

BELEDİYE HİZMETLERİNİN KALİTESİ VE VATANDAŞLARIN ALGI DÜZEYİ: BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ*

THE QUALITY OF MUNICIPAL SERVICES AND THE PERCEPTION LEVEL OF CITIZENS: A CASE STUDY ON BURSA METROPOLITAN MUNICIPALITY

Prof. Dr. Özhan ÇETİNKAYA¹
Dr. R.Kutlu KORLU²
Dr. Erdal EROĞLU³

ÖZ

Belediyelerin üretim ve sunumunu gerçekleştirdikleri yerel hizmetlerin kalitesi bir taraftan toplumsal yapının gelişiminde rol oynarken diğer taraftan kaynakların etkin kullanımına katkı sağlamaktadır. İdarenin sunduğu hizmetlerin kalitesi hakkında halk katılımının sağlanması kaynakların daha etkili kullanmasında önemli bir rol oynayacaktır. Halkın finanse ettiği ve idarenin gerçekleştirdiği hizmet sunumunda istek ve şikâyetler belediye idaresini daha kaliteli hizmet sunumuna yönleltecektir. Çalışmada yerel halkın belediye hizmetlerinin kalitesi konusundaki algı düzeyi yapılan anket çalışması ile Bursa Belediyeleri sınırlarında yaşayan halk ekseninde belirlenmeye çalışılmış, ortaya çıkan sonuçlar ile kalite algısı ve kaliteli hizmet sunumu bağlamında değerlendirmeler yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler; Belediye Hizmeti, Kalite Algısı, Hizmet Kalitesi.

Jel Kodları: H72,H75,R51

ABSTRACT

The quality of the local services produced and provided by municipalities plays a role in the development of the social structure on the one hand and contributes to the effective use of resources on the other hand. The participation of the public in evaluating the quality of the services that administrations provide will play an important role in more effective use of resources. Requests and complaints about the services financed by citizens and presented by administrations will lead municipalities to rendering more quality services. In this study, a survey was carried out to find out the perception level of the people living in Bursa about the quality of the services presented by the municipalities in Bursa. The results of the survey were analyzed in terms of the perception of quality and presenting quality services.

Keywords; Municipal Services, the Perception of Quality, Service Quality.

Jel Codes: H72, H75, R51

* Bu çalışma proje yürütücüsü Özhan Çetinkaya olan ve U.Ü. BAP biriminin KUAP(İ)-2015/76 numarası ile desteklenen projesi kapsamında yapılmıştır. Bu anlamda U.Ü.BAP birimine teşekkür ederiz. Çalışma ortak olsa da özellikle literatür kısmı Erdal Eroğlu, analiz kısmı R. Kutlu Korlu tarafından hazırlanmış olup çalışma yazarlar tarafından birlikte değerlendirilmiştir.

¹ Uludağ Üniversitesi, İ.İ.B.F., Maliye Bölümü, ozhanc@uludag.edu.tr

² Uludağ Üniversitesi, Harmancık MYO, rkorlu@uludag.edu.tr

³ Uludağ Üniversitesi, İ.İ.B.F., Maliye Bölümü, erdaleroğlu@gmail.com

1. GİRİŞ

Kamu hizmetlerinin üretim ve sunumunda vatandaşla ilişkileri açısından mahalli idareler ve özellikle belediyeler ön plana çıkmaktadır. Belediyeler, kamu yönetimi içinde halka en yakın olan ve uyguladıkları politikalarıyla halkın gündelik yaşamını doğrudan etkileyen idarelerdir (Aslan & Uluocak, 2012: 176). Bu idareler kanunlardan aldıkları yetkilerle sorumlu buldukları bölgelerde yaşayan insanların birçok ihtiyacını karşılamakta ve bunun için çok ciddi kaynak kullanmaktadırlar. Kaynak kullanımının arttığı ve özellikle sosyo-ekonomik yapıda değişimlerin yaşanmaya başladığı yıllar seksenli yıllar olarak kendini göstermiştir. Bu yıllar aynı zamanda kullanılan kaynakların finansörü konumundaki vergi mükelleflerinin kendilerine sunulan hizmetlerin nitelik ve niceliğine bakmaya başladıkları yıllardır. Vatandaşlar kendilerine sunulan hizmetleri kabul edip kullanmak yerine artık hizmetlerin belirlenmesi, sunulması ve değerlendirilmesi süreçlerine katılma yönünde bilinç sahibi olmaya başlamışlardır. Vatandaş odaklı yönetim yaklaşımı olarak nitelenen bu süreçte “kamu kurumları ne üretirse halk onu tüketir” anlayışı yerine “vatandaşların ihtiyaçlarına göre üretim anlayışı” hâkim olmaya başlamıştır. Bu durum vatandaşların kamu hizmetlerine yönelik kalite beklentisini de yükseltmiştir.

Vatandaş odaklı ve katılımcı bir yerel yönetim anlayışında belediyelerin hizmetleri sadece gerçekleştirilmesi yeterli görülmemektedir. Bunun yanında kaynakların etkin ve verimli kullanılması, vatandaş memnuniyetinin sağlanması ve bu bağlamda hizmetlerin kalite standartlarının yüksek olması da gerekmektedir. Bu nedenle belediyelerin ihtiyaçları belirlemesinin yanı sıra belli dönemlerde vatandaşların sunulan hizmetlere yönelik algılarını ölçmesi de gerekmektedir (Usta & Memiş, 2010: 334). Hizmeti talep eden ve bu hizmeti kullanan vatandaşların söz konusu hizmetlere yönelik kalite algısını ölçmek vatandaşların memnuniyet düzeylerinin yükseltilmesi ve kaliteli bir hizmetin gerçekleştirilmesi açısından önemlidir (Çiçek & Doğan, 2009:205).

Vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik kalite algıları arasında önemli farklılıklar vardır. Algıdaki bu farklılıklar, vatandaşların memnuniyet derecelerinin de farklı olmasına yol açmaktadır. Örneğin vatandaşların eğitim, cinsiyet, yaş, gelir, ikamet, katılım düzeyleri ve sosyo-ekonomik özellikleri vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik kalite algılarını ve dolayısıyla memnuniyet düzeylerini etkilemektedir (Daştan & Delice, 2015: 204). Bu çalışmanın amacı Bursa Büyükşehir Belediyesi ve İlçe Belediyelerinin gerçekleştirdiği hizmetlere karşı vatandaşların memnuniyet düzeyi ve kalite algısına etki eden demografik faktörleri ortaya koyarak, kaliteli hizmet sunumu ve tüketimi konusunda değerlendirmeler yapmak ve öneriler getirmektedir. Bu çerçevede çalışma giriş kısmını takiben 5 ana başlıktan oluşmaktadır. İlk başlıkta, yeni kamu yönetimi anlayışıyla getirilen “yönetişim” kavramına ve vatandaş odaklılık konusuna kısaca değinilmiştir. İkinci başlıkta, belediyelerde hizmet kalitesi kavramı üzerinde durulmuştur. Üçüncü başlıkta ise belediyelerin gerçekleştirmiş oldukları hizmetlere yönelik vatandaşların hizmet kalitesi konusunda algı düzeylerini ve bu düzeyi etkileyen unsurları inceleyen literatürdeki çalışmalara yer verilmiştir. Dördüncü başlıkta çalışmanın metodolojisi açıklanmıştır. Beşinci başlıkta araştırmanın bulgularının değerlendirilmesi yapılmıştır. Sonuç kısmında da elde edilen bulgular çerçevesinde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik politika önerilerinde bulunulmuştur.

2. YÖNETİŞİM VE VATANDAŞ ODAKLILIK

1990'lı yıllarla birlikte Dünya Bankası, OECD ve IMF gibi uluslararası düzenleyici kurumlar, kamu yönetimi anlayışını “yönetişim”, “yerelleşme” ve “toplam kalite” gibi kavramlarla açıklamaya başlamışlardır. Bu yönelime neden olan süreç bu dönemlerde kamu harcamalarında gerçekleşen artışlar, siyaset ve ekonominin iç içe geçmesiyle siyasal yolsuzluğun artması, bürokrasinin keyfi ve çıkarlarına göre hareket etmesi ile hantal ve işlemez bir devletin varlığıdır. Bu durumun sonucunda küreselleşme sürecinin de etkisiyle iletişim ve teknolojiye gelişmelerden hareketle kamu yönetimi anlayışında bir yenilenmenin (revizyon) gerekliliği ön plana çıkmıştır (Peters& Pierre, 1998; Glaser&Hildreth, 1999; Tat-KeiHo, 2002; Eroğlu&Demirbaş, 2016). Bu gereklilik, kamu yönetimi anlayışında tek taraflılıktan ve tek aktörlükten çok taraflılığa ve çok aktörlüğe, katılımcı ve yönetimsel bir anlayışa, girdi odaklı olmaktan sonuç ve hedef odaklı olmaya, vatandaş “hedef kitle” ve “müşteri” olarak algılamaya, kuruma odaklı olmaktan vatandaş odaklı olmaya yönelime yol açmıştır (Dinçer, & Yılmaz, 2003: 29). Buradaki temel vurgu serbest piyasa mekanizmasının kurulması ve özel sektörün güçlendirilmesine yönelik olmuştur. Kaynakları etkin ve verimli kullanan bir devlet modeli, yani, uluslararası kurumların gündemindeki haliyle “minimal” ve “piyasa” dostu bir devlet bu sürecin mimarı kabul edilmiştir (WB, 1997: 27-28). Böylelikle 1990'lı yıllarla birlikte devlet ve piyasa ilişkisi “birlikte düzenleme” ve “birlikte yönlendirme” temeli üzerinden yeniden şekillenmeye başlamıştır. Yönetişim ya da karşılıklı etkileşim olarak adlandırılan bu model ile devletin yönetim alanında başarısızlığından kaynaklanan sorunlara bir çözüm getirilmeye çalışılmıştır. Dünya Bankası'nın 1994 yılında yayınlamış olduğu raporda “governance” (yönetişim), “bir ülkenin ekonomik ve sosyal kaynaklarının kalkınma için yönetilmesinde yetkinin uygulanma biçimi” olarak tanımlanmıştır. Rapora göre yönetişim; öngörülebilir, açık ve aydınlanmacı politika yapma (yani şeffaf süreç), profesyonel değerler sistemi ile donatılmış bürokrasi, faaliyetleri konusunda hesap verebilir konumda olan bir hükümetin yürütme organı ve kamu işlerine katılan güçlü bir sivil toplum ve hepsinin kanun çerçevesinde hareket etmesi ile özetlenmektedir (WB, 1994: IIV).

