizmetleri”ne ilişkin olduğu saptanmıştır.

“Ulaşım hizmetlerine” ilişkin memnuniyet düzeyi genel olarak (2,10-2,81) ortalama ile **“memnun değilim”** düzeyinde olmuştur. Vatandaşın ulaşım hizmetlerinde en çok puan verdiği hizmet (2,81) ortalama ile “yönlendirme bilgi, mahalle, cadde ve sokak levha hizmetleri” olmuştur. Bunu sırası ile (2,57) ortalama ile “şehirlerarası ulaşım hizmetleri (otogar)”, (2,55) ortalama ile “güzergâh ve durak belirleme hizmetleri”, (2,52) ortalama ile “sinyalizasyon hizmetleri”, (2,38) ortalama ile “şehir içi ulaşım hizmetleri”, (2,30) ortalama ile “trafik hizmetleri” takip etmiştir. En düşük (2,10) ortalamanın “otopark hizmetlerine” dair olduğu tespit edilmiştir.

“Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetlerin” memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak 2,66-3,14 puan aralığı ile **“kararsızım”** düzeyinde olmuştur. Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin olarak sunulan hizmetlerin içinde en çok puanı (3,14) ortalama ile “pazar yeri hizmetleri” almıştır. Bunu sırası ile (3,02) ortalama ile “hayvan pazarı hizmetleri”, (2,82) ortalama ile “sanayi sitesi hizmetleri” izlemiş, en düşük (2,66) ortalamaya sahip hizmetin ise “iş geliştirme merkezlerine” yönelik olduğu görülmüştür.

“Kültür, turizm ve sanat hizmetleri” memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak (2,32-2,70) puan aralığı ile **“kararsızım”** düzeyinde olmuştur. Bu hizmetlerin içinde en çok puanı (2,70) ortalama ile “turizm hizmetleri” almıştır. Bunu sırası ile (2,69) ortalama ile “konaklama, yemek ve alışveriş hizmetleri”, (2,68) ortalama ile “Nevşehir’in tanıtım hizmetleri”, (2,64) ortalama ile “restorasyon hizmetleri” takip etmiştir. En düşük (2,32) ortalama ise “konser, eğlence ve fuar hizmetleri” konusunda olmuştur.

“Afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin” memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak (2,67-3,08) puan aralığı ile

“kararsızım” düzeyinde olmuştur. Afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerine ilişkin olarak sunulan hizmetlerin içinde en çok puanı (3,08) ortalama ile “yangınla mücadele ve koruma hizmetleri” almıştır. Bunu sırası ile (2,92) ortalama ile “Mobese hizmetleri (şehir içi kamera ile görüntüleme)”, (2,91) ortalama ile “arama kurtarma faaliyetleri” takip etmiştir. En düşük (2,67) ortalamaya “Zabıta hizmetlerinin” sahip olduğu olduğu görülmüştür.

Belediye hizmetlerinin kalitesinin “genel olarak değerlendirmesinin” yapıldığı son bölümde ise “Belediye hizmetlerinin kalitesi hakkındaki genel değerlendirmeniz” önermesine ilişkin puanların ortalaması (2,49) “iken Belediye hizmetlerini çevrenize nasıl anlatırsınız” sorusuna yönelik puanların ortalaması ise (2,46) ile “**memnun değilim**” olarak çıkmıştır.

Tablo 13. Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Algısı Ölçeği Puan Ortalamalarına Ait n, min.,max., \bar{x} , ss, Değerleri

	N	min	max	\bar{X}	ss
Belediyenin Değerlendirilmesi	500	1,00	5,00	2,67	0,77
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	500	1,00	5,00	2,75	0,83

Tablo 13’deki sonuçlara göre; “belediyenin değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısı” “kararsızım” şeklinde değerlendirilmiştir (2,67;ss:0,77).

Yine “belediye çalışanlarının değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısının” “kararsızım” şeklinde değerlendirilmiş (2,75;ss:0,83) olduğu görülmektedir.

Tablo 14. Belediye Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Algısı Ölçeğine İlişkin Normal Dağılım Testi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	p	Statistic	df	p
Belediyenin Değerlendirilmesi	,093	500	,000	,980	500	,000
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	,119	500	,000	,972	500	,000

Örneklem grubunun belediye hizmet kalitesi ve vatandaş algısı ölçeğine ilişkin puanları incelendiğinde “Belediyenin Değerlendirilmesi” ve “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi” normal dağılıma uymamaktadır ($p < 0,05$). Bu nedenle iki seçeneekli değişkenler arasındaki ilişkinin araştırılmasında Mann-Whitney U; ikeden

fazla seçenekli değişkenler arasındaki ilişkinin araştırılmasında yapılacak hesaplamalarda Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır.

Tablo 15. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Cinsiyet” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Cinsiyet	n	Sıra orta.	Sıra top	U	p
Belediyenin Değerlendirilmesi	Erkek	247	253,97	62731,50	30387,50	,594
	Kadın	253	247,11	62518,50		
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	Erkek	247	252,09	62266,50	3,08	,807
	Kadın	253	248,95	62983,50		

Tablo 15’deki veriler incelendiğinde, “Belediyenin Değerlendirilmesi” boyutunda ($U=30387,50; p>0.05$) cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı görülmektedir. Yine tablodaki verilere göre; “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi” boyutunda ($U=3,08; ;p>0.05$) cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma yoktur.

Tablo 16. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Yaş” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Yaş	n	Sıra orta	χ^2	Df	p	fark
Belediyenin Değerlendirilmesi	18-25 arası	202	222,48	19,075	5	,002*	2- 1, 3- 1
	26-36 arası	140	255,66				1- 5
	37-45 arası	86	287,10				
	46-55 arası	43	249,77				
	56-65 arası	14	325,89				
	65 ve üzeri	15	301,63				
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	18-25 arası	202	217,47	25,955	5	,000*	2- 1, 3- 1
	26-36 arası	140	252,51				4- 1, 5- 1
	37-45 arası	86	288,21				6-1,5- 2
	46-55 arası	43	272,65				
	56-65 arası	14	341,43				
	65 ve üzeri	15	311,97				

Tablo 16’da belediye hizmet kalitesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamaları “yaş” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Belediyenin değerlendirilmesi ($\chi^2 =19,075; P<0.05$) ve belediye çalışanlarının değerlendirilmesinde ($\chi^2 =25,955; P<0.05$) yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılık olduğu saptanmıştır.

Gruplar arasında gözlenen bu farkın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere yaş grupları değişkeninin ikili karşılaştırmalar üzerinden Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 17. “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Yaş Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Grup (I-J)	Yaş	n	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Yaş 1-2	18-25 arası	202	162,00	32725,00	1,222	,033*
	26-36 arası	140	185,20	25928,00		
Yaş 1-3	18-25 arası	202	133,37	26940,50	6,438	,000*
	37-45 arası	86	170,65	14675,50		
Yaş 1-5	18-25 arası	202	105,64	21338,50	835,500	,010*
	56-65 arası	14	149,82	2097,50		

Tablo 17’de yer verilen belediyenin değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “yaş” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçları; 18-25 yaş ile 26-36 yaş, 37-45 yaş ve 56-65 yaş gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğunu ($P<0.05$) göstermektedir. Farklılaşmanın 18-25 yaş grubundan kaynaklanmış olduğu görülmektedir.

Tablo 18. “Belediyenin Çalışanlarının Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Yaş Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Grup (I-J)	Yaş	n	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Yaş 1-2	18-25 arası	202	161,90	32704,00	1,220E4	,030*
	26-36 arası	140	185,35	25949,00		
Yaş 1-3	18-25 arası	202	131,65	26594,00	6091,000	,000*
	37-45 arası	86	174,67	15022,00		
Yaş 1-4	18-25 arası	202	118,39	23914,50	3411,500	,027*
	46-55 arası	43	144,66	6220,50		
Yaş 1-5	18-25 arası	202	105,17	21245,00	742,000	,003*
	56-65 arası	14	156,50	2191,00		
Yaş 1-6	18-25 arası	202	106,35	21483,50	980,500	,022*
	65 ve üzeri	15	144,63	2169,50		
Yaş 2-5	26-36 arası	140	75,08	10511,50	641,500	,032*
	56-65 arası	14	101,68	1423,50		

Tablo 18 incelendiğinde; belediye çalışanlarının değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “yaş” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 18-25 yaş ile 26-36 yaş,37-45 yaş,46-55 yaş,56-65 yaş ve 56-65 yaş gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Yine 26-36 yaş ile 56-65 yaş grupları arasında anlamlı bir farklılaşma olup farklılaşma 18-25 yaş grubu ve 26-36 yaş gruplarındadır.

Tablo 19. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Eğitim Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	N	Sıra orta.	χ^2	Df	p	fark
Belediyenin Değerlendirilmesi	Okuryazar değil	19	255,53	21,449	8	,006	3> 5 - 3> 6
	Okuryazar	9	268,33				3> 7 - 3> 8
	İlkokul	22	332,11				4> 6 - 4> 7
	Ortaokul	31	319,47				4> 8
	Lise	109	265,73				
	Ön lisans	55	219,85				
	Lisans	226	235,44				
	Yüksek lisans	18	222,36				
Doktora	11	227,41					
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	Okuryazar değil	19	235,71	25,121	8	,001	1- 3, 3- 5
	Okuryazar	9	257,50				3- 6, 3- 7
	İlkokul	22	355,07				3- 8, 3- 9
	Ortaokul	31	303,76				4- 6, 4- 7
	Lise	109	272,12				4- 8, 4- 9
	Ön lisans	55	235,34				5- 7
	Lisans	226	231,80				
	Yüksek lisans	18	227,22				
Doktora	11	194,86					

Tablo 19’da belediye hizmet kalitesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamaları “eğitim durumu” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Belediyenin ($\chi^2 =21,449$; $P<0.05$) ve belediye çalışanlarının değerlendirilmesinde ($\chi^2 =25,121$; $P<0.05$) eğitim durumu değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Gruplar arasında gözlenen bu farkın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere eğitim derecesi grupları değişkeninin ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 20. “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Eğitim Durumu Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Grup (I-J)	Eğitim Durumu	N	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Eğitim Durumu 3-5	İlkokul	22	80,86	1779,00	872,000	,044*
	Lise	109	63,00	6867,00		
Eğitim Durumu 3-6	İlkokul	22	50,61	1113,50	349,500	,004*
	Ön lisans	55	34,35	1889,50		
Eğitim Durumu 3-7	İlkokul	22	168,50	3707,00	1518,000	,003*
	Lisans	226	120,22	27169,00		
Eğitim Durumu 3-8	İlkokul	22	24,23	533,00	116,000	,025*
	Yüksek lisans	18	15,94	287,00		
Eğitim Durumu 4-6	Ortaokul	31	53,71	1665,00	536,000	,004*
	Ön lisans	55	37,75	2076,00		
Eğitim Durumu 4-7	Ortaokul	31	166,55	5163,00	2339,000	,003*
	Lisans	226	123,85	27990,00		
Eğitim Durumu 4-8	Ortaokul	31	28,71	890,00	164,000	,017*
	Yüksek lisans	18	18,61	335,00		

Tablo 20 incelendiğinde; belediyenin değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “eğitim durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; ilkokul mezunu ile lise mezunu, ön lisans mezunu, lisans mezunu ve yüksek lisans mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ilkokul mezunlarında görülmektedir. Yine ortaokul mezunu ile ön lisans mezunu, lisans mezunu ve yüksek lisans mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$), sıra ortalamaları dikkate alındığında ise farkın ortaokul mezunlarında olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlara baktığımızda memnuniyetsizlik eğitilmiş olanlarda daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 21. “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Eğitim Durumu Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Grup (I-J)	Eğitim Durumu	N	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Eğitim Durumu 1-3	Okuryazar değil	19	15,34	291,50	101,500	,005*
	İlkokul	22	25,89	569,50		
Eğitim Durumu 3-5	İlkokul	22	84,32	1855,00	796,000	,013*
	Lise	109	62,30	6791,00		
Eğitim Durumu 3-6	İlkokul	22	50,43	1109,50	353,500	,004*
	Ön lisans	55	34,43	1893,50		
Eğitim Durumu 3-7	İlkokul	22	181,07	3983,50	1241,500	,000*
	Lisans	226	118,99	26892,50		
Eğitim Durumu 3-8	İlkokul	22	25,82	568,00	81,000	,001*
	Yüksek lisans	18	14,00	252,00		
Eğitim Durumu 3-9	İlkokul	22	20,02	440,50	54,500	,011*
	Doktora	11	10,95	120,50		
Eğitim Durumu 4-6	Ortaokul	31	50,66	1570,50	630,500	,045*
	Ön lisans	55	39,46	2170,50		
Eğitim Durumu 4-7	Ortaokul	31	161,79	5015,50	2486,500	,008*
	Lisans	226	124,50	28137,50		
Eğitim Durumu 4-8	Ortaokul	31	28,05	869,50	184,500	,048*
	Yüksek lisans	18	19,75	355,50		
Eğitim Durumu 4-9	Ortaokul	31	23,79	737,50	99,500	,041*
	Doktora	11	15,05	165,50		
Eğitim Durumu 5-7	Lise	109	186,17	20293,00	1,034	,016*
	Lisans	226	159,23	35987,00		

Tablo 21 incelendiğinde; belediye çalışanlarının değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “eğitim durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; okuryazar olmayan ile ilkokul mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ilkokul mezunlarında saptanmıştır.

Yine ilkokul mezunu ile lise mezunu, ön lisans mezunu, lisans mezunu, yüksek lisans mezunu ve doktora mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ilkokul mezunları saptanmıştır.

Ayrıca ortaokul mezunu ile ön lisans mezunu, lisans mezunu, yüksek lisans mezunu ve doktora mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğunu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ortaokul mezunlarında görülmektedir.

Lise mezunu ile lisans mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ise lise mezunlarında görülmektedir. Yine bu sonuçlara göre memnuniyetsizlik eğitilmiş olanlarda daha fazla görülmektedir.

Tablo 22. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Çalışma Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Çalışma Durumu	N	Sıra orta.	χ^2	Df	p
Belediyenin Değerlendirilmesi	Çalışmıyor	153	247,42	1,836	4	,766
	Kısmi zamanlı çalışma	55	231,44			
	Kamu sektörü	150	260,40			
	Özel sektör	78	254,14			
	Kendi işimde	64	246,59			
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	Çalışmıyor	153	234,76	4,761	4	,313
	Kısmi zamanlı çalışma	55	252,09			
	Kamu sektörü	150	268,64			
	Özel sektör	78	240,10			
	Kendi işimde	64	256,93			

Tablo 22’de belediye hizmet kalitesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamaları “çalışma durumu” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Tablo incelendiğinde belediyenin değerlendirilmesi boyutunda ($\chi^2 =1,836$; $p>0.05$) ve belediye çalışanlarının değerlendirilmesinde ($\chi^2 =4,761$; $p>0.05$) çalışma durumu değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı görülmektedir.

