

BELEDİYE HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI: YALOVA ÖRNEĞİ

İbrahim SABUNCU¹

Received Date (Başvuru Tarihi): 20/08/2017

Arzu YILDIZ

Accepted Date (Kabul Tarihi): 23/08/2017

Melek ÖZTÜRK

Published Date (Yayın Tarihi): 25/08/2017

Kübra ÖZKAN

Aylin ATALAY

Gözde KARA

ÖZ

Belediyeler, hizmet bölgelerindeki vatandaşlarının beklenti ve ihtiyaçlarını anlayıp bu ihtiyaçları doğrultusunda hizmet üretmeye çalışmalıdır. Bu çalışmada, Yalova Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden, Yalova'da yaşayan vatandaşların memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Memnuniyetin, demografik özelliklere ve ikamet edilen mahalleye göre farklılık gösterip göstermediği de araştırılmıştır. Araştırma için yüzyüze görüşme ve internet aracılığıyla anket uygulaması yapılmıştır. Anket soruları, literatürden faydalanılarak Yalova Belediyesi hizmetlerine uygun şekilde düzenlenmiştir. Kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 402 vatandaşa anket uygulanmıştır. Ankette belediyenin sunduğu 10 hizmet türü için likert ölçeği kullanılarak memnuniyet ölçülmüştür. Toplanan veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Analizler sonucu Yalova halkının belediye hizmetlerinden orta derecede memnun olduğunu göstermektedir. Bazı hizmet türlerinde memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, yaş ve mesleğe göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. İkamet edilen mahalleye göre ise temizlik ve denetim hizmetlerinde memnuniyet farklılıkları vardır. Memnuniyet düzeyinin artması için hizmetler planlanırken, bu farklılıkların dikkate alınması, ayrıca ortalama altında kalan hizmetler konusunda belediye tarafından çalışmalar yapılması önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal pazarlama, Yerel Yönetimler, Hizmet Memnuniyeti.

Jel Kodları: L31, L88, G28

CITIZEN SATISFACTION IN MUNICIPAL SERVICES: YALOVA SAMPLE

ABSTRACT

The municipalities should understand the expectations and needs of the citizens in the service area and try to produce services in accordance with these needs. In this study, the satisfaction levels of the citizens living in Yalova from the services provided by Yalova Municipality were tried to be determined. It has also been investigated whether or not there is a difference in satisfaction with demographic characteristics and the residential neighborhood. For the research, a questionnaire were applied via internet and face-to-face interview. Survey questionnaires were arranged in accordance with the services of Yalova Municipality by utilizing the literature. A survey was conducted on 402 citizens who were selected by easy sampling method. Satisfaction was measured by using the likert scale for 10 services offered by the municipality in the survey. The

¹ Yrd. Doç. Dr., Yalova Üniversitesi, Müh. Fak., End. Müh. Bölümü, isabuncu@yalova.edu.tr

collected data were analyzed in the SPSS program. Analyzes show that the that the people of Yalova are medium level satisfied with the municipal services. It has been determined that satisfaction levels in some types of services differ according to gender, age and occupation. According to the residential neighborhood, there are differences in satisfaction in cleaning and inspection services. While services are being planned to increase the level of satisfaction, it is suggested that these differences be taken into consideration and that the municipality should carry out work on services that are below average.

Keywords: *Social Marketing, Local Governments, Service Satisfaction.*

Jel Classification: *L31, L88, G28*

1. GİRİŞ

Vatandaşların belediyeden memnuniyet derecesi, çağdaş kent ve çevre standartlarının bir mahallede sağlanmasıyla yakından ilişkilidir. Belediyeler vatandaşların istek ve taleplerini yerine getirebildiği oranda başarılı kabul edilecektir. Kişilerin yaşadıkları kentte ya da mahallede kalite aramaları artık bir ayrıcalık olarak görülmemekte ve bu talep genel kabul edilmektedir. Yaşam kalitesi yüksek mahalleler; vatandaşın memnuniyetinin üst düzeyde olduğu yerler olarak görülmekte ve bu koşulların sağlanmasında yerel yönetimlere ve en başta belediyelere büyük görevler düşmektedir. Bu konuda son yıllarda yapılan çalışmalarda da belediyelerin kentte yaşayan halkın kamu hizmetlerinden memnuniyetinin sağlanmasında stratejik öneme sahip kurumlar olduğunu ortaya çıkmıştır (ALPTÜRKER, 2010).

Yerel yönetimler içinde çok önemli bir yere sahip olan belediyeler, yerel halka en yakın, hatta halkla iç içe olan bir yönetim birimi olarak tanımlanmıştır. Kamu yönetimi sunan birer kurum olan belediyeler de, pazar ve tüketici odaklı uygulamaları dikkate almak zorunda olduklarını kabul etmişlerdir. Belediyeler, aynı zamanda hem gelişim hem de daha büyük nüfusa daha kaliteli hizmet sunmak zorunluluğuna sahiptirler. Ayrıca değişen dünya ve ülke şartları çerçevesinde yeni ve modern hizmetleri sunmak ile yükümlüdürler (Nurcan Yücel, 2012).