Yönetişim modelini esas alan kamu yönetimi reformlarında yerel yönetimlerin özel bir öneme sahip olduğu görülmektedir. Bu reformlarda yerelleşmeye ağırlık verilmesi gerektiği belirtilmekte ve bu bağlamda yerel idarelere verilen görev, yetki ve sorumlulukların artırılmasına çalışılmaktadır (WB, 1997: 120). Yerel yönetimlerin vatandaşlara en yakın idareler olmaları nedeniyle onların istek ve tercihlerine uygun yerel kamusal mal ve hizmetleri üretebilmeleri ve vatandaşların yerel karar alma süreçlerine katılımının kolay ve etkin olması, bu genel eğilimin en önemli sebeplerindendir. Kamu yönetiminde yerel yönetimlerin öneminin artması yerel yöneticilerin de sorumluluklarını artırmıştır. Vatandaşların yerel yöneticilerden beklentileri; saydam, şeffaf, katılımcı ve hesap verebilir bir yönetimin tesis edilmesi ve kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılmasıdır. Vatandaşları karar alma ve uygulama süreçlerinden bilgilendirmek ve bu sürece katmak aynı zamanda şeffaf bir yönetimin en önemli özelliğidir. Yani vatandaşların yaşam kalitesini artıracak kararlara katılımı ve ihtiyaçlarının belirlenmesi oldukça önemlidir. Ancak sadece ihtiyaçların belirlenmesi yeterli görülmemektedir. Bunun yanı sıra vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet derecelerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu değerlendirme aynı zamanda vatandaşların bağlı oldukları belediyelerin hizmet kalitesini artırmada yardımcı olmaktadır. Bu bağlamda yerel idari birimlerde vatandaş odaklı bir yönetimin etkin bir şekilde tesis edilmesi için başarılı, demokratik bir sistemin ve her düzeyde iyi bir yönetişimin sağlanması gerekmektedir. Faydalı bir yönetişim sürecinde ise vatandaş yönetiminde etkin bir şekilde rol oynamaktadır. Yani, vatandaşın kararların alınmasından uygulama ve denetlenme aşamasına kadar her

aşamada katılımı ve bilgilendirilmesi gerekmektedir. Örneğin bilgisi olmayan vatandaşlar kendi belediyelerinde neyin olup bittiğine, ne tür kararlar alındığına ve bu kararlarla ne kadar ve nasıl harcamalar yapıldığına ilgisiz olurlar. Bu durum ise vatandaşlar ve belediyeler arasındaki ilişkilerde güveni zedeler. Oluşan ilgisizlik, vatandaşların belediyelerin faaliyetlerine katılmada, takip etmede, vergi ödemelerinde ve diğer katkılarını sunmada da isteksizliği beraberinde getirir. Bu durum iyi yönetilemeyen ve memnuniyet duyulmayan bir tablonun ortaya çıkmasına yol açar.

3. BELEDİYELERDE HİZMET KALİTESİ VE ETKİNLİK

Kamusal mal ve hizmet sunumunda yerel yönetimlerin artan önemi, vatandaş odaklı yönetim konusunda dikkatleri bu kurumlara çekmiştir. Yerel yönetimler halkın ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik mal ve hizmet üreten, katılımcı demokrasi ilkelerinin somut olarak yaşama geçtiği, idari ve mali bakımdan özerk, demokratik birimlerdir (Çetinkaya, 2015: 4). Toplumsal ihtiyaçların karşılanmasında merkezi idare ile birlikte yüzyıllardır varlıklarını sürdüren mahalli idareler her zaman insanlara merkezi idareden daha yakın olmuşlardır. Bu bağlamda belediyeler, yerel demokrasi anlayışının yerleşmesi, hizmetlerin etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde gerçekleştirilmesi açısından oldukça önemli kurumlardır (Eryılmaz, 1994: 129). Günümüzde yerel yönetimlerin sunmuş olduğu hizmetlerde ekonomik-etkinlik ve verimliliği esas alan performans yönetim süreci oldukça önemlidir (Boyne, 2002: 17). Bu noktada performans göstergelerinin birini vatandaş memnuniyeti oluşturmaktadır (Boyne, 2002: 19). Vatandaş memnuniyetinin ne ölçüde sağlandığı ya da belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerle vatandaş ne kadar memnun ettiği sorusuna verilen cevap, belediyelerin vatandaşların istedikleri ölçütlere uygun nitelikte ve kalitede hizmet üretme konusunda başarılarını ortaya koymaktadır. Diğer taraftan tek başına vatandaşların memnuniyetinin sağlanmasıyla başarılı bir belediyeçiliğin tesis edilemeyeceğini belirterek bunun yanı sıra; saydam, hesap verilebilir ve katılımcı bir yönetimin gerekliliğine vurgu yapmak gerekmektedir (Pietrowski&Ryzin, 2007:310).

Belediyeler kanunlardan aldıkları yetkilerle sorumlu buldukları bölgelerde yaşayan insanların birçok ihtiyacını karşılamaktadırlar. Örneğin Türkiye’de 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nun 14. Maddesinin (a) ve (b) bentlerinde belediye idaresinin görev ve sorumlulukları iki grupta belirtilmektedir. Birinci grupta; imar, su, kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı, coğrafi ve kent bilgi sistemleri, çevre ve çevre sağlığı, zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans vb. hizmetler yer almaktadır. İkinci grupta ise okul binaların inşaatı ile bakım ve onarımları, okulların her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarının karşılanması, sağlıkla ilgili her türlü tesisin açılması ve işletilmesi vb. hizmetler yer almaktadır⁴. Söz konusu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için çok ciddi bir kaynağa ihtiyaç duyulmaktadır. Nitekim en önemli gelir kaynağının vergi mükelleflerinin geliri olduğu dikkate alındığında bu kişilerin almış olduğu bu hizmetlerin niteliğine bakmaları rasyonel bir tutumdur. Bu açıdan vatandaş tatmini ile hizmet kalitesi kavramı arasında yakın bir ilişki mevcuttur. Her iki kavram yapısal olarak farklı kavramsallaştırılmasına rağmen çoğu zaman birbirini yerine kullanılmaktadır (Kelly&Swindell, 2002; Ryzin, 2004; Scott&Shieff, 1993). Daha önceleri herhangi bir malın niteliğine yönelik bilgi veren kalite kavramı günümüzde daha kapsamlı bir şekilde birçok disiplinin konusu olmaya başlamıştır (Peker, 1996: 15). Kalite bugüne kadar geleneksel olarak - şartname ile uyumsuzluk ve kusur oranı- bağlamında tanımlanmıştır. Bu

⁴ Türkiye’de Belediyeler tarafından gerçekleştirilen hizmetlerin kapsamı hakkında daha genel bilgi için 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nun ilgili maddesi olan 14. Madde (a) ve (b) bentlerine bakılabilir. Bknz. <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf> (Erişim Tarihi: 09.06.2016).

nedenle üretim odaklı bir kavram olarak ele alınmış ve kalite kusurlarının maliyetini değerlendirmeye yönelik tedbirler önleme, teftiş, yeniden işleme ve müşteriye elde tutmanın maliyetlerini içermiştir. Birçok yazar ise kaliteyi tanımlarken daha çok müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemiştir. Ne var ki hizmet kalitesi, soyut olmasından ötürü ürün kalitesine kıyasla tarifi daha zor bir kavram olarak görülmektedir (Scott&Shieff, 1993: 42). Bu anlamda kalite kar amacı güdülsün ya da güdülmesin herhangi bir ürünün (mal veya hizmetin) onun kullanıcısı açısından (müşteri - vatandaş) beklentiyi karşılama durumu şeklinde ifade edilebilir. Başka bir ifade ile kaliteyi “müşteri tatmini” olarak tanımlamak olanaklıdır (Peker, 1996: 15). Literatürde kalite kavramına ilişkin teknik-işlevsel, süreç-çıktı gibi farklı unsurların ön plana çıkarıldığı farklı ayrımlara gidilmiştir. Ancak yaygın olarak kullanılan ayırım ise Parasuraman, Berry ve Zeithaml (1985) tarafından tanımlanmıştır. Bunlar 5 temel boyutta sınıflandırılmaktadır (Donnelly vd., 1995: 17);

- (1) Somut olma (Elle tutulabilirlik): Fiziksel tesisler, donanım, personel ve iletişim malzemelerinin görünümü,
- (2) Güvenilirlik: Söz verilmiş bir hizmeti doğru ve güvenilir bir biçimde gerçekleştirme yeteneği,
- (3) Cevap Verebilirlik: Müşterilere hızlı hizmet sunmak ve yardımcı olmak için istekli olma,
- (4) Güvence: Hizmetlerin yeterliliği ve sağlanmasındaki güvenilirlik,
- (5) Empati: Erişilebilirlik, müşterilerin ihtiyaçlarını anlamak için çaba ve erişim kolaylığı.

