

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DOKTORA TEZİ

BELEDİYE HİZMETLERİNE AİT
KRİTERLERİN SWARA YÖNTEMİ
KULLANILARAK SIRALANMASI

Gamze DOLANBAY
2502150229

TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. Mehpare TİMOR

İSTANBUL-2022

ÖZ
BELEDİYE HİZMETLERİNE AİT KRİTERLERİN SWARA
YÖNTEMİ KULLANILARAK SIRALANMASI

Gamze DOLANBAY

İl, ilçe, kasaba veya köy halkının ortak ihtiyaçlarını gidermek amacıyla kurulan ve genel karar birimleri halk tarafından seçilen kamu tüzelkişisi olan yerel yönetimler ülkelerin sosyo-ekonomik, kültürel, tarihsel ve siyasi yapılarından etkilenirler. Yerel yönetimler yerel halkın ihtiyaç, talep ve beklentilerine yönelik hizmetler vermektedir. Bu hizmetler sunulurken birinci hedef vatandaşların hizmetten memnuniyet düzeyini en üst düzeyde tutmaktır. Bu tez çalışmasında öncelikle hizmet, hizmet kalitesi, yönetim, yönetim çeşitleri, belediye ve belediyecilik gibi kavramlardan bahsedilmiştir. Daha sonra ÇKKV yöntemlerinden TOPSIS, VIKOR, PROMETHEE, ARAS, ELECTRE, MACBETH, AHP, ANP, ENTROPI, CRITIC, DEMATEL, LBWA ve ROC'tan bahsedilmiştir. Daha önce belediye hizmetleriyle ilgili, ÇKKV kullanılarak hizmetlere ait bir önem sıralaması çalışması yapılmadığı görülmüştür. Bu nedenle tezin uygulama kısmında güncel ÇKKV yöntemlerinden SWARA yöntemi kullanılarak İstanbul'daki 39 ilçe belediyesinin verdiği ilçe belediye hizmetleri için hizmet alan bireylerin belediye hizmetlerini önemseme düzeyleri ve hizmet öncelik sıralamaları belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla 39 ilçeden 1009 kişiden anket yoluyla alınan cevaplar SWARA yöntemiyle hesaplanmış ve hizmetlere ait öncelikler belirlenmiştir. İstanbul genelinde yaşayan vatandaşların, ilçe belediyelerinin verdikleri hizmetleri önemseme düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşabileceği düşünüldüğünden MANOVA ve t-Testi kullanılarak sıralamalar açısından anlamlı farklar olup olmadığı incelenmiştir.

Bu tez çalışması sonucunda elde edilen bulgular belediye yetkililerince vatandaş beklentisinin hangi hizmetlerde yoğunlaştığı, taleplerin ne olduğunun tespitinde kullanılabilir. Ayrıca ilerleyen zamanlarda benzer bir çalışma büyükşehir belediyelerinin verdikleri hizmetler için de uygulanabilir.

Anahtar Kelimeler: ÇKKV, SWARA, Belediyecilik, Hizmet Kavramı, İlçe Belediye Hizmetleri

ABSTRACT
RANKING MUNICIPALITY SERVICE CRITERIA BY USING
SWARA METHOD
Gamze DOLANBAY

Local governments are public legal entities established to meet the common needs of the people of provinces, districts, towns, or villages which also have general decision-making units that are elected by the people, and are affected by the socio-economic, cultural, historical, and political structures of the countries. Local governments provide services for the needs, demands, and expectations of the local people. While providing local services, the initial goal is to keep the service satisfaction level of the citizens at the highest level. In this thesis, first of all, concepts such as service, service quality, management, management types, municipality, and municipalism are mentioned. Afterward, AHP, ANP, TOPSIS, VIKOR, PROMETHEE, ARAS, COPRAS, ENTROPY, DEMATEL, and CRITIC, which are MCDM methods, are mentioned. It has been observed that there has not been a study that prioritized municipal services using MCDM before. For this reason, in the application part of this thesis, there is an attempt to determine the level of importance of municipal services and service priority rankings of the individuals who receive services for the district municipality services provided by 39 district municipalities in Istanbul by using the SWARA method, one of the current MCDM methods. Accordingly, the answers received from 1009 people from 39 districts were calculated with the SWARA method, and the priorities of the services were determined. Since it is thought that the level of care which the citizen from many regions of Istanbul may differ according to the demographic features of that certain area, MANOVA and t-test are used to examine whether there are significant differences in terms of rankings.

The findings obtained as a result of this thesis study can be used by the municipal authorities to determine which services the citizen expectation is concentrated on and what the demands of the citizens are. In addition, a similar

study can be applied to the services provided by the metropolitan municipalities in the future.

Keywords: MCDM, SWARA, Municipality, Service Concept, District Municipal Services.

ÖNSÖZ

Doktora tez çalışmam süresince engin bilgi, tecrübe ve sabrıyla her türlü ilgisini ve desteğini esirgemeyen, akademik ve insani yönden örnek aldığım saygı değer hocam Prof. Dr. Mehpere Timor'a, tez sürecinde desteğini esirgemeyen saygı değer hocam Doç. Dr. Nihat Taş'a değerli hocalarım Prof. Dr. Ergün Eroğlu'na, Prof. Dr. Ceren Erdin'e, Prof. Dr. Beyza Ahlatcıoğlu Özkök'e, Prof. Dr. Umman Tuğba Gürsoy'a, Doç.Dr. Ayşe Demirhan'a, Prof. Dr. Erdal Dinçer'e,

Tüm hayatım boyunca olduğu gibi doktora sürecinde de güvenini, desteğini ve sevgisini esirgemeyen sevgili aileme,

Doktora sürecinde mensubu olma fırsatı bulduğum İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi ailesine, birlikte çalışma fırsatı bulduğum İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Sayısal Yöntemler Anabilim dalı hocalarıma,

Doktora sürecinde yardımlarıyla desteğini esirgemeyen çalışma arkadaşım Arş. Grv. Berke Akkaya'ya teşekkür ederim.

Gamze DOLANBAY

İstanbul-2022

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ÖNSÖZ.....	iv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	vi
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET KAVRAMI

1.1. Hizmet Kavramının Temel Özellikleri.....	6
1.2.Hizmet Kalitesi Kavramı.....	6

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNETİM

2.1. Yönetim Çeşitleri.....	13
2.1.1 Merkezi Yönetim.....	13
2.1.2. Yerel Yönetim	13
2.1.2.1 Siyasi Yönden Yerel Yönetim	14
2.1.2.2. İdari Yönden Yerel Yönetim	15
2.2. Yerel Yönetimlerin Kamu Hizmetleri İçindeki Yeri ve Tarihi Gelişimi	16
2.3. Yerel Yönetimlerin Geleceği	20

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYE

3.1. Belediyeciliğin Tarihi Gelişimi.....	23
3.1.1. Dünyada Belediyeciliğin Tarihi Gelişimi.....	24
3.1.2. Türkiye’de Belediyecilik ve Tarihi Gelişimi.....	25
3.1.2.1. Tanzimat Öncesi	26
3.1.2.2. Tanzimat Sonrası	26
3.1.2.3. Cumhuriyet Dönemi	27
3.1.2.4. İstanbul’da Belediyecilik	28
3.2. Kamu Hizmetlerinin Yürütülmesinde Belediyelerin Önemi.....	29
3.3. Belediyelerin Görev-Yetki ve Sorumlulukları.....	30
3.4. Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti	31
3.5. Belediye Hizmetlerine Ait Çalışmalar	33
3.5.1. Belediye Hizmetlerine Ait Uluslararası Çalışmalar	34
3.5.2. Belediye Hizmetlerine Ait Ulusal Çalışmalar	35

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÇOK KRİTERLİ KARAR VERME

4.1. Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri	42
4.1.1. Seçim ve Sıralama Yöntemleri	47
4.1.1.1. TOPSIS	47
4.1.1.2. VIKOR.....	49
4.1.1.3. PROMETHEE	50
4.1.1.4. ARAS.....	52
4.1.1.5. ELECTRE.....	53
4.1.1.6. MACBETH.....	55
4.1.2. Kriter Ağırlıklandırma Yöntemleri	56
4.1.2.1. AHP	57
4.1.2.2. ANP	63
4.1.2.3. ENTROPY	64
4.1.2.4. CRITIC	67
4.1.2.5. DEMATEL	68
4.1.2.6. LBWA.....	69
4.1.2.7. ROC	70
4.1.2.8. SWARA (Adım Adım Ağırlık Değerlendirme Oran Analizi) Yöntemi.....	71

4.1.2.8.1. SWARA Yönteminin Avantajları	74
4.1.2.8.2. SWARA Yöntemiyle Daha Önce Yapılmış Çalışmalar.....	75

BEŞİNCİ BÖLÜM

İSTANBUL İLÇE BELEDİYE HİZMETLERİNE AİT BİR “ÇOK KRİTERLİ KARAR VERME UYGULAMASI”

5.1. Kriterlerin Belirlenmesi.....	79
5.2. SWARA Yöntemiyle Kriter Ağırlıklarının Belirlenmesi	82
5.3. SWARA Yöntemiyle İlçe Belediye Hizmet Kriterleri ve Öncelikleri.....	92
5.3.1. Genel Hizmet Kriterleri ve Önem Düzeyleri.....	92
5.3.2. Bilgi Edinme Hizmeti ve Önem Düzeyleri	116
5.3.3. Çevre ve Temizlik Hizmeti ve Önem Düzeyleri	126
5.3.4. Eğitim Hizmeti ve Önem Düzeyleri	135
5.3.5. İmar Hizmeti ve Önem Düzeyleri	145
5.3.6. Kültür Hizmeti ve Önem Düzeyleri	157
5.3.7. Park ve Bahçeler Hizmeti ve Önem Düzeyleri.....	168
5.3.8. Sağlık Hizmeti ve Önem Düzeyleri.....	180
5.3.9. Sosyal Hizmet ve Önem Düzeyleri	192
5.3.10. Spor Hizmeti ve Önem Düzeyleri	204
5.3.11. Veterinerlik Hizmeti ve Önem Düzeyleri	217
5.4. SWARA Yöntemiyle Belirlenen İlçe Belediye Hizmet Kriterlerine Ait İstatistik Analizler.....	228
5.4.1. Genel Hizmetlere Ait İstatistik Analizler	229
5.4.1.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar	229
5.4.1.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar	236
5.4.1.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar	240
5.4.1.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar	248
5.4.1.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar.....	255
5.4.1.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar	261
5.4.1.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar	269
5.4.1.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar.....	276
5.4.1.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar.....	283
5.4.1.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar.....	289
5.4.1.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar	299
5.4.2. Bilgi Edinme Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler.....	310
5.4.2.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar	310
5.4.2.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar	311

5.4.2.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar	313
5.4.2.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar	314
5.4.2.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar	315
5.4.2.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar	318
5.4.2.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar	319
5.4.2.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar	320
5.4.2.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar	321
5.4.2.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar	322
5.4.2.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar	325
5.4.3. Çevre ve Temizlik Hizmetine Ait İstatistik Analizler	326
5.4.3.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar	326
5.4.3.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar	327
5.4.3.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar	328
5.4.3.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar	329
5.4.3.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar	329
5.4.3.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar	333
5.4.3.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar	334
5.4.3.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar	337
5.4.3.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar	337
5.4.3.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar	338
5.4.3.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar	338
5.4.4. Eğitim Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler	339
5.4.4.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar	339
5.4.4.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar	340
5.4.4.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar	341
5.4.4.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar	343
5.4.4.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar	345
5.4.4.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar	346
5.4.4.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar	346
5.4.4.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar	347
5.4.4.9. Memnuniyet Düzeyine Anlamlı Farklılıklar	350
5.4.4.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar	354
5.4.4.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar	355
5.4.5. İmar Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler	358
5.4.5.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar	358
5.4.5.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar	360
5.4.5.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar	361
5.4.5.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar	362
5.4.5.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar	363
5.4.5.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar	364
5.4.5.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar	365

5.4.5.8. Medeni Hale Göre Anlamli Farklılıklar.....	366
5.4.5.9 Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar	367
5.4.5.10. Mesleğe Göre Anlamli Farklılıklar.....	370
5.4.5.11. Yaşa Göre Anlamli Farklılıklar	372
5.4.6. Kültür Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler	374
5.4.6.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamli Farklılıklar	374
5.4.6.2. Cinsiyete Göre Anlamli Farklılıklar	375
5.4.6.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamli Farklılıklar	376
5.4.6.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamli Farklılıklar	376
5.4.6.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar.....	377
5.4.6.6. İkamet Yılına Göre Anlamli Farklılıklar	377
5.4.6.7. İlçelere Göre Anlamli Farklılıklar	378
5.4.6.8 Medeni Hale Göre Anlamli Farklılıklar.....	379
5.4.6.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar.....	379
5.4.6.10. Mesleğe Göre Anlamli Farklılıklar.....	380
5.4.6.11. Yaşa Göre Anlamli Farklılıklar	380
5.4.7. Park ve Bahçeler Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler	381
5.4.7.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamli Farklılıklar	381
5.4.7.2. Cinsiyete Göre Anlamli Farklılıklar	383
5.4.7.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamli Farklılıklar	384
5.4.7.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamli Farklılıklar	385
5.4.7.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar.....	386
5.4.7.6. İkamet Yılına Göre Anlamli Farklılıklar	387
5.4.7.7. İlçelere Göre Anlamli Farklılıklar	388
5.4.7.8. Medeni Hale Göre Anlamli Farklılıklar.....	389
5.4.7.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar.....	390
5.4.7.10. Mesleğe Göre Anlamli Farklılıklar.....	391
5.4.7.11. Yaşa Göre Anlamli Farklılıklar	392
5.4.8. Sağlık Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler	393
5.4.8.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamli Farklılıklar	394
5.4.8.2. Cinsiyete Göre Anlamli Farklılıklar	397
5.4.8.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamli Farklılıklar	398
5.4.8.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamli Farklılıklar	406
5.4.8.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar.....	409
5.4.8.6. İkamet Yılına Göre Anlamli Farklılıklar	412
5.4.8.7. İlçelere Göre Anlamli Farklılıklar	414
5.4.8.8. Medeni Hale Göre Anlamli Farklılıklar.....	415
5.4.8.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar.....	416
5.4.8.10. Mesleğe Göre Anlamli Farklılıklar.....	420
5.4.8.11. Yaşa Göre Anlamli Farklılıklar	424
5.4.9. Sosyal Hizmetlere Ait İstatistik Analizler.....	425

5.4.9.1. Belediye Gitme Sıklığına Göre Anlamli Farklılıklar	426
5.4.9.2. Cinsiyete Göre Anlamli Farklılıklar	427
5.4.9.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamli Farklılıklar	428
5.4.9.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamli Farklılıklar	430
5.4.9.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar	431
5.4.9.6. İkamet Yılına Göre Anlamli Farklılıklar	432
5.4.9.7. İlçelere Göre Anlamli Farklılıklar	435
5.4.9.8. Medeni Hale Göre Anlamli Farklılıklar	439
5.4.9.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar	440
5.4.9.10. Mesleğe Göre Anlamli Farklılıklar	441
5.4.9.11. Yaşa Göre Anlamli Farklılıklar	442
5.4.10. Spor Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler	443
5.4.10.1. Belediye Gitme Sıklığına Göre Anlamli Farklılıklar	443
5.4.10.2. Cinsiyete Göre Anlamli Farklılıklar	447
5.4.10.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamli Farklılıklar	449
5.4.10.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamli Farklılıklar	450
5.4.10.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar	451
5.4.10.6. İkamet Yılına Göre Anlamli Farklılıklar	452
5.4.10.7. İlçelere Göre Anlamli Farklılıklar	453
5.4.10.8. Medeni Hale Göre Anlamli Farklılıklar	454
5.4.10.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar	455
5.4.10.10. Mesleğe Göre Anlamli Farklılıklar	456
5.4.10.11. Yaşa Göre Anlamli Farklılıklar	459
5.4.11. Veterinerlik Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler	464
5.4.11.1. Belediye Gitme Sıklığına Göre Anlamli Farklılıklar	464
5.4.11.2 Cinsiyete Göre Anlamli Farklılıklar	468
5.4.11.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamli Farklılıklar	469
5.4.11.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamli Farklılıklar	470
5.4.11.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar	475
5.4.11.6. İkamet Yılına Göre Anlamli Farklılıklar	476
5.4.11.7. İlçelere Göre Anlamli Farklılıklar	477
5.4.11.8. Medeni Hale Göre Anlamli Farklılıklar	481
5.4.11.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamli Farklılıklar	482
5.4.11.10. Mesleğe Göre Anlamli Farklılıklar	485
5.4.11.11. Yaşa Göre Veterinerlik Hizmet Kriterlerine Ait Anlamli Farklılıklar	486
SONUÇ ve BULGULAR	490
KAYNAKÇA	506
EKLER	530

ÖZGEÇMİŞ.....	617



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 4.1. ÇKKV Çözüm Aşamaları	45
Şekil 4.2. AHP'nin Hiyerarşik Yapısı.....	58
Şekil 4.3. SWARA Kriter Ağırlıklarının Belirlenmesi	73



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 4.1. ÇKKV Tekniklerinin Kullanım Şekillerine Göre Listesi	46
Tablo 4.2. Karşılaştırmaların Önem Dereceleri Tablosu	59
Tablo 4.3. Rastgele Sayı İndeksi Tablosu	60
Tablo 4. 4. SWARA Yöntemiyle Yapılan Çalışmalar	75
Tablo 5.1. İki Kriterin Birbirine Göre Önem Düzeyinin Puanlanması	83
Tablo 5.2. Kriter Puanlaması İçin Örnek Puanlar	84
Tablo 5.3. Kriter Puanlaması İçin Örnek Ağırlıklar	88
Tablo 5.4. Kriter Puanlaması İçin t-Testi	90
Tablo 5.5. Kriter Ağırlıklarının Hesaplanması (Örnek: Bilgi Edinme Hizmetleri) ...	91
Tablo 5.6. Genel Belediye Hizmet Kriterleri	93
Tablo 5.7. Genel Belediye Hizmet Ağırlık ve Sıralamaları	93
Tablo 5.8. Belediyeye Gitme Sıklık Gruplandırmaları	94
Tablo 5.9. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Genel Hizmet Kriterleri.....	95
Tablo 5.10. Cinsiyet Gruplandırmaları	96
Tablo 5.11. Cinsiyete Göre Genel Hizmet Kriterleri	96
Tablo 5.12. Çocuk Sayısı Gruplandırmaları	97
Tablo 5.13. Çocuk Sayısına Göre Genel Hizmet Kriterleri	98
Tablo 5.14. Eğitim Seviyesi Gruplandırmaları	99
Tablo 5.15. Eğitim Seviyesine Göre Genel Hizmet Kriterleri	100
Tablo 5.16. Gelir Düzeyi Gruplandırmaları.....	101
Tablo 5.17. Gelir Düzeyine Göre Genel Hizmet Kriterleri.....	102
Tablo 5.18. İkamet Yılı Gruplandırmaları	103
Tablo 5.19. İkamet Yılına Göre Genel Hizmet Kriterleri	104
Tablo 5.20. İstanbul'a Bağlı İlçeler.....	106
Tablo 5. 21. İlçelerin Sosyoekonomik Benzerliklere Göre Gruplanması	107
Tablo 5.22. İlçelere Göre Genel Hizmet Kriterleri	107
Tablo 5.23. Medeni Hal Gruplandırmaları.....	108
Tablo 5.24. Medeni Hale Göre Genel Hizmet Kriterleri	109
Tablo 5.25. Memnuniyet Düzeyi Gruplandırmaları.....	110
Tablo 5.26. Memnuniyet Düzeyine Göre Genel Hizmet Kriterleri	110
Tablo 5.27. Meslek Gruplandırmaları.....	112
Tablo 5.28. Mesleğe Göre Genel Hizmet Kriterleri.....	112
Tablo 5.29.Yaş Gruplandırmaları	114
Tablo 5.30. Yaşa Göre Genel Hizmet Kriterleri	114
Tablo 5.31. Bilgi Edinme Hizmet Kriterleri	116
Tablo 5.32. Bilgi Edinme Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları	116
Tablo 5.33. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Bilgi Edinme Hizmeti.....	117
Tablo 5.34. Cinsiyete Göre Bilgi Edinme Hizmeti	118
Tablo 5.35. Çocuk Sayısına Göre Bilgi Edinme Hizmeti	118
Tablo 5.36. Eğitim Seviyesine Göre Bilgi Edinme Hizmeti.....	119
Tablo 5.37. Gelir Düzeyine Göre Bilgi Edinme Hizmeti.....	120
Tablo 5.38. İkamet Yılına Göre Bilgi Edinme Hizmeti	121

Tablo 5.39. İlçelere Göre Bilgi Edinme Hizmeti	122
Tablo 5.40. Medeni Hale Göre Bilgi Edinme Hizmeti	123
Tablo 5.41. Memnuniyet Düzeyine Göre Bilgi Edinme Hizmeti	123
Tablo 5.42. Mesleğe Göre Bilgi Edinme Hizmeti	124
Tablo 5.43. Yaşa Göre Bilgi Edinme Hizmeti	125
Tablo 5.44. Çevre ve Temizlik Hizmet Kriterleri	126
Tablo 5.45. Çevre ve Temizlik Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları.....	126
Tablo 5.46. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti	127
Tablo 5.47. Cinsiyete Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti.....	127
Tablo 5.48. Çocuk Sayısına Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti.....	128
Tablo 5.49. Eğitim Seviyesine Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti.....	129
Tablo 5.50. Gelir Düzeyine Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti	130
Tablo 5.51. İkamet Yılına Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti.....	131
Tablo 5.52. İlçelere Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti	132
Tablo 5.53. Medeni Hale Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti	132
Tablo 5.54. Memnuniyet Düzeyine Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti	133
Tablo 5.55. Mesleğe Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti	134
Tablo 5.56. Yaşa Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti.....	135
Tablo 5.57. Eğitim Hizmet Kriterleri	135
Tablo 5.58. Eğitim Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları.....	136
Tablo 5.59. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Eğitim Hizmeti	136
Tablo 5.60. Cinsiyete Göre Eğitim Hizmeti.....	137
Tablo 5.61. Çocuk Sayısına Göre Eğitim Hizmeti.....	138
Tablo 5.62. Eğitim Seviyesine Göre Eğitim Hizmeti	139
Tablo 5.63. Gelir Düzeyine Göre Eğitim Hizmeti	140
Tablo 5.64. İkamet Yılına Göre Eğitim Hizmeti	141
Tablo 5.65. İlçelere Göre Eğitim Hizmeti.....	142
Tablo 5.66. Medeni Hale Göre Eğitim Hizmeti.....	142
Tablo 5.67. Memnuniyet Düzeyine Göre Eğitim Hizmeti.....	143
Tablo 5.68. Mesleğe Göre Eğitim Hizmeti	144
Tablo 5.69. Yaşa Göre Eğitim Hizmeti.....	145
Tablo 5.70. İmar Hizmet Kriterleri	145
Tablo 5.71. İmar Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları	146
Tablo 5.72. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre İmar Hizmeti.....	146
Tablo 5.73. Cinsiyete Göre İmar Hizmeti	147
Tablo 5.74. Çocuk Sayısına Göre İmar Hizmeti	148
Tablo 5.75. Eğitim Seviyesine Göre İmar Hizmeti.....	149
Tablo 5.76. Gelir Düzeyine Göre İmar Hizmeti	150
Tablo 5.77. İkamet Yılına Göre İmar Hizmeti.....	151
Tablo 5.78. İlçelere Göre İmar Hizmeti	152
Tablo 5.79. Medeni Hale Göre İmar Hizmeti	153
Tablo 5.80. Memnuniyet Düzeyine Göre İmar Hizmeti	154
Tablo 5.81. Mesleğe Göre İmar Hizmeti	155
Tablo 5.82. Yaşa Göre İmar Hizmeti	156

Tablo 5.83. Kùltür Hizmet Kriterleri	157
Tablo 5.84. Kùltür Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları	157
Tablo 5.85. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Kùltür Hizmeti.....	158
Tablo 5.86. Cinsiyete Göre Kùltür Hizmeti	159
Tablo 5.87. Çocuk Sayısına Göre Kùltür Hizmeti	160
Tablo 5.88. Eğitim Seviyesine Göre Kùltür Hizmeti	161
Tablo 5.89. Gelir Düzeyine Göre Kùltür Hizmeti	162
Tablo 5.90. İkamet Yılına Göre Kùltür Hizmeti	163
Tablo 5.91. İlçelere Göre Kùltür Hizmeti	164
Tablo 5.92. Medeni Hale Göre Kùltür Hizmeti	164
Tablo 5.93. Memnuniyet Düzeyine Göre Kùltür Hizmeti	165
Tablo 5.94. Mesleğe Göre Kùltür Hizmeti	166
Tablo 5.95. Yaşa Göre Kùltür Hizmeti	167
Tablo 5.96. Park ve Bahçeler Hizmet Kriterleri	168
Tablo 5.97. Park ve Bahçeler Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları	168
Tablo 5.98. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Park ve Bahçeler Hizmeti.....	169
Tablo 5.99. Cinsiyete Göre Park ve Bahçeler Hizmeti	170
Tablo 5.100. Çocuk Sayısına Göre Park ve Bahçeler Hizmeti	171
Tablo 5.101. Eğitim Seviyesine Göre Park ve Bahçeler Hizmeti	172
Tablo 5.102. Gelir Düzeyine Göre Park ve Bahçeler Hizmeti.....	173
Tablo 5.103. İkamet Yılına Göre Park ve Bahçeler Hizmeti	174
Tablo 5.104. İlçelere Göre Park ve Bahçeler Hizmeti	175
Tablo 5.105. Medeni Hale Göre Park ve Bahçeler Hizmeti	176
Tablo 5.106. Memnuniyet Düzeyine Göre Park ve Bahçeler Hizmeti	177
Tablo 5.107. Mesleğe Göre Park ve Bahçeler Hizmeti.....	178
Tablo 5.108. Yaşa Göre Park ve Bahçeler Hizmeti	179
Tablo 5.109. Sağlık Hizmet Kriterleri.....	180
Tablo 5.110. Sağlık Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları	181
Tablo 5.111. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Sağlık Hizmeti.....	181
Tablo 5.112. Cinsiyete Göre Sağlık Hizmeti	182
Tablo 5.113. Çocuk Sayısına Göre Sağlık Hizmeti	183
Tablo 5.114. Eğitim Seviyesine Göre Sağlık Hizmeti	184
Tablo 5.115. Gelir Düzeyine Göre Sağlık Hizmeti.....	185
Tablo 5.116. İkamet Yılına Göre Sağlık Hizmeti	186
Tablo 5.117. İlçelere Göre Sağlık Hizmeti	187
Tablo 5.118. Medeni Hale Göre Sağlık Hizmeti.....	188
Tablo 5.119. Memnuniyet Düzeyine Göre Sağlık Hizmeti.....	189
Tablo 5.120. Mesleğe Göre Sağlık Hizmeti.....	190
Tablo 5.121. Yaşa Göre Sağlık Hizmeti	191
Tablo 5.122. Sosyal Hizmet Kriterleri	192
Tablo 5.123. Sosyal Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları.....	192
Tablo 5.124. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Sosyal Hizmet.....	193
Tablo 5.125. Cinsiyete Göre Sosyal Hizmet.....	194
Tablo 5.126. Çocuk Sayısına Göre Sosyal Hizmet.....	195

Tablo 5.127. Eğitim Seviyesine Göre Sosyal Hizmet.....	196
Tablo 5.128. Gelir Düzeyine Göre Sosyal Hizmet	197
Tablo 5.129. İkamet Yılına Göre Sosyal Hizmet.....	198
Tablo 5.130. İlçelere Göre Sosyal Hizmet	199
Tablo 5.131. Medeni Hale Göre Sosyal Hizmet	200
Tablo 5.132. Memnuniyet Düzeyine Göre Sosyal Hizmet	201
Tablo 5.133. Mesleğe Göre Sosyal Hizmet	202
Tablo 5.134. Yaşa Göre Sosyal Hizmet	203
Tablo 5.135. Spor Hizmet Kriterleri	204
Tablo 5.136. Spor Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları	204
Tablo 5.137. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Spor Hizmeti.....	205
Tablo 5.138. Cinsiyete Göre Spor Hizmeti	206
Tablo 5.139. Çocuk Sayısına Göre Spor Hizmeti	207
Tablo 5.140. Eğitim Seviyesine Göre Spor Hizmeti.....	208
Tablo 5.141. Gelir Düzeyine Göre Spor Hizmeti	209
Tablo 5.142. İkamet Yılına Göre Spor Hizmeti	210
Tablo 5.143. İlçelere Göre Spor Hizmeti	211
Tablo 5.144. Medeni Hale Göre Spor Hizmeti	213
Tablo 5.145. Memnuniyet Düzeyine Göre Spor Hizmeti	214
Tablo 5.146. Mesleğe Göre Spor Hizmeti	215
Tablo 5.147. Yaşa Göre Spor Hizmeti	216
Tablo 5.148. Veterinerlik Hizmet Kriterleri	217
Tablo 5.149. Veterinerlik Hizmeti Ağırlıkları ve Sıralamaları	217
Tablo 5.150. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Veterinerlik Hizmeti.....	218
Tablo 5.151. Cinsiyete Göre Veterinerlik Hizmeti	219
Tablo 5.152. Çocuk Sayısına Göre Veterinerlik Hizmeti	220
Tablo 5.153. Eğitim Seviyesine Göre Veterinerlik Hizmeti	221
Tablo 5.154. Gelir Düzeyine Göre Veterinerlik Hizmeti.....	222
Tablo 5.155. İkamet Yılına Göre Veterinerlik Hizmeti	223
Tablo 5.156. İlçelere Göre Veterinerlik Hizmeti	224
Tablo 5.157. Medeni Hale Göre Veterinerlik Hizmeti	225
Tablo 5.158. Memnuniyet Düzeyine Göre Veterinerlik Hizmeti	226
Tablo 5.159. Mesleğe Göre Veterinerlik Hizmeti.....	227
Tablo 5.160. Yaşa Göre Veterinerlik Hizmeti	228
Tablo 5.161. Belediyeye Gitme Sıklığı İçin Frekans Değerleri.....	229
Tablo 5.162. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	230
Tablo 5.163. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi.....	230
Tablo 5.164. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k1, k4, k7, k9 İçin Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi	231
Tablo 5.165. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi.....	232

Tablo 5.166. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar	232
Tablo 5.167. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	233
Tablo 5.168. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi.....	233
Tablo 5.169. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	234
Tablo 5.170. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi.....	234
Tablo 5. 171. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k2, k5, k8 İçin Çoklu Karşılaştırmalar	235
Tablo 5.172. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	235
Tablo 5.173. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi.....	236
Tablo 5.174. Cinsiyet İçin Frekans Değerleri	236
Tablo 5.175. Genel Hizmetler Cinsiyet k1, k4, k7, k9 İçin Bağımsız Örneklem t-Testi	237
Tablo 5.176. Genel Hizmetler Cinsiyet k2, k5, k8 İçin Bağımsız Örneklem t-testi	238
Tablo 5.177. Genel Hizmetler Cinsiyet k3, k6, k10 İçin Bağımsız Örneklem t-testi	239
Tablo 5.178. Çocuk Sayısı İçin Frekans Değerleri	240
Tablo 5.179. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	240
Tablo 5.180. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi .	241
Tablo 5.181. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k1, k4, k7, k9 İçin Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi	241
Tablo 5.182. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi	242
Tablo 5.183. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar	242
Tablo 5.184. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k7 İçin Homojen Alt Gruplar	243
Tablo 5.185. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	244
Tablo 5.186. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi	244
Tablo 5.187. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	245
Tablo 5.188. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi	245
Tablo 5.189. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k3, k6, k10 İçin Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi	245
Tablo 5.190. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi	246
Tablo 5.191. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k3, k6, k10 İçin Çoklu Karşılaştırmalar	246
Tablo 5.192. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k6 İçin Homojen Alt Gruplar	247

Tablo 5.193. Eğitim Seviyesi İçin Frekans Değerleri	248
Tablo 5.194. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	248
Tablo 5.195. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi	249
Tablo 5.196. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k1, k4, k7, k9 İçin Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi	249
Tablo 5.197. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi.	250
Tablo 5.198. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar	250
Tablo 5.199. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k7 İçin Homojen Alt Gruplar.....	251
Tablo 5.200. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	251
Tablo 5.201. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi ...	252
Tablo 5.202. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	252
Tablo 5.203. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi	253
Tablo 5.204. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k3, k6, k10 İçin Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi	253
Tablo 5.205. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi.....	254
Tablo 5.206. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k3, k6, k10 İçin Çoklu Karşılaştırmalar	254
Tablo 5.207. Gelir Düzeyi İçin Frekans Değerleri.....	255
Tablo 5. 208. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	255
Tablo 5. 209. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi.	256
Tablo 5. 210. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	256
Tablo 5.211. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi	257
Tablo 5.212. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar	257
Tablo 5.213. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k4 İçin Homojen Alt Gruplar	258
Tablo 5.214. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	258
Tablo 5.215. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi.....	259
Tablo 5.216. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	259
Tablo 5.217. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi	260
Tablo 5.218. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	260
Tablo 5.219. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi.....	261
Tablo 5.220. İkamet Yılı İçin Frekans Değerleri	261
Tablo 5.221. Genel Hizmetler İkamet Yılı k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	262

Tablo 5.222. Genel Hizmetler İkamet Yılı k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi	262
Tablo 5.223. Genel Hizmetler İkamet Yılı k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	263
Tablo 5.224. Genel Hizmetler İkamet Yılı k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi	263
Tablo 5.225. Genel Hizmetler İkamet Yılı k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	264
Tablo 5.226. Genel Hizmetler İkamet Yılı k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi.....	264
Tablo 5.227. Genel Hizmetler İkamet Yılı k2, k5, k8 İçin Çoklu Karşılaştırmalar.	265
Tablo 5.228. Genel Hizmetler İkamet Yılı k5 İçin Homojen Alt Gruplar	266
Tablo 5.229. Genel Hizmetler İkamet Yılı k8 İçin Homojen Alt Gruplar	266
Tablo 5.230. Genel Hizmetler İkamet Yılı k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	267
Tablo 5.231. Genel Hizmetler İkamet Yılı k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi	267
Tablo 5.232. Genel Hizmetler İkamet Yılı k3, k6, k10 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	268
Tablo 5.233. Genel Hizmetler İkamet Yılı k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi.....	268
Tablo 5.234. İlçeler İçin Frekans Değerleri	269
Tablo 5.235. Genel Hizmetler İlçeler k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	269
Tablo 5.236. Genel Hizmetler İlçeler k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi	270
Tablo 5.237. Genel Hizmetler İlçeler k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	270
Tablo 5.238. Genel Hizmetler İlçeler k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi	271
Tablo 5.239. Genel Hizmetler İlçeler k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar ...	271
Tablo 5.240. Genel Hizmetler İlçeler k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	272
Tablo 5.241. Genel Hizmetler İlçeler k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi	272
Tablo 5.242. Genel Hizmetler İlçeler k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	272
Tablo 5.243. Genel Hizmetler İlçeler k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi	273
Tablo 5.244. Genel Hizmetler İlçeler k2, k5, k8 İçin Çoklu Karşılaştırmalar	273
Tablo 5.245. Genel Hizmetler İlçeler k8 İçin Homojen Alt Gruplar	274
Tablo 5.246. Genel Hizmetler İlçeler k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	274
Tablo 5.247. Genel Hizmetler İlçeler k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi	275
Tablo 5.248. Genel Hizmetler İlçeler k3, k6, k10 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	275
Tablo 5.249. Genel Hizmetler İlçeler k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi	276
Tablo 5.250 Medeni Hal İçin Frekans Değerleri	276
Tablo 5.251 Genel Hizmetler Medeni Hal k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	277
Tablo 5.252. Genel Hizmetler Medeni Hal k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi....	277
Tablo 5.253. Genel Hizmetler Medeni Hal k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	278

Tablo 5.254. Genel Hizmetler Medeni Hal k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi	278
Tablo 5.255. Genel Hizmetler Medeni Hal k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar	279
Tablo 5.256. Genel Hizmetler Medeni Hal k1 İçin Homojen Alt Gruplar	280
Tablo 5.257. Genel Hizmetler Medeni Hal k9 İçin Homojen Alt Gruplar	280
Tablo 5.258. Genel Hizmetler Medeni Hal k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	281
Tablo 5.259. Genel Hizmetler Medeni Hal k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi.....	281
Tablo 5.260. Genel Hizmetler Medeni Hal k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	282
Tablo 5.261. Genel Hizmetler Medeni Hal k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi.....	282
Tablo 5.262. Memnuniyet İçin Frekans Değerleri	283
Tablo 5.263. Genel Hizmetler Memnuniyet k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	283
Tablo 5.264. Genel Hizmetler Memnuniyet k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi ..	284
Tablo 5.265. Genel Hizmetler Memnuniyet k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	284
Tablo 5.266. Genel Hizmetler Memnuniyet k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi.....	285
Tablo 5.267. Genel Hizmetler Memnuniyet k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar Testi	286
Tablo 5.268. Genel Hizmetler Memnuniyet k7 İçin Homojen Alt Gruplar	287
Tablo 5.269. Genel Hizmetler Memnuniyet k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	287
Tablo 5.270. Genel Hizmetler Memnuniyet k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi	288
Tablo 5.271. Genel Hizmetler Memnuniyet k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	288
Tablo 5.272. Genel Hizmetler Memnuniyet k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi	289
Tablo 5.273. Meslek İçin Frekans Değerleri.....	290
Tablo 5.274. Genel Hizmetler Meslek k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	290
Tablo 5.275. Genel Hizmetler Meslek k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi.....	291
Tablo 5.276. Genel Hizmetler Meslek k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	291
Tablo 5.277. Genel Hizmetler Meslek k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi	292
Tablo 5.279. Genel Hizmetler Meslek k4 İçin Homojen Alt Gruplar	295
Tablo 5.280. Genel Hizmetler Meslek k9 İçin Homojen Alt Gruplar	295
Tablo 5.281. Genel Hizmetler Meslek k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	296
Tablo 5.282. Genel Hizmetler Meslek k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi.....	296
Tablo 5.283. Genel Hizmetler Meslek k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	297
Tablo 5.284. Genel Hizmetler Meslek k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi	297
Tablo 5.285. Genel Hizmetler Meslek k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	298

Tablo 5.286. Genel Hizmetler Meslek k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi	298
Tablo 5.287. Genel Hizmetler Meslek k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi	299
Tablo 5.288. Yaş İçin Frekans Değerleri	299
Tablo 5.289. Genel Hizmetler Yaş k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	300
Tablo 5.290. Genel Hizmetler Yaş k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi	300
Tablo 5.291. Genel Hizmetler Yaş k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	301
Tablo 5.292. Genel Hizmetler Yaş k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi	301
Tablo 5.293. Genel Hizmetler Yaş k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar Testi	302
Tablo 5.294. Genel Hizmetler Yaş k4 İçin Homojen Alt Gruplar	303
Tablo 5.295. Genel Hizmetler Yaş k9 İçin Homojen Alt Gruplar	304
Tablo 5.296. Genel Hizmetler Yaş k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	304
Tablo 5.297. Genel Hizmetler Yaş k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi	305
Tablo 5.298. Genel Hizmetler Yaş k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	305
Tablo 5.299. Genel Hizmetler Yaş k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi	306
Tablo 5.300. Genel Hizmetler Yaş k2, k5, k8 İçin Çoklu Karşılaştırmalar Testi....	306
Tablo 5.301. Genel Hizmetler Yaş k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	307
Tablo 5.302. Genel Hizmetler Yaş k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi	307
Tablo 5.303. Genel Hizmetler Yaş k3, k6, k10 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	308
Tablo 5.304. Genel Hizmetler Yaş k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi	308
Tablo 5.305. Genel Hizmetler Yaş k3, k6, k10 İçin Çoklu Karşılaştırmalar Testi..	309
Tablo 5.306. Genel Hizmetler Yaş k6 İçin Homojen Alt Gruplar	309
Tablo 5.307. Bilgi Edinme Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	310
Tablo 5.308. Bilgi Edinme Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi ...	311
Tablo 5.309. Bilgi Edinme Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem Testi.....	312
Tablo 5.310. Bilgi Edinme Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	313
Tablo 5.311. Bilgi Edinme Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi	313
Tablo 5.312. Bilgi Edinme Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	314
Tablo 5.313 Bilgi Edinme Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi.....	314
Tablo 5.314 Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	315
Tablo 5.315. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi	315
Tablo 5.316. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	316
Tablo 5.317. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi ANOVA Testi	316

Tablo 5.318. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi Çoklu Karşılaştırma.....	317
Tablo 5.319. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi k1 İçin Homojen Alt Gruplar....	317
Tablo 5.320. Bilgi Edinme Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	318
Tablo 5.321. Bilgi Edinme Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi.....	319
Tablo 5.322. Bilgi Edinme Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	319
Tablo 5. 323. Bilgi Edinme Hizmeti İlçeler MANOVA Testi.....	320
Tablo 5.324. Bilgi Edinme Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	320
Tablo 5. 325. Bilgi Edinme Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi	321
Tablo 5.326. Bilgi Edinme Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	321
Tablo 5. 327. Bilgi Edinme Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi	322
Tablo 5.328. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	322
Tablo 5. 329. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek MANOVA Testi	323
Tablo 5.330. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi.....	323
Tablo 5. 331. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek ANOVA Testi	324
Tablo 5. 332. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek Çoklu Karşılaştırma	324
Tablo 5.333. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek k4 İçin Homojen Alt Gruplar.....	325
Tablo 5.334. Bilgi Edinme Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	325
Tablo 5.335. Bilgi Edinme Hizmeti Yaş MANOVA Testi.....	326
Tablo 5.336. Çevre ve Temizlik Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı MANOVA Testi	327
Tablo 5.337. Çevre ve Temizlik Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem Testi	327
Tablo 5.338. Çevre ve Temizlik Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA	328
Tablo 5.339. Çevre ve Temizlik Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi	329
Tablo 5.340. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi.....	330
Tablo 5.341. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	330
Tablo 5.342. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi ANOVA Testi.....	331
Tablo 5.343. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi Çoklu Karşılaştırma.....	331
Tablo 5.344. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi k1 İçin Homojen Alt Gruplar	332
Tablo 5.345. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi k2 İçin Homojen Alt Gruplar	333
Tablo 5.346. Çevre ve Temizlik Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi	333
Tablo 5.347. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler MANOVA Testi.....	334
Tablo 5.348. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi.....	334
Tablo 5.349. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler ANOVA Testi	335

Tablo 5.350. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler Çoklu Karşılaştırmalar	335
Tablo 5.351. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler k1 İçin Homojen Alt Gruplar	336
Tablo 5.352. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler k2 İçin Homojen Alt Gruplar	336
Tablo 5.353. Çevre ve Temizlik Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi	337
Tablo 5.354. Çevre ve Temizlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi ...	337
Tablo 5.355. Çevre ve Temizlik Hizmeti Meslek MANOVA Testi	338
Tablo 5.356. Çevre ve Temizlik Hizmeti Yaş MANOVA Testi	338
Tablo 5.357. Eğitim Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi	339
Tablo 5.358 Eğitim Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem Testi	340
Tablo 5.359. Eğitim Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi	341
Tablo 5.360. Eğitim Hizmeti Çocuk Sayısı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	342
Tablo 5.361. Eğitim Hizmeti Çocuk Sayısı ANOVA Testi	342
Tablo 5.362. Eğitim Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi	343
Tablo 5.363. Eğitim Hizmeti Eğitim Seviyesi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	343
Tablo 5.364. Eğitim Hizmeti Eğitim Seviyesi ANOVA Testi	344
Tablo 5.365. Eğitim Hizmeti Eğitim Seviyesi Çoklu Karşılaştırma	344
Tablo 5.366. Eğitim Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi	345
Tablo 5.367. Eğitim Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi	346
Tablo 5.368. Eğitim Hizmeti İlçeler MANOVA Testi	347
Tablo 5.369. Eğitim Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi	347
Tablo 5.370. Eğitim Hizmeti Medeni Hal Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	348
Tablo 5.371. Eğitim Hizmeti Medeni Hal ANOVA Testi	348
Tablo 5.372. Eğitim Hizmeti Medeni Hal Çoklu Karşılaştırma	349
Tablo 5.373. Eğitim Hizmeti Medeni Hal k1 İçin Homojen Alt Gruplar	349
Tablo 5.374. Eğitim Hizmeti Medeni Hal k2 İçin Homojen Alt Gruplar	350
Tablo 5.375. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi	350
Tablo 5.377. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ANOVA Testi	351
Tablo 5.378. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Çoklu Karşılaştırma	352
Tablo 5.379. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi k1 İçin Homojen Alt Gruplar ..	353
Tablo 5.380. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi k2 İçin Homojen Alt Gruplar ..	354
Tablo 5.381. Eğitim Hizmeti Meslek MANOVA Testi	354
Tablo 5.382. Eğitim Hizmeti Yaş MANOVA Testi	355
Tablo 5.383. Eğitim Hizmeti Yaş Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	355
Tablo 5.384 Eğitim Hizmeti Yaş ANOVA Testi	356
Tablo 5.385. Eğitim Hizmeti Yaş Çoklu Karşılaştırma	356
Tablo 5.386. Eğitim Hizmeti Yaş k1 İçin Homojen Alt Gruplar	357
Tablo 5.387. Eğitim Hizmeti Yaş k2 İçin Homojen Alt Gruplar	357
Tablo 5.388. İmar Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	358
Tablo 5.389. İmar Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi	359
Tablo 5.390. İmar Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi	360

Tablo 5.391. İmar Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	361
Tablo 5.392. İmar Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi.....	362
Tablo 5.393. İmar Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	362
Tablo 5.394. İmar Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi	363
Tablo 5.395. İmar Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	363
Tablo 5.396. İmar Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi	364
Tablo 5.397. İmar Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	364
Tablo 5.398. İmar Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi.....	365
Tablo 5.399. İmar Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	365
Tablo 5.400. İmar Hizmeti İlçeler MANOVA Testi.....	366
Tablo 5.401. İmar Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	366
Tablo 5.402. İmar Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi	367
Tablo 5.403 İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	367
Tablo 5.404 İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi	368
Tablo 5.405. İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi.....	368
Tablo 5.406. İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ANOVA Testi	369
Tablo 5.407. İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Çoklu Karşılaştırma.....	369
Tablo 5.408. İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi k1 İçin Homojen Alt Gruplar	370
Tablo 5.409. İmar Hizmeti Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	371
Tablo 5.410. İmar Hizmeti Meslek MANOVA Testi	371
Tablo 5.411. İmar Hizmeti Meslek Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi.....	371
Tablo 5.412. İmar Hizmeti Meslek ANOVA Testi.....	372
Tablo 5.413. İmar Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	373
Tablo 5.414. İmar Hizmeti Yaş MANOVA Testi.....	373
Tablo 5.415. Kültür Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığına MANOVA Testi.....	374
Tablo 5.416. Kültür Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi	375
Tablo 5.417. Kültür Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi.....	376
Tablo 5.418. Kültür Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi.....	376
Tablo 5.419. Kültür Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi	377
Tablo 5.420. Kültür Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi.....	378
Tablo 5.421. Kültür Hizmeti İlçeler MANOVA Testi.....	378
Tablo 5.422. Kültür Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi	379
Tablo 5.423 Kültür Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi	379
Tablo 5.424. Kültür Hizmeti Meslek MANOVA Testi	380
Tablo 5.425. Kültür Hizmeti Yaş MANOVA Testi.....	381
Tablo 5.426. Park ve Bahçeler Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	382
Tablo 5.427. Park ve Bahçeler Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi	382

Tablo 5.428. Park ve Bahçeler Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi	383
Tablo 5.429. Park ve Bahçeler Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	384
Tablo 5.430. Park ve Bahçeler Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi	385
Tablo 5.431. Park ve Bahçeler Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	385
Tablo 5.432. Park ve Bahçeler Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi	386
Tablo 5.433. Park ve Bahçeler Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	386
Tablo 5.434. Park ve Bahçeler Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi	387
Tablo 5.435. Park ve Bahçeler Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	387
Tablo 5.436. Park ve Bahçeler Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi	388
Tablo 5.437. Park ve Bahçeler Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	388
Tablo 5.438. Park ve Bahçeler Hizmeti İlçeler MANOVA Testi	389
Tablo 5.439. Park ve Bahçeler Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	389
Tablo 5.440. Park ve Bahçeler Hizmeti medeni Hal MANOVA Testi	390
Tablo 5.441. Park ve Bahçeler Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	390
Tablo 5.442. Park ve Bahçeler Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi	391
Tablo 5.443. Park ve Bahçeler Hizmeti Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	391
Tablo 5.444. Park ve Bahçeler Hizmeti Meslek MANOVA Testi	392
Tablo 5.445. Park ve Bahçeler Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	392
Tablo 5.446. Park ve Bahçeler Hizmeti Yaş MANOVA Testi	393
Tablo 5.447. Sağlık Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	394
Tablo 5.448. Sağlık Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA	394
Tablo 5.449. Sağlık Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	395
Tablo 5.450. Sağlık Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı ANOVA Testi	396
Tablo 5.451. Sağlık Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Çoklu Karşılaştırma	396
Tablo 5.452. Sağlık Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi	397
Tablo 5.453. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	399
Tablo 5.454. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA	399
Tablo 5.455. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	400
Tablo 5.456. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı ANOVA Testi	400
Tablo 5.457. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı Çoklu Karşılaştırma	401
Tablo 5.458. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı k2 İçin Homojen Alt Gruplar	403

Tablo 5.459. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı k3 İçin Homojen Alt Gruplar	404
Tablo 5.460. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı k4 İçin Homojen Alt Gruplar	404
Tablo 5.461. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı k5 İçin Homojen Alt Gruplar	405
Tablo 5.462. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı k6 İçin Homojen Alt Gruplar	405
Tablo 5.463. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	406
Tablo 5.464. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi.....	407
Tablo 5.465. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi.....	407
Tablo 5.466. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi ANOVA Testi	408
Tablo 5.467. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi Çoklu Karşılaştırma	408
Tablo 5.468. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	409
Tablo 5.469. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi.....	410
Tablo 5.470. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	410
Tablo 5.471. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi ANOVA Testi	411
Tablo 5.472. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi Çoklu Karşılaştırma	411
Tablo 5.473. Sağlık Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	412
Tablo 5.474. Sağlık Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi	412
Tablo 5.475. Sağlık Hizmeti İkamet Yılı ANOVA Testi.....	413
Tablo 5.476. Sağlık Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	414
Tablo 5.477. Sağlık Hizmeti İlçeler MANOVA Testi	414
Tablo 5.478. Sağlık Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	415
Tablo 5.479. Sağlık Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi	416
Tablo 5.480. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	416
Tablo 5.481. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi	417
Tablo 5.482. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	417
Tablo 5.483. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ANOVA Testi	418
Tablo 5.484. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Çoklu Karşılaştırma	419
Tablo 5.485. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi k1 İçin Homojen Alt Gruplar...	419
Tablo 5.486. Sağlık Hizmeti Meslek Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	420
Tablo 5.487. Sağlık Hizmeti Meslek MANOVA Testi.....	421
Tablo 5.488. Sağlık Hizmeti Meslek Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi....	421
Tablo 5.489. Sağlık Hizmeti Meslek ANOVA Testi	422
Tablo 5.490. Sağlık Hizmeti Meslek Çoklu Karşılaştırma	422
Tablo 5.491. Sağlık Hizmeti Meslek k4 İçin Homojen Alt Gruplar.....	424
Tablo 5.492. Sağlık Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	424
Tablo 5.493. Sağlık Hizmeti Yaş MANOVA Testi	425

Tablo 5.494. Sosyal Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	426
Tablo 5.495. Sosyal Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi	426
Tablo 5.496. Sosyal Hizmetler Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi.....	427
Tablo 5.497. Sosyal Hizmetler Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	429
Tablo 5.498. Sosyal Hizmetler Çocuk Sayısı MANOVA Testi.....	429
Tablo 5.499. Sosyal Hizmetler Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi Testi.....	430
Tablo 5.500. Sosyal Hizmetler Eğitim Seviyesi MANOVA Testi	430
Tablo 5.501. Sosyal Hizmetler Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	431
Tablo 5.502. Sosyal Hizmetler Gelir Düzeyi MANOVA Testi	431
Tablo 5.503. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	432
Tablo 5.504. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı MANOVA Testi	432
Tablo 5.505. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	433
Tablo 5.506. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı ANOVA Testi	433
Tablo 5.507. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı Çoklu Karşılaştırma	434
Tablo 5.508. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı k3 İçin Homojen Alt Gruplar.....	435
Tablo 5.509. Sosyal Hizmetler İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi..	436
Tablo 5.510. Sosyal Hizmetler İlçeler MANOVA Testi.....	436
Tablo 5.511. Sosyal Hizmetler İlçeler Levene Hata VaryanslarınınEşitliği Testi ...	437
Tablo 5.512. Sosyal Hizmetler İlçeler ANOVA Testi	437
Tablo 5.513. Sosyal Hizmetler İlçeler Çoklu Karşılaştırma	438
Tablo 5.514. Sosyal Hizmetler İlçeler k1 İçin Homojen Alt Gruplar.....	438
Tablo 5.515 Sosyal Hizmetler Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	439
Tablo 5.516. Sosyal Hizmetler Medeni Hal MANOVA Testi.....	439
Tablo 5.517. Sosyal Hizmetler Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	440
Tablo 5.518. Sosyal Hizmetler Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi.....	440
Tablo 5.519. Sosyal Hizmetler Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	441
Tablo 5.520. Sosyal Hizmetler Meslek MANOVA Testi	441
Tablo 5.521. Sosyal Hizmetler Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	442
Tablo 5.522. Sosyal Hizmetler Yaş MANOVA Testi.....	442
Tablo 5.523. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	443
Tablo 5.524. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi	444
Tablo 5.525. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	445
Tablo 5.526. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı ANOVA Testi.....	445
Tablo 5.527. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Çoklu Karşılaştırma	446

Tablo 5.528. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı k5 İçin Homojen Alt Gruplar	447
Tablo 5.529. Spor Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi	447
Tablo 5.530. Spor Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	449
Tablo 5.531. Spor Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi.....	449
Tablo 5.532. Spor Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	450
Tablo 5.533. Spor Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi	450
Tablo 5.534. Spor Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	451
Tablo 5.535. Spor Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi	451
Tablo 5.536. Spor Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	452
Tablo 5.537. Spor Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi.....	453
Tablo 5.538. Spor Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	453
Tablo 5.539. Spor Hizmeti İlçeler MANOVA Testi.....	454
Tablo 5.540. Spor Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	454
Tablo 5.541. Spor Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi	455
Tablo 5.542. Spor Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	455
Tablo 5.543. Spor Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi	456
Tablo 5.544. Spor Hizmeti Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	456
Tablo 5.545. Spor Hizmeti Meslek MANOVA Testi	457
Tablo 5.546. Spor Hizmeti Meslek Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi.....	457
Tablo 5.547. Spor Hizmeti Meslek ANOVA Testi.....	458
Tablo 5.548. Spor Hizmeti Meslek Çoklu Karşılaştırma	458
Tablo 5.549. Spor Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	459
Tablo 5.550. Spor Hizmeti Yaş MANOVA Testi.....	460
Tablo 5.551. Spor Hizmeti Yaş Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	460
Tablo 5.552. Spor Hizmeti Yaş ANOVA Testi	461
Tablo 5.553. Spor Hizmeti Yaş Çoklu Karşılaştırma	461
Tablo 5.554. Spor Hizmeti Yaş k2 İçin Homojen Alt Gruplar	463
Tablo 5.555. Spor Hizmeti Yaş k4 İçin Homojen Alt Gruplar	463
Tablo 5.556. Veterinerlik Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	464
Tablo 5.557. Veterinerlik Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi.....	465
Tablo 5. 558. Veterinerlik Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	466
Tablo 5.559. Veterinerlik Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı ANOVA Testi	466
Tablo 5.560. Veterinerlik Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Çoklu Karşılaştırma	467
Tablo 5.561. Veterinerlik Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı k2 İçin Homojen Alt Gruplar	467
Tablo 5.562. Veterinerlik Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi	468

Tablo 5.563. Veterinerlik Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	469
Tablo 5.564. Veterinerlik Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi	470
Tablo 5.565. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	470
Tablo 5.566. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi.....	471
Tablo 5.567. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	471
Tablo 5.568. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi ANOVA Testi	472
Tablo 5.569. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi Çoklu Karşılaştırma	472
Tablo 5.570. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi k1 İçin Homojen Alt Gruplar .	474
Tablo 5.571. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi k3 İçin Homojen Alt Gruplar .	475
Tablo 5.572. Veterinerlik Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	475
Tablo 5.573. Veterinerlik Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi	476
Tablo 5.574. Veterinerlik Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	476
Tablo 5.575. Veterinerlik Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi.....	477
Tablo 5.576. Veterinerlik Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	478
Tablo 5.577. Veterinerlik Hizmeti İlçeler MANOVA Testi	478
Tablo 5.578. Veterinerlik Hizmeti İlçeler Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	479
Tablo 5.579. Veterinerlik Hizmeti İlçeler ANOVA Testi.....	479
Tablo 5.580. Veterinerlik Hizmeti İlçeler Çoklu Karşılaştırma.....	480
Tablo 5.581. Veterinerlik Hizmeti İlçeler k3 İçin Homojen Alt Gruplar	480
Tablo 5.582. Veterinerlik Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi.....	481
Tablo 5.583. Veterinerlik Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi	481
Tablo 5.584. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	482
Tablo 5.585. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi	482
Tablo 5.586. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	483
Tablo 5.587. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ANOVA Testi.....	483
Tablo 5.588. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Çoklu Karşılaştırma	484
Tablo 5.589. Veterinerlik Hizmeti Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	485
Tablo 5.590. Veterinerlik Hizmeti Meslek MANOVA Testi	486
Tablo 5.591. Veterinerlik Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	486
Tablo 5.592. Veterinerlik Hizmeti Yaş MANOVA Testi	487
Tablo 5.593. Veterinerlik Hizmeti Yaş Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi	487
Tablo 5.594. Veterinerlik Hizmeti Yaş ANOVA Testi.....	487
Tablo 5.595. Veterinerlik Hizmeti Yaş Çoklu Karşılaştırma.....	488

Tablo 5.596. Veterinerlik Hizmeti Yaş k3 İçin Homojen Alt Gruplar	489



KISALTMALAR LİSTESİ

AB: Avrupa Birliği

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

AHP: Analytic Hierarchy Process

ANP: Analitik Network Process

ARAS: Additive Ratio Assessment

CFWCT: Counter Flow Wet Cooling Tower

COPRAS: Complex Proportional Assessment

CRITIC: The Criteria Importance Through Intercriteria Correlation

ÇKKV: Çok Kriterli Karar Verme

DEMATEL: The Decision Making Trial and Evaluation Laboratory

EDAS: Evaluation Based on Distance From Average Solution

ELECTRE: Elimination and Choice Translating Reality English

KİT: Kamu İktisadi Teşebbüsleri

LBWA: Level Based Weight Assessment

MABAC: Multi-Attributive Border Approximation Area Comparison

MACBETH: Measuring Attractiveness by a Categorical-Based Evaluation Technique

MAGDM: Multi-Attribute Group Decision Making

MAIRCA: Multi-Attributive Ideal-Real Comparative Analysis

MANOVA: Çok Değişkenli Varyans Analizi

M.Ö.: Milattan Önce

MULTIMOORA: Multiple Objective Optimization on the Basis of Ratio Analysis

OPEC: Organization of Petroleum Exporting Countries

OCRA: Occupational Repetitive Action Index

PROMETHEE: Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluations

ROC: Rank-Order Centroid Weight Method

SWARA: Step-Wise Weight Assessment Ratio Analysis

TBMM: Türkiye Büyük Millet Meclisi

TDK: Türk Dil Kurumu

TESEV: Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı

TOPSIS: Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution

TRT: Türkiye Radyo Televizyon Kurumu

VIKOR: Vise Kriterijumska Optimizacija I Krompromisno Resenje

WASPAS: Weighted Aggregated Sum Product Assessment



GİRİŞ

Belediyelerin sundukları hizmetler verilen hizmetten yararlanan vatandaşlar açısından önem arz etmektedir. Kişilerin istek ve beklentilerine göre hizmet kalitesi kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Kişisel beklentileri; bireylerin eğitim seviyesi, yaşı, cinsiyeti, gelir durumu, medeni hali, sosyo-ekonomik düzeyi, yaşamdan beklentileri gibi pek çok değişken etkilemektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, İstanbul'da yaşayan bireylerin, ilçe belediye hizmetlerinden yararlanırken önem verdikleri hizmet önceliklerini belirlemek ve bu hizmetlerin önem sıralamasını yapmaktır.

Günümüzde bilgi ve teknoloji alanında yaşanan değişim uluslararası, ulusal ve yerel ölçekte önemli gelişmelerin yaşanmasına yol açmaktadır. Şüphesiz devlet yönetimi ve belediyeçilik anlayışında da yaşanan hızlı gelişme dikkati çekmektedir. Öyle ki geleneksel yönetim anlayışları bu değişim karşısında bireylerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaktan uzak kalmaktadır. Yaşadığımız yüzyılda beliren yeni toplumsal yapılar, kendilerine özgü kurumların yanı sıra yeni yönetim prensiplerini de beraberinde getirmektedir (Şahin, 2008, s. 1). Böylece başta devlet olmak üzere diğer unsurların görev ve rolleri yeniden tanımlanmaktadır.

Özellikle son yıllarda hizmetlere göre nitelik ve başarı açısından özel sektörle kamu sektörünün karşılaştırılması ve daha düşük maliyetle kaliteli hizmet sunumu için özel sektör hizmet tekniklerinin kamuya aktarılmasının gerekliliği ortaya çıkmıştır. 1970'li yıllarda Batılı yönetsel modellerin uygulanabilirliği konusundaki şüpheler; yerini küresel güçlerle ilgili Batılı yönetsel modellerinin uygulanabilirliği hakkındaki iyimserlik dalgasına bırakmıştır (Şahin, 2007, s. 50). Yerel yönetimler de bu gelişmelerden etkilenmiştir. Ülkemizde bu amaçla başta Büyükşehir Belediyesi kanunu olmak üzere İl Özel İdaresi ve Belediye Kanunları 2005 yılında değiştirilerek kanunlarda yeniliğe gidilmiştir. Böylece ağır işleyen merkezi yönetimin bazı yetkileri belediyelere aktararak, yerel yönetim birimleri güçlendirilmeye çalışılmış ve merkezi yönetimin yükü hafifletilmiştir. Bu yeni kanunların temel amaçları arasında bireylerin yaşam kalitesini ve memnuniyetini ön planda tutan ve sorumluluk üstlenen belediye hizmeti anlayışı bulunmaktadır. Bu anlayış nedeniyle son yıllarda, yaşam ve hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti benzeri kavramlar belediyeler açısından çok daha

önemli hale gelmiştir. Belediyelerin sunduğu hizmet kalitesindeki ölçüt, bu hizmetten yararlanan kişilerdir. Hizmet beklentisi kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte beklentileri; kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyo-ekonomik düzeyi, cinsiyet gibi çeşitli değişkenler etkilemektedir. Küreselleşen dünyada bilgi ve iletişim araçlarının hızlı bir şekilde gelişmesi ile vatandaş talepleri de değişim göstermektedir bu değişimle birlikte artan talepleri karşılamak için büyükşehir belediyeleri gibi yerel organizasyonlar geliştirilmektedir.