Belediyelerin bu gelişen ve değişen düzene uyum sağlaması, pazarlama yaklaşımlarına uyum sağlamasıyla paralel ilerlemektedir. Bu bağlamda hizmet pazarlaması ve siyasal pazarlama kavramları öne çıkmaktadır.

Hizmet pazarlaması; satışa sunulan, mamullere bağlı olarak veya olmayarak önerilen faaliyetler, faydalar ve memnuniyetler olarak karşımıza çıkar. Belediyeler de aynı hizmet pazarlamasını uygulayan işletmeler gibi pazarlama faaliyetlerine önem verirler ise başarılarında artış görülmesi kaçınılmaz olacaktır (Nurcan Yücel, 2012).

Siyasi partiler ve adaylar rekabet avantajı sağlamak amacıyla pazarlama biliminden geniş ölçüde yararlanmaktadırlar. Pazarlama yönetim sürecinde ve pazarlama karması kararlarında önemli bir değişken olan tüketici, siyasal pazarlama içerisinde seçmen olarak değerlendirilir. Ticari alanda tüketicinin sahip olduğu rol aynı şekilde seçmenler içinde geçerli olmaktadır. Siyasal ürünün (parti, lider, program vb.) tasarlanmasında da pazar koşullarının, beklentilerinin ve pazar boşluklarının iyi tahlil edilmesi gerekir. Seçmenlerin beklentilerini iyi tespit edemeyen siyasi partilerin, liderlerin, seçmenleri ile doğru bir pazarlama iletişimi kurmaları mümkün değildir. (Okumuş, 2007)

Bu çalışmada Yalova belediyesi ele alınarak, Yalova halkının belediyeden memnuniyet düzeyleri ve bu düzeyleri etkileyen faktörler araştırılmıştır. Bu araştırmadan elde edilen bulgulara göre Yalova belediyesine sosyal pazarlama stratejileri konusunda öneriler sunulmuştur.

1.1. Yalova Hakkında Bilgi

Yalova, bugünkü idari bölünüşe göre merkez ilçeye birlikte 6 ilçeden oluşur. İlçeler; Yalova Merkez, Altınova, Armutlu, Çınarcık, Çiftlikköy ve Termal olmak üzere 6 tanedir. Yalova'nın 6 ilçe belediyesi ile birlikte toplam 15 belediyesi bulunmaktadır. Merkez ilçede 1 (Kadıköy), Altınova'da 3 (Kaytazdere, Subaşı ve Tavşanlı), Çınarcık'ta 4 (Koruköy, Esenköy, Kocadere ve Teşvikiye) ve Çiftlikköy'de 1 (Taşköprü) belediyesi ve toplam 43 köyü vardır. Kişi başına düşen GSYİH açısından 1999 yılındaki deprem felaketine rağmen Türkiye ortalamasının biraz üzerindedir (3,463 USD). Çalışan nüfusun yaklaşık %15'i kamu sektöründe, %85'i özel sektör işletmelerinde çalışmaktadır. Sanayi iş yeri sayısı azdır. Ticari firma sayısı fazla olmasına karşın ticaret hacmi yetersiz, firmalar küçüktür. Sivil toplum kuruluşlarının (siyasi partiler (23 adet), dernekler (287 adet), vakıflar (22 adet), sendikalar (7 adet), meslek kuruluş ve odaları (22 adet), meslek odaları temsilcilikleri (10 adet)) yoğun faaliyet gösterdiği bir ildir. Kültür ve sanat faaliyetlerinin canlı olarak yaşandığı bir ildir (yalova.org, 2016).

Yalova nüfusunun eğitim düzeyi, Türkiye ortalamasının üzerindedir. 1997 nüfus sayımına göre il merkezinde okuma-yazma bilenlerin oranı %100'e yakındır. Yalova'da kız ve erkek öğrenciler aynı oranda eğitim görmektedirler. Nüfusun yaklaşık %20'si öğrencidir. Toplam nüfus içinde her 21 öğrenciye 1 öğretmen düşmektedir. Cumhuriyet döneminde Yalova'nın nüfusu 1927–2013 yılları arasında yapılan bütün nüfus sayımlarında kesintisiz olarak artmıştır. Bununla birlikte ilde nüfus artış hızının istikrarlı olduğu pek söylenemez. Yalova'nın nüfusu bir süreliğine 17 Ağustos 1999 Doğu Marmara Depremi'nden etkilenmiş ve nüfus artış hızı azalmıştır. Ancak bu durum fazla uzun sürmemiştir. 1935 yılında 16.840 olan Yalova nüfusu, 1970 yılında 42.589'a, 2013 yılında da 220.122'ye yükselmiştir. Başka bir deyişle Yalova nüfusu 1935-2013 yılları arasında yaklaşık olarak 13 kat artmıştır (yalova.org, 2016).