Tablo 23. Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Gelir Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Gelir Durumu	N	Sıra orta.	χ^2	Df	p	fark
Belediyenin Değerlendirilmesi	Geliri yok	167	224,94	17,883	5	,003*	1- 3, 1- 6
	500tl-1500tl	87	260,11				3- 4, 3- 5
	1501tl-2500tl	90	290,99				4- 6, 5- 6
	2501tl-3500tl	86	243,31				
	3501tl-4500tl	43	226,36				
	4501tl ve fazlası	27	304,04				
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	Geliri yok	167	232,85	12,618	5	,027*	1- 3, 2- 3
	500tl-1500tl	87	234,29				3- 4
	1501tl-2500tl	90	295,86				
	2501tl-3500tl	86	250,82				
	3501tl-4500tl	43	253,49				
	4501tl ve fazlası	27	254,93				

Tablo 23’te belediye hizmet kalitesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamaları “gelir durumu” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Belediyenin ($\chi^2 =17,883$; $P<0.05$) ve belediye çalışanlarının değerlendirilmesinde ($\chi^2 =12,618$; $P<0.05$) gelir durumu değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Gruplar arasında gözlenen bu farkın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere gelir durumu grupları değişkeninin ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 24. “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Gelir Durumu Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Grup (I-J)	Gelir Durumu	N	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Gelir Durumu 1-3	Geliri yok	167	117,52	19625,50	5597,500	,001*
	1501tl-2500tl	90	150,31	13527,50		
Gelir Durumu 1-6	Geliri yok	167	93,36	15591,00	1563,000	,010*
	4501tl ve fazlası	27	123,11	3324,00		
Gelir Durumu 3-4	1501tl-2500tl	90	97,23	8750,50	3084,500	,020*
	2501tl-3500tl	86	79,37	6825,50		
Gelir Durumu 3-5	1501tl-2500tl	90	72,62	6536,00	1429,000	,015*
	3501tl-4500tl	43	55,23	2375,00		
Gelir Durumu 4-6	2501tl-3500tl	86	53,27	4581,50	840,500	,030*
	4501tl ve fazlası	27	68,87	1859,50		
Gelir Durumu 5-6	3501tl-4500tl	43	30,74	1322,00	376,000	,013*
	4501tl ve fazlası	27	43,07	1163,00		

Tablo 24 incelendiğinde; belediyenin değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “gelir durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; geliri yok ile 1501tl-2500tl ve 4501tl ve fazlası gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 1501tl-2500tl ve 4501tl ve fazlası gruplarında görülmektedir.

Yine 1501tl-2500tl ile 2501tl-3500tl ve 3501tl-4500tl gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 1501tl-2500tl grubunda görülmektedir.

Ayrıca 2501tl-3500tl ile 4501tl ve fazlası gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 4501tl ve fazlası grubunda saptanmıştır.

3501tl-4500tl ile 4501tl ve fazlası gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 4501tl ve fazlası grubunda saptanmıştır.

Tablo 25. “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Gelir Durumu Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Grup (I-J)	Gelir Durumu	N	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Gelir Durumu 1-3	geliri yok	167	118,02	19709,50	5681,500	,001*
	1501tl-2500tl	90	149,37	13443,50		
Gelir Durumu 2-3	500tl-1500tl	87	78,86	6861,00	3033,000	,009*
	1501tl-2500tl	90	98,80	8892,00		
Gelir Durumu 3-4	1501tl-2500tl	90	97,01	8731,00	3104,000	,023*
	2501tl-3500tl	86	79,59	6845,00		

Tablo 25’te yer verilen belediye çalışanlarının değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “gelir durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; geliri yok ile 1501tl-2500tl gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 1501tl-2500tl grubunda saptanmıştır.

500tl-1500tl ile 1501tl-2500tl gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir (P<0.05). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 1501tl-2500tl grubunda görülmüştür.

Ayrıca 1501tl-2500tl ile 2500tl -3500tl gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir (P<0.05). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 1501tl-2500tl grubunda görülmüştür.

Tablo 26. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Meslek” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Meslek	N	Sıra orta.	χ^2	Df	p	fark
Belediyenin değerlendirilmesi	Memur	121	258,84	31,920	6	,000*	1- 4, 1- 6
	İşçi	58	273,43				2 - 4, 2- 5
	Çiftçi	11	243,95				3- 4, 4 - 7
	Emekli	19	358,76				5- 6, 6 - 7
	Öğrenci	152	211,53				
	Ev hanımı	50	306,11				
	Diğer	89	237,23				
Belediye çalışanlarının değerlendirilmesi	Memur	121	261,74	32,873	6	,000*	1- 4, 1- 5
	İşçi	58	262,27				1- 6, 2- 4
	Çiftçi	11	262,05				2- 5, 4- 5
	Emekli	19	346,24				5- 6, 4- 7
	Öğrenci	152	205,24				5- 7, 6- 7
	Ev hanımı	50	308,72				
	Diğer	89	250,28				

Tablo 26’da belediye hizmet kalitesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamaları “meslek” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Tablo incelendiğinde belediyenin değerlendirilmesi boyutunda ($\chi^2 =31,920$; P<0.05) ve belediye çalışanlarının değerlendirilmesinde ($\chi^2 =32,873$; P<0.05) meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Gruplar arasında gözlenen bu farkın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere meslek grupları değişkeninin ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 27. “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Meslek Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Grup (I-J)	N	Sıra orta.	Sıra top.	U	p	
Mesleği 1-4	Memur	121	66,37	8030,50	649,500	,002*
	Emekli	19	96,82	1839,50		
Mesleği 1-6	Memur	121	81,03	9804,50	2423,500	,040*
	Ev hanımı	50	98,03	4901,50		
Mesleği 2-4	İşçi	58	35,64	2067,00	356,000	,021*
	Emekli	19	49,26	936,00		
Mesleği 2-5	İşçi	58	124,39	7214,50	3312,500	,005*
	Öğrenci	152	98,29	14940,50		
Mesleği 3-4	Çiftçi	11	10,64	117,00	51,000	,021*
	Emekli	19	18,32	348,00		
Mesleği4-5	Emekli	19	126,71	2407,50	670,500	,000*
	Öğrenci	152	80,91	12298,50		
Mesleği 4-7	Emekli	19	76,21	1448,00	433,000	,001*
	Diğer	89	49,87	4438,00		
Mesleği 5-6	Öğrenci	152	92,38	14042,50	2414,500	,000*
	Ev hanımı	50	129,21	6460,50		
Mesleği 6-7	Ev hanımı	50	82,80	4140,00	1585,000	,005*
	Diğer	89	62,81	5590,00		

Tablo 27’de yer alan belediyenin değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “meslek” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; memur ile emekli ve ev hanımı gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark emekli ve ev hanımı gruplarında görülmüştür.

Yine işçi ile emekli ve öğrenci gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında ise fark işçi ve emekliler gruplarında görülmüştür.

Ayrıca emekli ile öğrenci ve mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark emekli grubunda görülmüştür.

Ev hanımları ile öğrenci ve mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ev hanımları grubunda görülmüştür.

Tablo 28. “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Meslek Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Grup (I-J)	Meslek	N	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Mesleği 1-4	Memur	121	66,96	8102,00	721,000	,009*
	Emekli	19	93,05	1768,00		
Mesleği 1-5	Memur	121	155,52	18817,50	6955,500	,001*
	Öğrenci	152	122,26	18583,50		
Mesleği 1-6	Memur	121	80,52	9743,00	2362,000	,023*
	Ev hanımı	50	99,26	4963,00		
Mesleği 2-4	İşçi	58	35,73	2072,50	361,500	,024*
	Emekli	19	48,97	930,50		
Mesleği 2-5	İşçi	58	122,66	7114,50	3412,500	,011*
	Öğrenci	152	98,95	15040,50		
Mesleği 4-5	Emekli	19	127,03	2413,50	664,500	,000*
	Öğrenci	152	80,87	12292,50		
Mesleği 4-7	Emekli	19	71,53	1359,00	522,000	,009*
	Diğer	89	50,87	4527,00		
Mesleği 5-6	Öğrenci	152	91,83	13958,00	2330,000	,000*
	Ev hanımı	50	130,90	6545,00		
Mesleği 5-7	Öğrenci	152	113,07	17186,00	5558,000	,020*
	Diğer	89	134,55	11975,00		
Mesleği 6-7	Ev hanımı	50	80,21	4010,50	1714,500	,024*
	Diğer	89	64,26	5719,50		

Belediye çalışanlarının değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “meslek” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; memur ile emekli, ev hanımı ve öğrenci grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu yukarıdaki tabloda görülmektedir ($P < 0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark emekli, ev hanımı ve memurlar gruplarında görülmüştür.

Yine işçi ile emekli ve öğrenci grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P < 0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark işçi ve emekliler gruplarında görülmüştür.

Emekli ile öğrenci ve mesleği diğer olan grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğunu görülmektedir ($P < 0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark emekli grubunda görülmüştür.

Yine ev hanımları ile öğrenci ve mesleği diğer olan grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğunu görülmektedir ($P < 0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ev hanımları grubunda görülmüştür.

Öğrenci ile mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P < 0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark “diğer gruplar” grubunda görülmüştür.

Tablo 29. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşayıp Yaşamaması” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Nevşehir İlinde mi yaşıyorsunuz?	n	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Belediyenin Değerlendirilmesi	Evet	475	252,84	120097,50	4827,500	,114
	Hayır	25	206,10	5152,50		
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	Evet	475	254,58	120924,00	4001,000	,006*
	Hayır	25	173,04	4326,00		

Tablo 29’deki bulgular incelendiğinde, “Belediyenin Değerlendirilmesi” boyutunda ($U=4827,50; p > 0.05$) Nevşehir ilinde yaşama değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı görülmektedir.

“Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi” boyutunda ($U=4001,00; P < 0.05$) Nevşehir ilinde yaşama değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark Nevşehir’de yaşayanlar değişkeninde görülmüştür.

Tablo 30. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Nevşehirli Misiniz” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Nevşehirli misiniz?	n	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Belediyenin Değerlendirilmesi	Evet	256	272,71	69814,00	25546,000	,000*
	Hayır	244	227,20	55436,00		
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	Evet	256	269,53	69000,00	2,636	,002*
	Hayır	244	230,53	56250,00		

Tablo 30’deki veriler incelendiğinde, “Belediyenin Değerlendirilmesi” boyutunda ($U=25546,00; P < 0.05$) Nevşehirli misiniz değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark Nevşehirli olanlarda görülmektedir. “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi” boyutunda ($U=2,636; P < 0.05$) ise Nevşehirli misiniz değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark Nevşehirli olanlarda görülmektedir.

Tablo 31. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Mahalle” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Mahalle	N	Sıra orta.	χ^2	Df	p	Fark
Belediyenin Değerlendirilmesi	Bekdik	10	289,85	31,220	19	,038*	2 - 11
	15 Temmuz	46	302,93				
	Emek.	22	239,18				
	Ragıp Üner	17	255,00				
	350 Evler	15	254,40				
	Cevher Dudayev	35	259,83				
	2000 Evler	133	233,45				
	Terminal Toki	15	187,97				
	Mehmet Akif Ersoy	18	250,11				
	Güzel Yurt	55	260,59				
	Atatürk	11	145,73				
	Kara Soku	12	257,54				
	Hacı Rüştü	15	211,83				
	Aşağı Mahalle	14	263,57				
	Esentepe	16	244,06				
	Kocaçay	14	272,14				
	Afet Evler	13	332,85				
	Sümer	12	317,08				
	Yeni Mahalle	14	166,32				
	Fatih Sultan Mehmet	13	266,88				
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	Bekdik	10	280,85	12,971	19	,840	
	15 Temmuz	46	271,99				
	Emek.	22	236,61				
	Ragıp Üner	17	264,59				
	350 Evler	15	247,33				
	Cevher Dudayev	35	271,50				
	2000 Evler	133	238,62				
	Terminal Toki	15	250,53				
	Mehmet Akif Ersoy	18	239,03				
	Güzel Yurt	55	258,99				
	Atatürk	11	260,14				
	Kara Soku	12	250,92				
	Hacı Rüştü	15	177,63				
	Aşağı Mahalle	14	299,57				
	Esentepe	16	219,75				
	Kocaçay	14	252,68				
	Afet Evler	13	291,92				
	Sümer	12	234,21				
	Yeni Mahalle	14	210,00				
	Fatih Sultan Mehmet	13	280,19				

Tablo 31’de belediye hizmet kalitesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamaları “mahalle” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Belediyenin değerlendirilmesinde ($\chi^2 = 31,220$; $P < 0.05$) anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Belediye çalışanlarının değerlendirilmesinde ($\chi^2 =12,971$; $P<0.05$) mahalle değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı görülmektedir.

Belediyenin değerlendirilmesi boyutunda mahalleler arasında gözlenen bu farkın, hangi mahalleden kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 32. “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Mahalle Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Mahalle	N	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
15 Temmuz	46	32,30	1486,00	101,000	,002*
Atatürk mah.	11	15,18	167,00		

Tablo 32 incelendiğinde; belediyenin değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “mahalle” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 15 Temmuz mahallesi ile Atatürk mahallesi arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 15 Temmuz Mahallesi’nde görülmektedir.

Tablo 33. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşama Süresi” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Nevşehir’de Yaşama süresi	N	Sıra orta.	χ^2	Df	p	fark
Belediyenin Değerlendirilmesi	1-5 yıl	181	216,85	21,950	4	,000*	1- 2,1- 3
	6-10 yıl	84	260,15				1- 4,1-5
	11-15 yıl	25	293,72				2- 4,4-5
	16-20 yıl	48	313,04				
	21 ve üzeri yıl	162	257,89				
Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi	1-5 yıl	181	220,00	16,529	4	,002*	1- 2,1- 3
	6-10 yıl	84	282,82				1- 4,1- 5
	11-15 yıl	25	298,98				
	16-20 yıl	48	273,57				
	21 ve üzeri yıl	162	253,50				

Tablo 33’te belediye hizmet kalitesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamaları “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Belediyenin değerlendirilmesi boyutunda ($\chi^2 =21,950$; $P<0.05$) ve belediye çalışanlarının

değerlendirilmesinde ($\chi^2 = 16,529$; $P < 0.05$) Nevşehir’de yaşama süresi değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Gruplar arasında gözlenen bu farkın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere Nevşehir’de yaşama süresi grupları değişkeninin ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 34. “Belediyenin Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Nevşehir’de Yaşama Süresi Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Grup (I-J)	Nevşehir’de yaşama süresi	N	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Nevşehir’de yaşama süresi 1-2	1-5 yıl	181	125,44	22705,00	6234,000	,018*
	6-10 yıl	84	149,29	12540,00		
Nevşehir’de yaşama süresi 1-3	1-5 yıl	181	99,80	18064,50	1593,500	,016*
	11-15 yıl	25	130,26	3256,50		
Nevşehir’de yaşama süresi 1-4	1-5 yıl	181	106,00	19186,50	2715,500	,000*
	16-20 yıl	48	148,93	7148,50		
Nevşehir’de yaşama süresi 1-5	1-5 yıl	181	158,60	28706,50	12235,500	,008*
	21 ve üzeri yıl	162	186,97	30289,50		
Nevşehir’de yaşama süresi 2-4	6-10 yıl	84	61,01	5124,50	1554,500	,029*
	16-20 yıl	48	76,11	3653,50		
Nevşehir’de yaşama süresi 4-5	16-20 yıl	48	123,71	5938,00	3014,000	,018*
	21 ve üzeri yıl	162	100,10	16217,00		

Tablo 34 incelendiğinde; örneklem grubunun belediyenin değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 1-5 yıl ile 6-10 yıl, 11-15 yıl, 16-20 yıl, ve 21 yıl ve üzeri yıl gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P < 0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 6-10 yıl, 11-15 yıl, 16-20 yıl ve 21 yıl ve üzeri yıl gruplarında görülmüştür.