Kalite genel olarak “yeni kamu yönetimi” anlayışında ihtiyaca göre hizmetlerin belirlenmesi, tüketiciye en yakın olanlara yetki ve gücün verilmesi şeklinde ilişkilendirilmektedir (Gaster, 1996: 81). Bu açıdan belediyelerin halkın desteğini almak ve arttırmak için belediye hizmetlerinden yararlananlara kaliteli hizmet sunma gereksinimi bulunmaktadır. Kalite politikalarının artırılmasına yönelik üç temel argüman vardır. Bunlar; (1) dışsal gerekliliklerden dolayı yerel yönetimlerin kaliteli hizmet yapma zorunluğu,(2) kaliteli hizmetin yerel yönetimlerin bilinirliğini artırması ve dolayısıyla varlıklarına katkı sağlaması, (3) yerel yönetimleri ve hizmet ettiği vatandaşları birbirine daha da yakınlaştırmasıdır (Gaster, 1996: 81).Belediyeler açısından bakıldığında özellikle yöneticiler ve karar organları, hizmet ettikleri vatandaşlar tarafından kendilerine kaliteli hizmet üretilmesi şartıyla seçilmektedir. Bu nedenle vatandaşların tatmini belediye yönetiminin iktidarını sürdürmesinde ya da tekrar seçilebilmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

Belediye hizmetlerinde kaliteli sunuma ulaşmak beraberinde kaynakların etkin kullanımını getirecektir. Kaynakların etkin kullanımı ile ifade edilmek istenen konu, uluslararası kalite standartlarında üretim ve sunumun gerçekleştirilmesidir. Bunun sağlanması için bir taraftan belediye idaresinin yaptığı üretimlerle halkı kaliteli yaşama alıştırmayı, diğer taraftan ise halkın belli kesimlerince de olsa belediye idaresini uluslararası kalitede hizmet sunumu konusunda istek ve önerilerle ya da sivil toplum kuruluşları ile yönlendirmesi ve böylece kaynakların bir defa ve yerinde kullanılmasını sağlar. Kaynak kullanımı konusunda Türkiye’de gözlemlenen duruma göre yapılan üretimlerin ve sunumların idare-vatandaş ilişkisi yönüyle zayıf bir zemine dayalı olması nedeniyle sadece idarenin yaptıklarından ibaret olduğu ancak sonrasında, yapılanların kullanan vatandaşlarca eleştirilmesi ile tekrar kaynak ayrılarak yeniden yapılmasına gidildiği bu durumun kaynakların defalarca kullanımını doğurduğu ifade edilebilir. Bu anlamda belediyelerde hizmet kalitesinin kaynakların yerinde ve en uygun şekilde kullanılması olarak ifade edeceğimiz etkinlik ile birlikte değerlendirilmesi doğru sonuçlar verecektir.

4. LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde belediyelerin gerçekleştirmiş olduğu hizmetlerin kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetlerini ölçen birçok çalışma mevcuttur. Bu çalışmalardan biri Usta ve Memiş'in (2010) Giresun Belediyesi için seçmenlerin hizmet kalite algısını ölçtükleri çalışmalarıdır. Giresun il merkezinde 293 seçmen üzerinden gerçekleştirilen bu çalışmada ulaşılan sonuçlara göre seçmenler tarafından en olumsuz algılanan hizmet, şehrin alt ve üst yapısının engelli ve yaşlılara göre yapılmamasıdır. En olumlu algılanan hizmet ise şehrin su ihtiyacının karşılanmasıdır. Çalışmada seçmenlerin demografik özelliklerine göre Giresun Belediyesi'nin gerçekleştirdiği hizmetlere yönelik kalite algılamaları ise genellikle benzer bulunmuştur. Örneğin analiz sonuçlarına göre seçmenlerin yaşı, medeni durumu, mesleği ve gelir durumu ile belediye hizmetlerine yönelik kalite algılamaları arasında anlamlı bir farka ulaşılamazken, cinsiyet ve eğitim düzeyi ile belediye hizmetlerine yönelik kalite algılamaları arasında anlamlı bir farka ulaşılmıştır (Usta ve Memiş, 2010: 350). Bir diğer çalışma Ardıç, Yüksel ve Çevik'in (2003) Tokat Belediyesi'nde hizmet kalitesinin ve vatandaş memnuniyetinin ölçüldüğü çalışmadır (Ardıç vd., 2003). Bu çalışmada elde edilen sonuçlara göre vatandaşların cinsiyetlerine, gelir gruplarına ve eğitim gruplarına göre algıladıkları genel hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (Ardıç vd., 2003: 77). Buna karşılık, yaş gruplarına göre vatandaşların algıladıkları genel hizmet kalitesi ile memnuniyetleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Yani yaş arttıkça belediye hizmetlerinin kalitesine yönelik algının da arttığı gözlemlenmiştir. Çalışmada dikkat çeken bir diğer sonuç ise ikamet süresi ile memnuniyet derecesinin doğru orantılı olmasıdır (Ardıç vd.,2003: 77). Yani vatandaşların Tokat'ta ikamet süreleri arttıkça belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri de artmaktadır. Daştan ve Delice'nin(2015) İzmir Büyükşehir Belediyesi için yapmış oldukları çalışmada hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerinde demografik değişkenlerde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Örneğin çalışmada cinsiyet, yaş ve medeni durumlarına göre memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılıkların bulunduğu memnuniyet düzeyi ile gelir seviyeleri arasında ise anlamlı bir farkın bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Daştan ve Delice, 2015: 211-217). Bu araştırmada dikkat çeken bir diğer sonuç ise yol/ kaldırım yapım ve bakım hizmetlerinin ve alt yapı hizmetlerinin vatandaşların düşük seviyede memnuniyet duyduğu hizmetler olmasıdır. Vatandaşların en az memnuniyet duyduğu hizmet ise "belediyenin halkı bilgilendirmesi" başlığında değerlendirilen hizmet olmuştur (Daştan ve Delice, 2015: 212).

Aslan ve Uluocak'ın (2012) Çanakkale Belediyesi için yapmış oldukları çalışmada vatandaşlar açısından üretilen hizmetlerden en başarısız olarak görülen hizmetler arasında kentsel altyapı (içme suyu sistemi, kanalizasyon sistemi, yağmur toplama sistemi), toplu taşıma, yol, kaldırım ve kent içi trafik, çevre koruma ve çevre sağlığı hizmetleri yer almaktadır (Aslan ve Uluocak, 2012: 192-193). Sosyal ve kültürel faaliyetler alanında gerçekleştirilen hizmetlerin kalitesinde ise memnuniyet gözlemlenmiştir. Çalışmada ankete katılan vatandaşların %97'sinin genel olarak Çanakkale'de yaşamaktan memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Akyıldız'ın (2012) Uşak Belediyesi'ni konu aldığı çalışmasına bakıldığında ise demografik unsurların çoğunda anlamlı sonuçlara ulaşılmış olduğu görülmektedir. Örneğin çalışmada belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet, vatandaşın yaşına, cinsiyetine, mesleğine ve gelir durumuna göre farklılaşmaktadır (Akyıldız, 2012: 4426-4430). Bu çalışmada vatandaşın en az memnuniyet duyduğu hizmetler arasında ise yol, asfalt, kaldırım yapımı, geri dönüşüm hizmetleri ve imar hizmetleri yer almaktadır. Genel olarak memnuniyet derecesi ise "kararsız" seviyesinde tespit edilmiştir (Akyıldız 2012: 4432). Son olarak İnce ve Şahin'in (2011) Selçuklu Belediyesi için yapmış oldukları çalışmada ise demografik unsurların yanı sıra belediye

hizmetlerinde kalite ve memnuniyet düzeyi ile vatandaşların siyasi tercihleri ve belediye çalışanlarının hizmet sunumundaki olumlu ya da olumsuz tutumları arasındaki ilişkiye bakılmıştır. Analiz sonuçlarına göre belediye hizmetlerine yönelik vatandaşların kalite algısında siyasi tercihlerinin rol almadığı ancak belediye çalışanlarının olumlu tutumunun vatandaşların kalite algısını artırdığı ortaya konulmuştur. Bu çalışmaların yanı sıra Türkçe yazınında vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik kalite algısını ölçmeye yönelik başka çalışmalarda yer almaktadır (Gümüšoğlu vd., 2003; Gemlik ve Sığırı, 2007; Yüksel vd., 2004). Yaş, cinsiyet, gelir, eğitim durumu gibi demografik unsurların yanı sıra siyasi tercihler, aidiyetlik, çalışanların tutumu, güven gibi değişkenlerle vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik kalite algısı arasındaki ilişkileri inceleyen bu çalışmalarda anlamlılık düzeylerinde farklı sonuçlara ulaşılmaktadır. Örneğin bir belediyede eğitim ve gelir düzeyi ile hizmet kalite algısı arasında anlamlı bir ilişki bulunurken başka bir belediyede aralarındaki ilişki anlamsız çıkmaktadır.