Bu çalışmada belediye hizmetleri hakkında İstanbul ilçelerinde yaşayan vatandaşların görüşleri araştırılmış olup, çalışmada İstanbul’da yaşayan 18 yaş ve üstü bireyler baz alınmıştır. Bu amaçla titiz ve kapsamlı bir araştırma yapılarak İstanbul’a bağlı 39 ilçede verilen temel ilçe belediye hizmetleri ve bu hizmetlerin alt faaliyetleri belirlenmiştir. Süreç boyunca İstanbul’un birçok ilçe belediyesiyle fikir alışverişlerinde bulunularak, hizmetlerin eksiksiz ve tüm belediyelerde ortak olduğu konusunda emin olunmuştur. Gerek ilçe belediye yetkilileriyle yapılan görüşmeler, gerekse vatandaşlarla yapılan pilot anketler sırasında, çalışma vatandaşlar ve belediye yetkilileri tarafından ilgiyle karşılanıp çalışmanın yararlı bulunduğu ifade edilmiştir.

Daha önce yapılan memnuniyet anketi çalışmalarından farklı olarak bu tezde, vatandaşların hizmetlerden memnun olup olmadıklarından ziyade ilçe belediyelerinin verdiği hizmetlere ait öncelikler ve talepler yapılan anketlerle belirlenmeye çalışılmaktadır.

Çalışmada özgün ve geçerli sonuçlar almak adına, veriler saha araştırmasıyla birebir toplanmıştır. İstanbul’un 39 ilçesinin her birinden il nüfusu içindeki oranına uygun sayıda kişiden veri toplanarak 1009 kişiyle çalışılmıştır. Çalışmamızda 18 yaş üstündeki her yaş grubundan, her sosyoekonomik çevreden, her meslek grubundan, her eğitim düzeyinden kişiyle görüşülmesi hedeflenmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde; hizmet kavramı ve hizmet kavramının tarihsel gelişimi, hizmet kavramının temel özellikleri, hizmet kalitesi kavramı, ikinci bölümde; yönetim, yönetim çeşitleri, merkezi yönetim, yerel yönetimler, siyasi yönden yerel yönetimler, idari yönden yerel yönetimler, yerel yönetimlerin kamu hizmetleri içindeki yeri ve tarihi gelişimi, yerel yönetimlerin geleceği, üçüncü bölümde, belediye, belediyeciliğin tarihi gelişimi, Dünya’da belediyeciliğin tarihi gelişimi, Türkiye’de belediyecilik ve tarihi gelişimi, Tanzimat öncesinde, sonrasında

ve Cumhuriyet döneminde belediyeçilik, İstanbul'da belediyeçilik, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde belediyelerin önemi, belediyelerin görev, yetki ve sorumlulukları, belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti, benzer konularda daha önce ülkemizde ve dünyada yapılan çalışmalar, dördüncü bölümde; karar modelleri, ÇKKV yöntemlerinin genel yapısı ve özellikleri, bazı ÇKKV yöntemlerinin kısa bir özeti ve tezde kullanılan yöntemlerden olan SWARA yöntemi, SWARA yönteminin gelişimi, SWARA ile daha önce yapılmış çalışmalar, SWARA yönteminin uygulama alanları ve avantajları, beşinci bölümde; İstanbul ilçe belediye hizmetlerine ait bir ÇKKV uygulaması yapılarak, son bölümde bulgular üzerinde durulmuştur.

Tarihsel gelişim süreci içinde devlet ile birlikte oluşan ve devletin yanında veya onun bir parçası niteliğinde; bir kısım hizmetleri gerçekleştirmeyi amaçlayan yerel yönetim kuruluşları, temelde merkezi yönetimin vatandaşla daha rahat ulaşabilmesini sağlayan organlardır. Bu nedenle gerek milli sermayenin gerek zamanın etkin kullanıldığı, arz -talep uyumunun daha fazla olduğu, vatandaşların uzun vadede daha uzun süre memnun kaldığı ve yerel yönetimlerin vatandaşların ne arzuladığını bilerek daha sağlam adımlar atabildiği bir alan oluşturmak adına hazırlanan bu tez, değişen ve gelişen dünyada her zaman yer teşkil edecek olan bir konuya değinerek bilimsel anlamda faydalı olmanın yanı sıra pratikte de uygulanabilir bir konuyu ele alarak yerel yönetimlerin verilen hizmetlere, hizmeti alanlar açısından da bakması gerektiği ve hizmet alanların bakış açılarını belirlemeyi hedeflemektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET KAVRAMI

Hizmet kelimesi, İktisat Terimleri sözlüğünde (2004),”gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik” olarak tanımlanmaktadır. Amerikan Pazarlama Birliği’nin tanımına göre ise; bir malın satışından bağımsız olarak son tüketiciye ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç tatmini sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir (Ersöz vd., 2009, s.20). Hizmetler, tüketildiğinde herhangi bir somut mala sahip olmakla sonuçlanmayan, bir tarafın diğerine sunduğu mülkiyeti gerekli kılmayan soyut faaliyetlerden meydana gelen ürün çeşidi (Kotler, 2001, s. 291) ya da zaman, yer, biçim ve psikoloji bakımından yarar sağlayan ekonomik faaliyetler olarak da tanımlanabilir. Collier ise hizmeti, “üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay veya çaba” olarak tanımlamaktadır (Uyguç, 1998, s. 8). Bu anlamda hizmet, insan ve makineler tarafından insan gayretiyle üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan ve fiziksel olmayan ürünlerdir (Karahan, 2000, s. 21). Hizmetin en fazla yapılan tanımına göre ise hizmet; bir gruptan ötekine sunulan herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır (Altan vd., 2003, s.2). Hizmetler somut olmayan, stoklanamayan, aynı anda üretilip satılan, taşınamayan ve mülkiyet hakkı kabul etmeyen ürün ya da yararlardır (Mucuk, 2001). Hizmetin soyut olması, üretilirken bir taraftan tüketilmesi ve homojen olmaması gibi bir takım gerekçelerden ötürü hizmetin başarısını ölçmek ve anlamlandırmak zor bir iştir.

Doğrudan satışa sunulan veya ürünlerin satışıyla sağlanan fayda ya da doygunluklar olarak tanımlanan hizmet kavramı (Tenekecioğlu, 1992, s.159) iki gruba ayrılabilir:

- a) Mallardan ve diğer hizmetlerden (satış öncesi, satış sırasında ve satış sonrası) bağımsız olarak satışa sunulan sigortacılık, avukatlık gibi hizmetler,
- b) Mallar ve hizmetlerle beraber satın alınan hizmetler. Kredi, bakım, eğitim gibi hizmetlerin tanımları incelendiğinde, hepsinin ortak noktası, hizmetin soyut olması ve

tüketiciye çeşitli açılardan fayda sağlamasıdır (Atan vd., 2006 s.3; Bozdağ vd., 2003, s.2).

Tüm bu tanımlardan yola çıkacak olursak hizmeti, bireylerin ya da toplulukların ihtiyaçlarını gidermek üzere belirli bir fiyattan satışa sunulan, somut olmayan, kolaylıkla tükenebilen, tek tip yapılamayan, fayda ve memnuniyet oluşturan etkinliklerin tamamı olarak tanımlayabiliriz. Hizmetin kendine özgü yapısı şu şekilde özetlenebilir: İstisnalar dışında hizmetler ölçülemezler: Hizmetler fiziksel ürünler ya da fiziksel objelerin boyutları anlamında ölçülemez. Bu sebeple hizmet statik değil, dinamiktir. Hizmetler stoklanamazlar: Hizmet sunulduğu anda tüketilir. Tekrarlanabilir ancak aynı hizmet yeniden sunulamaz, çünkü aynı değişkenler hiçbir değişikliğe uğramadan tekrardan aynı şekliyle var olmaz. Hizmetler tetkik edilemez ya da incelenemezler: Hizmetlerin gözlenmesi sonucunda bazı sonuçlara ulaşılabilir.

Hizmetlerde bütünleştirilen fiziksel koşullar ve fiziksel ürünler belirli performans standartları ya da çevre standartlarıyla incelenir. Hizmet sunulmadan kalite değerlendirilemez: Müşteri hizmeti bir kez satın almadan tatmin edici olup olmadığı hakkında herhangi bir sonuca ulaşamaz. Hizmetlerin yaşam süresi yoktur. Yalnızca hizmetlerin oluşturulması ve sunulması süresi vardır. Hizmetlerin zaman boyutu vardır: Bir hizmet zamanla ilgili faaliyetler dizisinden oluşur. Belli bir saatte başlar ve belli bir saatte biter. Hizmetler nesne değil, performanstır: Hizmet insan davranışı ile yönlendirilen bir dizi etkinlikten oluşur. Verilen hizmetin üzerinde insan unsuru çok fazladır ve çoğu hizmet sunan kişilerin uzman olmasını gerektirir. Hizmetler talebe göre sunulur: İki türlü talepten söz edilebilir; sürekli talep (su, elektrik, telefon hizmetleri, vb.) ve programlanmış talepler (perakende hizmetler, doktor muayeneleri, bankalar, ulaşım, vb.).

1.1. Hizmet Kavramının Temel Özellikleri

Hizmet kavramı müşteriler ve işletmeler arasında oluşturulan sosyal etkinliklerle bezeli soyut bir kavramdır. Başka bir deyişle hizmet; duyu organlarıyla algılanamayan ve fiziksel boyutları olmayan ürünler, performansla ortaya konulan faaliyettir. Hizmeti imalat sektöründen ayıran temel özellikler çıktılarının soyut olması, üretim ve tüketim süreçlerinin aynı mekân ve zamanda yapıyor olması, müşterilerin ise sistemin başarısını doğrudan etkileyebilmesidir. Bunun dışında şu özellikleri saymak mümkündür:

Eş zamanlılık (Ayrılmazlık): Ürün tüketilmeyip depolanabildiği, başka bir yere aktarabildiği halde, hizmet üretildiği anda tüketilir.

Hizmetin Dayanıksızlığı (Stoklanmama): Hizmetin satıldıktan sonra, satış sonrası kullanılmak üzere, üretenden ya da sağlayandan ayrı olarak alınıp saklanabilmesi, depolanması mümkün değildir (Bayuk, 2006, s.3).

Heterojenlik: Mallarda üretimde bir standart sağlanmasına karşın, hizmetler üretim zamanına ve kişiye göre değişkenlik göstermektedir. Tüketici mevcut hizmeti aldığı anda daha önce aldığı benzer hizmetlerle karşılaştıracak ve karar verecektir. Sonuç olarak hizmetin başarısı hizmeti sunanla satın alan arasındaki etkileşimin çeşidi ve gücüne bağlı olarak değişiklik göstermektedir (Palmer, 1997, s.5).

1.2. Hizmet Kalitesi Kavramı

Bireyler, hayat boyu karşılamak zorunda oldukları ihtiyaçlarla karşı karşıya kalırlar. İhtiyaçların kişiden kişiye farklılık gösterebilmesinin yanı sıra bu ihtiyaçları karşılamak üzere oluşturulan ürün ve hizmetler de farklılık arz etmektedir. Bu anlamda bireylerin gereksinimlerine tam karşılık veren seçimler yapması gerekir. Bu seçim ise beklentilerin eksiksiz giderilmesiyle mümkün olur (Filiz, Yılmaz ve Yağizer 2010).

İşte bu noktada hizmet kalitesi kavramı devreye girer;

Ekonomideki gelişmelerle birlikte hizmet sektörü dünya çapında daha da önemli bir hal almıştır. Sağlam ekonomilerin göstergesi hizmete ayrılan bütçenin toplam ekonomideki yeriyle ölçülür. Bu da hizmet tanımını, özelliklerini,

kategorilerini, problemlerini ilgi odağı yapmakla birlikte hizmet kalitesinin ölçülmesinde önemli bir araştırma konusu haline getirmektedir. Hizmet kalitesi, farkındalık, işlevsellik, denetlenme, açısından diğer kalite tanımlarına nazaran zor ve karmaşıktır. Aslında bu durum hizmetin tanımlanması esnasında da güçlük çıkarmaktadır. İşte bu sebeplerden dolayı hizmet kalitesi kavramının yorumlanması sırasında sıkıntılara düşülmekte ve bu sürecin iyi yönetilip doğru metotlarla çalışılması işletmelere veya hizmeti veren birimlere önemli bir katkı sağlamaktadır. Hizmet kalitesi kavramı kişiden kişiye değiştiğinden bu noktada tek örnek bir algıdan söz edilemez.

Tüm bu olumsuzluklara rağmen hizmette kalite arayışının önemi giderek artmaktadır. Bu durumun farklı nedenleri bulunmakla birlikte işletmelerin ya da kuruluşların topluma olan mesuliyeti ve bu sektörün ekonomi içindeki etkinliği önemli sebeplerdir. Üretim işletmelerinde kalite kontrolü bilimsel testlerle ve deneylerle yapılabilirken, hizmet işletmelerinde durum bu kadar kolay değildir.

Hizmet sonunda kazanılan yarar, hizmet tanımının temelini oluşturmakla beraber, birtakım hizmetler kısa vadede sonuçlarını gösterse de bazı hizmet türlerinde bu süre daha uzun olmaktadır. Örneğin gıda hizmetleri, ulaşım hizmetleri gibi hizmetler sonuçları hemen gözlemlenebilen hizmetler olsa da, kişisel bakım hizmetleri orta vadede, eğitim vs. hizmetleri ise daha uzun vadede sonuçları gözlemlenebilen hizmetlerdir.

Hizmet sektöründe alternatif sayısının fazlalığı ve rekabet, hizmet kalitesi kavramının ortaya çıkışını tetiklemiştir. Aslına bakılırsa kalite, bireylerin minimum hata yapma arzusunun bir sonucudur. Mamuller için kalite kavramı konusunda net bir fikir birliği olmamakla birlikte TDK büyük sözlüğünde kalite; “Bir şeyin iyi veya kötü olma özelliği, nitelik” olarak tanımlanmaktadır. Kalite gereksinimlere uygunluktur (Crosby, 1979). Bir başka tanıma göre ise kalite, mamul ve hizmetlerin talepleri karşılama seviyesidir. Hizmet kalitesi uzun vadede başarı yorumlarından elde edilen tutum olarak da tanımlanabilir (Kılıç ve Eleren, 2009). Yapılan çalışmalar kalitenin yatırım ve üretimler üzerindeki geri dönüşlerinin maliyet düşüşlerini sağladığını göstermektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985).

Hizmette kalite kavramının ölçülmesi hizmeti alan ve verenler açısından önemlidir. Bu nedenle farklı bilim adamlarının yürüttüğü araştırmalar sonucunda bu kavramın işleyişine ilişkin aşağıdaki ortak yargıya varılmıştır (Juran, 1988, s.36).

- a) Tüketicilerin hizmette kalite algıları kendi talepleri ve sunulan hizmetler arasında bir karşılaştırma yapmalarıyla ortaya çıkar.
- b) Hizmeti alan taraf açısından bakılırsa somut bir ürünü değerlendirmek soyut bir yapıya sahip olan hizmeti değerlendirmekten daha kolaydır.
- c) Hizmet verildiği süreç ve sonuçlarıyla bir bütün olduğundan yalnızca hizmetten alınan sonuçlara bakılarak kalite konusunda bir yargıya varılamaz. Sürecin de değerlendirilmesi gerekir.

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNETİM

Yönetim hakkında farklı kaynaklarda farklı birçok tanıma rastlanmaktadır. Bu tanımlar bilim insanlarının yaklaşımlarına göre çeşitlilik arz etmektedir. Örneğin ekonomistler yönetimi “Sermaye, toprak ve işgücü ile birlikte üretim fonksiyonu” olarak tanımlarken toplum bilimciler yönetimi “Bir saygınlık göstergesi olarak” tanımlamaktadır. Yönetim bilimciler ise yönetimin “Yöneten ve yönetilenlerden oluşan bir otorite sistemi” olduğunu savunmaktadır. İşletme, hukuk, psikoloji gibi çeşitli bilim dalları da yönetim kavramını kendi bakış açılarıyla değerlendirmektedir. Tüm bu yaklaşımlardaki ortak payda ise yönetimin; bireysel olarak gerçekleştirmesi zor olan işleri diğer kişilerin çaba ve yardımlarını da alarak amaca ulaşmayı sağlayan süreçler bütünü olduğudur. Yönetim, yönetme işidir. Daha açık bir ifadeyle belli bir amacın yerine getirilmesi için bir grubu yönlendirmek ve onları organize etmektir. Yönetim bireylerin yalnız başlarına üstesinden gelemeyecekleri hedeflere ulaşabilmek için başka insanlara iş yaptırma ve başka insanlar vasıtasıyla iş başararak hedefe ulaşmadır. Yönetme eyleminde iki unsur vardır: yöneten ve yönetilen. Yöneten yani yönetici yapılacak işleri bizzat yapan değil yönetme işini gerçekleştiren kişidir. Yönetici işverenin kendisi olabileceği gibi çoğu zaman işveren tarafından atanan ve kurumsal amaçlara ulaşmak ve yönetme işini yapmak için işveren tarafından atanan bir vekildir. Bu nedenle yöneticinin aldığı her kararda ve yaptığı her hamlede oluşabilecek olan riskler işverene aittir. Fakat yönetici elindeki kaynakları kullanma yetkisine sahip olup, görevi doğrultusunda kendisine verilen sorumluluğu almaktadır.

Yönetilen; yönetim sürecinin ana unsuru olan; insan, kurum, kuruluş veya bütçe olabilir.

İşveren; 4857 sayılı iş kanunu gereği bir iş sözleşmesine dayanarak işçi çalıştıran gerçek veya tüzel kişi ya da tüzel kişiliği olmayan kurum ve kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır. Buradaki kurum ve kuruluşlar vakıf, sendika, dernek, ortak girişim ya da devlet olabilir.

Soyut bir yapıya sahip olan yönetim görev yetki ve sorumluluklar, organizasyon yapısı, performans değerlendirme, kariyer yönetimi, veri toplama, iş yükünün ölçümü, hizmet kalitesi, etkinlik, verimlilik, maliyet analizleri gibi çeşitli analizlerle verileri enformasyona çevirerek hizmet geliştirerek gözle görünür hale getirilmelidir.

Yönetim deyince akla sadece üst basamaklar gelmemelidir, mevcut yönetim faaliyetleri içerisindeki teşkilatın her bir basamağı yönetimin bir şeklini ifade eder. Yönetimin her bir basamağı yönetimin aynı amacı gütmeli ve buradaki durumun bireysel olarak yapılmakta zorlanılan bir işi kolaylaştırmak ve hedefe ulaşmak için bir ekip çalışması olduğunu bilmelidir.

Yönetim kavramının geçmişi M.Ö. 5000'lere Sümerlere dayanmaktadır. Yapılan çeşitli araştırmalar insanların tarih öncesi dönemlerde de gruplar halinde ve koordine bir şekilde yaşadıklarını göstermiştir. Tarihte önemli rolleri olan birçok medeniyetin politika, yerleşme, idare ve ekonomi gibi birçok alanda yönetim prensiplerinden faydalandıkları görülmektedir (Nişancı, 2015, s.260).

Yönetimin bilimsel anlamda ele alınmasının ise 19. Yüzyılın başlarındaki Sanayi devrimine dayandığı görülür. Sanayi devrimiyle birlikte üretimin artmasıyla yönetme eylemine ihtiyaç duyulmuştur. 20. Yüzyılın başlarından itibaren ise yönetim yaklaşımları ortaya çıkmaktadır. 1880-1930 yılları arasında geleneksel yaklaşım, 1930-1950 yılları arasında davranışsal yaklaşım, 1950-1970 yılları arasında modern yaklaşım ve 1970'den sonra post-modern yaklaşım görülmektedir. Yönetim kavramını bilimsel olarak ilk ele alan isimler olarak kabul edilen ve klasik yönetim anlayışının kurucuları olarak bilinen ve yaklaşımlarında karın verimliliği ortak paydasında buluşan üç isimden biri olan Max Weber'in bürokrasi yaklaşımında; otorite türleri, bürokratik teşkilat yapısı ve teşkilat türlerine ait uygulamalar incelenmektedir. Frederick Winslow Taylor bilimsel yönetim yaklaşımında; çalışanların verimliliğini arttırıcı uygulamalar üzerinde durmaktadır. Henri Fayol ise yönetim süreci yaklaşımında işletmelerdeki operasyonel fonksiyonlarla yönetim fonksiyonlarının

tanımını yaparak başarılı bir yönetim için gerekli olan on dört kuralın varlığından söz etmektedir (Zaman, 2017).

Bu on dört kural;

“İş bölümü: Personelin işteki başarısını arttırabilmek için uygun işlerde uygun kişilerin görevlendirilmesi.

Otorite: Yöneticilerin personele emir verme yetkisine sahip olması.

Disiplin: Personelin işletme tarafından belirlenen kurallara uygun davranması.

Komuta birliği: Personelin emir aldığı bir üstünün olması.

Yön birliği: İşletmedeki her bir personelin ve zaman zaman belli görevleri yerine getirmek için oluşturulan grupların tek bir amacının olması ve bu amaç için uygulanan adımların yöneticinin planları öncülüğünde yürütülmesi.

Genel çıkarların özel çıkarların üstünde tutulması: İşletmenin ortak çıkarlarının, personelin bireysel çıkarlarının üstünde tutulması.

Ücret: Personelin yaptıkları işe karşılık uygun bir ücret alması.

Merkezileştirme: Personelin işlerine ve statülerine göre kararlardaki etkisinin belirlenmesi.

Sabit zincir: İşletmenin en üst basamağından en alt basamağına kadar iletişim zincirinin sabit olup bu yönde ilerlemesi.

Sıra: İşletmenin iş gücü, makine ve teçhizat gibi akla gelen tüm unsurlarının işletme içindeki sırasının ve konumunun bilinmesi.

Eşitlik: Yöneticilerin altlarında çalışan personele hoş görülü ve özenli yaklaşması.

Dengeli çalışma süresi: Personelin iş devamlılığının uzun soluklu olmasının sağlanması ve işten ayrılmalarda durumunda işlerin aksamaması için yeniden görevlendirmeler yapılması.

Girişim: Personelin performans ve azminin yüksek olması.

Takım ruhu: Takım ruhunun sağlanması olarak sıralanabilir” (Pryor, Taneja, s.490).

Yönetim kavramının iki unsurundan biri olan yönetici ise, basit haliyle yönetme işini sürdüren kimse olarak tanımlansa da daha teknik olarak; mal ve hizmet üretme amacıyla üretim etkenlerini bir araya getiren kişi olarak tanımlamak daha doğrudur. Yönetici kuruluşun çıkarlarını koruyarak, verimliliği arttırmak amacıyla

alışmalar yaparak çalışanları doğru bir şekilde yönlendirmeli, ekibe gerekli güveni vermeli, gerektiği noktalarda fikir alışverişinde bulunmalı, gelişime ve yeni fikirlere açık olmalıdır. Yönetici; özellikle küçük işletmelerde işletme sahibinin kendisi olabileceği gibi yöneticilik aslında profesyonel olarak yapılan ve karşılığında ücret alınan bir meslektir. Bu anlamda işyerinin karına ortak olan veya karın tamamına sahip olan iş sahibinden ayırt edilmesi gerekir.

Yönetimin düzgün ve verimli bir şekilde sürdürülmesi için yönetenler ve yönetilenler arasındaki koordinasyonun sağlam olması gerekir. Yöneticiler işletmelerin yönetim sürecinde sırasıyla planlama, organizasyon, yöneltme, koordinasyon ve kontrol şeklindeki temel yönetim fonksiyonlarını uygularlar. Yönetim konusunda yaptığı çalışmalarla bilinen Henri Fayol bu çalışmalar sonucu yönetimi “Geleceği tahmin-planlamak, örgütlemek, işler için en uygun koordinasyonu sağlamak ve kontrol etmek” olarak tanımlamaktadır. İlk kez Henri Fayol tarafından sınıflandırılan ve daha sonra bu alanda çalışma yapan araştırmacılara ışık tutan yönetim fonksiyonunun temelleri;

“Planlama: Yönetim sürecinin ilk aşamasını temsil eder. Bu aşamada amaçlara ulaşmak için yapılması uygulanması gereken tüm stratejiler belirlenir. Süreç boyunca takip edilecek rota, iş bölümü, için bitirilmesi için düşünülen süre ve kimlerin çalışmalarda olacağı gibi, yönetme eylemine konu olan işle alakalı her ayrıntı düşünülerek titiz bir çalışma yapılır.

Organizasyon: Kuruluşun amaçlarına ulaşabilmesi için personel, kaynak ve çalışmaların netleştiği yönetim basamağıdır. Organizasyon, planın istendiği şekilde yürümesi için işletmenin planlar doğrultusunda adımlar atması ve işletme oluşumunu buna uygun düzenlemesi gerekir. Bu doğrultuda, hedeflenen uygun olarak iş paylaşımı, yetki ve sorumluluklara uygun kuruluş yapısının oluşturulur. Bu süreç organizasyon süreci olup planlanın ne şekilde uygulanacağını belirleyen yönetim aşamasıdır (Paşaoğlu, vd. 2013, 22).

Yöneltme: Yöneticinin planlanan amaçlar doğrultusunda personelin iş verimliliğini ve motivasyonunu arttırmaya yönelik çalışmalarda bulunduğu yönetim basamağıdır. Bu aşamada amaca odaklanma sağlanmaktadır.

Koordinasyon: Işletmenin i ve dış etkenlerle bağlantısının oluşturulmasıdır. Koordinasyon faaliyetini gerçekleştirmek yöneticinin görevidir.

Kontrol: Yönetim sürecinin son aşamasını temsil eder. Kontrol aşamasında, başlangıçta planlanan amaçlara ulaşılıp ulaşılmadığı ölçülür. Buradan çıkan sonuçlara göre eğer amacın dışına çıkılmış bir durum varsa, değişiklik yapılması gerekip gerekmediğine karar verilir” (Tuan, Memiş, 2005, s.2-3).

2.1. Yönetim Çeşitleri

Devlet, yasama, yürütme ve yargı yetkisi olan toprak bütünlüğüne sahip olan ve siyasal anlamda örgütlenmiş millet veya milletler topluluğu olarak tanımlanmaktadır. Devlet yerel yönetimler, sendikalar, vakıflar, sivil toplum örgütleri, güvenlik birimleri, adalet kurumları olan ve bunların birliktelik içinde çalışması gerektiği organizasyonlardır (Varcan N., Taraktaş A., Hacıköylü C., 2013, s.3) Günümüzde birçok devletin amacı olan sosyal devlet anlayışı toplumun her kesiminin refahını sağlamaya yöneliktir. Bu amaçla devletler temel yönetim kolları olan merkezi ve yerel yönetim mekanizmaları vasıtasıyla bireylerin ihtiyaçlarına tam anlamıyla cevap vererek huzur ve refahı sağlamayı hedeflemektedir. Devletlerin bu görevleri yerine getirebilmek için yetki ve faaliyet alanı tüm ülkeyi kapsayan merkezi yönetim birimini ve il, ilçe ve köylerde hizmet veren yerel yönetim birimlerini kurmuşlardır.

2.1.1 Merkezi Yönetim

Merkezi yönetim; bir ülkenin siyasi ve idari bakımdan tek bir merkezden yönetilmesi olarak tanımlanır. Kamuya ait gücün tümünü simgeleyen yasama, yürütme ve yargıya ilişkin tüm yetkiler merkezi bir otoritede toplanır ve tüm işler merkezden yürütülür (Nadaroğlu,1978: 23). Merkezi yönetimde karar alma, uygulama ve emir verme yetkisi doğrudan Devlet'in merkezinde toplanır. Üniter Devlet de denilen bu tip yapıda tek bir yasama ve yargı organı olup yürütmeye yönelik görevler ise merkezi idareye aittir. Hem yerel hem de ülke düzeyinde kamuya ait hizmetler merkezi yönetim tarafından gerçekleştirilir. Yasama ve yargı yetkilerinin merkezi yönetimde olması siyasal merkeziyet, yürütme yetkisinin merkezi yönetimde olması ise idari merkeziyet olarak adlandırılmaktadır.

2.1.2. Yerel Yönetim

Yirmi birinci yüzyılın başlangıcında ulus devletlerin gücünü sarsan olgulardan biri olan yerelleşme olgusu devlet otoritesinin yerel olan, alt birimlere aktarılmasına

yol açmıştır. Yerelleşme ile ortaya çıkan yerel yönetimler vatandaşın istek ve taleplerine uygun kamu mal ve hizmeti veren unsurlar olarak çalışmaya başlamışlardır (Göküş ve Alptürker, 2011, s.122). Özellikle günümüzde, var olan hizmetlerin yanı sıra yeni hizmetleri de yerine getiren birimler olarak gitgide daha fazla sorumluluk almaktadırlar.

Mahalli yönetim olarak da adlandırılan yerel yönetimler; Sayıştay'ın resmi internet sitesinde “merkezi yönetimin dışında, yerel bir topluluğun ortak ihtiyacını karşılamak amacı ile oluşturulan, karar organları doğrudan halk tarafından seçilen, özerk bir yönetim yapısına sahip olan yerel örgütlenme modeli” olarak tanımlanmaktadır. Bu nitelikleriyle yerel yönetimler demokratik yönetim yapısının temel unsurlarından birini oluşturmakta ve özellikle yerel kamusal hizmetlerin sunumunda etkinliği artırmak amacıyla hemen her toplumda örgütlenmiş kurumlar olarak yer almaktadırlar (Sayıştay, 2020). Söz konusu bu örgütlenmeler, yerel toplulukta belli amaçlara ulaşmak ve belli ihtiyaçlara cevap vermek üzere, toplumların tarihsel gelişmelerine paralel olarak ortaya çıkmışlardır. Bir başka ifade şekli ile yerel yönetimler "Devlet sınırları içinde yerleşmiş irili ufaklı insan topluluklarının (köy, kasaba, kent, vb.) ortak ve yerel nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak maksadıyla belli bir hukuk düzeni içinde oluşturulmuş anayasal kurumlardır" (Nadaroğlu,1994 :3). Merkeziyetin yokluğu anlamına gelen ve adem-i merkeziyet şeklinde de tanımlanabilen yerel yönetimler, yetki, alan ve türlerine göre iki şekilde incelenir:

2.1.2.1 Siyasi Yönden Yerel Yönetim

Daimi bir nüfusu, belirli bir ülkesi, hükümeti ve diğer devletlerle ilişki kurma yetkisi olan devletler siyasi yapıları bakımından üniter devlet, federal ve konfederasyon olarak adlandırılır. Siyasi açıdan merkeziyetçiliği benimseyen, yasama organı ve yargı sistemi olan, idari yetkilerin büyük bir kısmı merkezi yönetimde toplanan üniter devlet yapısına Türkiye, Fransa, İngiltere gibi devletler örnek verilebilir. Birden fazla bağımsız devletin uluslararası hukuki kişiliklerini koruyarak ortak amaçlarla bir araya gelerek kurdukları devletler topluluğu olan konfederasyon devlete günümüzde örnek kalmamıştır. Federal devlet, uluslararası kişiliğe sahip

olmayan federe devletlerden oluşan ve uluslararası tek bir hükümete sahip olan devlettir. Federe devletler yasama ve yargıda bağımsızdır. Bu nedenle de siyasal yönden yerinden yönetime en iyi örnektir. Siyasi yönden yerel yönetim sisteminde, yasama, yürütme, yargı gibi devlete ait olan temel görevler yerel yönetim birimlerine bırakılmıştır. Günümüzde bu tür yönetim şekline örnek olarak (ABD, Almanya, İsviçre vb. deki) federal devlet sistemleri verilebilir. Bu gibi devletlerin, federal anayasa ile belirlenmiş yasama ve belli bir dereceye kadar da yargı bağımsızlıkları vardır. Ayrıca federal devlet sınırları içerisinde, belediye ve köy gibi çok sayıda diğer yerel yönetim birimleri de yer alır, ancak bunlar siyasi değil, idari yerinden yönetim birimleridir (Pehlivan, 2005,s. 206)

2.1.2.2. İdari Yönden Yerel Yönetim

Devlete ait temel yetkilerden, yasama ve yargıya ilişkin yetkiler merkezi yönetimin bünyesinde toplanırken; yürütmeye ilişkin bazı yetkilerin yerel yönetim birimlerine bırakıldığı yönetim şekline idari yönden yerel yönetim olarak adlandırılır (Pehlivan, 2005,s. 206).

İdari yönden yerel yönetim, merkezi yönetimin yerel bazı ortak ihtiyaçlara cevap verememesinden doğmuş bir yönetim sistemidir. Yerel halkın ortak ihtiyaçlarını tespit ederek, kısa sürede, minimum maliyet ve maksimum faydayla akılcı, kalıcı ve ergonomik çözümler üretmeyi amaçlayan idari yönden yerel yönetimlerde yasama ve yargı yetkilerinin tümü merkezi yönetimdedir fakat bazı yerel hizmetler halk tarafından seçilen yerel yönetimler tarafından sağlanır.

Merkezi yönetimin kendine ait olan bazı yetkilerini, merkezin dışında bulunan ve merkeze bağlı olan memurlarına devretmiş olması, yani merkezi yönetimin, ülkenin çeşitli yörelerinde bulunan merkez memurlarına bazı acil sayılabilecek konularda karar alma ve uygulama yetkisi vermiş olmasına üniter yapı içerisinde yetki genişliği denir. Bu sisteme göre merkeze bağlı memur karar almada ve alınan kararları uygulamada merkez adına hareket edebilir (Pehlivan, 2005,s.207). Bu duruma valiler örnek verilebilir. Valiler karar almada ve aldığı kararı uygulamada merkeze bağlı olarak hareket ederler.

İdari yönden yerel yönetimde uygulama alanı açısından başlıca iki yönetimden söz edilebilir:

-Hizmet Yönünden Yerel Yönetim:

Bu yönetimin anlayışına göre özel teknik ve uzmanlık gerektiren bilimsel, kültürel ve teknik hizmetlerin merkezi idare dışında örgütlenen kamu tüzel kişileri tarafından görülmeleri söz konusudur. Bu tip yönetime TRT, Üniversiteler, meslek odaları, KİT'ler, İhracatçı Birliği, Futbol Federasyonu vb. (Çetinkaya, 2009,s. 16) örnek verilebilir.

- Yer Yönünden Yerel Yönetim:

Bu yönetim şeklinde belli bir bölgede yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını kendi karar organları ile belirleyebildikleri, ihtiyaçların finansmanına yine halkın katıldığı bir yönetim şeklidir (Çetinkaya, 2009,s. 16). Yer yönünden yerel yönetimler: Belediyeler, İl Özel İdareleri ve Köylerdir.

2.2. Yerel Yönetimlerin Kamu Hizmetleri İçindeki Yeri ve Tarihi Gelişimi

Türkiye’de kamu hizmetleri iki koldan yürütülmektedir. Merkezi yönetim ve yerel yönetimler. Merkezi yönetimleri taşrada, taşra yönetim sistemi veya bir diğer adıyla mülki idare amirlikleri temsil etmektedir. Yerel yönetim birimleri 1982 anayasa hükümlerine göre belediyeler, il özel idareleri ve köylerdir. Demokratik ve çağdaş toplumlarda yerel yönetimler merkezi yönetimle birlikte halk tarafından yönetme yetkisi verilen yönetim mekanizmalarıdır ve yerel tüm kamu hizmetlerinin, yerel yönetimler tarafından yürütülmesi demokrasinin getirdiği bir zorunluluktur. Bunun en önemli nedenlerinden biri yerel yönetimlerin işlevlerine ağırlık veren toplumlarda refah düzeyinin ve toplum huzurunun diğer toplumlara göre daha fazla olmasıdır.

Siyasi, sosyal ve ekonomik gelişmelere bağlı olarak şekil alan kamu yönetimi yapısını belirleyen en önemli etkenlerden biri merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki ilişkidir ve bu da merkezi yönetimle yerel yönetimler arasındaki ilişkilerin iyileştirilip geliştirilmesini gerektirmektedir. Türkiye’de yerel yönetimler genel anlamda merkezi yönetimle benzer bir yapı göstermektedir. Bu iki yönetim sisteminin

uzun vadede var olabilmesi için her bir kademesinin demokratik yapıda olması, halkın ihtiyaç ve taleplerine karşılık vererek, katılımı birlikte karşılıklı şeffaflık ve sorumluluğun sağlanmasıyla mümkündür (Arslan ve Mahmutoğlu, 2011, s.23).

Özellikle 21. Yüzyılda toplumun her alanında kaliteli hizmet beklentisi, ekonomi, ticaret, sanayi, bilişim gibi alanlardaki ilerlemelere bağılı olarak ortaya çıkan ihtiyaçların artması sosyal, ekonomik ve siyasi nedenler merkezi yönetimler ve yerel yönetimler arasındaki ilişkilerin gözden geçirilerek demokratik olarak daha güçlü, katılıma açık, etkili bir hizmet yapılandırmasını kaçınılmaz kılmaktadır (Kaya, 1991, s.155)

Ayrıca sivil toplum yapısı, teknolojik gelişmeler ve medyanın da etkisiyle bilgi toplumu anlayışı ve yönetimde şeffaflık ilkesiyle birlikte halkın seçimlere katılmak dışında merkezi ve yerel yönetimlerin karar ve işleyişine katılmış olması da yönetim başarısını arttıran unsurlardan biri haline gelmiştir. Özellikle son yıllarda yerel yönetimler için halk katılımının ayrıca önem taşıdığına farkına varılarak, yerel yönetimlerin, halkı yönetimin bir parçası haline getirmek için fırsatlar oluşturmalarının gerekli olduğu görülmüştür (Eroğlu, 2006).

Yerel yönetimlerle ilgili yasal düzenlemeler, 1921 Anayasasının 11. maddesinde yerel yönetimlerin önemi vurgulanarak, merkezi yönetimlerin yapmakla yükümlü oldukları bazı görevler dışındaki kamu görevlerinin yerel yönetimlere bırakılması uygun görülmüştür. 1924 Anayasasında ise yerel yönetimlerle alakalı ülkenin coğrafi ve ekonomik özelliklere göre il, ilçe, bucak, kasaba ve köy statülerinde tüzel kişiliklere ayrıldığı vurgulanmaktadır. 1961 Anayasasında yerel yönetimlerle merkezi yönetimin çift yönlü olarak ilişkilerinin kanunlarla düzenleneceği ve sorumlulukları oranında mali kaynak elde edecekleri ifade edilmektedir. 1982 Anayasasında da yerel yönetimlerden bir tek madde ile bahsedilmektedir. Bu maddede sorumluluklara oranla mali kaynak tahsisinin yanı sıra, yerel yönetimlerin “kuruluş ve görevleri ile yetkilerinin, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak” oluşturulması ifade edilmektedir.

Her toplumda yerel toplulukların taleplerini karşılamak amacıyla farklı şekillerde oluşan yerel yönetimler antik çağda “site”, Roma imparatorluğunda

“municipe”, Antik Yunan’da “polis” gibi isimlerle bugünkü yerel yönetimlerin temeli niteliği taşıyarak farklı farklı isimlerle varlığını sürdürmüştür (Keleş, 2012,s. 33-34).

16. yüzyıldan itibaren ulus devletin gelişmesiyle birlikte devlet tek güç haline gelerek yerel yönetimler güç kaybetmiştir. Bu nedenle uzun yıllar yerel yönetimler önemini yitirmiştir. Ancak, Jeremy Bentham, Turgot, Webbler, Proudhon gibi düşünürler yerel yönetimlerin önemini ortaya çıkaracak çalışmalar yaparak bu günkü anlamda yerel yönetimlerin gelişmesine katkı sağlamışlardır.

18. ve 19. Yüzyıllardaki yeniliklerle yerel yönetimler yerel hizmet kurumları olarak düzenlenmiştir. Bu aşamada bir devlet organı olarak kabul edilen yerel yönetimler ayrıca merkezi hükümetin yerel ofisleri sıfatıyla hizmet vermişlerdir.

20. yüzyılla birlikte ise yerel yönetimler için kaynak desteği açısından bambaşka bir dönem olmuş ve 21. Yüzyılda özellikle de globalleşmenin etkisiyle yerel yönetimlerin etkinliği ve çeşitli kuruluş yapılanmalarıyla hizmet alanını genişlettiği görülmektedir (Çiçek, 2014, s.55).

Türkiye’de modern anlamda Tanzimat’tan sonra yönetim basamağı haline gelen yerel yönetimler (mahalli idareler) halkın yerel özellikteki gereksinimlerine cevap vermek için oluşturulan, karar mekanizmalarını direkt olarak halkın seçtiği, kamu tüzelkişiliklerdir. Tüzelkişilik yerel yönetimlere yetki alanları içinde karar alma ve uygulama hakkı tanır. Yerel yönetimler devlet içinde bir hukuksal düzene sahip olan anayasal kurumlardır. (Çiçek, 2014, s.54). Türkiye’de yerel yönetim birimleri il özel idaresi, belediyeler ve köylerdir. Türkiye’de yerel yönetimler, merkezi yönetimin birlik ve bütünlüğünü korurken, merkezi yönetimin faaliyetlerini kolaylaştırmaya yönelik, merkezi yönetimden tamamen bağımsız olmayan bir yapıdadır ve gelirlerinin yarıdan fazlasını merkezi yönetimden alırken çok az bir kısmını kendi öz kaynaklarından sağlamaktadırlar.

Batıda ise durum biraz farklıdır. 1100’lerden itibaren ortaya çıkan yerel yönetimler finansal ve yönetsel açıdan merkezi yönetimden bağımsız bir görüntü çizmişlerdir.

Osmanlı'da ise yerel yönetim kavramı olmamakla birlikte yerel hizmetler merkezi yönetim denetimindeki vakıflar ve benzeri kuruluşlarca ve kadılar tarafından farklı şekillerde sürdürülmekteydi. Bu kuruluşlar merkezi hükümet karşısında özerk değildi. Ayrıca Kadı'ların görev yaptığı sancağa bağlı şehirlerde ve diğer bağlı birimlerde yargı görevinin yanı sıra şehir yönetimi ve yönetime dair birçok konuda ve alanda denetleme yetkileri vardı. Evkaf Nazırlığının kurulmasından sonra kadının sadece yargı görevi kalmış ve hastane, okul, misafırhane gibi belediye hizmetleri sayılabilecek tüm hizmetler vakıflar tarafından yürütülmeye devam etmiştir. Osmanlı devletinde ayrıca esnaf birliği olan loncalar da halkla merkezi yönetim arasında köprü görevi görerek yerel yönetimin bir kolu görevini yerine getirmekteydi (Dursun, 1998: 97).

Osmanlı'da 16.yüzyıla kadar Taşra idaresinde tımar sistemi hakim iken, 16. Yüzyılın ortalarından itibaren bu sistemin bozulması ve iltizam usulünün uygulanmasıyla birlikte taşra idaresinde değişim de kaçınılmaz olmuştur. Osmanlı devleti döneminde yerel yönetimlerin Tanzimat'ın ilanı ile birlikte meydana gelmeye başladığı görülmektedir. Bunun yanı sıra Selçuklu ve Osmanlı devletlerinde adem-i merkeziyetin (merkezi hükümetin yetkilerinin azaltılarak, yerel yönetim unsurlarının da yönetime katılmasının) bazı izlerine rastlanmaktadır. Anadolu Selçuklu Devletinde tam anlamıyla özerk kabul edilen vilayetler de bir nevi yerel yönetim özelliği taşımaktadır. Osmanlı devletinde Kırım Savaşı sırasında Avrupalı devletlerin etkisiyle belediyeler kurulmaya başlandı. Avrupalıların amacı İstanbul'da yaşayan yabancıların daha yüksek refah düzeyinde yaşamasını sağlamaktır (Çiçek, 2014, s.57).

İl özel idareleri, 1800'lerin sonunda var olmaya başlayan ve il valisinin başkanlık ettiği ve her sancaktan üyelerin yer aldığı yerel yönetim birimleridir. Köyler, Osmanlı devletinin kuruluşuyla birlikte varlığını gösteren ve günümüze kadar gelen yerel yönetim birimleridir. Köylerin temel kuruluş amacı kırsal bölgelerde vergilerin toplanmasını ve güvenliğini sağlamaktır (Ünal, 2011: 245). Osmanlı'da köylerle alakalı bilinen ilk düzenleme 1864 yılında sultan Abdülaziz tarafından kabul edilen ve eyaletlerin vilayetlere dönüşmesini uygun gören Vilayet Nizamnamesidir.

Cumhuriyet döneminde ise yerel yönetimlerle alakalı ilk düzenleme köylerle ilgili olan ve hala yürürlükte olan 442 sayılı 1924'deki Köy Kanunu'dur. Köy kanununa göre köy; “cami, mektep, otlak, yaylak, baltalık gibi orta malları bulunan ve toplu veya dağınık evlerde oturan insanların bağ ve bahçe ve tarlalarıyla birlikte teşkil ettikleri, nüfusu iki binden az olan yerleşim birimi” şeklinde tanımlanmaktadır (İçişleri, 2020).

Esas olarak köyler için yasal düzenlemelerin temel nedeni, merkezi yönetim için kırsal yerleşimlerde hem güvenliği sağlamak hem de vergilerin düzenli toplanmasını sağlamaktır. Cumhuriyet dönemindeki yerel yönetim anlayışı Osmanlı'daki yerel yönetim anlayışının devamı niteliğindedir ve Cumhuriyet döneminde de milli birlik ve bütünlüğün tehlikeye düşmesinin önüne geçmek için yerel yönetimlerin ekonomik ve idari anlamda özerkliği konusunda ihtiyatlı davranılmıştır.

2.3. Yerel Yönetimlerin Geleceği

Demokratik süreçlerin uygulanması açısından önem taşıyan belediyelerden verimli, nitelikli ve etkin hizmetler umulmaktadır. Bulundukları coğrafi konumun özelliklerine göre yapılacak hizmetler çeşitlenebilmektedir. Ülkelerin gelişmişlik ve kalkınma süreçlerine göre belediyelere olan talepleri de değişerek çeşitlenebilmektedir. Öncesinde insan refahı, yaşam kalitesi ve çevrecilik ile ilgili konularda talepler olmazken günümüz koşullarında bunlar temel haklar olarak görülmekte ve öncelikli beklentiler haline gelebilmektedir. Bu bağlamda vatandaşlar belediyelerin daha demokratik, şeffaf, kaynaklarını olması gerektiği yerlerde verimli kullanarak gerçekçi icraatlar yapmalarını istemektedir. Bu istek ve beklentilerin sağlandığını söylemek ise güçtür (Demirel vd, 2013,s.32).

Değişen ve gelişen dünya koşullarıyla birlikte yerel yönetimler; işgücü ve mali kaynak yetersizliği ve hizmeti alan bireylerin yönetime katılımının sağlanamaması konularında sıkıntı yaşamaktadır. Kamu hizmetlerinin bazılarının özel firmalar tarafından özelleştirme adıyla sunulması ile hizmet hızında kayda değer bir gelişme olmasına karşın, yapılan işlerin mali değerinin yüksek olması ve kaynakların iktisatlı biçimde kullanılmaması, kamusal hizmetlerin sunulması sırasındaki değer kaybı

devletin bu alanlarda farklı bakış açıları ve çözümler üretmesini gerekli kılmıştır. Bu da kamu hizmeti yürüten kuruluşları şeffaflık, yeni çözüm önerileri üretme, verimlilik, zaman, kaynak, bütçe ve işgücü tasarrufu gibi konularda daha başarılı hizmet modelleri oluşturmaya itmektedir.

Tüm bu gerçekler göz önüne alındığında kaynaklarını verimli kullanan, vatandaşın katılımını destekleyen, şeffaf, demokratik yapısı sağlam belediyelerin nasıl ve ne şekilde kurulabileceği konusu hem devlet kademesinde yönetimlerin hem de akademik alanda uzmanların çözüm bulabilmek için çalıştığı bir sorun alanıdır. Belediyelerin hizmet kalite ve anlayışını sorgulamaya ve geliştirmeye yönelik kuramsal ve uygulamalı çalışmaların bu konuya ilişkin geçerli ve güvenilir değerlendirmeler sağlayacağı düşünülmektedir. Öte yandan son yıllarda özellikle diğerlerinden farklı olma arayışında olan belediyeler vatandaşa sundukları hizmetlerde kaliteyi yakalayabilmek için çeşitli strateji ve yöntemler uygulamaya başlamışlardır. Vatandaşların ihtiyaçlarının giderilmesi ve memnuniyetini sağlamakla yükümlü olan bu yerel yönetim birimleri, bu beklentileri ne derecede karşıladığını öğrenmek amacıyla ölçümler yapmalıdır. Farklı veri toplama araçlarıyla elde edilecek bulgular atılacak adımlara ve yeni stratejilere kaynaklık edecektir. Bu yaklaşımlar varlığını sürdürmek isteyen yerel yönetimlerin gelecekte de etkin ve kalıcı olmalarını sağlayacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYE

Köken olarak Arapça Belde (şehir) ve beldenin çoğulu olan Bilad sözcüklerine dayanan belediye, yaygın tanımıyla; halkın, yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılayan kamu tüzel kişisidir. Türk Dil Kurumu'nun genel Türkçe sözlüğünde ise belediye “İl, ilçe, kasaba, belde vb. yerleşim merkezlerinde temizlik, aydınlatma, su, toplu taşıma ve esnafın denetimi gibi kamu hizmetlerine bakan, başkanı ve üyeleri halk tarafından seçilen, tüzel kişiliği olan örgüt, şehremaneti.” şeklinde geçmektedir. (TDK, 2019).

5393 sayılı Belediye Kanununun 3. Maddesine göre ise belediye, “Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanmaktadır. 1982 anayasasının 127. maddesine göre ise halkın yerel ve ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kuruluş amacı ve karar organları kanunla belirtilmiş seçmenler tarafından oluşturulan kamu tüzel kişiliğidir.

Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin neden olduğu sosyal dinamizm, sosyal, kültürel ve sportif nitelikli alanların ortaya çıkması, kentsel alandaki nüfus artışı, sosyo-ekonomik iş bölümü gibi faktörler, halkın ihtiyaç ve taleplerinin çeşitlenmesine yol açmıştır (Bozlağan ve Yaş, 2007,s. 123).

Toplumsal yaşamın, en gelişmiş örgütü devlet olmakla birlikte, her medeni toplumda genel nitelikli ihtiyaç ve çıkarlar yanında, yerleşme birimlerinin ihtiyaç ve çıkarlarını karşılamaya yönelik kamu hizmetlerinin bir bölümünü gerçekleştirecek ayrı bir örgütlenmeye yer verilmektedir. Tarihsel gelişim süreci içinde, bazen devlet ile birlikte bazen de devletten önce oluşup, devletin yanında veya onun bir parçası niteliğinde; bir takım hizmetleri gerçekleştirmeyi amaçlamış yerel yönetim kuruluşları, bireylerin komşuluk ilişkilerinden doğan yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamaktadırlar (Kalkınma Bakanlığı, 2014). Bireylerin günlük hayatını doğrudan etkileyen bir konumda olduğu için halka en yakın kuruluşlar olarak gösterilen belediyeler (Nadaroğlu, 1994,s.193) toplumsal hareketlilikle doğrudan etkileşim halinde olduğundan genel merkezi yönetimlerden farklıdır. Genel olarak belediyeler,

özerk ve hareketli yapıları sebebiyle, ağır işleyen, bürokratik merkezi yönetim kuruluşlarından farklı olarak, alternatif bakış açılarıyla oluşturulan hizmet yöntemleri kullanabilen, bölgenin sorunları ile bireylerin talep ve beklentilerini iyi bilen ve buna uygun hizmetler üreten girişimciler olarak değerlendirilmektedir (Şen ve Eken, 2007; 502). Belediyeler halka hizmet götürmenin en hızlı, en ucuz ve etkin yolunu vatandaşa yakın birimler kanalıyla gerçekleştirmektedir. Çünkü kamu hizmeti yapan birimlerin çalışma alanı ne kadar küçültülürse vatandaşın istek ve beklentilerini karşılamak o kadar kolaylaşmaktadır. Bu sayede halkın yönetimde aktif biçimde yer alması da gerçekleştirilmektedir (Göküş ve Alptürker, 2011,s.123).

Belde, ilçe veya kentlerde yaşayan yerel halkın gereksinimlerini karşılamak için sosyal halkın ortak kaynaklarını kullanmak suretiyle çalışan belediyeler, sosyal yapının önemli unsurlarından biri olma noktasında da önemli bir yere sahiptir. Halkın ihtiyaç ve isteklerine duyarlı davranarak onların devamlı surette desteğini ve güvenini sağlamak belediye yönetimleri için önemlidir. Bu bağlamda belediyeler için önem arz eden unsur, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde halkın memnuniyet derecesi ve belediyenin bu anlamda başarısının ölçülebilmesidir. Bununla beraber belediyeler vatandaş odaklı bir hizmet sunabilmek için düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirmelidir.

3.1. Belediyeciliğin Tarihi Gelişimi

Yerel yönetim kavramı, insanlık tarihi kadar eski olmakla birlikte, akademik anlamda alan yazına ancak son zamanlarda girebilmiştir. Küreselleşme ve bilgi devrimi, birey, devlet ilişki ve rollerinin bir kez daha gözden geçirilmesini beraberinde getirmiştir. Bu ise, hükümetlerin çeşitli talimatlarının hükümet haricindeki varlıklar ile ilişkilerini zorlaştırdığı için yerel yönetimlerin ortaya çıkması kaçınılmaz olmuştur. Bu bölümde öncelikle dünyada belediyeciliğin tarihi gelişimi ardından ülkemizdeki gelişimine yönelik açıklamalar yapılacaktır.

3.1.1. Dünyada Belediyeciliğin Tarihi Gelişimi

Yerel yönetimin ortaya çıkması tarihsel olarak ulus-devletlerden öncedir. Antik çağda kabileler dünyanın çoğu bölgesinde yerel yönetim sistemlerini kurdular. Kendi davranış kurallarını oluşturarak kabileye ya da klana hizmet etme yollarını belirlediler. Kadim medeniyetlerden Çin’de, daha iyi organizasyon ve beceriye sahip bazı kabileler sonraki dönemlerde diğer kabilelerle birlikte fetih ve işbirliği yoluyla etki alanlarını genişletmeye çalıştılar. Bu şekilde, ilk Çin hanedanı olan Xia kuruldu (M.Ö. 2070 - M.Ö. 1600), (Yıldırım, 2020, s.22). Aynı durum eski Hindistan’da da yaşandı, burada MÖ 3. bin yılda, İndus Vadisi’nde (şimdi Pakistan) zengin bir medeniyet kuruldu. Bu gelişmiş medeniyet, yerel yönetimdeki özerkliğe büyük önem vermiş ve toplumun çeşitli üyeleri için iş bölümü üzerinde bir uzlaşma sağlamıştır. Böylece her topluluk toplum hizmetleri ve bunların nasıl gerçekleştirileceği hakkında kendi görüş birliğini oluşturdu.

Kuzey Amerika’daki Batı Avrupa idaresi Kızılderili kabilelerine benzer özellikleri örnek aldı. Fetihler ve savaşlar, yerel yönetimde bu uyumlu yönetim sistemlerinin kaybına ve dünyanın her yerindeki merkezi yönetimler tarafından egemenliğin ortaya çıkmasına neden oldu. Bu gelişme (Batı Avrupa’da yaklaşık M.Ö. 1000 civarında) çoğu ülkede farklı yerel yönetim sistemleri ve merkezi-yerel ilişkiler sistemlerinin kurulmasına yol açtı (Shah ve Shah, 2006, s.26-27).

İlkçağda bu gelişmeler yaşanırken Ortaçağ boyunca ve Yeni Çağ’a kadarki sürede, Avrupa’da belediyeciliğin önemli ölçüde geliştiği söylenemez. 18. yüzyılın sonunda Avrupa’nın Fransız ve Sanayi Devrimi ile geleneksel tarım toplumundan, sanayi toplumuna/modern topluma geçmeye başlamasıyla bir dönüşüm yaşandı. Bu dönem kentlerin sanayi merkezi olarak ortaya çıkması ve köylerden kentlere yoğun göç alması yeni bir dönemin başlangıcıydı. Bu gelişmelerin sonucunda 19. yüzyılda kentler önceki dönemlerden farklı olarak, aşırı nüfus, çarpık kentleşme, hava ve su kirliliği, alt yapı yetersizliği gibi sorunlarla karşılaştılar. Bu sorunların çözümüne yönelik arayışlar ve çabalar belediyeciliği derinden etkileyerek yerel yönetimlere yeni bir anlam kazandırmıştır.

Günümüze kadar dünyanın birçok ülkesinde yerel yönetimler ortaya çıkmış ve kendilerine özgü modellerle adlandırılmışlardır. İskandinav modeli, İsviçre modeli, Fransız, Alman, İngiliz, Hindistan, Çin, Japonya, Kuzey Amerika, Avustralya modeli olarak sıralamak mümkündür (Shah ve Shah, 2006).

3.1.2. Türkiye’de Belediyecilik ve Tarihi Gelişimi

Eski Yunan ve Roma’nın şehir biçimi günümüz belediyecilik anlayışının temelini oluşturmaktadır. Bununla birlikte Avrupa’da Yeniçağa kadar geçen sürede belediyeciliğin geliştiği söylenememektedir. 18. yüzyılın sonunda yaşanan Fransız ve sanayi devrimiyle tarım toplumundan sanayi toplumuna geçişle kentler sanayinin merkezi haline geldi. Köyden kente yaşanan yoğun göç çarpık kentleşme, hava kirliliği gibi problemleri doğurdu. Böylece oluşan bu tarz sorunlara yönelik çözüm arayışları Avrupa belediyeciliğini etkiledi ve yerel yönetimleri değiştirdi.

Belediyeler, şehir yönetiminde önemli bir yere sahip olan yerel yönetim yapılanmalarıdır. Tarihi gelişmesi incelendiğinde şehir yönetiminin gittikçe büyüyen bir alanı kapsadığı görülmektedir. Türkiye’de ise Anadolu’nun fethinin ardından öncelikle yeni şehirler kurmak yerine var olan yapıların işlevleri değiştirildi. Sonrasında ise orijinal yapılar oluşturuldu. Özellikle Osmanlılar yarattıkları özgün kent yapılarıyla Arap şehirciliğinden farklı bir tarz oluşturmuşlardır. Bu yeni tarzda şehirler külliye veya imaret denilen merkezlerin çevresinde büyütülürdü. Ayrıca bu yapılarda Türklerin orta Asya’dan getirdikleri mimari özellikleri görmek mümkündür. Bununla birlikte Bursa, Edirne ve İstanbul’da yer bulan bu mimari yapı hızlı nüfus artışı, çarpık kentleşme benzeri sorunlarla yok edilmiştir. İmarat’i (külliye) merkeze koyarak şekillendirilen Osmanlı devletinde 1850’li yıllara kadar belediyecilik kurumsallaşamamıştır. Ülkemizde modern anlamda belediyeciliğin temelleri Tanzimat Dönemi’nde atılmıştır. Bu nedenle belediyelerin gelişim sürecini Tanzimat öncesi, Tanzimat sonrası ve Cumhuriyet dönemi olmak üzere üç bölümde incelemek mümkündür.

3.1.2.1. Tanzimat Öncesi

Kuruluşundan 1850’li yıllara kadar Osmanlı devletinde tam anlamıyla modern anlamda belediye örgütlenmesi olduğunu söylemek zordur. Devlet belediye hizmetlerini çoğunlukla vakıflar aracılığıyla yürütmüştür. Bu hizmetler su, temizlik ve aydınlatma işleri, parklar, mezarlıklar, altyapı ve yol hizmetleri, halk sağlığını koruyucu çalışmalar olarak sayılabilir. Bu tip hizmetler için halktan vergi toplanmamış, hizmetler halka parasız olarak sunulmuştur.

Osmanlı kentlerinin yönetiminde en yüksek yetkili olan Kadı’lar, idari, adli ve belediyeye ait konularda yetkilendirilmiş en yüksek memurlardır. Vakıfların denetçisi olmaları yanında asayiş ve belediye hizmet ve beledi kolluk (zabıta) hizmetlerinin yetkili ve sorumlu amiri olduklarından o kentin yargıcı, emniyet müdürü ve belediye başkanı da Kadı’lardır (Çakmak, 2007, s.15).

Bununla beraber II. Mahmud döneminde yeniçeriliğin kaldırılmasından sonra Kadı’nın işlevi azalmış ve hatta tamamen ortadan kalkmıştır. 1826 yılında İstanbul’da İhtisap Nazırlığı kurularak kentlerin kolluk ve belediye hizmetleriyle vergi tahsilatları bu memurluğa verilmiştir. 1836 yılında kurulan Evkaf Nazırlığına da vakıf hizmetlerinin verilmesiyle, Kadı’lar sadece yargı organı olarak kalmışlardır (Nadaroğlu, 1994,s. 198).

3.1.2.2. Tanzimat Sonrası

Tanzimat’tan sonra, uluslararası ticaretin canlandığı yer olan İstanbul’da, Anadolu ve Rumeli’den göçler başlamış ve Kırım Savaşı yaşanmıştır. Şehrin temizliği, güvenliği, ulaşım ve sağlık sorunları gibi belediye hizmetlerinin görülemez hale gelmesi, yöneticileri çaresizliğe sürüklemiş ve panik havası oluşturmıştır. Bu nedenlerle, şehri yönetecek ve günlük hizmetleri yürütecek, şehri modernleştirecek bir örgütün kurulması ihtiyacı belirlemiştir (Ortaylı, 1985,s. 120).

İlk belediye kuruluşu 1854 tarihli resmi tebliğ ile oluşturulmuş ve belediye hizmetlerini yürütecek bu örgüte de İstanbul Şehremaneti adı verilmiştir. Başında ise Şehremini ismi verilen belediye başkanı atanmıştır. On iki üyeden oluşan Şehir Meclisi

de yürütme organı olan Şehremini ile birlikte karar ve danışma organı olarak görev yapmıştır.

1864 tarihinde yayınlanan Vilayet Nizamnamesi, Osmanlı mülki idaresi açısından bir dönüm noktasıdır. 1870 tarihli “İdare-i Umumiye-i Vilâyet Nizamnamesi” vilayet, sancak ve kaza merkezlerinde belediye işleri için bir “meclis-i beledi” bulunacağını belirtmekle birlikte bu meclisler bir başarı gösterememiştir. Neticede 1876 tarihli Anayasa olan Teşkilatı Esasiye Kanunu’nun 112. maddesine göre her şehir ve kasabada belediye teşkilatı kurulmuştur (Çakmak, 2007,s. 18).

3.1.2.3. Cumhuriyet Dönemi

Cumhuriyetin ilk yıllarında yerel yönetimlerin ana fonksiyonu, Kurtuluş Savaşı ile yıkılan ülkeyi onararak temel hizmetleri verir hale gelmek ve nüfusu arttırma politikası ile birlikte ülkenin salgın hastalıklar gibi sağlık sorunlarının çözümüne katkıda bulunmaktı. 1930’da çıkarılan 1580 sayılı Belediyeler Yasası 12 Eylül 1980 dönemine kadar yürürlükte kalmıştır. Tek parti döneminin sanayileşme politikalarından olan sanayinin yaygınlaştırılması düşüncesi, yeni ve orta büyüklükteki kentlerin ortaya çıkışı ve daha düzenli olarak yerel hizmetlerin sunulması sonucunu ortaya çıkarmıştır. 1950 yılına kadar İstanbul gibi büyük şehirlerde valiler kendi görevlerinin yanında belediye başkanlığı görevini de yürütmüşlerdir. Bu yıllarda başlayıp 1960’lara kadar geçen on yılda köyden kente yaşanan göç hızlanmış bunun sonucundaysa hızlı kentleşme ve gecekondulaşma sorunu ortaya çıkmıştır. Öte yandan 27 Mayıs 1960 askeri müdahalesinden sonra belediye başkanlıkları vali ve kaymakamlara verilmiş, 1963 yerel seçimlerinden sonra ise kanunla doğrudan halk tarafından seçilen belediye başkanları 1980 yılında benzer şekilde görevlerinden alınmışlardır.