6-10 yıl ile 16-20 yıl grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P < 0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 16-20 yıl grubunda görülmüştür. Ayrıca 16-20 yıl ile 21 yıl ve üzeri yıl gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P < 0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 16-20 yıl grubunda görülmüştür.

Tablo 35. “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesine” Yönelik Vatandaş Algı Düzeyi Ortalamalarının Nevşehir’de Yaşama Süresi Değişkeninde Çıkan Anlamlı Farkın, Hangi Gruplardan Kaynaklandığını Belirlemek Üzere İkili Kombinasyonları Üzerinden Mann Whitney U-Testi Sonuçları

Grup (I-J)	Nevşehir’de yaşama süresi	N	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Nevşehir’de yaşama süresi 1-2	1-5 yıl	181	122,13	22105,50	5634,500	,001*
	6-10 yıl	84	156,42	13139,50		
Nevşehir’de yaşama süresi 1-3	1-5 yıl	181	99,61	18030,00	1559,000	,011*
	11-15 yıl	25	131,64	3291,00		
Nevşehir’de yaşama süresi 1-4	1-5 yıl	181	109,80	19874,50	3403,500	,021*
	16-20 yıl	48	134,59	6460,50		
Nevşehir’de yaşama süresi 1-5	1-5 yıl	181	161,46	29223,50	1,275	,037*
	21 ve üzeri yıl	162	183,78	29772,50		

Tablo 35 incelendiğinde; belediye çalışanlarının değerlendirilmesine yönelik vatandaş algı düzeyi ortalamalarının “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 1-5 yıl ile 6-10 yıl,11-15 yıl, 16-20 yıl ve 21 yıl - üzeri yıl gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($P<0.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 6-10 yıl,11-15 yıl,16-20 yıl ve 21 yıl ve üzeri yıl gruplarında görülmüştür.

Tablo 36. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Puan Ortalamalarına Ait n, min.,max.,x, ss, Değerleri

	N	min	max	\bar{X}	ss
Çevre temizliği ve sağlığı	500	1,00	4,40	2,72	,82
Sosyal hizmetler	500	1,00	5,00	2,84	,78
İmar ve şehircilik hizmetleri	500	1,00	4,88	2,45	,86
Ulaşım hizmetleri	500	1,00	5,00	2,46	,90
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler	500	1,00	5,00	2,91	,88
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	500	1,00	5,00	2,61	,96
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	500	1,00	5,00	2,89	,90
Genel değerlendirme	500	1,00	5,00	2,47	1,08

Tablo 36’da belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet algısı puan ortalamaları incelendiğinde en yüksek memnuniyet düzeyinin; (2,91) aritmetik ortalama ile ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetlere ilişkin olduğu görülmektedir. Bunu sırası ile (2,89) aritmetik ortalama ile afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri, (2,84) aritmetik ortalama ile sosyal hizmetler algısı, (2,72) aritmetik ortalama ile çevre temizliği ve sağlığı, (2,61) aritmetik ortalama ile kültür, turizm ve sanat hizmetleri, (2,46)

aritmetik ortalama ile ulaşım hizmetleri izlemektedir. En düşük memnuniyet düzeyi ise (2,45) aritmetik ortalama ile imar ve şehircilik hizmetlerine yöneliktir.

Belediye hizmet kalitesine yönelik genel değerlendirme algısı ise (2,47) aritmetik ortalama ile “memnun değilim” olarak saptanmıştır.

Tablo 37. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ölçeğine İlişkin Normal Dağılım Testi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	p.	Statistic	df	p.
Çevre temizliği ve sağlığı	,069	500	,000	,974	500	,000
Sosyal hizmetleri	,101	500	,000	,955	500	,000
İmar ve şehircilik hizmetleri	,060	500	,000	,974	500	,000
Ulaşım hizmetleri	,052	500	,002	,974	500	,000
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler	,174	500	,000	,946	500	,000
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	,118	500	,000	,962	500	,000
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	,175	500	,000	,936	500	,000
Genel değerlendirme	,160	500	,000	,921	500	,000

Örneklem grubunun Belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet algısı ölçeğine ilişkin puanlar incelendiğinde hizmet alanlarının tamamının normal dağılıma uymadığı ($p < 0,05$) görülmektedir. Bu nedenle iki seçenekli değişkenler arasındaki ilişkinin araştırılmasında Mann-Whitney U; ikiden fazla seçenekli değişkenler arasındaki ilişkinin araştırılmasında yapılacak hesaplamalarda Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır.

Tablo 38. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Cinsiyet” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Sıra otr.	Sıra top.	U	p
Çevre temizliği ve sağlığı	Erkek	247	264,36	65296,50	2,782	,034*
	Kadın	253	236,97	59953,50		
Sosyal hizmetler	Erkek	247	263,65	65122,00	2,800	,044*
	Kadın	253	237,66	60128,00		
İmar ve şehircilik hizmetleri	Erkek	247	246,28	60830,00	3,020	,518
	Kadın	253	254,62	64420,00		
Ulaşım hizmetleri	Erkek	247	236,46	58404,50	2,778	,031*
	Kadın	253	264,21	66845,50		

Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler	Erkek	247	258,80	63924,00	2,920	,200
	Kadın	253	242,40	61326,00		
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Erkek	247	251,63	62152,00	3,097	,863
	Kadın	253	249,40	63098,00		
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Erkek	247	270,71	66865,00	2,625	,002*
	Kadın	253	230,77	58385,00		
Genel değerlendirme	Erkek	247	247,93	61237,50	3,061	,689
	Kadın	253	253,01	64012,50		

Tablo 38'deki bulgular incelendiğinde, “**çevre temizliği ve sağlığı**” boyutunda (U=2,782;P<0.05) cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark **erkekler** değişkeninde görülmüştür. “**Sosyal hizmetler**” boyutunda (U=2,800; ; P<0.05) cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ve sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **erkekler** değişkeninde olduğu görülmektedir.“**Ulaşım hizmetleri**” boyutunda (U=2,778; ; P<0.05) cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ve sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **kadınlar** değişkeninde olduğu görülmektedir.“**Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri**” boyutunda (U=2,625; ; P<0.05) cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ve sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **erkekler** değişkeninde olduğu görülmektedir. “**Genel değerlendirme**” boyutunda (U=3,061;p>0.05) ise cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 39. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Yaş” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Yaş	n	Sıra orta	χ^2	Df	p	Fark
Çevre temizliği ve sağlığı	18-25 arası	202	225,74	34,573	5	,000*	1- 5
	26-36 arası	140	241,06				2- 5
	37-45 arası	86	269,74				3- 5
	46-55 arası	43	268,05				4- 5
	56-65 arası	14	405,39				1- 6
	65 ve üzeri	15	366,90				2- 6
Sosyal hizmetler	18-25 arası	202	224,37	19,627	5	,001*	1- 3
	26-36 arası	140	253,36				1- 5
	37-45 arası	86	279,27				
	46-55 arası	43	252,22				
	56-65 arası	14	351,00				
	65 ve üzeri	15	312,07				

İmar ve şehircilik hizmetleri	18-25 arası	202	247,69	13,165	5	,022*	2- 5
	26-36 arası	140	228,06				
	37-45 arası	86	256,78				
	46-55 arası	43	276,74				
	56-65 arası	14	351,57				
	65 ve üzeri	15	292,13				
Ulaşım hizmetleri	18-25 arası	202	249,94	10,357	5	,066	
	26-36 arası	140	240,10				
	37-45 arası	86	241,19				
	46-55 arası	43	261,92				
	56-65 arası	14	364,50				
	65 ve üzeri	15	269,37				
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler	18-25 arası	202	229,52	25,434	5	,000	1- 5
	26-36 arası	140	239,09				2- 5
	37-45 arası	86	265,51				
	46-55 arası	43	283,15				
	56-65 arası	14	377,75				
	65 ve üzeri	15	341,07				
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	18-25 arası	202	242,51	9,683	5	,085	
	26-36 arası	140	241,68				
	37-45 arası	86	251,69				
	46-55 arası	43	265,02				
	56-65 arası	14	302,18				
	65 ve üzeri	15	343,73				
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	18-25 arası	202	233,58	19,897	5	,001	1- 5
	26-36 arası	140	249,78				
	37-45 arası	86	245,80				
	46-55 arası	43	270,97				
	56-65 arası	14	373,86				
	65 ve üzeri	15	338,30				
Genel değerlendirme	18-25 arası	202	240,51	15,931	5	,007	1- 6
	26-36 arası	140	233,65				2- 6
	37-45 arası	86	264,11				
	46-55 arası	43	264,14				
	56-65 arası	14	334,25				
	65 ve üzeri	15	346,97				

Tablo 39’da örneklem grubunun belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet algı düzeyi ortalamaları “yaş” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Belediyenin çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin ($\chi^2=34,573$; $P<0.05$), sosyal hizmetlerin ($\chi^2=19,627$; $P<0.05$), imar ve şehircilik hizmetlerinin ($\chi^2=13,165$; $P<0.05$), ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetlerin ($\chi^2=25,434$; $P<0.05$), afet yönetimi ve güvenlik

hizmetlerinin ($\chi^2 =19,897$; $P<0.05$) değerlendirilmesinde ve ayrıca belediye hizmetlerinin genel değerlendirmesinde ($\chi^2=15,931$; $P<0.05$) yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Gruplar arasında gözlenen bu farkın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere yaş grupları değişkeninin ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 40. Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Yaş” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları

	Grup (I-J)	Yaş	N	Sıra otr.	Sıra top.	U	p
Çevre temizliği ve sağlığı	Yaş 1-5	18-25 arası	202	103,44	20895,00	392,000	,000*
		56-65 arası	14	181,50	2541,00		
	Yaş 2-5	26-36 arası	140	72,89	10205,00	335,000	,000*
		56-65 arası	14	123,57	1730,00		
	Yaş 3-5	37-45 arası	86	46,69	4015,50	274,500	,001*
		56-65 arası	14	73,89	1034,50		
	Yaş4-5	46-55 arası	43	25,22	1084,50	138,500	,003*
		56-65 arası	14	40,61	568,50		
	Yaş1-6	18-25 arası	202	104,80	21169,50	666,500	,000*
		65 ve üzeri	15	165,57	2483,50		
Yaş2-6	26-36 arası	140	74,24	10393,00	523,000	,001*	
	65 ve üzeri	15	113,13	1697,00			
Sosyal hizmetler	Yaş1-3	18-25 arası	202	134,64	27198,00	6695,000	,002*
		37-45 arası	86	167,65	14418,00		
	Yaş 1-5	18-25 arası	202	105,17	21244,00	741,000	,003*
		56-65 arası	14	156,57	2192,00		
İmar	Yaş 2-5	26-36 arası	140	74,01	10361,50	491,500	,002*
		56-65 arası	14	112,39	1573,50		
Ticaret	Yaş 1-5	18-25 arası	202	104,51	21111,50	608,500	,000*
		56-65 arası	14	166,04	2324,50		
	Yaş 2-5	26-36 arası	140	73,71	10319,00	449,000	,001*
		56-65 arası	14	115,43	1616,00		
Afet	Yaş 1-5	18-25 arası	202	104,74	21157,00	654,000	,001*
		56-65 arası	14	162,79	2279,00		
Genel	Yaş 1-6	18-25 arası	202	105,89	21390,00	887,000	,007*
		65 ve üzeri	15	150,87	2263,00		
	Yaş 2-6	26-36 arası	140	74,56	10438,50	568,500	,003*
		65 ve üzeri	15	110,10	1651,50		

Tablo 40 incelendiğinde, “**çevre temizliği ve sağlığı**” boyutunda “yaş” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçları; 56-65 yaş ile 18-25 yaş, 26-36 yaş, 37-45 yaş ve 46-55 yaş grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğunu ($P<0.05$) göstermektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 56-65 yaş grubunda saptanmıştır. Yine 65 yaş ve üzeri yaş ile 18-25 yaş ve 26-36 yaş grupları arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 65 ve üzeri yaş grubunda görülmektedir.

“**Sosyal hizmetler**” boyutunda “yaş” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 18-25 yaş ile 37-45 yaş grubu arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın 37-45 yaş grubunda olduğu görülmektedir. Yine 18-25 yaş ile 56-65 yaş grubu arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın 56-65 yaş grubunda olduğu görülmektedir.

“**İmar ve şehircilik hizmetleri**” boyutunda “yaş” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçları; 26-36 yaş ile 56-65 yaş grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğunu ($P<0.05$) göstermektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 56-65 yaş grubunda saptanmıştır.

“**Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler**” boyutunda “yaş” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 56-65 yaş ile 18-25 yaş ve 26-36 yaş grubu arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 56-65 yaş grubunda görülmüştür.

“**Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri**” boyutunda “yaş” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 56-65 yaş ile 18-25 yaş grubu arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) ve sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın 56-65 yaş grubunda olduğu görülmektedir.

“**Genel değerlendirme**” boyutunda “yaş” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 65 ve üzeri yaş ile 18-25 ve 26-36 yaş grubu arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 65 ve üzeri yaş grubunda saptanmıştır.