5. METODOLOJİ

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı bir yönüyle vatandaşların belediye hizmetleri hakkında kalite algısının ve memnuniyet seviyelerinin tespit edilmesidir. Diğer bir yönüyle ise çalışmada kalite kavramının ilgili konular ile ilişkisi analiz edilerek çeşitli demografik faktörler ile etkileşimi çözümlenmektedir. Ayrıca katılımcılık, iletişim kanalları ve oy kullanma gibi konular ile kalite algısının ilişkisi de çalışmada tespit edilmiştir. Vatandaşların kalite algısının ölçümü belediyelerden beklentiler konusunda belirleyici olduğundan bu durum belediyelerin hizmet kalitesine etki etmekte ve bu etkileşim dolayısıyla şehirde harcanan yerel kamu kaynaklarının refahın ortaya çıkmasında etkinlikle kullanılıp kullanılmadığı hakkında bilgi verecektir.

5.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma evreni Bursa sınırları içerisinde bulunan 10 ilçede yaşanan 18 yaş üstü vatandaşlar olup, örneklem bu ana kütleden rassal olarak seçilen vatandaşlardır. Bursa ilçelerinin araştırmaya katılması ile birlikte araştırma sonuçlarının güvenilirliği artırılmaktadır. 2015 yılı sonu itibarıyla Bursa ilinin nüfusu 2.842.547 kişi (<http://www.tuik.gov.tr/>) olduğundan, örneklem büyüklüğü %5 hata payı ve %99 güven aralığında 664 kişi olarak hesaplanmıştır.

5.3. Araştırmanın Uygulanması: Veri Toplama Teknikleri ve Çözümleme

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Uygulanan anket; Akyıldız, Ardiç vd, Aslan vd., Daştan vd. ve İnce vd., tarafından daha önce geliştirilmiş ve uygulanmış anket ve çalışmalardan yararlanılarak oluşturulmuştur. Araştırmanın amacına uygunluğu nedeniyle örneklemin belirlenmesinde “tesadüfi örnekleme” yöntemlerinden “zümrelere göre örnekleme” yönteminin kullanılması tercih edilmiştir. Her zümreden örnekleme girecek birimler “orantılı paylaşırma” yöntemi ile seçilmiştir. Bursa genelini temsil etmek üzere on ilçedeki nüfusun dağılımı esas alınarak anketler; Osmangazi, Yıldırım, Nilüfer, İnegöl, Gemlik, Karacabey, Mudanya, Orhangazi, Kestel ve Orhaneli ilçe merkezlerinde 2016 Nisan ayı içerisinde rasgele seçilen 18 yaş üstü vatandaşlar arasında yapılmıştır. Veri kalitesi önem arz ettiğinden ve uygulanan anket sayısının hesaplanan örneklem hacminden daha fazla olması hedeflendiğinden, ankete katılan kişi sayısı 680 olarak belirlenmiştir. Demografik verilerin elde edilmesi için dokuz soru, belediye ile iletişim yolları ve çeşitli kalite ölçümleri için dokuz soru sorulmuştur. Bu sorular içerisinde üç tane açık uçlu soru bulunmaktadır. Bunun yanında belediye hizmetlerinin memnuniyet

derecesinin ölçülmesi ile ilgili 42 tane beşli Likert sorular (ifadeler) sorulmuştur. Bu sorular ile verilen ifadelere memnuniyet derecesini;

- 1- Hiç Memnun Değilim
- 2- Memnun değilim
- 3- Kararsız FY/CY
- 4- Memnunum
- 5- Çok Memnunum şıkları ile ölçmek amaçlanmıştır.

Anket sorularının güvenilirliğinin test edilmesi amacı ile yaklaşık (65 katılımcı) %10'luk katılımcı diliminde ön test yapılmış ve buradan çıkan sonuçlarla anket soruları revize edilmiştir. Araştırmada halkın kalite konusundaki görüşlerini ölçmeye yönelik olarak belediye ile iletişim şekilleri, önem verdikleri yerel sorunlar ile belediye yönetimine katılım ve siyasal katılım seviyelerini ölçmeye yönelik sorular ve beraberinde belediyelerin hizmet türleri verilerek beşli Likert sorularla memnuniyet algısının ölçülmesi amaçlanmıştır.

5.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın ana hipotezi: Bursa'da vatandaşların kalite algısı ile gelir, yaş, eğitim durumu, çalışılan sektör gibi çeşitli demografik veriler ile siyasal katılım faktörleri arasında ilişki vardır, biçimindedir. Bu çerçevede test edilecek önermeler şu şekilde sıralanabilir:

Hipotez 1: Gelir seviyesi ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki vardır.

Hipotez 2: Yaş ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki vardır.

Hipotez 3: Eğitim seviyesi ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki vardır.

Hipotez 4: Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile oy kullanma arasında ilişki vardır.

Hipotez 5: Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile sorunlarla ilgili belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulunma arasında ilişki vardır.

Uygulanan anketlerin değerlendirilmesinde çeşitli analiz şekilleri uygulanmıştır. Bazı açık uçlu verilerin açıklanmasında yanında, frekans değerleri, aritmetik ortalama, standart sapma değerleri bulunmuş ve Ki-kare analizi ile bazı değişkenler arasındaki çapraz (crossing) ilişki tespit edilmiştir. Veri non-parametrik olup hipotez testlerinde non-parametrik bir test olan Ki-kare kullanılmıştır.

5.5. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,97 olduğundan ölçek "mükemmel" derecede güvenilir olarak tespit edilmiştir. Bununla birlikte "If Item Deleted" değerlerini incelediğimizde ölçeğin Cronbach's Alpha değerini yükseltmek için soruların hiç birinin ölçekten çıkartılmasına gerek olmadığı tespit edilmiştir. "Inter Item Correlation Matrix" değerlerini incelediğimizde ise hiçbir ifadenin birbiri ile negatif korelasyonunun olmadığını görüyoruz.

Tablo 1: Güvenilirlik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,970	,970	42

6. ARAŞTIRMANIN BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

6.1. Betimsel İstatistikler ve Değerlendirilmesi

Çalışmaya ait betimsel istatistik verileri incelendiğinde elde edilen bilgiler aşağıda Tablo 2’de yer almaktadır. Katılımcıların %50’si erkek %50’si ise kadındır. Yaş aralıklarına bakıldığında ise örnekleme 18-29 yaşları arasında %18,2 (124), 30-43 yaşları arasında %21,8 (148), 44-55 yaşları arasında %40,7 (277), 56 yaş ve üzerinde ise %19,3 (131) kişi yer almaktadır. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında ise öne çıkan veriler olarak %33,7 (229) ilkököl, %12,4 (84) ortaokul, %22,8 (155) lise, %27,6 (188) üniversite, %1,8 (12) master ve doktora mezunu oldukları görülmektedir. Katılımcıların ortalama aylık gelir durumlarına bakıldığında 0-500TL arası %17,8 (121), 501 – 1000 TL arası %5,7 (39), 1001-3000TL arası %39,3 (267) ve 3001 TL’den fazla olan kişiler %37,2 (253) olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların buldukları sektör ve iş durumunun analizinde ise kamu sektörü %5,6 (38), özel sektör %64 (435), çalışmayanlar %30,3 (206) olarak yer almaktadır. Katılımcıların meslek ve konumlarına bakıldığında ise ücretli çalışanların %20 (136), ticaret erbaplarının %20 (136), çiftçilerin %9,9 (67), emeklilerin %10,7 (73), serbest meslek erbaplarının %20 (136), ev hanımlarının %9,4 (64), öğrencilerin %10 (68) oldukları görülmektedir. Katılımcıların Bursa’da ikamet sürelerine bakıldığında %94,3’ü (641) 5 yıldan fazla ikamet ettiği görülmüştür. Oturulan ilçeye baktığımızda dağılımın nüfus ile orantılı bir şekilde gerçekleştiği görülmektedir.