12 Eylül 1980 ve sonrasında askeri yönetim döneminin 6 Kasım 1983 genel seçimlerinin yapılması ile sona ermesinden sonra Anavatan partisinin kendi tarzını oluşturduğu belediyeçilik anlayışı hakim olmaya başlamıştır. 24 Mart 1984 tarihinde mahalli idareler organlarının seçimleri yapılmıştır. 27 Haziran 1984 tarihli 3030 sayılı büyükşehir belediyelerine ait düzenleme büyükşehir belediyelerinin teşkilatlanmasını ve ekonomik açıdan daha rahat olmalarını sağlamıştır. 1980 yılından sonraki dönemde

belediyeler 1580 sayılı Belediyeler Kanunu hükümleri çerçevesinde yeniden normal faaliyete geçmişlerdir. İl, ilçe ve belde belediyelerinin kanunu olan 1580 sayılı kanun, 07.12.2004 tarih ve 5272 sayılı Belediye Kanunu ile yürürlükten kaldırılmıştır. Ancak kanunun oylanması sırasında TBMM’de “yeterli çoğunluk” sağlanamadığı gerekçesiyle, Anayasa Mahkemesi tarafından iptali üzerine bu kanunun yerine 03.07.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu yürürlüğe girmiştir (Anayasa Mahkemesi, 2005).

3.1.2.4. İstanbul’da Belediyecilik

İstanbul’un 29.05.1453’te fethinden itibaren 1855 yılına kadar belediye ile ilgili işleri Kadı, Defter Emni, Subaşı ve diğer bazı devlet memurları tarafından farklı iş bölümleriyle yürütülmüştür. Tüm bu kişiler arasında kadı İstanbul’un yönetiminde en büyük söz hakkına sahip olmasına karşın direkt olarak Sadrazamdan talimat alırdı. Bu noktada Kadı günümüzde valinin ve belediye başkanının yaptığı işleri birlikte yürütüyordu. Eyüp, Üsküdar ve Eminönü ise o dönemin en önemli üç ilçesi konumundaydı. Kelime anlamı olarak belediye başkanı anlamı taşıyan Şehremini unvanı fetihten önce kullanılmamış, fetihten sonra 1855 yılına kadar şehir hizmetlerinde benzer görevi yapanlarla arasında pek bir ayrıcalık olmamış bu tarihten sonra ise daha bağımsız olabilmişlerdir. Bahsi geçen 1453-1855 yılları arasında saray binasının ve şehrin bina onarımı, yol yapımı, su sağlanması ve suyun geçtiği kanalların yapımı ve bu işlerde çalışanların ücretlerini ödemek vardı. Protokol sırasına göre o zamanın dış işleri başkanından önce gelirlerdi. Şehreminlerinin hizmetleri, hak ve görevlerinden Evliya Çelebi de Seyahatnamesinde bahsetmiştir. İstanbul da Kadılık görevini yerine getiren ilk kişinin Hızır Bey, Subaşılık görevini yerine getiren ilk kişinin Süleyman bey olduğu bilinmekle beraber hangisinin şehremini ünvanını ilk aldığına dair bir bilgi yoktur. İlerleyen süreçlerde ise; 1921 Teşkilatı Esasiye Kanunu ile mahalli idarelerden bahsedilmekle beraber direkt olarak belediyelerden bahsedilmemiştir. (Madde 11-14). 1924 yılındaki kanunun 417. Maddesi uyarınca, burada ayrıca Şehreminilerin kendi başkanlığında sağlık, fen, mali, hukuk, müdürlüklerinden oluşan bir genel encümen bulunur. 1930 yılında yürürlüğe giren 1580 sayılı belediye kanunu tüm mahalli hizmetleri belediyelerin sorumluluğuna

vermiş ve bu anlamda belediyelere her türlü girişim yetkisini tanımıştır. Devam eden süreçte 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu ve 1933 tarihli 2290 sayılı Belediyeler Yapı Kontrol Kanunu belediyeler adına ve İstanbul belediyesi adına önemli önemli kanunlardır. 1933'te belediyeler bankasının kurulması belediyelerin etkinliğini arttıran birtakım görevler ve haklar verse de, belediyelerin yeterli kaynağının olmamasından dolayı merkezi yönetimin bu vazifeleri belediyelerden devralması ile belediyelerin haklarında gerilemeler olmuştur. 1960'larda beş yıllık kalkınma planları belediyelere yeni bir form getirmiştir. Takip eden süreçte devlet, büyükşehir belediyelerine kredi vererek, ilçe, belde ve benzeri yerlerde ise ihtiyaç duydukları okul, belediye binası gibi yapıların inşaatına karşılıksız olarak destek olmaya başlamıştır. Burada amaç belediyelerin finansal olarak rahatlatılmaya çalışılmasıdır (Vikipedi, 2020).

3.2. Kamu Hizmetlerinin Yürütülmesinde Belediyelerin Önemi

Kamu hizmetlerinin sadece bir merkezden idare edilmesi hizmetlerde gecikmeye neden olmakla kalmayıp yerel hizmetlerin tek merkezden idare edilmesinin zorluklarından ötürü hedeflenen kalitede hizmetler üretilmez. Yerel nitelikteki bir hizmetin merkez tarafından sunulması güçlükler doğurmaktadır. Bu nedenle, merkezden yönetim adına görev yapacak kuruluş ve bireylere gerek duyulur. İşte bu sebepten merkezden yönetimin taşra kuruluşlarına ve yerel anlamda gereksinimleri daha iyi belirleyebilen, anlayabilen ve halkla daha iç içe olabilen yerel yönetim kuruluşlarına yetki verilmektedir (Tortop, 1992,s. 38). Günümüz şartlarında topluma hizmet sunmanın etkili ve az maliyetli yollarından biri de hedeflenen hizmeti, bireye en yakın birimler vasıtasıyla yerine getirmektir. Kamu hizmeti yürüten birimlerin faaliyet alanı daraldıkça, halkın istek ve beklentilerini karşılamak ve yönetime katılımlarını sağlamak kolaylaşır. Bireylerin, söz konusu hizmet hakkındaki düşünce ve eğilimlerinin önceden belirlenmesi onların yönetime demokratik katılımının sağlanması ile gerçekleştirilebilir (Eryılmaz, 2008,s.132). Kamu hizmetlerinin sunulmasında hizmet alan halkın beklenti ve tercihleri karşılandıkça kamusal kaynakların rasyonel kullanımını ve halkın kamu hizmetlerinden memnuniyet derecesi artmaktadır. Bireylerin isteklerini belediyelere yansıtmasının merkezi idareye göre daha kolay olduğu aşikârdır. Bunun yanı sıra küçük bir alandaki bu kamusal hizmet

taleplerinin de birbirine benzer olması, taleplerin karşılanmasını kolaylaştırarak vatandaşların hizmetlerden memnuniyeti arttırmaktadır. 5393 sayılı kanunun genel gerekçesinde, merkezi idare ile mahalli idareler arasındaki görev, yetki, sorumluluk ve kaynak dağılımının yeniden düzenlenerek; genelde mahalli idarelere, özelde ise belediyelere daha fazla yetki, sorumluluk ve kaynak verilmesini öngörmektedir. Kanun, aynı zamanda katılımı arttırmak, demokrasi işleyişini ve yerel halkın memnuniyetini sağlamak üzere mahalli idarelere daha fazla yetki, sorumluluk ve kaynak verilmesi gerektiği vurgulanmıştır (Negiz, 2007, s. 50). 3.4. Yerel yönetimin varlığının bu denli önemli olmasında, yerel yönetimin demokratikleşme sürecinin ve karar alma sürecine kitlesel katılımın yoğunlaştırılmasındaki katkısının etkisi büyüktür. Ayrıca, hiçbir politik sistemin bir yerel yönetim sistemine sahip olmadığı takdirde tam ve demokratik olarak kabul edilmediği tartışılmaktadır (Mawhood, 1993,s. 66; Wraith, 1964,s. 118).

Yerel yönetim sisteminin gerekliliği konusunda birçok sebep öne sürülmektedir. Bu sebeplerden bazıları; kitlesel politik eğitim için eğitim alanı, siyasi liderlik için eğitim alanı ve sistemin devletin hesap verebilirliğini kolaylaştırmasını sağlaması olarak sayılabilir. Aslına bakılırsa yerel demokrasi olarak nitelendireceğimiz kavram yerel yönetim yetkililerinin halk arasından seçilmiş, hesap verebilir ve duyarlı kişiler olmasını gerektirmektedir (Park, 2019,s.292). Sistemsel ve bireysel açıdan bu sebepler göz önüne alındığında yerel yönetimlerin hedefi ve rolü, daha da anlaşılmaktadır.

3.3. Belediyelerin Görev-Yetki ve Sorumlulukları

Görev ve sorumluluklar belediye yetkililerinin belediyelerin işlerinde söz sahibi olmalarını sağlama ilkesine dayanmaktadır. Bu ise, liderlik pozisyonlarında hizmet vermeye hazır olan ve başkalarının hayatlarını etkileyen konularda karar mekanizmasını en iyi kullanabilen kişilerin seçilmesini gerektirir. Seçilmiş belediye başkanlarının dikkat etmesi gereken en önemli konulardan biri, seçilmiş bir görevli olarak rollerinin niteliği ve ekibindeki kişilerin bir karışıklık kaynağı ve hayal kırıklığı olmamasıdır. Rollerin her zaman değişmez bir şekilde ilerlemesinin yanı sıra, çoğunlukla gelenek, kişisel beklentiler ve belirli bir durumda neyin işe yarayacağına

bağlı olmasının yanı sıra, birçoğunun ideal model olarak gördüğü şey hakkında bilgi sahibi olmak yararlıdır. Belediyelerin temel görevlerini şu maddelerle açıklamak mümkündür:

- Yönetim, bütçeleme ve planlama süreçlerini yapılandırmak ve yönetmek
- Topluluğun temel ihtiyaçlarına öncelik vermek
- Toplumun sosyo-ekonomik gelişimini teşvik etmek
- Merkezi ve yerel kalkınma programlarından haberdar olup bu programlarda aktif rol almaktır.

3.4. Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti

Üretimin ve tüketimin olduğu toplumlarda en önemli varlık bu hizmetlerden faydalananlardır.

Bu nedenle hizmet üretenlerin temel amacı hizmet alanların memnuniyetini sağlamak olmalıdır. İnsan ihtiyaçlarının giderek arttığı günümüz şartlarında, temel fonksiyonu hizmet sunmak olan yönetimlerin artan bu ihtiyaçlara, daha çok yerel yönetimler aracılığı ile cevap vermeye çalıştıkları bilinmektedir (Torlak,1999; 9). Mahalli idareler içinde ciddi bir yere sahip olan belediyelerin etkin olarak, nitelikli ve verimli hizmet sunmaları gerekir. Belediyeler, mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçları karşılamak amacıyla kurulmuş yerel yönetim birimleri olduklarından, vatandaş odaklı bir hizmet anlayışı sağlamak adına vatandaş memnuniyetinin ölçümünü yaparak buna yönelik stratejiler geliştirmeleri gerekir. (Henden, 2005,s. 48). Sunulan hizmetin kalitesiyle halkın memnuniyetinin sağlanması arasında önemli bir ilişki vardır. Modern hizmet anlayışına göre, belediyeler halkın taleplerini yerine getirdiği oranda başarılı kabul edilir (Torlak, 1999,s.11). Belediyelerin halkın ihtiyaçlarını karşılamasıyla, vatandaş memnuniyetinin doğru oranda arttığı ve böylelikle belediyelerin kuruluş amacını ve esas görevini yerine getirmiş olduğu bir gerçektir (Duman ve Yüksel, 2008,s. 43).

Ancak kentleşme ve gelişimin etkisiyle halkın belediyelerden beklentileri farklılıklar göstermeye başlamıştır. Önceden sadece temel hizmetleri almakla yetinen vatandaşlar gelişen dünyayla birlikte belediyelerden temel hizmetlerin yanı sıra sosyalleşmeye yarayan hizmetler de bekler olmuşlardır. Bunun haricinde vatandaşların, belediyelerden talep ve beklentileri sosyo-ekonomik nedenler, bireylerin geçmiş tecrübeleri, eğitim seviyeleri, kişisel özellikleri, hizmetle ilgili reklam ve halkla ilişkiler, iletişim ve bilgi paylaşımı gibi nedenlere bağlı olarak zamanla değişmektedir. Bununla birlikte vatandaşlar artık belediyelerin, kendilerine tahsis edilen kaynakları idareli kullanarak gözle görülebilir sonuçlar elde edilen çalışmalar yapmalarını, gerektiği zaman gerektiği noktalarda vatandaşla bilgi paylaşımı yapmalarını beklemektedirler (Sevimli, 2006; 18). Belediyeler ise vatandaşların bu beklentilerini kalifiye eleman olmayışı, bütçe yetersizliği, sorumlulukların fazla olması, ihtiyaçların çok, kaynakların az olması gibi nedenlerle karşılamakta zorlanmaktadır. Bu durum belediyeleri verimli çalışmaya sevk etmektedir.

Halkın verilen hizmetten memnun olmamasının sebepleri:

1. Halkın tercihlerinin kamu politikalarına istenilen biçimde yansıtılamaması,
2. Aynı miktar kaynakla daha fazla hizmet sunmak mümkünken daha az hizmet sunulmasından kaynaklanan verim kayıpları,
3. Belediyelerin ellerindeki yetki ve kaynakları kötüye kullanıp üçüncü kişilerle çıkar ilişkileri içine girerek belli kişilere ya da gruplara iltimas etmesi .Bu elbette halkın memnuniyetsizliğini beraberinde getirecektir (Adaman ve Çarkoğlu, 2000,s. 20–21).

Vatandaş memnuniyetinin belirlenmesi için belediyelerin daimi ve güncellenebilen durum analizleri yapmaları ve onların taleplerine göre hizmet sunmaları gerekir (Cankuş, 2008,s. 8). Son yıllarda ekonomik oluşumları ve farklılık yaratma gayretinde olan belediyeler, halkın sundukları hizmetlerden memnun olması için çeşitli stratejiler geliştirmeye başlamışlardır.

3.5. Belediye Hizmetlerine Ait Çalışmalar

Demokratik bir yönetim birimi olan yerel yönetimler; vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarına uygun hizmetler sunarak vatandaş memnun etmeye çalışırlar. Halka en yakın hizmet birimi olan belediyelerin, halkın daimi destek ve beğenisini kazanmak için halkın bu beklenti ve ihtiyaçlarının farkında olması ve bu konuda gerekli hassasiyeti göstermeleri gerekir.

Yirmi birinci yüzyılda ulus devletlerin otoriteleri küreselleşme ve yerelleşme ile birlikte sarsılmaya başlamıştır. Küreselleşme ulus devletlerin genel anlamda otoritesinde yozlaşmalar meydana getirmekle kalmamış, ulusal otoritenin uluslararası kurum ve tüzüklere devredilmesi bile söz konusu olmuştur. Yerelleşme ise devlet otoritesinin daha alt basamaklar olan yerel yönetimlere aktarılmasını gündeme getirmiştir (Ökmen, Parlak, 2015).

Yerelleşmenin yönetimde etkin olmasıyla birlikte yerel yönetimler bireylerin ihtiyaç ve isteklerine uygun kamu hizmetleri sunan yönetim birimleri olarak öne çıkmışlardır. Küresel dünya ile birlikte değişen ekonomik ve sosyal yaşantı, yerel yönetimlerin vatandaşa sunduğu hizmetlerin kalitesini sorgulamasını ve beklentiler doğrultusunda hizmetlerini gözden geçirmesini kaçınılmaz kılmıştır. Bu da yerel yönetimlerin hizmet anlayışında birtakım değişiklikler meydana getirmiştir. Yerel yönetim deyince akla gelen ilk yönetim organları kuşkusuz belediyelerdir. Belediyelerin bulundukları yörenin koşullarına bağlı olarak ilave sorumlulukları da olabilmektedir. Çünkü yerel halkın beklentileri yöreye göre de şekillenmektedir.

Bununla birlikte bireyler, belediyelerden milli kaynaklarını verimli kullanmalarını, belediyelerin yaptıkları yatırımlar ve harcamalar konusunda şeffaf olmalarını ve yatırımların yapılmış olmak için değil de ihtiyaçlar doğrultusunda yapılmasını beklemektedirler.

Vatandaş beklentilerinin değişimdeki bir diğer önemli faktör de teknolojik yenilikler olmuştur. Vatandaşa daha yakın olma ve vatandaş merkezli bir yönetim anlayışı memnuniyeti artırıcı hale gelmiştir (Ökmen vd., 2004, s. 24).

Bu da yerel yönetimleri var olan hizmetler noktasında sorumluluklarını yerine getirmeye devam ederken değişen koşullara uygun hizmetler sunmaya itmiş ve bunu sağlamak için de vatandaşların yönetime katılımını artırma gereksinimini beraberinde

getirmiştir. Genel anlamda belediyeler diğer birçok ülkede de olduğu gibi halka en yakın yönetim birimleridir, bunun nedeni ise belediyelerin görev ve sorumluluklarının halkın gündelik hayatının üzerindeki aktif etkisidir (Nadaroğlu, 1994,s. 193). Yerel yönetimin en alt basamağı olan belediyelerin aslında halka en yakın yönetim birimi olmakla birlikte, çoğu zaman halkın taleplerini karşılayamadığı ve bu nedenle eleştirildiği görülmektedir. Bütçe eksikliği, kalifiye eleman eksikliği, merkezi yönetimle yaşanan kopukluklar gibi etkenler belediye hizmetlerinin yetersizliğinin en önemli nedenlerinden birkaçıdır. Belediyeler ve belediye hizmetlerini kullanan vatandaşların memnuniyeti üzerine birtakım çalışmalar olmakla birlikte; belediye yetkililerinin ve vatandaşların karşılıklı olarak hizmetlere olan bakış açısı, hizmet sunanların hizmetlerden tatmin durumu ve vatandaşın memnuniyet durumu ile ilgili literatürde pek fazla çalışma görülmemektedir.

Bu bölümünde, bu tezin amacına benzerlik gösteren çalışmalara yönelik gerçekleştirilen literatür araştırmasına yer verilmiştir.

3.5.1. Belediye Hizmetlerine Ait Uluslararası Çalışmalar

- Martins (1995). Seçmen görüşlerine göre belediye hizmet kalitesi: Bir ölçek geliştirme çalışmasında Avrupa’da belediyelerin ülkelere göre farklılıklar göstermekle birlikte bu farklılıkların kesin hatlarla belli olmadığına üzerinde durmuştur. Çalışmada problem çözümünde birçok alanda çözüm odaklı ve verimlilik vadeden alternatifler önerilmiştir.
- Kolesas (1998). Çalışmasında, Arjantin’de siyasal sistemin farklı seviyelerinde sivil toplum örgütleri ve devlet arasındaki uyuşmazlıklar üzerine bir çalışma yaparak bireylerin kendi haklarından haberdar olmasını sağlamaya çalışarak yerel yönetimleri halka daha yakın hale getirmeyi amaçlamıştır.
- Folz (2004: 209-220). Belediye hizmet kalitesini iyileştirilmesinde kıyaslama uygulanabilirliği üzerine bir çalışma yapmıştır.

- Carcillo, Rosatti (2007) İtalya Torino belediyesinde yaptığı çalışmada bireylerin belediye internet sitesinden tatmin olup olmadıklarını ölçerek gerekli iyileştirmeleri yapmayı amaçlamıştır.
- Svetlik, Kutaj (2017). Yerel belediye zabıtalılarının, gönüllü itfaiye ekiplerinin ve güvenlik alanında faaliyet gösteren grupların eğitim ve öğretiminin mevcut durumunu araştırmaktadır. Sonuçlara göre belediyeler için güvenlik ve emniyet alanlarında eğitim ve öğretim için bir plan tasarlamıştır.
- McDonell (2020: 331-350). Belediye nüfus büyüklüğünün demokratik kültürün iki önemli yönü faktörü olan siyasi etkinlik ve siyasi katılım üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla bir çalışma yapmış ve siyasi etkinliğin büyüklük ve katılım arasında aracı bir rol oynadığını varsayarak küçük belediyelerin vatandaşlarının daha yüksek bir siyasi etkinlik duygusu hissettiğini göstermiştir.

Belediyeler ve belediye hizmetlerinden faydalanan bireylerin memnuniyeti üzerine yapılan ulusal çalışmalar da mevcuttur.

3.5.2. Belediye Hizmetlerine Ait Ulusal Çalışmalar

- Adaman ve Çakıroğlu, (2000). Belediyelerin sunduğu hizmet ve yaşam kalitesini incelemiştir. Bu çalışmada halkın yerel ve merkezi yönetimlerin yaptığı yeniliklere bakış açısı üzerinde durulmuştur Halkın hizmetlerden tatmin seviyesini belirlemeyi amaçlayan çalışmada merkezi ve yerel yönetim birimlerindeki yeniliklere ilişkin tutumları da belirlenmiştir.
- Gümüsoğlu vd. (2003). Belediyelerdeki hizmet kalitesinin önemini Muğla ilini örnek alarak çalışmışlardır. Bu araştırma hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik ilk Türkçe çalışmadır. Çalışmada halkın memnuniyetini tespit etmek adına Servqual ölçeği kullanılmış olup, ilgili çalışmada Muğla halkının belediye hizmetlerinden memnuniyeti ölçülmüştür. Çalışmada güvenilir ve anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır.

- Bozlağan (2004). Merkezi ve yerel yönetimlerin sunduğu kamu hizmetlerinden duyulan birey tatminini düzeyini doğrudan etkileyen faktörleri incelemiştir. Güven, temsil ve memnuniyete ilişkin bulgular merkezi hükümet tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin halkın memnuniyetinin çok düşük olduğunu, muhtarlık tarafından sunulan hizmetlere olan memnuniyetin yüksek olduğu, belediyelerin ise tatmin düzeyi bakımından bu üç yönetim birimi arasında en başarılı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Ardıç vd. (2004). Tokat Belediyesinin hizmet kalitesinin ölçülmesine ilişkin araştırma yapmışlardır. Çalışmada bireylerin algıladıkları hizmet kalite düzeyleri ile yaş, cinsiyet, gelir düzeyi gibi demografik özellikler ve bulundukları yerde ikamet etme süreleri gibi özelliklere göre algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılıklar tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmacılar çalışma için kendi geliştirdikleri ölçeğin yanı sıra faktör ve varyans analizi gibi istatistiksel yöntemlerden de yararlanmışlardır.
- Berkun (2010). Yerel yönetimleri kalite yönetimiyle inceleyen çalışmaların azlığından yola çıkarak toplam kalite yönetiminin yerel yönetimler üzerinde oluşturduğu etkiyi geliştirmek adına çalışmalar yapmıştır.
- İlkay ve Doğan (2009). Çalışmalarında; Kapadokya Bölgesindeki belediyelerin etkinliğini Veri Zarflama Analizi ile ölçerek, aktif olan ve olmayan belediyeleri belirleyerek aktif olmayan belediyeleri iyileştirmek için tavsiyeler ortaya koymuşlardır.
- Çakmak (2007). Muğla Belediyesi'nde çeşitli demografik özelliklere göre seçmenin belediye hizmetlerinden memnuniyetini incelemiştir. Çalışmada beşli likert ölçeği kullanılmıştır.
- Duman ve Yüksel (2008). Mersin büyükşehir belediyesinde birey tatmininin ölçümünü beşli likert ölçek kullanarak yapıp belediye yönetiminin üzerinde

durması gereken öncelikli konuları ortaya çıkarmaya çalışmışlardır. Çalışmada yöntem olarak t testini kullanmışlardır.

- Hazman (2009: 53-66). Belediyeler için yeni bir gelişim süreci olan performans yönetimi sürecini etkileyen faktörleri bulmak amacıyla bir çalışma yapmış ve nüfusu 50000 ve altında olan belediyeler için yeni bir uygun performans göstergelerini bulmayı hedeflemiştir. Belediyeler ve belediye hizmetlerinden faydalanan vatandaşların memnuniyeti üzerine yapılan yabancı çalışmalar da mevcuttur.
- Tosun (2008). Çalışmasında teknolojik gelişmelerle birlikte e-belediyecilik kavramının önemi üzerine bir çalışma yapmıştır. Çalışmanın uygulaması Bursa ili Osmangazi, Nilüfer ve Yıldırım belediyelerinin internet sitelerinden alınan verilerle yapılmıştır.
- Berkün (2017: 582-598). Belediyelerin sosyal belediyecilik etkinliklerine yönelik algı ve fayda seviyesine dair belirtileri araştırmıştır.
- Aka, Güngör (2018: 187-214). Belediyelerin, özelde ise Esenler Belediyesinin çocuklara yönelik hizmetlerini incelemiştir. Sosyal, kültürel, sanatsal birçok alanda çocuklara yönelik faaliyetlerin belediyeler tarafından gerçekleştirildiği sonucuna ulaşmıştır.
- Uysal (2022: 324-354). İklim değişikliği ve küresel ısınma ile başa çıkma konusunda yerel yönetimlerin görevlerini incelemek ve yerel yönetimlerin iklim değişikliği ile mücadelede daha etkin politikalar belirlemelerine yardımcı olmayı amaçlamıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÇOK KRİTERLİ KARAR VERME

İnsanlık tarihi kadar eski olan “karar” kavramına farklı alanlarda açıklamalar getirilmekle birlikte, Türk Dil Kurumu Büyük Türkçe Sözlüğünde karar; ”Bir iş veya sorun hakkında düşünülerek verilen kesin yargı” olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca karar bireylerin, grupların veya kuruluşların bir hedefe ulaşmak için, var olan alternatifler arasından seçim yapması olarak tanımlanabilir. Bu anlamda kararlar mevcut durumun değerlendirilerek buradan elde edilen çıkarımlarla yeni bir başlangıç elde etmeyi de amaçlar. Karar verecek olan bireyler sezgisel yaklaşımlarla karar verebileceği gibi daha önce edindiği deneyimlerden yararlanarak da karar verebilirler. Karar vermeyi etkileyen etmenler arasında kararı veren kişinin kişisel deneyimleri, karar verme becerisi, karar alınan durumla alakalı bilgi birikimi, karar sonunda hedeflenenler ve bu hedefin alt hedefleri sayılabilir. (Aytaç, Gürsakal, 2015: 3)

Ancak rekabet anlayışı her geçen gün değişen ve gelişen günümüz şartlarında doğru kararlar verebilmek için Sayısal Karar Verme Tekniklerinden yararlanmak kaçınılmazdır (Timor, 2011: 1). Karar verme genel anlamda, birden çok seçeneğin bulunduğu bir kümeden belirlenen amaç ve kriterlere en uygun alternatifin seçimi şeklinde de tanımlanabilir (Başkaya, Z. ve Avcı Öztürk, B. 2011). Kişilerin veya çeşitli amaçlar için bir araya gelen kuruluşların amaçlarına ulaşma sürecinde birçok sorunla karşılaşma ihtimali vardır. Bu noktada karar vericinin karşılaştığı veya karşılaşma ihtimali olan sorunlar karşısında farklı çözüm seçenekleri içinden en uygun olanı seçmesi gerekir.

Karar verme; gerçekleştiği ortam bakımından;

- 1) Belirlilik halinde karar verme: Karar verme sırasında karar verici gerçekleşme ihtimali olan durumların hangi oranda gerçekleşeceğine dair bilgi sahibi ise belirlilik söz konusudur. Günlük hayatta karşılaştığımız birçok durumda genel olarak tam anlamıyla belirlilik durumuyla karşılaşılmaz.
- 2) Risk halinde karar verme: Karar verici problemin gerçekleşme olasılığına ilişkin geçmişten geleceğe kadar belli olasılıklarla bilgi sahibiyse risk altında karar verme ortamı mevcuttur. Böyle bir durumda karar verici geçmiş

tecrübelerden yararlanarak gelecekle alakalı öngörülerde bulunmak durumundadır. Bu aşamada karar vericiye çeşitli bilimsel donanımlar veya bireysel öngörülerini destek olacaktır.

- 3) Belirsizlik halinde karar verme: Karar verici gerçekleşme ihtimali olan durumların hangi oranda gerçekleşeceğine dair bilgi sahibi değilse belirsizlik söz konusu olup, belirsizlik durumu karar verici için zaman zaman dezavantaj olsa da avantaj da olabilmektedir, çünkü belirsizlik durumu karar verici için bazen önemli bir tehlike, bazen de önemli bir fırsat oluşturur. Eğer karar verici bu belirsizliği riske dönüştürürse başarılı olurlar ve risk ortamında karar verme karar vericinin alternatiflerin gerçekleşme olasılıklarına dair bilgi sahibi olmasıyla mümkündür.

Kararlar türlerine göre;

- 1) Yönetim kademesine göre; alt, orta ve üst kademe yönetim kararları,
- 2) Önceliklerine göre; birincil ve ikincil kararlar,
- 3) İşlev sahasına göre; satış, üretim, finans vb kararları,
- 4) Süreye göre; uzun, orta ve kısa dönemli kararlar,
- 5) Karar veren sayısına göre; bireysel ya da grup kararları,
- 6) Karar verme biçimine göre; yazılı ve sözlü kararlar,

7) Tekrar edilme sıklığı bakımından da; sürekli verilen kararlar, ara ara verilen kararlar ve yalnızca bir defa verilen kararlar gibi çeşitlendirilebilir (Timor, 2011: 5-6).

Kararlar karar verme biçimi bakımından anlık kararlar ve belli bir karar verme süreci sonundaki kararlar olarak ikiye ayrılır. İşe giderken yürümek, kendi aracımızı kullanmak veya toplu taşımayla seyahat etmek anlık bir karardır, karar verici bu kararı alırken düşünme fırsatı bile bulamayabilir. Ya da sonuçlarını değerlendirme ihtiyacı bile hissetmeyebilir. Meslek seçimi, eş seçimi, yatırım kararı gibi kararlar ise süreç sonunda verilen kararlara örnek olarak gösterilebilir.

Anlık kararlar sezgisel yaklaşımlarla verilebilirken, bir kitleyi veya kuruluşu ilgilendiren kararlarda sezgiden ziyade mantıksal kararlar verilir. Karar verme

yaşamın her alanında ihtiyaç duyulan bir problem çözme süreci olduğu için önem arz eden bir konudur ve bu sorunları ortadan kaldırmak için birtakım önlemler almak gerekebilir.

Alınan kararlar telafisi olmayan kararlar veya telafisi olsa da yüksek maliyet gerektiren kararlar olmaktadır. İşte bu noktada kuruluş içinde ve dışında doğru kararlar vermenin önemi bir kez daha artmaktadır. Bu anlamda karar verme an itibarıyla sonuçları görülebileceği gibi geleceğe yönelik belirsizlikler de taşıdığından risk de içerir, karar vericiye birtakım sorumluluklar yükler, belli bir maliyet gerektirir ve bir süreci kapsar (Yaralıoğlu, 2010: 3).

Karar verme süreci sekiz aşamadan oluşur bunlar;

Problemin belirlenmesi: Başarılı bir karar verme süreci için öncelikle problemin ne olduğunun doğru bir şekilde belirlenmesi gerekir. Problemi doğru bir şekilde belirleyen karar verici, problemin nedenlerini de objektif bir bakış açısıyla ortaya koyar ve problemin büyüklüğünün farkına vararak çözülememesi durumunda yaşayacağı kayıpları görür.

Problemlerle alakalı bilgi toplanması: Probleme ilişkin doğru bilgiye ulaşmak karar verici için zor olsa da gerekli bir durumdur. Çünkü problemlerle alakalı gibi görünen ancak alakası olmayan her bilgi gereksiz bilgidir ve sorunu çözmeye yardımcı olmanın aksine daha da karmaşık hale getirir. Bu sebeple probleme ait doğru bilgilerin elde edilmesi önemlidir.

Bilgilerin ayrıştırılması ve çözümlenmesi: Elde edilen bilgiler, problem çözüm sürecinde gerektiği zaman gerektiği yerlerde kullanılmak üzere sınıflandırılır ve probleme uygun olarak değerlendirilir.

Çözüm alternatiflerinin belirlenmesi: Her soruna ilişkin farklı birçok çözüm yolu olabilir. Bu farklı çözüm alternatiflerini ortaya koyarken problemin doğru tespit edildiğinden, problem için yeterli bilgi toplandığından, bilgilerin iyi analiz edildiğinden, rasyonel ve yeni çözümler üretildiğinden emin olunmalıdır. Farklı perspektiflerden yaklaşarak farklı alternatifler üretmek önemlidir.

Uygun olmayan alternatiflerin elenmesi: Alternatifler iyice irdelenerek gereksiz olanlar elenip, en makul olanına karar vermek için daha kolay hale getirilir.

Uygun alternatife karar verilmesi: Eleme işlemi gerçekleştirildikten sonra amaca en uygun olan alternatife karar verilir. Bu süreçte karar vericinin verdiği kararın arkasında duracak sorumluluğu da beraberinde alması önemlidir.

Kararın uygulanması: Gerekli kaynak, ekip ve donanımla verilen karar uygulamaya konur.

Karara ilişkin değerlendirme yapılması: Yapılan uygulamanın doğruluğunun ve başarısının test edilmesidir. Bu şekilde karar vericinin verdiği kararın başarısı artırılarak bir başka karar aşaması için tecrübe sağlanacaktır. (Yaralıoğlu, 2010: 4-5)

Bir karar verme sürecinin başarılı olduğunu gösteren unsur onun iyi kararlar üretmenin yanı sıra karar organının güçlü temeller oluşturmamasından da geçer. Hepimiz hayatımızın her alanında birçok defa karar verici durumunda olur ve farkında olarak ya da olmayarak yaptığımız davranışları bir karar neticesinde gerçekleştiririz. Karar vermek için, karar alacağımız konuya ilişkin bilgiler elde ederiz. Bu aşamada tüm bilgiler bizim için yararlı olamayacağı gibi bazı bilgilerin süreci daha karmaşık hale getirme ihtimali de vardır. İşte bu yüzden tüm bilgileri iyi bir süzgeçten geçirmeliyiz. Eldeki tüm verilerin yararlı olduğuna inanmak tamamen sezgisel bir bakış açısı olur ki bu da bizi sağlıklı sonuçlara götürmez.

Karar sürecine ilişkin bileşenler aşağıdaki gibi tanımlanabilir: (Timor, 2011:4)

Karar verici: Problemi amaçlar ve ölçütler doğrultusunda çözümlemeyi amaçlayan kişi ya da kişilerdir.

Amaç: Karar vericinin ulaşmayı dilediği genel sonuçtur.

Kısıt: Problemin amacına yön veren kaynakların veya hipotezlerin sınırlandırılmasıdır.

Analist: Problemin tanımlanmasından itibaren zaman zaman çözümlenmesine kadarki süreçte dahi karar verici ile temas halinde olarak sürece katkı sağlayan uzman görüşür. Bazı durumlarda analist, karar vericinin ta kendisidir.

Kriter: Başarı etkinliğinin bir ölçüsü olup değerlendirme açısından önemli olan değişkenleri oluşturur.

Karar Değişkeni: Karar vericinin verdiği her bir karar birer karar değişkeni olarak adlandırılır.

4.1. Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri

Tek kriterli karar verme, karar vericilerin beklentilerini de dikkate alarak farklı etkenlere dayanarak en iyi çözüme ulaşmak için gerekli alternatifleri belirleme ve seçme çalışmalarının bütünüdür. Her karar verme işi, karar verilmesi gereken zamanda var olan bilgi, alternatifler, değerler ve tercihlerin bütününden oluşan bir karar ortamında yapılır. Ancak karar ortam ve koşulları her zaman bu kadar kolay olmayabilir. Bu durumda bir kriter için iyi olan bir alternatif bir başka karar kriteri için yeterince iyi bir alternatif olmayabilir. Karar vermedeki zorluk, alternatifleri değerlendirmek için belirlenen kriterlerin çeşitliliğinden kaynaklanır. Hedeflerin genellikle çelişkili olması ve karar sürecine farklı karar vericilerin dâhil olması karar sürecinde oldukça sık karşılaşılan bir durumdur.

Bu tür analizleri kolaylaştırmak için, 1970’lerden itibaren Çok Kriterli Karar Verme (ÇKKV) yöntemleri olarak adlandırılan bir karar sistemi oluşturulmuştur. Birden fazla kriter içeren durumlarda karar vermeye yardımcı olmak için bir yöntem ihtiyacı duyulduğundan ÇKKV yöntemleri, bu tür problemler için bir temel niteliği kazanmıştır. Kriterlerin belirlenmesi ve uygun yöntemin seçilmesi olarak iki aşamadan oluşan bilimsel karar süreci gerçekçi ve etkili olmak için mantıksal çerçevede olmak zorundadır (Uludağ, A.S. ve Doğan, H. 2016). Bireysel ve öznel bakış açısı ile verilen kararların doğruluğunu kabul etmek risklidir. Bu nedenle karar vericiler sistematik çözümler içeren ve birden çok bilimin birlikte çözüme dahil olduğu disiplinler arası çözüm yöntemleri olan ÇKKV yöntemlerine yönelirler.

Karar vermenin en bilinen dallarından biri olan ÇKKV, özellikle son yıllarda gelişen ve değişen iş hayatında şirketlerin tek bir yöneticiyle değil de bir ekip tarafından yönetilmeye başlanması ve başarı kriterinin artık sadece kar olmayışı hızlı bir gelişme göstermiştir. Bu nedenle ÇKKV konusunda altmışlardan beri sayısız yol ve birçok yöntem geliştirilmiştir. Bu gelişmeler konusunda temelde iki farklı akımdan

bahsedilebilir; bunlardan ilki sürekli matematik temelli olan ve birden fazla amaç fonksiyonundan oluşan bir amaç fonksiyonu vektörünün maksimizasyonuna dayanan Çok Amaçlı Karar Vermedir. Bu yöntem uzlaşma çözümleri içinden optimal olanı belirlemeye yöneliktir, çözülecek problemin bir matematiksel programlama modeli olarak oluşturulabileceğini kabul eder ve sadece seçime dayalı yöntemlerdir (Triantaphyllou, 2000: 2).

Çok Amaçlı Karar Vermenin süreç boyunca gelişimine bakıldığında;

- 1950’lerden itibaren Koopmans tarafından öne sürülen “Etkin Vektör” yöntemi, Kuhn-Tucker tarafından öne sürülen “Vektör Maksimizasyonu” yöntemi, Charnes-Cooper tarafından öne sürülen “Hedef Programlama” ,
- 1960’lardan itibaren “Çok Amaçlı Simpleks Yöntem” ve “Çok Amaçlı Fayda Fonksiyonu”
- 1970’lerde bu konuların yayınlarda kullanılıp genişlemesi
- 1980’lerden itibaren Etkileşimli Algoritmalar, Çok Boyutlu Risk Analizleri, Bilgisayar Destekli Karar Destek Sistemleri konularında çeşitli çalışmalar yapılmasına rağmen bu yöntemler içinde hala en popüler olanı Hedef Programlamadır (Timor, 2011; 9,12).

Ancak matematik programlama ÇKKV problemlerinin birçoğunu çözemez. İkinci yaklaşım ise ayrık (sürekli, kesikli) matematik temelli olan Çok Nitelikli Karar Verme yaklaşımıdır. Bu modeller bir optimal çözüm bulmayı amaçlamaz. Bu yöntemde amaç karar alternatiflerini sıralamak veya mevcut karar alternatifleri arasından en uygun olanı bulmaya çalışmaktır. Her bir kriter karar alternatiflerinin başka yönlerini temsil ettiğinden zaman zaman kriterler çatışırlar, yani farklı amaçlara sahip olabilirler. Dolayısıyla kriterler için kullanılan ölçü birimleri de birbirinden farklı olacaktır.

ÇKKV, genel olarak Çok Nitelikli Karar Vermeyle aynı şey zannedilse de, birçok bilim insanına göre ÇKKV; Çok Nitelikli Karar Verme ve Çok Amaçlı Karar Vermeyi kapsayan bir yöntemdir. Çok Amaçlı Karar Verme karar alanının sürekli olduğu karar problemlerini incelerken Çok Nitelikli Karar Verme sürekli olmayan karar alanlarında karar alternatiflerinin önceden belli olduğu durumlarda kullanılır.

ÇKKV yöntemleri çok çeşitli olmakla birlikte bazıları özellikle kullanım şekilleri bakımından ortak özelliklere sahiptir. ÇKKV’de alternatifler karar verici için mümkün seçimleri temsil ederken, çoklu kriterler ise alternatiflerin farklı boyutlardaki özellikleridir.

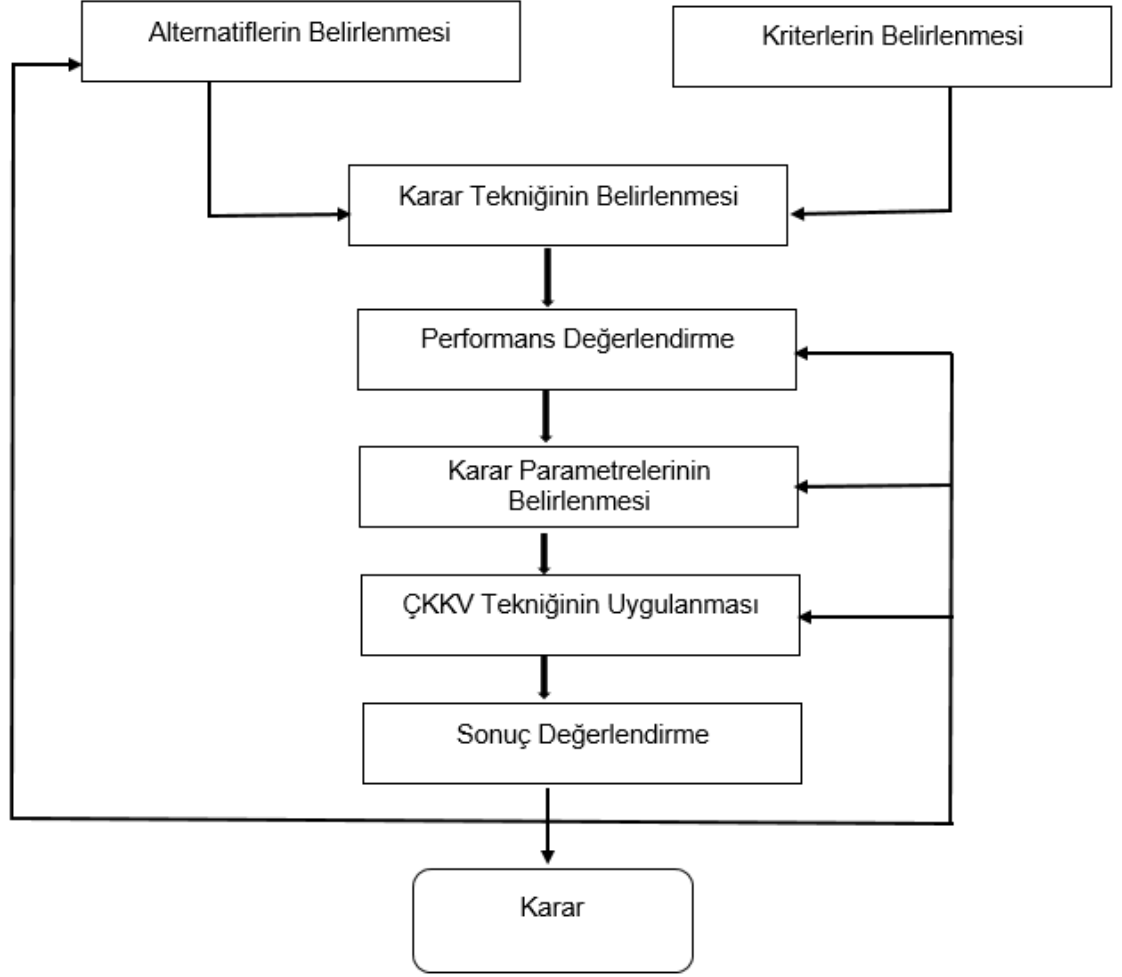
ÇKKV yöntemlerinin birçoğu bu kriterlerin ağırlıklandırılmasını gerektirir. Çünkü bu tür karar işlemlerinde kriterlerin alternatifler üzerindeki önem dereceleri kararı etkilemede en önemli etkidir. Her biri farklı özelliklere sahip olan birçok farklı ÇKKV yöntemini sınıflandırmak için farklı yollar vardır. Bu yollardan ilki kullanılan bilginin türüne göre sınıflandırmadır. Bu şekilde yapılan sınıflandırmalar olasılıksal, deterministik ve bulanık ÇKKV teknikleridir. Sınıflandırmanın bir diğer yolu da karar alıcıların sayısını ifade eden, bireysel veya grup kararı verme durumudur.

ÇKKV tekniklerinin hepsi alternatif kararlar arasından seçim yaparken sayısal tekniklerden faydalanır (Triantaphyllou, 2000; 3).

ÇKKV tekniklerini etki düzeyine göre mikro, makro ve orta düzeyli kararlar olarak ele almak mümkündür. Sosyal hayatta bireylerin aldıkları kişisel kararlar ve işletme kararları etkileyeceği alanın daha dar olması nedeniyle mikro düzeyli, kurum ve kuruluşlar tarafından alınan ve birçoğu grup kararı olma niteliğinde olan, etki alanı mikro düzeydeki kararlara göre daha geniş olan kararlar; orta düzeyli, son olarak ülkeler bazında alınan ve sonuçları çok geniş kitleleri etkileyen kararlar makro düzeyli kararlara örnek olarak gösterilebilir (Paksoy, 2017: 2).

ÇKKV çözüm aşamaları aşağıdaki gibidir:

Şekil 4.1. ÇKKV Çözüm Aşamaları



Kaynak: Pohekar ve Ramachandran, 2003, 368

ÇKKV problemlerinin çözümü için kullanılan yöntemlerin bazıları seçim, bazıları sıralama, bazıları da sınıflandırma yapmaya yarar. Bu tekniklerin kullanım şekillerine göre listesi aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.1. ÇKKV Tekniklerinin Kullanım Şekillerine Göre Listesi

Seçim	Sınıflandırma	Tanımlama	Sıralama
AHP	AHPSORT	GAIA	AHP
ANP	UTADIS	FS-GAIA	ANP
TOPSIS	FLWSORT		TOPSIS
PROMETHEE	ELECTRE-TRI		PROMETHEE
ELECTRE 1			ELECTRE 3
MAUT/UTA			MAUT/UTA
MACBETH			MACBETH
VIKOR			VIKOR
Hedef Programlama			Veri Zarflama Analizi
Veri Zarflama Analizi			

Kaynak: Ishizaka ve Nemery, 2013, 5

ÇKKV; bir problemle ilgili problemin tanımının yapılması, çözüm alternatiflerinin ortaya çıkarılması, bir çözüm yöntemi seçme, çözümlere ait sonuçları belirleme, çözümler arasından en uygun olanı seçme aşamalarının bütünüdür (Demir, G. Özyalçın, A.T., Bircan, H. 2021). Tüm bu aşamalar sonucunda karar verme süreci tamamlanır. Seçeneklerin birden fazla olduğu durumlarda bu seçenekler arasından seçim yapmak gerektiğinde seçenekleri etkileyen kriterler en önemli rolü oynamaktadır. Kriterlerin birbirinden farklı önem derecelerine sahip olduğu göz önünde bulundurulduğunda bu seçenekler arasında yapılacak seçim işlemlerinde kriter ağırlıklarının payı oldukça yüksektir. Gerçek hayatta karar sürecinde kullanılan kriterlerin farklı birimlere sahip olması veya nitel verilerden oluşması gibi durumlarla karşılaşılma ihtimali çok yüksektir. Böyle bir durumda karar alternatifleri arasında bir kıyaslamaya gidilememektedir. Bu nedenle veriler ÇKKV yöntemlerinin uygun gördüğü normalizasyon tekniklerinden biriyle normalize edilerek ortak bir ölçü biriminde birleşmeleri ve kıyaslamaya uygun hale gelmeleri sağlanır (Demir, G. Özyalçın, A.T., Bircan, H. 2021). Problemin belirlenmesi, karar alternatiflerinin ve kriterlerinin belirlenmesi, verilerin normalizasyonu gibi aşamalardan sonra karar kriterleri ağırlıklandırılır ve alternatiflerin seçim veya sıralanması aşamalarıyla problemin çözümü tamamlanır. Bu aşamada ÇKKV yöntemlerini seçim ve sıralama yöntemleri veya kriter ağırlıklandırma yöntemleri olarak ikiye ayırmak mümkündür.

4.1.1. Seçim ve Sıralama Yöntemleri

ÇKKV’de kullanılan yöntemler kullanım amacına göre seçim, sınıflama ve sıralamaya uygun olarak kullanılmaktadır. Alternatifler arasından en iyisinin seçilmesi, belirli bir kriter veya karar vericilerin tercihlerine göre sınıflandırılması, alternatifler arasında sıralama yapılması esasına dayanan seçim ve sıralama yöntemlerinden bazıları TOPSIS, VIKOR, PROMETHEE, ARAS, ELECTRE ve MACBETH yöntemleridir. Bu yöntemlerin temel özellikleri, avantaj ve dezavantajları, işleyiş aşamaları ve literatürde kullanıldığı bazı çalışmalar takip eden bölümde yer almaktadır. Hem sıralama hem de ağırlıklandırma yöntemi olarak kullanılan AHP ve ANP yöntemleri ise ağırlıklandırma yöntemleri konusu içinde verilmiştir

4.1.1.1. TOPSIS

TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) yöntemi 1981 yılında Hwang ve Yoon tarafından geliştirilmiş bir, ÇKKV yöntemidir. TOPSIS; belirlenen kriterler doğrultusunda birden fazla alternatif arasından en iyisini seçmeye yönelik bir yöntemdir. TOPSIS yönteminde seçilen bir alternatifin ideal çözüme yakın, ideal olmayan (negatif ideal) çözüme uzak olması o alternatifin tercih edilmesi gerektiğini gösterir. TOPSIS yönteminde her bir alternatifin pozitif ve negatif-ideal çözümden uzaklığı Öklid (görece) uzaklık olarak hesaplanır ve bu uzaklıkların karşılaştırılmasıyla tüm alternatifler sıralanabilir (Dymova, Sevastjanov, Tikhonenko, 2013, s.4842). İdeal çözüm, fayda kriterlerini en üst düzeye çıkaran ve maliyet kriterlerini en aza indiren çözümdür (Wu, Lin, Tsai, 2008, s.256).

TOPSIS’in avantajları:

TOPSIS’in karmaşık olmayan matematiksel işlemler içermesi, az sayıda veri girişinden anlaşılabilir sonuçlar elde edilmesi ve sonuçları rahat yorumlanabilen bir yöntem olması onun uygulamalarda sık sık tercih edilmesini sağlamaktadır.

TOPSIS'in uygulama aşamaları:

- Karar matrisi oluşturulur. Bu matrisin satırlarında karar alternatifleri, sütunlarında karar kriterleri yer alır.
- Karar matrisinin elemanlarının normalizasyonu ile normalize edilmiş karar matrisi oluşturulur.
- Normalize matrisin elemanları önceden belirlenen kriter ağırlıkları ile çarpılarak ağırlıklı normalize matris oluşturulur.
- İdeal ve negatif ideal çözüm değerleri hesaplanır.
- İdeal ve negatif ideal olan noktalara olan uzaklıklar belirlenir.
- İdeal ve negatif ideal çözüme göreli yakınlıklar belirlenir.

TOPSIS ile yapılmış çalışmalar:

- Behzadian, Otaghsara, Yazdani, Ignatius (2012). TOPSIS uygulamaları ve metodolojileri üzerine genel bir araştırma yaparak, TOPSIS'le alakalı çalışmaları sınıflandıran bir literatür çalışması yapmışlardır.
- Opricovic, Tzeng (2004). Çalışmasında TOPSIS ve VIKOR'un benzerliklerini ve farklılıklarını sayısal bir örnek yardımıyla ortaya koyan karşılaştırmalı bir analiz yapmışlardır.
- Boran, Genç, Kurt, Akay (2009). Tedarikçi seçiminde grup kararı sezgisel bulanık küme ile birleştirerek kullanmışlardır.
- Demireli (2010). Yurt genelinde faaliyet gösteren kamu bankalarının performanslarının ölçülmesinde kullanılmıştır.
- Uygurtürk ve Korkmaz (2012). İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda işlem gören 13 temel metal sanayi işletmesinin belli bir aralıktaki mali tablolarından yola çıkarak işletmelerin finansal performanslarının analizinde kullanılmıştır.
- Ertuğrul ve Özçil (2014). Klima seçiminde VIKOR yöntemiyle birlikte TOPSIS kullanmıştır.
- Keshtkar (2017). Karşı akışlı ıslak soğutma kulesinin (CFWCT) optimizasyonu için yeni bir teknik önermek için yaptığı çalışmada TOPSIS kullanmıştır.

- Albahri, Hamid vd. (2021). Asemptomatik COVID-19 taşıyıcıları için entegre çoklu laboratuvar özellikleri çerçevesinde tespiti dayalı önceliklendirmede ENTROPY ve TOPSIS yöntemlerini kullanmışlardır.

Personel seçimi, tedarikçi seçimi, otomobil seçimi vb. gibi birçok problemde de seçime yönelik bir ÇKKV yöntemi olan TOPSIS kullanılmıştır.

4.1.1.2. VIKOR

Serafim Opricovic tarafından 1990'ların sonuna doğru geliştirilen VIKOR (Vise Kriterijumska Optimizacija I Krompromisno Resenje) yöntemi karmaşık yapıdaki ÇKKV problemleri için geliştirilen uzlaşık bir çözüm yöntemidir. Bu yöntem, çelişen kriterler olması durumunda bir dizi alternatifin sıralanmasına ve seçilmesine dayanır. İdeal çözümün yakınlık ölçüsünü temel alarak çok kriterli sıralama endeksini sunar. Uzlaşık çözüm, ideal çözüme en yakın çözümü veren çözümdür ve VIKOR birden çok kriteri olan alternatiflerin sıralanması ve seçimi üzerine kurulmuştur. Yöntem, her bir alternatifin her bir kriteriye göre değerlendirilerek, uzlaşma sıralaması ideal alternatif ile yakınlık ölçüsünün karşılaştırılmasıyla sağlanır (Opricovic, Tzeng, 2002, s.212, 215). VIKOR yönteminde elde edilen uzlaşık çözüm grup için maksimum grup faydası ve en az bireysel pişmanlık içerir. Tıpkı TOPSIS gibi ideale yakınlık temelli bir yöntemdir.

VIKOR'un avantajları:

- Kriter ağırlıklarının önceden bilindiği kabul edilir ancak karar vericiler kendi tercihleriyle sonucu etkiler (Özbek, 2017,s.216).
- Karar vericilerin ayrılığa düştüğü noktalar VIKOR ile uzlaşık çözüme kavuşmaktadır.

VIKOR'un uygulama aşamaları:

- Karar matrisi oluşturulur. Bu matrisin satırlarında karar alternatifleri, sütunlarında değerlendirme kriterleri yer alır.

- Her kriter için en iyi ve en kötü değerler hesaplanır.
- Karar matrisi normalize edilir.
- Normalize matrisin elemanları önceden belirlenen kriter ağırlıkları ile çarpılarak ağırlıklı normalize matris oluşturulur.
- Alternatifler için grup faydası ve bireysel pişmanlık ölçüleri hesaplanır.
- Uzlaşık çözüm ölçüleri belirlenir.
- Alternatif sıralamaları yapılır.

VIKOR ile yapılmış çalışmalar:

- Opricoviv, Tzeng (2002). Orta Tayvan'daki deprem sonrası yeniden yapılandırma sorunu referans alınarak, şiddetli depremlerden hemen sonra su, elektrik ve ulaşım ağları gibi hayati sistemlerin güvenliği ve devamlılığı çalışmasından kullanılmıştır.
- Kaya, Çetin, Kuruüzüm (2011). Avrupa Birliği (AB) üyesi ve aday ülkelerin yaşam kalitesinin analizinde kullanılmıştır.
- Yücenur, Demirel (2012). Yerel bir sigorta şirketi satın almak isteyen yabancı bir yatırımcı için en iyi yerel sigorta şirketinin seçiminde kullanılmıştır.
- Akyüz (2012). Mobilya parçaları üreten bir firmanın ambalaj temin ettikleri tedarikçilerinin seçiminde kullanılmıştır.
- Yang, Shieh, Tzeng (2013). Şirketlerin bilgi güvenliğini arttırması öngörülen bir bilgi güvenliği risk kontrol değerlendirme modelinin oluşturulmasında DEMATEL ve ANP ile birlikte kullanılmıştır.
- Chiu, Tzeng, Li (2013). Online alışverişlerde müşteri memnuniyetini arttırmak için tüketicilerin alışveriş davranışlarını anlamak ve satış stratejilerini değerlendirip ve geliştirmek için DEMATEL ve ANP ile birlikte kullanılmıştır.
- Bieda (2021). Kimyasal süreçlerin optimizasyonunda ENTROPY ve VIKOR yöntemlerini birlikte kullanmıştır.

VIKOR bunun haricinde de birçok çalışmada kullanılmıştır.

4.1.1.3. PROMETHEE

Jean Pierra Brans tarafından 1982'de geliştirilen PROMETHEE (Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluations) yöntemi sınırlı sayıda

alternatiflerin, birbirleri ile çelişen kriterler için sıralanmasına elverişli olan bir yöntemdir. Yöntem en başında alternatiflerin bir ön sıralaması PROMETHEE I, tam sıralaması PROMETHEE II olarak kurulmuştur. Takip eden yıllarda bir aralık sıralaması olan PROMETHEE III, sürekli durumlar için PROMETHEE IV, insan beyninin temsiline dayanan PROMETHEE V olarak geliştirilmiştir. Jean Pierre Brans ve Bertrand Mreschal tarafından seksenli yılların sonuna doğru karar alternatiflerinin çözüm uzayındaki göreceli uzaklıkları ve kriterlerin alternatifler üzerindeki etkilerini görsel bir grafik yardımıyla ortaya koyan PROMETHEE-GAIA tekniğini geliştirmiştir (Brans, J. P., Smat, Y. D. 2016). Matematik temelli pratik bir yöntem olan PROMETHEE yöntemi bu yönüyle etkin ve kullanışlı bir yöntem olarak literatürde yerini almaktadır.

PROMETHEE'nin avantajları:

- Kriterlerin birbirleriyle olan ilişkilerini gösteren önem dereceleri ve her bir kriterin kendi iç ilişkisini de dikkate almaktadır.
- Karar vericiye bir kriter açısından tercih yapma veya kriteri kendi belirlediği ölçülerle sınırlama olanağı sağlamaktadır.

PROMETHEE'nin uygulama aşamaları:

- Karar matrisi oluşturulur. Bu matrisin satırlarında karar alternatifleri, sütunlarında kriter ağırlıklarına ait performans değerleri yer alır.
- Her kriter için tercih fonksiyonları belirlenir.
- Her bir değerlendirme kriteri için karar alternatiflerinin ikili karşılaştırmaları yapılarak ortak tercih fonksiyonları belirlenir.
- Ortak tercih fonksiyonları belirlendikten sonra her karar alternatif ikilisine ait tercih endeksleri belirlenir.
- Her karar alternatifi için pozitif ve negatif üstünlükler belirlenir.
- PROMETHEE kısmi öncelikleri ve net öncelikleri sırasıyla belirlenir ve alternatif sıralamaları yapılır.

PROMETHEE ile yapılmış çalışmalar:

- Elevli (2014). Lojistik yük merkezi yerleri kararında FUZZY-PROMETHEE kullanmıştır.
- Govindan, Kannan (2015). Yeşil üretim uygulamalarının değerlendirilmesinde hibrit bir model elde etmek amacıyla DANP ile birlikte PROMETHEE'yi kullanmıştır.
- Bülbül, Köse (2016). Türk sigorta sektörünün yönteminin finansal performans analizinde PROMETHEE yöntemini kullanmıştır.
- Özer, Saygın (2022). Katılım bankacılığının finansal performans analizi uygulamasında kullanmıştır.

4.1.1.4. ARAS

2010 yılında Edmundas Kazimieras Zavadskas ve Zenonas Turskis tarafından geliştirilen ARAS (Additive Ratio Assessment) yöntemi, karar alternatiflerini çeşitli kriterlere göre fayda fonksiyonuna göre sıralamaktadır. Karar alternatiflerinin ideal karar alternatifine göre oransal benzerliklerini ortaya çıkararak karar alternatiflerinin performanslarını ortaya çıkarır (Dadelo vd., 2012). Başlarda yapı ve malzeme bilimleri alanlarında kullanılmış olan teknik zamanla, finansal performans değerlendirmesi, işletmelerde personel seçimi, savunma sanayii problemlerinin sıralanması gibi farklı alanlarda uygulanmıştır.

ARAS'ın avantajları:

- Karar alternatiflerinin fayda fonksiyonu değerleri ile karar vericinin oluşturduğu en iyi alternatife ait fayda fonksiyon değerini kıyaslar.

ARAS'ın uygulama aşamaları:

- Karar matrisi oluşturulur. Bu matrisin satırlarında karar alternatifleri, sütunlarında alternatiflerin değerlendirme kriterlerine ait skorlar yer alır.
- Karar matrisi normalize edilir.

- Normalize matrisin elemanları karar verici veya uzmanlar tarafından belirlenen kriter ağırlıkları ile çarpılarak ağırlıklı normalize matris oluşturulur.
- Her karar alternatifi için optimallik fonksiyon değeri hesaplanır.
- Fayda derecesi hesaplanarak alternatif sıralamaları yapılır.

ARAS ile yapılmış çalışmalar:

- Karabasevic, Stanujkic (2016). Personel Seçiminde SWARA yöntemiyle birlikte kullanmıştır.
- Yıldırım, Uysal (2019). Havayolu işletmelerinde personel seçimi uygulamasında ARAS yöntemini kullanmıştır.
- Kurtay, Gökmen vd (2021). Savunma sanayii projelerinin çok kriterli karar verme yöntemleriyle önceliklendirilmesi ve karşılaştırılmasında AHP, TOPSIS, VIKOR, MOORA, EDAS ve MAUT yöntemleriyle birlikte kullanmıştır.

4.1.1.5. ELECTRE

ELECTRE (Elimination and Choice Translating Reality English) Yöntemi, 1966 yılında Benayoun tarafından geliştirilmiştir. ÇKKV problemlerinin çözümünde klasik yaklaşımın zor olduğunun düşünüldüğü bazı Avrupa ülkelerinde Üst Derecelendirme İlişkisi adında yeni bir ilişki yapısı tanımlanmıştır. ELECTRE konusundaki ilk akademik yayın 1968’de Üst Derecelendirme Yaklaşımının temsilcilerinden olan Bernard Roy tarafından yapılmıştır. Karar alternatiflerin üst Derecelendirme yapısıyla karşılaştırılmasının karar vericinin tercihlerini daha sağlıklı yansıtacağını düşünen bu yaklaşımı kullanan bu modeller genel olarak Uyum-Uyumsuzluk modeli olarak adlandırılırlar. Uyum-Uyumsuzluk Model ailesinin temel yöntemi ELECTRE yöntemidir. ELECTRE I adıyla Uyum-Uyumsuzluk yöntemleri; tercih yapıları, ağırlıklandırmayı kullanım şekilleri ve sonuçlarına göre ayrışarak ELECTRE II, ELECTRE III, ELECTRE IV ve ELECTRE TRI olarak adlandırılmışlardır (Figueira, Greco, Roy, 2013).