Tablo 41. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Eğitim Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Eğitim durumu	n	Sıra orta	χ^2	Df	p	Fark
Çevre temizliği ve sağlığı	Okuryazar değil	19	240,58	23,986	8	,002	5 - 7
	Okuryazar	9	334,22				
	İlkokul	22	275,89				
	Ortaokul	31	306,15				
	Lise	109	285,70				
	Ön lisans	55	242,74				
	Lisans	226	226,67				
	Yüksek lisans	18	246,31				
Doktora	11	178,00					
Sosyal hizmetler	Okuryazar değil	19	183,32	32,008	8	,000	4 - 7
	Okuryazar	9	283,83				
	İlkokul	22	316,80				
	Ortaokul	31	325,74				
	Lise	109	276,56				
	Ön lisans	55	269,01				
	Lisans	226	227,96				
	Yüksek lisans	18	206,11				
Doktora	11	179,59					
İmar ve şehircilik hizmetleri	Okuryazar değil	19	211,82	26,763	8	,001	3 - 9
	Okuryazar	9	281,72				4 - 8
	İlkokul	22	309,86				4 - 9
	Ortaokul	31	318,05				
	Lise	109	264,69				
	Ön lisans	55	267,35				
	Lisans	226	237,37				
	Yüksek lisans	18	184,89				
Doktora	11	134,86					
Ulaşım hizmetleri	Okuryazar değil	19	204,50	21,728	8	,005	3 - 9
	Okuryazar	9	293,28				4 - 9
	İlkokul	22	315,73				
	Ortaokul	31	303,58				
	Lise	109	259,16				
	Ön lisans	55	271,78				
	Lisans	226	237,22				
	Yüksek lisans	18	221,25				
Doktora	11	143,36					
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin	Okuryazar değil	19	211,26	28,077	8	,000	4 - 7
	Okuryazar	9	302,44				
	İlkokul	22	300,89				
	Ortaokul	31	317,74				
	Lise	109	275,06				

	Ön lisans	55	272,29				
	Lisans	226	222,47				
	Yüksek lisans	18	267,28				
	Doktora	11	181,59				
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Okuryazar değil	19	205,47	29,466	8	,000	3 - 7
	Okuryazar	9	319,22				3 - 8
	İlkokul	22	332,77				4 - 8
	Ortaokul	31	308,24				
	Lise	109	266,24				
	Ön lisans	55	272,87				
	Lisans	226	231,10				
	Yüksek lisans	18	169,44				
	Doktora	11	208,18				
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Okuryazar değil	19	228,79	35,540	8	,000	4 - 7
	Okuryazar	9	294,56				4 - 9
	İlkokul	22	274,70				5 - 7
	Ortaokul	31	320,95				5 - 9
	Lise	109	293,50				
	Ön lisans	55	266,34				
	Lisans	226	218,59				
	Yüksek lisans	18	246,72				
	Doktora	11	161,45				
Genel değerlendirme	Okuryazar değil	19	217,84	18,185	8	,020	3 - 8
	Okuryazar	9	290,50				
	İlkokul	22	319,84				
	Ortaokul	31	277,35				
	Lise	109	266,50				
	Ön lisans	55	272,76				
	Lisans	226	235,37				
	Yüksek lisans	18	184,67				
	Doktora	11	208,55				

Tablo 41’de belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet algı düzeyi ortalamaları “eğitim durumu” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Belediyenin çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin ($\chi^2=23,986$; $P<0.05$), sosyal hizmetlerin ($\chi^2=32,008$; $P<0.05$), imar ve şehircilik hizmetlerinin ($\chi^2=26,763$; $P<0.05$), ulaşım hizmetlerinin ($\chi^2=21,728$; $P<0.05$), ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetlerin ($\chi^2=28,077$; $P<0.05$), kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin ($\chi^2=29,466$; $P<0.05$), afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin değerlendirilmesinde ($\chi^2 =35,540$; $P<0.05$) ve ayrıca belediye hizmetlerinin genel değerlendirmesinde ($\chi^2=18,185$; $P<0.05$) eğitim durumu değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Gruplar arasında gözlenen bu farkın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere eğitim durumu grupları değişkeninin ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 42. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Eğitim Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Grup (I-J)	Eğitim	N	Sıra otr.	Sıra top.	U	p
Çevre temizliği ve sağlığı	Eğitim durumu 5-7	Lise	109	194,13	21160,50	9,468	,001*
		Lisans	226	155,40	35119,50		
Sosyal hizmetler	Eğitim durumu 4-7	Ortaokul	31	173,53	5379,50	2122,500	,000*
		Lisans	226	122,89	27773,50		
İmar ve şehircilik hizmetleri	Eğitim durumu 3-9	İlkokul	22	20,75	456,50	38,500	,002*
		Doktora	11	9,50	104,50		
	Eğitim durumu 4-8	Ortaokul	31	30,19	936,00	118,000	,001*
		Yüksek lisans	18	16,06	289,00		
	Eğitim durumu 4-9	Ortaokul	31	25,39	787,00	50,000	,001*
		Doktora	11	10,55	116,00		
Ulaşım hizmetleri	Eğitim durumu 3-9	İlkokul	22	20,36	448,00	47,000	,005*
		Doktora	11	10,27	113,00		
	Eğitim durumu 4-9	Ortaokul	31	24,77	768,00	69,000	,004*
		Doktora	11	12,27	135,00		
Ticari ve ekonomik yaşam	Eğitim durumu 4-7	Ortaokul	31	172,94	5361,00	2,141	,000*
		Lisans	226	122,97	27792,00		
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Eğitim durumu 3-7	İlkokul	22	170,48	3750,50	1,474E3	,002
		Lisans	226	120,02	27125,50		
	Eğitim durumu 3-8	İlkokul	22	26,32	579,00	70,000	,000*
		Yüksek lisans	18	13,39	241,00		
	Eğitim durumu 4-8	Ortaokul	31	30,03	931,00	123,000	,001*
		Yüksek lisans	18	16,33	294,00		
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Eğitim durumu 4-7	Ortaokul	31	176,47	5470,50	2,032	,000*
		Lisans	226	122,49	27682,50		
	Eğitim durumu 4-9	Ortaokul	31	25,03	776,00	61,000	,002
		Doktora	11	11,55	127,00		
	Eğitim durumu 5-7	Lise	109	201,62	21977,00	8,652E3	,000*
		Lisans	226	151,78	34303,00		
	Eğitim durumu 5-9	Lise	109	63,32	6901,50	292,500	,005*
		Doktora	11	32,59	358,50		
Genel Değerlendirme	Eğitim durumu 3-8	İlkokul	22	25,36	558,00	91,000	,003*
		Yüksek lisans	18	14,56	262,00		

Tablo 42’deki veriler incelendiğinde, “çevre temizliği ve sağlığı” boyutunda “eğitim durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçları; lisans

mezunları ile lise mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğunu ($P<0.05$) göstermektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark lise mezunları grubunda görülmektedir.

“**Sosyal hizmetler**” boyutunda “eğitim durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; ortaokul mezunları ile lisans mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ortaokul mezunları grubunda görülmektedir.

“**İmar ve şehircilik hizmetleri**” boyutunda “eğitim durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçları; doktora mezunları ile ilkökul ve ortaokul mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğunu ($P<0.05$) göstermektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ilkökul ve ortaokul mezunları gruplarında görülmektedir. Yine ortaokul mezunu grup ile yüksek lisans mezunları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ortaokul mezunları grubunda görülmektedir.

“**Ulaşım hizmetleri**” boyutunda “eğitim durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; doktora mezunları ile ilkökul ve ortaokul mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ilkökul ve ortaokul mezunları gruplarında görülmektedir.

“**Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler**” boyutunda “eğitim durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçları; ortaokul mezunu gruplar ile lise mezunları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğunu ($P<0.05$) göstermektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ortaokul mezunları grubunda görülmektedir.

“**Kültür, turizm ve sanat hizmetleri**” boyutunda “eğitim durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; ilkökul mezunları ile lisans ve yüksek lisans mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$); sıra ortalamaları dikkate alındığında ise farkın ilkökul mezunları grubunda olduğu saptanmıştır. Yine ortaokul mezunu grup ile yüksek lisans

mezunları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ortaokul mezunlarında görülmektedir.

“Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri” boyutunda “eğitim durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; ortaokul mezunları ile lisans ve doktora mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ortaokul mezunlarında görülmektedir. Yine lise mezunu grup ile lisans ve doktora mezunları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark lise mezunlarında saptanmıştır.

“Genel değerlendirme” boyutunda “eğitim durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; ilkokul mezunları ile yüksek lisans mezunu gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$); sıra ortalamaları dikkate alındığında ise farkın ilkokul mezunlarında olduğu görülmektedir.

Tablo 43. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Çalışma Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Çalışma durumu	n	Sıra orta	χ^2	Df	p
Çevre temizliği ve sağlığı	Çalışmıyor	153	248,96	4,203	4	,379
	Kısmi zamanlı çalışma	55	226,59			
	Kamu sektörü	150	251,46			
	Özel sektör	78	244,88			
	Kendi işimde	64	279,33			
Sosyal hizmetler	Çalışmıyor	153	237,43	3,599	4	,463
	Kısmi zamanlı çalışma	55	249,14			
	Kamu sektörü	150	253,63			
	Özel sektör	78	248,83			
	Kendi işimde	64	277,60			
İmar ve şehircilik hizmetleri	Çalışmıyor	153	263,00	2,739	4	,602
	Kısmi zamanlı çalışma	55	251,73			

	Kamu sektörü	150	236,39			
	Özel sektör	78	255,67			
	Kendi işimde	64	246,34			
Ulaşım hizmetleri	Çalışmıyor	153	251,78	3,100	4	,541
	Kısmi zamanlı çalışma	55	244,03			
	Kamu sektörü	150	237,62			
	Özel sektör	78	259,19			
	Kendi işimde	64	272,58			
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler	Çalışmıyor	153	251,17	3,443	4	,487
	Kısmi zamanlı çalışma	55	240,40			
	Kamu sektörü	150	256,11			
	Özel sektör	78	229,27			
	Kendi işimde	64	270,30			
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Çalışmıyor	153	250,50	2,243	4	,691
	Kısmi zamanlı çalışma	55	268,05			
	Kamu sektörü	150	245,80			
	Özel sektör	78	260,87			
	Kendi işimde	64	233,80			
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Çalışmıyor	153	249,14	6,893	4	,142
	Kısmi zamanlı çalışma	55	231,85			
	Kamu sektörü	150	249,28			
	Özel sektör	78	235,60			
	Kendi işimde	64	290,79			
Genel değerlendirme	Çalışmıyor	153	255,97	2,181	4	,703
	Kısmi zamanlı çalışma	55	250,40			
	Kamu sektörü	150	242,12			
	Özel sektör	78	240,87			
	Kendi işimde	64	268,90			

Tablo 43’te belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet algı düzeyi ortalamaları “çalışma durumu” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Tablo 43 incelendiğinde “çevre temizliği ve sağlığı” ($\chi^2 =4,203$; $p>0.05$), “sosyal hizmetler” ($\chi^2 =3,599$; $p>0.05$), imar ve şehircilik hizmetleri ($\chi^2 =2,739$; $p>0.05$), ulaşım hizmetleri ($\chi^2 =3,100$; $p>0.05$), ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler ($\chi^2 =3,443$; $p>0.05$), kültür, turizm ve sanat hizmetleri ($\chi^2 =2,243$; $p>0.05$), afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri boyutunda ($\chi^2 =6,893$; $p>0.05$) ve genel değerlendirme boyutunda ($\chi^2 =2,181$; $p>0.05$) çalışma durumu değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı görülmektedir.

Tablo 44. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Gelir Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Gelir durumu	n	Sıra orta	χ^2	Df	p	Fark
Çevre temizliği ve sağlığı	Geliri yok	167	248,82	20,723	5	,001	1- 3
	500tl-1500tl	87	219,52				2-3
	1501tl-2500tl	90	303,01				4-3
	2501tl-3500tl	86	219,93				
	3501tl-4500tl	43	254,42				
	4501tl ve fazlası	27	276,83				
Sosyal hizmetler	Geliri yok	167	231,69	21,615	5	,001	1-3
	500tl-1500tl	87	229,16				2-3
	1501tl-2500tl	90	309,34				4-3
	2501tl-3500tl	86	237,40				
	3501tl-4500tl	43	274,00				
	4501tl ve fazlası	27	243,74				
İmar ve şehircilik hizmetleri	Geliri yok	167	260,08	14,523	5	,013	1-4
	500tl-1500tl	87	243,35				4-3
	1501tl-2500tl	90	283,60				
	2501tl-3500tl	86	205,15				
	3501tl-4500tl	43	241,73				
	4501tl ve fazlası	27	262,39				
Ulaşım hizmetleri	Geliri yok	167	256,94	18,598	5	,002	2-3
	500tl-1500tl	87	232,50				4-3
	1501tl-2500tl	90	300,50				6-3
	2501tl-3500tl	86	218,35				
	3501tl-4500tl	43	244,66				
	4501tl ve fazlası	27	213,69				
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler	Geliri yok	167	244,68	16,672	5	,005	1-3
	500tl-1500tl	87	220,93				2-3
	1501tl-2500tl	90	293,80				4-3
	2501tl-3500tl	86	227,98				
	3501tl-4500tl	43	262,70				
	4501tl ve fazlası	27	289,80				

Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Geliri yok	167	240,34	16,149	5	,006	1-3
	500tl-1500tl	87	265,67				4-3
	1501tl-2500tl	90	296,52				
	2501tl-3500tl	86	223,34				
	3501tl-4500tl	43	241,40				
	4501tl ve fazlası	27	212,06				
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Geliri yok	167	240,77	16,401	5	,006	1- 3
	500tl-1500tl	87	223,57				2- 3
	1501tl-2500tl	90	301,97				
	2501tl-3500tl	86	242,49				
	3501tl-4500tl	43	240,40				
	4501tl ve fazlası	27	267,54				
Genel değerlendirme	Geliri yok	167	251,86	11,179	5	,048	3- 4
	500tl-1500tl	87	240,64				
	1501tl-2500tl	90	290,22				
	2501tl-3500tl	86	226,08				
	3501tl-4500tl	43	227,45				
	4501tl ve fazlası	27	255,94				

Tablo 44'te örneklem grubunun belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet algı düzeyi ortalamaları “gelir durumu” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Belediyenin **çevre temizliği ve sağlığı** hizmetlerinin ($\chi^2=20,723$; $P<0.05$), **sosyal hizmetlerin** ($\chi^2=21,615$; $P<0.05$), **imar ve şehircilik hizmetlerinin** ($\chi^2=14,523$; $P<0.05$), **ulaşım hizmetlerinin** ($\chi^2=18,598$; $P<0.05$), **ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetlerin** ($\chi^2=16,672$; $P<0.05$), **kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin** ($\chi^2=16,149$; $P<0.05$), **afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin** değerlendirilmesinde ($\chi^2 =16,401$; $P<0.05$) ve belediye hizmetlerinin **genel değerlendirmesinde** ($\chi^2=11,179$; $P<0.05$) gelir durumu değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Gruplar arasında gözlenen bu farkın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere gelir durumu grupları değişkeninin ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 45. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Gelir Durumu” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları

	Grup (I-J)	Gelir durumu	N	Sıra otr.	Sıra top.	U	p
Çevre temizliği ve sağlığı	Gelir durumu 1-3	Geliri yok	167	119,60	19973,50	5,946	,006*
		1501tl-2500tl	90	146,44	13179,50		
	Gelir durumu 2-3	500tl-1500tl	87	73,58	6401,50	2,574	,000*
		1501tl-2500tl	90	103,91	9351,50		
	Gelir durumu 4-3	1501tl-2500tl	90	103,09	9278,00	2,557	,000*