Tablo 2: Vatandaşlara Uygulanan Ankete Ait Betimsel Bilgiler

	Cevaplar	Frekans	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
1-Cinsiyet	Erkek	340	50,0	50,0
	Kadın	340	50,0	100,0
	Toplam	680	100,0	
2-Yaş	18-29	124	18,2	18,2
	30-43	148	21,8	40,0
	44-55	277	40,7	80,7
	56 +	131	19,3	100,0
	Toplam	680	100,0	
3 -Eğitim Durumu	Okuryazar Değil	3	,4	,4
	Okuryazar	9	1,3	1,8
	İlkokul	229	33,7	35,4
	Ortaokul	84	12,4	47,8
	Lise	155	22,8	70,6
	Üniversite	188	27,6	98,2
	Master ve Doktora	12	1,8	100,0
	Toplam	680	100,0	

	Cevaplar	Frekans	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
4- Ort. Aylık Gelir	0 - 500	121	17,8	17,8
	501 - 1000	39	5,7	23,5
	1001 - 3000	267	39,3	62,8
	3001'den fazla	253	37,2	100,0
	Toplam	680	100,0	
5-Sektör	Kamu Sektörü	38	5,6	5,6
	Özel Sektör	435	64,1	69,7
	Çalışmıyor	206	30,3	100,0
	Toplam	679	100,0	
	Geçersiz	1		
	Toplam	680		
6- Meslek/Konum	Ücretli Çalışan (İşçi/Memur)	136	20,0	20,0
	Ticaret Erbabı (Esnaf-Kobi)	136	20,0	40,0
	Çiftçi	67	9,9	49,9
	Emekli	73	10,7	60,6
	Serbest Meslek Erbabı (Dr., Mimar, Müh, Av, Ecz., Mali Müşavir.)	136	20,0	80,6
	Ev Hanımı	64	9,4	90,0
	Öğrenci	68	10,0	100,0
	Toplam	680	100,0	
7. Burs'a da Yaşama	1 Yıldan Az	9	1,3	1,3
	1 - 5 Yıl Arası	30	4,4	5,7
	5 yıldan Fazla	641	94,3	100,0
	Toplam	680	100,0	
8.Oturulan İlçe	Osmangazi	221	32,5	32,5
	Yıldırım	173	25,4	57,9
	Nilüfer	104	15,3	73,2
	İnegöl	66	9,7	82,9
	Kestel	14	2,1	85,0
	Orhaneli	10	1,5	86,5
	Karacabey	22	3,2	89,7
	Mudanya	22	3,2	92,9
	Gemlik	27	4,0	96,9
	Orhangazi	21	3,1	100,0
	Toplam	680	100,0	

6.2. Halkın Belediye Hizmetlerine Dair Memnuniyet ve Kalite Algısı

Yapılan çalışmada halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet derecesini ve kalite algısını ölçmek amaçlı 42 adet beşli likert ifade (soru), ankete katılan 680 kişiye yöneltilmiştir. Burada çalışma açısından önemli olarak gördüğümüz ifadeler verilen cevaplar değerlendirilecektir. Bu kapsamda yapılan değerlendirmede 42 adet ifade içerisinde ortalaması en yüksek iki ve en düşük iki ifade standart sapmaları ile aşağıda yer almaktadır.

Tablo 3: Memnuniyet Ortalaması En Yüksek ve En Düşük İfadeler ve Standart Sapmaları

	Ortalaması En Yüksek İki İfade		Ortalaması En Düşük İki İfade	
İfade	21) Defin ve mezarlık hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	22) Terminal hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	26) Şehir içi toplu taşıma hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	42) Genel olarak şehrin mimari görüntüsünün kalitesinden memnuniyet
Geçerli	680	680	680	680
Geçersiz	0	0	0	0
Ortalama	3,26	3,12	2,57	2,61
Stand.S..	1,043	,931	1,196	1,171

(1:Hiç memnun değilim, 2:Memnun değilim 3:Kararsız 4:Memnunum 5:Çok Memnunum)

Defin ve mezarlık hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen cevapların (standart sapma:1,043) ortalaması 3,26, terminal hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen cevapların (standart sapma:0,931) ortalaması ise 3,12'dir. Bahsedilen rakamlar tüm likert ifadeler arasında en yüksek ortalamaya sahip olmasına rağmen Bursa'da kişiler bu hizmet türlerinin kalitesi konusunda kararsız seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Diğer yandan şehir içi toplu taşıma hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen cevapların (standart sapma:1,196) ortalaması 2,57, genel olarak şehrin mimari görüntüsü hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen cevapların (standart sapma:1,171) ortalaması 2,61 olarak gerçekleşmiştir. Ortalaması en düşük olarak tespit edilmiş bu iki ifade sonucunda kişilerin toplu taşıma hizmetlerinden ve şehrin mimari görüntüsünden diğer ifadelerle göre daha az memnun olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 4: Çeşitli İfadelerin Memnuniyet Ortalamaları Standart Sapmaları

İfade	15) Engelli Vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesinden (yol, ulaşım ve kaldırım düzenlemeleri) memnuniyet	23) Otopark Hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	32) Asfaltlama hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	38) Cadde ve sokaklardaki su kanalları ve logar hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	40) Şehir içi köprü ve kavşakların kalitesinden (batçık vb.) memnuniyet
Geçerli	680	680	680	680	680
Geçersiz	0	0	0	0	0
Ortalama	2,75	2,68	2,81	2,79	2,84
Stand. S.	1,148	1,156	1,125	1,108	1,146

Yukarıda Tablo 4’de çeşitli ifadelerin cevaplarına ait memnuniyet ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir. Engelli vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi ile ilgili yöneltilen ifadeye ait memnuniyet ortalaması 2,75, otopark hizmetlerinin kalitesi ile ilgili yöneltilen ifadeye ait memnuniyet ortalaması 2,68, asfaltlama hizmetlerinin kalitesi ile ilgili yöneltilen ifadeye ait memnuniyet ortalaması, 2,81, cadde ve sokaklardaki su kanalları ve logar hizmetlerinin kalitesi ile ilgili yöneltilen ifadeye ait memnuniyet ortalaması 2,79, şehir içi köprü ve kavşakların kalitesi (batçık vb.) ile ilgili yöneltilen ifadeye ait memnuniyet ortalaması ise 2,84 olarak tespit edilmiştir. Başta otopark hizmetleri olmak üzere vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet derecelerinin düşük olduğunu söylemek mümkündür.

Beşli likert ifadelerine verilen tüm cevapların aritmetik ortalamasına bakıldığında ise (A.O) aritmetik ortalama 2,815 olarak bulunmuştur. Bu rakam ifadelere verilen cevaplar içerisinde “memnun değilim” ile “kararsızım” seçenekleri arasında daha çok “kararsızım” seçeneğine yakındır. Belediye hizmetlerinden memnuniyet derecesinin ölçüldüğü bu kısım “Bursa Belediyeleri memnuniyet genel puanı” olarak isimlendirilebilir. Bu puanın 5 üzerinden 3’ ün altında olması vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyetinin düşük olduğunu ifade etmekle beraber “kararsızım” seçeneğine yakın olması nedeniyle de bu durum ne memnunum ne de değilim şeklinde değerlendirilebileceği gibi konu hakkında tam fikir sahibi olmadıkları şeklinde de değerlendirilebilir.

Vatandaşlara "Kaliteli Hizmet" ifadesi sizde ne çağrıştırıyor? Açık uçlu sorusu sorulduğunda kişilerin öne çıkan cevapları aşağıda yer almaktadır:

- Alınan vergilerin iyi değerlendirilmesi,
- Avrupa ve Dünya standartlarında hizmet,
- Verilen sözlerin tutulması,
- Çevrenin düzenli ve temiz olması,
- Hizmetlerin yerinde ve zamanında görülmesi,
- Halkın memnuniyeti,
- Halkın ihtiyaçlarının tespit edilmesi,
- Rahat yaşamın sağlanması,
- Hizmet standartlarının oluşturulması,
- Sağlık ve ulaşım hizmetleri,
- Hizmetlerin ayırım yapılmadan sunulması,
- Yararlı hizmetlerin sunulması,
- Huzurlu bir şehir,
- Mutlu bir halk,
- Geleceğe yönelik hizmetlerin yapılması.

Ankete katılan kişilerin vermiş oldukları cevaplar değerlendirildiğinde vatandaşların yerelde kaliteli hizmet ifadesine birçok anlam yüklediği görülmektedir. Bu anlamda vatandaşlar bağlı oldukları belediyelerin toplamış oldukları vergileri etkin bir şekilde harcamasını, hizmetlerde belirli standartların getirilmesini, hizmetlerin kişileri, kurumlar ve bölgeler arasında ayırım yapılmadan sunulmasını, hizmetlerin halkın ihtiyaçlarına ve geleceğe yönelik yapılmasını, yarar ilkesinin gözetilmesini, huzurlu, rahat ve mutlu bir halk için uygun ortamın yaratılmasını yerelde kalite hizmet sunulması olarak görmektedirler. Bu ifadelerle göre vatandaşların kalite kavramına genel düzeyde baktıkları görülmektedir. Vatandaşlar tükettikleri hizmetlerin nasıl olması gerektiği konusunda ayrıntı

verememektedirler. Bu durum kalite konusunda vatandaşların ayrıntılı bilgi sahibi olmadıklarını düşündürmektedir.

6.3. Çeşitli Bulguların Çaprazlama İle Analizi ve Değerlendirmesi

6.3.1. Çeşitli Betimsel Veriler İle Memnuniyet Algısı Arasındaki İlişkinin Analizi

Bu bölümde bazı ana değişkenlerle diğer ara değişkenlerin (Crossing) çaprazlanması ve Pearson Ki- kare Testi (Chi – Square Tests) ile çeşitli değerlendirmelere yer verilmiştir. Bu yöntemle katılımcıların bazı sorulardaki değerlendirmelerinin diğer sorulardaki değerlendirmeler ile kıyaslanması sağlanmış ve değişkenler arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Çaprazlamalar ilgili istatistik paket programının çıktıları halinde verilmiştir.