Hizmetlerin standartlaşması kalitesinin yükselmesi ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması amacıyla TS EN ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi 2000 yılından itibaren uygulanan Yalova belediyesinin misyon ve vizyonu aşağıdaki gibidir (Yalova Belediyesi, 2017):

- **Vizyon:** İnsan odaklı, şeffaf yönetim anlayışımızla, kentimizin sahip olduğu güzellikleri koruyarak gelişen Türkiye'nin örnek belediyelerinden biri olmak.
- **Misyon:** Modern ve çevreci şehircilik anlayışıyla Yalova'yı cazibe merkezi haline getirmek ve sosyal belediyecilik anlayışımızla Yalovalı hemşerilerimizin geleceğe umutla bakmalarını sağlamak.

1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı Yalova Belediyesinin halka sunduğu kamusal hizmetlerden halkın memnuniyet düzeyinin analiz edilmesidir. Bu bağlamda sunulan hizmetlerin halkın demografik özelliklerine ve mahallelere göre farklılık gösterip göstermediği bulunmaya çalışılmıştır. Elde edilen değerlendirme sonuçlarına göre yerel yönetimlerin sundukları hizmetin kalitesini arttırmaya yönelik sosyal hizmet pazarlama stratejilerine yön verebilecek öneriler ortaya koymak amaçlanmıştır.

2. LİTERATÜR ANALİZİ

Türkiye’de yapılmış belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi ile ilgili çalışmalar araştırılmıştır. Tespit edilen 3 araştırma incelenip, anket ve hipotez geliştirilmede bu çalışmalardan faydalanılmıştır. Aşağıda bu 3 araştırma aktarılmıştır:

2.1 Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirilmesi

Bu çalışmada Tunceli halkının belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin ve görüşlerinin analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla aşağıdaki soruların yanıtları aranmıştır; (MENTEŞE, 2013)

- Halkın belediye yönetimine yönelik algısı nedir?
- Belediyenin sunduğu genel hizmetlerden halkın memnuniyet düzeyi nedir?
- Belediyenin sunduğu genel hizmetlere halkın verdiği önemin düzeyi nedir?
- Halkın, belediye yönetimine, genel hizmetlerden memnuniyet ve genel hizmetlere verdiği önem cinsiyet, eğitim düzeyi, ikamet süresi, oturdukları mahalle ve gelir düzeylerine göre değişmekte midir?
- Halkın belediyenin sunduğu hizmetten memnuniyet düzeyi ile aldığı hizmete verdiği önem arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Araştırma Tunceli Belediyesi hizmet sınırları içinde ikamet eden ve oy kullanma yeterliliğine sahip 22.418 birey baz alınarak gerçekleştirilmiştir. Örneklem 7 mahalleden rassal (random) yöntemle seçilen 538 bireyden oluşmaktadır. Örneklem seçiminde aşağıdaki formül kullanılmıştır; (MENTEŞE, 2013)

$$n=(N t^2 p q) / (d^2(N-1)+t^2 p q) \quad (1)$$

Burada N ana kütle(veren) büyüklüğünü, p incelenen olayın gerçekleşme olasılığını (p=0.9), q olayın gerçekleşmeme olasılığı (q=0.1), t anlamlılık seviyesini ya da güven aralığını (% 95), d ise hata payını (örnekleme hatası; 0.05) göstermektedir. (MENTEŞE, 2013)

Verileri toplamak için Tunceli Belediyesinden izin alınmış, anket oluşturulmuş ve veriler anketörler aracılığı ile toplanmıştır. Araştırmada anket formunda elde edilen verilerin çözümü için SPSS paket programından yararlanılmıştır. Toplanan veriler frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma, t-Testi, tek yönlü ANOVA, Scheffè korelasyon istatistiği kullanılarak analiz edilmiştir. Anlamlılık testlerinde Alpha=.05 düzeyi esas alınmıştır. (MENTEŞE, 2013)

Araştırma sonuçları belediyelerin sunduğu hizmetin niteliği belediye yönetiminin imajından ve iletişim kalitesinden büyük oranda etkilendiğini göstermektedir. Başka bir ifade ile belediye başkanı ve çalışanlarının imaj ve iletişim yeterlikleri ile verdikleri hizmetin niteliğinin halk tarafından algısı arasında bir paralellik bulunmaktadır. Bu nedenle belediye başkanlarının iletişim kalitesi başta olmak üzere bireysel gelişim ve imaj geliştirme konularında eğitim almaları faydalı bir karar olacaktır. Diğer yandan belediye personelinin iletişim kalitesi konusunda sergilediği

başarı da belediye hizmetlerinin kalitesinin algılanmasında önemli bir etkiye sahiptir. (MENTEŞE, 2013)

2.2. Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak ve İzmir Belediyesi Örneği

Araştırmanın amacı Uşak Belediyesi tarafından sağlanan hizmetlerden halkın memnuniyet derecesini ölçmektir. Bu bağlamda vatandaş üzerinde ankete dayalı bir alan araştırması yapılmıştır. Anketler basit tesadüfi örnekleme göre seçilen 450 vatandaşa uygulanmıştır ve soruların tamamına yanıt veren 384 vatandaşa ait veriler SPSS programına işlenmiştir. Anket sonucunda elde edilen veriler SPSS paket programına girilmiştir. Verilerin analizinde sırasıyla; anket sorularını cevaplayanların demografik özelliklerini belirlemek için frekans analizi, grupların ortalamaları karşılaştırılarak aradaki farkın rastlantsal mı, yoksa istatistiksel olarak anlamlı mı olduğuna karar vermek için Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testleri kullanılmıştır. (Akyıldız, 2012)