		2501tl-3500tl	86	73,23	6298,00		
Sosyal hizmetler	Gelir durumu 1-3	Geliri yok	167	115,43	19277,00	5249,000	,000*
		1501tl-2500tl	90	154,18	13876,00		
	Gelir durumu 2-3	500tl-1500tl	87	74,88	6514,50	2686,500	,000*
		1501tl-2500tl	90	102,65	9238,50		
	Gelir durumu 4-3	1501tl-2500tl	90	101,36	9122,50	2712,500	,001*
		2501tl-3500tl	86	75,04	6453,50		
İmar ve şehircilik hizmetleri	Gelir durumu 1-4	Geliri yok	167	136,16	22739,00	5,651	,005*
		2501tl-3500tl	86	109,21	9392,00		
	Gelir durumu 3-4	1501tl-2500tl	90	101,75	9157,50	2,678	,000*
		2501tl-3500tl	86	74,63	6418,50		
Ulaşım hizmetleri	Gelir durumu 2-3	500tl-1500tl	87	76,54	6659,00	2831,000	,001*
		1501tl-2500tl	90	101,04	9094,00		
	Gelir durumu 4-3	1501tl-2500tl	90	103,24	9292,00	2543,000	,000*
		2501tl-3500tl	86	73,07	6284,00		
	Gelir durumu 6-3	1501tl-2500tl	90	63,63	5727,00	798,000	,007*
		4501tl ve fazlası	27	43,56	1176,00		
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler	Gelir durumu 1-3	geliri yok	167	120,25	20082,00	6,054	,010*
		1501tl-2500tl	90	145,23	13071,00		
	Gelir durumu 2-3	500tl-1500tl	87	75,94	6607,00	2,779	,001*
		1501tl-2500tl	90	101,62	9146,00		
	Gelir durumu 4-3	1501tl-2500tl	90	99,54	8959,00	2,876	,003*
		2501tl-3500tl	86	76,94	6617,00		
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Gelir durumu 1-3	geliri yok	167	119,37	19934,00	5,906	,005*
		1501tl-2500tl	90	146,88	13219,00		
	Gelir durumu 4-3	1501tl-2500tl	90	101,37	9123,00	2,712	,001*
		2501tl-3500tl	86	75,03	6453,00		
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Gelir durumu 1-3	geliri yok	167	118,31	19757,00	5,729	,002*
		1501tl-2500tl	90	148,84	13396,00		
	Gelir durumu 2-3	500tl-1500tl	87	74,91	6517,00	2,689	,000*
		1501tl-2500tl	90	102,62	9236,00		
Genel değerlendirme	Gelir durumu 3-4	1501tl-2500tl	90	100,04	9004,00	2,831	,002*
		2501tl-3500tl	86	76,42	6572,00		

Tablo 45’deki veriler incelendiğinde, “**çevre temizliği ve sağlığı**” boyutunda “gelir durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grup ile 500tl-1500tl arası, 2501 tl -3500 tl ve geliri yok grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark, gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası gruplarında saptanmıştır.

“**Sosyal hizmetler**” boyutunda “gelir durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grup ile 500 tl-1500 tl arası, 2501 tl -3500 tl ve geliri yok grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grubunda görülmektedir.

“**İmar ve şehircilik hizmetleri**” boyutunda “gelir durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; gelir durumu 2501 tl -3500 tl arası grup ile geliri yok ve 1501 tl -2500 tl grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark, gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grup ile geliri yokta görülmektedir.

“**Ulaşım hizmetleri**” boyutunda “gelir durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grup ile 500 tl-1500tl arası, 2501 tl -3500 tl ve 4501 tl ve fazlası grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grubunda görülmektedir.

“**Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler**” boyutunda “gelir durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; gelir durumu 2501 tl -3500 tl arası grup ile Geliri yok ve 1501 tl -2500 tl grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark gelir durumu “1501 tl -2500” tl arası grup ile “geliri yok”ta görülmektedir..

“**Kültür, turizm ve sanat hizmetleri**” boyutunda “gelir durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grup ile 2501 tl -3500 tl ve geliri yok grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grubunda görülmektedir.

“**Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri**” boyutunda “gelir durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; gelir durumu 1501 tl -

2500 tl arası grup ile geliri yok ve 500 tl -1500 tl grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu (P<0.05) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grup ile geliri yok gruplarında görülmektedir..

“Genel değerlendirme” boyutunda “gelir durumu” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grup ile 2501 tl -3500 tl grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu (P<0.05) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark gelir durumu 1501 tl -2500 tl arası grubunda görülmektedir.

Tablo 46. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Meslek” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Meslek	n	Sıra orta	χ^2	Df	p	Fark
Çevre temizliği ve sağlığı	Memur	121	239,88	31,823	6	,000*	1-4
	İşçi	58	281,27				5-4
	Çiftçi	11	281,00				2-5
	Emekli	19	355,66				6-5
	Öğrenci	152	217,68				6-1
	Ev hanımı	50	313,65				6-7
	Diğer	89	239,24				4-7
Sosyal hizmetler	Memur	121	248,10	27,406	6	,000*	2-5
	İşçi	58	281,28				4-5
	Çiftçi	11	249,55				6-5
	Emekli	19	351,47				
	Öğrenci	152	215,38				
	Ev hanımı	50	301,41				
	Diğer	89	243,65				
İmar ve şehircilik hizmetleri	Memur	121	234,17	22,718	6	,001*	1-6
	İşçi	58	265,30				5-6
	Çiftçi	11	280,23				6-7
	Emekli	19	315,79				
	Öğrenci	152	241,48				
	Ev hanımı	50	321,03				
	Diğer	89	221,23				
Ulaşım hizmetleri	Memur	121	238,03	19,753	6	,003*	1-4
	İşçi	58	253,85				1-6
	Çiftçi	11	203,41				4-7
	Emekli	19	336,66				5-6
	Öğrenci	152	238,53				6-7
	Ev hanımı	50	312,36				

	Diğer	89	238,38				
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler	Memur	121	248,60	25,092	6	,000*	2-5
	İşçi	58	278,87				4-5
	Çiftçi	11	246,68				6-5
	Emekli	19	327,39				6-7
	Öğrenci	152	218,19				
	Ev hanımı	50	311,51				
	Diğer	89	239,55				
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Memur	121	246,68	25,896	6	,000*	1-4
	İşçi	58	255,24				1-6
	Çiftçi	11	210,55				4-5
	Emekli	19	347,61				4-7
	Öğrenci	152	233,10				5-6
	Ev hanımı	50	320,26				6-7
	Diğer	89	227,34				
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Memur	121	239,89	23,089	6	,001*	
	İşçi	58	285,41				4-5
	Çiftçi	11	226,18				5-6
	Emekli	19	335,82				
	Öğrenci	152	219,12				
	Ev hanımı	50	292,78				
	Diğer	89	256,80				
Genel değerlendirme	Memur	121	241,80	27,717	6	,000*	1-4
	İşçi	58	254,96				1-6
	Çiftçi	11	232,59				4-5
	Emekli	19	350,00				4-7
	Öğrenci	152	229,14				5-6
	Ev hanımı	50	323,81				6-7
	Diğer	89	235,68				

Tablo 46’da örneklem grubunun belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet algı düzeyi ortalamaları “meslek” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Tablo 46 incelendiğinde belediyenin **çevre temizliği ve sağlığı** hizmetlerinin değerlendirilmesi boyutunda ($\chi^2=31,823$; $P<0.05$), **sosyal hizmetlerin** değerlendirilmesinde ($\chi^2=27,406$; $P<0.05$), **imar ve şehircilik hizmetlerinin** değerlendirilmesinde ($\chi^2=22,718$; $P<0.05$), **ulaşım hizmetlerinin** değerlendirilmesinde ($\chi^2=19,753$; $P<0.05$), **ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetlerin** değerlendirilmesinde ($\chi^2=25,092$; $P<0.05$), **kültür, turizm ve sanat hizmetleri** değerlendirilmesinde ($\chi^2=25,896$; $P<0.05$), **afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin** değerlendirilmesinde ($\chi^2 =23,089$; $P<0.05$) ve belediye hizmetlerinin **genel değerlendirmesinde**

($\chi^2=27,717$; $P<0.05$) meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Gruplar arasında gözlenen bu farkın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere eğitim durumu grupları değişkeninin ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 47. Belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet algısı ortalamalarının “meslek” değişkenine göre karşılaştırılmasını gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçlar

	Grup (I-J)	Meslek	N	Sıra otra.	Sıra top.	U	p
Çevre temizliği ve sağlığı	Mesleği1-4	Memur	121	66,07	7994,00	613,000	,001*
		Emekli	19	98,74	1876,00		
	Mesleği5-4	Emekli	19	126,37	2401,00	677,000	,000*
		Öğrenci	152	80,95	12305,00		
	Mesleği2-5	İşçi	58	125,17	7260,00	3,267	,004*
		Öğrenci	152	97,99	14895,00		
	Mesleği6-5	Öğrenci	152	91,98	13980,50	2,352	,000*
		Ev hanımı	50	130,45	6522,50		
	Mesleği6-1	Memur	121	78,59	9509,00	2,128	,002*
		Ev hanımı	50	103,94	5197,00		
Mesleği6-7	Ev hanımı	50	83,17	4158,50	1,566	,004*	
	Diğer	89	62,60	5571,50			
Mesleği4-7	Emekli	19	74,68	1419,00	462,000	,002*	
	Diğer	89	50,19	4467,00			
Sosyal hizmetler	Mesleği2-5	İşçi	58	124,29	7209,00	3318,000	,006*
		Öğrenci	152	98,33	14946,00		
	Mesleği4-5	Emekli	19	123,92	2354,50	723,500	,000*
		Öğrenci	152	81,26	12351,50		
Mesleği6-5	Öğrenci	152	93,12	14154,00	2526,000	,000*	
	Ev hanımı	50	126,98	6349,00			
İmar ve şehircilik hizmetleri	Mesleği1-6	Memur	121	76,95	9310,50	1,930	,000*
		Ev hanımı	50	107,91	5395,50		
	Mesleği5-6	Öğrenci	152	93,88	14269,50	2,642	,001*
		Ev hanımı	50	124,67	6233,50		
	Mesleği6-7	Ev hanımı	50	87,70	4385,00	1,340	,000*
Diğer		89	60,06	5345,00			
Ulaşım hizmetleri	Mesleği1-4	Memur	121	66,67	8066,50	685,500	,005*
		Emekli	19	94,92	1803,50		
	Mesleği1-6	Memur	121	78,34	9479,50	2098,500	,002*
		Ev hanımı	50	104,53	5226,50		
	Mesleği4-7	Emekli	19	72,89	1385,00	496,000	,005*
		Diğer	89	50,57	4501,00		
	Mesleği5-6	Öğrenci	152	94,65	14386,50	2758,500	,004*
		Ev hanımı	50	122,33	6116,50		

	Mesleği6-7	Ev hanımı	50	83,84	4192,00	1533,000	,002*
		Diğer	89	62,22	5538,00		
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler	Mesleği2-5	İşçi	58	123,87	7184,50	3,342	,006*
		Öğrenci	152	98,49	14970,50		
	Mesleği4-5	Emekli	19	117,84	2239,00	839,000	,003*
		Öğrenci	152	82,02	12467,00		
	Mesleği6-5	Öğrenci	152	92,19	14012,50	2,384	,000*
		Ev hanımı	50	129,81	6490,50		
	Mesleği6-7	Ev hanımı	50	82,39	4119,50	1,606	,006*
		Diğer	89	63,04	5610,50		
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Mesleği1-4	Memur	121	66,46	8041,50	660,500	,003*
		Emekli	19	96,24	1828,50		
	Mesleği1-6	Memur	121	78,31	9475,50	2,094	,001*
		Ev hanımı	50	104,61	5230,50		
	Mesleği4-5	Emekli	19	119,47	2270,00	808,000	,002*
		Öğrenci	152	81,82	12436,00		
	Mesleği4-7	Emekli	19	76,45	1452,50	428,500	,001*
		Diğer	89	49,81	4433,50		
	Mesleği5-	Öğrenci	152	93,09	14149,00	2,521	,000*
		Ev hanımı	50	127,08	6354,00		
	Mesleği6-7	Ev hanımı	50	86,52	4326,00	1,399	,000*
		Diğer	89	60,72	5404,00		
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Mesleği4-5	Emekli	19	120,47	2289,00	789,000	,001*
		Öğrenci	152	81,69	12417,00		
	Mesleği5-6	Öğrenci	152	94,05	14296,00	2,668	,001*
Ev hanımı		50	124,14	6207,00			
Genel değerlendirme	Mesleği1-4	Memur	121	66,22	8013,00	632,000	,001*
		Emekli	19	97,74	1857,00		
	Mesleği1-6	Memur	121	77,51	9379,00	1,998	,000*
		Ev hanımı	50	106,54	5327,00		
	Mesleği4-5	Emekli	19	120,66	2292,50	785,500	,001*
		Öğrenci	152	81,67	12413,50		
	Mesleği4-7	Emekli	19	75,92	1442,50	438,500	,001*
		Diğer	89	49,93	4443,50		
	Mesleği5-6	Öğrenci	152	92,49	14058,50	2,430	,000
		Ev hanımı	50	128,89	6444,50		
	Mesleği6-7	Ev hanımı	50	86,20	4310,00	1,415	,000
		Diğer	89	60,90	5420,00		

Tablo 47’deki bulgular incelendiğinde, “**çevre temizliği ve sağlığı**” boyutunda “meslek” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; emekliler ile memur, öğrenci ve mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında

fark memur, öğrenci ve mesleği diğer olan gruplarında görülmektedir. Ayrıca öğrenciler ile işçi ve ev hanımları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark işçi ve ev hanımları gruplarında görülmektedir.. Yine ev hanımları ile öğrenciler, memur ve mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ev hanımları grubunda görülmektedir.

“**Sosyal hizmetler**” boyutunda “meslek” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; öğrenciler ile ev hanımları, işçi ve emekliler arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ev hanımları, işçi ve emekliler grubunda saptanmıştır.

“**İmar ve şehircilik hizmetleri**” boyutunda “meslek” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; ev hanımları ile öğrenciler, memur ve mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ev hanımları grubunda görülmektedir.

“**Ulaşım hizmetleri**” boyutunda “meslek” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; ev hanımları ile öğrenciler, memur ve mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ev hanımları grubunda görülmektedir. Ayrıca memurlar ile emekliler arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında ise fark emekliler grubunda görülmektedir. Yine emekliler ile mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark emekliler grubunda saptanmıştır.

“**Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler**” boyutunda “meslek” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; öğrenciler ile işçi, emekliler ev hanımları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$)

görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark işçi, ev hanımları ve emekliler gruplarında görülmektedir. Ayrıca ev hanımları ile mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ev hanımları grubunda görülmektedir.

“Kültür, turizm ve sanat hizmetleri” boyutunda “meslek” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; ev hanımları ile memur, öğrenciler ve mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ev hanımları grubunda görülmektedir. Ayrıca emekliler ile memurlar, öğrenci ve mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark emekliler grubunda görülmektedir.

“Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri” boyutunda “meslek” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; öğrenciler ile emekliler ev hanımları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ev hanımları ve emekliler gruplarında görülmektedir.