Tablo 5: Ortalama Aylık Gelir Durumu İle İlçe Belediyesinin Genel Hizmet Kalitesinden Memnun Olma Arasındaki İlişki

		S11 - Bulundurunuz ilçe belediyesinin genel hizmet kalitesinden memnun musunuz?				Toplam
		Evet, memnunuz	Hayır, memnun değilim	Ne evet, ne hayır	Fikrim yok / Cevap yok	
S4 - Sizin ortalama aylık gelir* durumunuz nedir? (TL)	0 - 500	53	28	23	17	121
		43,8%	23,1%	19,0%	14,0%	100,0%
	501 - 1000	20	8	9	2	39
		51,3%	20,5%	23,1%	5,1%	100,0%
	1001-3000	120	70	51	25	266
		45,1%	26,3%	19,2%	9,4%	100,0%
	3001'den Fazla	63	88	64	38	253
		24,9%	34,8%	25,3%	15,0%	100,0%
Toplam		256	194	147	82	679
		37,7%	28,6%	21,6%	12,1%	100,0%

* Aylık gelir dilimleri ankette farklı gelir seviyesine sahip kesimler (öğrenciler, ev hanımları gibi) olduğu için 0-500 TL dilimi ile başlatılmıştır.

Hipotez 1: Gelir seviyesi ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki vardır. Bu hipotezin sınanması ve elde edilen sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

H₀: Gelir ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki yoktur.

H_a: Gelir ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki vardır.

Tablo 6: Ki-kare Testi

	Değer	df	Sonuç Değer* (2- taraflı)
Pearson ki-kare	32,076a	9	,000*
Olabilirlik Oranı	33,457	9	,000
Doğrusal Bağlantı	7,378	1	,007
(N) Geçerli Olgu	679		

Ki-kare testinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı test edilirken Tablo 6'da ilk sırada yer alan sonuçur değere (Asymptotic Significance) bakılmaktadır. Bu değerin 0,05'ten az olması değişkenler arasında ilişkinin var olduğunu, fazla olması ise değişkenler arasında ilişkinin var olmadığını göstermektedir. Yapılan bu analizde *Asymp.Sig. (Sonuçur Değer) < 0,05 olduğundan, %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilir ve H_a kabul edilir. Bu durumda, gelir ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasındaki ilişki kabul edilir. Veriler incelendiğinde, 0 -500 TL arası geliri olanların % 43,8'i (53), 501 – 1000 TL olanların %51,3'ü (20), 1001-3000 TL arasında olanların %45,1'i (120), 3001 TL'den fazla geliri olanların %24,9'u (63) buldukları ilçe belediyesinin genel hizmet kalitesinden memnun olduklarını belirttikleri görülmüştür. Çıkan sonuçları değerlendirdiğimizde özellikle üst gelir dilimlerinde (3000 TL ve üstü gibi) gelir arttıkça vatandaşların ilçe belediyesinin genel hizmet kalitesinden memnun olma oranlarının düştüğü söylenebilir.

Tablo 7: Yaş İle İlçe Belediyesinin Genel Hizmet Kalitesinden Memnun Olma Arasındaki İlişki

		S11 - Bulundurunuz ilçe belediyesinin genel hizmet kalitesinden memnun musunuz?				Toplam
		Evet, memnunum	Hayır, memnun değilim	Ne evet, ne hayır	Fikrim yok / Cevap yok	
S2 - Kaç yaşındasınız?	18- 29	61 49,2%	37 29,8%	22 17,7%	4 3,2%	124 100,0%
	30- 43	48 32,4%	51 34,5%	34 23,0%	15 10,1%	148 100,0%
	44- 55	82 29,7%	84 30,4%	65 23,6%	45 16,3%	276 100,0%
	56 +	65 49,6%	22 16,8%	26 19,8%	18 13,7%	131 100,0%
Toplam		256 37,7%	194 28,6%	147 21,6%	82 12,1%	679 100,0%

Hipotez 2: Yaş ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki vardır. Bu hipotezin sınanması ve elde edilen sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

H_0 : Yaş ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki yoktur.

H_a : Yaş ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki vardır.

Tablo 8: Ki-kare Testi

	Değer	df	Sonuçur Değer* (2- taraflı)
Pearson ki-kare	38,146 ^a	9	,000*
Olabilirlik Oranı	41,733	9	,000
Doğrusal Bağlantı	5,775	1	,016
(N) Geçerli Olgu	679		

Yapılan bu analizde *Asymp.Sig (Sonuç Değer) <0,05 olduğundan, %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilir ve H_a kabul edilir. Bu durumda, yaş ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasındaki ilişki kabul edilir. Yaş ile buldukları ilçe belediyesinin hizmetlerinden memnun olma arasındaki ilişkinin değerlendirilmesinde 18-29 yaş arasındaki katılımcıların buldukları ilçe belediyesinin genel hizmet kalitesinden %49,2, 30-43 yaş arasındaki bireylerin %32,4, 44-55 yaş arasındaki bireylerin %29,7, 56 yaş ve üstündeki bireylerin ise %49,6 oranında memnun oldukları görülmektedir. Bu sonuçlara göre ankete katılan 18-29 yaş arasındaki vatandaşların ve yaşlı sayılabilecek 56 yaş ve üstü bireylerin memnuniyet derecelerinin yüksek olduğu bunun dışında kalan bireylerin buldukları ilçe belediyesinin genel hizmet kalitesinden diğer gruplara oranla daha az memnun olduğu görülmektedir. Bu durumu 30-55 arasındaki yaş grubunun belediye hizmetlerinden beklentisinin daha fazla olması olarak yorumlamak mümkündür.

Tablo 9: Eğitim Durumu İle İlçe Belediyesinin Genel Hizmet Kalitesinden Memnun Olma Arasındaki İlişki

		S11 - Bulduğunuz ilçe belediyesinin genel hizmet kalitesinden memnun musunuz?				Toplam
		Evet, memnunum	Hayır, memnun değilim	Ne evet, ne hayır	Fikrim yok / Cevap yok	
S3 - Eğitim durumunuz nedir?	Okuryazar Değil	2 66,7%	0 ,0%	1 33,3%	0 ,0%	3 100,0%
	Okuryazar	5 55,6%	2 22,2%	0 ,0%	2 22,2%	9 100,0%
	İlkokul	76 33,3%	56 24,6%	53 23,2%	43 18,9%	228 100,0%
	Ortaokul	35 41,7%	19 22,6%	19 22,6%	11 13,1%	84 100,0%
	Lise	74 47,7%	37 23,9%	34 21,9%	10 6,5%	155 100,0%
	Üniversite	56 29,8%	80 42,6%	37 19,7%	15 8,0%	188 100,0%
	Master ve Doktora	8 66,7%	0 ,0%	3 25,0%	1 8,3%	12 100,0%
Toplam		256 37,7%	194 28,6%	147 21,6%	82 12,1%	679 100,0%

Hipotez 3: Eğitim seviyesi ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki vardır. Bu hipotezin sınanması ve elde edilen sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

H_0 : Eğitim durumu ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki yoktur.

H_a : Eğitim durumu ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki vardır.

Tablo 10: Ki-kare Testi

	Değer	df	Sonuçur Değer* (2- taraflı)
Pearson ki-kare	53,220a	18	,000*
Olabilirlik Oranı	57,324	18	,000
Doğrusal Bağlantı	6,541	1	,011
(N) Geçerli Olgu	679		

Yapılan bu analizde *Asymp.Sig.(Sonuçur Değer) < 0,05 olduğundan, %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilir ve H_a kabul edilir. Bu durumda, eğitim ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasındaki ilişki kabul edilir. Ankete katılan bireylerin eğitim durumu ile buldukları ilçe belediyesinin hizmetlerinden memnun olma arasındaki ilişkinin analizinde ilkököl mezunu katılımcıların %24,6'sı (56), ortaokula mezunu olanların %22,6'sı (19), lise mezunu olanların %23,9'u (37), üniversite mezunu olanların ise %42,6'sı (80) buldukları ilçe belediyesinin hizmetlerinden memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Bu veriler değerlendirildiğinde ve üniversite mezunlarının diğer eğitim seviyelerindeki kişilere göre belirgin bir oranda hizmetlerden daha yüksek bir oranda memnun olmadıkları dikkate alındığında, artan eğitim seviyesi ile memnuniyet algısının azaldığı söylenebilir.

6.3.2. Vatandaşların Siyasal Katılım Seviyeleri İle Kalite Algısı Arasındaki İlişkinin Analizi

Belediyelerin hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde kendi görev ve yükümlülüklerini yerine getirme çabası ile birlikte vatandaşların beklemedikleri hizmet ile ilgili belediyelerin aldıkları kararlara katılımları önem taşımaktadır. Bu anlamda yönetim ilkesi doğrultusunda belediye ile vatandaşların yerel hizmet kalitesinin artırılmasında kararları ortaklaştırması ve vatandaşın bu konudaki çabası konu açısından önemlidir (Korlu, 2014;122).