Bu çalışmada, İzmir ili merkez ilçelerinde ikamet eden vatandaşların yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden ne derece memnun oldukları ölçülmeye çalışılmış ve bu hizmetlere verdikleri önem derecesinin bulunması hedeflenmiştir. Araştırmanın evrenini İzmir ili merkez ilçe sınırları içerisinde ikamet eden ve seçimlerinde oy kullanabilme yeterliliğine sahip 3.030.462 kişi oluşturmaktadır. Örneklem belirlemek için İzmir'in gelişmişlik düzeyini, gelir dağılımını ve yaşam standartlarını en iyi temsil ettiği düşünülen 14 ilçeden rastsal (random) yöntemle kişiler seçilmiştir. Örneklem sayısının belirlenmesinde aşağıdaki denklem kullanılmıştır: (Akyıldız, 2012)

$$n=(N t^2 p q) / (d^2(N-1)+t^2 p q) \quad (2)$$

Verilerin toplanması amacıyla İzmir Valiliği ve diğer kurumlardan gerekli izinler alınmıştır daha sonra anketler 500 kişiye yüz yüze uygulanmış, bilgileri eksiksiz şekilde dolduran 417 kişinin anketi değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. (Akyıldız, 2012)

Araştırmanın örneklemini oluşturan vatandaşlara yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden hangisinin daha önemli olduğunu belirten sorular da yöneltilmiştir. Sonuç olarak yerel yönetimlerin vatandaşların istek, şikâyet ve önerilerine daha fazla önem vermesi gerektiği tespit edilmiştir (Akyıldız, 2012).

2.3 Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği

Bu çalışmada belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların, memnuniyet düzeyi ölçülmeye çalışılmıştır ve memnuniyet düzeyindeki değişimin bazı demografik kriterlere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği seçilmiştir. Araştırmanın evrenini, Elazığ Belediyesi hizmet sınırları içine giren 37 mahallede ikamet eden, yaşları 18 ve üzeri olan vatandaşlar oluşturmaktadır. Örneklem sayısının belirlenmesinde her bir mahalle nüfusunun toplam nüfusa oranı hesaplanmış ve alınan örneklem sayılarının mahalle nüfusunu temsil etmesi hedeflenmiştir. (Daştan & Delice, 2015)

Araştırma sonuçlarının değerlendirilmesi için SPSS paket programı kullanılmıştır. Yapılan bu araştırmada; belediye hizmetlerinden vatandaşların ne derecede memnun oldukları ya da olmadıkları görülmek istenmiş ayrıca memnun oldukları ve olmadıkları hizmetlerin belirlenmesine çalışılmıştır. Böylece, araştırma yapılan belediyeye vatandaşların memnun oldukları ve memnun olmadıkları hizmetler konusunda yol gösterilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda bazı hizmet kalemlerinde memnuniyetsizlikler ortaya çıksa da istatistiksel olarak genel ortalamaya bakıldığında, vatandaşların Elazığ Belediyesi'nin hizmetlerinin genelinden duyulan memnuniyetin olumlu olduğu sonucuna varılmıştır. (Daştan & Delice, 2015)

3. TASARIM VE YÖNTEM

3.1 Araştırmanın Evreni Ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evrenini Yalova ili merkez ilçe sınırları içerisindeki 14 mahallede ikamet eden 137 007 kişi oluşturmaktadır. $\pm\%5$ örneklem hatası ve $p=q=0.5$ baz alınarak örneklem büyüklüğü 383 kişi olarak belirlenmiştir. Buradaki p, seçilen 383 kişilik örneklem 137.007 kişiyi karşılama olasılığını, q ise karşılamama olasılığını belirtmektedir (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2014).

3.2. Veri Toplama Ve Veri Analiz Yöntemleri

Verileri toplamak amacıyla literatür incelenerek bir anket geliştirilmiştir. Anketin giriş kısmında katılımcının cinsiyet, yaş, gelir düzeyi, çocuk ve araba sahiplik durumları ile ikamet ettiği mahalle bilgileri sorulmuştur. Ardından belediyenin hizmetleri on ana başlık altında sorulmuştur. Her hizmet türü için, hizmeti temsil eden anketin anlaşılabilirliğini arttırılmasını sağlayan resimler eklenmiştir. Hizmet türünün hangi hizmetleri kapsadığının anlaşılması ve hatırlanması için öncelikle ilgili kriterler sıralanmış ve katılımcıya memnun olduğu alt hizmetleri işaretlemesi istenmiştir. Ardından hizmet türünden memnuniyet düzeyini 1 ile 5 arası bir puanla değerlendirilmesi istenmiştir. Değerlendirme ve analizlerde bu memnuniyet düzeyleri dikkate alınmıştır.

Örneğin, Su hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin sorulmasından önce, “şebeke suyunun temizliği”, “su kesintisi sürekliliği”, “kesintiler öncesi ön bilgilendirme”, “suyun fiyatı” kriterleri sorulup bunlardan memnun olduklarını işaretlemeleri istenmiştir. Bu şekilde su hizmetleri ile ne anlaşılması gerektiğini katılımcıya hatırlatmak amaçlanmıştır.