ELECTRE'nin amacı her bir kriter için tek tek yapmak suretiyle karar alternatiflerini ikili karşılaştırmalara tabi tutmaktır. Bu şekilde üst derecelendirme ilişkileri ortaya çıkar ve bu üst derecelendirmeler S sembolü ile gösterilir.

ELECTRE'nin avantajları:

- Yöntem sayısal olmayan kriterleri dikkate alabildiği için, herhangi bir işleme gerek duymadan orijinal verilerden faydalanabilmektedir.
- Yöntemde kullanılan kriterler farklı ölçü birimlerinde olabilirler.
- Uyum-uyumsuzluk indeksleri sayesinde kriterler olumlu ve olumsuz performanslarıyla bireysel değerlendirilmektedir. Bir kriterin performansı diğerini etkilememektedir.
- Yöntem esnektir, karar verici problemin yapısına göre az sayıda bilgiyle kriter yapılarını oluşturabilmektedir.

ELECTRE'nin uygulama aşamaları:

- Karar matrisi oluşturulur. Bu matrisin satırlarında karar alternatifleri, sütunlarında alternatiflerin değerlendirme kriterlerine yer alır.
- Karar matrisi normalize edilir. Standart karar matrisi oluşturulur.
- Normalize matrisin elemanları karar verici veya uzmanlar tarafından belirlenen kriter ağırlıkları ile çarpılarak ağırlıklı normalize karar matrisi oluşturulur.
- Karar alternatifleri kriterlere göre kıyaslanarak uyum ve uyumsuzluk kümeleri belirlenir.
- Uyum ve uyumsuzluk indeksleri belirlenir.
- Üstünlük karşılaştırması yapılır.
- Net uyum ve uyumsuzluk indeksleri hesaplanır.
- Son olarak alternatifler sıralanır (Kabak, Çınar, 2020).

ELECTRE ile yapılmış çalışmalar:

- Figueira, Greco (2013). ELECTRE yöntemlerine ve son uzantılarına genel bir bakış ile ELECTRE yöntemlerini incelemiştir.

- Şener, Yılmaz (2021). K-Ortalamalar yöntemleriyle ülkelerin refah düzeyine göre değerlendirilmesinde ENTROPY tabanlı ELECTRE TRI kullanmıştır.
- Süzölmüş, Polat (2022). Sığır işletmelerinin hayvan refahına göre sıralanmasında TOPSIS, VIKOR, PROMETHEE yöntemiyle birlikte kullanmıştır.
- Kurt, Kablan (2022). Covid-19'un, BIST Ulaştırma Endeksinde Faaliyet Gösteren Havayolu İşletmelerinin Finansal Performansı Üzerindeki Etkilerinin, Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri ile Analizinde ELECTRE yöntemini kullanmıştır.

4.1.1.6. MACBETH

MACBETH (Measuring Attractiveness by a Categorical-Based Evaluation Technique) Yöntemi, 1990 yılında C. A. Bana e Costa ve J.C. Vansnick tarafından geliştirilmiş bir ÇKKV yöntemidir. Problemin sayısal olmayan yargılarını sayısal yapıya dönüştüren yöntem, karar alternatiflerinin göreceli çekiciliğini ölçmede sayısal yargıları kullanır. Pratik sorularla karar vericinin tercihlerini belirtmelerine elverişli olan MACBETH, hem bireysel kararlara hem de grup kararlarına uygun etkili bir yöntemdir. Karar verici veya karar grubu, karar alternatiflerini göreceli çekiciliğine göre (ki bu önem karar vericilerin alternatifleri tercih önceliği veya alternatiflerin değeri olabilir) karşılaştırır.

MACBETH yöntemi kriterlerin ikili karşılaştırmalarına dayanmaktadır. Karşılaştırmalarda yedi kategorili bir ölçek kullanılmaktadır. Karar verici kararında kesin olarak bir fikre sahip değilse MACBETH birden fazla seçeneği seçme şansı tanımaktadır. Tutarsızlıklara izin vermeyen, değer ağacı yapısında olan, matematiksel temelli bir ağırlıklandırma ve sıralama yöntemidir.

MACBETH'in avantajları:

Temel avantajı, kararlara ilişkin tutarlılık kontrolü yapmasıdır (Kundakcı, 2018).

MACBETH'in uygulama aşamaları:

- Karar alternatiflerini seçmede kullanılacak değerlendirme kriterleri tanımlanarak değer ağacı oluşturulur.
- Alternatifler belirlenir.
- Her bir alternatif için kriterlere göre performans dereceleri belirlenir.
- Alternatifler için karesel bir alternatif matrisi oluşturulur. Karar verici her bir kriter için karar alternatiflerini karşılaştırır. Daha sonra her bir kriter için alternatiflerin tercih edilme derecelerini ifade eder.
- Her bir kriter için alternatiflerin tercih edilme dereceleri kullanılarak, kriterler ve alternatifler için ikili karşılaştırmalar yapılır.
- Karar verici dördüncü adımda ifade ettiği tercihlerin tutarlılığını kontrol eder.
- MACBETH ölçeğine göre tutarlı kabul edilen yargılar sayısal bir ölçeğe dönüştürülür.
- Alternatiflerin genel sıralaması elde edilir (Ayçin 2020).

MACBETH ile yapılmış çalışmalar:

- Costa, Corte (2014). MACBETH'in matematiksel temellerini ve MACBETH'e dair incelemiştir.
- Kundakcı (2018). Bir tekstil firmasının boyahanesi için en uygun buhar kazanının seçilmesinde EDAS yöntemiyle birlikte kullanılmıştır.
- Ayçin (2020). BIST lokanta ve oteller sektöründeki turizm işletmelerinin finansal performanslarının incelenmesinde EDAS yöntemiyle birlikte kullanmıştır

4.1.2. Kriter Ağırlıklandırma Yöntemleri

Bir ÇKKV probleminin temel bileşenleri; problemin yapısı, karar alternatifleri ve probleme ait değerlendirme kriterleridir. ÇKKV yöntemlerinin birçoğu bu kriterlerin ağırlıklandırılmasını gerektirir. Çünkü bu tür karar işlemlerinde kriterlerin alternatifler üzerindeki önem dereceleri kararı etkilemede en önemli etkindir. İşte bu noktada kriter ağırlıklarını belirlemeye yarayan AHP, ANP, ENTROPY, CRITIC, DEMATEL, CILOS, LBWA, ROC ve SWARA gibi yöntemler önemli rol oynamaktadır. Bu yöntemlerin temel özellikleri, avantaj ve dezavantajları, işleyiş

aşamaları ve literatürde kullanıldığı bazı çalışmalar takip eden bölümde yer almaktadır.

4.1.2.1. AHP

1970’li yılların başında Amerikalı bir bilim insanı olan Thomas Saaty tarafından geliştirilen AHP (Analytic Hierarchy Process), karmaşık yapıdaki ÇKKV problemlerinin çözümünde kullanılmak üzere geliştirilmiştir. AHP karmaşık yapıdaki karar problemlerinde karar alternatif ve kriterleri arasında ikili karşılaştırmalar yaparak, alternatif ve kriterlere göreceli önem derecesi vermek suretiyle uygulanan bir karar yöntemidir (Timor, 2011: 29).

Bu şekildeki ÇKKV yöntemlerinin çözümünde sayısal ya da sayısal olmayan birçok değerlendirme kriterinden yararlanabilme avantajı taşıyan AHP yöntemi, geliştirildiği günden itibaren kolay uygulanabilir ve anlaşılır olması nedeniyle birçok akademik çalışmada kullanılmıştır. AHP yönteminde karar vermek için kriterlerin karar vericinin amaçlarıyla ne kadar örtüştüğüne bakılarak ikili karşılaştırmalar yapılmaktadır. AHP’de kullanılan ölçüm şekli maddi olarak bir değer ifade etmeyip mutlak bir öncelik belirten bir kıyas ve öncelik durumu söz konusudur. AHP’de yalnızca ölçülecek kriterler veya alt kriterler açısından alternatifler için öncelikleri oluşturulmaz. Esas amaç için veya alternatiflerden bağımsız olmamaları halinde kriterler için de öncelikler oluşturulur.

Saaty’ye göre AHP hiyerarşik yapı boyunca oran ölçeklerini elde etmek suretiyle eleman çiftleri arasında öncelikler belirleyerek bir bireyin veya grubun öznel tercihlerini yürütmek için nesnel bir sistematik sağlamak suretiyle en iyi alternatifi seçmeye çalışmaktadır. Bu amaçla öncelikle kriterler için amaca ulaştıracak öncelikler, daha sonra ise her bir kriterdeki alternatiflerin özelliklerine göre öncelikler belirlenir. İkili karşılaştırmalar kullanılarak ve bu karşılaştırmaları değerlendirmek için geliştirilen ölçüm oranlı ölçeklerden yararlanılarak öncelikler belirlenir (Saaty, 1994: 1). Eğer aynı ölçeğe sahip birkaç kriter veya alternatif söz konusuysa bunları birleştirmek için geometrik ortalamaları alınarak ortak ve tek bir kriter veya alternatif haline getirilir daha sonra AHP uygulanır. Böylece AHP ile çok boyutlu bir ölçekleme probleminin karmaşıklığı azaltılarak tek boyutlu bir ölçekleme problemi haline

getirilir (Punniyamoorthy, vd., 2012: 81). İkili karşılaştırmalar sırasında karar vericiden “hangisi daha önemlidir ve ne derece daha önemlidir?” sorularının yanıtı istenir (Özdemir ve Saaty, 2006).

AHP yaklaşımı ile problem çözme aşamaları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

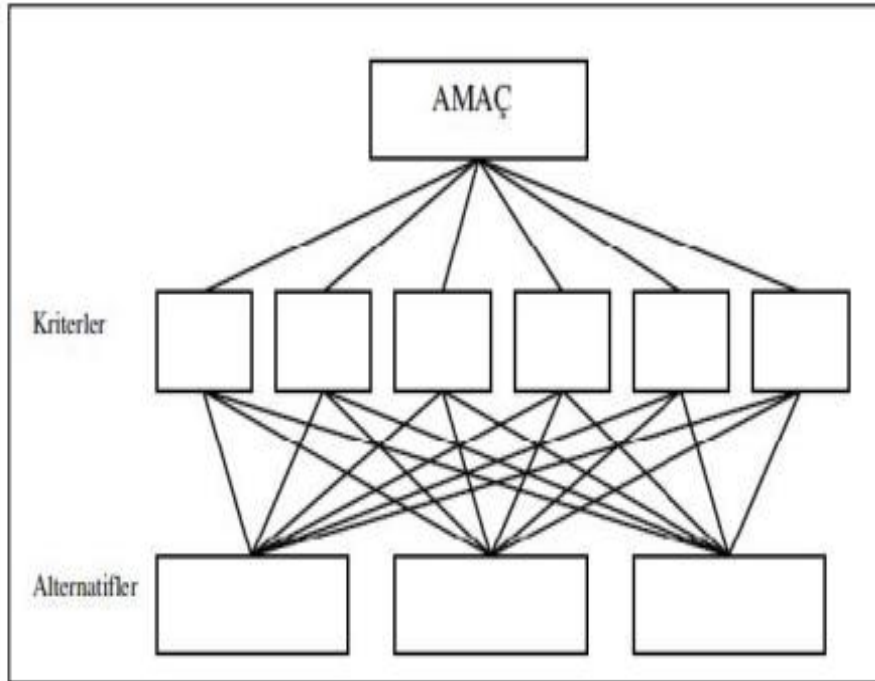
- 1) Sorunun tespit edilmesi, hedefin belirlenmesi ve problemin formüle edilerek modelin kurulması:

Bunun için probleme dahil olan ve kararı etkileyen tüm etmenler (nitel veya nicel) konuda uzman kişilerin fikirlerine başvurularak veya saha araştırmalarıyla belirlenir. Bu bilgiler ışığında problemin hedefi, probleme dair kriterler, oluşabilecek alt kriterler ve alternatifler belirlenerek AHP’ ye uygun bir hiyerarşi oluşturulur.

- 2) Karar hiyerarşisi oluşturulması:

Hiyerarşi oluşturma, temeldeki amaç en üstte olacak şekilde daha sonraki hedefler, bu hedeflere bağlı kriterler ve alternatifler şeklinde kurulur:

Şekil 4.2. AHP’nin Hiyerarşik Yapısı



Kaynak: Thomas L. Saaty, Luis G. Vargas, Springer; 2001, s.3

3) Hiyerarşik yapı kurulduktan sonra, ikili karşılaştırmalar matrisi oluşturulması:

Karşılaştırma matrisi pozitif değerlerden oluşan bir karesel matris olup, karar alternatifleri sayısının 2'li kombinasyonu kadar karşılaştırmadan oluşur. Bu karşılaştırmalar sırasında Saaty tarafından geliştirilen 1-9 ölçeği kullanılır. Bu ölçek her bir kriterin birbirine göre önem derecesini belirler. Buna göre 1 eşdeğer önemi gösterirken, 3, 5, 7, 9 giderek artan önem derecelerini, 2, 4, 6 ve 8 ise iki değişken arasında çok küçük ayrımlar olduğunu göstermektedir.

Burada a_{ij} elemanının değeri yani i kriterinin j kriterinden üstünlük derecesi k ($k \in Z^+$) ise a_{ji} elemanının değeri $\frac{1}{k}$ 'dır. Ayrıca her i kriteri için $a_{ii} = 1$ dir (Timor, 2011: 41).

Tablo 4.2. Karşılaştırmaların Önem Dereceleri Tablosu

Önem Derecesi	Tanım	Açıklama
1	Eşit derecede önemli	İki faktör de eşit derecede önemlidir.
2	Çok hafif	
3	Orta derecede önemli	Deneyim ve yargılama sonucu bir faktör diğerine göre biraz daha önemlidir.
4	Orta üstü	
5	Kuvvetli derecede önemli	Deneyim ve yargılama sonucu bir faktör diğerinden kuvvetle daha önemlidir.
6	Kuvvetli üstü	
7	Çok kuvvetli derecede önemli	Bir faktör diğerine göre çok kuvvetle daha önemlidir.
8	Çok çok kuvvetli	
9	Kesinlikle çok önemli	Faktörlerden biri diğerinden kesinlikle çok önemlidir.

Eğer i ile j karşılaştırılırken i ye k değeri veriliyorsa, j ye 1/k değeri verilir.

Kaynak: Saaty, 2004: 6

4) Kriter ağırlıklarının hesaplanması:

İkili karşılaştırmalar sayesinde karar sürecindeki her bir alternatifin ağırlığı hesaplanmış olur. Bu matristeki her bir sütun elemanının bu sütundaki elemanlar toplamına bölünmesiyle karşılaştırma matrisinin normalizasyonu sağlanır. Daha sonra normalizasyon yapılan bu matrisin her bir satırının aritmetik ortalaması alınır ve bu sayede satırdaki o kritere ait önem vektörleri elde edilmiş olur. Böylece karşılaştırma matrisi öncelikler vektörüne dönüştürülmüş olur (Saaty, 1994: 5).

5) Tutarlılığın (uyum oranının) belirlenmesi:

İkili karşılaştırmaların tutarlı olması için tutarlılık oranlarının 0,1'den küçük olması gerekir. Tutarlılık oranları 0,1'den daha büyük çıkarsa ikili karşılaştırmaların doğru yapılmadığına karar verilir ve karşılaştırmalar yeniden yapılır. Tutarlılık oranı kavramı da yine Thomas Saaty tarafından geliştirilen bir kavram olup, bu oranın hesaplanmasındaki amaç “Kriter 1, Kriter 2’den daha önemli, Kriter 2 Kriter 3’ten daha önemli ise Kriter 1, Kriter 3’ten de önemlidir” şeklinde bir tutarlılıktan ibaret olmayıp, bu önem düzeyleri arasında nicel olarak da desteklenen bir orana ulaşmaya çalışmaktır. Tutarlılık oranı aşağıdaki şekilde hesaplanır:

$$CR = CI/RI$$

Burada $CI = (\lambda_{maks} - n) / (n - 1)$ olup, tutarlılık indeksini, λ_{maks} karşılaştırma matrisinin en büyük öz değeri, n ise karşılaştırma matrisinin eleman sayısını, RI ise tutarlılık indeksi CI’nın aynı boyuttaki matrise karşılık gelen rastgele(rassal) sayı indeksini göstermektedir. Rastgele(rassal) sayı indeksi en fazla 15 boyutlu matrisler için hesaplanabilmektedir (Saaty, 1980: 21) ,(Saaty, 1994: 65).

Tablo 4.3. Rastgele Sayı İndeksi Tablosu

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0	0	0.52	0.89	1.11	1.25	1.35	1.40	1.45	1.49

Kaynak: Saaty, 2004: 23

6) Kriter ağırlıklarına göre alternatif öncelik değerlerinin hesaplanması:

En büyük öncelik değerine sahip olan alternatif tercih edilmesi mantıklı olan alternatif olacaktır.

Eğer bir grup kararı söz konusu ve grup üyeleri kendi kararlarının bireysel nitelikte olup diğer karar vericilerle birleştirilmesini istemiyorsa, her bir karar vericiye ilişkin sonuç ayrı ayrı hesaplanarak sonuçların geometrik ortalaması alınır.

AHP'nin avantajları:

- Hiyerarşik yapısı, karmaşık problemlerin çözümünü kolaylaştırması açısından avantajdır.
- Birden fazla kriter alt kriterler ve varsa daha alt kriterlerin karar sürecinde birlikte değerlendirilmesine imkân tanır.
- Karar vericiler karar sürecinde kişisel tercihlerinden yararlanabilir.
- Sayısal veya sayısal olmayan verilerin birlikte değerlendirilmesine imkân tanır.
- Hem bireysel hem grup kararlarına elverişlidir.

AHP'nin dezavantajları:

- Çok büyük verilerde ve çok sayıda kriter olması durumunda karşılaştırma matrislerinin çok fazla olması işlem zorluğuna ve tutarsızlığa neden olur.
- Karar vericilerin kişisel tercihlerinden oluştuğundan objektif olmayabilir. Subjektif bir ağırlıklandırma yöntemidir.
- Yeni bir karar alternatifi uygulamaya dahil edildiğinde veya uygulamadan çıkarıldığında diğer alternatiflerin sıralamasını etkilemektedir.

AHP ile yapılmış çalışmalar:

Tezin bu kısmında Çok Kriterli yöntemler için önemli bir adım olan AHP'nin kullanıldığı çalışmalara yer verilmiştir.

- Perez (1995). Saaty'nin geliştirdiği AHP'nin bazı yorumları adlı çalışmasında AHP'nin ölçüt ağırlıklarını işleme biçiminin uygunluğuyla ilgili soruları netleştirmeye çalışmıştır.

- Güngör, İşler (2005). Otomobil seçimi sorununa objektif ve subjektif kriterleri dikkate alarak AHP ile bir çözüm önerisi sunulmuştur otomobil satın alma aşamasındaki bir tüketiciye yöntemin uygulaması yapılmıştır.
- Akman, Alkan (2006). Tedarik zinciri yönetiminde bulanık AHP yöntemi kullanılarak tedarikçilerin performanslarının ölçülmesi problemini incelemiş ve bir otomotiv işletmesinin üç farklı tedarikçisinin performansını bulanık AHP ile değerlendirmiştir.
- Eleren, A. (2007). Markaların tüketici tercih kriterlerine göre Analitik Hiyerarşi Süreci yöntemi ile değerlendirilmesini konu olarak beyaz eşya sektöründe bir uygulama yapmıştır
- Murat, Çelik (2007). Bartın ilindeki turizm işletme belgeli üç yıldızlı oteller hizmet kalitesi açısından AHP ile değerlendirilmiş ve en iyi otel alternatifi tespit edilmiştir.
- Jimenez, Aguaron ve Escobar (2007). AHP kullanılırken grup karar vermede fikir birliği aramasını teşvik etmek için tasarlanan tutarlılık uzlaşma matrisi ile yeni bir araç sunmuştur
- Akdeniz, Turgutlu (2007). Ulusal bir perakende zincirinin tedarikçi performans değerlendirme ve seçim sistemini AHP yöntemiyle oluşturulmuştur.
- Saaty (2008). Genel olarak AHP yönteminden bahsetmiş ve ÇKKV konusuna değinmiştir.
- Özden (2008). Genel olarak AHP yönteminden bahsetmiş ve bu yöntemi kullanarak ailelerin çocuklarının en iyi eğitimi alabilmesi için ilkokul seçiminde etkili olabilecek değişkenler dikkate alınarak üç farklı alternatif arasında sekiz farklı kriter bazında en iyisinin seçilmesine yönelik bir çalışma yapmıştır.
- Dündar, Ecer (2008). Üniversite öğrencilerinin cep telefonu hattı satın alma kararında üç farklı GSM operatörünün AHP yöntemiyle tercih edilme sıralamasını belirlemiştir.
- Sipahi, Timor (2010). AHP ve ANP ile grup karar verme metodolojilerinin son uygulamalarının bir literatür incelemesinde kullanmıştır.
- İbicioğlu, Ünal (2014). Yetkinlik bazlı insan kaynakları yöneticisi seçimi için bir model geliştirmiş ve bu çalışmada AHP kullanmıştır.

- Uyan (2016). Güneş enerjisi santrali kurulabilecek alanların CBS destekli haritalanmasında AHP yöntemini kullanmıştır.
- Emrouznejad, Marra (2017). Sosyal içerikli bir literatür taramasında AHP kullanmıştır.
- Calabrese, Costa, vd.,(2019). Sürdürülebilirliği stratejik karar verme sürecine entegre etmek için, sürdürülebilirlik konularının seçiminde bulanık AHP yöntemini kullanmışlardır.
- Dewi, Putra vd., (2021). Depo başkanı seçim önerisi için karar destek sisteminde AHP yöntemini kullanmıştır.
- Boztosun, Arslan vd. (2022). Kripto para seçimine etki eden faktörlerin değerlendirilmesinde AHP yöntemini kullanmışlardır.

4.1.2.2. ANP

ANP (Analitik Network Process) yöntemi Saaty tarafından AHP yönteminin geliştirilmesi ile oluşturulmuş bir yöntemdir. ANP’de de AHP’de olduğu gibi sayısal ve sayısal olmayan verilerden aynı anda faydalanılabilir. Yöntem, AHP’nin gözardı ettiği karar problemindeki faktörlerin birbirleriyle etkileşimlerini dikkate alan bir yaklaşımı esas alır. ANP, AHP’nin genel bir versiyonudur. Temel yapı, kümeler ve bu kümeler içindeki faktörler arasındaki etkileşimdir. Bu yönüyle AHP’den daha gerçekçi ve işlevseldir. ANP’de yalnızca kriterlerin önem ağırlıkları alternatiflerin önem derecelerini belirlememekte, aynı zamanda alternatiflerin kendilerinin önem derecesi de kriterlerin önem derecelerini belirlemektedir. ANP de hiyerarşik yapı yerine, karar problemini hem iç hem de dış bağımlılıkları içeren geri bildirimli bir sistem yaklaşımı kullanılarak problem modellenmektedir (Saaty, 2008a: 1).

ANP’nin avantajları:

- ANP’nin temelinde etki, bağlantı ve geribildirim vardır. Böylece sadece belirli ana kriterler arasındaki alt kriterlerin değil, doğrudan değerlendirilmeyen kümeleri arasındaki bağımlılık ve geribildirimler de göz önünde tutulmaktadır. (Saaty, 1999).
- ANP karar verirken konuyla alakalı bütün kriterleri işleyişe katabilmektedir.

ANP'nin dezavantajları:

- Karar ağlarının ve kontrol hiyerarşisinin oluşturulması zordur.
- Yeni bir karar alternatifi uygulamaya dahil edildiğinde veya uygulamadan çıkarıldığında diğer alternatiflerin sıralamasını etkilemektedir.
- Karar vericilerin kişisel tercihlerinden oluştuğundan objektif olmayabilir. Subjektif bir ağırlıklandırma yöntemidir.

ANP'nin uygulama aşamaları:

- Problem tanımlanır.
- Karar ağacı oluşturulur.
- İkili karşılaştırma matrisi oluşturulur.
- Küme ağırlıkları matrisi oluşturulur.
- Süper matris oluşturulur.
- Ağırlıklandırılmış süper matris oluşturulur.
- Limit süper matris oluşturulur.
- En uygun karar seçeneği seçilir (Özbek, 2017).

ANP ile yapılmış çalışmalar:

- Erdoğan, Aras (2006). ANP kullanılarak Türkiye'de konut ısıtması için alternatif yakıtların değerlendirilmesinde grup kararı için kullanmıştır.
- Çakın, Özdemir (2013). Tedarikçi seçim kararında ELECTRE yöntemiyle birlikte kullanmıştır.
- Yang, Tzeng (2019). Bir sistemin kriterleri arasındaki karmaşık nedensel ilişkilerin yapısını görselleştirmek ve bu kriterlerin etki düzeyini elde etmek için DEMATEL yöntemiyle birlikte kullanmıştır.

4.1.2.3. ENTROPY

Yaşamsal aktivitelerde ihtiyaç duyulan enerjiyi ortaya çıkarma ve var olan enerjiyi kullanabilme amacıyla ortaya çıkan Termodinamik Biliminin ikinci yasası olarak çıkan ENTROPY kavramı ilk kez Rudolph Clausius tarafından 1965'te ortaya

atılmış ve enerji sistemlerindeki düzensizliğin bir ölçüsü olarak ifade edilmiştir. 1947 yılında ise Claude Elwood Shannon tarafından enformasyon teorisine uygulanmış ve yararlı bilgiyi ölçmek amacıyla kullanılmıştır (Ömürbek, Eren, Dağ, 2017: 31).

ENTROPY ayrıca Shannon ve Weaver tarafından 1947’de olasılık teorisi için bilginin içerisinde mevcut olan belirsizliğin ölçümü olarak tanımlanmıştır.

ÇKKV tekniklerinde kriterlerin önem düzeylerinin bir göstergesi olan kriter ağırlıklandırma işlemi objektif (nesnel) ağırlıklandırma ve subjektif (öznel) ağırlıklandırma olarak iki şekilde yapılmaktadır (Shemshadi vd. 2011: 2161).

Öznel ağırlıklandırma doğrudan karar vericinin görüşlerinden elde edilirken, nesnel ağırlıklandırmada alternatiflerin sahip olduğu sayısal verilerden yararlanılır. Kriter ağırlıklarını hesaplamada kullanılan ENTROPY yöntemi nesnel ağırlıklandırma yöntemlerinden biri olup, karar matrisine ait skorlarının bilinmesi durumunda kullanılabilir (Bakır, Atalık 2018: 621).

ENTROPY yöntemi karara ilişkin veri setine ait matrisin var olması durumunda kullanılmaktadır. Burada amaç veri setindeki bilginin ölçülmesidir (Wu, Sun, Liang vd (2011). Temel prensipte alternatiflere ait özelliklerin ait olduğu kümeler arasındaki zıtlıkları esas alır. Yani ilgili özellik farklı alternatiflerde ne kadar farklılaşıyorsa karar sürecinde o kadar ağırlığa sahiptir. Birçok ÇKKV probleminde kriter ağırlıklarını belirlemek için kullanılır.

ENTROPY’nin avantajları:

ENTROPY yöntemi karar matrisine ait skorlarının bilinmesi durumunda karara ilişkin veri setine ait matristeki skorlarla kullanılabilir. Bu yönüyle objektiftir.

ENTROPY’nin dezavantajları:

Ağırlıklandırmada logaritma fonksiyonun kullanılmasından ötürü karar matrisinde negatif değerler ve sıfır olması halinde işlemler artmaktadır ve bu da ENTROPY yönteminin dezavantajlarından biridir (Demir, G. Özyalçın, A.T. Bircan, H. 2021).

ENTROPY'nin uygulama aşamaları:

- Karar matrisi oluşturulur.
- Karar matrisinde farklı birimlerdeki değerler $[0,1]$ arasında değer alacak şekilde normalize edilir.
- Her bir değerlendirme kriterine ait ENTROPY değeri hesaplanır.
- Her bir kriter için farklılaşma değeri hesaplanır.
- Kriter ağırlıkları belirlenir (Ayçin, 2020).

ENTROPY ile yapılmış çalışmalar:

- Li, Wang, Liu, Xin, vd. (2011). SMART ilkeleri temelinde kömür madeni güvenliğinin değerlendirme endeks sistemi oluşturulmasında TOPSIS ile birlikte ENTROPY yöntemini kullanmıştır.
- Shemshadi, Shirazi, Toreihi, Tarokh (2011). Tedarikçi seçimi için grup halinde karar vermede VIKOR ile birlikte ENTROPY yöntemini kullanmıştır.
- Abdullah, Otheman (2013). Bulanık TOPSIS yönteminde alt kriter ağırlıklarının belirlenmesi için bir tedarikçi seçimi probleminde ENTROPY yöntemini kullanmıştır.
- Ömürbek, Eren ve Dağ (2017). Yaşam kalitesi açısından AB ülkelerinin değerlendirilmesinde ENTROPY-ARAS ve ENTROPY-MOOSRA tekniklerini kullanmıştır.
- Bakır, Atalık (2018). Havayolu işletmelerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi çalışmasında ARAS ile birlikte ENTROPY yöntemini kullanılmıştır. ,
- Vaid, vd. (2021). ÇKKV teorisinin sessiz jeneratör vaka çalışmasında VIKOR-WASPAS-ENTROPY yöntemleriyle uygulanmasında kullanılmıştır.

Bu çalışmaların haricinde birçok yerde tek başına veya VIKOR, TOPSIS, MAUT gibi farklı çok kriterli yöntemlerle birlikte kullanıldığı da görülmektedir (Alp, Öztel ve Köse 2015: 68).

4.1.2.4. CRITIC

CRITIC (The Criteria Importance Through Interrriteria Correlation) yöntemi, ilk kez 1995 yılında Diakoulaki, Mavrotas ve Papayannakis tarafından ÇKKV’de objektif kriter ağırlıklarını belirlemek amacıyla sekiz farklı şirketin performans ölçümünde kullanılmıştır. Yöntemde objektif ağırlıklar her bir değerlendirme kriterinin karar matrisinde yer alan gerçek verilerinden hesaplanır. Yöntem değerlendirme kriterlerinin ağırlıklarını belirlemeye uygundur, karar alternatiflerinin sıralanması için uygun değildir.

CRITIC’in avantajları:

CRITIC yönteminin en önemli avantajı; kriter ağırlıklarının hesaplanmasında uzman görüşlerinden faydalanılarak oluşturulan edilen sonuçların kullanılmamasıdır. Yöntemde kriterlerin standart sapmaları ve kriterler arası korelasyonu birlikte kullanılarak bir ağırlıklandırma yapılır. Bu nedenle objektif bir ağırlıklandırma yöntemidir (Demircioğlu, Coşkun 2018).

CRITIC’in uygulama aşamaları:

- Karar alternatifleri ve kriterlerden oluşan karar matrisi oluşturulur.
- Karar matrisinde farklı birimlerdeki değerler $[0,1]$ arasında değer alacak şekilde normalize edilir.
- Her bir değerlendirme kriterine ait kriter ağırlıkları hesaplanır.

CRITIC ile yapılmış çalışmalar:

- Ulutaş, Karaköy (2019). Bir kargo firmasının 2011-2017 yılları arasındaki performansının analiz edilmesinde ROV yöntemi ile birlikte kullanmıştır.
- Aydın (2020). Bütünleşik CRITIC ve MAIRCA yöntemleri ile kamu sermayeli bankalarının performans analizini hesaplamada kullanmıştır.
- Wang, Wei (2021). Olasılıksal belirsiz dilsel MAGDM için hastane inşaatlarının yer seçimi uygulamasında GRP yöntemi ile birlikte kullanmıştır.

4.1.2.5. DEMATEL

Öznel kriter ağırlıklandırma yöntemlerinden biri olan DEMATEL (The Decision Making Trial and Evaluation Laboratory) 1972 yılında Fontela ve Gabus geliştirilmiştir. Asıl amacı bir ÇKKV probleminde kriter ağırlıklandırmak olan yöntem daha karmaşık kriterler arasında neden sonuç ilişkileri de kurmaya yardımcı olmaktadır.

Karara etki eden tüm kriterlerin birbirleriyle bağlantılı olduğu varsayımına dayanan DEMATEL yöntemi karar sistemindeki kriterlerin iç ilişkilerini ve birbirleri üzerindeki etkilerini inceleyerek önem sırasına göre düzenlemektedir. Bu yönüyle kriterlerin birbirleriyle ilişkilerini açıklamaktadır. Grafik esaslı yönüyle değişkenler arasındaki yapı ve ilişkileri etkili bir biçimde açıklayan matematiksel temelli, hesaplamalara ve çözüm aşamalarına sahip olan bir yöntemdir (Ayçin, 2020).

DEMATEL'in avantajları:

- Karmaşık bir karar problemini kriterler arasındaki neden sonuç ilişkisini inceleyerek basite indirger.
- Grafiksel temelli yapısıyla karar vericilerin kriterler arasındaki ilişkileri daha iyi anlamasına yardımcı olur.

DEMATEL'in dezavantajları:

- Kriterler karar vericilerin/uzmanların doğrudan ilişki matrisindeki fikirlerine göre değerlendirilir. Subjektif bir ağırlıklandırma yöntemidir.

DEMATEL'in uygulama aşamaları:

- Doğrudan ilişki matrisi kriterler ve karar vericiler tarafından belirtilen kriter değerlendirmeleri doğrultusunda ikili karşılaştırma ölçeği kullanılarak belirlenir.
- Doğrudan ilişki matrisi normalize edilir.
- Toplam ilişki matrisi elde edilir.
- Diğer kriterler üzerinde etkisi olan (etkileyen) ve etki altında kalan (etkilenen) kriter grupları belirlenir.
- İlişki haritası ve etki diyagramı çizilir.
- Kriter ağırlıkları hesaplanır (Wei-Wen Wu, 2008).

DEMATEL ile yapılmış çalışmalar:

- Organ (2013). Makine seçimini etkileyen kriterlerin değerlendirilmesinde bulanık DEMATEL yöntemini kullanmıştır.
- Aksakal, Dağdeviren (2010). Personel seçimi problemine bütünlük bir yaklaşım için ANP ile birlikte kullanmıştır.
- Tsai (2018). Çin'in fotovoltaik hücre endüstrisindeki araştırma ve geliştirme profesyonellerinin iş memnuniyetini keşfetmek için kullanmıştır.
- Zhang, Deng (2019). Kanıtın kaynak modelini değiştirerek, her bir kanıtın ağırlığını almak için DEMATEL'e dayalı yeni bir yöntem önerilmiştir.

4.1.2.6. LBWA

LBWA (Level Based Weight Assessment) yöntemi Malisa Zizovic ve Dragan Pamucar tarafından 2019'da geliştirilmiş güncel bir kriter ağırlıklandırma yöntemidir. Yöntem, kriterler arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere uzman görüşlerinden faydalanmaktadır. Kriterlerin karşılıklı karşılaştırmalarına dayanan öznel bir yaklaşımdır. Uzman görüşlerindeki tutarsızlıkların yok edildiği pratik bir matematiksel altyapıya sahiptir. Yöntemde kriterler kıyaslandıktan sonra karar vericilerin /uzmanların tercihleriyle oluşturulan ağırlık katsayılarında ekstra düzeltmeler yapılmasını sağlayan esneklik katsayıları vardır. Bu hesaplamalar kriterlerin ağırlıklarındaki değişimlerin son karar üzerindeki etkilerini belirleyen bir ÇKKV duyarlılığı yapılmasına olanak sağlamaktadır (Zizovic, Pamucar 2019).

LBWA'nın avantajları:

- Kriter karşılaştırma sayısı $(n-1)$ olduğundan yöntemin uygulaması pratiktir.
- Yöntemin algoritması kriter sayısı artmasından etkilenmez, sadeliğini korur.

LBWA'nın dezavantajları:

- Yöntem, kriterler arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere uzman görüşlerinden faydalanmaktadır. Bu nedenle subjektif bir ağırlıklandırma yöntemidir.

LBWA'nın uygulama aşamaları:

- En önemli kriter belirlenir.
- Kriterler önem düzeylerine göre gruplanır.
- Her bir seviyedeki kritere tam sayı ataması yapılır.
- Esneklik katsayısı belirlenir.
- Kriter önem ağırlıkları hesaplanır.

LBWA ile yapılmış çalışmalar:

- Jokic, Bozanic, Pamucar (2021). Kullanılan harç ünitelerinin yangın konumu seçiminde bulanık MABAC yöntemi ile birlikte kullanmıştır.
- Gençkaya, Gündoğdu (2021). Büyükşehir Belediyeleri Web sitelerinin yönetim ilkeleri açısından değerlendirilmesinde kullanmıştır.
- Demir, Aslan (2021). Türkiye'de hayat dışı sigorta şirketlerinin performansının analizinde PIV ile birlikte kullanmıştır.

4.1.2.7. ROC

ROC (Rank-Order Centroid Weight Method) Yöntemi, Hutton Barron ve Bruce Barrett tarafından 1996'da geliştirilmiş bir kriter ağırlıklandırma yöntemidir. Her bir ağırlığın maksimum hatasını en aza indiren ağırlık tahmininde, objektif öneme sahip olan derece sırasını koruyan muhtemel tüm ağırlıkların merkezi belirlenerek kriter ağırlıkları hesaplanır. Bu yaklaşımda sayısal olmayan ağırlıklar hakkındaki kısmi bilgi biçimleri ve sıralama bilgileri genelleştirildiği için pratik, etkili ve güvenilir bir uygulama aracı olarak kabul edilir (Barron ve Barrett, 1996). Yöntemde ağırlıklar ağırlık merkezini yansıtır ve fazla kriter kullanılması sıralı kriterler için, daha az hataya olanak sağlar (Roszkowska, 2013, s.22).

ROC'un avantajları:

- Her bir ağırlığın maksimum hatasını en aza indiren ağırlık tahmininde, objektif öneme sahip olan derece sırasını koruyan muhtemel tüm ağırlıkların merkezi

belirlenerek kriter ağırlıkları hesaplanır. Bu yönüyle objektif bir ağırlıklandırma yöntemidir.

ROC'un dezavantajları:

- Karar vericiler uygulamaya konu olan kriterlerin sıralanmasını, probleme uygun olarak kendileri yaparlar veya bir uzman tarafından yaptırırlar. Bu yönüyle subjektif bir ağırlıklandırma yöntemidir.

ROC'un uygulama aşamaları:

- Çözüme fayda sağlamayacak alternatiflerin çıkarılması için kıyaslamalar yapılır.
- Çözüme faydaları doğrultusunda derecelendirilip sıralanır.
- Kriterler önem derecesine göre sıralanır.
- Kriter ağırlıkları hesaplanır.

ROC ile yapılmış çalışmalar:

- Barron ve Barret (1996). Dereceli kriter ağırlıklarını kullanarak karar kalitesi araştırmasında ilk olarak kullanmıştır.
- Demir (2021). Türk bankacılık sisteminin finansal performansının analizinde ITARA ve CODAS yöntemleriyle kullanılmıştır.
- Baki (2022). Bulut hizmet sağlayıcısı seçimi için CODAS tekniğiyle birlikte kullanılmıştır.

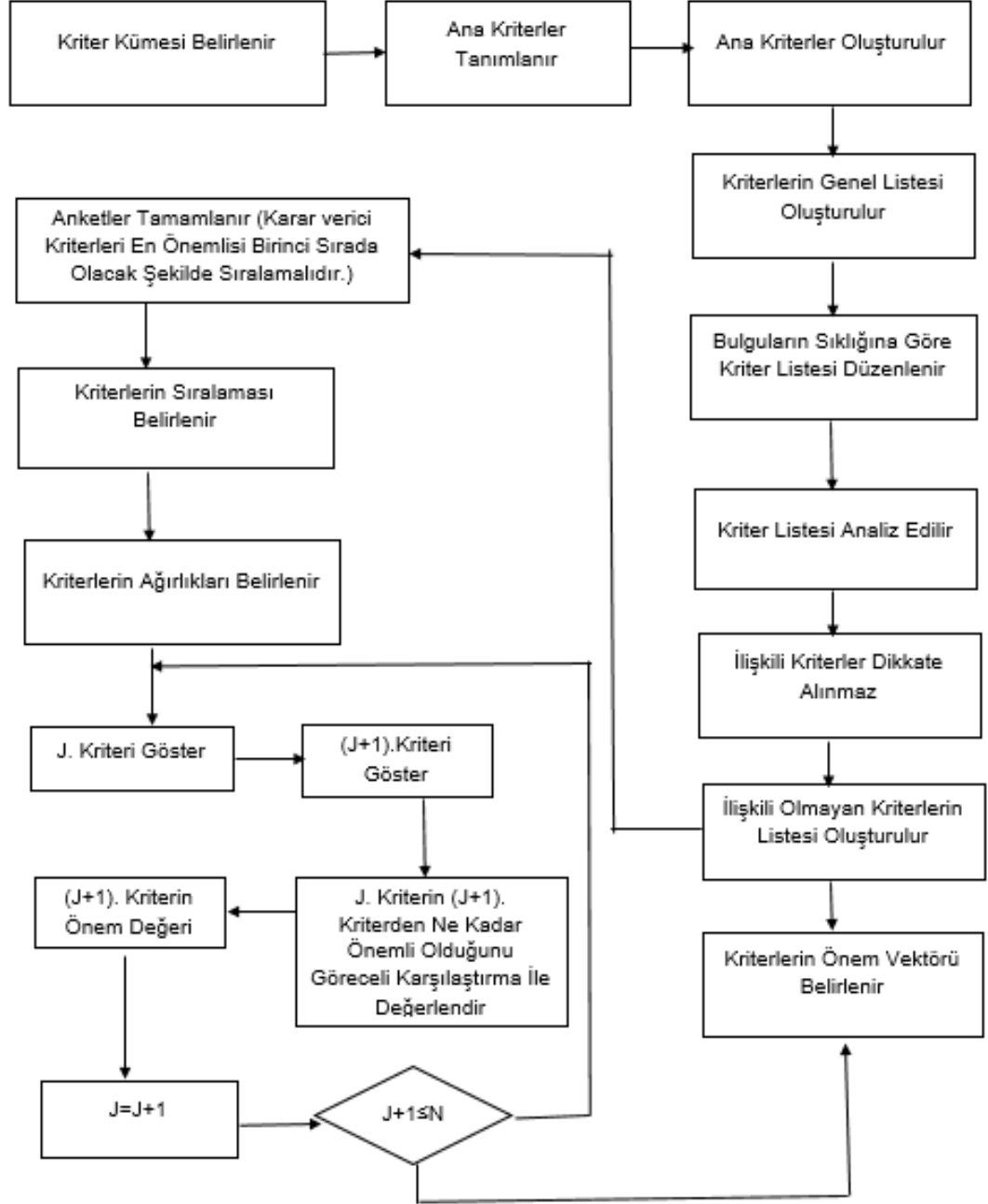
4.1.2.8. SWARA (Adım Adım Ağırlık Değerlendirme Oran Analizi) Yöntemi

Yeni bir, ÇKKV yöntemi olan SWARA (Step-Wise Weight Assessment Ratio Analysis) yöntemi, 2010 yılında Kersulienė, Zavadskas ve Turskis tarafından geliştirilmiştir. Uygulamasının kolay oluşu ve uzmanlarla birlikte çalışmaya elverişli olması açısından bugüne dek pek çok problemde başarıyla uygulanmıştır. SWARA yöntemi temelinde kriter ağırlıklarını belirlemeye yönelik bir yöntemdir.

Yöntemin uygulaması esnasında öncelikle kriterler karar verici tarafından önem sırasına göre en önemli kriter ilk sırada olmak kaydıyla azalan sırada sıralanır. Eğer sürece birden fazla karar verici katılmışsa kriterleri önem sırasına göre azalan sırada sıralama işini her bir karar verici teker teker yapar ve bu durumda karar verici sayısı kadar kriter sıralaması ortaya çıkar. Grup kararı verilirken ortak genel sıralama, karar vericilerin belirledikleri kriter sıralamalarının ortalaması alınarak belirlenir. Kriterlerin genel sıralamasından sonra karar vericiler tarafından kriterlerin kendi aralarında kıyaslaması yapılır. Genel sıralamadaki kriterlerle karşılaştırmayı her bir karar verici bireysel olarak yapar. Bu karşılaştırmalardan sonra parametreler belirlenerek kriter ağırlıkları hesaplanır. Böylece karar verici kadar öncelik vektörü ortaya çıkar. Son olarak da her bir kriterin öncelik değerinin ortalaması alınarak genel öncelik değeri elde edilir (Özbek, 2017: 44). SWARA yönteminde kriter ağırlıklarının belirlenmesi için uygulanacak adımlar Kersulienė, Zavadskas ve Turskis tarafından geliştirilmiş olup aşağıdaki şekildedir: ÇKKV yöntemlerinin birçoğu için önem arz eden bir konu olan kriter ağırlıklarının belirlenmesi için; AHP, ANP, ENTROPY, yöntemi gibi birçok yöntem kullanılmaktadır. Bu amaçla kullanılan bir diğer yöntem olan SWARA yöntemi; zor ve karmaşık gibi görünen vakaları basit göreceli karşılaştırmalar kullanarak anlaşılabilir hale getirme temeline dayalı ve bu esnada uzman görüşlerini de sürece dahil eden bir yöntemdir. Doğrudan kriterler ve öncelikleri hakkında bilgi veren bu yöntem temelinde kriter ağırlıklarını belirlemeye yönelik olmasının yanı sıra kriter ağırlıklarının önceden bilindiği durumlarda da kullanılabilmektedir (Zolfani vd. 2015; Tuş Işık ve Aytaç Adalı 2016).

SWARA yönteminde kriter ağırlıkları hesaplanırken uzman rolü çok büyük etmendir (Alımdan vd. 2013: 540). Kriterleri değerlendiren uzmanlar bunu bilgi ve tecrübeleri sayesinde yaparlar (Özbek, 2017: 44). SWARA yönteminde kriter ağırlıklarının belirlenmesi için uygulanacak adımlar Kersulienė, Zavadskas ve Turskis tarafından geliştirilmiş olup aşağıdaki şekildedir.

Şekil 4.3. SWARA Kriter Ağırlıklarının Belirlenmesi



Kaynak : Kersulienne, 2010: 250

Bunu işlem sıralaması olarak göstermek için ise aşağıdaki adımlar uygulanır:

1) Önem Derecelerinin Sıralanması: Kriterler, uzman görüşü dikkate alınarak önem sırasına göre en fazla önemden en az öneme doğru sıralanır. Birden fazla uzman olması durumunda her bir uzmanın yaptığı bireysel sıralamadan elde edilen sonuçların ortalaması alınır.

2) s_j kriter puanlarının belirlenmesi: Her bir kriter için j . kriter ($j+1$). kriterle kıyaslanarak j . kriterin ($j+1$). kriterden ne derece önemli olduğu belirlenir. Her bir kriterin nispi (göreceli) önem düzeyi dediğimiz bu değerler s_j ile gösterilir ve ortalama değerin karşılaştırmalı önemi şeklinde adlandırılır.

3) k_j Katsayısı aşağıdaki formülle belirlenir.

$$k_j = \begin{cases} 1, & j = 1 \\ s_j + 1, & j > 1 \end{cases}$$

4) q_j Önem vektörü belirlenir:

$$q_j = \begin{cases} 1, & j = 1 \\ \frac{q_j - 1}{k_j}, & j > 1 \end{cases}$$

5) Değerlendirme kriterinin nispi ağırlıkları ise aşağıdaki gibi belirlenir:

$$w_j = \frac{q_j}{\sum_{k=1}^n q_k}$$

4.1.2.8.1. SWARA Yönteminin Avantajları

SWARA yöntemi de tıpkı AHP yöntemi gibi karşılaştırma yapmak için kullanılır. Ancak SWARA’da n kriter için $n-1$ sayıda karşılaştırma yapılırken AHP’de $\sum_{i=2}^n \sum_{j=2}^i j$ adet karşılaştırma yapılmaktadır. Karşılaştırma sayılarından yola çıkarak SWARA yöntemindeki karşılaştırma sayısının AHP’ye kıyasla çok az olduğunu görmek mümkündür. Bu da anket yoluyla yapılan çalışmalarda SWARA yöntemini uygulamanın daha tutarlı sonuçlar doğuracağını göstermektedir. SWARA yönteminde katılımcılar hiçbir ölçeğe gereksinim duymadan kriterleri değerlendirebilirler.

Karar vermede bu yöntemin temel avantajı, karar problemlerini çözmede kriterleri sıralamak için herhangi bir değerlendirmeye ihtiyaç duymadan kriter ölçeklerini şirket veya ülke politikalarına bağlı olarak belirleyebilmesidir (Stanujkic, 2015: 182).

4.1.2.8.2. SWARA Yöntemiyle Daha Önce Yapılmış Çalışmalar

Aşağıdaki tabloda SWARA yöntemiyle daha önce yapılan çalışmalara yer verilmektedir.

Tablo 4. 4. SWARA Yöntemiyle Yapılan Çalışmalar

Yıl	Yazar	Konu
2010	Kersulienė, Zavadskas ve Turskis	Çok özellikli sistemlerin temel uygulama prensiplerini dikkate alarak uyumsuzluk çözüm yöntemlerini sosyo-ekonomik ve daha birçok açıdan değerlendirmek için SWARA yöntemini kullanmıştır.
2011	Kersulienė ve Turskis	Bulanık bilginin kaynaştırılması ilkesinden yola çıkarak bulanık ÇKKV algoritmasıyla, bir karar probleminde nitel ve nicel verileri bir arada yönetmek için SWARA, Fuzzy ARAS ve ARAS tekniklerini mimar seçiminde birlikte kullanmışlardır.
2013	Zolfani, Zavadskas ve Turskis	Ying-Yang Denge Teorisini ürün tasarımında kullanmak için bu teori açısından önem arz eden kriterlerin belirlenmesinde SWARA yöntemini kullanmışlardır.
2013	Zolfani, Esfahani ve diğerleri	Tünel içinde doğal havalandırma haricinde sağlıklı havalandırmayı sağlamak için kullanılan tünel havalandırma yöntemlerinden dört modelden tünel kirleticilerin mekanik uzunlamasına havalandırması için optimal yöntemin seçilmesi için SWARA ve VIKOR tekniklerini kullanmışlardır.

2013	Alimardania, Zolfani ve diğlerleri	Tedarikçi seçimi için yeni bir hibrit ÇKKV yöntemi önermişlerdir. Çalışmada kriter ağırlıklarını belirlemek için SWARA, alternatifleri değerlendirmek için VİKOR yöntemi kullanılmıştır
2013	Aghdaie, Zolfani ve Zavadskas	Makine parçası seçiminde bütünleşik bir yaklaşım için kriter ağırlıklarının ve önceliklerinin belirlenmesinde SWARA, alternatiflerin sıralanmasında ise COPRAS-G kullanmışlardır.
2013	Zolfani, Farrokhzad, Turskis	Tarayıcılara bağlı olarak çevrimiçi oyunlardaki başarı faktörlerinin araştırılması için SWARA kullanmıştır.
2013	Zolfani ve Zavadskas	Yerel iklime dayalı olarak kırsal bölgelerdeki binaların yapıları ile sürdürülebilir gelişme alternatiflerinin seçiminde SWARA ve COPRAS teknikleri kullanılmıştır.
2013	Zolfani ve Saparauskas	Enerji sistemlerinin sürdürülebilirlik değerlendirme göstergelerinin öncelik değerlerinin belirlenmesinde SWARA yöntemini kullanmışlardır.
2014	Zolfani ve Bahrami	İleri teknoloji endüstrilerinde politika belirleme ve öncelikli karar verme için SWARA ve COPRAS tekniklerini kullanmıştır.
2014	Vafaeipour, Zolfani ve diğlerleri	Güneş enerji santrallerinin inşası için uygun bölgelerin seçiminde SWARA ve WASPAS yöntemlerini kullanmışlardır.
2015	Karabasevic, Stanujkic ve Urosevic	Madencilik endüstrisinde işe alınacak adayların seçiminde SWARA ve MULTIMOORA kullanmışlardır.
2015	Stanujkic, Karabasevic, Zavadskas	Müşteri tercihlerine cevap veren en uygun ambalaj tasarımının seçiminde SWARA yöntemi kullanılmış ve yöntemin bazı durumlarda AHP ve Konjoint Analizinden üstünlüklerinden bahsedilmiştir.
2015	Zolfani, Salimi, Maknoon ve Simona	Ar-Ge projelerinin seçimi ile ilgili ileri teknoloji öngörleri yöntemi için politikalar oluşturmak için SWARA kullanmışlardır

2016	Tuş Işık ve Aytaç Adalı	Otel seçim probleminde SWARA ve OCRA tekniklerini kullanmışlardır.
2016	Shukla, Mishra, Jain, Yadav	ERP(kurumsal kaynak planlama) sistemi seçimi için entegre bir karar verme yaklaşımında SWARA ve PROMETHEE tekniklerini kullanmışlardır.
2017	Mardani, Nilashi, Zakuan vd.	SWARA ve WASPAS yöntemlerinin sistematik bir incelemesi ve meta analizi. Son bulanık gelişmeler ve teorilerle kullanmışlardır.
2017	Adalı ve Tuş Işık	Tedarikçi seçim problemi için SWARA ve WASPAS tekniklerini kullanmışlardır.
2017	Çakır ve Karabıyık	Bulut depolama hizmet sağlayıcıları arasından en iyi olanın seçimi için SWARA ve COPRAS tekniklerini kullanmışlardır.
2017	Çakır	Bir üretim işletmesinde grup kararı verilirken kriter ağırlıklarının belirlenmesi için SWARA ve SWARA-Copeland teknikleri kullanılmıştır.
2018	Zarbakhshnia, Soleimani, Ghaderi	Risk kriterlerinin varlığında sürdürülebilir üçüncü taraf tersine lojistik sağlayıcı seçim ve değerlendirilmesi için Bulanık SWARA ve geliştirilmiş Bulanık COPRAS kullanılmıştır.
2018	Zolfani, Yazdani, Zavadskas	Genişletilmiş bir aşamalı Ağırlık Değerlendirme Oran Analizi SWARA yöntemi kriter önceliklendirme sürecini iyileştirmek için kullanılmıştır.
2018	Demir	Türk Çimento firmalarının finansal performansının Bulanık SWARA-COPRAS-MAUT yöntemleri ile karşılaştırılmasında kullanılmıştır.
2019	Gök Kısa, Ayçin	OECD Ülkelerinin Lojistik performanslarının SWARA tabanlı EDAS yöntemi ile değerlendirilmesinde kullanmışlardır.
2019	Yücenur, Kara	Birleştirilmiş SWARA-COPRAS Yaklaşımını Kullanarak Trüf Mantarı Yetiştirilmesi için Bölge Seçiminde kullanılmıştır.

2020	Liu, Hou, Lin	Bipolar bulanık ortamda entegre bir SWARA-MABAC modeli kullanılarak iş sağlığı ve güvenliği risk değerlendirmesinde kullanılmıştır.
2020	Derse, Yontar	SWARA-TOPSIS yöntemi ile en uygun yenilenebilir enerji kaynağının belirlenmesinde kullanılmıştır.
2020	Ghenai, Albawab, Bettayeb	ÇKKV modeli ve genişletilmiş SWARA/ARAS hibrit yöntemi kullanan yenilebilir enerji sistemleri için sürdürülebilirlik göstergelerinde kullanılmıştır.
2021	Demir	Özel Sermayeli Mevduat Bankalarında Performans Analizinde SWARA-RAFSI Bütünleşik Model Uygulaması yapılmıştır.

Devam eden süreçte de ARAS, MULTİMOORA, WASPAS, OCRA, COPRAS, COPRAS-G, VIKOR gibi birçok yöntemle birlikte kullanılmıştır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

İSTANBUL İLÇE BELEDİYE HİZMETLERİNE AİT BİR “ÇOK KRİTERLİ KARAR VERME UYGULAMASI”

Bu çalışmanın amacı İstanbul’da yaşayan bireylerin, ilçe belediyelerinin sunduğu hizmetlere verdikleri önem düzeylerini belirlemektir. Bu amaçla, çalışmada on sekiz yaş ve üstündeki bireylerin farklı yaş grupları, eğitim seviyeleri, ikamet yılları, gelir düzeyleri, ilçeler, memnuniyet düzeyleri, meslekler, belediyeye gitme sıklıkları, medeni haller, çocuk sahibi olma ve çocuk sayıları gibi nedenlere bağlı olarak beklentilerinde farklılıklar olup olmadığını tespit ederek, hizmet öncelikleri ve hizmetlere verilen önem düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada İstanbul’a bağlı 39 ilçede 2020 yılı nüfus verileri referans alınarak toplamda 1009 adet anket uygulanarak veriler elde edilmiş ve analizler yapılmıştır.

Çalışmada İstanbul ilçe belediye hizmetlerine ait kriterlerin önem düzeyleri ÇKKV yöntemlerinden SWARA yöntemi kullanılarak hesaplanmış ve sıralamalar yapılmış olup, ardından MANOVA yöntemiyle çeşitli açılardan (demografik vb. özellikler) kriterlere verilen önem düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı incelenmiştir. SWARA yönteminin seçilme nedeni birçok ÇKKV yöntemine göre güncel olması, pratikte uygulanabilir olması ve belediye hizmetleri ile ilgili çalışmalarda daha önce kullanılmamış olmasıdır.

Çalışmanın bu bölümünde öncelikle, ilçe belediye hizmet kriterleri belirlenerek, ardından AHP temelli “1, 3, 5, 7, 9” skalası kullanılmış ve SWARA yöntemiyle kriter ağırlıkları hesaplanmıştır.

5.1. Kriterlerin Belirlenmesi

Çalışmada yer alan kriterlerin belirlenmesi amacıyla öncelikle İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İstanbul ilçe belediyelerinin görev alanları ve verdikleri hizmetler yerel yönetimlerle ilgili ulusal ve uluslararası çeşitli kitap, dergi ve makalelerden, belediyelerle ilgili ulusal ve uluslararası çeşitli kitap, dergi ve makalelerden, 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediye

Kanunundan ve 5393 sayılı Belediye Kanunundan incelenmiştir. Ardından tüm ilçe belediyelerinin resmi internet erişim sayfalarından verilen hizmetlerin listesi çıkarılmıştır. Bu hizmetler incelenerek tüm belediyelerce verilen ortak hizmetler saptanmıştır. Ayrıca çeşitli belediyelerinden yetkililerle görüşülerek ilçe belediyelerince verilen hizmetlerle alakalı detaylı bilgi alınmıştır.

Bütün bu çalışmalar sonucunda tüm ilçe belediyelerince verilen on ortak hizmet saptanmıştır. Bu hizmetler “Bilgi Edinme, Çevre ve Temizlik, Eğitim, İmar, Kültür, Park ve Bahçeler, Sağlık, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmeti” genel hizmetler başlığı altında toplanmıştır. Daha sonra bu hizmet başlıkları altında, verilen alt hizmet basamakları detaylandırılmıştır. Söz konusu hizmetler aşağıda yer almaktadır.

Bilgi Edinme Hizmeti

- Beyaz Masa
- Başkanın Maili
- CİMER
- E-belediye

Çevre ve Temizlik Hizmeti

- Atık Toplama Hizmeti
- Geri Dönüşüm

Eğitim Hizmeti

- Hobi Kursları
- Öğrencilere Staj İmkânı

İmar Hizmeti

- İmar Planları
- Kentsel Dönüşüm
- Yapı Denetim

Kültür Hizmeti

- Kültür ve Sanat Etkinlikleri
- Kütüphane

Park ve Bahçeler Hizmeti

- Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi
- Park Alanları Oluşturma
- Yeşil Alan ve Parkların, Temizlik Bakım ve Onarımı

Sağlık Hizmeti

- Diyetisyen
- Engelli ve Ya lı Hizmetleri
- Evde Bakım ve Destek
- Hasta Nakil
- Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek
- Taziye

Sosyal Hizmet

- Aile ve Toplum Hizmetleri
- Asker Yardımı
- Giyim Yardımı
- Toplu Nikâh ve Sünnet
- Yemek Yardımı

Spor Hizmeti

- Açık ve Kapalı Alanlarda Spor
- Çocuklara Yönelik Spor
- Engellilere Yönelik Spor
- Spor Organizasyonu
- Yetişkinlere Yönelik Spor

Veterinerlik Hizmeti

- Aşılama ve Kısırlaştırma
- İlaçlama
- Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi

5.2. SWARA Yöntemiyle Kriter Ağırlıklarının Belirlenmesi

Bu tezde, ilçe belediyelerine ait yukarıda belirtilen hizmet kriterlerinin ağırlıkları bir ÇKKV yöntemi olan SWARA yöntemiyle hesaplanmıştır. Her bir hizmet başlığı için 1009 kişiden oluşan anket formlarının ağırlıkları teker teker SWARA yöntemiyle hesaplanmıştır. Böylelikle her bir bireyin tüm hizmet ve alt hizmetlere verdikleri önem dereceleri ve sıralamalar elde edilmiştir.

Çalışmada her bir genel belediye hizmet kriteri ve bu hizmet kriterlerinin alt kriterleri için anket üzerinde tablolar düzenlenmiştir. Bu tablolarda öncelikle her bir hizmet başlığı için her bir bireyin;

- İlk olarak kendi beklentileri, hizmetten faydalanma isteği ve aldığı hizmete harcanan zaman ve bütçenin daha yoğun olması isteği gibi nedenlere bağlı olarak hizmet kriterlerini en önemliden en önemsiz doğru sıralaması istenmiştir.
- İkinci olarak yapılan bu sıralamalara yine bireylerin kendi istekleri doğrultusunda oluşturdukları, hizmetlere verdikleri kriter puanları kaydedilmiştir. Bu şekilde her bir kriter için göreceli önem düzeyi (s_j) belirlenmiştir.
- SWARA yöntemi ilkeleri uyarınca verilecek puanlar yöntemin uygun gördüğü ölçüde $[0,1]$ arasında ve 5'in katları olan puanlardır. Bu tez çalışmasında ise SWARA kriter puanları oluşturulurken AHP'den yararlanılarak 1-9 ağırlıklandırma ölçeği referans alınmıştır.
- Kriter puanları verilirken; bireylerin yapmış oldukları kriter önem sıralamasına göre "Birinci sırada önemli kritere puan olarak "1" verilmiş ve takip eden hizmet kriterleri için "Birinci sıradaki kriter ikinci sıradaki kriterden ne kadar önemlidir?", "İkinci sıradaki kriter üçüncü sıradaki kriterden ne kadar önemlidir?", "Üçüncü

sıradaki kriter dördüncü sıradaki kriterden ne kadar önemlidir?” sorularına cevap verecek şekilde puanlandırmalar yapılmıştır. Söz konusu kıyaslamalar kriter sayısına bağlı olarak oluşturulmuştur.

- Üçüncü olarak önem vektöründe (q_j), kullanılmak üzere k_j katsayıları belirlenmiştir. Birinci sırada önemli olan kriter için k_j değeri “1” iken, takip eden kriterler için ikinci aşamada verilen s_j önem düzeylerine her seferinde “1” eklenerek elde edilmiştir.
- Dördüncü olarak önem vektörü (q_j) belirlenmiştir. Birinci sırada önemli olan kriter için q_j değeri “1” iken, takip eden kriterler için bir önceki kriterin önem vektörünün bir sonraki kriterin k_j katsayısına oranlanarak elde edilmiştir.
- Son olarak her hizmet kriterine ait kriter ağırlıkları (w_j) belirlenmiştir. Bunun için o hizmet kriterine ait önem vektörü tüm önem vektörlerinin toplamına oranlanmıştır.