Tablo 11: Son Seçimde Oy Kullanma

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli	Evet	533	78,4	78,5	78,5
	Hayır	134	19,7	19,7	98,2
	Cevap Yok	12	1,8	1,8	100,0
	Toplam	679	99,9	100,0	
Geçersiz		1	,1		
Toplam		680	100,0		

Tablo 11'de katılımcıların son yerel seçimlerde oy kullanma oranları yer almaktadır. Soruya göre son yerel seçimlerde oy kullananların oranı %78,4 (533), oy kullanmayanların oranları %19,7 (134), soruya cevap vermeyenlerin oranı ise %1,8 (12) olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 12: Sorunlar İçin Belediyeye İstek ve Öneri Başvurusunda Bulunma

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli	Evet	48	7,1	7,1	7,1
	Hayır	625	91,9	92,0	99,1
	Cevap Yok	6	,9	,9	100,0
	Toplam	679	99,9	100,0	
Geçersiz		1	,1		
Toplam		680	100,0		

Yerel ihtiyaçların belediyeler tarafından eksiksiz ve zamanında gerçekleştirilmesi ve kaliteli bir hizmet sunumu için sadece seçimlerde oy vererek belediye idaresinin ve bu idareye ait hizmet programının seçilmesi yeterli olmamaktadır. Oy vermek yanında belediye ve vatandaşlar arasında çok boyutlu iletişim kanallarının oluşturulması ve sıklıkla bilgi alış verişinin gerçekleşmesi yerelde kaliteli hizmet sunumunun sağlanmasında etkilidir. Bu nedenle vatandaşların kalite beklentilerinin sağlanmasında belediyenin sunmuş olduğu kanallarla iletişimin sağlanması ve vatandaşların bu konudaki çabası gereklidir. Bu konuyla ilgili olarak Tablo 12’de “Sorunlar için belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulundunuz mu?” sorusuna katılımcıların %91,9’unun (625) hayır, %7,1’inin evet (48) , %0,9’unun (6) ise cevap yok yanıtını verdikleri tespit edilmiştir.

Tablo 13. İstek ve Öneri Başvurusunda Tercih Edilen Araç- Yol

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli	Web Sitesi	8	1,2	16,3	16,3
	İstek-şikâyet hattı	21	3,1	42,9	59,2
	E-posta	3	,4	6,1	65,3
	Belediyeye Giderek	8	1,2	16,3	81,6
	Tanıdığım aracılı.	5	,7	10,2	91,8
	Dilekçe aracılı.	4	,6	8,2	100,0
	Toplam	49	7,2	100,0	
Geçersiz		631	92,8		
Toplam		680	100,0		

Sorunlar için belediyeye istek ve öneride bulunma oranının belediyeden kalite beklentisi içerisinde bulunan bir vatandaş topluluğu için düşük olduğu ve bu anlamda kaliteli hizmet sunumunun gerçekleşmesi için vatandaşların itici bir güç olarak görevlerini yeterince yerine getirmediği söylenebilir. Sorunlarla ilgili belediyeye istek ve öneride bulunan kişilerin tercih ettikleri araçlar ise Tablo 13’de yer almaktadır. Tablo 13’e göre vatandaşların %42,9 (21) oranı ile en fazla belediyenin istek-şikâyet hatlarını kullandıkları anlaşılmaktadır. Bunun yanında web sitesi, e-posta, belediyeye gitme, tanıdık ve dilekçe aracılığıyla istek ve önerilerini belediyeye ilettikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 14: Büyükşehir Belediyesinin Gerçekleştirmiş Olduğu Hizmet Kalitesinden Memnun Olma İle Son Yerel Seçimlerde Oy Kullanma Arasındaki İlişki

		S14 - Son yerel seçimlerde oy kullandınız mı?			Toplam
		Evet	Hayır	Cevap Yok	
s12 - Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnunuz musunuz?	Evet, memnunum	209 80,4%	42 16,2%	9 3,5%	260 100,0%
	Hayır, memnun değilim	140 74,9%	47 25,1%	0 0,0%	187 100,0%
	Ne evet, ne hayır	122 80,3%	29 19,1%	1 0,7%	152 100,0%
	Fikrim yok / Cevap yok	62 77,5%	16 20,0%	2 2,5%	80 100,0%
Toplam		533 78,5%	134 19,7%	12 1,8%	679 100,0%

Hipotez 4: Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile oy kullanma arasında ilişki vardır. Bu hipotezin sınanması ve elde edilen sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

H₀: Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile oy kullanma arasında ilişki yoktur.

H_a: Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile oy kullanma arasında ilişki vardır.

Tablo 15: Ki-kare Testi

	Değer	df	Sonuç Değer* (2- taraflı)
Pearson ki-kare	13,819a	6	,032*
Olabilirlik Oranı	16,396	6	,012
Doğrusal Bağlantı	,008	1	,930
(N) Geçerli Olgular	679		

Yapılan bu analizde *Asymp.Sig. (Sonuç Değer) < 0,05 olduğundan, %5 anlamlılık seviyesinde H₀ reddedilir ve H_a kabul edilir. Bu durumda, oy kullanma ile Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma arasındaki ilişki kabul edilir. Vatandaşların yerel hizmet kalitesi beklentilerini ne derece içselleştirdiklerini ölçme amaçlı sorulan oy verme oranı ile “Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnunuz musunuz?” Sorularının çaprazlanması sonucunda Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnun olanların %80,4’ü son yerel seçimlerde oy vermiştir. Memnun olmayanların %74,9’u (140), fikrim yok/cevap yok cevabını verenlerin %77,5’i (62) son yerel seçimlerde oy vermişlerdir.

Tablo 16: Büyükşehir Belediyesinin Gerçekleştirmiş Olduğu Hizmet Kalitesinden Memnun Olma İle Sorunlarla İlgili Belediyeye İstek ve Öneri Başvurusunda Bulunma

		S16 - Sorunlarla ilgili belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulundunuz mu?			Toplam
		Evet	Hayır	Cevap Yok	
s12 - Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun musunuz?	Evet, memnunuz	15 5,8%	242 93,1%	3 1,2%	260 100,0%
	Hayır, memnun değilim	26 13,9%	160 85,6%	1 0,5%	187 100,0%
	Ne evet, ne hayır	7 4,6%	143 94,1%	2 1,3%	152 100,0%
	Fikrim yok / Cevap yok	0 0,0%	80 100,0%	0 0,0%	80 100,0%
Toplam		48 7,1%	625 92,0%	6 0,9%	679 100,0%

Hipotez 5: Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile sorunlarla ilgili belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulunma arasında ilişki vardır. Bu hipotezin sınanması ve elde edilen sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

H_0 Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile sorunlarla ilgili belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulunma arasında ilişki yoktur.

H_a : Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile sorunlarla ilgili belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulunma arasında vardır.

Tablo 17: Ki-kare Testi

	Değer	df	Sonuç Değer* (2- taraflı)
Pearson ki-kare	22,941a	6	,001*
Olabilirlik Oranı	26,773	6	,000
Doğrusal Bağlantı	1,891	1	,169
(N) Geçerli Olgu	679		

Yapılan bu analizde *Asymp.Sig. (Sonuç Değer) < 0,05 olduğundan, %5 anlamlılık seviyesinde H_0 reddedilir ve H_a kabul edilir. Bu durumda, Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile sorunlarla ilgili belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulunma arasında ilişki kabul edilir. Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olan katılımcıların %5,8'i (15), belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulunmuşlardır. Hizmet kalitesinden memnun olmayanların sadece %13,9'u (26), belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulunmuşlardır. Belediyenin hizmet kalitesi konusunda fikrim yok cevabını veren katılımcıların hiç biri %0 (0) belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulunmamışlardır. Tablo 16'da vurgulanması gereken diğer konu ise Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet

kalitesinden memnun olmayan katılımcıların %85,6'sının (160) sorunlarla ilgili belediyeye istek öneri başvurusunda bulunmamalarıdır.

7. SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER

Vatandaşların Bursa belediyelerine ait hizmet kalite algısının ölçüldüğü çalışmada örneklem yapısı ele alındıktan sonra likert ifadelerine ait öne çıkan cevapların ortalamaları değerlendirilmiştir. Ortalaması en yüksek iki ifade olan defin ve mezarlık hizmetleri ve terminal hizmetleri vatandaşların en kaliteli gördüğü fakat ortalamaları kararsız seviyesine yakın belediye faaliyetleridir. Ortalaması en düşük iki ifade olan şehir içi toplu taşıma hizmetleri (dolmuş-otobüs vb.) ve genel olarak şehrin mimari görüntüsü hizmetleri ise vatandaşların en az kaliteli gördüğü hizmetlerdir. Bunun yanında engelli vatandaşlara ait hizmetler, otopark hizmetleri, asfaltlama hizmetleri, cadde ve sokaklardaki su kanalları ve logar hizmetleri ve şehir içi köprü ve kavşak hizmetleri vatandaşların kalitesinden yeterli düzeyde memnun olmadıkları hizmetlerdir. Belirtilen hizmet türlerine paralel bir şekilde çalışmanın beşli likert kısmına ait aritmetik ortalama 2,815 olarak tespit edilmiştir. Bu değer beş üzerinden değerlendirildiğinde memnun değilim” ile “kararsızım” seçenekleri arasında daha çok “kararsızım” seçeneğine yakın olması nedeni ile halkın Bursa’da belediye hizmetlerinden memnun olmamakla birlikte bu konuda yeterince bilgi sahibi olmadığına da işaretir. Halkın kaliteli hizmet ifadesine ait çağrışımlarının “rahat yaşam”, huzurlu şehir” ve “mutlu bir halk” gibi cümleler oluşu bu bahsedilen durumu desteklemektedir.