Anketin uygulaması hem internet aracılığıyla hem de yüz yüze yapılmıştır. İnternette yapılan anketlerde sadece 100 kişiye ulaşılabilmiştir. Bu sayının yetersiz olması nedeni ile yüz yüze anket uygulaması yapılmasına karar verilmiştir. Katılımcılar kolayda örnekleme metodu seçilmiştir. Vatandaşların yoğun olduğu mekânlarda ankete katılmayı kabul eden vatandaşlarla uygulama yapılmıştır. Örneklem olarak belirlenen alt sınır olan 384 bireyden daha çok bireye ulaşılmaya çalışılmış ve bu amaçla 14 mahalleden kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 410 kişiye anket yapılmıştır. Yapılan anketlerden 8 kişinin yanıtları geçersiz veriler içerdiğinden sadece 402 yanıt değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Veri analiz yöntemleri olarak; frekans analizi, normallik analizi, güvenilirlik analizi, T testi ve ANOVA testi kullanılmıştır.

3.3. Hipotezler

Pazarlamada başarı için organizasyonların segmentasyon, hedefleme ve konumlandırma süreçlerini doğru şekilde yapmaları gerekmektedir. Belediyeler için de bu durum geçerlidir. Belediyeler, bölge halkını çeşitli demografik özelliklerine göre segmentlere ayırıp, her segmentin ihtiyaçlarına, beklentilerine ve memnuniyet düzeylerine uygun farklı hizmet planlamaları yapabilirler. Bu çalışmada, Yalova belediyesinin segmentasyonu hangi Yalova halkının özelliklerine göre yapması gerektiğini belirleyebilmek için 8 farklı faktör için memnuniyet düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Bu faktörler sırasıyla, Cinsiyet, Çocuk sahibi olma durumu, Araba sahibi olma durumuna, Meslek, Eğitim, Gelir düzeyi ve son olarak ikamet edilen mahalledir. Binary değişken olan ilk üç faktör için t-testi diğer faktörler için ise ANOVA testi için aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Cinsiyet ile memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

H₂: Çocuk sahibi olma durumu ile belediye memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₃: Araba sahibi olma durumu ile belediye memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₄: Yaş durumu ile belediye memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₅: Meslek durumu ile belediye memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₆: Eğitim durumu ile belediye memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₇: Gelir düzeyi durumu ile belediye memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₈: ikamet edilen mahalle ile belediye memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Bir sonraki kısımda, belediyenin yukarıda bahsi geçen 10 hizmet alanı için eğer bu faktörlere göre memnuniyet düzeyleri farklılık gösteriyorsa, ilgili hizmet alanı için farklılık gösteren faktöre göre hizmet iyileştirmeleri yapılması önerilmiştir.

4. BULGULAR VE TARTIŞMA

4.1. Demografik Bulgular

Vatandaşların cinsiyet, meslek, yaş, eğitim durumu, ikamet edilen mahalle, araba sahibi olma durumu, gelir düzeyi ve çocuk sahibi olma durumu demografik özelliklerine ilişkin betimleyici frekans analizi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Demografik Bulgular Özet Tablosu

Cinsiyet	Frekans	%	Meslek	Frekans	%
Kadın	198	48,3	Profesyonel Meslek Grupları	67	16,3
Erkek	204	49,8	Teknisyen Ve Teknikerler	4	1
Yaş	Frekans	%	Nitelik Gerektirmeyen Meslek	99	24,1
18-20 yaş	28	6,8	Hizmet Ve Satış Elemanları	48	11,7
21-30 yaş	173	42,2	Esnaf Ve Sanatkârlar	49	12
31-40 yaş	87	21,2	Yöneticiler	9	2,2
41-50 yaş	60	14,6	Memur	7	1,7
51-60 yaş	47	11,5	Büro Hizmetlerinde Çalışan Elemanlar	12	2,9
60 ve üzeri	7	1,7	İşsiz	10	2,4
Eğitim	Frekans	%	Öğrenci	97	23,7
İlköğretim	22	5,4	İkamet edilen mahalle	Frekans	%
Ortaöğretim	127	31	Adnan Menderes Mah.	32	7,8
Üniversite	233	56,8	Bağlarbaşı Mah.	19	4,6
Yüksek Lisans	12	2,9	Bahçelievler Mah.	82	20
Doktora	8	2	Bayraktepe Mah.	19	4,6
Araba sahibi	Frekans	%	Dere Mah.	24	5,9
Hayır	258	62,9	Fevzi Çakmak Mah.	31	7,6
Evet	144	35,1	Gaziosmanpaşa Mah.	21	5,1
Gelir düzeyi	Frekans	%	İsmetpaşa Mah.	25	6,1
0-1500	176	42,9	Merkez Mah.	41	10
1500-3000	138	33,7	Mustafa Kemal Paşa Mah.	12	2,9
3000+	88	21,5	Özden Mah.	15	3,7
Çocuk sahibi	Frekans	%	Paşakent Mah.	12	2,9
Hayır	230	56,1	Rüstempaşa Mah.	35	8,5
Evet	172	42	Süleymanbey Mah.	34	8,3