“Genel değerlendirme” boyutunda “meslek” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; ev hanımları ile memur, öğrenciler ve mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark ev hanımları grubunda saptanmıştır. Ayrıca emekliler ile memurlar, öğrenci ve mesleği diğer olan gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark emekliler grubunda görülmektedir.

Tablo 48. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşanıp Yaşanmaması” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçları

	Nevşehir İlinde mi yaşıyor	n	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Çevre temizliği ve sağlığı	Evet	475	256,14	121665,00	3,260	,000*
	Hayır	25	143,40	3585,00		
Sosyal hizmetler	Evet	475	255,26	121249,50	3675,500	,001*

	Hayır	25	160,02	4000,50		
İmar ve şehircilik hizmetleri	Evet	475	251,61	119516,50	5,408	,452
	Hayır	25	229,34	5733,50		
Ulaşım hizmetleri	Evet	475	252,33	119857,50	5067,500	,216
	Hayır	25	215,70	5392,50		
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin	Evet	475	252,67	120018,00	4,907	,140
	Hayır	25	209,28	5232,00		
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Evet	475	254,06	120679,00	4,246	,016*
	Hayır	25	182,84	4571,00		
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Evet	475	254,90	121076,50	3,848	,003*
	Hayır	25	166,94	4173,50		
Genel değerlendirme	Evet	475	252,61	119991,50	4,934	,147
	Hayır	25	210,34	5258,50		

Tablo 48'deki bulgular incelendiğinde, “**çevre temizliği ve sağlığı**” boyutunda (U=3,260;P<0.05) örneklemin Nevşehir’de yaşayıp yaşamaması değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehir’de yaşayanlar) olduğu görülmektedir.

“**Sosyal hizmetler**” boyutunda (U=3675,500; P<0.05) Nevşehir’de yaşayıp yaşanmaması değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehir’de yaşayanlar) da olduğu görülmektedir.

“**İmar ve şehircilik hizmetleri**” boyutunda (U=5,408; P>0.05) Nevşehir’de yaşayıp yaşanmaması değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı görülmektedir.

“**Ulaşım hizmetleri**” boyutunda (U=5067,500; P>0.05) Nevşehir’de yaşayıp yaşanmaması değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı görülmektedir.

“**Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin**” boyutunda (U=4,907; P>0.05) Nevşehir’de yaşayıp yaşanmaması değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı görülmektedir.

“**Kültür, turizm ve sanat hizmetleri**” boyutunda (U=4,246; P<0.05) Nevşehir’de yaşayıp yaşanmaması değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehir’de yaşayanlar) olduğu görülmektedir.

“Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri” boyutunda (U=3,848; P<0.05) Nevşehir’de yaşanıp yaşanmaması değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehir’de yaşayanlar) olduğu görülmektedir.

“Genel değerlendirme” boyutunda (U=4,907; P>0.05) Nevşehir’de yaşanıp yaşanmaması değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı görülmektedir.

Tablo 49. Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Nevşehirli Misiniz” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann- Whitney U Testi Sonuçlar

	Nevşehirli misiniz?	n	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Çevre temizliği ve sağlığı	Evet	256	280,83	71892,50	2,347	,000*
	Hayır	244	218,68	53357,50		
Sosyal hizmetler	Evet	256	277,20	70963,00	2,440	,000*
	Hayır	244	222,49	54287,00		
İmar ve şehircilik hizmetleri	Evet	256	269,74	69054,50	2,631	,002*
	Hayır	244	230,31	56195,50		
Ulaşım hizmetleri	Evet	256	266,95	68338,50	2,702	,009*
	Hayır	244	233,24	56911,50		
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin	Evet	256	280,32	71762,00	2,360	,000*
	Hayır	244	219,21	53488,00		
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Evet	256	264,44	67697,50	2,766	,027*
	Hayır	244	235,87	57552,50		
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Evet	256	276,81	70863,00	2,450	,000*
	Hayır	244	222,90	54387,00		
Genel değerlendirme	Evet	256	267,47	68473,50	2,689	,006*
	Hayır	244	232,69	56776,50		

Tablo 49’deki bulgular incelendiğinde, “**çevre temizliği ve sağlığı**” boyutunda (U=2,347;P<0.05) Nevşehirli misiniz? değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehirliler) olduğu görülmektedir.

“**Sosyal hizmetler**” boyutunda (U=2,440; P<0.05) Nevşehirli misiniz? değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehirliler) olduğu görülmektedir.

“**İmar ve şehircilik hizmetleri**” boyutunda (U=2,631; P<0.05) Nevşehirli misiniz? değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehirli) olduğu görülmektedir.

“**Ulaşım hizmetleri**” boyutunda (U=2,702; P<0.05) Nevşehirli misiniz? değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehirli) olduğu görülmektedir.

“**Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin**” boyutunda (U=2,360; P<0.05) Nevşehirli misiniz? değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehirli) olduğu görülmektedir.

“**Kültür, turizm ve sanat hizmetleri**” boyutunda (U=2,766; P<0.05) Nevşehirli misiniz? değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehirli) olduğu görülmektedir.

“**Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri**” boyutunda (U=2,450; P<0.05) Nevşehirli misiniz? değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehirli) olduğu görülmektedir.

“**Genel değerlendirme**” boyutunda (U=2,689; P<0.05) Nevşehirli misiniz? değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında farkın **evet’te** (Nevşehirli) olduğu görülmektedir.

Bu durum Nevşehirli belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin Nevşehirli olmayanlardan daha fazla olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 50. Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşama Süresi” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Nevşehir’de Yaşama süresi	n	Sıra orta	χ^2	Df	p	Fark
Çevre temizliği ve sağlığı	1-5 yıl	181	209,19	29,226	4	000	1-3.4.5
	6-10 yıl	84	243,30				
	11-15 yıl	25	309,02				
	16-20 yıl	48	286,98				
	21 ve üzeri yıl	162	280,56				

Sosyal hizmetler	1-5 yıl	181	203,80	32,176	4	000	1-2.4.5
	6-10 yıl	84	260,22				
	11-15 yıl	25	270,60				
	16-20 yıl	48	299,98				
	21 ve üzeri yıl	162	279,87				
İmar ve şehircilik hizmetleri	1-5 yıl	181	224,15	14,094	4	007	1-4,5
	6-10 yıl	84	245,12				
	11-15 yıl	25	245,26				
	16-20 yıl	48	297,28				
	21 ve üzeri yıl	162	269,68				
Ulaşım hizmetleri	1-5 yıl	181	228,15	16,329	4	003	1-4
	6-10 yıl	84	255,56				4-5
	11-15 yıl	25	249,84				
	16-20 yıl	48	322,24				
	21 ve üzeri yıl	162	251,69				
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler	1-5 yıl	181	209,18	30,986	4	000	1-3.4.5
	6-10 yıl	84	242,54				
	11-15 yıl	25	295,14				
	16-20 yıl	48	308,20				
	21 ve üzeri yıl	162	276,81				
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	1-5 yıl	181	224,57	10,103	4	039	1-2,5
	6-10 yıl	84	269,92				
	11-15 yıl	25	240,20				
	16-20 yıl	48	270,08				
	21 ve üzeri yıl	162	265,19				
Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	1-5 yıl	181	211,07	28,646	4	000	1-3.4.5
	6-10 yıl	84	241,30				
	11-15 yıl	25	290,40				
	16-20 yıl	48	305,19				
	21 ve üzeri yıl	162	276,96				
Genel değerlendirme	1-5 yıl	181	226,07	15,313	4	004	1-4
	6-10 yıl	84	258,54				4-5
	11-15 yıl	25	269,24				
	16-20 yıl	48	312,81				
	21 ve üzeri yıl	162	252,27				

Tablo 50’de örneklem grubunun belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyet algı düzeyi ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşama süresi” değişkenine göre karşılaştırılmıştır. Tablo50 incelendiğinde belediyenin **çevre temizliği ve sağlığı** hizmetlerinin değerlendirilmesi boyutunda ($\chi^2=29,226$; $P<0.05$), **Sosyal hizmetlerin** değerlendirilmesinde ($\chi^2=32,176$; $P<0.05$), **İmar ve şehircilik hizmetlerinin** değerlendirilmesinde ($\chi^2=14,094$; $P<0.05$), **Ulaşım hizmetleri** değerlendirilmesinde ($\chi^2=16,329$; $P<0.05$), **Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler** değerlendirilmesinde ($\chi^2=30,986$; $P<0.05$), **Kültür, turizm ve sanat hizmetleri**

değerlendirilmesinde ($\chi^2=10,103$; $P<0.05$), Afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin değerlendirilmesinde ($\chi^2 =28,646$; $P<0.05$) ve belediye hizmetlerinin Genel değerlendirmesinde ($\chi^2=15,313$; $P<0.05$) Nevşehir’de yaşama süresi değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Gruplar arasında gözlenen bu farkın, hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere eğitim durumu grupları değişkeninin ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U-testi uygulanmıştır.

Tablo 51. Örneklem Grubunun Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Memnuniyet Algısı Ortalamalarının “Nevşehir’de Yaşama Süresi” Değişkenine Göre Karşılaştırılmasını Gösteren Mann-Whitney U Testi Sonuçlar

	Grup (I-J)	Yaşama süresi	n	Sıra orta.	Sıra top.	U	p
Çevre temizliği ve sağlığı	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-3	1-5 yıl	181	98,36	17804,00	1,333	,001*
		11-15 yıl	25	140,68	3517,00		
	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-4	1-5 yıl	181	107,26	19413,50	2,942	,001*
		16-20 yıl	48	144,20	6921,50		
	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-5	1-5 yıl	181	149,82	27118,00	1,065	,000*
21 ve üzeri yıl		162	196,78	31878,00			
Sosyal hizmetler	Kaç Yıldır Nevşehirde Yaşıyor 1-2	1-5 yıl	181	122,72	22212,00	5741,000	,001*
		6-10 yıl	84	155,15	13033,00		
	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-4	1-5 yıl	181	105,94	19175,00	2704,000	,000*
		16-20 yıl	48	149,17	7160,00		
	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-5	1-5 yıl	181	148,08	26802,50	1,033	,000*
21 ve üzeri yıl		162	198,73	32193,50			
İmar ve şehircilik hizmetleri	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-4	1-5 yıl	181	108,16	19577,50	3,106	,002*
		16-20 yıl	48	140,78	6757,50		
	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-5	1-5 yıl	181	157,24	28461,00	1,199	,004*
		21 ve üzeri yıl	162	188,49	30535,00		
Ulaşım hizmetleri	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-4	1-5 yıl	181	106,29	19239,00	2768,000	,000*
		16-20 yıl	48	147,83	7096,00		
	Kaç Yıldır Nevşehirde Yaşıyor 4-5	16-20 yıl	48	129,49	6215,50	2736,500	,002*
		21 ve üzeri yıl	162	98,39	15939,50		
Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-3	1-5 yıl	181	98,80	17882,50	1,412	,002*
		11-15 yıl	25	137,54	3438,50		
	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-4	1-5 yıl	181	105,47	19090,50	2,620	,000*
		16-20 yıl	48	150,93	7244,50		
	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-5	1-5 yıl	181	150,23	27191,50	1,072	,000*
		21 ve üzeri yıl	162	196,32	31804,50		
Kültür, turizm ve sanat hizmetleri	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-2	1-5 yıl	181	125,33	22685,50	6,214	,016*
		6-10 yıl	84	149,52	12559,50		
	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-5	1-5 yıl	181	158,93	28767,00	1,230	,010*
		21 ve üzeri yıl	162	186,60	30229,00		

Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-3	1-5 yıl	181	99,41	17993,50	1,522	,007*
		11-15 yıl	25	133,10	3327,50		
	Kaç Yıldır Nevşehirde Yaşıyor 1-4	1-5 yıl	181	106,36	19251,00	2,780	,000*
		16-20 yıl	48	147,58	7084,00		
	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-5	1-5 yıl	181	150,81	27296,00	1,082	,000*
		21 ve üzeri yıl	162	195,68	31700,00		
Genel değerlendirme	Nevşehir’de Yaşama süresi 1-4	1-5 yıl	181	106,67	19306,50	2,836	,000*
		16-20 yıl	48	146,43	7028,50		
	Nevşehir’de Yaşama süresi 4-5	16-20 yıl	48	124,36	5969,50	2,982	,013*
		21 ve üzeri yıl	162	99,91	16185,50		

Tablo 51’teki bulgular incelendiğinde, “**çevre temizliği ve sağlığı**” boyutunda “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 1-5 yıl ile 11-15 yıl, 16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P < 0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 11-15 yıl, 16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl gruplarında görülmektedir.

Yine “**Sosyal hizmetler**” boyutunda “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 1-5 yıl ile 6-10 yıl, 16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P < 0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 6-10 yıl, 16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl gruplarında görülmektedir.

“**İmar ve şehircilik hizmetleri**” boyutunda “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 1-5 yıl ile 16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P < 0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl gruplarında görülmektedir.

“**Ulaşım hizmetleri**” boyutunda “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 1-5 yıl ile 16-20 yıl grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P < 0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 16-20 yıl grubunda görülmektedir. Ayrıca 16-20 yıl ile 21 ve üzeri yıl arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P < 0.05$)

görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 16-20 yıl grubunda saptanmıştır.

“Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler” boyutunda “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 1-5 yıl ile 16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl gruplarında görülmektedir.

“Kültür, turizm ve sanat hizmetleri” boyutunda “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 1-5 yıl ile 6-10 yıl ve 21 ve üzeri yıl gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 6-10 yıl ve 21 ve üzeri yıl gruplarında görülmektedir.

“Afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri” boyutunda “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 1-5 yıl ile 11-15 yıl,16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl gruplar arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 11-15 yıl,16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl gruplarında görülmektedir.

“Genel değerlendirme” boyutunda “Nevşehir’de yaşama süresi” değişkeni grupları arasındaki Mann Whitney U-testi sonuçlarına göre; 1-5 yıl ile 16-20 yıl grupları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 16-20 yıl grubunda görülmektedir. Ayrıca 16-20 yıl ile 21 ve üzeri yıl arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu ($P<0.05$) görülmektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fark 16-20 yıl grubunda görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde yerel yönetimlerin bir yandan mevcut hizmetleri daha etkin ve yaygın olarak yerine getirmeleri bir yandan da yeni kamusal hizmetleri sunmaları gerekmektedir. Yerel yönetim birimi olarak belediyeler, halka yakın kuruluşlardan biri olarak sunmuş oldukları hizmetlerle halkın günlük yaşantısını doğrudan etkilemektedir. Türkiye’de belediyeler arası ve bölgeler arası gelişmişlik farkından dolayı kamu hizmeti sunumunun her yerde aynı olmaması nedeniyle belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi de farklılık gösterebilmektedir. Kamu hizmeti sunan kuruluşların başında gelen belediyeler, hizmet sunarken vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurarak hizmet vermeli, gerçekleştirecekleri yatırım ve hizmetlerle vatandaşların memnuniyetini ve yaşam kalitesini artıran sorumlulukta bir hizmet anlayışı inşa etmelidirler. Belediyeler artık vatandaşın istek ve taleplerini yerine getirebildiği oranda vatandaşın memnuniyetinin artacağı ve bunun sonunda da belediyeleri başarılı bulacaklarının farkına varmışlardır.