SWARA yönteminin esas yapısında yüzdelenmeler çalışmaya katılan bireyler tarafından [0,1] arasında 5’in katı olacak şekilde herhangi bir değer olarak verilebilmektedir. Bu çalışmada SWARA ile kriter puanlamasında önemli bir ÇKKV ağırlıklandırma yöntemi olan AHP’den faydalanmak amacıyla Saaty’nin AHP için uygun gördüğü 1-9 ağırlıklandırma ölçeği referans alınmıştır. Bu şekilde bir kriterin diğerinden önem yüzdesini veren ölçütler Tablo 5.1.’deki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 5.1. İki Kriterin Birbirine Göre Önem Düzeyinin Puanlanması

1. Kriter 2. Kriterden “Az da olsa önemli”	0,1 (%10)
1. Kriter 2. Kriterden “Biraz daha önemli”	0,3 (%30)
1. Kriter 2. Kriterden “Kuvvetle daha önemli”	0,5 (%50)
1. Kriter 2. Kriterden “Yüksek derecede önemli”	0,7 (%70)
1. Kriter 2. Kriterden “Çok önemli”	0,9 (%90)

Bunun öncesinde yüzdelenmelerin sırasıyla “0,2, 0,4, 0,6, 0,8, 1” olarak değerlendirmeye alınması düşünülmüştür. Ancak “1, 3, 5, 7, 9” veya “2, 4, 6, 8, 10” skalasını almak arasında gerek SWARA açısından gerek istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Tesadüfi alınan 30 örnek üzerinden hem SWARA hem

de istatistiksel olarak “1, 3, 5, 7, 9” veya “2, 4, 6, 8, 10” skalası alınması arasında anlamlı fark olup olmadığı incelenmiştir.

Bunun için tesadüfi olarak oluşturulan 30 kişinin hizmet kriteri sıralama ve puanlamaları ele alınmıştır. Puanlamada “1, 3, 5, 7, 9” veya “2, 4, 6, 8, 10” kullanılmasının anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığı incelenmiştir. Söz konusu örneğe ait sıralamalar ve puanlamalar Tablo 5.2.’deki gibidir:

Tablo 5.2. Kriter Puanlaması İçin Örnek Puanlar

Cevaplayıcı	Sıralama	Puanlar (1, 3, 5, 7, 9)	Puanlar (2, 4, 6, 8, 10)
1.kişi	2-3-4-1	1, 3, 5	2, 4, 6
2.kişi	2-1-3-4	3, 1, 3	4, 2, 4
3.kişi	3-2-4-1	5, 3, 7	6, 4, 8
4.kişi	1-4-3-2	5, 5, 5	6, 6, 6
5.kişi	4-3-2-1	7, 7, 3	8, 8, 4
6.kişi	1-2-3-4	3, 1, 3	4, 2, 4
7.kişi	1-3-2-4	5, 1, 7	6, 2, 8
8.kişi	3-2-1-4	7, 3, 1	8, 4, 2
9.kişi	3-1-2-4	1, 1, 1	2, 2, 2
10.kişi	3-4-1-2	3, 9, 7	4, 10, 8
11.kişi	2-3-1-4	5, 3, 1	6, 4, 2
12.kişi	2-1-3-4	5, 3, 3	6, 4, 4
13.kişi	4-3-2-1	7, 7, 1	8, 8, 2
14.kişi	4-1-3-2	1, 3, 5	2, 4, 6
15.kişi	4-3-1-2	1, 1, 1	2, 2, 2
16.kişi	1-3-2-4	5, 1, 1	6, 2, 2
17.kişi	1-2-3-4	3, 1, 1	4, 2, 2
18.kişi	1-4-3-2	3, 3, 3	4, 4, 4
19.kişi	4-1-3-2	1, 1, 3	2, 2, 4
20.kişi	3-1-2-4	5, 1, 7	6, 2, 8
21.kişi	2-1-3-4	7, 3, 1	8, 4, 2
22.kişi	2-3-1-4	5, 3, 1	6, 4, 2
23.kişi	3-1-4-2	5, 9, 3	6, 10, 4

24.kişi	2-1-3-4	3, 5, 7	4, 6, 8
25.kişi	2-3-4-1	3, 1, 9	4, 2, 10
26.kişi	4-3-1-2	9, 1, 5	10, 2, 6
27.kişi	1-3-4-2	7, 7, 7	8, 8, 8
28.kişi	1-3-2-4	1, 3, 5	2, 4, 6
29.kişi	3-1-2-4	1, 9, 7	2, 10, 8
30.kişi	3-4-1-2	1, 3, 5	2, 4, 6

Örneğin birinci cevaplayıcı için verilen sıralama ve “1, 3, 5, 7, 9” skalasına göre puanlamaya ait hesaplamalar aşağıdadır:

Kriter	Sıralama	Kriter	Sıralama	s_j	k_j	q_j
k1	2	k4	1		1	1
k2	3	k1	2	0,1	1,1	0,909
k3	4	k2	3	0,3	1,3	0,699
k4	1	k3	4	0,5	1,5	0,466

- Kriter sütununda kriterler yer almaktadır.
- Sıralama sütununda cevaplayıcının bu kriterlere verdiği önem sıralaması yer almaktadır. Buna göre; k4: Birinci sırada önemli, k1: İkinci sırada önemli, k2: Üçüncü sırada önemli ve k3: Son sırada önemlidir.
- İkinci kriter sütununda bu kriterlerin en önemliden en önemsizine doğru sıralaması yer almaktadır.
- İkinci sıralama sütunu da bu sıralamaları göstermektedir.
- s_j Puanlama sütununda her bir kriterin kendinden sonra gelen kriterlere göre önem yüzde puanları yer almaktadır. Buna göre birinci kriter ikinci kriterden %10, ikinci kriter üçüncü kriterden %30, üçüncü kriter dördüncü kriterden %50 daha önemlidir.
- k_j Sütununda k_j katsayıları;

$$k_j = \begin{cases} 1, & j = 1 \\ s_j + 1, & j > 1 \end{cases}$$

Olacak şekilde hesaplanarak sırasıyla

k_j	1	1,1	1,3	1,5

Olarak bulunmuştur.

- q_j Sütununda q_j önem vektörü;

$$q_j = \begin{cases} 1, & j = 1 \\ \frac{q_j - 1}{k_j}, & j > 1 \end{cases}$$

Olacak şekilde hesaplanarak sırasıyla

q_j	1	0,909	0,699	0,466

Olarak bulunmuştur. Ardından kriter ağırlıkları;

Kriter Sırası	wj
k4	0,3252
k1	0,2957
k2	0,2274
k3	0,1516

Kriter Sırası	wj
k1	0,2957
k2	0,2274
k3	0,1516
k4	0,3252

İlk kriter sırası sütununda kriter ağırlıkları en önemliden en önemsiz doğru sıralanırken, ikinci kriter sırası sütununda kriterlerin veriliş sırasına göre sıralanarak Tablo 5.3.'e yüzde olarak kaydedilmiştir.

Yukarıdaki işlemler aynı örnek için “2, 4, 6, 8, 10” skalası kullanılarak benzer şekilde aşağıdaki gibi hesaplanmıştır.

Kriter	Sıralama	Kriter	Sıralama	s _j	k _j	q _j
k1	2	k4	1		1	1
k2	3	k1	2	0,2	1,2	0,833
k3	4	k2	3	0,4	1,4	0,595
k4	1	k3	4	0,6	1,6	0,372

- Kriter sütununda kriterler yer almaktadır.
- Sıralama sütununda cevaplayıcının bu kriterlere verdiği önem sıralaması yer almaktadır. Buna göre; k4: Birinci sırada önemli, k1: İkinci sırada önemli, k2: Üçüncü sırada önemli ve k3: Son sırada önemlidir.
- İkinci kriter sütununda bu kriterlerin en önemliden en önemsizine doğru sıralaması yer almaktadır.
- İkinci sıralama sütunu da bu sıralamaları göstermektedir.
- s_j Puanlama sütununda her bir kriterin kendinden sonra gelen kritere göre önem yüzde puanları yer almaktadır. Buna göre birinci kriter ikinci kriterden %20, ikinci kriter üçüncü kriterden %40, üçüncü kriter dördüncü kriterden %60 daha önemlidir.
- k_j Sütununda k_j katsayıları;

$$k_j = \begin{cases} 1, & j = 1 \\ s_j + 1, & j > 1 \end{cases}$$

Olacak şekilde hesaplanarak sırasıyla

k_j	1	1,2	1,4	1,6

Olarak bulunmuştur.

- q_j Sütununda q_j önem vektörü;

$$q_j = \begin{cases} 1, & j = 1 \\ \frac{q_j - 1}{k_j}, & j > 1 \end{cases}$$

Olacak şekilde hesaplanarak sırasıyla

q_j	1	0,833	0,595	0,372

Olarak bulunmuştur. Ardından kriter ağırlıkları;

Kriter Sırası	w_j
k4	0,3571
k1	0,2976
k2	0,2125
k3	0,1328

Kriter Sırası	w_j
k1	0,2976
k2	0,2125
k3	0,1328
k4	0,3571

İlk kriter sırası sütununda kriter ağırlıkları en önemliden en önemsiz doğru sıralanırken, ikinci kriter sırası sütununda kriterlerin veriliş sırasına göre sıralanarak Tablo 5.3.'e yüzde olarak kaydedilmiştir.

Örnek olarak oluşturulan 29 diğer kişi için de benzer hesaplamalar yapılmıştır. Toplamda 30 kişi için elde edilen ağırlıklar Tablo 5.3.'te yer almaktadır.

Tablo 5.3. Kriter Puanlaması İçin Örnek Ağırlıklar

Cevaplayıcı	Yüzdelere	Kriter1(%)	Kriter2(%)	Kriter3(%)	Kriter4(%)
1.kişi	1, 3, 5, 7, 9	29,57	22,74	15,16	32,52
	2, 4, 6, 8, 10	29,76	21,25	13,28	35,71
2.kişi	1, 3, 5, 7, 9	25,59	33,26	23,26	17,89
	2, 4, 6, 8, 10	26,12	36,57	21,77	15,55
3.kişi	1, 3, 5, 7, 9	20,67	26,87	12,16	40,30
	2, 4, 6, 8, 10	19,25	26,95	10,69	43,11
4.kişi	1, 3, 5, 7, 9	41,54	12,31	18,46	27,69
	2, 4, 6, 8, 10	44,35	10,80	17,29	27,66
5.kişi	1, 3, 5, 7, 9	12,10	15,73	26,73	45,45
	2, 4, 6, 8, 10	10,58	14,81	26,65	47,97
6.kişi	1, 3, 5, 7, 9	33,26	25,59	23,26	17,89
	2, 4, 6, 8, 10	36,57	26,12	21,77	15,55
7.kişi	1, 3, 5, 7, 9	38,03	23,05	25,36	13,56
	2, 4, 6, 8, 10	41,06	21,39	25,67	11,88
8.kişi	1, 3, 5, 7, 9	18,45	23,99	40,78	16,78
	2, 4, 6, 8, 10	17,38	24,33	43,80	14,48
9.kişi	1, 3, 5, 7, 9	23,70	28,68	26,07	21,55
	2, 4, 6, 8, 10	22,35	32,19	26,83	18,63
10.kişi	1, 3, 5, 7, 9	16,78	9,87	41,46	31,89
	2, 4, 6, 8, 10	15,73	8,74	44,06	31,47
11.kişi	1, 3, 5, 7, 9	25,20	19,38	37,80	17,62
	2, 4, 6, 8, 10	25,58	18,27	40,93	15,23
12.kişi	1, 3, 5, 7, 9	25,90	38,85	19,92	15,33
	2, 4, 6, 8, 10	26,15	41,84	18,68	13,34

13.kişi	1, 3, 5, 7, 9	13,99	15,39	26,16	44,47
	2, 4, 6, 8, 10	12,12	14,55	26,19	47,14
14.kişi	1, 3, 5, 7, 9	15,16	32,52	22,74	29,57
	2, 4, 6, 8, 10	13,28	35,71	21,25	29,76
15.kişi	1, 3, 5, 7, 9	21,55	23,70	28,68	26,07
	2, 4, 6, 8, 10	18,63	22,35	32,19	26,83
16.kişi	1, 3, 5, 7, 9	35,41	21,46	23,61	19,51
	2, 4, 6, 8, 10	38,76	20,19	24,23	16,82
17.kişi	1, 3, 5, 7, 9	32,21	24,78	22,53	20,48
	2, 4, 6, 8, 10	35,64	25,46	21,22	17,68
18.kişi	1, 3, 5, 7, 9	35,51	16,16	21,01	27,32
	2, 4, 6, 8, 10	38,63	14,08	19,71	27,59
19.kişi	1, 3, 5, 7, 9	18,86	29,66	24,51	26,97
	2, 4, 6, 8, 10	16,40	33,07	22,97	27,56
20.kişi	1, 3, 5, 7, 9	23,05	38,03	25,36	13,56
	2, 4, 6, 8, 10	21,39	41,06	25,67	11,88
21.kişi	1, 3, 5, 7, 9	23,99	40,78	18,45	16,78
	2, 4, 6, 8, 10	24,33	43,80	17,38	14,48
22.kişi	1, 3, 5, 7, 9	25,20	19,38	37,80	17,62
	2, 4, 6, 8, 10	25,58	18,27	40,93	15,23
23.kişi	1, 3, 5, 7, 9	22,13	36,51	17,02	24,34
	2, 4, 6, 8, 10	20,69	39,72	14,78	24,82
24.kişi	1, 3, 5, 7, 9	29,77	38,70	19,85	11,68
	2, 4, 6, 8, 10	29,65	41,52	18,53	10,30
25.kişi	1, 3, 5, 7, 9	24,78	22,53	20,48	32,21
	2, 4, 6, 8, 10	25,46	21,22	17,68	35,64
26.kişi	1, 3, 5, 7, 9	16,76	25,15	30,43	27,66
	2, 4, 6, 8, 10	14,65	23,45	33,76	28,14
27.kişi	1, 3, 5, 7, 9	46,78	16,19	9,52	27,52
	2, 4, 6, 8, 10	49,12	15,16	8,42	27,29
28.kişi	1, 3, 5, 7, 9	32,52	22,74	29,57	15,16
	2, 4, 6, 8, 10	35,71	21,25	29,76	13,28
29.kişi	1, 3, 5, 7, 9	25,65	31,04	28,22	15,09
	2, 4, 6, 8, 10	23,83	34,32	28,60	13,24

30.kişi	1, 3, 5, 7, 9	22,74	15,16	32,52	29,57
	2, 4, 6, 8, 10	21,25	13,28	35,71	29,76
Ortalama	1, 3, 5, 7, 9	25,90	25,01	24,96	24,13
	Sıralama	1	2	3	4
	2, 4, 6, 8, 10	26,00	25,39	25,01	23,60
	Sıralama	1	2	3	4

Tablo 5.3.'te yer alan, tesadüfi olarak alınan 30 örnek üzerinden, her bir kriter için “1, 3, 5, 7, 9” (a) veya “2, 4, 6, 8, 10” (b) skalası kullanılmasının istatistiki olarak anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığını incelenmiştir.

- K1a: Birinci kriterin a skalasına göre ağırlıklarını
- K1b: Birinci kriterin b skalasına göre ağırlıklarını göstermektedir.

Her bir kriter için iki farklı gösterge çizelgesi ile hesaplanan kriter ağırlıkları arasında anlamlı fark olup olmadığı t-Testi uygulanarak belirlenmiştir. t-Testi sonuçları Tablo 5.4.'te yer almaktadır.

Tablo 5.4. Kriter Puanlaması İçin t-Testi

Çift Örneklem t-Testi					
		Grup Farklılıkları		t	p değeri
		Ortalama	Standart Sapma		
1.	K1a - K1b	-,00101	,02048	-,271	,788
2.	K2a - K2b	-,00384	,02113	-,994	,328
3.	K3a - K3b	-,00050	,01933	-,141	,889
4.	K4a - K4b	,00534	,01960	1,492	,147

H_0 : Ortalamalar arasında anlamlı fark yoktur.

H_1 : Ortalamalar arasında anlamlı fark vardır.

p değerleri sırasıyla:

- K1 ortalama için $0,788 > 0,05$
- K2 ortalama için $0,328 > 0,05$
- K3 ortalama için $0,889 > 0,05$
- K4 ortalama için $0,147 > 0,05$

Olduğundan, her bir kriter için, kriter sıralamaları aynı kalmak kaydıyla “1, 3, 5, 7, 9” skalasını kullanmakla “2, 4, 6, 8, 10” skalasını kullanmak arasında anlamlı fark olmadığı söylenebilir.

Tezin bu kısmında SWARA hesaplamalarının nasıl yapıldığı örnek bir hizmet üzerinden gösterilmiştir. Örneğin; “Bilgi Edinme Hizmeti”nin SWARA hesaplamaları 7 numaralı cevaplayıcı için Tablo 5.5’teki gibidir;

Tablo 5.5. Kriter Ağırlıklarının Hesaplanması (Örnek: Bilgi Edinme Hizmetleri)

BİLGİ EDİNME	Önem Sıraları		Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok Önemli
Beyaz masa (k1)	2	1-2 den			X		
Başkanın maili (k2)	3	2-3 den		X			
CİMER (k3)	1	3-4 den				X	
e-belediye (k4)	4						

Bu cevaplayıcının verdiği cevaplar göz önüne alındığında;

- Hizmet öncelik sıralaması “CİMER”, “Beyaz Masa”, “Başkanın Maili”, “e-belediye” olmuştur.
- Hizmet kriter puanlamalarında ise birinci sırada önemli olan “CİMER Hizmeti”nin, ikinci sırada önemli olan “Beyaz Masa Hizmeti”nden “%50”, ikinci sırada önemli olan “Beyaz Masa Hizmeti”nin, üçüncü sırada önemli olan “Başkanın Maili Hizmeti”nden “%30”, üçüncü sırada önemli olan “Başkanın Maili Hizmeti”nin, dördüncü sırada önemli olan “e-belediye Hizmeti”nden “%70” oranında önemli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

- k_j Katsayıları sırasıyla

k_j	1	1,5	1,3	1,7

Bulunmuştur.

- Önem vektörü (q_j) sırasıyla

q_j	1	0,667	0,513	0,302

Bulunmuştur.

- Kriter ağırlıkları sırasıyla

Kriter	k1	k2	k3	k4
w_j	0,269	0,207	0,403	0,122

Olarak bulunmuştur. Bu hesaplama bireysel kararları ifade etmektedir. Grup kararları için bu bireysel kararların ortalaması alınmıştır.

Bir sonraki kısımda ilçe belediyelerine ait “**Genel Hizmet Kriterleri**” başlığı altında yer alan “**Bilgi Edinme Hizmeti**”, “**Çevre ve Temizlik Hizmeti**”, “**Eğitim Hizmeti**”, “**İmar Hizmeti**”, “**Kültür Hizmeti**”, “**Park ve Bahçeler Hizmeti**”, “**Sağlık Hizmeti**”, “**Sosyal Hizmetler**”, “**Spor Hizmeti**” ve “**Veterinerlik Hizmeti**” için SWARA hesaplamaları yer almaktadır.

5.3. SWARA Yöntemiyle İlçe Belediye Hizmet Kriterleri ve Öncelikleri

5.3.1. Genel Hizmet Kriterleri ve Önem Düzeyleri

Bu bölümün başında, tezin uygulama kısmında kullanılan ilçe belediye hizmet kriterleri belirlendikten sonra, SWARA yöntemiyle kriter ağırlıkları belirlenmiştir.

Tezin bu kısımda belirlenen hizmet kriterleri ve ağırlıklandırma şekilleriyle öncelikle ilçe belediyelerinin verdiği “**Genel Hizmetler**” başlığı altındaki hizmetler ve her bir hizmetin altında yer alan alt kriterler SWARA yöntemiyle sıralanmıştır. Bölüm 5.3.’te yer alan Genel Hizmet kriterleri Tablo 5.6.’da sıralanmıştır.

Tablo 5.6. Genel Belediye Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	Bilgi Edinme
k2	Çevre ve Temizlik
k3	Eğitim
k4	İmar
k5	Kültür
k6	Park ve Bahçeler
k7	Sağlık
k8	Sosyal
k9	Spor
k10	Veterinerlik

➤ **Genel Hizmetler**

SWARA yöntemiyle elde edilen Genel Hizmetlere ait kriter ağırlık ve öncelikleri Tablo 5.7.'de yer almaktadır.

Tablo 5.7. Genel Belediye Hizmet Ağırlık ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	Bilgi Edinme	%9,37	5
k2	Çevre ve Temizlik	%11,92	3
k3	Eğitim	%16,95	1
k4	İmar	%9,56	4
k5	Kültür	%9,17	6
k6	Park ve Bahçeler	%7,26	8
k7	Sağlık	%16,38	2
k8	Sosyal	%7,55	7
k9	Spor	%6,39	9
k10	Veterinerlik	%5,46	10

Tablo 5.7. dikkate alındığında;

- İstanbul’da yaşayan bireyler için “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti ” %16,95’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (%16,38), Çevre ve Temizlik (%11,92), İmar (%9,56), Bilgi Edinme (%9,37), Kültür (%9,17), Sosyal (%7,55), Park ve Bahçeler (%7,26), Spor (%6,39) ve Veterinerlik (%5,46)” Hizmetleri” dir.

Genel Belediye Hizmetleri kriter ağırlıkları belirlendikten sonra, SWARA yöntemiyle elde edilen hizmet kriter ağırlıklarının, bireylerin “Belediyeye gitme sıklığı, Cinsiyet, Çocuk sayısı, Eğitim seviyesi, Gelir düzeyi, İkamet yılı, Yaşadığı ilçe, Medeni hal, Genel olarak belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi, Meslek ve Yaş” özelliklerine bağlı olarak benzer veya farklı yönleri olup olmadığı incelenmiştir.

✓ **Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Genel Hizmetler**

Bu bölümde kullanılan belediye ziyaretlerine ait belediyelere gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.’de yer almaktadır.

Tablo 5.8. Belediyeye Gitme Sıklık Gruplandırmaları

1	Hiç gitmem
2	Nadiren giderim
3	Sıklıkla giderim

Burada İstanbul’un tüm ilçeleri için bireyler belediyeye yaptıkları ziyaretlere göre “Hiç Gitmeyenler-1”, “Nadiren Gidenler-2”, “Sıklıkla Gidenler-3” olarak üçe ayrılmıştır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.9.’da yer almaktadır.

Tablo 5.9. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Genel Hizmet Kriterleri

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem %) SIRA	9,59%	12,04%	16,86%	8,84%	9,40%	7,65%	15,76%	7,84%	6,39%	5,63%
	4	3	1	6	5	8	2	7	9	10
2 (Önem %) SIRA	9,05%	11,74%	16,72%	10,37%	9,14%	6,82%	17,10%	7,49%	6,30%	5,28%
	6	3	2	4	5	8	1	7	9	10
3 (Önem %) SIRA	9,68%	12,13%	19,47%	10,23%	7,16%	6,97%	16,74%	5,36%	7,03%	5,23%
	5	3	1	4	6	8	2	9	7	10
Ortalama	9,44%	11,97%	17,68%	9,82%	8,57%	7,15%	16,53%	6,89%	6,58%	5,38%
Sıralama	5	3	1	4	6	7	2	8	9	10

Tablo 5.9. dikkate alındığında;

- İstanbul’da yaşayan bireylerin belediyeye gitme sıklığına göre “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti (k3)” %17,68’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k3), İmar (k4), Bilgi Edinme (k1), Kültür (k5), Sosyal (k8), Park ve Bahçeler (k6), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10)” Hizmetleri” dir.
- Tüm belediyeye gitme sıklığı seviyelerinde “Eğitim Hizmeti” en önemli düzeyde önemli görülürken belediyeye nadiren giden bireylerde “Sağlık Hizmeti” en önemli düzeydedir.
- Öte yandan belediyeye gitme sıklığı seviyelerinin tamamında “Veterinerlik Hizmeti” nin en az ağırlığa sahip olduğu görülmüştür. Bu nedenle genel sıralamada da “Veterinerlik Hizmeti” %5,38’lik ağırlıkla son sırada önemlidir.
- Belediyeye hiç gitmeyenlerde ve sık sık gidenlerde “Eğitim Hizmeti” en önemli düzeyde, “Sağlık Hizmeti” ikinci sırada önemli görülürken nadiren gidenlerde “Sağlık Hizmeti” en önemli, “Eğitim Hizmeti” ikinci sırada önemli düzeydedir.
- Belediyeye hiç gitmeyenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, İmar, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

- Belediyeye nadiren gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, İmar, Kültür, Bilgi Edinme, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Belediyeye sık sık gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, İmar, Bilgi Edinme, Kültür, Spor, Park ve Bahçeler, Sosyal ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

✓ Cinsiyete Göre Genel Hizmetler

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.10.’da yer almaktadır.

Tablo 5.10. Cinsiyet Gruplandırmaları

1	Kadın
2	Erkek

Burada İstanbul’un tüm ilçeleri için bireyler cinsiyete göre “Kadınlar-1”, “Erkekler-2” olarak ikiye ayrılmıştır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.11.’de yer almaktadır.

Tablo 5.11. Cinsiyete Göre Genel Hizmet Kriterleri

Cinsiyet	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem) SIRA	9,55%	12,15%	17,24%	8,71%	8,94%	7,12%	16,88%	7,30%	6,36%	5,76%
	4	3	1	6	5	8	2	7	9	10
2 (Önem) SIRA	9,21%	11,73%	16,70%	10,28%	9,36%	7,38%	15,95%	7,76%	6,42%	5,20%
	6	3	1	4	5	8	2	7	9	10
Ortalama	9,38%	11,94%	16,97%	9,50%	9,15%	7,25%	16,41%	7,53%	6,39%	5,48%
Sıralama	5	3	1	4	6	8	2	7	9	10

Tablo 5.11. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyete göre “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti (k3)” %16,97’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden

hizmetler sırasıyla “Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k2), İmar (k4), Bilgi Edinme (k1), Kültür (k5), Sosyal (k8), Park ve Bahçeler (k6), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10) Hizmetleri” dir.

- Hem kadınlarda hem erkeklerde “Eğitim Hizmeti” en önemli düzeyde görülmüştür. Bu nedenle genel sıralamada da “Eğitim Hizmeti” önceliklidir.
- Ayrıca hem kadınlar hem erkeklerde “Veterinerlik Hizmeti” en son sırada önemli görülmüştür. Bu nedenle genel sıralamada da “Veterinerlik Hizmeti” %5,48’lik ağırlıkla son sırada önemlidir.
- Kadınlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, İmar, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Erkekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, İmar, Kültür, Bilgi Edinme, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

✓ Çocuk Sayısına Göre Genel Hizmetler

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

Tablo 5.12. Çocuk Sayısı Gruplandırmaları

1	0 çocuk
2	1 çocuk
3	2 çocuk
4	3 çocuk
5	4 çocuk ve üzeri

Burada İstanbul’un tüm ilçeleri için bireyler çocuk sayısına göre “Çocuğu olmayanlar-1”, “Bir çocuklular-2”, “İki çocuklular-3”, “Üç çocuklular-4”, “Dört veya daha fazla çocuklular-5” olarak beşe ayrılmıştır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.13.’te yer almaktadır.

Tablo 5.13. Çocuk Sayısına Göre Genel Hizmet Kriterleri

Çocuk Sayısı	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem) SIRA	9,51%	11,54%	17,17%	9,21%	9,38%	6,83%	16,22%	7,85%	7,06%	5,23%
	4	3	1	6	5	9	2	7	8	10
2 (Önem) SIRA	8,19%	11,68%	17,31%	8,81%	8,84%	7,50%	18,22%	7,29%	5,84%	6,33%
	6	3	2	5	4	7	1	8	10	9
3 (Önem) SIRA	9,00%	11,90%	16,85%	10,39%	9,53%	6,48%	17,74%	6,78%	6,01%	5,31%
	6	3	2	4	5	8	1	7	9	10
4 (Önem) SIRA	10,43%	12,54%	16,63%	10,44%	9,25%	7,93%	15,17%	7,29%	5,29%	5,03%
	5	3	1	4	6	7	2	8	9	10
5 (Önem) SIRA	9,78%	13,10%	16,12%	9,29%	7,90%	9,40%	13,30%	8,53%	6,54%	6,03%
	4	3	1	6	8	5	2	7	9	10
Ortalama	9,38%	12,15%	16,82%	9,63%	8,98%	7,63%	16,13%	7,55%	6,15%	5,59%
Sıralama	5	3	1	4	6	7	2	8	9	10

Tablo 5.13. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti (k3)” %16,82’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k2), İmar (k4), Bilgi Edinme (k1), Kültür (k5), Park ve Bahçeler (k6), Sosyal (k8), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10) Hizmetleri” dir.
- Tüm çocuk sayılarında “Eğitim Hizmeti” en önemli düzeyde görülürken bir ve iki çocuklularda “Eğitim Hizmeti” ikinci sırada önemlidir.
- Tüm çocuk sayılarında “Sağlık Hizmeti” ikinci düzeyde görülürken bir ve iki çocuklularda “Sağlık Hizmeti” birinci sırada önemlidir.
- Ayrıca tüm çocuk sayılarında ve genel sıralamada “Veterinerlik Hizmeti” en son sırada önemli görülürken sadece bir çocuklu ailelerde dokuzuncu sırada önemlidir.
- Çocuk sahibi olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, İmar, Sosyal, Spor, Park ve Bahçeler ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

- Bir çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, Kültür, İmar, Bilgi Edinme, Park ve Bahçeler, Sosyal, Veterinerlik ve Spor Hizmetleri” dir.
- İki çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, İmar, Kültür, Bilgi Edinme, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Üç çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, İmar, Bilgi Edinme, Kültür, Park ve Bahçeler, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Dört ve daha fazla çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Park ve Bahçeler, İmar, Sosyal, Kültür, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

✓ Eğitim Seviyesine Göre Genel Hizmetler

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları tablo 5.14.’te yer almaktadır.

Tablo 5.14. Eğitim Seviyesi Gruplandırmaları

1	Okuma yazması yok
2	İlköğretim mezunu
3	Lise mezunu
4	Üniversite mezunu
5	Yüksek Lisans ve üzeri

Burada İstanbul’un tüm ilçeleri için bireyler eğitim seviyesine göre “Okuma yazması olmayanlar-1”, “İlköğretim mezunları-2”, “Lise mezunları-3”, “Üniversite mezunları-4”, “Yüksek Lisans ve üzeri-5” olarak beşe ayrılmıştır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.15.’te yer almaktadır.

Tablo 5.15. Eğitim Seviyesine Göre Genel Hizmet Kriterleri

Eğitim Seviyesi	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem) SIRA	9,96%	14,41%	17,06%	10,83%	7,72%	8,83%	11,61%	7,38%	6,90%	5,30%
	5	2	1	4	7	6	3	8	9	10
2 (Önem) SIRA	9,63%	12,83%	16,83%	9,86%	8,71%	8,17%	15,36%	7,41%	6,01%	5,18%
	5	3	1	4	6	7	2	8	9	10
3 (Önem) SIRA	8,57%	10,98%	17,22%	10,15%	9,12%	7,18%	17,73%	7,41%	6,42%	5,23%
	6	3	2	4	5	8	1	7	9	10
4 (Önem) SIRA	9,77%	11,79%	17,35%	8,82%	9,38%	6,60%	16,57%	7,75%	6,32%	5,65%
	4	3	1	6	5	8	2	7	9	10
5 (Önem) SIRA	9,31%	11,75%	13,98%	9,10%	10,81%	6,74%	16,12%	7,77%	7,80%	6,63%
	5	3	2	6	4	9	1	8	7	10
Ortalama	9,45%	12,35%	16,49%	9,75%	9,15%	7,50%	15,48%	7,54%	6,69%	5,60%
Sıralama	5	3	1	4	6	8	2	7	9	10

Tablo 5.15. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti (k3)” %16,49’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k2), İmar (k4), Bilgi Edinme (k1), Kültür (k5), Sosyal (k8), Park ve Bahçeler (k6), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10) Hizmetleri” dir.
- Tüm eğitim seviyelerinde “Spor Hizmeti” dokuzuncu sırada önemli görülürken sadece Yüksek Lisans ve Üzeri eğitim alanlarda “Spor Hizmeti” yedinci sıradadır.
- Ayrıca tüm eğitim seviyelerinde “Veterinerlik Hizmeti” en son sırada önemli görülmüştür. Bu nedenle genel sıralamada da “Veterinerlik Hizmeti” %5,60’lık ağırlıkla son sırada önemlidir.
- Okuma Yazması olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Çevre ve Temizlik, Sağlık, İmar, Bilgi Edinme, Park ve Bahçeler, Kültür, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

- İlköğretim mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, İmar, Bilgi Edinme, Kültür, Park ve Bahçeler, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Lise mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, İmar, Kültür, Bilgi Edinme, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Üniversite mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, İmar, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Yüksek Lisans ve Üzeri mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, Kültür, Bilgi Edinme, İmar, Spor, Sosyal, Park ve Bahçeler ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

✓ Gelir Düzeyine Göre Genel Hizmetler

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.’da yer almaktadır.

Tablo 5.16. Gelir Düzeyi Gruplandırmaları

1	Yok-Çalışmıyor
2	2000-4000 TL
3	4001-6000 TL
4	6001-8000 TL
5	8001 TL ve üzeri

Burada İstanbul’un tüm ilçeleri için bireyler gelir düzeyine göre “Geliri olmayanlar -1”, “2000-4000 TL arası geliri olanlar-2”, “4001-6000 TL arası geliri olanlar-3”, “6001-8000 TL arası geliri olanlar-4”, “8001 TL ve üzeri-5” olarak beşe ayrılmıştır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.17.’de yer almaktadır.

Tablo 5.17. Gelir Düzeyine Göre Genel Hizmet Kriterleri

Gelir Düzeyi	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem) SIRA	10,25%	12,64%	17,17%	7,84%	8,81%	7,05%	16,07%	7,85%	7,07%	5,25%
	4	3	1	7	5	9	2	6	8	10
2 (Önem) SIRA	9,26%	12,51%	17,24%	9,02%	8,96%	7,39%	16,64%	7,48%	6,46%	5,04%
	4	3	1	5	6	8	2	7	9	10
3 (Önem) SIRA	9,06%	11,56%	17,19%	9,95%	9,03%	7,23%	16,34%	8,02%	5,81%	5,81%
	5	3	1	4	6	8	2	7	10	9
4 (Önem) SIRA	8,70%	10,96%	15,76%	12,44%	9,27%	7,83%	16,31%	7,17%	6,00%	5,55%
	6	4	2	3	5	7	1	8	9	10
5 (Önem) SIRA	8,80%	10,08%	16,14%	11,73%	11,11%	6,82%	16,57%	6,14%	6,22%	6,38%
	6	5	2	3	4	7	1	10	9	8
Ortalama	9,21%	11,55%	16,70%	10,20%	9,44%	7,27%	16,39%	7,33%	6,31%	5,61%
Sıralama	6	3	1	4	5	8	2	7	9	10

Tablo 5.17. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelire göre “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti (k3)” %16,70’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k2), İmar (k4), Kültür (k5), Bilgi Edinme (k1), Sosyal (k8), Park ve Bahçeler (k6), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10) Hizmetleri” dir.
- Tüm gelir düzeylerinde “Eğitim Hizmeti” en önemli seviyede görülürken 6001 TL ve üzeri gelire sahip bireylerde ikinci sıradadır.
- Tüm gelir düzeylerinde “Veterinerlik Hizmeti” en son sırada önemli görülürken 4001-6001 TL arası gelire sahip bireylerde dokuzuncu sırada önemli olup “Spor Hizmetleri” son sırada önemli görülmüştür. 8001 TL ve üzeri geliri olanlar için ise “Veterinerlik Hizmeti” sekizinci sırada önemli olup, “Spor Hizmetleri” ve “Sosyal Hizmetler” sırasıyla dokuz ve onuncu sırada önemli görülmüştür
- Hiç geliri olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, Sosyal, İmar, Spor, Park ve Bahçeler ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- 2000-4000 TL arası geliri olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, İmar, Kültür, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

- 4001-6000 TL arası geliri olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, İmar, Bilgi Edinme, Kültür, Sosyal, Park ve Bahçeler, Veterinerlik ve Spor Hizmetleri” dir.
- 6001-8000 TL arası geliri olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, İmar, Çevre ve Temizlik, Kültür, Bilgi Edinme, Park ve Bahçeler, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- 8001 TL ve üzeri geliri olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, İmar, Kültür, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Park ve Bahçeler, Veterinerlik, Spor ve Sosyal Hizmetleri” dir.

✓ İkamet Yılına Göre Genel Hizmetler

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

Tablo 5.18. İkamet Yılı Gruplandırmaları

1	İkamet yılı 0-5 yıl arası olanlar
2	İkamet yılı 6-10 yıl arası olanlar
3	İkamet yılı 11-15 yıl arası olanlar
4	İkamet yılı 16-20 yıl arası olanlar
5	İkamet yılı 21-30 yıl arası olanlar
6	İkamet yılı 30’dan fazla olanlar

Burada İstanbul’un tüm ilçeleri için bireyler ikamet yıllarına göre “0-5 yıl arası ikamet edenler-1”, “6-10 yıl arası ikamet edenler-2”, “11-15 yıl arası ikamet edenler-3”, “16-20 yıl arası ikamet edenler-4”, “21-30 yıl arası ikamet edenler-5”, “30 yıldan fazla ikamet edenler-6” olarak altıya ayrılmıştır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.19.’da yer almaktadır.

Tablo 5.19. İkamet Yılına Göre Genel Hizmet Kriterleri

İkamet Yılı	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem) SIRA	9,48%	11,85%	17,19%	9,00%	10,14%	6,39%	16,38%	8,37%	6,25%	4,96%
	5	3	1	6	4	8	2	7	9	10
2 (Önem) SIRA	8,03%	11,79%	16,34%	9,26%	9,09%	7,95%	18,05%	7,52%	6,54%	5,42%
	6	3	2	4	5	7	1	8	9	10
3 (Önem) SIRA	9,74%	11,88%	15,37%	9,93%	9,43%	7,98%	16,34%	6,44%	6,26%	6,63%
	5	3	2	4	6	7	1	9	10	8
4 (Önem) SIRA	9,56%	12,05%	17,45%	9,59%	10,13%	6,40%	15,47%	7,16%	6,89%	5,29%
	6	3	1	5	4	9	2	7	8	10
5 (Önem) SIRA	11,00%	12,40%	17,10%	8,77%	8,70%	6,89%	15,77%	8,00%	6,43%	4,95%
	4	3	1	5	6	8	2	7	9	10
6 (Önem) SIRA	8,40%	11,49%	18,53%	11,14%	7,51%	7,85%	15,82%	7,76%	5,93%	5,57%
	5	3	1	4	8	6	2	7	9	10
Ortalama	9,37%	11,91%	17,00%	9,62%	9,17%	7,24%	16,30%	7,54%	6,38%	5,47%
Sıralama	5	3	1	4	6	8	2	7	9	10

Tablo 5.19. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde, ikamet yıllarına göre “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti (k3)” %17’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k2), İmar (k4), Bilgi Edinme (k1), Kültür (k5), Sosyal (k8), Park ve Bahçeler (k6), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10) Hizmetleri” dir.
- Tüm ikamet seviyelerinde ve genel sıralamada “Eğitim Hizmeti” en önemli görülürken 6-15 yıl arası ikamet edenlerde ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm ikamet seviyelerinde “Veterinerlik Hizmeti” en son sırada önemli görülürken 11-15 yıl arası ikamet edenlerde sekizinci sıradadır.
- Tüm ikamet seviyelerinde ve genel sıralamada “Çevre ve Temizlik Hizmeti” üçüncü sırada önemlidir.
- 0-5 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Kültür, Bilgi Edinme, İmar, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

- 6-10 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, İmar, Kültür, Bilgi Edinme, Park ve Bahçeler, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- 11-15 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, İmar, Bilgi Edinme, Kültür, Park ve Bahçeler, Veterinerlik, Sosyal ve Spor Hizmetleri” dir.
- 16-20 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık Çevre ve Temizlik, Kültür, İmar, Bilgi Edinme, Sosyal, Spor, Park ve Bahçeler ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- 21-30 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, İmar, Kültür, Sosyal, Park ve Bahçeler Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- 30 yıl ve üzeri ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık Çevre ve Temizlik, İmar, Bilgi Edinme, Park ve Bahçeler, Sosyal, Kültür, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

✓ İlçelere Göre Genel Hizmetler

İstanbul’a bağlı 39 ilçe için; İstanbul Büyükşehir Belediyesinin, İstanbul’da mahalle düzeyinde kentsel hizmetlere ait bilgi, veri ve görsel içeriklerin bilgisinin sunmak amacıyla oluşturduğu Mahallem İstanbul uygulamasının İstanbul ilçelerinin sosyoekonomik yapılarına ait verileri gözden geçirilmiştir.

İstanbul’a bağlı 39 ilçe belediyesinin isimleri ve sıralamaları Tablo 5.20.’de yer almaktadır.

Tablo 5.20. İstanbul’a Bağlı İlçeler

İlçe 1- Adalar	İlçe 14- Büyükçekmece	İlçe 27- Maltepe
İlçe 2- Arnavutköy	İlçe 15- Çatalca	İlçe 28- Pendik
İlçe 3- Ataşehir	İlçe 16- Çekmeköy	İlçe 29- Sancaktepe
İlçe 4- Avcılar	İlçe 17- Esenler	İlçe 30- Sarıyer
İlçe 5- Bağcılar	İlçe 18- Esenyurt	İlçe 31- Silivri
İlçe 6- Bahçelievler	İlçe 19- Eyüp Sultan	İlçe 32- Sultanbeyli
İlçe 7- Bakırköy	İlçe 20- Fatih	İlçe 33- Sultangazi
İlçe 8- Başakşehir	İlçe 21- Gaziosmanpaşa	İlçe 34- Şile
İlçe 9- Bayrampaşa	İlçe 22 - Güngören	İlçe 35- Şişli
İlçe 10- Beşiktaş	İlçe 23 - Kadıköy	İlçe 36- Tuzla
İlçe 11- Beykoz	İlçe 24- Kağıthane	İlçe 37- Ümraniye
İlçe 12- Beylikdüzü	İlçe 25- Kartal	İlçe 38- Üsküdar
İlçe 13- Beyoğlu	İlçe 26- Küçükçekmece	İlçe 39- Zeytinburnu

Daha sonra bu ilçeler Kümeleme Analizi yöntemiyle benzer yapıdaki ilçeler bir arada olmak suretiyle üç farklı gruba ayrılmıştır:

- “Bakırköy, Beşiktaş, Kadıköy, Şişli ve Üsküdar ilçeleri Grup1”,
- “Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile ilçeleri Grup2”,
- “Adalar, Ataşehir, Avcılar, Bahçelievler, Başakşehir, Beykoz, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Çekmeköy, Eyüp Sultan, Fatih, Güngören, Kağıthane, Kartal, Küçükçekmece, Maltepe, Sarıyer, Tuzla, Ümraniye, Zeytinburnu ilçeleri Grup3” olarak adlandırılmıştır.

Tezin bu bölümü boyunca aynı grupta yer alacak ve değerlendirilecek olan bu ilçeler Tablo 5.21’de yer almaktadır.

Tablo 5. 21. İlçelerin Sosyoekonomik Benzerliklere Göre Gruplanması

İlçeler	Grup 1	Grup 2	Grup 3
	Bakırköy	Arnavutköy	Adalar
	Beşiktaş	Bağcılar	Ataşehir
	Kadıköy	Bayrampaşa	Avcılar
	Şişli	Çatalca	Bahçelievler
	Üsküdar	Esenler	Başakşehir
		Esenyurt	Beykoz
		Gaziosmanpaşa	Beylikdüzü
		Pendik	Beyoğlu
		Sancaktepe	Büyükkçekmece
		Silivri	Çekmeköy
		Sultanbeyli	Eyüp Sultan
		Sultangazi	Fatih
		Şile	Güngören
			Kağıthane
			Kartal
			Küçükçekmece
			Maltepe
			Sarıyer
			Tuzla
			Ümraniye
			Zeytinburnu

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.22.’de yer almaktadır.

Tablo 5.22. İlçelere Göre Genel Hizmet Kriterleri

İlçeler	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem) SIRA	9,81%	11,70%	15,79%	11,06%	9,38%	6,88%	15,98%	7,01%	6,40%	6,01%
	5	3	2	4	6	8	1	7	9	10
2 (Önem) SIRA	10,13%	12,27%	16,37%	9,61%	9,16%	7,43%	15,01%	8,52%	6,63%	4,86%
	4	3	1	5	6	8	2	7	9	10
3 (Önem) SIRA	8,76%	11,73%	17,57%	9,22%	9,13%	7,23%	17,37%	7,01%	6,23%	5,74%
	6	3	1	4	5	7	2	8	9	10
Ortalama	9,57%	11,90%	16,58%	9,96%	9,22%	7,18%	16,12%	7,51%	6,42%	5,54%
Sıralama	5	3	1	4	6	8	2	7	9	10

Tablo 5.22. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti (k3)” %16,58’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k2), İmar (k4), Bilgi Edinme

(k1) , Kültür (k5), Sosyal (k8), Park ve Bahçeler (k6), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10) Hizmetleri” dir.

- “Eğitim Hizmeti” genel sıralamada ve diğer ilçelerde birinci sıradayken Bakırköy, Başakşehir, Kadıköy, şişli, Üsküdar ilçelerinde ikinci sıradadır.
- Tüm ilçelerde “ evre ve Temizlik Hizmeti”    nc , “Spor Hizmeti” dokuzuncu, “Veterinerlik Hizmeti” ise son sıradadır.
- Bakırköy, Başakşehir, Kadıköy, şişli, Üsküdar ilçeleri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim,  evre ve Temizlik, İmar, Bilgi Edinme, Kültür, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, şile ilçeleri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık,  evre ve Temizlik, Bilgi Edinme, İmar, Kültür, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Adalar, Ataşehir, Avcılar, Bahçelievler, Başakşehir, Beykoz, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Çekmeköy, Eyüp Sultan, Fatih, Güngören, Kağıthane, Kartal, Küçükçekmece, Maltepe, Sarıyer, Tuzla, Ümraniye, Zeytinburnu ilçeleri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık,  evre ve Temizlik, İmar, Kültür, Bilgi Edinme, Park ve Bahçeler, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

✓ Medeni Hale Göre Genel Hizmetler

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23.’te yer almaktadır.

Tablo 5.23. Medeni Hal Gruplandırılmaları

1	Bekar
2	Boşanmış veya eşi vefat etmiş (Dul)
3	Evli

Burada İstanbul’un tüm ilçeleri için bireyler medeni hallerine göre “Bekar-1”, “Boşanmış veya eşi vefat etmiş-2”, “Evli-3”, olarak   e ayrılmıştır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre "Genel Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.24.'te yer almaktadır.

Tablo 5.24. Medeni Hale Göre Genel Hizmet Kriterleri

Medeni Hal	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem) SIRA	9,91%	11,38%	17,15%	8,93%	9,46%	6,65%	16,00%	8,07%	7,23%	5,23%
	4	3	1	6	5	9	2	7	8	10
2 (Önem) SIRA	11,14%	12,74%	16,22%	9,95%	9,62%	7,59%	14,68%	7,28%	6,12%	4,65%
	4	3	1	5	6	7	2	8	9	10
3 (Önem) SIRA	8,52%	12,08%	17,00%	9,90%	8,84%	7,60%	17,08%	7,27%	5,88%	5,83%
	6	3	2	4	5	7	1	8	9	10
Ortalama	9,86%	12,07%	16,79%	9,59%	9,31%	7,28%	15,92%	7,54%	6,41%	5,24%
Sıralama	4	3	1	5	6	8	2	7	9	10

Tablo 5.24. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre "Genel Belediye Hizmetleri" içinde "Eğitim Hizmeti (k3)" %16,79'luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k2), Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Kültür (k5), Sosyal (k8), Park ve Bahçeler (6), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10) Hizmetleri" dir.
- Diğer medeni hallerde ve genel sıralamada "Eğitim Hizmeti" en önemli düzeyde görülürken evlilerde ikinci sırada yer almaktadır.
- Tüm medeni hallerde ve genel sıralamada "Çevre ve Temizlik Hizmeti" üçüncü sıradadır.
- Ayrıca tüm medeni hallerde "Veterinerlik Hizmeti" en son sırada önemli görülmüştür. Bu nedenle genel sıralamada da "Veterinerlik Hizmeti" %5,24'lük ağırlıkla son sırada önemlidir.
- Bekârlar için hizmet öncelikleri sırasıyla "Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, İmar, Sosyal, Spor, Park ve Bahçeler ve Veterinerlik Hizmetleri" dir.
- Boşanmış veya eşi vefat etmişler için hizmet öncelikleri sırasıyla "Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, İmar, Kültür, Park ve Bahçeler, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri" dir.

- Evliler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, İmar, Kültür, Bilgi Edinme, Park ve Bahçeler, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

✓ **Memnuniyet Düzeyine Göre Genel Hizmetler**

Bu bölümde kullanılan memnuniyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.’te yer almaktadır.

Tablo 5.25. Memnuniyet Düzeyi Gruplandırmaları

1	Hiç memnun değilim
2	Memnun değilim
3	Ne memnunum ne memnun değilim
4	Memnunum
5	Çok memnunum

Burada İstanbul’un tüm ilçeleri için bireyler genel memnuniyet düzeylerine göre “Hiç memnun değilim-1”, “Memnun değilim-2”, “Ne memnunum ne ne memnun değilim-3”, “Memnunum-4” ve “Çok memnunum-5” olarak beşe ayrılmıştır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.26.’da yer almaktadır.

Tablo 5.26. Memnuniyet Düzeyine Göre Genel Hizmet Kriterleri

Memnuniyet	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem) SIRA	10,98%	11,59%	17,38%	8,89%	9,92%	7,87%	13,42%	8,07%	7,05%	4,82%
	4	3	1	6	5	8	2	7	9	10
2 (Önem) SIRA	10,42%	13,19%	16,52%	9,07%	9,09%	7,16%	15,10%	8,13%	6,25%	5,08%
	4	3	1	6	5	8	2	7	9	10
3 (Önem) SIRA	8,74%	11,48%	16,94%	10,99%	8,83%	6,97%	16,69%	7,20%	6,58%	5,58%
	6	3	1	4	5	8	2	7	9	10
4 (Önem) SIRA	9,20%	12,17%	17,30%	8,20%	9,39%	7,44%	16,81%	7,52%	6,09%	5,89%
	5	3	1	6	4	8	2	7	9	10
5 (Önem) SIRA	9,01%	11,16%	15,94%	9,12%	9,24%	7,59%	19,57%	7,68%	5,94%	4,75%
	6	3	2	5	4	8	1	7	9	10
Ortalama	9,67%	11,92%	16,81%	9,26%	9,29%	7,40%	16,32%	7,72%	6,38%	5,22%
Sıralama	4	3	1	6	5	8	2	7	9	10

Tablo 5.26. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde genel memnuniyet düzeylerine göre “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti (k3)” %16,81’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k2), Bilgi Edinme (k1), Kültür (k5), İmar (k4), Sosyal (k8), Park ve Bahçeler (k6), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10) Hizmetleri” dir.
- Tüm memnuniyet düzeylerinde ve genel sıralamada “Eğitim Hizmeti” en önemli düzeyde görülürken çok memnun olanlarda ikinci sırada yer almaktadır.
- Tüm memnuniyet düzeylerinde ve genel sıralamada “Çevre ve Temizlik Hizmeti” üçüncü sıradadır.
- Tüm memnuniyet düzeylerinde ve genel sıralamada “Sosyal Hizmetler” yedinci sıradadır.
- Tüm memnuniyet düzeylerinde ve genel sıralamada “Park ve Bahçeler Hizmeti” sekizinci sıradadır.
- Tüm memnuniyet düzeylerinde ve genel sıralamada “Spor Hizmeti” dokuzuncu sıradadır.
- Ayrıca tüm memnuniyet düzeylerinde “Veterinerlik Hizmeti” en son sırada önemli görülmüştür. Bu nedenle genel sıralamada da “Veterinerlik Hizmeti” %5,22’lik ağırlıkla son sırada önemli çıkmıştır.
- Hiç memnun olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, İmar, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir,
- Memnun olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, İmar, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Kararsız olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, İmar, Kültür, Bilgi Edinme, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Memnun olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Kültür, Bilgi Edinme, İmar, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

- Çok memnun olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, Kültür, İmar, Bilgi Edinme, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

✓ Mesleğe Göre Genel Hizmetler

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27.’de yer almaktadır.

Tablo 5.27. Meslek Gruplandırmaları

1	Öğrenci
2	Kamu çalışanı
3	Özel Sektör çalışanı
4	Girişimci, Serbest meslek, Diğer
5	Ev kadını, Emekli
6	Çalışmıyor

Burada İstanbul’un tüm ilçeleri için bireyler mesleklerine göre “Öğrenci-1”, “Kamu çalışanı-2”, “Özel sektör çalışanı-3”, “Girişimci, Serbest meslek, Diğer-4”, “Ev kadını, Emekli-5”, “Çalışmıyor-6” olarak altıya ayrılmıştır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, mesleğe göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalar aşağıdaki Tablo 5.28.’de yer almaktadır.

Tablo 5.28. Mesleğe Göre Genel Hizmet Kriterleri

Meslek	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem) SIRA	10,87%	11,36%	16,71%	7,06%	8,98%	6,70%	15,27%	9,16%	8,73%	5,16%
	4	3	1	8	6	9	2	5	7	10
2 (Önem) SIRA	8,57%	11,59%	17,70%	9,21%	10,16%	7,27%	16,44%	6,98%	5,80%	6,29%
	6	3	1	5	4	7	2	8	10	9
3 (Önem) SIRA	8,79%	11,18%	17,14%	8,74%	9,90%	6,80%	18,14%	7,41%	6,40%	5,49%
	5	3	2	6	4	8	1	7	9	10
4 (Önem) SIRA	9,28%	12,10%	16,55%	12,26%	8,63%	7,50%	14,98%	7,40%	6,23%	5,08%
	5	4	1	3	6	7	2	8	9	10
5 (Önem) SIRA	9,69%	13,67%	15,80%	8,87%	8,10%	8,45%	15,98%	7,55%	5,91%	5,99%
	4	3	2	5	7	6	1	8	10	9
6 (Önem) SIRA	10,32%	11,84%	19,02%	8,52%	9,06%	6,50%	17,45%	7,29%	5,52%	4,49%
	4	3	1	6	5	8	2	7	9	10
Ortalama	9,59%	11,96%	17,15%	9,11%	9,14%	7,20%	16,38%	7,63%	6,43%	5,42%
Sıralama	4	3	1	6	5	8	2	7	9	10

Tablo 5.28. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti (k3)” %17,15’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k2), Bilgi Edinme (k1), Kültür (k5), İmar (k4), Sosyal (k8), Park ve Bahçeler (k6), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10) Hizmetleri” dir.
- Tüm meslek gruplarında ve genel sıralamada “Eğitim Hizmeti” en önemli düzeyde görülürken, kamu çalışanları, ev kadınları ve emeklilerde ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm meslek gruplarında ve genel sıralamada üçüncü sırada olan “Çevre ve Temizlik Hizmeti” girişimci, serbest meslek ve diğer meslek gruplarında, dördüncü sıradadır.
- Öğrenciler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Sosyal, Kültür, Spor, İmar, Park ve Bahçeler, Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Kamu çalışanları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Kültür, İmar, Bilgi Edinme, Park ve Bahçeler, Sosyal, Veterinerlik ve Spor Hizmetleri” dir.
- Özel sektör çalışanları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, Kültür, Bilgi Edinme, İmar, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Girişimci, Serbest meslek ve diğer meslekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, İmar, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, Park ve Bahçeler, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- Ev kadını ve emekliler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, İmar, Park ve Bahçeler, Kültür, Sosyal, Veterinerlik ve Spor Hizmetleri” dir.
- Çalışmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, İmar, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.

✓ Yaşa Göre Genel Hizmetler

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.'da yer almaktadır.

Tablo 5.29. Yaş Gruplandırmaları

1	18-25 yaş aralığında olanlar
2	26-35 yaş aralığında olanlar
3	36-45 yaş aralığında olanlar
4	46-55 yaş aralığında olanlar
5	56 yaş ve üstü olanlar

Burada İstanbul'un tüm ilçeleri için bireyler yaşlarına göre "18-25 yaş arası-1", "26-35 yaş arası-2", "36-45 yaş arası-3", "46-55 yaş arası-4", "56 yaş ve üzeri-5" olarak beşe ayrılmıştır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaş gruplarına göre "Genel Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.30.'da yer almaktadır.

Tablo 5.30. Yaşa Göre Genel Hizmet Kriterleri

Yaş	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10
1 (Önem) SIRA	10,43%	11,65%	17,23%	7,23%	9,38%	6,44%	16,47%	8,51%	7,76%	4,91%
	4	3	1	8	5	9	2	6	7	10
2 (Önem) SIRA	8,62%	11,26%	17,83%	9,82%	9,72%	6,86%	17,18%	6,90%	6,15%	5,67%
	6	3	1	4	5	8	2	7	9	10
3 (Önem) SIRA	9,25%	12,02%	16,07%	10,18%	8,83%	7,33%	16,36%	7,67%	6,44%	5,84%
	5	3	2	4	6	8	1	7	9	10
4 (Önem) SIRA	10,19%	13,40%	16,38%	10,37%	9,02%	7,74%	15,68%	6,82%	5,42%	4,97%
	5	3	1	4	6	7	2	8	9	10
5 (Önem) SIRA	8,41%	11,96%	16,99%	10,74%	8,25%	9,21%	14,93%	8,25%	5,60%	5,66%
	6	3	1	4	8	5	2	7	10	9
Ortalama	9,38%	12,06%	16,90%	9,67%	9,04%	7,52%	16,12%	7,63%	6,27%	5,41%
Sıralama	5	3	1	4	6	8	2	7	9	10

Tablo 5.30. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşa göre “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti (k3)” %16,90’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (k7), Çevre ve Temizlik (k2), İmar (k4), Bilgi Edinme (k1), Kültür (k5), Sosyal (k8), Park ve Bahçeler (k6), Spor (k9) ve Veterinerlik (k10) Hizmetleri” dir.
- Tüm yaş gruplarında “Eğitim Hizmeti” en önemli düzeyde görülmüştür. Bu nedenle genel sıralamada da “Eğitim Hizmeti” önceliklidir.
- Tüm yaş gruplarında “Veterinerlik Hizmeti” en son sırada önemli görülmüştür. Sadece 56 yaş ve üstünde “Veterinerlik Hizmetini” dokuzuncu sıradadır.
- Tüm yaş gruplarında ve genel sıralamada “Sağlık Hizmeti” ikinci sıradadır.
- Tüm yaş gruplarında ve genel sıralamada “Çevre ve Temizlik Hizmeti” üçüncü sıradadır.
- 18-25 yaş arası için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, Bilgi Edinme, Kültür, Sosyal, Spor, İmar, Park ve Bahçeler ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- 26-35 yaş arası için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, İmar, Kültür, Bilgi Edinme, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- 36-45 yaş arası için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sağlık, Eğitim, Çevre ve Temizlik, İmar, Bilgi Edinme, Kültür, Sosyal, Park ve Bahçeler, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- 46-55 yaş arası için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, İmar, Bilgi Edinme, Kültür, Park ve Bahçeler, Sosyal, Spor ve Veterinerlik Hizmetleri” dir.
- 56 yaş ve üzeri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Eğitim, Sağlık, Çevre ve Temizlik, İmar, Park ve Bahçeler, Bilgi Edinme, Sosyal, Kültür, Veterinerlik ve Spor Hizmetleri” dir.

5.3.2. Bilgi Edinme Hizmeti ve Önem Düzeyleri

Bölüm 5.3.2.’de yer alan Bilgi Edinme Hizmet kriterleri Tablo 5.31’de sıralanmıştır.

Tablo 5.31. Bilgi Edinme Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	Beyaz Masa
k2	Başkanın Maili
k3	CİMER
k4	e-Belediye

➤ Bilgi Edinme Hizmeti

SWARA yöntemiyle elde edilen Bilgi Edinme Hizmetlerine ait kriter ağırlık ve öncelikleri Tablo 5.32.’de yer almaktadır.

Tablo 5.32. Bilgi Edinme Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	Beyaz Masa	%28,75	1
k2	Başkanın Maili	%24,09	3
k3	CİMER	%25,62	2
k4	e-Belediye	%21,54	4

Tablo 5.32. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,75’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER (%25,62), Başkanın Maili (%24,09) ve E-belediye (%21,54) Hizmetleri” dir.

✓ **Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Bilgi Edinme Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan belediyeye gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.33.’te yer almaktadır.

Tablo 5.33. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	28,31%	23,93%	25,99%	21,77%
	1	3	2	4
2 (Önem) SIRA	29,27%	24,47%	24,96%	21,30%
	1	3	2	4
3 (Önem) SIRA	28,93%	22,65%	27,16%	21,26%
	1	3	2	4
Ortalama	28,84%	23,68%	26,03%	21,44%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.33. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,84’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm belediyeye gitme sıklığı seviyelerinde de hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

✓ **Cinsiyete Göre Bilgi Edinme Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.10.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.34.’te yer almaktadır.

Tablo 5.34. Cinsiyete Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Cinsiyet	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	28,44%	24,32%	25,39%	21,85%
	1	3	2	4
2 (Önem) SIRA	29,01%	23,89%	25,81%	21,29%
	1	3	2	4
Ortalama	28,73%	24,11%	25,60%	21,57%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.34. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyete göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,73’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.
- Ayrıca kadınlarda da erkeklerde de hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

✓ Çocuk Sayısına Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.35’te yer almaktadır.

Tablo 5.35. Çocuk Sayısına Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Çocuk Sayısı	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	28,60%	23,66%	25,96%	21,78%
	1	3	2	4
2 (Önem) SIRA	28,38%	24,35%	25,99%	21,28%
	1	3	2	4
3 (Önem) SIRA	29,79%	23,73%	24,31%	22,17%
	1	3	2	4
4 (Önem) SIRA	28,36%	25,69%	25,06%	20,88%
	1	2	3	4
5 (Önem) SIRA	28,34%	24,17%	26,97%	20,52%
	1	3	2	4
Ortalama	28,69%	24,32%	25,66%	21,33%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.35. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,69’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm çocuk sayılarında da hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

✓ Eğitim Seviyesine Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.14.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.36’da yer almaktadır.

Tablo 5.36. Eğitim Seviyesine Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Eğitim Seviyesi	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	27,41%	25,29%	25,79%	21,51%
	1	3	2	4
2 (Önem) SIRA	28,61%	24,63%	25,35%	21,41%
	1	3	2	4
3 (Önem) SIRA	29,63%	23,62%	25,38%	21,37%
	1	3	2	4
4 (Önem) SIRA	28,63%	23,79%	25,92%	21,66%
	1	3	2	4
5 (Önem) SIRA	26,87%	24,92%	26,01%	22,20%
	1	3	2	4
Ortalama	28,23%	24,45%	25,69%	21,63%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.36. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,23’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür.

Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

- Ayrıca tüm eğitim seviyelerinde de hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

✓ Gelir Düzeyine Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.37.’de yer almaktadır.

Tablo 5.37. Gelir Düzeyine Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Gelir Düzeyi	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	28,00%	23,52%	26,23%	22,26%
	1	3	2	4
2 (Önem) SIRA	28,30%	24,16%	25,42%	22,12%
	1	3	2	4
3 (Önem) SIRA	29,23%	23,75%	26,15%	20,87%
	1	3	2	4
4 (Önem) SIRA	31,31%	24,07%	24,07%	20,54%
	1	3	2	1
5 (Önem) SIRA	27,98%	26,40%	25,00%	20,62%
	1	2	3	4
Ortalama	28,96%	24,38%	25,37%	21,28%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.37. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelir düzeyine göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,96’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm gelir düzeylerinde de hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

✓ İkamet Yılına Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.38.’de yer almaktadır.