Yapılan frekans analizi sonucu kolaylı örnekleme olarak seçilen örnekleme kadını ve erkek sayılarının yaklaşık olarak eşit olduğunu göstermektedir. Meslek gruplarına bakıldığında ankete katılanların büyük çoğunluğu nitelik gerektirmeyen meslek grubunda olanlar ve öğrencilerdir. Yalova'da genç nüfusun fazla olması nedeniyle en çok 21-30 yaş aralığında bulunan vatandaşlara ulaşılmıştır ve anketi cevaplayanların çoğu üniversite mezunudur. Ankette en çok Bahçelievler mahallesinde ikamet eden vatandaşlara ulaşılmıştır. Ankete katılanların çoğu 0-1.500 TL arası gelire sahiptir.

4.2. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesine Ait Bulgular

Ankete katılanlara Yalova Belediyesi'nce verilen kamu hizmetleri on ana başlık altında toplanarak memnuniyet düzeyleri sorulmuştur. Elde edilen sonuçlar ve Tablo 2 ve Tablo 3'de özetlenmiştir.

Tablo 2. Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımları

Belediye Hizmet Türü	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Orta Derecede Memnunum	Memnunum	Çok Memnunum	Toplam
Su Hizmetleri	74	45	118	116	35	388
Toplu Taşıma	85	58	83	49	33	308
Şehir Temizliği	49	86	105	109	51	400
Çevre Hizmetleri	53	45	57	138	97	390
Turizm Spor Kültür Hizmetleri	59	74	60	94	53	340
İmar Hizmetleri	83	36	75	65	19	278
Alt Yapı	92	64	105	112	21	394
Sosyal Hizmet	34	52	78	116	49	329
Belediye Çalışanları	72	41	105	94	42	354
Denetim Hizmetleri	84	45	54	68	29	280

Tablo 3. Belediye Hizmetleri Memnuniyet Dereceleri

Belediye Hizmet Türü	Yanıt Sayısı	Ortalama Memnuniyet
Çevre Hizmetleri	390	3,46
Sosyal Hizmet	329	3,29
Şehir Temizliği	400	3,07
Turizm Spor Kültür Hizmetleri	340	3,02
Su Hizmetleri	388	2,98
Belediye Çalışanlarından	354	2,98
Alt Yapı	394	2,76
Denetim Hizmetleri	280	2,69
İmar Hizmetleri	278	2,64
Toplu Tasıma	308	2,63

En düşük memnuniyet düzeyi 1, en yüksek düzey 5 olmak üzere, verilen memnuniyet düzeylerinin puanları, en yüksekten en düşüğe göre Tablo 3’de sıralanmıştır. Görüldüğü üzere vatandaşlar en çok çevre hizmetlerinden memnundur, memnuniyet derecesi en düşük olan hizmet ise toplu taşıma hizmetleridir.

4.3. Normallik Testi

Hizmet türlerine verilen yanıtların normal dağılıma uygunluğu için normallik testi yapılmıştır. Shapiro-Wilk ve Kolmogorov-Smirnov analizlerine göre anlamlılık değerleri %5 güvenilirlik düzeyinden küçük çıkmasına rağmen, skewness ve kurtosis değerlerinin standart

hata değerlerine bölünmesinden elde edilen değerlerin, uygun aralığın $[-1.96, +1.96]$ fazla dışında olmadığı görülmüştür. Bu nedenle verilerin normal dağılıma uyduğu varsayılarak parametrik analizler yapılmasına karar verilmiştir.

Ölçeğin genelinin güvenilirliğini ölçmek için hesaplanan Cronbach Alpha değeri 0,928 olarak hesaplanmıştır. Katsayının 0,8'den büyük olması ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu ifade etmektedir.

4.4. Hipotez Testleri

H₁ hipotezi için yapılan t testi sonucu, “Turizm, spor kültür”, “İmar” ve “Sosyal” hizmet memnuniyet derecesi anlamlılık değerleri 0,05'ten küçük olduğundan bu kriterler için H₁ hipotezi reddedilir, memnuniyet derecesi ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılmıştır. Kadınların bu üç hizmet türünde erkeklerden daha memnun olduğu görülmektedir. Çocuk sahibi olma durumuna göre memnuniyet düzeyinde farklılık sadece imar hizmetleri memnuniyet derecesinde görülmüş olup diğer kriterler için H₂ hipotezi kabul edilmiş ve aralarında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır. H₃ hipotezi testi sonucu ise memnuniyet derecelerinin hiçbirinde anlamlı bir farklılık görülmediğinden dolayı H₃ hipotezi kabul edilir ve Araba sahibi olma durumu ile belediye memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu üç hipotezin için farklılık gösteren kriter ve faktörlere ortalama memnuniyet düzeyleri Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Belediye Hizmetleri Memnuniyet Dereceleri