Bu tez çalışmasında belediye hizmetlerinden vatandaşların duyduğu memnuniyet düzeyinin tespit edilebilmesi amacıyla Nevşehir il merkezinde yer alan 20 mahallede 247’si erkek, 253’ü kadın olmak üzere toplam 500 kişinin yanıtladığı anket değerlendirmeye alınmıştır. Örneklemin yaklaşık yüzde 40’ını 18-25 yaş aralığındaki vatandaşlar; yüzde 45’ini ise lisans mezunu vatandaşlar oluşturmuştur. Bu yaş ve eğitim profiline sahip bilinçli bir nüfus kitlesinin kamu kuruluşlarından kaliteli hizmet talep etme olasılığı göz önünde bulundurularak araştırmanın yararı ve önemi konusunda duyarlı bir kitleye ulaşıldığı sonucuna varmak mümkündür.

Vatandaşlardan belediyenin değerlendirilmesini yapmaları istenmiş, sorulara verdikleri yanıtlara göre “belediye hizmet binalarına ulaşımın” en yüksek ortalamaya sahip olduğu saptanmıştır. Belediyenin dış görünüşü, hizmet binalarının yeterliliği, belediye hakkında ilk izlenim ve belediyenin sunduğu hizmetlerdeki tarafsızlığı konusunda kararsız kaldıkları ve hizmetlerin zamanında sunulması ve belediye tarafından Nevşehir halkının isteklerinin bilinmesi konusunda da memnun olmadıkları tespit edilmiştir.

Belediye çalışanlarının değerlendirilmesine yönelik verdikleri yanıtlara göre ise “belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyetinin ve nezaketinin” diğerlerine oranla daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu saptanmış olsa da belediye çalışanlarının sayısının ve bilgisinin vatandaşa güven duygusu oluşturması, belediye çalışanlarının vatandaş ile iletişimi, belediye çalışanlarının sunulan hizmetler hakkında vatandaşa bilgi vermesi ve verilen hizmeti ilk seferde ve doğru olarak sunması gibi konularda vatandaşın yine memnuniyet düzeyi “**kararsız**” olarak tespit edilmiştir. “Vatandaşın sorunlarını çözme sürecindeki isteklilikleri” konusunda da halkın belediye çalışanlarından memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Belediyenin çevre temizliği ve sağlığına yönelik hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamalarına göre “**kararsızım**” düzeyinde kalmıştır. Katılımcıların en çok memnuniyet duyduğu hizmetin diğer hizmetlere kıyasen “cenaze hizmetleri” olduğu saptanmıştır. Kanalizasyon, veterinerlik, şebeke suyu hizmetlerinden ise memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Başboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetlerinin ise çevre sağlığı hizmetleri arasında en az memnuniyet duyulan hizmetlerden biri olduğu tespit edilmiştir.

Belediyenin “sosyal hizmetlerine” yönelik memnuniyet düzeyi de genel olarak “**kararsızım**” düzeyinde kalmış, vatandaşın en çok memnuniyet duyduğu sosyal hizmet “nikâh hizmetleri” olmuştur. Bu hizmet alanı içinde en düşük hizmet alanının ise “gençlik ve spor faaliyetleri” olduğu görülmüştür.

Yeşil alan ve park yapımı, bakım ve onarımı, ağaçlandırma, kentsel dönüşüm, kamulaştırma, yapı kontrol ve denetimi, imar planlama ve uygulama hizmetlerini kapsayan “imar ve şehircilik hizmetlerine” ilişkin vatandaş memnuniyetinin ise “**memnun değilim**” düzeyinde olduğu görülmüştür. Defin ve mezarlık hizmetleri en fazla memnuniyet duyulan hizmet alanı olarak gösterilmiştir. Benzer şekilde Silifke’de (Göküş ve Alptürker 2011) yapılan çalışmada defin ve mezarlıklar hizmetinde vatandaş memnuniyet oranının yüksek olduğu saptanmıştır. Yol yapım ve bakım hizmetleri ise en az memnuniyet duyulan hizmet alanı olarak gösterilmiştir.

Benzer şekilde İzmir ilinde (Delice ve Daştan 2015) ve Silifke’de (Göküş ve Alptürker 2011) yol yapım ve bakım hizmetleri çalışmalarından duydukları memnuniyetin oldukça düşük olduğu bulunmuştur.

Ulaşım hizmetleri konusundaki vatandaş memnuniyeti “yönlendirme bilgi, mahalle, cadde ve sokak levha hizmetleri” en yüksek ortalama ile **“kararsızım”** düzeyinde kalmış; şehirlerarası ulaşım, güzergâh ve durak belirleme, sinyalizasyon, şehir içi ulaşım, trafik ve otopark hizmetlerinden memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde Silifke’de (Göküş ve Alptürker 2011) yapılan çalışmada otopark hizmetlerinden memnun olunmadığı saptanmıştır.

Ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetlerin memnuniyet düzeyi de **“kararsızım”** düzeyinde olmuştur. Sırasıyla pazar yeri, hayvan pazarı, sanayi sitesi hizmetlerinden ve iş geliştirme merkezlerine yönelik hizmetlerden daha az düzeyde memnun oldukları saptanmıştır.

Kültür, turizm ve sanat hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamaları genel olarak **“kararsızım”** düzeyinde olmuştur. Vatandaşların konser, eğlence ve fuar hizmetlerinden ise memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır.

Belediyenin yangınla mücadele ve koruma, mobese, arama kurtarma gibi afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri konusunda da vatandaş memnuniyeti kararsızım düzeyinde kalmış bu hizmet alanları içinde en düşük ortalama sahip olan hizmetin ise zabıta hizmeti olduğu tespit edilmiştir.

Belediye hizmetlerinin kalitesi hakkındaki genel değerlendirmemiz” ve “Belediye hizmetlerini çevrenize nasıl anlatırsınız” sorusunda **“memnun değilim”** sonucuna ulaşılmıştır.

Belediye hizmet kalitesi ve vatandaş algısı ölçeği puan ortalamalarına göre; “belediyenin değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısı” **“kararsızım”**

şeklinde değerlendirilmiştir. Yalova’da (Sabuncu vd. 2016) ve yine Yalova’da (Taşcı 2014) yapılan çalışmada duyulan memnuniyet kararsızım düzeyinde saptanmıştır.

Yine “belediye çalışanlarının değerlendirilmesine ilişkin hizmet kalitesi algısının” “**kararsızım**” şeklinde değerlendirilmiş olduğu görülmüştür.

“Belediyenin Değerlendirilmesi” ve “Belediye Çalışanlarının Değerlendirilmesi” boyutunda cinsiyet, çalışma durumu, Nevşehir ilinde yaşama değişkenine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olmadığı; yaş, eğitim durumu, gelir durumu, meslek, Nevşehirli olup olmadıkları, yaşadıkları mahalle, Nevşehir’de yaşama süreleri değişkenlerine göre anlamlı düzeyde bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir.

“Belediye hizmet kalitesine yönelik memnuniyetin” araştırılması neticesinde en yüksek katılım düzeyinin “ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetlere” yönelik olduğu; bunu sırası ile “afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin”, “sosyal hizmetler”, “çevre temizliği ve sağlığı”, “kültür, turizm ve sanat hizmetleri”, “ulaşım hizmetleri” algısının takip ettiği görülmüştür. En düşük ortalamaya ise “imar ve şehircilik hizmetlerinin” sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Bu sonuçlara göre; ticari ve ekonomik yaşama ilişkin hizmetler, afet yönetimi ve güvenlik hizmetleri, sosyal hizmetler, çevre temizliği ve sağlığı, kültür, turizm ve sanat hizmetlerine verilen puanların birbirine çok yakın olduğu ve memnuniyet düzeyinin **kararsızım** düzeyinde olduğu saptanmıştır. Ulaşım hizmetleri ve imar ve şehircilik hizmetlerinden ise memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Belediye hizmet kalitesine yönelik “genel değerlendirme” algısı ise “**memnun değilim**” şeklinde değerlendirilmiştir.

Elde edilen sonuçlara bakıldığında yapılacak öneriler şu şekilde sıralanabilir;

Belediye hizmetleri sunumunda vatandaşın memnuniyetini artırabilecek hizmetlerin araştırılması yapılmalıdır.

Vatandaş memnuniyeti araştırmalarının düzenli bir şekilde yapılması vatandaşın belediye hakkında genel görüşünü tespit etmek açısından önemlidir.

Belediye yönetimi vatandaşı önemsediği tutumunu göstererek vatandaşların sorunlarının kaynağına inerek sorunları ortadan kaldırmalıdır.

Demografik özelliklerdeki farklılıklar göz önünde tutularak verilen hizmetler farklı kişi ve gruplara göre çeşitlendirilmeli, bireylerin ihtiyaç ve beklentilerine göre çalışmalar yapılmalıdır.

Araştırmaya katılan vatandaşlar tarafından, ulaşım hizmetleri ve imar ve şehircilik hizmetlerine duyulan memnuniyet düzeylerinin yeterli düzeyde olmadığı tespit edilmiş olup, belediyenin bu hizmetlerden duyulan memnuniyetin sağlanmasına yönelik hizmetlere ilişkin eksik ve noksanlıklarını tespit ederek, hizmet kalitesini arttıracak çalışma ve düzenlemeleri yapması gerekmektedir.

Bundan sonraki çalışmalarda vatandaş memnuniyeti dışında hesap verebilirlik, şeffaflık ve güven konuları da dahil edilerek farklı yönleriyle araştırma yapılabilir.

KAYNAKÇA

Acuner Ş A (2004) *Müşteri ilişkilerinde hareket noktası: Müşteri memnuniyeti ve ölçümü* (Can Reklamevi Basın Yayın, Ankara).

Akıllıoğlu T (1988) Kamu yararı kavramı üzerine düşünceler. *İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi* 9(1-3): 3-15.

Akyıldız F (2012) Belediye hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi örneği. *Journal of Yaşar University* 26(7): 44154436.

Arslan M (2018) *Kamu Hizmeti Motivasyonu* (Akademisyen Kitabevi, Ankara).

Aslaner A (1993) Mahalle Muhtarlığı ve Kuruluşu. *Türk İdare Dergisi* 400 (9): 203-210.

Aşgın H İ (2006) 5393 sayılı belediye kanunu çerçevesinde yerel özerklik açısından belediyeler. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Atmaca Y (2012) Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde belediyelerde kamu hizmet anlayışı değişimi: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Kamu Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Aydın V (2003) Türk Yönetim Tarihi Açısından Vakıf Sistemi ve Eğitim Yönetimine Katkısı. *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi* VIII (1):313-338.

Bal E (2006) İdari yargının üç temel bileşeni olarak; kamu yararı, planlama esasları ve şehircilik ilkeleri. *Planlama Dergisi* 3: 27-33

Böke K (2011) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (Alfa,İstanbul).

Çal S (2007) Kamu Hizmeti: Bir Tanım Denemesi. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. XI (1-2):299-645.

Çamur Ö (2013) Belediye hizmetlerinde vatandaş odaklılık. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Kahramanmaraş.

Çukurçayır M A, Sipahi E B (2003) Kamu yönetiminde kalite 3. ulusal kongresi. *Yönetişim Yaklaşımının Kamu Yönetiminde Kalite Uygulamalarına Olası Katkıları*. Ankara.

Delice M E, Daştan İ (2015) Yerel Yönetim Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: İzmir Örneği. *Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 15(29).

Demirel E T, Yatkın A, Düşükcan M, Derin N, Çakınberk A, Güven M (2013a) Seçmen görüşlerine göre belediye hizmet kalitesi: Bir ölçek geliştirme çabası. *Çağdaş Yerel Yönetimler* 22(3): 31-52.

Demirel E T, Yatkın A, Düşükcan M, Derin N, Çakınberk A, Güven M (2013b) Vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılaması üzerinde belediye başkanlarının liderlik (hükümdar/hizmetkar)özelliklerinin belirleyiciliği: TRB -I Bölgesi örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler* 22(2): 45-81.

Doğan A, Göker G (2011) Kamu kurumlarında bir halkla ilişkiler çalışması olarak vatandaş memnuniyeti ölçümü. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 21(2): 236-360.

Duman F (2006) Belediyelerde Yönetişim ve Müşteri-Vatandaş Odaklılık Tartışmaları Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.

Erençin A (2004) Türk Yerel Yönetim Sisteminin Kısa Tarihi ve 2004 Yılı Reformu. *Yerel Yönetimler Kongresi-Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı* (Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, Biga Çanakkale).

Eryılmaz B (2002) Belediyelerde Demokrasi Geleneği ve Değişim İhtiyacı. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi* Cilt:11(3) Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayını, Ankara, Temmuz.

Eryılmaz B (2010) *Kamu Yönetimi* (Okutman Yayıncılık, Ankara).

Eryılmaz B (2011) *Kamu Yönetimi* (Okutman Yayıncılık, Ankara).

Eryılmaz B (1998) Türkiye’de Köy ve Mahalle Muhtarlarının Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. *Türk İdare Dergisi* 378 (3): 455-475.

Göküş M, Alptürker H (2011) Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 25: 121-133.

Göküş M, Karayıldırım Ş (2012) Vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyeti Karatay Belediyesi örneği. *Türk İdare Dergisi* 84(474): 127-142.

Gözübüyük Ş, Tan T (2006) *İdare Hukuku* (Turhan Kitabevi, Ankara)

Güler B Y, Gürer A (2014) Yerel katılımın belediyelerde hizmet pazarlamasına etkisi: Kırıkkale ili örneği. *AKÜ İİBF Dergisi* 1(6): 125-142.

Gürdal T, Yavuz H (2016) Ulaşım ve Çevreye Yönelik Kamusal Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Kocaeli ve Sakarya Büyükşehir Belediyelerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* 4 (3).

Hoffschulte H (1994) *Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma* (Belediyecilik Derneği Yayını, Ankara).

İnce M, Şahin K (2011) Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ölçümü: Selçuklu Belediyesi örneği. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 11(21): 1-22

Kabasakaloğlu T (2016) Belediyelerde Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Bir Yerel Yönetim Örneği. Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Kaya D Ş (2013) Örgütsel vatandaşlık davranışı. *Türk İdare Dergisi* 85(476): 267.

Keleş R (2000) *Yerinden Yönetim ve Siyaset* (Cem Yayınevi, İstanbul).

Kıral B (2006) Kamu yönetiminde yeni yönetim yaklaşımları ve müşteri/vatandaş odaklılık (Tokat Belediyesi örneği). Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Tokat.

Kotler P (1982) *Marketing for Nonprofit Organizations* (Prentice-Hall, New Jersey)

Lewis B (2000) *Modern Türkiye'nin Doğuşu* (Türk Tarih Kurumu Yayınları, Ankara).