Tablo 5.38. İkamet Yılına Göre Bilgi Edinme Hizmeti

İkamet Yılı	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	28,21%	24,10%	25,79%	21,91%
	1	3	2	4
2 (Önem) SIRA	28,41%	24,99%	24,79%	21,81%
	1	2	3	4
3 (Önem) SIRA	28,30%	24,74%	24,99%	21,98%
	1	3	2	4
4 (Önem) SIRA	28,63%	22,89%	25,86%	22,62%
	1	3	2	4
5 (Önem) SIRA	28,85%	23,42%	26,92%	20,81%
	1	3	2	4
6 (Önem) SIRA	30,31%	24,17%	25,39%	20,12%
	1	3	2	4
Ortalama	28,78%	24,05%	25,62%	21,54%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.38. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ikamet yılına göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,78’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm ikamet yıllarında da hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

✓ İlçelere Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ilçe kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.21’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.39’da yer almaktadır.

Tablo 5.39. İlçelere Göre Bilgi Edinme Hizmeti

İlçeler	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	28,52%	24,44%	25,77%	21,28%
	1	3	2	4
2 (Önem) SIRA	28,88%	23,97%	25,62%	21,52%
	1	3	2	4
3 (Önem) SIRA	28,88%	24,11%	25,61%	21,40%
	1	3	2	4
Ortalama	28,76%	24,18%	25,67%	21,40%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.39. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,76’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm ilçelerde de hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

✓ Medeni Hale Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.40’ta yer almaktadır.

Tablo 5.40. Medeni Hale Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Medeni Hal	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	28,61%	23,48%	26,20%	21,71%
	1	3	2	4
2 (Önem) SIRA	29,52%	24,98%	24,84%	20,66%
	1	2	3	4
3 (Önem) SIRA	28,65%	24,27%	25,43%	21,66%
	1	3	2	4
Ortalama	28,92%	24,24%	25,49%	21,35%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.40. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,92’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm medeni hallerde de hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

✓ Memnuniyet Düzeyine Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Bu bölümde kullanılan memnuniyet düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo5.41’de yer almaktadır.

Tablo 5.41. Memnuniyet Düzeyine Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Memnuniyet	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	27,97%	24,41%	26,03%	21,59%
	1	3	2	4
2 (Önem) SIRA	29,49%	23,24%	25,99%	21,29%
	1	3	2	4
3 (Önem) SIRA	29,11%	24,11%	25,60%	21,19%
	1	3	2	4
4 (Önem) SIRA	28,65%	23,95%	25,26%	22,14%
	1	3	2	4
5 (Önem) SIRA	26,77%	25,86%	25,77%	21,60%
	1	2	3	4
Ortalama	28,40%	24,31%	25,73%	21,56%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.41. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde memnuniyet düzeyine göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,40’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.
 - Ayrıca tüm memnuniyet düzeylerinde de hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.
- ✓ **Mesleğe Göre Bilgi Edinme Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, mesleğe göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.42’de yer almaktadır.

Tablo 5.42. Mesleğe Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Meslek	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	27,42%	22,54%	27,06%	22,99%
	1	4	2	3
2 (Önem) SIRA	27,87%	24,63%	27,30%	20,20%
	1	3	2	4
3 (Önem) SIRA	28,86%	24,05%	25,12%	21,97%
	1	3	2	4
4 (Önem) SIRA	29,64%	24,42%	25,08%	20,86%
	1	3	2	4
5 (Önem) SIRA	28,52%	24,45%	24,95%	22,08%
	1	3	2	4
Ortalama	28,46%	24,02%	25,90%	21,62%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.42. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,46’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

- Ayrıca tüm meslek gruplarında ve genel sıralamada hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” şeklinde iken öğrenciler için önem sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, E-belediye ve Başkanın Maili Hizmetleri” dir.

✓ Yaşa Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Bilgi Edinme Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.43’te yer almaktadır.

Tablo 5.43. Yaşa Göre Bilgi Edinme Hizmeti

Yaş	k1	k2	k3	k4
1 (Önem) SIRA	28,57%	22,73%	26,50%	22,20%
	1	3	2	4
2 (Önem) SIRA	28,62%	24,75%	25,44%	21,19%
	1	3	2	4
3 (Önem) SIRA	29,14%	24,38%	25,19%	21,30%
	1	3	2	4
4 (Önem) SIRA	28,16%	23,84%	25,23%	22,76%
	1	3	2	4
5 (Önem) SIRA	29,34%	24,55%	26,04%	20,08%
	1	3	2	4
Ortalama	28,77%	24,05%	25,68%	21,50%
Sıralama	1	3	2	4

Tablo 5.43. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşa göre “Bilgi Edinme Hizmeti” içinde “Beyaz Masa Hizmeti” %28,77’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm yaş gruplarında da hizmet öncelik sıralaması “Beyaz Masa, CİMER, Başkanın Maili ve E-belediye Hizmetleri” dir.

5.3.3. Çevre ve Temizlik Hizmeti ve Önem Düzeyleri

Bölüm 5.3.3.'de yer alan Çevre ve Temizlik Hizmet kriterleri Tablo 5.44.'de sıralanmıştır.

Tablo 5.44. Çevre ve Temizlik Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	Atık Toplama
k2	Geri Dönüşüm

➤ Çevre ve Temizlik Hizmeti

SWARA yöntemiyle elde edilen Çevre ve Temizlik Hizmetlerine ait kriter ağırlık ve öncelikleri Tablo 5.45.'te yer almaktadır.

Tablo 5.45. Çevre ve Temizlik Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	Atık Toplama	%52,05	1
k2	Geri Dönüşüm	%47,95	2

Tablo 5.45. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %52,05’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Geri Dönüşüm Hizmeti %47,95’lik ağırlıkla ikinci sırada önemli görülmüştür.

✓ Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan belediyeye gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.46’da yer almaktadır.

Tablo 5.46. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2
1 (Önem) SIRA	52,49%	47,51%
	1	2
2 (Önem) SIRA	51,64%	48,36%
	1	2
3 (Önem) SIRA	51,07%	48,93%
	1	2
Ortalama	51,73%	48,27%
Sıralama	1	2

Tablo 5.46. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %51,73’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Geri Dönüşüm Hizmeti” ise %48,27’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm belediyeye gitme sıklığı seviyelerinde de hizmet öncelik sıralaması “Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti” dir.

✓ Cinsiyete Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.10.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.47.’de yer almaktadır.

Tablo 5.47. Cinsiyete Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Cinsiyet	k1	k2
1 (Önem) SIRA	52,40%	47,60%
	1	2
2 (Önem) SIRA	51,76%	48,24%
	1	2
Ortalama	52,08%	47,92%
Sıralama	1	2

Tablo 5.47. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyete göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %52,08’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Geri Dönüşüm Hizmeti” ise %47,92’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca kadınlarda da erkeklerde de hizmet öncelik sıralaması “Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti” dir.

✓ Çocuk Sayısına Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.48.’de yer almaktadır.

Tablo 5.48. Çocuk Sayısına Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Çocuk Sayısı	k1	k2
1 (Önem) SIRA	51,50%	48,50%
	1	2
2 (Önem) SIRA	52,44%	47,56%
	1	2
3 (Önem) SIRA	52,50%	47,50%
	1	2
4 (Önem) SIRA	52,14%	47,86%
	1	2
5 (Önem) SIRA	52,78%	47,22%
	1	2
Ortalama	52,27%	47,73%
Sıralama	1	2

Tablo 5.48. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %52,27’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Geri Dönüşüm Hizmeti” ise %47,73’lük ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm çocuk sayılarında da hizmet öncelik sıralaması “Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti” dir.

✓ Eğitim Seviyesine Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.14.'te yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Çevre ve Temizlik Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.49.'da yer almaktadır.

Tablo 5.49. Eğitim Seviyesine Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Eğitim Seviyesi	k1	k2
1 (Önem) SIRA	53,68%	46,32%
	1	2
2 (Önem) SIRA	53,13%	46,87%
	1	2
3 (Önem) SIRA	51,87%	48,13%
	1	2
4 (Önem) SIRA	51,61%	48,39%
	1	2
5 (Önem) SIRA	50,10%	49,90%
	1	2
Ortalama	52,08%	47,92%
Sıralama	1	2

Tablo 5.49. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre "Çevre ve Temizlik Hizmeti" içinde "Atık Toplama Hizmeti" %52,08'lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. "Geri Dönüşüm Hizmeti" ise %47,92'lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm eğitim seviyelerinde de hizmet öncelik sıralaması "Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti" dir.

✓ Gelir Düzeyine Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.'da yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre "Çevre ve Temizlik Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.50'de yer almaktadır

Tablo 5.50. Gelir Düzeyine Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Gelir Düzeyi	k1	k2
1 (Önem) SIRA	51,77%	48,23%
	1	2
2 (Önem) SIRA	52,98%	47,02%
	1	2
3 (Önem) SIRA	52,28%	47,72%
	1	2
4 (Önem) SIRA	51,95%	48,05%
	1	2
5 (Önem) SIRA	49,31%	50,69%
	2	1
Ortalama	51,66%	48,34%
Sıralama	1	2

Tablo 5.50. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelir düzeyine göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %51,66’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Geri Dönüşüm Hizmeti” ise %48,34’lük ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm gelir düzeylerinde de hizmet öncelik sıralaması “Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti” dir.

✓ **İkamet Yılına Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.51.’de yer almaktadır.

Tablo 5.51. İkamet Yılına Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

İkamet Yılı	k1	k2
1 (Önem) SIRA	52,40%	47,60%
	1	2
2 (Önem) SIRA	51,33%	48,67%
	1	2
3 (Önem) SIRA	52,29%	47,71%
	1	2
4 (Önem) SIRA	51,48%	48,52%
	1	2
5 (Önem) SIRA	52,16%	47,84%
	1	2
6 (Önem) SIRA	52,82%	47,18%
	1	2
Ortalama	52,08%	47,92%
Sıralama	1	2

Tablo 5.51. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ikamet yılına göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %52,08’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Geri Dönüşüm Hizmeti” ise %47,92’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm ikamet yıllarında da hizmet öncelik sıralaması “Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti” dir.

✓ **İlçelere Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan ilçe kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.21.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.52’de yer almaktadır.

Tablo 5.52. İlçelere Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

İlçeler	k1	k2
1 (Önem) SIRA	50,55%	49,45%
	1	2
2 (Önem) SIRA	52,82%	47,18%
	1	2
3 (Önem) SIRA	52,03%	47,97%
	1	2
Ortalama	51,80%	48,20%
Sıralama	1	2

Tablo 5.52. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %51,80’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Geri Dönüşüm Hizmeti” ise %48,20’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm ilçelerde de hizmet öncelik sıralaması “Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti” dir.

✓ Medeni Hale Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.53.’te yer almaktadır.

Tablo 5.53. Medeni Hale Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Medeni Hal	k1	k2
1 (Önem) SIRA	51,50%	48,50%
	1	2
2 (Önem) SIRA	53,19%	46,81%
	1	2
3 (Önem) SIRA	52,13%	47,87%
	1	2
Ortalama	52,27%	47,73%
Sıralama	1	2

Tablo 5.53. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %52,27’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Geri Dönüşüm Hizmeti” ise %47,73’lük ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm medeni hallerde de hizmet öncelik sıralaması “Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti” dir.

✓ Memnuniyet Düzeyine Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan memnuniyet düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar tablo 5.54’te yer almaktadır.

Tablo 5.54. Memnuniyet Düzeyine Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Memnuniyet	k1	k2
1 (Önem) SIRA	52,96%	47,04%
	1	2
2 (Önem) SIRA	52,38%	47,62%
	1	2
3 (Önem) SIRA	52,19%	47,81%
	1	2
4 (Önem) SIRA	51,69%	48,31%
	1	2
5 (Önem) SIRA	50,84%	49,16%
	1	2
Ortalama	52,01%	47,99%
Sıralama	1	2

Tablo 5.54. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde memnuniyet düzeyine göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %52,01’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Geri Dönüşüm Hizmeti” ise %47,99’luk ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm memnuniyet düzeylerinde de hizmet öncelik sıralaması “Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti” dir.

✓ Mesleğe Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, mesleğe göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.55’te yer almaktadır.

Tablo 5.55. Mesleğe Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Meslek	k1	k2
1 (Önem) SIRA	51,56%	48,44%
	1	2
2 (Önem) SIRA	51,71%	48,29%
	1	2
3 (Önem) SIRA	52,07%	47,93%
	1	2
4 (Önem) SIRA	51,96%	48,04%
	1	2
5 (Önem) SIRA	52,68%	47,32%
	1	2
6 (Önem) SIRA	52,45%	47,55%
	1	2
Ortalama	52,07%	47,93%
Sıralama	1	2

Tablo 5.55. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %52,07’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Geri Dönüşüm Hizmeti” ise %47,93’lük ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm meslek gruplarında da hizmet öncelik sıralaması “Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti” dir.

✓ Yaşa Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.56.’da yer almaktadır.

Tablo 5.56. Yaşa Göre Çevre ve Temizlik Hizmeti

Yaş	k1	k2
1 (Önem) SIRA	51,51%	48,49%
	1	2
2 (Önem) SIRA	52,38%	47,62%
	1	2
3 (Önem) SIRA	51,25%	48,75%
	1	2
4 (Önem) SIRA	52,61%	47,39%
	1	2
5 (Önem) SIRA	53,52%	46,48%
	1	2
Ortalama	52,25%	47,75%
Sıralama	1	2

Tablo 5.56. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşa göre “Çevre ve Temizlik Hizmeti” içinde “Atık Toplama Hizmeti” %52,25’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Geri Dönüşüm Hizmeti” ise %47,75’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm yaş gruplarında da hizmet öncelik sıralaması “Atık Toplama ve Geri Dönüşüm Hizmeti” dir.

5.3.4. Eğitim Hizmeti ve Önem Düzeyleri

Bölüm 5.3.4.’de yer alan Eğitim Hizmet kriterleri Tablo 5.57.’de sıralanmıştır.

Tablo 5.57. Eğitim Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	Hobi Kursları
k2	Öğrencilere Staj İmkânı

➤ Eğitim Hizmeti

SWARA yöntemiyle elde edilen Eğitim Hizmetlerine ait kriter ağırlık ve öncelikleri Tablo 5.58.’de yer almaktadır.

Tablo 5.58. Eğitim Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	Hobi Kursları	%45,63	2
k2	Öğrencilere Staj İmkânı	%54,37	1

Tablo 5.58. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %54,37’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Hobi Kursları Hizmeti %45,63’lük ağırlıkla ikinci sırada önemli görülmüştür.

✓ **Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Eğitim Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan belediyeye gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.59.’da yer almaktadır.

Tablo 5.59. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Eğitim Hizmeti

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2
1 (Önem) SIRA	46,04%	53,96%
	2	1
2 (Önem) SIRA	45,16%	54,84%
	2	1
3 (Önem) SIRA	45,34%	54,66%
	2	1
Ortalama	45,52%	54,48%
Sıralama	2	1

Tablo 5.59. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %54,48’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %45,52’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm belediyeye gitme sıklığı seviyelerinde de hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

✓ Cinsiyete Göre Eğitim Hizmeti

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.10.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.60.’ta yer almaktadır.

Tablo 5.60. Cinsiyete Göre Eğitim Hizmeti

Cinsiyet	k1	k2
1 (Önem) SIRA	45,51%	54,49%
	2	1
2 (Önem) SIRA	45,74%	54,26%
	2	1
Ortalama	45,62%	54,38%
Sıralama	2	1

Tablo 5.60. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyete göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %54,38’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %45,62’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca kadınlarda da erkeklerde de hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

✓ Çocuk Sayısına Göre Eğitim Hizmeti

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.61’de yer almaktadır.

Tablo 5.61. Çocuk Sayısına Göre Eğitim Hizmeti

Çocuk Sayısı	k1	k2
1 (Önem) SIRA	44,57%	55,43%
	2	1
2 (Önem) SIRA	46,07%	53,93%
	2	1
3 (Önem) SIRA	46,14%	53,86%
	2	1
4 (Önem) SIRA	46,75%	53,25%
	2	1
5 (Önem) SIRA	46,99%	53,01%
	2	1
Ortalama	46,10%	53,90%
Sıralama	2	1

Tablo 5.61. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %53,90’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %46,10’luk ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm çocuk sayılarında da hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

✓ Eğitim Seviyesine Göre Eğitim Hizmeti

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.14.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.62.’de yer almaktadır.

Tablo 5.62. Eğitim Seviyesine Göre Eğitim Hizmeti

Eğitim Seviyesi	k1	k2
1 (Önem) SIRA	48,11%	51,89%
	2	1
2 (Önem) SIRA	47,10%	52,90%
	2	1
3 (Önem) SIRA	44,64%	55,36%
	2	1
4 (Önem) SIRA	44,79%	55,21%
	2	1
5 (Önem) SIRA	47,33%	52,67%
	2	1
Ortalama	46,39%	53,61%
Sıralama	2	1

Tablo 5.62. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %53,61’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %46,39’luk ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm eğitim seviyelerinde de hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

✓ **Gelir Düzeyine Göre Eğitim Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.63’te yer almaktadır.

Tablo 5.63. Gelir Düzeyine Göre Eğitim Hizmeti

Gelir Düzeyi	k1	k2
1 (Önem) SIRA	45,52%	54,48%
	2	1
2 (Önem) SIRA	46,30%	53,70%
	2	1
3 (Önem) SIRA	45,39%	54,61%
	2	1
4 (Önem) SIRA	45,13%	54,87%
	2	1
5 (Önem) SIRA	45,04%	54,96%
	2	1
Ortalama	45,48%	54,52%
Sıralama	2	1

Tablo 5.63. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelir düzeyine göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %54,52’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %45,48’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm gelir düzeylerinde de hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

✓ **İkamet Yılına Göre Eğitim Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.64’te yer almaktadır.

Tablo 5.64. İkamet Yılına Göre Eğitim Hizmeti

İkamet Yılı	k1	k2
1 (Önem) SIRA	44,66%	55,34%
	2	1
2 (Önem) SIRA	45,26%	54,74%
	2	1
3 (Önem) SIRA	45,87%	54,13%
	2	1
4 (Önem) SIRA	45,16%	54,84%
	2	1
5 (Önem) SIRA	47,02%	52,98%
	2	1
6 (Önem) SIRA	45,72%	54,28%
	2	1
Ortalama	45,61%	54,39%
Sıralama	2	1

Tablo 5.64. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ikamet yılına göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %54,39’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %45,61’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm ikamet yıllarında da hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

✓ **İlçelere Göre Eğitim Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan ilçe kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.21.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.65’te yer almaktadır.

Tablo 5.65. İlçelere Göre Eğitim Hizmeti

İlçeler	k1	k2
1 (Önem) SIRA	44,89%	55,11%
	2	1
2 (Önem) SIRA	46,15%	53,85%
	2	1
3 (Önem) SIRA	45,44%	54,56%
	2	1
Ortalama	45,49%	54,51%
Sıralama	2	1

Tablo 5.65. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %54,51’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %45,49’luk ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm ilçelerde de hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

✓ **Medeni Hale Göre Eğitim Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo5.66’da yer almaktadır.

Tablo 5.66. Medeni Hale Göre Eğitim Hizmeti

Medeni Hal	k1	k2
1 (Önem) SIRA	44,42%	55,58%
	2	1
2 (Önem) SIRA	46,84%	53,16%
	2	1
3 (Önem) SIRA	46,15%	53,85%
	2	1
Ortalama	45,80%	54,20%
Sıralama	2	1

Tablo 5.66. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %54,20’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %45,80’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm medeni hallerde de hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

✓ **Memnuniyet Düzeyine Göre Eğitim Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan memnuniyet düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.67’de yer almaktadır.

Tablo 5.67. Memnuniyet Düzeyine Göre Eğitim Hizmeti

Memnuniyet	k1	k2
1 (Önem) SIRA	48,36%	51,64%
	2	1
2 (Önem) SIRA	46,33%	53,67%
	2	1
3 (Önem) SIRA	45,26%	54,74%
	2	1
4 (Önem) SIRA	44,57%	55,43%
	2	1
5 (Önem) SIRA	46,70%	53,30%
	2	1
Ortalama	46,24%	53,76%
Sıralama	2	1

Tablo 5.67. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde memnuniyet düzeyine göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %53,76’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %46,24’lük ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm memnuniyet düzeylerinde de hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

✓ Mesleğe Göre Eğitim Hizmeti

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, mesleğe göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.68’de yer almaktadır.

Tablo 5.68. Mesleğe Göre Eğitim Hizmeti

Meslek	k1	k2
1 (Önem) SIRA	44,33%	55,67%
	2	1
2 (Önem) SIRA	45,00%	55,00%
	2	1
3 (Önem) SIRA	46,12%	53,88%
	2	1
4 (Önem) SIRA	45,20%	54,80%
	2	1
5 (Önem) SIRA	47,12%	52,88%
	2	1
6 (Önem) SIRA	45,56%	54,44%
	2	1
Ortalama	45,55%	54,45%
Sıralama	2	1

Tablo 5.68. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %54,45’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %45,55’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm meslek gruplarında da hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

✓ Yaşa Göre Eğitim Hizmeti

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Eğitim Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.69’da yer almaktadır.

Tablo 5.69. Yaşa Göre Eğitim Hizmeti

Yaş	k1	k2
1 (Önem) SIRA	43,96%	56,04%
	2	1
2 (Önem) SIRA	45,63%	54,37%
	2	1
3 (Önem) SIRA	46,60%	53,40%
	2	1
4 (Önem) SIRA	45,45%	54,55%
	2	1
5 (Önem) SIRA	46,78%	53,22%
	2	1
Ortalama	45,68%	54,32%
Sıralama	2	1

Tablo 5.69. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşa göre “Eğitim Hizmeti” içinde “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” %54,32’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Hobi Kursları Hizmeti” ise %45,68’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm yaş gruplarında da hizmet öncelik sıralaması “Öğrencilere Staj İmkânı ve Hobi Kursları Hizmeti” dir.

5.3.5. İmar Hizmeti ve Önem Düzeyleri

Bölüm 5.3.5.’te yer alan İmar Hizmet kriterleri Tablo 5.70.’te sıralanmıştır.

Tablo 5.70. İmar Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	İmar Planları
k2	Kentsel Dönüşüm
k3	Yapı Denetim

➤ İmar Hizmeti

SWARA yöntemiyle elde edilen İmar Hizmetlerine ait kriter ağırlık ve öncelikleri Tablo 5.71.'de yer almaktadır.

Tablo 5.71. İmar Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	İmar Planları	%32,90	3
k2	Kentsel Dönüşüm	%33,93	1
k3	Yapı Denetim	%33,17	2

Tablo 5.71. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “İmar Hizmetleri” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %33,93'lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla Yapı Denetim (%33,17) ve İmar Planları (%45,63) Hizmetleri'dir.

✓ Belediyeye Gitme Sıklığına Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan belediyeye gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.'de yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.72.'de yer almaktadır.

Tablo 5.72. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre İmar Hizmeti

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	32,81%	34,40%	32,79%
	2	1	3
2 (Önem) SIRA	33,26%	33,24%	33,50%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	31,10%	34,73%	34,17%
	3	1	2
Ortalama	32,39%	34,12%	33,49%
Sıralama	3	1	2

Tablo 5.72. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “İmar Hizmeti” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %34,12’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Belediyeye hiç gitmeyenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, İmar Planları ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.
- Belediyeye nadiren gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yapı Denetim, İmar Planları ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.
- Belediyeye sık sık gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.

✓ Cinsiyete Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.9.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.73.’te yer almaktadır.

Tablo 5.73. Cinsiyete Göre İmar Hizmeti

Cinsiyet	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	32,08%	34,72%	33,20%
	3	1	2
2 (Önem) SIRA	33,61%	33,26%	33,13%
	1	2	3
Ortalama	32,84%	33,99%	33,17%
Sıralama	3	1	2

Tablo 5.73. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyete göre “İmar Hizmeti” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %33,99’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.

- Ayrıca kadınlar için de hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Erkekler için ise hizmet öncelikleri sırasıyla “İmar Planları, Kentsel Dönüşüm ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.

✓ Çocuk Sayısına Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.74.’te yer almaktadır.

Tablo 5.74. Çocuk Sayısına Göre İmar Hizmeti

Çocuk Sayısı	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	33,25%	33,52%	33,23%
	2	1	3
2 (Önem) SIRA	31,57%	34,90%	33,53%
	3	1	2
3 (Önem) SIRA	32,42%	34,62%	32,96%
	3	1	2
4 (Önem) SIRA	34,22%	33,15%	32,63%
	1	2	3
5 (Önem) SIRA	32,61%	33,88%	33,51%
	3	1	2
Ortalama	32,82%	34,01%	33,17%
Sıralama	3	1	2

Tablo 5.74. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “İmar Hizmeti” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %34,01’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Çocuk sahibi olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, İmar Planları ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.
- Bir çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.

- İki çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Üç çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “İmar Planları, Kentsel Dönüşüm ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.
- Dört ve daha fazla çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.

✓ Eğitim Seviyesine Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.14.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.75’te yer almaktadır.

Tablo 5.75. Eğitim Seviyesine Göre İmar Hizmeti

Eğitim Seviyesi	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	31,77%	34,33%	33,91%
	3	1	2
2 (Önem) SIRA	32,99%	34,12%	32,89%
	2	1	3
3 (Önem) SIRA	33,37%	33,90%	32,74%
	2	1	3
4 (Önem) SIRA	32,63%	33,78%	33,59%
	3	1	2
5 (Önem) SIRA	32,69%	33,90%	33,41%
	3	1	2
Ortalama	32,69%	34,00%	33,31%
Sıralama	3	1	2

Tablo 5.75. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre “İmar Hizmeti” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %34,00’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Okuma Yazması olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.

- İlköğretim mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, İmar Planları ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.
- Lise mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, İmar Planları ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.
- Üniversite mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Yüksek Lisans ve Üzeri mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.

✓ Gelir Düzeyine Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.76’da yer almaktadır.

Tablo 5.76. Gelir Düzeyine Göre İmar Hizmeti

Gelir Düzeyi	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	32,66%	34,18%	33,16%
	3	1	2
2 (Önem) SIRA	32,64%	34,42%	32,94%
	3	1	2
3 (Önem) SIRA	32,63%	34,29%	33,08%
	3	1	2
4 (Önem) SIRA	33,87%	32,89%	33,24%
	1	3	2
5 (Önem) SIRA	34,05%	31,89%	34,06%
	2	3	1
Ortalama	33,17%	33,54%	33,30%
Sıralama	3	1	2

Tablo 5.76. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelir düzeyine göre “İmar Hizmeti” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %33,54’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.

- Hiç geliri olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- 2000-4000 TL arası geliri olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- 4001-6000 TL arası geliri olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- 6001-8000 TL arası geliri olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “İmar Planları, Yapı Denetim ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.
- 8001 TL ve üzeri geliri olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yapı Denetim, İmar Planları ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.

✓ İkamet Yılına Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.77’de yer almaktadır.

Tablo 5.77. İkamet Yılına Göre İmar Hizmeti

İkamet Yılı	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	33,25%	33,50%	33,24%
	2	1	3
2 (Önem) SIRA	32,28%	34,43%	33,30%
	3	1	2
3 (Önem) SIRA	32,59%	35,38%	32,03%
	2	1	3
4 (Önem) SIRA	33,00%	33,77%	33,23%
	3	1	2
5 (Önem) SIRA	32,59%	33,99%	33,43%
	3	1	2
6 (Önem) SIRA	34,02%	32,22%	33,76%
	1	3	2
Ortalama	32,95%	33,88%	33,17%
Sıralama	3	1	2

Tablo 5.77. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ikamet yılına göre “İmar Hizmeti” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %33,88’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- 0-5 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, İmar Planları ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.
- 6-10 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- 11-15 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, İmar Planları ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.
- 16-20 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- 21-30 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- 30 yıl ve üzeri ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “İmar Planları, Yapı Denetim ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.

✓ İlçelere Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ilçe kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.21.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.78’de yer almaktadır.

Tablo 5.78. İlçelere Göre İmar Hizmeti

İlçeler	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	33,45%	32,50%	34,05%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	35,16%	32,81%	32,03%
	1	2	3
3 (Önem) SIRA	32,35%	34,00%	33,65%
	3	1	2
Ortalama	33,66%	33,10%	33,24%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.78. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre “İmar Hizmeti” içinde “İmar Planları Hizmeti” %33,66’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.
- Bakırköy, Beşiktaş, Kadıköy, Şişli, Üsküdar ilçelerinde hizmet öncelik sıralaması “Yapı Denetim, İmar Planları ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.
- Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile ilçelerinde hizmet öncelik sıralaması “İmar Planları, Kentsel Dönüşüm ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.
- Adalar, Ataşehir, Avcılar, Bahçelievler, Başakşehir, Beykoz, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Çekmeköy, Eyüp Sultan, Fatih, Güngören, Kağıthane, Kartal, Küçükçekmece, Maltepe, Sarıyer, Tuzla, Ümraniye, Zeytinburnu ilçeleri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.

✓ Medeni Hale Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.79.’da yer almaktadır.

Tablo 5.79. Medeni Hale Göre İmar Hizmeti

Medeni Hal	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	33,37%	33,41%	33,22%
	2	1	3
2 (Önem) SIRA	33,55%	33,19%	33,26%
	1	3	2
3 (Önem) SIRA	32,42%	34,48%	33,10%
	3	1	2
Ortalama	33,11%	33,70%	33,19%
Sıralama	3	1	2

Tablo 5.79. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre “İmar Hizmeti” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %33,70’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Bekârlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, İmar Planları ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir
- Boşanmış veya eşi vefat etmişler için hizmet öncelikleri sırasıyla “İmar Planları, Yapı Denetim ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.
- Evliler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.

✓ Memnuniyet Düzeyine Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan memnuniyet düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.80.’de yer almaktadır.

Tablo 5.80. Memnuniyet Düzeyine Göre İmar Hizmeti

Memnuniyet	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	34,35%	32,34%	33,32%
	1	3	2
2 (Önem) SIRA	31,21%	35,27%	33,51%
	3	1	2
3 (Önem) SIRA	34,00%	33,68%	32,32%
	1	2	3
4 (Önem) SIRA	31,77%	34,40%	33,83%
	3	1	2
5 (Önem) SIRA	33,04%	32,74%	34,22%
	2	3	1
Ortalama	32,87%	33,69%	33,44%
Sıralama	3	1	2

Tablo 5.80. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde memnuniyet düzeyine göre “İmar Hizmeti” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %33,69’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Hiç memnun olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “İmar Planları, Yapı Denetim ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.
- Memnun olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Kararsız olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “İmar Planları, Kentsel Dönüşüm ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.
- Memnun olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Çok memnun olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yapı Denetim, İmar Planları ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.

✓ Mesleğe Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, mesleğe göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.81’de yer almaktadır.

Tablo 5.81. Mesleğe Göre İmar Hizmeti

Meslek	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	33,71%	33,02%	33,28%
	1	3	2
2 (Önem) SIRA	32,47%	34,53%	33,01%
	3	1	2
3 (Önem) SIRA	32,27%	34,17%	33,56%
	3	1	2
4 (Önem) SIRA	34,24%	33,23%	32,53%
	1	2	3
5 (Önem) SIRA	31,83%	35,08%	33,09%
	3	1	2
6 (Önem) SIRA	31,42%	34,80%	33,77%
	3	1	2
Ortalama	32,66%	34,14%	33,21%
Sıralama	3	1	2

Tablo 5.81. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre “İmar Hizmeti” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %34,14’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Öğrenciler için hizmet öncelikleri sırasıyla “İmar Planları, Yapı Denetim ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.
- Kamu çalışanları, Özel sektör çalışanları, Ev kadınları, Emekliler ve Çalışmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- Girişimci, Serbest meslek ve Diğer meslekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “İmar Planları, Kentsel Dönüşüm ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.

✓ Yaşa Göre İmar Hizmeti

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “İmar Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.82.’de yer almaktadır.

Tablo 5.82. Yaşa Göre İmar Hizmeti

Yaş	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	33,15%	33,72%	33,14%
	2	1	3
2 (Önem) SIRA	32,78%	34,66%	32,56%
	2	1	3
3 (Önem) SIRA	32,76%	33,36%	33,88%
	3	2	1
4 (Önem) SIRA	32,20%	34,56%	33,24%
	3	1	2
5 (Önem) SIRA	34,20%	32,82%	32,98%
	1	3	2
Ortalama	33,02%	33,82%	33,16%
Sıralama	3	1	2

Tablo 5.82. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşa göre “İmar Hizmeti” içinde “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” %33,82’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- 18-25 yaş ve 26-35 yaş grupları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, İmar Planları ve Yapı Denetim Hizmetleri” dir.
- 36-45 yaş arası için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yapı Denetim, Kentsel Dönüşüm ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- 46-55 yaş arası için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kentsel Dönüşüm, Yapı Denetim ve İmar Planları Hizmetleri” dir.
- 56 yaş ve üzeri için hizmet öncelikleri sırasıyla “İmar Planları, Yapı Denetim ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri” dir.

5.3.6. Kültür Hizmeti ve Önem Düzeyleri

Bölüm 5.3.6.’da yer alan Kültür Hizmet kriterleri Tablo 5.83.’te sıralanmıştır.

Tablo 5.83. Kültür Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	Kültür ve Sanat Etkinlikleri
k2	Kütüphane

➤ Kültür Hizmeti

SWARA yöntemiyle elde edilen Kültür Hizmetlerine ait kriter ağırlık ve öncelikleri

Tablo 5.84.’te yer almaktadır.

Tablo 5.84. Kültür Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	Kültür ve Sanat Etkinlikleri	%50,62	1
k2	Kütüphane	%49,38	2

Tablo 5.84. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,62’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Kütüphane Hizmeti %49,38’lik ağırlıkla ikinci sırada önemli görülmüştür.

✓ **Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Kültür Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan belediyeye gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.85’te yer almaktadır.

Tablo 5.85. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Kültür Hizmeti

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2
1 (Önem) SIRA	50,51%	49,49%
	1	2
2 (Önem) SIRA	50,95%	49,05%
	1	2
3 (Önem) SIRA	49,17%	50,83%
	2	1
Ortalama	50,21%	49,79%
Sıralama	1	2

Tablo 5.85. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,21’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,79’luk ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Belediyeye hiç gitmeyenler ve nadiren gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kültür ve Sanat Etkinlikleri ve Kütüphane Hizmetleri” dir.

- Belediyeye sık sık gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “ Kütüphane ve Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmetleri” dir.

✓ **Cinsiyete Göre Kültür Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.10.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.86.’da yer almaktadır.

Tablo 5.86. Cinsiyete Göre Kültür Hizmeti

Cinsiyet	k1	k2
1 (Önem) SIRA	50,06%	49,94%
	1	2
2 (Önem) SIRA	51,09%	48,91%
	1	2
Ortalama	50,58%	49,42%
Sıralama	1	2

Tablo 5.86. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyete göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,58’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,42’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca hem kadınlar hem erkekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kültür ve Sanat Etkinlikleri ve Kütüphane Hizmetleri” dir.

✓ **Çocuk Sayısına Göre Kültür Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.87.’de yer almaktadır.

Tablo 5.87. Çocuk Sayısına Göre Kültür Hizmeti

Çocuk Sayısı	k1	k2
1 (Önem) SIRA	50,63%	49,37%
	1	2
2 (Önem) SIRA	49,92%	50,08%
	2	1
3 (Önem) SIRA	50,68%	49,32%
	1	2
4 (Önem) SIRA	51,09%	48,91%
	1	2
5 (Önem) SIRA	50,81%	49,19%
	1	2
Ortalama	50,63%	49,37%
Sıralama	1	2

Tablo 5.87. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,63’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,37’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Bir çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kütüphane, Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmetleri” dir.
- Diğer tüm çocuk sayıları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kültür ve Sanat Etkinlikleri, Kütüphane Hizmetleri” dir.

✓ **Eğitim Seviyesine Göre Kültür Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.14.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.88.’de yer almaktadır.

Tablo 5.88. Eğitim Seviyesine Göre Kültür Hizmeti

Eğitim Seviyesi	k1	k2
1 (Önem) SIRA	49,89%	50,11%
	2	1
2 (Önem) SIRA	51,20%	48,80%
	1	2
3 (Önem) SIRA	50,80%	49,20%
	1	2
4 (Önem) SIRA	50,24%	49,76%
	1	2
5 (Önem) SIRA	49,96%	50,04%
	2	1
Ortalama	50,42%	49,58%
Sıralama	1	2

Tablo 5.88. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,42’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,58’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Okuma yazması olmayanlar ve Yüksek Lisans ve üzeri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kütüphane, Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmetleri” dir.
- Diğer tüm eğitim seviyeleri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kültür ve Sanat Etkinlikleri ve Kütüphane Hizmetleri” dir.

✓ **Gelir Düzeyine Göre Kültür Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.89.’da yer almaktadır.

Tablo 5.89. Gelir Düzeyine Göre Kültür Hizmeti

Gelir Düzeyi	k1	k2
1 (Önem) SIRA	50,47%	49,53%
	1	2
2 (Önem) SIRA	50,25%	49,75%
	1	2
3 (Önem) SIRA	50,45%	49,55%
	1	2
4 (Önem) SIRA	51,99%	48,01%
	1	2
5 (Önem) SIRA	51,04%	48,96%
	1	2
Ortalama	50,84%	49,16%
Sıralama	1	2

Tablo 5.89. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelir düzeyine göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,84’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,16’lık ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm gelir düzeyleri için hizmet öncelik sıralaması “Kültür ve Sanat Etkinlikleri, Kütüphane Hizmeti” dir.

✓ İkamet Yılına Göre Kültür Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.90.’da yer almaktadır.

Tablo 5.90. İkamet Yılına Göre Kültür Hizmeti

İkamet Yılı	k1	k2
1 (Önem) SIRA	51,72%	48,28%
	1	2
2 (Önem) SIRA	50,63%	49,38%
	1	2
3 (Önem) SIRA	49,83%	50,17%
	2	1
4 (Önem) SIRA	49,96%	50,04%
	2	1
5 (Önem) SIRA	51,10%	48,90%
	1	2
6 (Önem) SIRA	50,34%	49,66%
	1	2
Ortalama	50,59%	49,41%
Sıralama	1	2

Tablo 5.90. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ikamet yılına göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,59’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,41’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- 0-5 yıl, 6-10 yıl, 21-30 yıl arası ve 30 yıl ve üstü ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kültür ve Sanat Etkinlikleri, Kütüphane Hizmetleri” dir.
- 11-15 yıl ve 16-20 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Kütüphane, Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmetleri” dir.

✓ İlçelere Göre Kültür Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ilçe kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.21.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.91.’de yer almaktadır.

Tablo 5.91. İlçelere Göre Kültür Hizmeti

İlçeler	k1	k2
1 (Önem) SIRA	51,72%	48,28%
	1	2
2 (Önem) SIRA	50,30%	49,70%
	1	2
3 (Önem) SIRA	50,64%	49,36%
	1	2
Ortalama	50,88%	49,12%
Sıralama	1	2

Tablo 5.91. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,88’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,12’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm ilçelerde de hizmet öncelik sıralaması “Kültür ve Sanat Etkinlikleri, Kütüphane Hizmetleri” dir.

✓ **Medeni Hale Göre Kültür Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.92’de yer almaktadır.

Tablo 5.92. Medeni Hale Göre Kültür Hizmeti

Medeni	k1	k2
1 (Önem) SIRA	50,58%	49,42%
	1	2
2 (Önem) SIRA	50,66%	49,34%
	1	2
3 (Önem) SIRA	50,63%	49,37%
	1	2
Ortalama	50,63%	49,37%
Sıralama	1	2

Tablo 5.92. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre “İmar Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,63’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,37’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm medeni hallerde de hizmet öncelik sıralaması “Kültür ve Sanat Etkinlikleri, Kütüphane Hizmetleri” dir.

✓ Memnuniyet Düzeyine Göre Kültür Hizmeti

Bu bölümde kullanılan memnuniyet düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.93.’te yer almaktadır.

Tablo 5.93. Memnuniyet Düzeyine Göre Kültür Hizmeti

Memnuniyet	k1	k2
1 (Önem) SIRA	49,92%	50,08%
	2	1
2 (Önem) SIRA	50,74%	49,26%
	1	2
3 (Önem) SIRA	51,29%	48,71%
	1	2
4 (Önem) SIRA	50,25%	49,75%
	1	2
5 (Önem) SIRA	49,16%	50,84%
	2	1
Ortalama	50,27%	49,73%
Sıralama	1	2

Tablo 5.93. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde memnuniyet düzeyine göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,27’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,73’lük ağırlıkla ikinci sıradadır.

- Memnun olmayanlar, kararsız olanlar, memnun olanlar için de hizmet öncelikleri sırasıyla “Kültür ve Sanat Etkinlikleri, Kütüphane Hizmetleri” dir.
- Hiç memnun olmayanlar ve çok memnun olanlar için ise hizmet öncelikleri sırasıyla “Kütüphane, Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmetleri” dir.

✓ Mesleğe Göre Kültür Hizmeti

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, mesleğe göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.94.’te yer almaktadır.

Tablo 5.94. Mesleğe Göre Kültür Hizmeti

Meslek	k1	k2
1 (Önem) SIRA	49,77%	50,23%
	2	1
2 (Önem) SIRA	49,64%	50,36%
	2	1
3 (Önem) SIRA	50,53%	49,47%
	1	2
4 (Önem) SIRA	51,42%	48,58%
	1	2
5 (Önem) SIRA	51,47%	48,53%
	1	2
6 (Önem) SIRA	49,36%	50,64%
	2	1
Ortalama	50,49%	49,51%
Sıralama	1	2

Tablo 5.94. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,49’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,51’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Özel sektör çalışanları, Girişimci, Serbest meslek ve Diğer meslekler, Ev kadınları ve Emekliler için de hizmet öncelikleri sırasıyla “Kültür ve Sanat Etkinlikleri, Kütüphane Hizmetleri” dir.

- Öğrenciler, Kamu çalışanları ve Çalışmayanlar için hizmet öncelikleri ise sırasıyla “Kütüphane, Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmetleri” dir.

✓ Yaşa Göre Kültür Hizmeti

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Kültür Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.95.’te yer almaktadır.

Tablo 5.95. Yaşa Göre Kültür Hizmeti

Yaş	k1	k2
1 (Önem) SIRA	50,06%	49,94%
	1	2
2 (Önem) SIRA	50,25%	49,75%
	1	2
3 (Önem) SIRA	51,15%	48,85%
	1	2
4 (Önem) SIRA	51,17%	48,83%
	1	2
5 (Önem) SIRA	50,63%	49,38%
	1	2
Ortalama	50,65%	49,35%
Sıralama	1	2

Tablo 5.95. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşa göre “Kültür Hizmeti” içinde “Kültür ve Sanat Etkinlikleri Hizmeti” %50,65’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. “Kütüphane Hizmeti” ise %49,35’lik ağırlıkla ikinci sıradadır.
- Ayrıca tüm yaş gruplarında da hizmet öncelik sıralaması “Kültür ve Sanat Etkinlikleri, Kütüphane Hizmetleri” dir.

5.3.7. Park ve Bahçeler Hizmeti ve Önem Düzeyleri

Bölüm 5.3.7.'de yer alan Park ve Bahçeler Hizmet kriterleri Tablo 5.96.'da sıralanmıştır.

Tablo 5.96. Park ve Bahçeler Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi
k2	Park Alanları Oluşturma
k3	Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı

➤ Park ve Bahçeler Hizmeti

SWARA yöntemiyle elde edilen Park ve Bahçeler Hizmetlerine ait kriter ağırlık ve öncelikleri Tablo 5.97.'de yer almaktadır.

Tablo 5.97. Park ve Bahçeler Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi	%34,48	1
k2	Park Alanları Oluşturma	%31,67	3
k3	Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı	%33,84	2

Tablo 5.97. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” içinde “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti” %34,48’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (%33,84) ve Park Alanları Oluşturma (%31,67) Hizmetleri”dir.

✓ **Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Park ve Bahçeler Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan belediyeye gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.'de yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre "Park ve Bahçeler Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.98'de yer almaktadır.

Tablo 5.98. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	34,40%	31,66%	33,94%
	1	3	2
2 (Önem) SIRA	34,61%	31,55%	33,84%
	1	3	2
3 (Önem) SIRA	34,28%	32,75%	32,97%
	1	3	2
Ortalama	34,43%	31,99%	33,58%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.98. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre "Park ve Bahçeler Hizmeti" içinde "Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti" %34,43'lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri" dir.
- Ayrıca tüm belediyeye gitme sıklıkları için hizmet öncelik sıralaması "Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri" dir.

✓ Cinsiyete Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.10’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.99.’da yer almaktadır.

Tablo 5.99. Cinsiyete Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Cinsiyet	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	34,34%	30,95%	34,71%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	34,61%	32,28%	33,11%
	1	3	2
Ortalama	34,47%	31,62%	33,91%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.99. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyet göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” içinde “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti” %34,47’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.
- Kadınlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.
- Erkekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, , Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

✓ Çocuk Sayısına Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.100.’de yer almaktadır.

Tablo 5.100. Çocuk Sayısına Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Çocuk Sayısı	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	34,30%	31,81%	33,89%
	1	3	2
2 (Önem) SIRA	34,79%	31,23%	33,98%
	1	3	2
3 (Önem) SIRA	34,58%	30,68%	34,74%
	2	3	1
4 (Önem) SIRA	34,49%	32,19%	33,32%
	1	3	2
5 (Önem) SIRA	34,60%	33,03%	32,37%
	1	2	3
Ortalama	34,55%	31,79%	33,66%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.100. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” içinde “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti” %34,55’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.
- Sıfır, Bir ve Üç çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.
- İki çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Park Alanları Oluşturma, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmetleri” dir.

✓ Eğitim Seviyesine Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.14.'te yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Park ve Bahçeler Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.101.'de yer almaktadır.

Tablo 5.101. Eğitim Seviyesine Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Eğitim	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	34,17%	33,10%	32,72%
	1	2	3
2 (Önem) SIRA	34,50%	31,53%	33,97%
	1	3	2
3 (Önem) SIRA	34,13%	31,59%	34,29%
	2	3	1
4 (Önem) SIRA	34,35%	31,65%	34,00%
	1	3	2
5 (Önem) SIRA	36,85%	31,96%	31,19%
	1	2	3
Ortalama	34,80%	31,97%	33,23%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.101. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre "Park ve Bahçeler Hizmeti" içinde "Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti" %34,80'lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri" dir.
- İlköğretim mezunları ve Üniversite mezunları için hizmet öncelik sıralaması da "Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri" dir.
- Okuma yazması olmayanlar ve Yüksek Lisans ve üzeri için hizmet öncelikleri sırasıyla "Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Park Alanları Oluşturma, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı Hizmetleri" dir.

- Lise mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

✓ **Gelir Düzeyine Göre Park ve Bahçeler Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.102.’de yer almaktadır.

Tablo 5.102. Gelir Düzeyine Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Gelir	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	34,51%	31,31%	34,18%
	1	3	2
2 (Önem) SIRA	34,05%	31,79%	34,16%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	34,24%	31,95%	33,81%
	1	3	2
4 (Önem) SIRA	36,29%	31,03%	32,68%
	1	3	2
5 (Önem) SIRA	34,26%	32,41%	33,33%
	1	3	2
Ortalama	34,67%	31,70%	33,63%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.102. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelir düzeyine göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” içinde “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti” %34,67’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.
- 2000-4000 TL arası geliri olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

- Diğer tüm gelir düzeyleri için hizmet öncelik sıralaması “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

✓ İkamet Yılına Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.103.’te yer almaktadır.

Tablo 5.103. İkamet Yılına Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

İkamet Yılı	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	33,80%	32,05%	34,15%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	33,65%	31,61%	34,73%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	34,64%	32,19%	33,17%
	1	3	2
4 (Önem) SIRA	35,17%	30,68%	34,15%
	1	3	2
5 (Önem) SIRA	34,52%	32,28%	33,20%
	1	3	2
6 (Önem) SIRA	35,44%	31,01%	33,54%
	1	3	2
Ortalama	34,54%	31,64%	33,82%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.103. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ikamet yılına göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” içinde “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti” %34,54’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

- 0-5 yıl ve 6-10 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.
- Diğer tüm ikamet yılları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

✓ İlçelere Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ilçe kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.21.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.104.’te yer almaktadır.

Tablo 5.104. İlçelere Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

İlçeler	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	35,55%	30,19%	34,26%
	1	3	2
2 (Önem) SIRA	34,34%	32,11%	33,55%
	1	3	2
3 (Önem) SIRA	34,36%	31,69%	33,95%
	1	3	2
Ortalama	34,75%	31,33%	33,92%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.104. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” içinde “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti” %34,75’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

- Ayrıca tüm ilçeler için hizmet öncelik sıralaması “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

✓ **Medeni Hale Göre Park ve Bahçeler Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.105.’te yer almaktadır.

Tablo 5.105. Medeni Hale Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Medeni Hal	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	34,22%	31,77%	34,01%
	1	3	2
2 (Önem) SIRA	34,94%	31,19%	33,87%
	1	3	2
3 (Önem) SIRA	34,55%	31,73%	33,72%
	1	3	2
Ortalama	34,57%	31,56%	33,87%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.105. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” içinde “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti” %34,75’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm medeni haller için hizmet öncelik sıralaması “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

✓ Memnuniyet Düzeyine Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Bu bölümde kullanılan memnuniyet düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.'te yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre "Park ve Bahçeler Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.106.'da yer almaktadır.

Tablo 5.106. Memnuniyet Düzeyine Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Memnuniyet	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	34,65%	31,93%	33,41%
	1	3	2
2 (Önem) SIRA	34,28%	32,49%	33,23%
	1	3	2
3 (Önem) SIRA	34,97%	31,38%	33,64%
	1	3	2
4 (Önem) SIRA	33,79%	31,26%	34,95%
	2	3	1
5 (Önem) SIRA	34,73%	32,80%	32,47%
	1	2	3
Ortalama	34,49%	31,97%	33,54%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.106. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde memnuniyet düzeyine göre "Park ve Bahçeler Hizmeti" içinde "Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti" %34,75'lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri" dir.
- Hiç memnun olmayanlar, memnun olmayanlar ve kararsız olanlar için de hizmet öncelikleri sırasıyla "Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri" dir.
- Memnun olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla "Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri" dir.

- Çok memnun olanlar için ise hizmet öncelikleri sırasıyla “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Park Alanları Oluşturma, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı Hizmetleri” dir.

✓ **Mesleğe Göre Park ve Bahçeler Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, mesleğe göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.107.’de yer almaktadır.

Tablo 5.107. Mesleğe Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Meslek	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	33,92%	31,88%	34,20%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	34,68%	31,63%	33,69%
	1	3	2
3 (Önem) SIRA	33,71%	32,33%	33,96%
	2	3	1
4 (Önem) SIRA	34,89%	31,37%	33,73%
	1	3	2
5 (Önem) SIRA	35,19%	31,79%	33,01%
	1	3	2
6 (Önem) SIRA	34,81%	29,88%	35,31%
	2	3	1
Ortalama	34,53%	31,48%	33,98%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.107. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” içinde “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti” %34,53’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.
- Kamu Çalışanları, Girişimci, Serbest meslek ve Diğer meslekler, Ev kadınları ve Emekliler için de hizmet öncelikleri sırasıyla “Ağaçlandırma ve Ağaçların

Bakım ve Kesimi, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

- Öğrenciler, Özel sektör çalışanları ve Çalışmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

✓ Yaşa Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.108.’de yer almaktadır.

Tablo 5.108. Yaşa Göre Park ve Bahçeler Hizmeti

Yaş	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	33,50%	31,72%	34,78%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	35,13%	30,91%	33,96%
	1	3	2
3 (Önem) SIRA	35,06%	31,26%	33,68%
	1	3	2
4 (Önem) SIRA	33,53%	32,37%	34,09%
	2	3	1
5 (Önem) SIRA	34,51%	33,83%	31,66%
	1	2	3
Ortalama	34,35%	32,02%	33,64%
Sıralama	1	3	2

Tablo 5.108. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşa göre “Park ve Bahçeler Hizmeti” içinde “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti” %34,35’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.

- 26-35 yaş ve 36-45 yaş grupları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.
- 18-25 yaş ve 46-55 yaş grupları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı, Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Park Alanları Oluşturma Hizmetleri” dir.
- 56 yaş ve üstü için hizmet öncelikleri sırasıyla “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi, Park Alanları Oluşturma, Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı Hizmetleri” dir.

5.3.8. Sağlık Hizmeti ve Önem Düzeyleri

Bölüm 5.3.8.’de yer alan Sağlık Hizmet kriterleri Tablo 5.109.’da sıralanmıştır.

Tablo 5.109. Sağlık Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	Diyetisyen
k2	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri
k3	Evde Bakım ve Destek
k4	Hasta Nakil
k5	Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek
k6	Taziye

➤ Sağlık Hizmeti

SWARA yöntemiyle elde edilen Sağlık Hizmetlerine ait kriter ağırlık ve öncelikleri Tablo 5.110.’da yer almaktadır.

Tablo 5.110. Sağlık Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	Diyetisyen	%13,16	5
k2	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri	%22,39	1
k3	Evde Bakım ve Destek	%21,30	2
k4	Hasta Nakil	%16,14	4
k5	Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek	%16,84	3
k6	Taziye	%10,17	6

Tablo 5.110. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,39’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla Evde Bakım ve Destek (%21,30), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (%16,84), Hasta Nakil (%16,14), Diyetisyen (%13,16) ve Taziye (%10,17) Hizmetleri”dir.

✓ Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Sağlık Hizmeti

Bu bölümde kullanılan belediyeye gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.111.’de yer almaktadır.

Tablo 5.111. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Sağlık Hizmeti

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	14,03%	21,85%	21,00%	16,12%	16,76%	10,24%
	5	1	2	4	3	6
2 (Önem) SIRA	12,09%	22,87%	21,85%	15,96%	17,04%	10,19%
	5	1	2	4	3	6
3 (Önem) SIRA	13,04%	23,79%	19,98%	17,69%	16,08%	9,42%
	5	1	2	3	4	6
Ortalama	13,05%	22,84%	20,94%	16,59%	16,63%	9,95%
Sıralama	5	1	2	4	3	6

Tablo 5.111. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,84’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Belediyeye hiç gitmeyenler ve nadiren gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Belediyeye sık sık gidenler için hizmet öncelikleri ise sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Hasta Nakil, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

✓ **Cinsiyete Göre Sağlık Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.10.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.112.’de yer almaktadır.

Tablo 5.112. Cinsiyete Göre Sağlık Hizmeti

Cinsiyet	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	13,24%	21,85%	21,51%	16,33%	16,76%	10,31%
	5	1	2	4	3	6
2 (Önem) SIRA	13,09%	22,84%	21,13%	15,98%	16,90%	10,06%
	5	1	2	4	3	6
Ortalama	13,17%	22,35%	21,32%	16,16%	16,83%	10,18%
Sıralama	5	1	2	4	3	6

Tablo 5.112. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyete göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,35’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden

hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

- Ayrıca hem kadınlar hem erkekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

✓ Çocuk Sayısına Göre Sağlık Hizmeti

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.113.’te yer almaktadır.

Tablo 5.113. Çocuk Sayısına Göre Sağlık Hizmeti

Çocuk Sayısı	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	13,51%	22,28%	20,95%	16,15%	16,92%	10,19%
	5	1	2	4	3	6
2 (Önem) SIRA	12,55%	22,10%	21,54%	15,97%	17,77%	10,08%
	5	1	2	4	3	6
3 (Önem) SIRA	12,81%	23,36%	21,83%	15,54%	16,82%	9,65%
	5	1	2	4	3	6
4 (Önem) SIRA	13,23%	23,67%	22,74%	15,70%	14,82%	9,84%
	5	1	2	3	4	6
5 (Önem) SIRA	13,17%	19,70%	19,55%	18,12%	17,78%	11,68%
	5	1	2	3	4	6
Ortalama	13,05%	22,22%	21,32%	16,29%	16,82%	10,29%
Sıralama	5	1	2	4	3	6

Tablo 5.113. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,22’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

- Sıfır, Bir ve İki çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Üç çocuklular ve üzeri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Hasta Nakil, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

✓ **Eğitim Seviyesine Göre Sağlık Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.14.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.114.’te yer almaktadır.

Tablo 5.114. Eğitim Seviyesine Göre Sağlık Hizmeti

Eğitim Seviyesi	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	13,04%	21,19%	20,12%	18,21%	15,45%	11,99%
	5	1	2	3	4	6
2 (Önem) SIRA	13,47%	22,33%	21,20%	16,12%	16,23%	10,64%
	5	1	2	4	3	6
3 (Önem) SIRA	12,49%	21,91%	21,25%	16,21%	18,07%	10,06%
	5	1	2	4	3	6
4 (Önem) SIRA	13,31%	22,69%	21,58%	16,01%	16,71%	9,70%
	5	1	2	4	3	6
5 (Önem) SIRA	14,09%	23,79%	21,03%	15,45%	15,30%	10,34%
	5	1	2	3	4	6
Ortalama	13,28%	22,38%	21,04%	16,40%	16,35%	10,55%
Sıralama	5	1	2	3	4	6

Tablo 5.114. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,38’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Hasta Nakil, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

- Okuma yazması olmayanlar ve Yüksek Lisans ve üzeri için de hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Hasta Nakil, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Diğer eğitim seviyeleri için hizmet öncelikleri ise sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

✓ Gelir Düzeyine Göre Sağlık Hizmeti

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.115.’te yer almaktadır.

Tablo 5.115. Gelir Düzeyine Göre Sağlık Hizmeti

Gelir Düzeyi	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	13,41%	22,13%	20,78%	16,79%	16,42%	10,47%
	5	1	2	3	4	6
2 (Önem) SIRA	12,42%	22,87%	21,10%	16,41%	17,07%	10,14%
	5	1	2	4	3	6
3 (Önem) SIRA	13,12%	22,41%	22,29%	14,89%	17,31%	9,99%
	5	1	2	4	3	6
4 (Önem) SIRA	13,27%	22,50%	21,13%	16,40%	17,09%	9,62%
	5	1	2	4	3	6
5 (Önem) SIRA	14,84%	21,37%	21,04%	16,44%	15,72%	10,59%
	5	1	2	3	4	6
Ortalama	13,41%	22,25%	21,27%	16,18%	16,72%	10,16%
Sıralama	5	1	2	4	3	6

Tablo 5.115. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelir düzeyine göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,25’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

- Çalışmayanlar ve geliri 8000 TL'nin üzerinde olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Hasta Nakil, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Diğer tüm gelir düzeyleri için hizmet öncelik sıralaması “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

✓ İkamet Yılına Göre Sağlık Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.116.’da yer almaktadır.

Tablo 5.116. İkamet Yılına Göre Sağlık Hizmeti

İkamet	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	13,02%	22,46%	20,59%	15,96%	16,97%	11,00%
	5	1	2	4	3	6
2 (Önem) SIRA	12,99%	22,23%	21,52%	16,24%	16,74%	10,28%
	5	1	2	4	3	6
3 (Önem) SIRA	13,63%	22,42%	20,91%	15,73%	16,91%	10,40%
	5	1	2	4	3	6
4 (Önem) SIRA	13,95%	22,06%	21,76%	16,17%	16,82%	9,24%
	5	1	2	4	3	6
5 (Önem) SIRA	13,30%	22,64%	20,91%	16,81%	16,43%	9,92%
	5	1	2	3	4	6
6 (Önem) SIRA	12,03%	22,51%	22,25%	15,81%	17,27%	10,12%
	5	1	2	4	3	6
Ortalama	13,16%	22,39%	21,32%	16,12%	16,86%	10,16%
Sıralama	5	1	2	4	3	6

Tablo 5.116. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ikamet yılına göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,39’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

- 21-30 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Hasta Nakil, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Diğer tüm ikamet yılları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

✓ İlçelere Göre Sağlık Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ilçe kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.21.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.117.’de yer almaktadır.

Tablo 5.117. İlçelere Göre Sağlık Hizmeti

İlçeler	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	14,17%	21,06%	20,63%	16,92%	17,07%	10,15%
	5	1	2	4	3	6
2 (Önem) SIRA	13,30%	22,24%	21,42%	15,51%	16,87%	10,67%
	5	1	2	4	3	6
3 (Önem) SIRA	12,86%	22,76%	21,36%	16,40%	16,77%	9,85%
	5	1	2	4	3	6
Ortalama	13,44%	22,02%	21,14%	16,28%	16,90%	10,22%
Sıralama	5	1	2	4	3	6

Tablo 5.117. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,02’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm ilçeler için hizmet öncelik sıralaması “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

✓ Medeni Hale Göre Sağlık Hizmeti

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.118.’de yer almaktadır.

Tablo 5.118. Medeni Hale Göre Sağlık Hizmeti

Medeni hal	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	13,73%	22,47%	20,86%	16,20%	16,71%	10,03%
	5	1	2	4	3	6
2 (Önem) SIRA	13,39%	20,83%	21,89%	15,93%	17,83%	10,13%
	5	2	1	4	3	6
3 (Önem) SIRA	12,71%	22,74%	21,45%	16,15%	16,67%	10,29%
	5	1	2	4	3	6
Ortalama	13,27%	22,02%	21,40%	16,10%	17,07%	10,15%
Sıralama	5	1	2	4	3	6

Tablo 5.118. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,02’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Bekârlar ve evliler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Boşanmış veya eşi vefat etmişler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, , Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

✓ Memnuniyet Düzeyine Göre Sağlık Hizmeti

Bu bölümde kullanılan memnuniyet düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.'te yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.119.'da yer almaktadır.

Tablo 5.119. Memnuniyet Düzeyine Göre Sağlık Hizmeti

Memnuniyet	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	16,02%	20,80%	21,02%	15,86%	15,96%	10,35%
	3	2	1	5	4	6
2 (Önem) SIRA	13,30%	22,20%	20,10%	17,07%	17,21%	10,12%
	5	1	2	4	3	6
3 (Önem) SIRA	13,20%	22,32%	21,06%	15,87%	17,57%	9,98%
	5	1	2	4	3	6
4 (Önem) SIRA	11,99%	23,02%	21,96%	16,30%	16,38%	10,34%
	5	1	2	4	3	6
5 (Önem) SIRA	13,42%	22,77%	22,86%	15,43%	15,09%	10,44%
	5	2	1	3	4	6
Ortalama	13,58%	22,22%	21,40%	16,11%	16,44%	10,24%
Sıralama	5	1	2	4	3	6

Tablo 5.119. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde memnuniyet düzeyine göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,22’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Memnun olmayanlar, Kararsız olanlar ve Memnun olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Hiç memnun olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Diyetisyen, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil ve Taziye Hizmetleri” dir.

- Çok memnun olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Hasta Nakil, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

✓ Mesleğe Göre Sağlık Hizmeti

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, mesleğe göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.120.’de yer almaktadır.

Tablo 5.120. Mesleğe Göre Sağlık Hizmeti

Meslek	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	14,13%	21,88%	21,38%	16,36%	16,08%	10,16%
	5	1	2	3	4	6
2 (Önem) SIRA	14,99%	20,86%	22,40%	14,41%	17,66%	9,68%
	4	2	1	5	3	6
3 (Önem) SIRA	12,51%	23,16%	21,33%	16,35%	16,76%	9,89%
	5	1	2	4	3	6
4 (Önem) SIRA	12,83%	22,64%	20,52%	16,32%	17,13%	10,56%
	5	1	2	4	3	6
5 (Önem) SIRA	12,82%	22,52%	21,85%	16,37%	16,32%	10,11%
	5	1	2	3	4	6
6 (Önem) SIRA	12,49%	22,03%	20,73%	17,19%	16,71%	10,87%
	5	1	2	3	4	6
Ortalama	13,30%	22,18%	21,37%	16,17%	16,78%	10,21%
Sıralama	5	1	2	4	3	6

Tablo 5.120. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,18’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Özel Sektör çalışanları, Girişimci, Serbest meslek ve Diğer meslekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek,

Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

- Öğrenciler, Ev kadınları, Emekliler ve Çalışmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Hasta Nakil, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Kamu çalışanları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Diyetisyen, Hasta Nakil ve Taziye Hizmetleri” dir.