Belediye Hizmet Türü	Cinsiyet			Çocuğunuz var mı?		
	Faktör	N	Ortalama	Faktör	N	Ortalama
Turizm, Spor Ve Kültür	Kadın	170	3,22			
	Erkek	170	2,83			
İmar Hizmetleri	Kadın	127	2,82	Evet	156	2,49
	Erkek	151	2,5	Hayır	122	2,84
Sosyal Hizmetleri	Kadın	164	3,43			
	Erkek	165	3,15			

H₄, H₅, H₆, H₇ ve H₈ hipotezleri için yapılan ANOVA testi sonucu “şehir temizliği”, “çevre hizmetleri” ve “alt yapı” memnuniyet derecelerinin katılımcıların yaşına ve mesleğine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Belediye çalışanlarından memnuniyet düzeyinin ise sadece yaşa göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Eğitim ve gelir düzeyinin ise memnuniyet derecelerine bir etkisi bulunamamıştır. Mahallelere göre “şehir temizliği” ve “denetim” hizmet düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farklılıkların ayrıntılı analizi için

varyansların homojenlik testine bakılmıştır. Homojen olanlar için Duncan ve Tukey testleri, homojen olmayanlar için Tamhane testi yapılmıştır.

Yaş faktörü için sadece “çevre hizmetleri” memnuniyet derecesinin varyansı homojen olmadığı görülmüştür. Bu nedenle çevre hizmetleri memnuniyet derecesi için Tamhane analizine bakılmıştır. Bu sonuçlara göre 31-40 yaş arası ile 51-60 yaş arası bireylerde çevre hizmetleri memnuniyet derecesi anlamlı derecede farklılık göstermektedir. Çevre hizmetlerinden 31-40 yaş arasındaki bireyler 41-50 yaş ve 51-60 yaş arasındaki bireylerden daha az memnundur.

Meslek faktörü için yapılan ileri analizlerde, çevre hizmetleri memnuniyet derecesi açısından bakıldığında yönetici meslek grubu ile profesyonel meslek grupları, nitelik gerektirmeyen meslek grupları, hizmet ve satış elemanları, esnaf ve sanatkârlar ve öğrenciler arasında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre yöneticiler profesyonel meslek grupları, nitelik gerektirmeyen meslek grupları, hizmet ve satış elemanları ve esnaf ve sanatkârlara göre çevre hizmetlerinden daha az memnundur. Ayrıca öğrencilerin memurlara göre daha memnun olduğunu da görülmektedir. Meslek ve yaş faktörü dışındaki faktörler için grup içi ileri analizlerde faktör elemanları arasındaki anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir. Hipotez test sonuçları Tablo 5’de özetlenmiş olup, anlamlı farklılık gösteren faktör ve hizmet türü ilişkileri renklendirilmiştir.

Tablo 5. Anova Testleri *P* (sigma) Sonuç Değerleri

Hipotez No:	H4	H5	H6	H7	H8
Belediye Hizmet Türü	Yaş	Meslek	Eğitim	Gelir	Mahalle
Su Hizmetleri	0,289	0,052	0,426	0,419	0,705
Toplu Taşıma	0,276	0,19	0,075	0,917	0,154
Şehir Temizliği	0,005	0,009	0,671	0,184	0,015
Çevre Hizmetleri	0,028	0,001	0,869	0,573	0,586
Turizm Spor Kültür Hizmetleri	0,603	0,407	0,084	0,649	0,789
İmar Hizmetleri	0,217	0,309	0,341	0,607	0,479
Alt Yapı	0,047	0,003	0,434	0,074	0,879
Sosyal Hizmet	0,823	0,15	0,598	0,422	0,504
Belediye Çalışanları	0,047	0,288	0,42	0,083	0,215
Denetim Hizmetleri	0,781	0,593	0,665	0,319	0,038

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yaptığımız araştırma sonucuna göre bireylerin ifadeleri değerlendirilip, her bir bireyin belediye hizmetlerin tümünden duyduğu memnuniyet düzeyleri hesaplanmış ve alınan ortalama sonucunda da belediye hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyi 2,952 olarak bulunmuştur. Bu da bize belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin genelinden duyulan memnuniyetin orta derecede olduğu sonucunu vermektedir. Memnuniyet değerleri Tunceli Belediyesi için 2,8251 ve Uşak Belediyesi için 3.10 olarak görülmüştü. Yalova Belediyesi memnuniyet değeri bu iki ilin arasında kalmıştır.

Vatandaşların en çok memnun olduğu ilk üç kamu hizmetlerine bakıldığında sırasıyla 3,46 puanla çevre hizmetleri, 3,29 puanla sosyal hizmetler, 3,07 puanla şehir temizliği olmuştur. Vatandaşların hiç memnun olmadığı ilk üç kamu hizmeti ise sırasıyla 2,63 puanla toplu taşıma hizmetleri, 2,64 puanla imar hizmetleri, 2,69 puanla denetim hizmetleri olmuştur.