Çalışmanın devamında konu ile ilgili ilk olarak ele alınan Hipotez 1’de gelir seviyesi ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki test edilmiştir. “İlişki vardır” olarak çıkan test sonucu ile birlikte 3000 TL ve üzeri gelir elde eden vatandaşların ilçe belediyesinin genel hizmet kalitesinden memnun olma oranlarının belirgin bir şekilde düştüğü söylenebilir. Buradan hareketle gelirdeki artışın kişilerin beğeni ve kalite bakış açısında değişikliğe sebep olduğu ve yerel hizmetler konusunda beklentilerinin daha düşük gelir gruplarına göre daha fazla olduğu düşünülebilir. Hipotez 2’de yaş ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki test edilmiştir. İlişki vardır olarak çıkan test sonucu ile birlikte 18-29 yaş grubundaki vatandaşların ve 56 yaş ve üstü vatandaşların memnuniyet oranlarının bu yaş grupları arasında kalan 30- 43 yaş ve 44- 55 yaş gruplarına göre daha fazla olduğu görülmüştür. Bu durum memnuniyeti az olan yaş gruplarının çalışma hayatı içerisinde yer alması sebebi ile yerel hizmetlerin kalite seviyesinden daha fazla etkilenmeleri ve bu konuyu daha fazla umursamaları ile açıklanabilir. Hipotez 3’de ise eğitim seviyesi ile bulunulan ilçenin genel hizmet kalite algısı arasında ilişki test edilmiştir. “İlişki vardır” olarak çıkan test sonucu ile birlikte üniversite eğitim seviyesindeki memnuniyet oranının diğer eğitim seviyelerine göre daha düşük olduğu görüldüğünde artan eğitim seviyesinin kalite algısını değiştirdiği ve yerel hizmetlerde beklentiyi arttırdığı söylenebilir. Hipotez 4’de Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile oy kullanma arasında ilişki test edilmiştir. “İlişki vardır” olarak çıkan test sonucu ile birlikte Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden memnun olmadığını söyleyen vatandaşların %25,1’inin, ne evet, ne hayır cevabını verenlerin %19,1’inin fikrim yok / cevap yok diyenlerin ise %16’sının son yerel seçimlerde oy kullanmadıkları görülmektedir. Vatandaşların oy kullanmadıkları halde belirtilen oranlarda Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnun olmadıkları veya bu konuda fikir sahibi olmadıkları düşünüldüğünde bu kişilerin temel katılımcılık faaliyetlerini yerine getirmediği halde memnuniyetsiz olmalarına eleştirel bakılabilir. Hipotez 5’de ise Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olma ile

sorunlarla ilgili belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulunma arasında ilişki test edilmiştir. “İlişki vardır” olarak çıkan test sonucu ile birlikte öne çıkan sonuç; %85,6 oranında vatandaşın Büyükşehir Belediyesinin gerçekleştirmiş olduğu hizmet kalitesinden memnun olmadıkları halde sorunlarla ilgili belediyeye istek ve öneri başvurusunda bulunmamalarıdır. Bu durum vatandaşların beklentileri ile ilgili hareket etmedikleri göstermektedir.

Tüm veriler değerlendirildiğinde; bir yönüyle Bursa’da vatandaşların genel olarak belediye hizmetlerinin kalitesinden memnun olmadıkları, diğer yönüyle de vatandaşların belediye hizmetlerinin kalitesi ve belediyeden beklentiler konusunda yeterli fikir sahibi olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında gelir, yaş ve eğitim gibi değişkenlerin kalite algısını etkilediği anlaşılmıştır. Ayrıca vatandaşların kaliteli hizmet beklentisinde olan taraf olarak kalite konusunda yeterince çaba harcamadıkları kanısına varılmıştır. Bu sonuçlarla birlikte bu olumsuz tablonun düzeltilmesi açısından hem vatandaşlar hem de belediye idarelerinin üzerine düşenleri yapmaları gerekmektedir. Vatandaşlar açısından sadece yerel seçimlerde oy vermek ve vergi ile hizmetlerin finansmanına katlanmak kaliteli hizmet almak için yeterli eylemler olarak görülmemelidir. Bunun yanında yerel konularda bilgi edinmek, fikir yürütmek ve belediyelerin sunmuş olduğu iletişim kanalları vasıtası ile istek ve şikâyetlerde bulunmak önemlidir. Belediyeler açısından ise vatandaşların istek ve şikâyetlerini tespit etmek için tüm iletişim kanallarını açık tutmak ve bu istekler doğrultusunda hizmetlerini düzenlemek önem arz etmektedir. Bu konuda belediyeler vatandaşların hizmetlerle ilgili isteklerde bulunabileceğini vatandaşlara anlatmalı, istek ve şikâyet kültürünü oluşturmali ve hizmetlerinde standartlar belirlemelidirler. Bu iletişim yollarının açılması ile hizmetlerin kaliteli sunumunun ve kaynakların etkin kullanımının gerçekleşeceği bir kültürün ortaya çıkacağı düşünülmelidir. Bu konuda basit bir örnek üzerinden gidilirse; Örneğin kaldırımların belli standartlarda (ölçü, taş, beton, şekil, renk v.s) üretim kararının belde halkının geniş katılımı ile verilmesi ve bu yönde eldeki kaynakların tahsisinin sağlanması hem o beldeye bir kimlik kazandıracak hem de halkın vergilerle finansmanına katıldığı üretimlerden daha mutlu olması (maliyet, hizmet kalitesi, hizmet içeriği açısından) sonucunu doğuracaktır. Bu gibi örneklerin köprü, yol, park, bahçe vb hizmet üretimleri için değerlendirilmesi katılımcılık, kaynakların etkin kullanımı, kaliteli hizmet sunumu ve kent kültürünün oluşumu açısından yararı önemli düzeyde olacaktır.

KAYNAKÇA

- ARDIÇ, K.&Yüksel, F.Çevik, O. (2014). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama), Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt 13 Sayı 3, Temmuz ss.61-81.
- AKYILDIZ, F. (2012). “Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği”, Journal of Yasar University, 26 (7), ss. 4415 – 4436.
- ASLAN, C.&Uluocak, Ş.(2012). “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt:9, Sayı:1, ss. 174-201.
- BOYNE, G. A. (2002). “Theme: Local Government: Concepts and Indicators of Local Authority Performance: An Evaluation of the Statutory Frameworks in England and Wales”, *Public Money and Management*, 22(2), pp. 17-24.

- ÇİÇEK, R., & İsmail, C. D. (2009). "Müşteri Memnuniyetinin Araştırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği", Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 11, ss. 199-217.
- DAŞTAN, İ., & Delice, M. E. (2015). "Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği", *The Journal of Academic Social Science Studies*, Number: 32 (3), ss. 203-223.
- DİNÇER, Ö. & Cevdet, Y. (2003). "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma 1: Değişimin Yönetimi için Yönetimde Değişim", Ankara.
- DONNELLY, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. F., & Curry, A. C. (1995). "Measuring Service Quality in Local Government: the SERVQUAL Approach", *International Journal of Public Sector Management*, 8(7), pp. 15-20.
- EROĞLU, E. & Demirbaş, T. (2016), "Mali Saydamlığın Önemi ve Türkiye’de Kamu Mali Yönetiminin Mali Saydamlık Açısından Değerlendirilmesi", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20 (1), ss. 287-312.
- GEMLİK, N. & Ünal, S. (2007). "Kurum İmajı Analizi ve Bir Belediye Üzerindeki Uygulamanın Değerlendirilmesi", İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 6(11), ss. 267-282.
- GLASER, Mark A., & W. Bartley H., (1999). "Service Delivery Satisfaction and Willingness to Pay Taxes: Citizen Recognition of Local Government Performance", *Public Productivity & Management Review*, pp. 48-67.
- GÜMÜŞOĞLU, S., vd., (2003), "Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama", 3. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu.
- İNCE, M., & Şahin, K. (2011). "Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği", SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 201, ss.1-22.
- KELLY, Janet M., and D. S., (2002). "Service Quality Variation Across Urban Space: First Steps Toward a Model of Citizen Satisfaction", *Journal of Urban Affairs*, 24 (3), pp. 271-288.
- KORLU, R. K., (2014). Belediyelerde Katılımcılık ve Retro Demokrasi, Ekin Yayın Dağıtım.
- PEKER, Ö. (1996). "Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt 5, Sayı 2, ss. 15-23.
- PETERS, B. Guy., & John P. (1998). "Governance Without Government? Rethinking Public Administration", *Journal of public administration research and theory*, 8 (2), pp. 223-243.
- PİOTROWSKI, S. J., & Van Ryzin, G. G. (2007). "Citizen Attitudes Toward Transparency in local Government", *The American Review of Public Administration*, 37(3), pp. 306-323.
- SCOTT, D., & David S., (1993). "Service Quality Components and Group Criteria in Local Government", *International Journal of Service Industry Management*, 4 (4).

- TAT- KEİ Ho, A., (2002). "Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative", *Public Administration Review*, 62 (4), pp. 434-444.
- USTA, R. & Memiş, L. (2010). "Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 15, Sayı 2, ss. 333-355.
- VAN Ryzin, G. G. (2004). "Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services", *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), pp. 433-448.
- WORLD BANK (1997), "The State in a Changing World", Oxford University Press.
- WORLD BANK (1994), "Governance: the World Bank's Experience", World Bank Report.
- YÜKSEL, F., Çevik, O., & Ardıç, K. (2004). "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Vatandaş Tatmininin Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama". *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(3), ss. 63-81.