✓ Yaşa Göre Sağlık Hizmeti

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Sağlık Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.121.’de yer almaktadır.

Tablo 5.121. Yaşa Göre Sağlık Hizmeti

Yaş	k1	k2	k3	k4	k5	k6
1 (Önem) SIRA	13,24%	22,46%	20,87%	16,65%	16,98%	9,81%
	5	1	2	4	3	6
2 (Önem) SIRA	13,53%	23,20%	20,96%	15,85%	16,24%	10,23%
	5	1	2	4	3	6
3 (Önem) SIRA	13,52%	21,30%	21,62%	15,88%	17,30%	10,38%
	5	2	1	4	3	6
4 (Önem) SIRA	12,22%	22,53%	21,87%	16,37%	16,86%	10,15%
	5	1	2	4	3	6
5 (Önem) SIRA	12,36%	22,59%	21,48%	16,29%	17,02%	10,26%
	5	1	2	4	3	6
Ortalama	12,97%	22,41%	21,36%	16,21%	16,88%	10,16%
Sıralama	5	1	2	4	3	6

Tablo 5.121. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşa göre “Sağlık Hizmeti” içinde “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” %22,41’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

- 36-45 yaş grubu için hizmet öncelikleri sırasıyla “Evde Bakım ve Destek, Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, , Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.
- Diğer tüm yaş grupları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engelli ve Yaşlı Hizmeti, Evde Bakım ve Destek, Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek, Hasta Nakil, Diyetisyen ve Taziye Hizmetleri” dir.

5.3.9. Sosyal Hizmet ve Önem Düzeyleri

Bölüm 5.3.9.’da yer alan Sosyal Hizmet kriterleri Tablo 5.122.’de sıralanmıştır.

Tablo 5.122. Sosyal Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	Aile ve Toplum Hizmetleri
k2	Asker Yardımı
k3	Giyim Yardımı
k4	Toplu Nikah ve Sünnet
k5	Yemek Yardımı

➤ Sosyal Hizmetler

SWARA yöntemiyle elde edilen Sosyal Hizmetlerine ait kriter ağırlık ve öncelikleri Tablo 5.123.’te yer almaktadır.

Tablo 5.123. Sosyal Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	Aile ve Toplum Hizmetleri	%20,76	3
k2	Asker Yardımı	%18,85	4
k3	Giyim Yardımı	%22,61	2
k4	Toplu Nikâh ve Sünnet	%14,09	5
k5	Yemek Yardımı	%23,69	1

Tablo 5.123. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Sosyal Hizmetler” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,69’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla Giyim Yardımı (%22,61), Aile ve Toplum Hizmetleri (%20,76), Asker Yardımı (%18,85), Toplu Nikah ve Sünnet (%14,09) Hizmetleri”dir.

✓ **Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Sosyal Hizmet**

Bu bölümde kullanılan belediyeye gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Sosyal Hizmet” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.124.’te yer almaktadır.

Tablo 5.124. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Sosyal Hizmet

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,09%	18,83%	22,56%	14,21%	23,32%
	3	4	2	5	1
2 (Önem) SIRA	20,53%	18,81%	22,71%	13,82%	24,13%
	3	4	2	5	1
3 (Önem) SIRA	19,39%	19,33%	22,30%	15,03%	23,95%
	3	4	2	5	1
Ortalama	20,34%	18,99%	22,52%	14,35%	23,80%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.124. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Sosyal Hizmet” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,80’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikah ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm belediyeye gitme sıklığı düzeyleri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

✓ Cinsiyete Göre Sosyal Hizmet

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.10.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Sosyal Hizmet” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.125.’te yer almaktadır.

Tablo 5.125. Cinsiyete Göre Sosyal Hizmet

Cinsiyet	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	20,48%	18,44%	22,79%	13,61%	24,68%
	3	4	2	5	1
2 (Önem) SIRA	21,00%	19,19%	22,46%	14,50%	22,86%
	3	4	2	5	1
Ortalama	20,74%	18,82%	22,62%	14,05%	23,77%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.125. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyete göre “Sosyal Hizmet” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,77’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Ayrıca hem kadınlar hem erkekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

✓ Çocuk Sayısına Göre Sosyal Hizmet

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Sosyal Hizmet” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.126.’da yer almaktadır.

Tablo 5.126. Çocuk Sayısına Göre Sosyal Hizmet

Çocuk	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,38%	18,53%	22,08%	14,13%	23,88%
	3	4	2	5	1
2 (Önem) SIRA	21,27%	18,22%	22,71%	14,02%	23,78%
	3	4	2	5	1
3 (Önem) SIRA	19,50%	19,03%	23,61%	14,09%	23,77%
	3	4	2	5	1
4 (Önem) SIRA	21,87%	19,98%	22,08%	13,32%	22,75%
	3	4	2	5	1
5 (Önem) SIRA	18,59%	19,22%	23,32%	15,03%	23,84%
	4	3	2	5	1
Ortalama	20,52%	19,00%	22,76%	14,12%	23,60%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.126. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “Sosyal Hizmet” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,60’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Sıfır, Bir, İki ve Üç çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Dört çocuk ve üzeri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Asker Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

✓ **Eğitim Seviyesine Göre Sosyal Hizmet**

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.14.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre “Sosyal Hizmet” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.127.’de yer almaktadır.

Tablo 5.127. Eğitim Seviyesine Göre Sosyal Hizmet

Eğitim Seviyesi	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,29%	18,43%	21,46%	15,74%	23,08%
	3	4	2	5	1
2 (Önem) SIRA	20,75%	19,23%	22,37%	14,25%	23,41%
	3	4	2	5	1
3 (Önem) SIRA	20,86%	18,11%	22,32%	13,96%	24,74%
	3	4	2	5	1
4 (Önem) SIRA	20,71%	19,18%	23,00%	13,87%	23,24%
	3	4	2	5	1
5 (Önem) SIRA	20,33%	18,95%	23,34%	14,31%	23,06%
	3	4	1	5	2
Ortalama	20,79%	18,78%	22,50%	14,43%	23,51%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.127. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre “Sosyal Hizmet” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,51’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Yüksek Lisans ve üzeri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Giyim Yardımı, Yemek Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Diğer eğitim seviyeleri için hizmet öncelikleri ise sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet hizmetleri” dir.

✓ **Gelir Düzeyine Göre Sosyal Hizmet**

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Sosyal Hizmet” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.128. yer almaktadır.

Tablo 5.128. Gelir Düzeyine Göre Sosyal Hizmet

Gelir Düzeyi	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	20,61%	18,79%	22,54%	14,06%	24,00%
	3	4	2	5	1
2 (Önem) SIRA	21,74%	18,58%	21,69%	14,60%	23,39%
	2	4	3	5	1
3 (Önem) SIRA	20,80%	18,96%	22,89%	13,63%	23,72%
	3	4	2	5	1
4 (Önem) SIRA	17,97%	19,51%	24,36%	13,65%	24,50%
	4	3	2	5	1
5 (Önem) SIRA	21,27%	18,78%	22,92%	14,28%	22,76%
	3	4	1	5	2
Ortalama	20,48%	18,92%	22,88%	14,04%	23,67%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.128. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelir düzeyine göre “Sosyal Hizmet” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,67’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Çalışmayanlar ve geliri 4001-6000 TL arasında olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- 2000-4000 arası gelir düzeyi için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Giyim Yardımı, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- 6001-8000 arası gelir düzeyi için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Asker Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- 8001 ve üzeri gelir düzeyi için hizmet öncelikleri sırasıyla “Giyim Yardımı, Yemek Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

✓ İkamet Yılına Göre Sosyal Hizmet

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Sosyal Hizmet” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.129.’da yer almaktadır.

Tablo 5.129. İkamet Yılına Göre Sosyal Hizmet

İkamet Yılı	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	20,90%	18,56%	23,24%	15,05%	22,25%
	3	4	1	5	2
2 (Önem) SIRA	19,34%	18,85%	23,54%	13,28%	24,99%
	3	4	2	5	1
3 (Önem) SIRA	20,40%	18,33%	23,44%	13,63%	24,20%
	3	4	2	5	1
4 (Önem) SIRA	21,43%	18,76%	21,99%	14,06%	23,75%
	3	4	2	5	1
5 (Önem) SIRA	20,25%	18,87%	22,17%	14,35%	24,36%
	3	4	2	5	1
6 (Önem) SIRA	22,87%	19,79%	20,92%	14,32%	22,10%
	1	4	3	5	2
Ortalama	20,87%	18,86%	22,55%	14,12%	23,61%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.129. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ikamet yılına göre “Sosyal Hizmet” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,61’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- 0-5 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Giyim Yardımı, Yemek Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- 30 yıl ve üzeri ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Aile ve Toplum Hizmetleri, Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

- Diğer tüm ikamet yılları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

✓ İlçelere Göre Sosyal Hizmet

Bu bölümde kullanılan ilçe kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.21.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Sosyal Hizmet” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.130.’da yer almaktadır.

Tablo 5.130. İlçelere Göre Sosyal Hizmet

İlçeler	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	19,11%	19,26%	23,71%	14,96%	22,96%
	4	3	1	5	2
2 (Önem) SIRA	21,98%	19,09%	22,02%	13,76%	23,16%
	3	4	2	5	1
3 (Önem) SIRA	20,28%	18,60%	22,78%	14,14%	24,20%
	3	4	2	5	1
Ortalama	20,46%	18,98%	22,84%	14,28%	23,44%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.130. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre “Sosyal Hizmet” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,44’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Bakırköy, Beşiktaş, Kadıköy, Şişli ve Üsküdar ilçeleri için hizmet öncelikleri sırasıyla Giyim Yardımı, Yemek Yardımı, Asker Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Diğer tüm ilçeler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

✓ Medeni Hale Göre Sosyal Hizmet

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Sosyal Hizmet” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.131.’de yer almaktadır.

Tablo 5.131. Medeni Hale Göre Sosyal Hizmet

Medeni Hal	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,64%	18,49%	22,13%	14,09%	23,64%
	3	4	2	5	1
2 (Önem) SIRA	19,63%	18,28%	23,54%	14,20%	24,36%
	3	4	2	5	1
3 (Önem) SIRA	20,45%	19,24%	22,69%	14,06%	23,55%
	3	4	2	5	1
Ortalama	20,57%	18,67%	22,79%	14,12%	23,85%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.131. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre “Sosyal Hizmet” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,85’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm medeni haller için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

✓ Memnuniyet Düzeyine Göre Sosyal Hizmet

Bu bölümde kullanılan memnuniyet düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre “Sosyal Hizmet” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.132.’de yer almaktadır.

Tablo 5.132. Memnuniyet Düzeyine Göre Sosyal Hizmet

Memnuniyet	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,53%	19,57%	23,26%	14,26%	21,38%
	2	4	1	5	3
2 (Önem) SIRA	21,18%	17,96%	23,28%	14,43%	23,14%
	3	4	1	5	2
3 (Önem) SIRA	20,24%	19,43%	22,31%	13,87%	24,14%
	3	4	2	5	1
4 (Önem) SIRA	21,33%	18,60%	22,40%	14,13%	23,54%
	3	4	2	5	1
5 (Önem) SIRA	19,41%	17,55%	22,77%	14,18%	26,09%
	3	4	2	5	1
Ortalama	20,74%	18,62%	22,81%	14,17%	23,66%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.132. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde memnuniyet düzeyine göre “Sosyal Hizmet” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,66’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Hiç memnun olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Yemek Yardımı, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Memnun olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Giyim Yardımı, Yemek Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- Diğer tüm memnuniyet düzeyleri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

✓ Mesleğe Göre Sosyal Hizmet

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27.'de yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Sosyal Hizmet" in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.133.'te yer almaktadır.

Tablo 5.133. Mesleğe Göre Sosyal Hizmet

Meslek	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	22,27%	18,23%	22,02%	13,76%	23,72%
	2	4	3	5	1
2 (Önem) SIRA	20,17%	18,91%	23,14%	13,77%	24,00%
	3	4	2	5	1
3 (Önem) SIRA	20,62%	18,41%	22,78%	13,21%	24,98%
	3	4	2	5	1
4 (Önem) SIRA	20,83%	19,23%	22,91%	14,75%	22,28%
	3	4	1	5	2
5 (Önem) SIRA	21,08%	18,79%	21,37%	15,12%	23,64%
	3	4	2	5	1
6 (Önem) SIRA	19,17%	19,96%	23,32%	13,85%	23,70%
	4	3	2	5	1
Ortalama	20,69%	18,92%	22,59%	14,08%	23,72%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.133. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre "Sosyal Hizmet" içinde "Yemek Yardımı Hizmeti" %23,72'lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri" dir.
- Öğrenciler için hizmet öncelikleri sırasıyla "Yemek Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Giyim Yardımı, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri" dir.
- Girişimci, Serbest meslek ve Diğer meslekler için hizmet öncelikleri sırasıyla "Giyim Yardımı, Yemek Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri" dir.

- Çalışmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Asker Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

✓ Yaşa Göre Sosyal Hizmet

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Sosyal Hizmet” in önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.134.’te yer almaktadır.

Tablo 5.134. Yaşa Göre Sosyal Hizmet

Yaş	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	22,18%	18,85%	22,17%	13,90%	22,90%
	2	4	3	5	1
2 (Önem) SIRA	19,97%	18,31%	23,15%	14,31%	24,25%
	3	4	2	5	1
3 (Önem) SIRA	20,45%	19,27%	22,60%	14,45%	23,23%
	3	4	2	5	1
4 (Önem) SIRA	20,98%	18,80%	22,28%	13,68%	24,26%
	3	4	2	5	1
5 (Önem) SIRA	20,64%	19,33%	22,44%	13,50%	24,08%
	3	4	2	5	1
Ortalama	20,84%	18,91%	22,53%	13,97%	23,75%
Sıralama	3	4	2	5	1

Tablo 5.134. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşa göre “Sosyal Hizmet” içinde “Yemek Yardımı Hizmeti” %23,75’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.
- 18-25 yaş grubu için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Giyim Yardımı, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

- Diğer tüm yaş grupları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Yemek Yardımı, Giyim Yardımı, Aile ve Toplum Hizmetleri, Asker Yardımı, Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmetleri” dir.

5.3.10. Spor Hizmeti ve Önem Düzeyleri

Bölüm 5.3.10.’da yer alan Spor Hizmeti kriterleri Tablo 5.135.’te sıralanmıştır.

Tablo 5.135. Spor Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	Açık ve Kapalı Alanlarda Spor
k2	Çocuklara Yönelik Spor
k3	Engellilere Yönelik Spor
k4	Spor Organizasyonu
k5	Yetişkinlere Yönelik Spor

➤ Spor Hizmetleri

SWARA yöntemiyle elde edilen Spor Hizmetlerine ait kriter ağırlık ve öncelikleri Tablo 5.136.’da yer almaktadır.

Tablo 5.136. Spor Hizmet Ağırlıkları ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	Açık ve Kapalı Alanlarda Spor	21,23%	3
k2	Çocuklara Yönelik Spor	22,51%	2
k3	Engellilere Yönelik Spor	23,26%	1
k4	Spor Organizasyonu	16,65%	4
k5	Yetişkinlere Yönelik Spor	16,34%	5

Tablo 5.136. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Spor Hizmetler” içinde “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” %23,26’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla Çocuklara Yönelik Spor (%22,51), Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (%21,23), Spor Organizasyonu (%16,65) ve Yetişkinlere Yönelik Spor (%16,34) Hizmetleri”dir.

✓ **Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Spor Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan belediyeye gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.'de yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre "Spor Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.137.'de yer almaktadır.

Tablo 5.137. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Spor Hizmeti

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,90%	21,85%	23,05%	16,52%	16,69%
	2	3	1	5	4
2 (Önem) SIRA	20,41%	23,47%	23,23%	16,69%	16,19%
	3	1	2	4	5
3 (Önem) SIRA	21,13%	21,56%	25,52%	17,60%	14,19%
	3	2	1	4	5
Ortalama	21,15%	22,29%	23,93%	16,94%	15,69%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.137. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre "Spor Hizmeti" içinde "Engellilere Yönelik Spor Hizmeti" %23,93'lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri" dir.
- Belediyeye hiç gitmeyenler için hizmet öncelikleri sırasıyla "Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri" dir.
- Belediyeye nadiren gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla "Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri" dir.
- Belediyeye sık sık gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla "Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri" dir.

✓ Cinsiyete Göre Spor Hizmeti

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.10.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Spor Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.138.’de yer almaktadır.

Tablo 5.138. Cinsiyete Göre Spor Hizmeti

Cinsiyet	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,72%	22,23%	23,73%	16,42%	15,90%
	3	2	1	4	5
2 (Önem) SIRA	20,82%	22,75%	22,87%	16,85%	16,72%
	3	2	1	4	5
Ortalama	21,27%	22,49%	23,30%	16,63%	16,31%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.138. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyete göre “Spor Hizmeti” içinde “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” %23,30’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- Ayrıca hem kadınlar hem erkekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.

✓ Çocuk Sayısına Göre Spor Hizmeti

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Spor Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.139.’da yer almaktadır.

Tablo 5.139. Çocuk Sayısına Göre Spor Hizmeti

Çocuk Sayısı	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,25%	22,02%	23,58%	16,85%	16,30%
	3	2	1	4	5
2 (Önem) SIRA	22,11%	22,11%	23,58%	16,28%	15,92%
	2	3	1	4	5
3 (Önem) SIRA	21,42%	22,53%	22,75%	16,52%	16,77%
	3	2	1	5	4
4 (Önem) SIRA	20,16%	24,21%	23,17%	16,68%	15,77%
	3	1	2	4	5
5 (Önem) SIRA	20,93%	22,89%	22,65%	16,58%	16,95%
	3	1	2	5	4
Ortalama	21,17%	22,75%	23,15%	16,58%	16,34%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.139. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “Spor Hizmeti” içinde “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” %23,15’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- Sıfır çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- Bir çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- İki çocuklular için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri” dir.
- Diğer çocuk sayıları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri” dir.

✓ Eğitim Seviyesine Göre Spor Hizmeti

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.14.'te yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Spor Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.140.'ta yer almaktadır.

Tablo 5.140. Eğitim Seviyesine Göre Spor Hizmeti

Eğitim	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,22%	21,51%	23,45%	17,17%	16,66%
	3	2	1	4	5
2 (Önem) SIRA	21,01%	21,54%	24,19%	17,05%	16,21%
	3	2	1	4	5
3 (Önem) SIRA	21,56%	24,06%	22,59%	15,51%	16,28%
	3	1	2	5	4
4 (Önem) SIRA	21,89%	22,48%	22,79%	16,55%	16,29%
	3	2	1	4	5
5 (Önem) SIRA	20,04%	23,34%	22,69%	17,60%	16,33%
	3	1	2	4	5
Ortalama	21,15%	22,59%	23,14%	16,78%	16,35%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.140. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre "Spor Hizmeti" içinde "Engellilere Yönelik Spor Hizmeti" %23,14'lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri" dir.
- Okuma yazması olmayanlar, İlköğretim mezunları ve Üniversite mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla "Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri" dir.
- Lise mezunları için hizmet öncelikleri sırasıyla "Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri" dir.

- Yüksek Lisans ve Üzeri için hizmet öncelikleri ise sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.

✓ Gelir Düzeyine Göre Spor Hizmeti

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Spor Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.141.’de yer almaktadır.

Tablo 5.141. Gelir Düzeyine Göre Spor Hizmeti

Gelir	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	22,00%	21,57%	23,01%	16,91%	16,51%
	2	3	1	4	5
2 (Önem) SIRA	21,33%	22,31%	23,12%	16,69%	16,54%
	3	2	1	4	5
3 (Önem) SIRA	21,13%	22,35%	23,56%	17,06%	15,91%
	3	2	1	4	5
4 (Önem) SIRA	19,11%	24,94%	23,67%	15,86%	16,42%
	3	1	2	5	4
5 (Önem) SIRA	21,56%	23,37%	23,19%	15,63%	16,25%
	3	1	2	5	4
Ortalama	21,03%	22,91%	23,31%	16,43%	16,33%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.141. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelir düzeyine göre “Spor Hizmeti” içinde “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” %23,31’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- Çalışmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.

- 2000-4000 ve 4001-6000 arası gelir düzeyi için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- 6001 ve üzeri gelir düzeyi için hizmet öncelikleri sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri” dir.

✓ İkamet Yılına Göre Spor Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Spor Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.142.’de yer almaktadır.

Tablo 5.142. İkamet Yılına Göre Spor Hizmeti

İkamet Yılı	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	22,50%	20,73%	22,29%	17,34%	17,14%
	1	3	2	4	5
2 (Önem) SIRA	21,30%	21,47%	23,68%	17,51%	16,04%
	3	2	1	4	5
3 (Önem) SIRA	20,61%	23,44%	23,17%	16,57%	16,21%
	3	1	2	4	5
4 (Önem) SIRA	21,12%	22,83%	23,68%	16,52%	15,84%
	3	2	1	4	5
5 (Önem) SIRA	21,12%	23,14%	23,53%	16,12%	16,09%
	3	2	1	4	5
6 (Önem) SIRA	20,67%	23,76%	23,14%	15,60%	16,83%
	3	1	2	5	4
Ortalama	21,22%	22,56%	23,25%	16,61%	16,36%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.142. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ikamet yılına göre “Spor Hizmeti” içinde “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” %23,25’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.

- 0-5 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- 6-10 yıl arası, 16-20 yıl arası ve 21-30 yıl arası ikamet edenlerde hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- 11-15 yıl arası ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- 30 yıl ve üzeri ikamet edenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri” dir.

✓ İlçelere Göre Spor Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ilçe kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.21.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Spor Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.143.’te yer almaktadır.

Tablo 5.143. İlçelere Göre Spor Hizmeti

İlçeler	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	22,88%	22,50%	22,44%	16,50%	15,68%
	1	2	3	4	5
2 (Önem) SIRA	21,34%	22,38%	22,95%	16,56%	16,76%
	3	2	1	5	4
3 (Önem) SIRA	20,82%	22,60%	23,65%	16,74%	16,20%
	3	2	1	4	5
Ortalama	21,68%	22,50%	23,01%	16,60%	16,21%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.143. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre “Spor Hizmeti” içinde “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” %23,01’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- Bakırköy, Beşiktaş, Kadıköy, Şişli, Üsküdar ilçeleri için hizmet öncelik sıralaması “Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile ilçeleri için hizmet öncelik sıralaması “Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri” dir.
- Adalar, Ataşehir, Avcılar, Bahçelievler, Başakşehir, Beykoz, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Çekmeköy, Eyüp Sultan, Fatih, Güngören, Kağıthane, Kartal, Küçükçekmece, Maltepe, Sarıyer, Tuzla, Ümraniye, Zeytinburnu ilçeleri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.

✓ Medeni Hale Göre Spor Hizmeti

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Spor Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.144.’te yer almaktadır.

Tablo 5.144. Medeni Hale Göre Spor Hizmeti

Medeni hal	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	20,98%	22,12%	23,67%	16,72%	16,51%
	3	2	1	4	5
2 (Önem) SIRA	20,93%	21,88%	23,56%	17,35%	16,28%
	3	2	1	4	5
3 (Önem) SIRA	21,48%	22,95%	22,90%	16,42%	16,24%
	3	1	2	4	5
Ortalama	21,13%	22,32%	23,38%	16,83%	16,34%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.144. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre “Spor Hizmeti” içinde “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” %23,38’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- Bekârlar, Boşanmışlar ve Eşi vefat etmişler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- Evliler için hizmet öncelikleri sırasıyla Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.

✓ **Memnuniyet Düzeyine Göre Spor Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan memnuniyet düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre “Spor Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.145.’te yer almaktadır.

Tablo 5.145. Memnuniyet Düzeyine Göre Spor Hizmeti

Memnuniyet	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	22,94%	20,86%	22,56%	15,82%	17,82%
	1	3	2	5	4
2 (Önem) SIRA	21,38%	22,47%	22,97%	16,88%	16,29%
	3	2	1	4	5
3 (Önem) SIRA	20,36%	23,05%	23,70%	16,48%	16,41%
	3	2	1	4	5
4 (Önem) SIRA	21,52%	22,50%	23,38%	16,79%	15,81%
	3	2	1	4	5
5 (Önem) SIRA	22,19%	21,96%	22,02%	17,63%	16,20%
	1	3	2	4	5
Ortalama	21,68%	22,17%	22,93%	16,72%	16,51%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.145. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde memnuniyet düzeyine göre “Spor Hizmeti” içinde “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” %22,93’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- Hiç memnun olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri” dir.
- Memnun olmayanlar, Kararsız olanlar ve Memnun olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- Çok memnun olanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.

✓ Mesleğe Göre Spor Hizmet

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27.'de yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Spor Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.146.'da yer almaktadır.

Tablo 5.146. Mesleğe Göre Spor Hizmeti

Meslek	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,86%	21,13%	23,55%	17,24%	16,22%
	2	3	1	4	5
2 (Önem) SIRA	19,74%	22,77%	23,94%	17,37%	16,18%
	3	2	1	4	5
3 (Önem) SIRA	22,26%	22,72%	23,90%	16,00%	15,12%
	3	2	1	4	5
4 (Önem) SIRA	20,75%	23,15%	22,75%	16,36%	16,99%
	3	1	2	5	4
5 (Önem) SIRA	21,96%	21,91%	22,17%	16,83%	17,13%
	2	3	1	5	4
6 (Önem) SIRA	19,61%	22,29%	23,39%	17,45%	17,25%
	3	2	1	4	5
Ortalama	21,03%	22,33%	23,28%	16,88%	16,48%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.146. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre "Spor Hizmeti" içinde "Engellilere Yönelik Spor Hizmeti" %23,28'lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri" dir.
- Öğrenciler için hizmet öncelikleri sırasıyla "Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri" dir.
- Kamu çalışanları, Özel sektör çalışanları ve Çalışmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla "Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri" dir.

- Girişimci, Serbest meslek ve Diğer meslekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri” dir.
- Ev kadını ve Emekliler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri” dir.

✓ Yaşa Göre Spor Hizmeti

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Spor Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.147.’de yer almaktadır.

Tablo 5.147. Yaşa Göre Spor Hizmeti

Yaş	k1	k2	k3	k4	k5
1 (Önem) SIRA	21,22%	21,51%	23,45%	17,17%	16,66%
	3	2	1	4	5
2 (Önem) SIRA	21,01%	21,54%	24,19%	17,05%	16,21%
	3	2	1	4	5
3 (Önem) SIRA	21,56%	24,06%	22,59%	15,51%	16,28%
	3	1	2	5	4
4 (Önem) SIRA	21,89%	22,48%	22,79%	16,55%	16,29%
	3	2	1	4	5
5 (Önem) SIRA	20,04%	23,34%	22,69%	17,60%	16,33%
	3	1	2	4	5
Ortalama	21,15%	22,59%	23,14%	16,78%	16,35%
Sıralama	3	2	1	4	5

Tablo 5.147. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşa göre “Spor Hizmeti” içinde “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” %23,28’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.

- 18-25, 26-35 ve 46-55 yaş grupları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Engellilere Yönelik Spor, Çocuklara Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.
- 36-45 arası yaş grupları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Yetişkinlere Yönelik Spor, Spor Organizasyonu Hizmetleri” dir.
- 56 ve üzeri yaşlar için hizmet öncelikleri sırasıyla “Çocuklara Yönelik Spor, Engellilere Yönelik Spor, Açık ve Kapalı Alanlarda Spor, Spor Organizasyonu, Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmetleri” dir.

5.3.11. Veterinerlik Hizmeti ve Önem Düzeyleri

Bölüm 5.3.11.’de yer alan Veterinerlik Hizmeti kriterleri Tablo 5.148.’de sıralanmıştır.

Tablo 5.148. Veterinerlik Hizmet Kriterleri

Kriter	Hizmet Adı
k1	Aşılama ve Kısırlaştırma
k2	İlaçlama
k3	Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi

➤ Veterinerlik Hizmetleri

SWARA yöntemiyle elde edilen Veterinerlik Hizmetlerine ait kriter ağırlık ve öncelikleri Tablo 5.149.’da yer almaktadır.

Tablo 5.149. Veterinerlik Hizmeti Ağırlıkları ve Sıralamaları

Kriter	Hizmet Adı	Ağırlık	Sıralama
k1	Aşılama ve Kısırlaştırma	%31,62	2
k2	İlaçlama	%30,18	3
k3	Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi	%38,20	1

Tablo 5.149. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Veterinerlik Hizmetler” içinde “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” %38,20’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla Aşılama ve Kısırlaştırma (%31,62) ve İlaçlama (%30,18) Hizmetleri”dir.

✓ **Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Veterinerlik Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan belediyeye gitme sıklığı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.8.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Veterinerlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.150.’de yer almaktadır.

Tablo 5.150. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Veterinerlik Hizmeti

Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	32,12%	29,68%	38,20%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	31,10%	30,46%	38,43%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	30,83%	32,71%	36,46%
	3	2	1
Ortalama	31,35%	30,95%	37,70%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.150. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde belediyeye gitme sıklığına göre “Veterinerlik Hizmeti” içinde “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” %37,70’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.
- Belediyeye hiç gitmeyenler ve nadiren gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.

- Belediyeye sık sık gidenler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, İlaçlama, Aşılama ve Kısırlaştırma Hizmetleri” dir.

✓ Cinsiyete Göre Veterinerlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan cinsiyet kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.10.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Veterinerlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.151.’de yer almaktadır.

Tablo 5.151. Cinsiyete Göre Veterinerlik Hizmeti

Cinsiyet	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	31,66%	29,43%	38,91%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	31,59%	30,81%	37,60%
	2	3	1
Ortalama	31,62%	30,12%	38,26%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.151. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde cinsiyete “Veterinerlik Hizmeti” içinde “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” %38,26’lık ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.
- Ayrıca hem kadınlar hem erkekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.

✓ Çocuk Sayısına Göre Veterinerlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan çocuk sayısı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.12.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Veterinerlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.152.’de yer almaktadır.

Tablo 5.152. Çocuk Sayısına Göre Veterinerlik Hizmeti

Çocuk	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	31,46%	29,72%	38,81%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	31,44%	29,17%	39,39%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	30,85%	30,58%	38,57%
	2	3	1
4 (Önem) SIRA	32,66%	30,69%	36,64%
	2	3	1
5 (Önem) SIRA	32,73%	31,96%	35,30%
	2	3	1
Ortalama	31,83%	30,43%	37,74%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.152. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde çocuk sayısına göre “Veterinerlik Hizmeti” içinde “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” %37,74’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm çocuk sayıları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.

✓ Eğitim Seviyesine Göre Veterinerlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan eğitim seviyesi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.14.'te yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Veterinerlik Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.153'te yer almaktadır.

Tablo 5.153. Eğitim Seviyesine Göre Veterinerlik Hizmeti

Eğitim	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	35,73%	30,29%	33,98%
	1	3	2
2 (Önem) SIRA	32,64%	30,79%	36,57%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	31,09%	29,70%	39,21%
	2	3	1
4 (Önem) SIRA	31,23%	29,74%	39,03%
	2	3	1
5 (Önem) SIRA	29,74%	32,15%	38,11%
	3	2	1
Ortalama	32,08%	30,53%	37,38%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.153. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde eğitim seviyesine göre "Veterinerlik Hizmeti" içinde "Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti" %37,38'lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri" dir.
- Okuma yazması olmayanlar için hizmet öncelikleri sırasıyla "Aşılama ve Kısırlaştırma, Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi ve İlaçlama Hizmetleri" dir.
- Yüksek Lisans ve Üzeri için hizmet öncelikleri ise sırasıyla "Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, İlaçlama, Aşılama ve Kısırlaştırma Hizmetleri" dir.
- Diğer tüm eğitim seviyeleri için hizmet öncelikleri sırasıyla "Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri" dir.

✓ Gelir Düzeyine Göre Veterinerlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan gelir düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.16.'da yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre "Veterinerlik Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.154.'te yer almaktadır.

Tablo 5.154. Gelir Düzeyine Göre Veterinerlik Hizmeti

Gelir Düzeyi	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	31,63%	29,93%	38,44%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	31,98%	30,00%	38,02%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	31,64%	30,60%	37,76%
	2	3	1
4 (Önem) SIRA	32,42%	29,45%	38,13%
	2	3	1
5 (Önem) SIRA	29,37%	31,23%	39,40%
	3	2	1
Ortalama	31,41%	30,24%	38,35%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.154. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde gelir düzeyine göre "Veterinerlik Hizmeti" içinde "Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti" %37,38'lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri" dir.
- 8001 ve üzeri gelir düzeyi için hizmet öncelikleri sırasıyla "Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, İlaçlama, Aşılama ve Kısırlaştırma Hizmetleri" dir.
- Diğer tüm gelir düzeyleri için hizmet öncelikleri sırasıyla "Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri" dir.

✓ İkamet Yılına Göre Veterinerlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ikamet yılı kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.18.’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Veterinerlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.155.’te yer almaktadır.

Tablo 5.155. İkamet Yılına Göre Veterinerlik Hizmeti

İkamet Yılı	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	30,82%	29,77%	39,41%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	31,13%	30,02%	38,85%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	31,50%	31,21%	37,28%
	2	3	1
4 (Önem) SIRA	31,87%	29,72%	38,41%
	2	3	1
5 (Önem) SIRA	32,28%	29,69%	38,03%
	2	3	1
6 (Önem) SIRA	32,23%	30,77%	37,00%
	2	3	1
Ortalama	31,64%	30,20%	38,17%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.155. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ikamet yılına göre “Veterinerlik Hizmeti” içinde “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” %38,17’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm ikamet yılları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.

✓ İlçelere Göre Veterinerlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan ilçe kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.21.'de yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ilçelere göre "Veterinerlik Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 5.156. İlçelere Göre Veterinerlik Hizmeti

İlçeler	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	31,74%	28,71%	39,54%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	32,43%	30,71%	36,86%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	31,06%	30,12%	38,82%
	2	3	1
Ortalama	31,74%	29,85%	38,41%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.156. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde ilçelere göre "Veterinerlik Hizmeti" içinde "Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti" %38,41'lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla "Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri" dir.
- Ayrıca tüm ilçeler için hizmet öncelikleri sırasıyla "Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri" dir.

✓ Medeni Hale Göre Veterinerlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan medeni hal kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.23.'te yer almaktadır.

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre "Veterinerlik Hizmeti" nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 157.'de yer almaktadır.

Tablo 5.157. Medeni Hale Göre Veterinerlik Hizmeti

Medeni hal	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	31,27%	29,86%	38,87%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	32,11%	32,08%	35,81%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	31,74%	29,89%	38,38%
	2	3	1
Ortalama	31,70%	30,61%	37,69%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.157. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde medeni hale göre “Veterinerlik Hizmeti” içinde “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” %37,69’luk ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm medeni haller için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.

✓ **Memnuniyet Düzeyine Göre Veterinerlik Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan memnuniyet düzeyi kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.25.’te yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, genel memnuniyet düzeylerine göre “Veterinerlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.158.’de yer almaktadır.

Tablo 5.158. Memnuniyet Düzeyine Göre Veterinerlik Hizmeti

Memnuniyet	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	32,33%	30,54%	37,13%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	32,88%	30,01%	37,11%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	32,11%	30,31%	37,57%
	2	3	1
4 (Önem) SIRA	30,10%	30,08%	39,82%
	2	3	1
5 (Önem) SIRA	31,38%	29,67%	38,95%
	2	3	1
Ortalama	31,76%	30,12%	38,12%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.158. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde memnuniyet düzeyine göre “Veterinerlik Hizmeti” içinde “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” %38,12’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm memnuniyet düzeyleri için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.

✓ Mesleğe Göre Veterinerlik Hizmeti

Bu bölümde kullanılan meslek kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.27’de yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, mesleğe göre “Veterinerlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.159.’da yer almaktadır.

Tablo 5.159. Mesleğe Göre Veterinerlik Hizmeti

Meslek	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	30,71%	29,86%	39,43%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	32,43%	30,79%	36,78%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	30,53%	30,43%	39,03%
	2	3	1
4 (Önem) SIRA	32,26%	29,66%	38,08%
	2	3	1
5 (Önem) SIRA	32,36%	30,58%	37,06%
	2	3	1
6 (Önem) SIRA	31,57%	29,62%	38,81%
	2	3	1
Ortalama	31,64%	30,16%	38,20%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.159. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde mesleğe göre “Veterinerlik Hizmeti” içinde “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” %38,20’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm meslekler için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.

✓ **Yaşa Göre Veterinerlik Hizmeti**

Bu bölümde kullanılan yaş kısaltmaları ve karşılıkları Tablo 5.29.’da yer almaktadır.

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Veterinerlik Hizmeti” nin önem dereceleri ve sıralamalar Tablo 5.160.’da yer almaktadır.

Tablo 5.160. Yaşı Göre Veterinerlik Hizmeti

Yaş	k1	k2	k3
1 (Önem) SIRA	30,58%	29,63%	39,79%
	2	3	1
2 (Önem) SIRA	31,39%	29,66%	38,95%
	2	3	1
3 (Önem) SIRA	31,97%	30,60%	37,44%
	2	3	1
4 (Önem) SIRA	31,89%	30,91%	37,20%
	2	3	1
5 (Önem) SIRA	33,10%	30,57%	36,33%
	2	3	1
Ortalama	31,79%	30,27%	37,94%
Sıralama	2	3	1

Tablo 5.160. dikkate alındığında;

- İstanbul genelinde yaşı göre “Veterinerlik Hizmeti” içinde “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” %37,94’lük ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.
- Ayrıca tüm yaş grupları için hizmet öncelikleri sırasıyla “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi, Aşılama ve Kısırlaştırma, İlaçlama Hizmetleri” dir.

5.4. SWARA Yöntemiyle Belirlenen İlçe Belediye Hizmet Kriterlerine Ait İstatistikî Analizler

Tezin bu bölümünde SWARA ile hesaplanan ağırlıklara ait grup ortalamaları arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığı test edilmiştir. Her bir demografik özellik ve her bir hizmet başlığı altındaki kriter ağırlıkları birlikte değerlendirilerek, kriterler arasında anlamlı farklar olup olmadığı istatistik anlamlılık testlerinden MANOVA ve t-test ile belirlenmiştir.

5.4.1. Genel Hizmetlere Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: Bilgi Edinme Hizmeti**
- **k2: Çevre ve Temizlik Hizmeti**
- **k3: Eğitim Hizmeti**
- **k4: İmar Hizmeti**
- **k5: Kültür Hizmeti**
- **k6: Park ve Bahçeler Hizmeti**
- **k7: Sağlık Hizmeti**
- **k8: Sosyal Hizmetler**
- **k9: Spor Hizmeti**
- **k10: Veterinerlik Hizmeti**

Olarak adlandırılan “Genel Hizmet” başlıklarıdır.

5.4.1.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.161. Belediyeye Gitme Sıklığı İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
Belediyeye Gitme Sıklığı	1-Hiç Gitmem	529
	2-Nadiren Giderim	424
	3-Sıklıkla Giderim	56

Tablo 5.161.’de çalışmaya katılan kişilerden;

- 529’unun belediyeye hiç gitmediği,
- 424’ünün nadiren gittiği,
- 56’sının sıklıkla gittiği görülmektedir.

Tablo 5.162. Genel Hizmetler Belediye Gitme Sıklığı k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	106,105
F	5,222
sd1	20
sd2	80903,658
p değeri	,000

H₀: Kovaryans matrisleri eşittir.

H₁: Kovaryans matrisleri eşit değildir.

Tablo 5.162.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir (p=0,000<0,001).

Ancak,

- “Gözlem sayıları eşit (dengeli) olduğunda MANOVA testinin kovaryans matrisindeki olası farklılığa dayanıklı olduğu, bu nedenle bulguların değerlendirilebileceği bilinmektedir.
- Gözlem sayıları farklı ve Box's M p değeri <0,001 ise MANOVA dayanıklılığı şüphelidir.
 (1*) Eğer büyük gözlem değeri için büyük varyans-kovaryans, küçük gözlem değeri için küçük varyans-kovaryans gözleniyorsa, MANOVA'nın anlamlı bulgusuna güvenilir.
 (2*) Eğer büyük gözlem değeri için küçük varyans-kovaryans, küçük gözlem değeri için büyük varyans-kovaryans gözleniyorsa, MANOVA'nın anlamlı bulgusuna güvenilmez, anlamsız bulguya güvenilir (Tabachnick, Fidell 2020: 254)”.

Tablo 5.163. Genel Hizmetler Belediye Gitme Sıklığı k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,017	2,137	8,000	2008,000	,030
	Wilks' Lambda	,983	2,142 ^b	8,000	2006,000	,029
	Hotelling's Trace	,017	2,146	8,000	2004,000	,029
	Roy's Largest Root	,016	3,976 ^c	4,000	1004,000	,003

H_0 : Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H_1 : Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.163.'de; Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,03<0,05$).

Belediyeye gitme sıklığı (k1, k4, k7, k9) için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,030$ 'dur. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (2*)

Tablo 5.164. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k1, k4, k7, k9 İçin Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi

Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	4,129	2	1006	,016
k4	10,385	2	1006	,000
k7	2,181	2	1006	,113
k9	1,010	2	1006	,365

H_0 : Varyanslar eşittir.

H_1 : Varyanslar eşit değildir.

Tablo 5.164.'de;

- k1 ve k4 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,016$, $p= 0,000$).
- k7 ve k9 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,113$, $p= 0,365$).

Tablo 5.165. Genel Hizmetler Belediye Gitme Sıklığı k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	,007	2	,004	,493	,611
	k4	,058	2	,029	3,266	,039
	k7	,043	2	,022	1,754	,174
	k9	,003	2	,001	,393	,675

H₀: Kriter önem düzeyinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeyinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.165.'de;

- Bilgi Edinme (k1), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinin belediyeye gitme sıklığına göre değişmediği görülmektedir (p=0,611, p=0,174, p=0,675).
- İmar (k4) hizmeti belediyeye gitme sıklığına göre değiştiği görülmektedir (p=0,039).

Tablo 5.166. Genel Hizmetler Belediye Gitme Sıklığı k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırmalar						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k4	Tamhane	1	2	-,015369*	,0062790	,043
			3	-,013956	,0155682	,754
		2	1	,015369*	,0062790	,043
			3	,001413	,0160596	1,000
		3	1	,013956	,0155682	,754
			2	-,001413	,0160596	1,000

Tablo 5.166.'da:

- Belediyeye hiç gitmeyenlerin İmar (k4) hizmetine verdiği önem nadiren gidenlere göre 0,015 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,015).

Tablo 5.167. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	16,740
F	1,379
sd1	12
sd2	95003,596
p değeri	,168

Tablo 5.167.'den MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,168>0,001$).

Tablo 5.168. Genel Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,017	2,843	6,000	2010,000	,009
	Wilks' Lambda	,983	2,852 ^b	6,000	2008,000	,009
	Hotelling's Trace	,017	2,860	6,000	2006,000	,009
	Roy's Largest Root	,017	5,621	3,000	1005,000	,001

Tablo 5.168.'de Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5) , Sosyal (k8) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,009<0,05$).

Tablo 5.169. Genel Hizmetler Belediye Gitme Sıklığı k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k2	1,295	2	1006	,274
k5	,240	2	1006	,787
k8	1,122	2	1006	,326

Tablo 5.169.'da; k2, k5, k8 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,274$, $p=0,787$, $p=0,326>0,05$).

Tablo 5.170. Genel Hizmetler Belediye Gitme Sıklığı k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	k2	,002	2	,001	,164	,849
	k5	,025	2	,013	2,765	,063
	k8	,031	2	,016	4,625	,010

Tablo 5.170.'de

- Sosyal (k8) hizmetinin belediyeye gitme sıklığına göre değiştiği görülmektedir ($p=0,010<0,05$).
- Çevre ve Temizlik (k2) ve Kültür (k5) hizmetlerinin belediyeye gitme sıklığına göre değişmediği görülmektedir ($p=0,063$, $p=0,010$).

Tablo 5. 171. Genel Hizmetler Belediye Gitme Sıklığı k2, k5, k8 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırmalar						
Bağımlı Değişken				Ortalama Farklar (I-J)	Standart Hata	p değeri
k8	Tukey HSD	1	2	,003492	,0038003	,629
			3	,024795*	,0081929	,007
		2	1	-,003492	,0038003	,629
			3	,021304*	,0082894	,028
		3	1	-,024795*	,0081929	,007
			2	-,021304*	,0082894	,028

Tablo 5.171.'de:

- Belediyeye hiç gitmeyenlerin Sosyal (k8) hizmetine verdiği önem sık sık gidenlere göre 0,024 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,024).

Tablo 5.172. Genel Hizmetler Belediye Gitme Sıklığı k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	29,831
F	2,457
sd1	12
sd2	95003,596
p değeri	,003

Tablo 5.172.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,003>0,001$).

Tablo 5.173. Genel Hizmetler Belediye Gitme Sıklığı k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,010	1,712	6,000	2010,000	,114
	Wilks' Lambda	,990	1,710 ^b	6,000	2008,000	,115
	Hotelling's Trace	,010	1,709	6,000	2006,000	,115
	Roy's Largest Root	,007	2,242	3,000	1005,000	,082

Tablo 5.173.'de; Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinden hiç birinin belediyeye gitme sıklığına göre değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,114>0,05$).

5.4.1.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre "Genel Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait t-Testi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.174. Cinsiyet İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
Cinsiyet	1-Kadın	463
	2-Erkek	546

Tablo 5.174.'de çalışmaya katılan kişilerden;

- 463'ünün kadın,
- 546'sının erkek olduğu görülmektedir.

Tablo 5.175. Genel Hizmetler Cinsiyet k1, k4, k7, k9 İçin Bağımsız Örneklem t-Testi

Bağımsız Örneklem Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri 2	Ortalamalar Farkı
k1	Varyanslar Eşitse	,713	,399	,601	1007	,548	,0033019
	Varyanslar Eşit Değilse			,604	996,360	,546	,0033019
k4	Varyanslar Eşitse	9,057	,003	-2,627	1007	,009	-,0156676
	Varyanslar Eşit Değilse			-2,654	1005,084	,008	-,0156676
k7	Varyanslar Eşitse	,475	,491	1,315	1007	,189	,0092007
	Varyanslar Eşit Değilse			1,318	987,984	,188	,0092007
k9	Varyanslar Eşitse	,262	,609	-,158	1007	,874	-,0005825
	Varyanslar Eşit Değilse			-,158	960,600	,875	-,0005825

H₀: Varyanslar homojendir.

H₁: Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.175.'de;

- Bilgi Edinme (k1), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetleri için varyanslar homojendir (p=0,399, p=0,491, p=0,601).
- İmar (k4) hizmeti için varyanslar homojen değildir (p=0,03<0,05)

H₀: Cinsiyete göre k1, k4, k7, k9 önem düzeyleri değişmez.

H₁: Cinsiyete göre k1, k4, k7, k9 önem düzeyleri değişir.

- Bilgi Edinme (k1), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur (p=0,548, p=0,189, p=0,874).

- İmar (k4) hizmet kriteri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark vardır ($p=0,008$). Kadınların İmar (k4) hizmetine verdiği önem erkeklerle göre 0,015 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,015).

Tablo 5.176. Genel Hizmetler Cinsiyet k2, k5, k8 İçin Bağımsız Örneklem t-testi

Bağımsız Örneklem Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri 2	Ortalamalar Farkı
k2	Varyanslar Eşitse	,429	,513	,758	1007	,449	,0041352
	Varyanslar Eşit Değilse			,759	986,967	,448	,0041352
k5	Varyanslar Eşitse	,344	,558	-,977	1007	,329	-,0041905
	Varyanslar Eşit Değilse			-,982	994,679	,327	-,0041905
k8	Varyanslar Eşitse	9,550	,002	-1,246	1007	,213	-,0046031
	Varyanslar Eşit Değilse			-1,270	1001,452	,204	-,0046031

H_0 : Varyanslar homojendir.

H_1 : Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.176’da;

- Çevre ve Temizlik (k2) ve Kültür (k5) hizmetleri için varyanslar homojendir ($p=0,513$, $p=0,558$).
- Sosyal (k8) hizmeti için varyanslar homojen değildir ($p=0,002$).

H_0 : Cinsiyete göre k2, k5, k8 önem düzeyleri değişmez.

H_1 : Cinsiyete göre k2, k5, k8 önem düzeyleri değişir.

- Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) hizmetleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur ($p=0,449$, $p=0,329$, $p=0,204$).

Tablo 5.177. Genel Hizmetler Cinsiyet k3, k6, k10 İçin Bağımsız Örneklem t-testi

Bağımsız Örneklem Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri 2	Ortalamalar Farkı
k3	Varyanslar Eşitse	7,095	,008	,866	1007	,386	,0053256
	Varyanslar Eşit Değilse			,875	1005,227	,382	,0053256
k6	Varyanslar Eşitse	,456	,500	-,666	1007	,506	-,0026574
	Varyanslar Eşit Değilse			-,668	991,784	,504	-,0026574
k10	Varyanslar Eşitse	,753	,386	1,503	1007	,133	,0056367
	Varyanslar Eşit Değilse			1,502	978,251	,133	,0056367

H_0 : Varyanslar homojendir.

H_1 : Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.177.'de;

- Park ve Bahçeler (k6) ve Veterinerlik (k10) hizmetleri için varyanslar homojendir ($p=0,500$, $p=0,386$).
- Eğitim (k3) hizmeti için varyanslar homojen değildir ($p=0,08$).

H_0 : Cinsiyete göre k3, k6, k10 önem düzeyleri değişmez.

H_1 : Cinsiyete göre k3, k6, k10 önem düzeyleri değişir.

- Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur ($p=0,386$, $p=0,506$, $p=0,133$).

5.4.1.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.178. Çocuk Sayısı İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
Çocuk Sayısı	1-Sıfır Çocuk	426
	2- Bir Çocuk	143
	3- İki Çocuk	205
	4- Üç Çocuk	131
	5- Dört Çocuk ve Üzeri	104

Tablo 5.178.'de çalışmaya katılan kişilerden:

- 426'sının çocuk sahibi olmadığı,
- 143'ünün bir çocuklu olduğu,
- 205'inin iki çocuklu olduğu,
- 131'inin üç çocuklu olduğu,
- 104'ünün dört veya daha fazla çocuk sahibi olduğu görülmektedir.

Tablo 5.179. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	116,498
F	2,880
sd1	40
sd2	797524,506
p değeri	,000

Tablo 5.179.'da; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.180. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
	Etki	Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,039	2,447	16,000	4016,000	,001
	Wilks' Lambda	,962	2,451	16,000	3058,743	,001
	Hotelling's Trace	,039	2,451	16,000	3998,000	,001
	Roy's Largest Root	,022	5,451 ^c	4,000	1004,000	,000

Tablo 5.180.'de Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,001<0,05$).

Çocuk sayısı Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,001$ 'dir. Analiz sonuçları güvenilirdir. (1*)

Tablo 5.181. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k1, k4, k7, k9 İçin Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi

Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	3,736	4	1004	,005
k4	2,426	4	1004	,046
k7	3,313	4	1004	,010
k9	3,550	4	1004	,007

Tablo 5.181.'de; k1, k4, k7, k9 için varyanslar eşit değildir ($p=0,005$, $p=0,46$, $p=0,010$, $p=0,007$).

Tablo 5.182. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Çocuk Sayısı	k1	,040	4	,010	1,326	,258
	k4	,038	4	,010	1,068	,371
	k7	,205	4	,051	4,222	,002
	k9	,043	4	,011	3,173	,013

Tablo 5.182.'de;

- Bilgi Edinme (k1) ve İmar (k4) hizmetlerinin çocuk sayısına göre değişmediği görülmektedir (p=0,258, p=0,371).
- Sağlık (k7) ve Spor (k9) hizmetlerinin çocuk sayısına göre değiştiği görülmektedir (p=0,002, p=0,013).

Tablo 5.183. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k7	Tamhane	2	1	,019973	,0106033	,466
			3	,004743	,0124390	1,000
			4	,030396	,0131267	,194
			5	,049134*	,0131001	,002
		3	1	,015230	,0099230	,739
			2	-,004743	,0124390	1,000
			4	,025653	,0125835	,351
			5	,044391*	,0125558	,005
		5	1	-,029161	,0107401	,071
			2	-,049134*	,0131001	,002
			3	-,044391*	,0125558	,005
			4	-,018738	,0132374	,821

k9	Tamhane	1	2	,012240	,0052390	,184
			3	,010520	,0049709	,299
			4	,017732*	,0046431	,002
			5	,005223	,0071867	,998
		4	1	-,017732*	,0046431	,002
			2	-,005492	,0054820	,978
			3	-,007212	,0052263	,842
			5	-,012509	,0073657	,617

Tablo 5.183.'de:

- Bir çocukluların Sağlık (k7) hizmetine verdiği önem dört veya daha fazla çocuklulara göre 0,049 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,049).
- İki çocukluların Sağlık (k7) hizmetine verdiği önem dört veya daha fazla çocuklulara göre 0,044 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,044).
- Çocuğu olmayanların Spor (k9) hizmetine verdiği önem üç çocuklulara göre 0,017 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,017).

Tablo 5.184. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k7 İçin Homojen Alt Gruplar

k7				
Çocuk Sayısı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	5	104	,133048	
	4	131	,151786	,151786
	1	426	,162209	,162209
	3	205		,177439
	2	143		,182182
	p değeri		,127	,101

Tablo 5.184.'de;

- Sağlık (k7) hizmetinin çocuk sayısına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta dört veya daha fazla çocuğu olanlar, ikinci grupta iki çocuğu olanlar ve bir çocuğu olanlar bulunmaktadır. Hiç çocuğu olmayanlar ve üç çocuğu olanlar ise her iki grupta da yer almaktadır.

Tablo 5.185. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	67,420
F	2,786
sd1	24
sd2	950395,200
p değeri	,000

Tablo 5.185.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.186. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,016	1,378	12,000	3012,000	,169
	Wilks' Lambda	,984	1,379	12,000	2651,334	,168
	Hotelling's Trace	,017	1,379	12,000	3002,000	,168
	Roy's Largest Root	,012	3,035 ^c	4,000	1004,000	,017

Tablo 5.186.'da; Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,169>0,05$).

Çocuk sayısı Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,169$ 'dur. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır.(1*)

Tablo 5.187. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	40,257
F	1,663
sd1	24
sd2	950395,200
p değeri	,022

Tablo 5.187.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,022>0,001$),

Tablo 5.188. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
	Etki	Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,026	2,205	12,000	3012,000	,009
	Wilks' Lambda	,974	2,212	12,000	2651,334	,009
	Hotelling's Trace	,027	2,218	12,000	3002,000	,009
	Roy's Largest Root	,022	5,422 ^c	4,000	1004,000	,000

Tablo 5.188.'de; Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,009<0,05$).

Tablo 5.189. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k3, k6, k10 İçin Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi

Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k3	,509	4	1004	,729
k6	4,203	4	1004	,002
k10	1,219	4	1004	,301

Tablo 5.189.'da;

- k3 ve k10 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,729$, $p=0,301$).
- k6 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,002$).

Tablo 5.190. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Çocuk Sayısı	k3	,013	4	,003	,330	,858
	k6	,074	4	,019	4,720	,001
	k10	,019	4	,005	1,380	,239

Tablo 5.190.'da;

- Eğitim (k3) ve Veterinerlik (k10) hizmetlerinin çocuk sayısına göre değişmediği görülmektedir ($p=0,858$, $p=0,239$).
- Park ve Bahçeler (k6) hizmetinin çocuk sayısına göre değiştiği görülmektedir ($p=0,001$).

Tablo 5.191. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k3, k6, k10 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırmalar						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k6	Tamhane	1	2	-,006695	,0059131	,950
			3	,003430	,0048802	,999
			4	-,010977	,0066960	,662
			5	-,025654*	,0081035	,019
		3	1	-,003430	,0048802	,999
			2	-,010125	,0064673	,717
			4	-,014407	,0071901	,377
			5	-,029084*	,0085164	,008

		1	,025654*	,0081035	,019
		2	,018959	,0091475	,332
		3	,029084*	,0085164	,008
		4	,014677	,0096720	,753

Tablo 5.191.'de:

- Çocuğu olmayanların Park ve Bahçeler (k6) hizmetine verdiği önem dört veya daha fazla çocuklulara göre 0,025 daha azdır (ortalamalar farkı= - 0,025).
- İki çocukluların Park ve Bahçeler (k6) hizmetine verdiği önem dört veya daha fazla çocuklulara göre 0,029 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,029).

Tablo 5.192. Genel Hizmetler Çocuk Sayısı k6 İçin Homojen Alt Gruplar

k6				
Çocuk Sayısı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	3	205	,064868	
	1	426	,068298	
	2	143	,074993	,074993
	4	131	,079275	,079275
	5	104		,093952
	p değeri		,244	,055

Tablo 5.192.'de;

- Park ve Bahçeler (k6) hizmetinin çocuk sayısına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta çocuğu olmayanlar ve iki çocuklular bulunmaktadır. İkinci grupta dört veya daha fazla çocuğu olanlar bulunmaktadır. Bir çocuğu olanlar ve üç çocuğu olanlar ise her iki grupta da yer almaktadır.

5.4.1.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.193. Eğitim Seviyesi İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
Eğitim Seviyesi	1	37
	2	261
	3	288
	4	357
	5	66

Tablo 5.193.'te çalışmaya katılan kişilerden:

- 37'sinin okuma yazmasının olmadığı,
- 261'inin ilköğretim mezunu olduğu,
- 288'inin lise mezunu olduğu,
- 357'sinin üniversite mezunu olduğu,
- 66'sının yüksek lisans ve üzeri mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 5.194. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	77,337
F	1,896
sd1	40
sd2	97607,447
p değeri	,001

Tablo 5.194'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,001$).

Tablo 5.195. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,026	1,627	16,000	4016,000	,054
	Wilks' Lambda	,974	1,628	16,000	3058,743	,054
	Hotelling's Trace	,026	1,628	16,000	3998,000	,054
	Roy's Largest Root	,015	3,827 ^c	4,000	1004,000	,004

Tablo 5.195.'te; Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinden önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değişebileceği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,054 \approx 0,05$).

Tablo 5.196. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k1, k4, k7, k9 İçin Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi

Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	,302	4	1004	,876
k4	1,888	4	1004	,110
k7	2,246	4	1004	,062
k9	1,303	4	1004	,267

Tablo 5.196.'da; k1, k4, k7, k9 hizmetleri varyanslar eşittir ($p=0,876$, $p=0,110$, $p=0,062$, $p=0,267$).

Tablo 5.197. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Eğitim Seviyesi	k1	,027	4	,007	,899	,464
	k4	,039	4	,010	1,094	,358
	k7	,165	4	,041	3,399	,009
	k9	,018	4	,005	1,340	,253

Tablo 5.197.'de;

- Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Spor (k9) hizmetlerinin eğitim seviyesine göre değişmediği görülmektedir (p=0,404, p=0,358, p=0,253).
- Sağlık (k7) hizmetinin eğitim seviyesine göre değiştiği görülmektedir (p=0,009).

Tablo 5.198. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırmalar						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k7	Tukey HSD	1	2	-,037513	,0193744	,299
			3	-,061180*	,0192613	,013
			4	-,049609	,0190482	,070
			5	-,045074	,0226510	,272
		3	1	,061180*	,0192613	,013
			2	,023668	,0094256	,089
			4	,011571	,0087355	,676
			5	,016106	,0150513	,822

Tablo 5.198.'de:

- Okuma yazması olmayanların Sağlık (k7) hizmetine verdiği önem lise mezunlarına göre 0,061 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,061).

Tablo 5.199. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k7 İçin Homojen Alt Gruplar

k7				
Eğitim Seviyesi		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1	37	,116108	
	2	261	,153621	,153621
	5	66		,161182
	4	357		,165717
	3	288		,177288
	p değeri		,130	,573

Tablo 5.199.'da,

- Sağlık (k7) hizmetinin eğitim seviyesine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta okuma yazması olmayanlar ve ilköğretim mezunu olanlar, ikinci grupta lise mezunları, üniversite mezunları, yüksek lisans ve üzeri mezunları yer almaktadır.

Tablo 5.200. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	50,249
F	2,064
sd1	24
sd2	111331,052
p değeri	,002

Tablo 5.200.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,003>0,001$).

Tablo 5.201. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,017	1,408	12,000	3012,000	,154
	Wilks' Lambda	,983	1,409	12,000	2651,334	,154
	Hotelling's Trace	,017	1,408	12,000	3002,000	,154
	Roy's Largest Root	011	2,702 ^c	4,000	1004,000	,029

Tablo 5.201.'de Çevre ve Temizlik (k2), Kültür(k5), Sosyal (k8) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,154>0,05$).

Tablo 5.202. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	37,989
F	1,560
sd1	24
sd2	111331,052
p değeri	,040

Tablo 5.202.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,040>0,001$).

Tablo 5.203. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi

Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,022	1,894	12,000	3012,000	,031
	Wilks' Lambda	,978	1,896	12,000	2651,334	,030
	Hotelling's Trace	,023	1,897	12,000	3002,000	,030
	Roy's Largest Root	,016	3,924 ^c	4,000	1004,000	,004

Tablo 5.203.'de; Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,031<0,05$).

Tablo 5.204. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k3, k6, k10 İçin Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi

Levene HataVaryanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k3	1,381	4	1004	,238
k6	2,100	4	1004	,079
k10	1,099	4	1004	,356

Tablo 5.204.'de;

- k3, k6, k10 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,238$, $p=0,079$, $p=0,356$).

Tablo 5.205. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Eğitim Seviyesi	k3	,066	4	,017	1,756	,135
	k6	,048	4	,012	3,056	,016
	k10	,014	4	,003	,973	,421

Tablo 5.205.'de

- Eğitim (k3) ve Veterinerlik (k10) hizmetlerinin eğitim seviyesine göre değişmediği görülmektedir (p=0,135, p=0,421).
- Park ve Bahçeler (k6) hizmetinin eğitim seviyesine göre değiştiği görülmektedir (p=0,016).

Tablo 5.206. Genel Hizmetler Eğitim Seviyesi k3, k6, k10 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırmalar						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k6	Tukey	2	1	-,006535	,0110487	,976
			3	,010003	,0053752	,339
			4	,015719*	,0051223	,019
			5	,014357	,0086657	,461
	4	4	1	-,022253	,0108627	,244
			2	-,015719*	,0051223	,019
			3	-,005716	,0049817	,781
			5	-,001362	,0084273	1,000

Tablo 5.206.'da:

- Okuma yazması olmayanların Park ve Bahçeler (k6) hizmetine verdiği önem lise mezunlarına göre 0,061 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,061).

5.4.1.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.207. Gelir Düzeyi İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
Gelir Düzeyi	1-Çalışmıyor	263
	2- 2000-4000 TL	300
	3- 4001-6000 TL	243
	4- 6001-8000 TL	112
	5- 8001 TL veya üzeri	91

Tablo 5.207.'de çalışmaya katılan kişilerden:

- 263'ünün çalışmadığı veya gelirinin olmadığı,
- 300'ünün 2000-4000 TL arası gelirinin olduğu,
- 243'ünün 4001-6000 TL arası gelirinin olduğu
- 112'sinin 6001-8000 TL arası gelirinin olduğu,
- 91'inin 8001 TL veya üzeri gelirinin olduğu görülmektedir.