Murdick G R, Render B, Russel R S (1990) *Service Operations Management* (Prentice Hall, United States of America).

Nakip M, Varinli İ, Gülmez M (2012) *Güncel Pazarlama Yönetimi* (Detay Yayıncılık, Ankara).

Nartgün Ş S, Menep İ (2010) İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığa İlişkin Algı Düzeylerinin İncelenmesi: Şırnak/İdil Örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* 7(1).

Negiz N (2012) İki Farklı Dönem İki Farklı Yönetim: Kentsel Hizmetler Düzleminde Kullanıcı Memnuniyeti: 2004 ve 2009 Yılları Isparta Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 27.

Oktay T (2008) *Selçukludan cumhuriyete şehir yönetimi, Osmanlı döneminde modern belediye kurumunun doğuşu ve gelişimi*, (Türk Dünyası Belediyeler Birliği, İstanbul).

Orhan M (2016) Belediye hizmet kalitesi ölçümü: Keçiören Belediyesi'nde bir uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 18(3): 945-963.

Ortaylı İ (1985) *Tanzimattan Cumhuriyete Yerel Yönetim Geleneği* (Nil Yayınları İstanbul).

Ortaylı İ (2008) *Türkiye Teşkilat ve İdare Tarihi* (Cedit Neşriyat, Ankara).

Özdemir M (2016) Belediyelerin Altyapı Hizmeti Sunumunda Vatandaş Memnuniyeti: Anamur Belediyesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi Ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Aydın.

Özgüven N (2008) Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerinde bir uygulama. *Ege Akademik Bakış* 8(2): 651-682.

Palmer A (2004) *Introduction To Marketing Theory and Practice*, Second Edition (Oxford University Press Inc., United States).

Sabuncu İ, Yıldız A, Öztürk M, Özkan K, Atalay A, Kara G (2016) Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyet araştırması: Yalova Örneği. *Turkish Journal of Marketing* 1(3): 164-177.

Sandalcı U, Sandalcı İ (2017) Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini etkileyen faktörlerin yapısal eşitlik modeli ile analizi: Kütahya Belediyesi örneği. International Congress On Political, Economic And Social Studies. Ankara, Turkey, November 9-11.

Sezer Ö (2008) Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(8): 147-171.

Sirmen S (1998) *I. Türk Cumhuriyetleri Yerel Yönetimler Kurultayı* (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Yayını, İstanbul).

Sunay C (2002) Belediyeciliğin doğuşu sürecinde Osmanlı mirası. *Kocaeli Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 3: 113-133.

Şahin K (2011) Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Konya il merkezi örneği. Yüksek Lisan Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi anabilim Dalı, Karaman.

Taşcı T B (2014) Hizmette kalite ve belediye hizmetlerinde kaiteye yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Yalova İl Merkezi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Dalı, Yalova.

Taşkın E (2014) *Müşteri İlişkileri Eğitimi* (Papatya Yayıncılık, İstanbul).

Toker C, Ekici B (2003) Vatandaş odaklı yönetim ve İçişleri Bakanlığı uygulaması. *Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi*. Ankara.

Toprak Z (1988) *Kent Yönetimi ve Politikası* (Siyasal Kitabevi, İzmir).

Tortop N, Aykaç B, Yayman H, Özer A (2008) *Mahalli İdareler* (Nobel, Ankara).

Türe F (2000) Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Kökeni: Osmanlı İmparatorluğu’nda Yerel Yönetimler. *Yerel Gündem* 5(5) : 34-35.

Türkiye Belediyeler Birliği (2005) *Yeni Mahalli İdareler Mevzuatı* (Türkiye Belediyeler Birliği, Ankara).

Uğurlu F (1995) *Belediyelerin Yeniden Yapılanmaları ile İlgili Çözüm Önerileri* (Devlet Planlama Teşkilatı Yayını, Ankara).

Ulusoy A, Akdemir T (2008) *Mahalli İdareler* (Seçkin, Ankara).

Uyar A, Mecek M (2016) Kent bilincinin oluşturulması ile hizmet pazarlaması aracı olarak beyaz masa uygulaması ve hukuki yapısı: Afyonkarahisar Belediyesi örneği. *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi* 11:143-157.

Versan V (1984) *Kamu Yönetimi Siyasi ve İdari Teşkilat* (Fakülteler Matbaası, İstanbul).

Vural T (2004) Osmanlı İmparatorluğunda Yerel Yönetimler. *Türk İdare Dergisi* 444(179):191

Yayla Y (1987) *Belediye Nedir? Marmara ve Boğazları Belediyeler Birliği* (Birlik Yayınları, İstanbul).

Yücel N, Yücel A, Atlı Y (2012a) Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti. *Electronic Journal of Vocational Colleges* 12: 31-41.

Yücel N, Yücel A, Güler E, Ak M (2012b) Belediyelerde hizmet pazarlaması: Elazığ belediyesi örneği. *İİBF Dergisi* 5(2): 150-164.

Zeithaml V A, Bitner M J, Gremler D D (2009) *Services Marketing*, Fifth Ed. (Mc Graw Hill, Singapore).

TUİK (Türkiye İstatistik Kurumu) (2018) <http://www.tuik.gov.tr>



EKLER

EK 1: ANKET FORMU

BELEDİYE HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ (NEVŞEHİR İL MERKEZİ ÖRNEĞİ) ANKET SORULARI NEVŞEHİR-2017

Sayın Katılımcı,

“ Hizmette Kalite ve Belediye Hizmetlerinin Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü” konulu bir tez çalışması yürütmekteyiz. Bu kapsamda sizlerin görüş ve önerileri çalışmamızın esasını oluşturmaktadır. Bu sebeple aşağıdaki sorulara vereceğiniz yanıtların içtenliği ve doğruluğu araştırmanın sonuçları açısından çok büyük önem arz etmektedir. Elde edilecek veriler daha kaliteli hizmet sunumu için bir ana çerçeve oluşturacaktır. Ankette belirteceğiniz görüşler sadece bu araştırmada kullanılacaktır. Bu nedenle isim yazılmasına gerek yoktur. Verdiğiniz bütün bilgiler bilimsel araştırma için kullanılacaktır. Göstermiş olduğunuz ilgi ve bize ayırdığınız zaman için şimdiden teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

Fatma ARIK

Yüksek Lisans Öğrencisi

Dr. Öğr. Üyesi Hüsnüye AKILLI

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi

GENEL DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1. Cinsiyetiniz	2. Yaşınız	3. Eğitim Durumu	4. Çalışma Durumu	5. Gelir Durumu	
Kadın <input type="checkbox"/>	18-25 Arası <input type="checkbox"/> 26-36 Arası <input type="checkbox"/> 36-45 Arası <input type="checkbox"/> 46-55 Arası <input type="checkbox"/>	Okur Yazar Değil <input type="checkbox"/> Okur Yazar <input type="checkbox"/> İlkokul <input type="checkbox"/> Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/>	Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/>	Çalışmıyor <input type="checkbox"/> Kısmi Zamanlı Çalışıyor <input type="checkbox"/> Kamu Sektörü <input type="checkbox"/> Özel Sektör <input type="checkbox"/> Kendi İşimde <input type="checkbox"/>	Geliri Yok <input type="checkbox"/> 500 TL-1500 TL <input type="checkbox"/> 1501 TL-2500 TL <input type="checkbox"/> 2501 TL-3500 TL <input type="checkbox"/> 3501 TL-4500 TL <input type="checkbox"/> 4501 TL ve fazlası <input type="checkbox"/>
Erkek <input type="checkbox"/>	56-65 Arası <input type="checkbox"/> 65 ve üzeri <input type="checkbox"/>				
6. Çalışıyorsa Mesleği/Görevi			7. Nevşehir İlinde mi Yaşıyorsunuz?	8. Nevşehirli misiniz?	10. Kaç Yıldır Nevşehir'de Yaşıyorsunuz?
Memur <input type="checkbox"/>		Öğrenci <input type="checkbox"/>	Evet <input type="checkbox"/>	Evet <input type="checkbox"/>	1-5 yıl <input type="checkbox"/>
İşçi <input type="checkbox"/>		Ev Hanım <input type="checkbox"/>	Hayır <input type="checkbox"/>	Hayır <input type="checkbox"/>	6-10 yıl <input type="checkbox"/>
Çiftçi <input type="checkbox"/>		Diğer (... <input type="checkbox"/>	9. Mahalleniz		
Emekli <input type="checkbox"/>					
Serbest Meslek (Esnaf, Tüccar, Avukat, Doktor, Mühendis vb) <input type="checkbox"/>					

KATILMA DÜZEYİ

Belediye'de Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Algısı

Aşağıdaki tabloda yer alan sorulara katılım ve önem düzeyinizi belirtiniz

	Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi
A. BELEDİYENİN DEĞERLENDİRİLMESİ					
1. Belediye Hizmet Binalarının Dış Görünüşü					
2. Belediye Hakkındaki İlk İzlenim					
3. Belediye Hizmet Binalarının Yeterliliği					
4. Belediye Hizmet Binalarına Ulaşım					
5. Belediyenin Sunduğu Hizmetlerde Tarafsızlığı					
6. Belediye Hizmetlerinin Zamanında Sunulması					
7. Belediyenin Nevşehir Halkının İstekleri Hakkındaki Bilgisi					
B. BELEDİYE ÇALIŞANLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ					
1. Belediye Çalışanlarının Vatandaş İle İletişimi					
2. Belediye Çalışanın Vatandaşa Karşı Samimiyeti ve Nezaketi					
3. Belediye Çalışanlarının Sayısı ve Bilgisinin Vatandaşa Güven Duygusu Oluşturması					
4. Belediye Çalışanlarının Sunulan Hizmetler Hakkında Vatandaşa Bilgi Vermesi					
5. Belediye Çalışanlarının Vatandaşın Sorunlarını Çözme Sürecindeki İstekliliği					
6. Belediye Çalışanlarının Verilen Hizmetleri İlk Seferde ve Doğru Olarak Sunması					

MEMNUNİYET VE ÖNEM DÜZEYİ

Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyeti ve Önem Düzeyi Aşağıdaki tabloda bulunan belediye faaliyetlerinden/hizmetlerinden memnuniyet düzeyinizi ve söz konusu faaliyetlere/hizmetlere vermiş olduğunuz önemi belirtiniz.	MEMNUNİYET DÜZEYİ				
	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
A.ÇEVRE TEMİZLİĞİ VE SAĞLIĞI					
1. Şebeke Suyu Hizmetleri					
2. Kanalizasyon Hizmetleri					
3. Aydınlatma Hizmetleri (Cadde, sokak, park aydınlatması vb.)					
4. Katı Atıkların Toplanması ve Tahliyesi (Çöp, tıbbi atık vb.)					
5. Temizlik Hizmetleri (Cadde ve sokakların yıkanması vb.)					
6. İlaçlama Hizmetleri (Sivrisenek, larva, haşere vb.)					
7. Başıboş Köpek ve Kedilerin Toplanması ve Rehabilitasyonu Hizmetleri					
8. Veterinerlik Hizmetleri					
9. Cenaze Hizmetleri					
10. Hasta Nakil Hizmetleri					

Belediye Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyeti ve Önem Düzeyi Aşağıdaki tabloda bulunan belediye faaliyetlerinden/hizmetlerinden memnuniyet düzeyinizi ve söz konusu faaliyetlere/hizmetlere vermiş olduğunuz önemi belirtiniz.	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
B. SOSYAL HİZMETLER					
1. Gençlik ve Spor Faaliyetleri					
2. Meslek Edinme Kursları (Bilgisayar, muhasebe, yabancı dil, dikiş vb.)					
3. Kültür ve Sanat Hizmetleri					
4. Nikah Hizmetleri					
5. Kadın Sığınma Evleri					
6. Sosyal Yardım Hizmetleri (Barınma, yiyecek para yardımları vb.)					
7. Halk Sağlığı Bilgilendirme Hizmetleri					
8. Poliklinik Hizmetleri					
9. Yaşlı Sağlığı ve Huzurevi Hizmetleri					
10. Çocuk Bakım ve Kreş Hizmetleri					
C. İMAR VE ŞEHİRCİLİK HİZMETLERİ					
1. İmar Planlama ve Uygulama Hizmetleri					
2. Kamulaştırma Hizmetleri					
3. Yapı Kontrol ve Denetim Hizmetleri					
4. Yol Yapım ve Bakım Hizmetleri					
5. Kentsel Dönüşüm Hizmetleri					
6. Yeşil Alanlar ve Park Hizmetleri					
7. Ağaçlandırma Hizmetleri					
8. Defin ve mezarlık Hizmetleri					
D. ULAŞIM HİZMETLERİ					
1. Şehirler Arası Ulaşım Hizmetleri (Otogar)					
2. Şehir İçi Ulaşım Hizmetleri					

3. Otopark Hizmetleri					
4. Trafik Hizmetleri					
5. Sinyalizasyon Hizmetleri					
6. Güzergah ve Durak Belirleme Hizmetleri					
7. Yönlendirme, Bilgi, Mahalle, Cadde ve Sokak Levha Hizmetleri					
E. TİCARİ VE EKONOMİK YAŞAM					
1. Pazar Yeri Hizmetleri					
2. Hayvan pazarı Hizmetleri					
3. Sanayi Sitesi Hizmetleri					
4. İş Geliştirme Merkezleri					
F. KÜLTÜR, TURİZM VE SANAT HİZMETLERİ					
1. Nevşehir'in Tanıtım Hizmetleri					
2. Restorasyon Hizmetleri					
3. Konser, Eğlence ve Fuar Hizmetleri					
4. Turizm Hizmetleri					
5. Konaklama, Yemek ve Alışveriş Hizmetleri					
G. AFET YÖNETİMİ VE GÜVENLİK HİZMETLERİ					
1. Zabıta Hizmetleri					
2. Arama Kurtarma Faaliyetleri					
3. Yangınla Mücadele ve Korunma Hizmetleri (İtfaiye Hizmetleri)					
4. Mobese Hizmetleri (Şehir İçi Kamera İle Görüntüleme)					
H. GENEL DEĞERLENDİRME					
1. Belediye Hizmetlerinin Kalitesi Hakkındaki Genel Değerlendirmeniz					
2. Belediye Hizmetlerini Çevrenize Nasıl Anlatırsınız					

ÖZ GEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı-Soyadı: Fatma ARIK

Uyruğu: TC

Doğum Yeri ve Tarihi: Nevşehir/1982

Tel: 0541 601 31 34

E-posta: fatmaarik@nevsehir.edu.tr

Yazışma Adresi: fatmaarik@nevsehir.edu.tr

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Tarihi
İlköğretim	Memiş Aksoy İlkokulu	1993
Ortaöğretim ve Lise	Ürgüp Çok Programlı Lise	1999
Yüksekokul	Selçuk Üniversitesi- Sosyal Bilimler Yüksekokulu	2004
Lisans	Anadolu Üniversitesi -İşletme	21.07.2014
Yüksek Lisans	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi- Kamu Politikası ve İşletmeciliği	2019

İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Görev
2010	Hacettepe Üniversitesi	Memur
2012	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Şef