Yapılan analizler sonucunda Yalova Belediyesi'nin toplu taşıma hizmetleri, imar hizmetleri ve denetim hizmetlerinde yetersiz olduğu görülmektedir. Belediyenin vatandaş memnuniyetini artırmak için bu alanlarda ek çalışmalar yapması ve halkı bilgilendirmesi gerekmektedir. Yalova belediyesinin anketler sonucunda halktan aldığı en yüksek puan ortalaması 3,46 puan ile çevre hizmetleridir. Görülüyor ki alınan en yüksek puan bile ortalama bir puandır. Belediye bütün faaliyetlerini gözden geçirerek memnuniyeti olumlu yönde artıracabilecek çalışmalara başlamalıdır.

Belediyeler sistematik olarak verdikleri hizmetlerden halkın memnuniyet düzeyini tespiti yönelik araştırmalar yapmalıdırlar. İletişim ve sosyal yaşantıdaki gelişmeler ve genel refah seviyesi ile eğitim düzeyinin artması vatandaşların beklentilerini yükselten unsurlardır. Beklentileri yükselen vatandaşlar sunulan hizmetin yüksek kalitede ve mümkün olan en düşük maliyette olmasını isterler. Ayrıca belediye hizmetleri sunulurken vatandaşlarla sık sık yüz yüze görüşülmesi nedeniyle çalışanların davranış ve tutumları büyük öneme sahiptir. Bu nedenle belediye yönetimi ve personeli sürekli eğitim alabilme imkânına sahip olmalıdır. Çünkü yapılan değerlendirme sonucunda belediye çalışanlarından hiç memnun olmayanların ortalama puanı memnun olanlardan fazla çıkmıştır. Bu nedenle belediye çalışanları kendilerini geliştirmeye açık olmalıdırlar.

Yalova Belediyesi'nin en memnun olunan hizmeti çevre hizmetleridir. Yapılan analizler sonucunda çevre hizmetinin yaşa göre farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Buna göre 51 – 60 yaş arası bireyler 31- 40 yaş arası bireylerden daha memnundur. Muhtemelen yaşlı bireyler zaman geçirmek için park bahçeleri gençlerden daha sık kullandıklarından memnuniyet dereceleri genç

bireylere göre daha yüksektir. Belediye genç nüfusun memnun olması için park ve bahçelerde zamanlarını geçirebilecekleri, belediyenin çalışmalarını görebilecekleri faaliyetler düzenlemelidirler.

Vatandaşların sunulan hizmetlerden yüksek seviyede memnuniyet duyduğu hizmetler konusunda Yalova Belediyesi uyguladığı hizmet politikalarına devam etmelidir. Memnuniyetin kalıcı olması için bu politikaların üzerine yenilikler eklemelidir. Yalova Belediyesi, park, bahçe ve ağaçlandırma hizmetlerindeki başarılı hizmet performansını daha da arttırabilmek için yeni yapılan kentleşme projelerinde bu alana daha fazla önem vermelidir.

Analiz sonuçlarına göre şehir temizliğinden memnun olanların ortalaması memnun olmayanlardan fazladır. Yalova Belediyesi'nin başarılı bir şekilde sunduğu temizlik hizmetlerinde de daha verimli olabilmesi için bir takım yeniliklerin yapılması gerekmektedir. Örneğin, daha fazla personel işe alarak cadde ve sokak temizlik hizmetini daha verimli ve kaliteli bir şekilde gerçekleştirebilir. Ayrıca, günümüz çağına uygun son teknoloji temizlik araçları kullanarak cadde ve sokaklardaki kirlilik büyük ölçüde azaltılabilir ve zamandan tasarruf edilerek birçok bölgenin temizliği daha kısa zamanda bitirilebilir.

Bu çalışmada Yalova Belediyesinin sunduğu kamu hizmetlerinin vatandaşlar tarafından nasıl değerlendirildiği ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu ve benzeri çalışmaların belediyelere ışık tutup, kentsel yaşam kalitesini arttıracağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri Ve Vatandaş Memnuniyeti : Uşak Belediyesi Örneği. *Journal Of Yaşar University*.
- ALPTÜRKER, H. (2010). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği. *T.C. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI KAMU YÖNETİMİ BİLİM DALI YÜKSEK LİSANS TEZİ*.
- Daştan, İ., & Delice, M. (2015). YEREL YÖNETİM HİZMETLERİ VE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ: İZMİR ÖRNEĞİ. *Selçuk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*.
- MENTEŞE, S. (2013, Haziran). Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirilmesi. *The Journal Of Academic Social Science Studies*.
- Nurcan Yücel, A. Y. (2012, Aralık). BELEDİYELERİN SUNDUĞU HİZMETLERDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ: ELAZIĞ BELEDİYESİ ÖRNEĞİ. *Electronic Journal Of Vocational Colleges*.
- Okumuş, A. (2007). Pazarlama Anlayışında Siyasal Pazarlamanın Yeri Ve Pazar Konumlarına Göre Siyasal Partilerin Stratejik Analizi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 152-177.
- Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2014). *BİLİMSEL ARAŞTIRMA YÖNTEMLERİ*. DETAY YAYINCILIK.
- Yalova.Org*. (2016). Nisan 2017 Tarihinde Yalova Kent Rehberi: Yalova.Org Adresinden Alındı
- Yalova Belediyesi*. (2017). Nisan 10, 2017 Tarihinde Yalova Belediyesi: Yalova.Bel.Tr Adresinden Alındı