Tablo 5. 208. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın

Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	164,504
F	4,068
sd1	40
sd2	635981,975
p değeri	,000

Tablo 5.208.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5. 209. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
	Etki	Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,037	2,335	16,000	4016,000	,002
	Wilks' Lambda	,963	2,355	16,000	3058,743	,002
	Hotelling's Trace	,038	2,372	16,000	3998,000	,002
	Roy's Largest Root	,034	8,421 ^c	4,000	1004,000	,000

Tablo 5.209.'da Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,002<0,05$).

Gelir düzeyi Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans kovaryans-bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,002$ 'dir. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (2*)

Tablo 5. 210. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	1,049	4	1004	,381
k4	12,599	4	1004	,000
k7	2,542	4	1004	,038
k9	1,797	4	1004	,127

Tablo 5.210.'da;

- k4 ve k7 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,000$, $p=0,038$).
- k1 ve k9 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,381$, $p=0,127$).

Tablo 5.211. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Gelir Düzeyi	k1	,031	4	,008	1,022	,395
	k4	,226	4	,056	6,435	,000
	k7	,005	4	,001	,101	,982
	k9	,023	4	,006	1,664	,156

Tablo 5.211.'de;

- Bilgi Edinme (k1), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinin gelir düzeyine göre değişmediği görülmektedir (p=0,395, p=0,982, p=0,156).
- İmar (k4) hizmeti gelir düzeyine göre değişmektedir (p=0,000).

Tablo 5.212. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken			Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri	
k4	Tamhane	1	2	-,011798	,0067230	,565
			3	-,021080	,0076404	,059
			4	-,046007*	,0127285	,004
			5	-,038842*	,0121810	,018
		4	1	,046007*	,0127285	,004
			2	,034209	,0130040	,090
			3	,024927	,0135012	,498
			5	,007165	,0165010	1,000
		5	1	,038842*	,0121810	,018
			2	,027044	,0124686	,277
			3	,017762	,0129863	,851
			4	-,007165	,0165010	1,000

Tablo 5.212.'de:

- Geliri olmayanların İmar (k4) hizmetine verdiği önem 6001-8000 arası geliri olanlara göre 0,046 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,046).
- Geliri olmayanların İmar (k4) hizmetine verdiği önem 8001 veya üzeri geliri olanlara göre 0,038 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,038).

Tablo 5.213. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k4 İçin Homojen Alt Gruplar

k4					
Gelir Düzeyi		N	Alt Gruplar		
			1	2	3
	1	263	,078422		
	2	300	,090220	,090220	
	3	243	,099502	,099502	,099502
	5	91		,117264	,117264
	4	112			,124429
	p değeri		,259	,074	,121

Tablo 5.213.'de;

- İmar (k4) hizmetinin gelir düzeyine göre üç alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta geliri olmayanlar, 2000-4000 arası geliri olanlar, 4001-6000 arası geliri olanlar, ikinci grupta 2000-4000 arası geliri olanlar, 4001-6000 arası geliri olanlar, 8001 veya üzeri geliri olanlar, üçüncü grupta 4001-6000 arası geliri olanlar, 6001-8000 arası geliri olanlar ve 8001 veya üzeri geliri olanlar bulunmaktadır.

Tablo 5.214. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	59,340
F	2,452
sd1	24
sd2	746620,677
p değeri	,000

Tablo 5.214.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.215. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,026	2,181	12,000	3012,000	,010
	Wilks' Lambda	,974	2,191	12,000	2651,334	,010
	Hotelling's Trace	,026	2,199	12,000	3002,000	,010
	Roy's Largest Root	,023	5,761 ^c	4,000	1004,000	,000

Tablo 5.215.'te Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,010<0,05$).

Gelir düzeyi Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,010$ 'dur. Analiz sonuçları güvenilirdir. (1*)

Tablo 5.216. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k2	,587	4	1004	,672
k5	1,316	4	1004	,262
k8	1,019	4	1004	,396

Tablo 5.216.'da;

- k2, k5, k8 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,672$, $p=0,262$, $p=0,396$).

Tablo 5.217. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Gelir Düzeyi	k2	,068	4	,017	2,293	,058
	k5	,040	4	,010	2,168	,071
	k8	,028	4	,007	2,032	,088

Tablo 5.217.'de;

- Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) hizmetlerinin gelir düzeyine göre değişmediği görülmektedir ($p=0,058$, $p=0,071$, $p=0,088$).

Bu analiz için MANOVA bulgularına göre hareket edilir. MANOVA'da anlamlı farklılık varken ANOVA'da olmaması normal bir durumdur. MANOVA'da değişkenleri arası kovaryans yapısı da dikkate alınarak ortak hareketleri göz önüne alınırken ANOVA'da değişkenlerin tek tek farklılıklarına bakılmaktadır.

Tablo 5.218. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	107,708
F	4,451
sd1	24
sd2	746620,677
p değeri	,000

Tablo 5.218.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.219. Genel Hizmetler Gelir Düzeyi k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,009	,728	12,000	3012,000	,725
	Wilks' Lambda	,991	,727	12,000	2651,334	,726
	Hotelling's Trace	,009	,727	12,000	3002,000	,727
	Roy's Largest Root	,005	1,351 ^c	4,000	1004,000	,249

Tablo 5.219’da Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,725>0,05$).

Gelir düzeyi Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,725$ ’dir. Analiz sonuçları güvenilirdir. (2*)

5.4.1.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.220. İkamet Yılı İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
İkamet Yılı	1	164
	2	200
	3	163
	4	150
	5	184
	6	148

Tablo 5.220.’de çalışmaya katılan kişilerden:

- 164'ünün 0-5 yıl arası ikamet ettiği,
- 200'ünün 6-10 yıl arası ikamet ettiği,
- 163'ünün 11-15 yıl arası ikamet ettiği,
- 150'sinin 16-20 yıl arası ikamet ettiği,
- 184'ünün 21-30 yıl arası ikamet ettiği,
- 148'inin 30 yılın üzerinde ikamet ettiği görülmektedir.

Tablo 5.221. Genel Hizmetler İkamet Yılı k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	100,033
F	1,980
sd1	50
sd2	1720550,822
p değeri	,000

Tablo 5.221.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.222. Genel Hizmetler İkamet Yılı k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,025	1,278	20,000	4012,000	,182
	Wilks' Lambda	,975	1,279	20,000	3317,575	,181
	Hotelling's Trace	,026	1,280	20,000	3994,000	,180
	Roy's Largest Root	,017	3,360 ^c	5,000	1003,000	,005

Tablo 5.222.'de; Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,182>0,05$).

İkamet yılı Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,182$ 'dir. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır (1*)

Tablo 5.223. Genel Hizmetler İkamet Yılı k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	79,204
F	2,620
sd1	30
sd2	2107821,070
p değeri	,000

Tablo 5.223.'te; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.224. Genel Hizmetler İkamet Yılı k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,030	2,057	15,000	3009,000	,009
	Wilks' Lambda	,970	2,059	15,000	2763,722	,009
	Hotelling's Trace	,031	2,060	15,000	2999,000	,009
	Roy's Largest Root	,018	3,643 ^c	5,000	1003,000	,003

Tablo 5.224.'te Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,009<0,05$).

Kovaryans matrislerinin farklı olması fakat örnek büyüklüklerine bağlı olarak, büyük örnekte büyük, küçük örnekte küçük biçiminde ya da büyük örnekte küçük,

küçük örnekte büyük kovaryans yapısının belirgin olmaması nedeniyle elde edilen p değerlerinin karar almada kullanılmasında ihtiyatlı yaklaşılmalıdır

Tablo 5.225. Genel Hizmetler İkamet Yılı k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k2	,193	5	1003	,965
k5	1,424	5	1003	,213
k8	2,019	5	1003	,074

Tablo 5.225.'te;

- k2, k5, k8 hizmetleri için varyanslar eşittir (p=0,965, p=0,213, p=0,074).

Tablo 5.226. Genel Hizmetler İkamet Yılı k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
İkamet Yılı	k2	,008	5	,002	,201	,962
	k5	,075	5	,015	3,312	,006
	k8	,038	5	,008	2,217	,051

Tablo 5.226.'da;

- Çevre ve Temizlik (k2) hizmetinin ikamet yılına göre değişmediği görülmektedir (p=0,962)
- Kültür (k5) ve Sosyal (k8) hizmetlerinin ikamet yılına göre değiştiği görülmektedir (p=0,006, p=0,051).

Tablo 5.227. Genel Hizmetler İkamet Yılı k2, k5, k8 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırmalar						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k5	Tukey HSD	1	2	,010472	,0071096	,682
			3	,007090	,0074643	,933
			4	,000132	,0076248	1,000
			5	,014405	,0072475	,350
			6	,026338*	,0076516	,008
		4	1	-,000132	,0076248	1,000
			2	,010340	,0072896	,716
			3	,006958	,0076359	,944
			5	,014273	,0074242	,389
			6	,026206*	,0078192	,011
		6	1	-,026338*	,0076516	,008
			2	-,015866	,0073177	,254
			3	-,019248	,0076628	,122
			4	-,026206*	,0078192	,011
			5	-,011934	,0074518	,598
k8		1	2	,008442	,0061453	,743
			3	,019278*	,0064519	,034
			4	,012032	,0065906	,450
			5	,003674	,0062645	,992
			6	,006017	,0066139	,944
		3	1	-,019278*	,0064519	,034
			2	-,010836	,0061557	,492
			4	-,007246	,0066003	,882
			5	-,015604	,0062747	,129
			6	-,013261	,0066235	,342

Tablo 5.227.'de:

- 0-5 yıl arası ikamet edenlerin Kültür (k5) hizmetine verdiği önem 30 yılın üzeri ikamet edenlere göre 0,026 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,026).
- 16-20 yıl arası ikamet edenlerin Kültür (k5) hizmetine verdiği önem 30 yılın üzeri ikamet edenlere göre 0,026 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,026).

- 0-5 yıl arası ikamet edenlerin Sosyal (k8) hizmetine verdiği önem 11-15 yıl arası ikamet edenlere göre 0,019 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,019).

Tablo 5.228. Genel Hizmetler İkamet Yılı k5 İçin Homojen Alt Gruplar

k5				
İkamet Yılı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	6	148	,075034	
	5	184	,086967	,086967
	2	200	,090900	,090900
	3	163	,094282	,094282
	4	150		,101240
	1	164		,101372
	p değeri		,098	,375

Tablo 5.228.'de;

- Kültür (k5) hizmetinin ikamet yılına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta 30 yılın üzeri ikamet edenler, 21-30 yıl arası ikamet edenler, 6-10 yıl arası ikamet edenler, 11-15 yıl arası ikamet edenler bulunmaktadır. İkinci grupta 21-30 yıl arası ikamet edenler, 6-10 yıl arası ikamet edenler, 11-15 yıl arası ikamet edenler, 16-20 yıl arası ikamet edenler ve 0-5 yıl arası ikamet edenler bulunmaktadır.

Tablo 5.229. Genel Hizmetler İkamet Yılı k8 İçin Homojen Alt Gruplar

k8				
İkamet Yılı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	3	163	,064374	
	4	150	,071620	,071620
	2	200	,075210	,075210
	6	148	,077635	,077635
	5	184	,079978	,079978
	1	164		,083652
	p değeri		,144	,415

Tablo 5.229.'da;

- Sosyal (k8) hizmetinin ikamet yılına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta 11-15 yıl arası ikamet edenler, 16-20 yıl arası ikamet edenler, 6-10 yıl arası ikamet edenler, 30 yılın üzeri ikamet edenler ve 21-30 yıl arası ikamet edenler bulunmaktadır. İkinci grupta 16-20 yıl arası ikamet edenler, 6-10 yıl arası ikamet edenler, 30 yılın üzeri ikamet edenler, 21-30 yıl arası ikamet edenler ve 0-5 yıl arası ikamet edenler bulunmaktadır.

Tablo 5.230. Genel Hizmetler İkamet Yılı k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	99,133
F	3,279
sd1	30
sd2	2107821,070
p değeri	,000

Tablo 5.230.'da; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.231. Genel Hizmetler İkamet Yılı k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,030	2,020	15,000	3009,000	,011
	Wilks' Lambda	,970	2,022	15,000	2763,722	,011
	Hotelling's Trace	,030	2,022	15,000	2999,000	,011
	Roy's Largest Root	,019	3,743 ^c	5,000	1003,000	,002

Tablo 5.231.'de Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,011<0,05$).

İkamet yılı Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,011$ 'dir. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (2*)

Tablo 5.232. Genel Hizmetler İkamet Yılı k3, k6, k10 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k3	1,100	5	1003	,359
k6	2,579	5	1003	,025
k10	4,847	5	1003	,000

Tablo 5.232.'de;

- Eğitim (k3) hizmeti için varyanslar eşittir ($p=0,359$).
- Park ve Bahçeler (k6) ve Veterinerlik (k10) hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,025$, $p=0,000$).

Tablo 5.233. Genel Hizmetler İkamet Yılı k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
İkamet Yılı	k3	,090	5	,018	1,913	,090
	k6	,049	5	,010	2,490	,030
	k10	,032	5	,006	1,828	,105

Tablo 5.233.'de;

- Eğitim (k3) ve Veterinerlik (k10) hizmetlerinin ikamet yılına göre değişmediği görülmektedir ($p=0,90$, $p=0,105$).

- Park ve Bahçeler (k6) hizmetinin ikamet yılına göre değiştiği görülmektedir ($p=0,03$).

Ancak ikili karşılaştırmalarda belirgin farklılıklar ortaya çıkmamıştır.

5.4.1.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ilçelere göre "Genel Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.234. İlçeler İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
İlçeler	1	111
	2	360
	3	538

Tablo 5.234.'de çalışmaya katılan kişilerden:

- 111'inin 1.ilçe grubunda olduğu,
- 360'ının 2.ilçe grubunda olduğu,
- 538'inin 3.ilçe grubunda olduğu görülmektedir.

Tablo 5.235. Genel Hizmetler İlçeler k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	33,221
F	1,646
sd1	20
sd2	393545,288
p değeri	,034

Tablo 5.235.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,034>0,001$)

Tablo 5.236. Genel Hizmetler İlçeler k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,017	2,200	8,000	2008,000	,025
	Wilks' Lambda	,983	2,201 ^b	8,000	2006,000	,025
	Hotelling's Trace	,018	2,202	8,000	2004,000	,025
	Roy's Largest Root	,014	3,500 ^c	4,000	1004,000	,008

Tablo 5.236.'da; Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,025<0,05$).

Tablo 5.237. Genel Hizmetler İlçeler k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	1,073	2	1006	,342
k4	1,958	2	1006	,142
k7	5,872	2	1006	,003
k9	,850	2	1006	,428

Tablo 5.237.'de;

- k1, k4 ve k9 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,342$, $p= 0,142$, $p=0,428$).
- k7 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,003$).

Tablo 5.238. Genel Hizmetler İlçeler k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
İlçeler	k1	,043	2	,021	2,835	,059
	k4	,031	2	,016	1,744	,175
	k7	,122	2	,061	5,003	,007
	k9	,003	2	,002	,507	,602

Tablo 5.238.'de;

- Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Spor (k9) hizmetlerinin ilçelere göre değişmediği görülmektedir (p=0,059, p=0,175, p=0,602).
- Sağlık (k7) hizmetinin ilçelere göre değiştiği görülmektedir (p=0,007).

Tablo 5.239. Genel Hizmetler İlçeler k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırmalar						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k7	Tamhane	1	2	,009675	,0117784	,797
			3	-,013909	,0116089	,548
		2	1	-,009675	,0117784	,797
			3	-,023583*	,0073292	,004
		3	1	,013909	,0116089	,548
			2	,023583*	,0073292	,004

Tablo 5.239.'da:

- İkinci ilçe grubunda olanların Sağlık (k7) hizmetine verdiği önem üçüncü ilçe grubunda olanlara göre 0,023 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,023).

Tablo 5.240. Genel Hizmetler İlçeler k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	28,197
F	2,333
sd1	12
sd2	470635,089
p değeri	,006

Tablo 5.240.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,006>0,001$).

Tablo 5.241. Genel Hizmetler İlçeler k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,019	3,273	6,000	2010,000	,003
	Wilks' Lambda	,981	3,285 ^b	6,000	2008,000	,003
	Hotelling's Trace	,020	3,298	6,000	2006,000	,003
	Roy's Largest Root	,020	6,566 ^c	3,000	1005,000	,000

Tablo 5.241.'de; Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,003<0,05$).

Tablo 5.242. Genel Hizmetler İlçeler k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k2	,105	2	1006	,900
k5	,913	2	1006	,402
k8	4,299	2	1006	,014

Tablo 5.242.'de;

- k2 ve k5 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,900$, $p=0,402$).
- k8 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,014$).

Tablo 5.243. Genel Hizmetler İlçeler k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
İlçeler	k2	,007	2	,003	,463	,630
	k5	,001	2	,000	,064	,938
	k8	,053	2	,026	7,816	,000

Tablo 5.243.'te

- Çevre ve Temizlik (k2) ve Kültür (k5) hizmetlerinin ilçelere göre değişmediği görülmektedir ($p=0,630$, $p=0,938$).
- Sosyal (k8) hizmetinin ilçelere göre değiştiği görülmektedir ($p=0,000$).

Tablo 5.244. Genel Hizmetler İlçeler k2, k5, k8 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırmalar						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k8	Tamhane	1	2	-,015155*	,0057824	,028
			3	-,000066	,0052060	1,000
		2	1	,015155*	,0057824	,028
			3	,015089*	,0041728	,001
		3	1	,000066	,0052060	1,000
			2	-,015089*	,0041728	,001

Tablo 5.244.'te;

- Birinci ilçe grubunda olanların Sosyal (k8) hizmetine verdiği önem ikinci ilçe grubunda olanlara göre 0,015 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,015).
- İkinci ilçe grubunda olanların Sosyal (k8) hizmetine verdiği önem üçüncü ilçe grubunda olanlara göre 0,015 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,015).

Tablo 5.245. Genel Hizmetler İlçeler k8 İçin Homojen Alt Gruplar

k8				
İlçeler		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1	111	,070081	
	3	538	,070147	
	2	360		,085236
	p değeri		1,000	1,000

Tablo 5.245.'te;

- Sosyal (k8) hizmetinin ilçelere göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, birinci ilçe grubundakiler ve üçüncü ilçe grubundakiler, ikinci grupta ikinci ilçe grubundakiler bulunmaktadır.

Tablo 5.246. Genel Hizmetler İlçeler k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans

Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	29,680
F	2,456
sd1	12
sd2	470635,089
p değeri	,003

Tablo 5.246.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,003>0,001$).

Tablo 5.247. Genel Hizmetler İlçeler k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,014	2,323	6,000	2010,000	,031
	Wilks' Lambda	,986	2,323 ^b	6,000	2008,000	,031
	Hotelling's Trace	,014	2,323	6,000	2006,000	,031
	Roy's Largest Root	,011	3,533 ^c	3,000	1005,000	,014

Tablo 5.247.'de Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,031<0,05$).

Tablo 5.248. Genel Hizmetler İlçeler k3, k6, k10 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k3	2,008	2	1006	,135
k6	,599	2	1006	,550
k10	4,024	2	1006	,018

Tablo 5.248.'de;

- k3 ve k6 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,135$, $p= 0,550$).
- k10 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,018$).

Tablo 5.249. Genel Hizmetler İlçeler k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
İlçeler	k3	,048	2	,024	2,538	,080
	k6	,003	2	,001	,338	,713
	k10	,020	2	,010	2,913	,055

Tablo 5.249.'da ;

- Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinin ilçelere göre değişmediği görülmektedir (p=0,080, p=0,713, p=0,055)

Bu analiz için MANOVA bulgularına göre hareket edilir. MANOVA'da anlamlı farklılık varken ANOVA'da olmaması normal bir durumdur. MANOVA'da değişkenleri arası kovaryans yapısı da dikkate alınarak ortak hareketleri göz önüne alınırken ANOVA'da değişkenlerin tek tek farklılıklarına bakılmaktadır.

5.4.1.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre "Genel Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır

Tablo 5.250 Medeni Hal İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
Medeni Hal	1	356
	2	137
	3	516

Tablo 5.250.'de çalışmaya katılan kişilerden:

- 356'sının bekâr olduğu,
- 137'sinin eşinden ayrılmış veya eşinin vefat etmiş olduğu,
- 516'sının evli olduğu görülmektedir.

Tablo 5.251 Genel Hizmetler Medeni Hal k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	63,991
F	3,174
sd1	20
sd2	652972,259
p değeri	,000

Tablo 5.251.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.252. Genel Hizmetler Medeni Hal k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,030	3,813	8,000	2008,000	,000
	Wilks' Lambda	,970	3,821 ^b	8,000	2006,000	,000
	Hotelling's Trace	,031	3,828	8,000	2004,000	,000
	Roy's Largest Root	,025	6,248 ^c	4,000	1004,000	,000

Tablo 5.252.'de; Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,000<0,05$).

Kovaryans matrislerinin farklı olması fakat örnek büyüklüklerine bağlı olarak, büyük örnekte büyük, küçük örnekte küçük biçiminde ya da büyük örnekte küçük, küçük örnekte büyük kovaryans yapısının belirgin olmaması nedeniyle elde edilen p değerlerinin karar almada kullanılmasında ihtiyatli yaklaşılmalıdır.

Tablo 5.253. Genel Hizmetler Medeni Hal k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	6,321	2	1006	,002
k4	1,872	2	1006	,154
k7	1,773	2	1006	,170
k9	5,930	2	1006	,003

Tablo 5.253.'te;

- k4 ve k7 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,154$, $p=0,170$).
- k1 ve k9 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,002$, $p=0,003$).

Tablo 5.254. Genel Hizmetler Medeni Hal k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Medeni Hal	k1	,091	2	,045	6,076	,002
	k4	,022	2	,011	1,239	,290
	k7	,070	2	,035	2,860	,058
	k9	,040	2	,020	5,935	,003

Tablo 5.254.'te;

- İmar (k4) ve Sağlık (k7) hizmetlerinin medeni hale göre değişmediği görülmektedir ($p=0,290$, $p=0,058$).

- Bilgi Edinme (k1) ve Spor (k9) hizmetlerinin medeni hale göre değiştiği görülmektedir (p=0,002, p=0,003).

Tablo 5.255. Genel Hizmetler Medeni Hal k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırmalar						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tamhane	1	2	-,012348	,0101018	,531
			3	,013898	,0058545	,053
		2	1	,012348	,0101018	,531
			3	,026245*	,0095970	,020
		3	1	-,013898	,0058545	,053
			2	-,026245*	,0095970	,020
k9	Tamhane	1	2	,011122	,0061390	,199
			3	,013558*	,0041608	,004
		2	1	-,011122	,0061390	,199
			3	,002436	,0055348	,961
		3	1	-,013558*	,0041608	,004
			2	-,002436	,0055348	,961

Tablo 5.255.'ten:

- Eşinden ayrılmış veya eşi vefat etmiş olanların Bilgi Edinme (k1) hizmetine verdiği önem evli olanlara göre 0,026 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,026).
- Bekâr olanların Spor (k9) hizmetine verdiği önem evli olanlara göre 0,013 daha fazladır. (ortalamalar farkı= 0,013).

Tablo 5.256. Genel Hizmetler Medeni Hal k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
Medeni Hal		N	Alt Gruplar	
			1	2
	3	516	,085178	
	1	356	,099076	,099076
	2	137		,111423
	p değeri		,172	,249

Tablo 5.256.'da;

- Bilgi Edinme (k1) hizmetinin medeni hale göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, evliler ve bekârlar, ikinci grupta bekârlar ve eşinden ayrılanlar veya eşi vefat edenler bulunmaktadır.

Tablo 5.257. Genel Hizmetler Medeni Hal k9 İçin Homojen Alt Gruplar

k9				
Medeni Hal		N	Alt Gruplar	
			1	2
	3	516	,058791	
	2	137	,061226	,061226
	1	356		,072348
	p değeri		,886	,082

Tablo 5.257.'de;

- Spor (k9) hizmetinin medeni hale göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, evliler ve eşinden ayrılanlar veya eşi vefat edenler, ikinci grupta eşinden ayrılanlar veya eşi vefat edenler ve bekârlar bulunmaktadır.

Tablo 5.258. Genel Hizmetler Medeni Hal k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	38,791
F	3,213
sd1	12
sd2	790013,900
p değeri	,000

Tablo 5.258.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.259. Genel Hizmetler Medeni Hal k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,009	1,466	6,000	2010,000	,186
	Wilks' Lambda	,991	1,465 ^b	6,000	2008,000	,186
	Hotelling's Trace	,009	1,464	6,000	2006,000	,187
	Roy's Largest Root	,006	2,048 ^c	3,000	1005,000	,106

Tablo 5.259.'da; Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,186>0,05$).

Medeni hal Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,186$ 'dır. Analiz sonuçları güvenilirdir. (2*)

Tablo 5.260. Genel Hizmetler Medeni Hal k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	30,202
F	2,502
sd1	12
sd2	790013,900
p değeri	,003

Tablo 5.260.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,003>0,001$).

Tablo 5.261. Genel Hizmetler Medeni Hal k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,012	2,091	6,000	2010,000	,051
	Wilks' Lambda	,988	2,091	6,000	2008,000	,051
	Hotelling's Trace	,012	2,090	6,000	2006,000	,051
	Roy's Largest Root	,009	2,968	3,000	1005,000	,031

Tablo 5.261.'de Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,051>0,05$).

5.4.1.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.262. Memnuniyet İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
Memnuniyet	1	98
	2	153
	3	396
	4	288
	5	74

Tablo 5.262.'de; çalışmaya katılan kişilerden ilçe belediyelerinin vermiş olduğu genel hizmetlerden:

- 98'inin hiç memnun olmadığı,
- 153'ünün memnun olmadığı,
- 396'sının kararsız olduğu,
- 288'inin memnun olduğu,
- 74'ünün çok memnun olduğu görülmektedir.

Tablo 5.263. Genel Hizmetler Memnuniyet k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans

Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	131,813
F	3,253
sd1	40
sd2	406639,228
p değeri	,000

Tablo 5.263.'te; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.264. Genel Hizmetler Memnuniyet k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,045	2,846	16,000	4016,000	,000
	Wilks' Lambda	,956	2,859	16,000	3058,743	,000
	Hotelling's Trace	,046	2,866	16,000	3998,000	,000
	Roy's Largest Root	,029	7,227 ^c	4,000	1004,000	,000

Tablo 5.264.'te Bilgi Edinme (k1,) İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,000<0,05$).

Kovaryans matrislerinin farklı olması fakat örnek büyüklüklerine bağlı olarak, büyük örnekte büyük, küçük örnekte küçük biçiminde ya da büyük örnekte küçük, küçük örnekte büyük kovaryans yapısının belirgin olmaması nedeniyle elde edilen p değerlerinin karar almada kullanılmasında ihtiyatlı yaklaşılmalıdır.

Tablo 5.265. Genel Hizmetler Memnuniyet k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	2,621	4	1004	,034
k4	8,693	4	1004	,000
k7	6,542	4	1004	,000
k9	,857	4	1004	,490

Tablo 5.265.'te;

- k9 hizmeti için varyanslar eşittir ($p=0,490$).
- k1, k4 ve k7 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,034$, $p=0,000$ ve $p=0,000$).

Tablo 5.266. Genel Hizmetler Memnuniyet k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi

ANOVA						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Memnuniyet	k1	,060	4	,015	1,997	,093
	k4	,143	4	,036	4,049	,003
	k7	,195	4	,049	4,020	,003
	k9	,010	4	,003	,752	,557

Tablo 5.266.'da;

- Bilgi Edinme (k1) ve Spor (k9) hizmetlerinin memnuniyete göre değişmediği görülmektedir ($p=0,093$, $p=0,557$).
- İmar (k4) ve Sağlık (k7) hizmetlerinin memnuniyete göre değiştiği görülmektedir ($p=0,003$, $p=0,003$).

Tablo 5.267. Genel Hizmetler Memnuniyet k1, k4, k7, k9 İçin oklu Karşılaştırmalar Testi

Çoklu Karşılaştırmalar Testi						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k4	Tamhane	3	1	,020927	,0090712	,199
			2	,019112	,0083712	,207
			4	,027887*	,0074140	,002
			5	,018674	,0119530	,724
			1	-,006959	,0084830	,995
		4	2	-,008775	,0077300	,949
			3	-,027887*	,0074140	,002
			5	-,009213	,0115130	,996
			2	-,016762	,0123546	,856
			3	-,032659*	,0114144	,047
k7	Tamhane	1	4	-,033856*	,0118683	,047
			5	-,061458*	,0182523	,010
		3	1	,032659*	,0114144	,047
			2	,015898	,0093721	,614
			4	-,001197	,0087210	1,000
			5	-,028799	,0163813	,575
		4	1	,033856*	,0118683	,047
			2	,017094	,0099199	,592
			3	,001197	,0087210	1,000
			5	-,027602	,0167008	,657
		5	1	,061458*	,0182523	,010
			2	,044696	,0170498	,096
			3	,028799	,0163813	,575
			4	,027602	,0167008	,657

Tablo 5.267.'de:

- Kararsız olanların İmar (k4) hizmetine verdiği önem memnun olanlara göre 0,027 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,027).
- Hiç memnun olmayanların Sağlık (k7) hizmetine verdiği önem kararsız olanlara göre 0,032 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,032).

- Hiç memnun olmayanların Sağlık (k7) hizmetine verdiği önem memnun olanlara göre 0,033 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,033).
- Hiç memnun olmayanların Sağlık (k7) hizmetine verdiği önem çok memnun olanlara göre 0,061 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,061).

Tablo 5.268. Genel Hizmetler Memnuniyet k7 İçin Homojen Alt Gruplar

k7				
Memnuniyet		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1	98	,134245	
	2	153	,151007	
	3	396	,166904	,166904
	4	288	,168101	,168101
	5	74		,195703
	p değeri		,080	,192

Tablo 5.268.'de;

- Sağlık (k7) hizmetinin memnuniyet düzeyine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, hiç memnun olmayanlar, memnun olmayanlar, kararsız olanlar, memnun olanlar bulunmaktadır. İkinci grupta kararsız olanlar, edenler ve memnun olanlar ve çok memnun olanlar bulunmaktadır.

Tablo 5.269. Genel Hizmetler Memnuniyet k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans

Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	59,753
F	2,466
sd1	24
sd2	474234,676
p değeri	,000

Tablo 5.269.'da; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.270. Genel Hizmetler Memnuniyet k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,014	1,215	12,000	3012,000	,266
	Wilks' Lambda	,986	1,216	12,000	2651,334	,265
	Hotelling's Trace	,015	1,217	12,000	3002,000	,264
	Roy's Largest Root	,012	2,941 ^c	4,000	1004,000	,020

Tablo 5.270.'te; Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,266>0,05$).

Kovaryans matrislerinin farklı olması fakat örnek büyüklüklerine bağlı olarak, büyük örnekte büyük, küçük örnekte küçük biçiminde ya da büyük örnekte küçük, küçük örnekte büyük kovaryans yapısının belirgin olmaması nedeniyle elde edilen p değerlerinin karar almada kullanılmasında ihtiyatlı yaklaşılmalıdır.

Tablo 5.271. Genel Hizmetler Memnuniyet k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	79,809
F	3,293
sd1	24
sd2	474234,676
p değeri	,000

Tablo 5.271.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.272. Genel Hizmetler Memnuniyet k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,010	,841	12,000	3012,000	,608
	Wilks' Lambda	,990	,840	12,000	2651,334	,609
	Hotelling's Trace	,010	,839	12,000	3002,000	,610
	Roy's Largest Root	,007	1,635 ^c	4,000	1004,000	,163

Tablo 5.272.'de; Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,608>0,05$).

Kovaryans matrislerinin farklı olması fakat örnek büyüklüklerine bağlı olarak, büyük örnekte büyük, küçük örnekte küçük biçiminde ya da büyük örnekte küçük, küçük örnekte büyük kovaryans yapısının belirgin olmaması nedeniyle elde edilen p değerlerinin karar almada kullanılmasında ihtiyatlı yaklaşılmalıdır.

5.4.1.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Genel Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.273. Meslek İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
Meslek	1	111
	2	138
	3	267
	4	269
	5	151
	6	73

Tablo 5.273.'te çalışmaya katılan kişilerden;

- 111'inin öğrenci olduğu,
- 138'inin kamu çalışanı olduğu,
- 267'sinin özel sektör çalışanı olduğu,
- 269'unun girişimci, serbest meslek veya diğer mesleklerden olduğu,
- 151'inin ev kadını veya emekli olduğu,
- 73'ünün çalışmadığı görülmektedir.

Tablo 5.274. Genel Hizmetler Meslek k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	212,771
F	4,202
sd1	50
sd2	610826,563
p değeri	,000

Tablo 5.274.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.275. Genel Hizmetler Meslek k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,070	3,596	20,000	4012,000	,000
	Wilks' Lambda	,931	3,616	20,000	3317,575	,000
	Hotelling's Trace	,073	3,625	20,000	3994,000	,000
	Roy's Largest Root	,040	8,111 ^c	5,000	1003,000	,000

Tablo 5.275.'te; Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,000<0,05$).

Meslek Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,000$ 'dır. Analiz sonuçları güvenilirdir. (1*)

Tablo 5.276. Genel Hizmetler Meslek k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	1,230	5	1003	,293
k4	9,488	5	1003	,000
k7	3,706	5	1003	,002
k9	4,697	5	1003	,000

Tablo 5.276.'da;

- k1 hizmeti için varyanslar eşittir ($p=0,293$).
- k4, k7 ve k9 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,000$, $p=0,002$ ve $p=0,000$).

Tablo 5.277. Genel Hizmetler Meslek k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Meslek	k1	,051	5	,010	1,356	,239
	k4	,300	5	,060	6,884	,000
	k7	,160	5	,032	2,631	,023
	k9	,075	5	,015	4,519	,000

Tablo 5.277.'te;

- Bilgi Edinme (k1) hizmetinin mesleğe göre değişmediği görülmektedir (p=0,239).
- İmar (k4), Sağlık (k7) ve Spor (k9) hizmetlerinin mesleğe göre değiştiği görülmektedir (p=,000, p=0,023, p=0,000).

Tablo 5.278. Genel Hizmetler Meslek k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar Testi

Çoklu Karşılaştırmalar Testi						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k4	Tamhane	1	2	-,021484	,0098329	,365
			3	-,016772	,0080334	,438
			4	-,051940*	,0093419	,000
			5	-,018062	,0091856	,539
			6	-,014511	,0104008	,933
		3	1	,016772	,0080334	,438
			2	-,004711	,0094148	1,000
			4	-,035168*	,0089007	,001
			5	-,001290	,0087366	1,000
			6	,002261	,0100064	1,000
		4	1	,051940*	,0093419	,000
			2	,030457	,0105533	,060

k7	Tamhane		3	,035168*	,0089007	,001
			5	,033878*	,0099530	,011
			6	,037429*	,0110844	,013
		5	1	,018062	,0091856	,539
			2	-,003421	,0104153	1,000
			3	,001290	,0087366	1,000
			4	-,033878*	,0099530	,011
			6	,003551	,0109530	1,000
		6	1	,014511	,0104008	,933
			2	-,006973	,0115013	1,000
			3	-,002261	,0100064	1,000
			4	-,037429*	,0110844	,013
			5	-,003551	,0109530	1,000
		3	1	,028790	,0109802	,130
			2	,017018	,0122527	,934
			4	,031635*	,0096507	,017
			5	,021571	,0117488	,649
			6	,007000	,0130458	1,000
			1	-,002846	,0109354	1,000
		4	2	-,014617	,0122126	,981
			3	-,031635*	,0096507	,017
			5	-,010065	,0117069	,999
			6	-,024635	,0130081	,608
k9	Tamhane	1	2	,029297*	,0092279	,026
			3	,023301	,0087174	,119
			4	,025041	,0088532	,077
			5	,028224*	,0093553	,043
			6	,032064*	,0090418	,008
		2	1	-,029297*	,0092279	,026
			3	-,005996	,0054011	,991
			4	-,004257	,0056176	1,000
			5	-,001073	,0063796	1,000
			6	,002767	,0059104	1,000
		5	1	-,028224*	,0093553	,043
			2	,001073	,0063796	1,000
			3	-,004923	,0056159	,999
			4	-,003184	,0058245	1,000

		6	,003840	,0061074	1,000
		1	-,032064*	,0090418	,008
		2	-,002767	,0059104	1,000
		3	-,008763	,0050766	,741
		4	-,007024	,0053064	,955
		5	-,003840	,0061074	1,000

Tablo 5.278.'de:

- Öğrencilerin İmar (k4) hizmetine verdiği önem girişimci, serbest meslek ve diğer mesleklere göre 0,051 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,051).
- Özel sektör çalışanlarının İmar (k4) hizmetine verdiği önem girişimci, serbest meslek ve diğer mesleklere göre 0,035 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,035).
- Girişimci, serbest meslek ve diğer mesleklerin İmar (k4) hizmetine verdiği önem ev kadını ve emeklilere göre 0,033 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,033).
- Girişimci, serbest meslek ve diğer mesleklerin İmar (k4) hizmetine verdiği önem çalışmayanlara göre 0,037 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,037).
- Özel sektör çalışanlarının Sağlık (k7) hizmetine verdiği önem girişimci, serbest meslek ve diğer mesleklere göre 0,031 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,031).
- Öğrencilerin Spor (k9) hizmetine verdiği önem kamu çalışanlarına göre 0,029 daha fazladır. (ortalamalar farkı= 0,029).
- Öğrencilerin Spor (k9) hizmetine verdiği önem ev kadını ve emeklilere göre 0,028 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,028).
- Öğrencilerin Spor (k9) hizmetine verdiği önem çalışmayanlara göre 0,032 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,032).

Tablo 5.279. Genel Hizmetler Meslek k4 İçin Homojen Alt Gruplar

k4				
Meslek		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1	111	,070640	
	6	73	,085151	
	3	267	,087412	
	5	151	,088702	
	2	138	,092123	,092123
	4	269		,122580
	p değeri		,403	,077

Tablo 5.279.'da;

- İmar (k4) hizmetinin mesleğe göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, öğrenciler, çalışmayanlar, özel sektör çalışanları, evkadını ve emekliler, kamu çalışanları bulunmaktadır. İkinci grupta kamu çalışanları, girişimci serbest meslek ve diğer meslekler bulunmaktadır.

Tablo 5.280. Genel Hizmetler Meslek k9 İçin Homojen Alt Gruplar

k9				
Meslek		N	Alt Gruplar	
			1	2
	6	73	,055233	
	2	138	,058000	
	5	151	,059073	
	4	269	,062257	
	3	267	,063996	
	1	111		,087297
	p değeri		,810	1,000

Tablo 5.280.'de,

- Spor (k9) hizmetinin mesleğe göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta çalışmayanlar, kamu çalışanları, ev kadını ve emekliler,

girişimci, serbest meslek ve diğer meslekler, özel sektör çalışanları bulunmaktadır. İkinci grupta öğrenciler bulunmaktadır.

Tablo 5.281. Genel Hizmetler Meslek k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	68,523
F	2,263
sd1	30
sd2	713325,555
p değeri	,000

Tablo 5.281.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.282. Genel Hizmetler Meslek k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,028	1,879	15,000	3009,000	,021
	Wilks' Lambda	,972	1,881	15,000	2763,722	,021
	Hotelling's Trace	,028	1,881	15,000	2999,000	,021
	Roy's Largest Root	,017	3,483 ^c	5,000	1003,000	,004

Tablo 5.282.'de; Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,021<0,05$).

Meslek, Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,021$ 'dir. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (2*)

Tablo 5.283. Genel Hizmetler Meslek k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k2	2,546	5	1003	,027
k5	1,044	5	1003	,390
k8	,754	5	1003	,583

Tablo 5.283.'de;

- k5 ve k8 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,390$, $p=0,583$)
- k2 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,027$).

Tablo 5.284. Genel Hizmetler Meslek k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Meslek	k2	,067	5	,013	1,793	,112
	k5	,054	5	,011	2,350	,039
	k8	,035	5	,007	2,066	,067

Tablo 5.284.'te;

- Çevre ve Temizlik (k2) ve Sosyal (k8) hizmetlerinin mesleğe göre değişmediği görülmektedir ($p=0,112$, $p=0,067$).
- Kültür (k5) hizmetinin mesleğe göre değiştiği görülmektedir ($p=0,039$).

Ancak ikili karşılaştırmalarda belirgin farklılıklar ortaya çıkmamıştır.

Tablo 5.285. Genel Hizmetler Meslek k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	68,523
F	2,263
sd1	30
sd2	713325,555
p değeri	,000

Tablo 5.285.'te; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.286. Genel Hizmetler Meslek k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,021	1,433	15,000	3009,000	,123
	Wilks' Lambda	,979	1,432	15,000	2763,722	,123
	Hotelling's Trace	,021	1,431	15,000	2999,000	,123
	Roy's Largest Root	,013	2,510 ^c	5,000	1003,000	,029

Tablo 5.286.'da; Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,123>0,05$).

Meslek, Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,123$ 'dür. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (1*)

Tablo 5.287. Genel Hizmetler Meslek k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Meslek	k3	,065	5	,013	1,373	,232
	k6	,036	5	,007	1,818	,107
	k10	,026	5	,005	1,457	,201

Tablo 5.287.’de;

- Meslek, Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinin mesleğe göre değişmediği görülmektedir (p=0,232, p=0,107, p=0,201).

5.4.1.11. Yaş Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Genel Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.288. Yaş İçin Frekans Değerleri

Frekans Değerleri		
		N
Yaş	1	205
	2	290
	3	265
	4	149
	5	100

Tablo 5.288.’de çalışmaya katılan kişilerden;

- 205'inin 18-25 yaş aralığında olduğu,
- 290'ının 26-35 yaş aralığında olduğu,
- 265'inin 36-45 yaş aralığında olduğu
- 149'unun 46-55 yaş aralığında olduğu,
- 100'ünün 56 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir.

Tablo 5.289. Genel Hizmetler Yaş k1, k4, k7, k9 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	122,578
F	3,034
sd1	40
sd2	893062,747
p değeri	,000

Tablo 5.289.'da; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.290. Genel Hizmetler Yaş k1, k4, k7, k9 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,044	2,785	16,000	4016,000	,000
	Wilks' Lambda	,956	2,806	16,000	3058,743	,000
	Hotelling's Trace	,045	2,822	16,000	3998,000	,000
	Roy's Largest Root	,036	9,022 ^c	4,000	1004,000	,000

Tablo 5.290.'da; Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,000<0,05$).

Yaş, Bilgi Edinme (k1), İmar (k4), Sağlık (k7), Spor (k9) için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-

kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,000$ 'dır. Analiz sonuçları güvenilirdir. (1*).

Tablo 5.291. Genel Hizmetler Yaş k1, k4, k7, k9 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	2,954	4	1004	,019
k4	4,930	4	1004	,001
k7	2,399	4	1004	,048
k9	3,023	4	1004	,017

Tablo 5.291.'de;

- k1, k4, k7, k9 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,019$, $p=0,001$, $p=0,048$, $p=0,017$).

Tablo 5.292. Genel Hizmetler Yaş k1, k4, k7, k9 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Yaş	k1	,059	4	,015	1,970	,097
	k4	,147	4	,037	4,164	,002
	k7	,047	4	,012	,952	,433
	k9	,061	4	,015	4,530	,001

Tablo 5.292.'de;

- Bilgi Edinme (k1) ve Sağlık (k7) hizmetlerinin yaşa göre değişmediği görülmektedir ($p=0,097$, $p=0,433$).
- İmar (k4) ve Spor (k9) hizmetlerinin yaşa göre değiştiği görülmektedir ($p=0,002$, $p=0,001$).

Tablo 5.293. Genel Hizmetler Yaş k1, k4, k7, k9 İçin Çoklu Karşılaştırmalar Testi

Çoklu Karşılaştırmalar Testi						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k4	Tamhane	1	2	-,025853*	,0075481	,007
			3	-,029532*	,0076909	,001
			4	-,031463*	,0093957	,009
			5	-,035128*	,0115176	,027
		2	1	,025853*	,0075481	,007
			3	-,003679	,0083921	1,000
			4	-,005610	,0099778	1,000
			5	-,009275	,0119972	,997
		3	1	,029532*	,0076909	,001
			2	,003679	,0083921	1,000
			4	-,001931	,0100863	1,000
			5	-,005596	,0120876	1,000
		4	1	,031463*	,0093957	,009
			2	,005610	,0099778	1,000
			3	,001931	,0100863	1,000
			5	-,003665	,0132378	1,000
		5	1	,035128*	,0115176	,027
			2	,009275	,0119972	,997
			3	,005596	,0120876	1,000
			4	,003665	,0132378	1,000
k9	Tamhane	1	2	,016170	,0059524	,067
			3	,013160	,0062156	,299
			4	,023404*	,0065024	,004
			5	,021595*	,0070853	,025
		4	1	-,023404*	,0065024	,004
			2	-,007233	,0050667	,813
			3	-,010244	,0053736	,446
			5	-,001809	,0063594	1,000
		5	1	-,021595*	,0070853	,025
			2	-,005424	,0057958	,987
			3	-,008435	,0060658	,837

Tablo 5.293.'te:

- 18-25 yaş aralığındakilerin İmar (k4) hizmetine verdiği önem 26-35 yaş aralığındakilere göre 0,025 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,025).
- 18-25 yaş aralığındakilerin İmar (k4) hizmetine verdiği önem 36-45 yaş aralığındakilere göre 0,029 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,029).
- 18-25 yaş aralığındakilerin İmar (k4) hizmetine verdiği önem 46-55 yaş aralığındakilere göre 0,031 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,031).
- 18-25 yaş aralığındakilerin İmar (k4) hizmetine verdiği önem 56 ve üzeri yaş aralığındakilere göre 0,035 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,035).

Tablo 5.294. Genel Hizmetler Yaş k4 İçin Homojen Alt Gruplar

		k4		
Yaş		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1	205	,072302	
	2	290	,098155	,098155
	3	265		,101834
	4	149		,103765
	5	100		,107430
	p değeri		,079	,890

Tablo 5.294.'te;

- İmar (k4) hizmetinin yaşa göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 18-25 yaş arasındakiler, 26-35 yaş arasındakiler bulunmaktadır. İkinci grupta 26-35 yaş arasındakiler, 36-45 yaş arasındakiler, 46-55 yaş arasındakiler, 56 yaş ve üzeri kişiler bulunmaktadır.

Tablo 5.295. Genel Hizmetler Yaş k9 İçin Homojen Alt Gruplar

k9				
Yaş		N	Alt Gruplar	
			1	2
	4	149	,054201	
	5	100	,056010	
	2	290	,061434	,061434
	3	265	,064445	,064445
	1	205		,077605
	p değeri		,466	,070

Tablo 5.295.'te;

- Spor (k9) hizmetinin yaşa göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 46-55 yaş arasındakiler, 56 yaş ve üzeri, 26-35 yaş arasındakiler, 36-45 yaş arasındakiler bulunmaktadır. İkinci grupta 26-35 yaş arasındakiler, 36-45 yaş arasındakiler ve 18-25 yaş arasındakiler bulunmaktadır.

Tablo 5.296. Genel Hizmetler Yaş k2, k5, k8 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	59,198
F	2,448
sd1	24
sd2	1059253,696
p değeri	,000

Tablo 5.296.'da; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.297. Genel Hizmetler Yaş k2, k5, k8 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,023	1,922	12,000	3012,000	,028
	Wilks' Lambda	,977	1,922	12,000	2651,334	,028
	Hotelling's Trace	,023	1,922	12,000	3002,000	,028
	Roy's Largest Root	,014	3,558 ^c	4,000	1004,000	,007

Tablo 5.297.'de; Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,028<0,05$).

Yaş, Çevre ve Temizlik (k2), Kültür (k5), Sosyal (k8) için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,030$ 'dur. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (2*)

Tablo 5.298. Genel Hizmetler Yaş k2, k5, k8 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k2	1,781	4	1004	,130
k5	,311	4	1004	,871
k8	1,480	4	1004	,206

Tablo 5.298.'de;

- k2, k5 ve k8 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,130$, $p=0,871$, $p=0,206$).

Tablo 5.299. Genel Hizmetler Yaş k2, k5, k8 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Yaş	k2	,047	4	,012	1,581	,177
	k5	,021	4	,005	1,159	,328
	k8	,044	4	,011	3,268	,011

Tablo 5.299.'da;

- Sosyal (k8) hizmetinin yaşa göre değiştiği görülmektedir (p=0,011).

Tablo 5.300. Genel Hizmetler Yaş k2, k5, k8 İçin Çoklu Karşılaştırmalar Testi

Çoklu Karşılaştırmalar Testi						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k8	Tukey HSD	1	2	,016112*	,0053152	,021
			3	,008414	,0054180	,528
			4	,016871	,0062708	,056
			5	,002592	,0071050	,996
		2	1	-,016112*	,0053152	,021
			3	-,007698	,0049501	,527
			4	,000758	,0058713	1,000
			5	-,013520	,0067550	,266

Tablo 5.300.'de:

- 18-25 yaş aralığındakilerin Sosyal (k8) hizmetine verdiği önem 26-35 yaş aralığındakilere göre 0,016 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,016).

Tablo 5.301. Genel Hizmetler Yaş k3, k6, k10 İçin Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	86,176
F	3,563
sd1	24
sd2	1059253,696
p değeri	,000

Tablo 5.301.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.302. Genel Hizmetler Yaş k3, k6, k10 İçin MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,025	2,103	12,000	3012,000	,014
	Wilks' Lambda	,975	2,104	12,000	2651,334	,014
	Hotelling's Trace	,025	2,103	12,000	3002,000	,014
	Roy's Largest Root	,016	4,035 ^c	4,000	1004,000	,003

Tablo 5.302.'de; Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,014<0,05$).

Yaş, Eğitim (k3), Park ve Bahçeler (k6), Veterinerlik (k10) için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,014$ 'dür. Analiz sonuçları güvenilirdir. (1*)

Tablo 5.303. Genel Hizmetler Yaş k3, k6, k10 İçin Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k3	1,647	4	1004	,160
k6	4,784	4	1004	,001
k10	2,779	4	1004	,026

Tablo 5.303.'de;

- k3 için p değeri olduğundan k3 hizmeti için varyanslar eşittir (p=0,160).
- k6 ve k10 hizmeti için varyanslar eşit değildir (p=0,001, p=0,026)

Tablo 5.304. Genel Hizmetler Yaş k3, k6, k10 İçin ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Yaş	k3	,049	4	,012	1,300	,268
	k6	,060	4	,015	3,797	,005
	k10	,015	4	,004	1,080	,365

Tablo 5.304.'te;

- Park ve Bahçeler (k6) hizmetinin yaşa göre değiştiği görülmektedir (p=0,005).

Tablo 5.305. Genel Hizmetler Yaş k3, k6, k10 İçin Çoklu Karşılaştırmalar Testi

Çoklu Karşılaştırmalar Testi						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	p değeri
k6	Tamhane	1	2	-,004226	,0052602	,996
			3	-,008974	,0054518	,653
			4	-,013036	,0063650	,345
			5	-,027670*	,0091069	,028
		5	1	,027670*	,0091069	,028
			2	,023443	,0089826	,096
			3	,018695	,0090961	,347
			4	,014634	,0096711	,757

Tablo 5.305.'te:

- 18-25 yaş aralığındakilerin Park ve Bahçeler (k6) hizmetine verdiği önem 56 yaş ve üzerindekiilere göre 0,027 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,027).

Tablo 5.306. Genel Hizmetler Yaş k6 İçin Homojen Alt Gruplar

k6				
Yaş		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1	205	,064380	
	2	290	,068607	
	3	265	,073355	
	4	149	,077416	,077416
	5	100		,092050
	p değeri		,300	,192

Tablo 5.306.'da;

- Park ve Bahçeler (k6) hizmetinin yaşa göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 18-25 yaş arasındakiler, 26-35 yaş arasındakiler, 36-45 yaş arasındakiler, 46-55 yaş arasındakiler bulunmaktadır. İkinci grupta 46-55 yaş arasındakiler, 56 yaş ve üzerindekiiler bulunmaktadır.

5.4.2. Bilgi Edinme Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: Beyaz Masa**
- **k2: Başkanın Maili**
- **k3: CİMER**
- **k4: e-belediye**

Olarak adlandırılan “Bilgi Edinme” başlıklarıdır.

5.4.2.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Bilgi Edinme Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.307. Bilgi Edinme Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	58,574
F	2,883
sd1	20
sd2	80903,658
p değeri	,000

H_0 : Kovaryans matrisleri eşittir.

H_1 : Kovaryans matrisleri eşit değildir

Tablo 5.307.’de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box’s M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.308. Bilgi Edinme Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,011	1,394	8,000	2008,000	,194
	Wilks' Lambda	,989	1,395 ^b	8,000	2006,000	,194
	Hotelling's Trace	,011	1,396	8,000	2004,000	,193
	Roy's Largest Root	,010	2,412 ^c	4,000	1004,000	,048

H₀: Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.308.'de Beyaz Masa (k1), Başkanın Maili (k2), CİMER (k3), e-Belediye (k4) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace p=0,194>0,05).

Belediyeye gitme sıklığı için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için p=0,194'dür. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (2*)

5.4.2.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre "Bilgi Edinme Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait t-Testi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.309. Bilgi Edinme Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem Testi

Bağımsız Örneklem Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-testi			
		F	p değeri	t	sd	P değeri2	Ortalamalar Farkı
k1	Varyanslar eşitse	1,324	,250	-1,018	1007	,309	-,0056555
	Varyanslar eşit değilse			-1,022	993,655	,307	-,0056555
k2	Varyanslar eşitse	2,653	,104	,805	1007	,421	,0043328
	Varyanslar eşit değilse			,809	997,215	,419	,0043328
k3	Varyanslar eşitse	,016	,899	-,776	1007	,438	-,0042226
	Varyanslar eşit değilse			-,778	987,176	,437	-,0042226
k4	Varyanslar eşitse	1,537	,215	1,171	1007	,242	,0055664
	Varyanslar eşit değilse			1,170	977,715	,242	,0055664

H₀: Varyanslar homojendir.

H₁: Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.309.'da;

- k1, k2, k3, k4 hizmetleri için varyanslar homojendir (p=0,250, p=0,104, p=0,899, p=0,215).

H₀: Cinsiyete göre k1, k2, k3, k4 önem düzeyleri değişmez.

H₁: Cinsiyete göre k1, k2, k3, k4 önem düzeyleri değişir.

- Beyaz Masa (k1), Başkanın Maili (k2), CİMER (k3), İmar (k4) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur ($p=0,309$, $p=0,421$, $p=0,438$, $p=0,242$).

5.4.2.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre "Bilgi Edinme Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.310. Bilgi Edinme Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	51,913
F	1,283
sd1	40
sd2	797524,506
p değeri	,108

Tablo 5.310.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,108>0,001$).

Tablo 5.311. Bilgi Edinme Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,021	1,337	16,000	4016,000	,164
	Wilks' Lambda	,979	1,337	16,000	3058,743	,165
	Hotelling's Trace	,021	1,335	16,000	3998,000	,166
	Roy's Largest Root	,011	2,720	4,000	1004,000	,029

Tablo 5.311.'de; Beyaz Masa (k1), Başkanın Maili (k2), CİMER (k3), e-Belediye (k4) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,164>0,05$).

5.4.2.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Bilgi Edinme Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.312. Bilgi Edinme Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	48,744
F	1,195
sd1	40
sd2	97607,447
p değeri	,185

Tablo 5.312.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,185>0,001$).

Tablo 5.313 Bilgi Edinme Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,012	,778	16,000	4016,000	,712
	Wilks' Lambda	,988	,778	16,000	3058,743	,713
	Hotelling's Trace	,012	,777	16,000	3998,000	,713
	Roy's Largest Root	,009	2,187 ^c	4,000	1004,000	,069

Tablo 5.313.'te Beyaz Masa (k1), Başkanın Maili (k2), CİMER (k3), e-Belediye (k4) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,712>0,05$).

5.4.2.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre "Bilgi Edinme Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.314 Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	57,981
F	1,434
sd1	40
sd2	635981,975
p değeri	,037

Tablo 5.314.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,037>0,001$).

Tablo 5.315. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,032	2,011	16,000	4016,000	,010
	Wilks' Lambda	,968	2,014	16,000	3058,743	,010
	Hotelling's Trace	,032	2,014	16,000	3998,000	,010
	Roy's Largest Root	,020	4,913	4,000	1004,000	,001

Tablo 5.315.'te Beyaz Masa (k1), Başkanın Mails (k2), CİMER (k3), e-Belediye (k4) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,010<0,05$).

Tablo 5.316. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	3,987	4	1004	,003
k2	3,495	4	1004	,008
k3	,340	4	1004	,851
k4	1,940	4	1004	,102

Tablo 5.316.'da;

- k1 ve k2 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,003$, $p=0,008$).
- k3 ve k4 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,851$, $p=0,102$)

Tablo 5.317. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Gelir Düzeyi	k1	,105	4	,026	3,441	,008
	k2	,060	4	,015	2,075	,082
	k3	,048	4	,012	1,618	,167
	k4	,053	4	,013	2,361	,052

Tablo 5.317.'de;

- Başkanın Mails (k2), CİMER (k3), e-Belediye (k4) hizmetlerinin gelir düzeyine göre değişmediği görülmektedir ($p=0,082$, $p=0,167$, $p=0,052$).
- Beyaz Masa (k1) hizmetinin gelir düzeyine göre değiştiği görülmektedir ($p=0,008$).

Tablo 5.318. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tukey HSD	1,00	2,00	-,003091	,0073936	,994
			3,00	-,012347	,0077881	,507
			4,00	-,033177*	,0098757	,007
			5,00	,000109	,0106449	1,000
		2,00	1,00	,003091	,0073936	,994
			3,00	-,009256	,0075539	,737
			4,00	-,030086*	,0096921	,017
			5,00	,003200	,0104748	,998
		4,00	1,00	,033177*	,0098757	,007
			2,00	,030086*	,0096921	,017
			3,00	,020830	,0099963	,228
			5,00	,033286	,0123525	,055

Tablo 5.318.'de;

- Çalışmayanların Beyaz Masa (k1) hizmetine verdiği önem 6001-8000 TL arası geliri olanlara göre 0,033 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,033).
- 2000-4000 TL arası geliri olanların Beyaz Masa (k1) hizmetine verdiği önem 6001-8000 TL arası geliri olanlara göre 0,030 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,030).

Tablo 5.319. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
Gelir Düzeyi		N	Alt Gruplar	
			1	2
	5,00	91	,279857	
	1,00	263	,279966	
	2,00	300	,283057	
	3,00	243	,292313	,292313
	4,00	112		,313143
	p değeri		,707	,208

Tablo 5.319.'da;

- Beyaz Masa (k1) hizmetinin gelir düzeylerine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta 8000 TL'nin üzerinde geliri olanlar, çalışmayanlar, 2000-4000 TL arası geliri olanlar, 4001-6000 arası geliri olanlar bulunmaktadır. İkinci grupta 4001-6000 arası geliri olanlar, 6001-8000 arası geliri olanlar bulunmaktadır.

5.4.2.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre "Bilgi Edinme Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.320. Bilgi Edinme Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	91,362
F	1,809
sd1	50
sd2	1720550,822
p değeri	,000

Tablo 5.320.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.321. Bilgi Edinme Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,025	1,260	20,000	4012,000	,195
	Wilks' Lambda	,975	1,260	20,000	3317,575	,195
	Hotelling's Trace	,025	1,259	20,000	3994,000	,195
	Roy's Largest Root	,013	2,621 ^c	5,000	1003,000	,023

Tablo 5.321.'de; Beyaz Masa (k1), Başkanın Maili (k2), CİMER (k3), e-Belediye (k4) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,195>0,05$).

İkamet yılı için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,195$ 'dir. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (1*)

5.4.2.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ilçelere göre "Bilgi Edinme Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.322. Bilgi Edinme Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	29,222
F	1,448
sd1	20
sd2	393545,288
p değeri	,089

Tablo 5.322.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,089>0,001$).

Tablo 5. 323. Bilgi Edinme Hizmeti İlçeler MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,005	,588	8,000	2008,000	,789
	Wilks' Lambda	,995	,588 ^b	8,000	2006,000	,789
	Hotelling's Trace	,005	,588	8,000	2004,000	,789
	Roy's Largest Root	,004	1,092 ^c	4,000	1004,000	,359

Tablo 5.323.'te; Beyaz Masa (k1), Başkanın Maili (k2), CİMER (k3), e-Belediye (k4) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,789>0,05$).

5.4.2.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre "Bilgi Edinme Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.324. Bilgi Edinme Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	15,759
F	,782
sd1	20
sd2	652972,259
p değeri	,739

Tablo 5.324.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,739>0,001$).

Tablo 5. 325. Bilgi Edinme Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,008	1,012	8,000	2008,000	,425
	Wilks' Lambda	,992	1,012 ^b	8,000	2006,000	,425
	Hotelling's Trace	,008	1,012	8,000	2004,000	,425
	Roy's Largest Root	,007	1,757 ^c	4,000	1004,000	,135

Tablo 5.325'te; Beyaz Masa (k1), Başkanın Maili (k2), CİMER (k3), e-Belediye (k4) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,425>0,05$).

5.4.2.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre "Bilgi Edinme Hizmetleri"nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.326. Bilgi Edinme Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	41,615
F	1,027
sd1	40
sd2	406639,228
p değeri	,423

Tablo 5.326.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,423>0,001$).

Tablo 5. 327. Bilgi Edinme Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,012	,774	16,000	4016,000	,717
	Wilks' Lambda	,988	,773	16,000	3058,743	,718
	Hotelling's Trace	,012	,773	16,000	3998,000	,718
	Roy's Largest Root	,008	1,959 ^c	4,000	1004,000	,099

Tablo 5.327.'de; Beyaz Masa (k1), Başkanın Maili (k2), CİMER (k3), e-Belediye (k4) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,717>0,05$).

5.4.2.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Bilgi Edinme Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.328. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	73,527
F	1,452
sd1	50
sd2	610826,563
p değeri	,020

Tablo 5.328.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,020>0,001$).

Tablo 5. 329. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,041	2,084	20,000	4012,000	,003
	Wilks' Lambda	,959	2,086	20,000	3317,575	,003
	Hotelling's Trace	,042	2,086	20,000	3994,000	,003
	Roy's Largest Root	,021	4,249 ^c	5,000	1003,000	,001

Tablo 5.329.'da; Beyaz Masa (k1), Başkanın Maili (k2), CİMER (k3), e-Belediye (k4) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,003<0,05$).

Tablo 5.330. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	2,159	5	1003	,057
k2	4,070	5	1003	,001
k3	3,044	5	1003	,010
k4	1,365	5	1003	,235

Tablo 5.330.'da;

- k1 ve k4 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,057$, $p= 0,235$).
- k2 ve k3 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,001$, $p=0,010$).

Tablo 5. 331. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Meslek	k1	,055	5	,011	1,419	,215
	k2	,038	5	,008	1,042	,392
	k3	,084	5	,017	2,278	,045
	k4	,070	5	,014	2,499	,029

Tablo 5.331.'de;

- Beyaz Masa (k1), Başkanın Maili (k2), CİMER (k3) hizmetlerinin mesleğe göre değişmediği görülmektedir (p=215, p=0,392, p=0,045).
- e- Belediye (k4) hizmetinin mesleğe göre değiştiği görülmektedir (p=0,029).

Tablo 5. 332. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k4	Tukey HSD	1,00	2,00	,027941*	,0095604	,041
			3,00	,010156	,0084685	,837
			4,00	,021225	,0084592	,122
			5,00	,009055	,0093751	,929
			6,00	,012431	,0112996	,881
		2,00	1,00	-,027941*	,0095604	,041
			3,00	-,017785	,0078615	,211
			4,00	-,006716	,0078516	,957
			,00	-,018886	,0088307	,268
			6,00	-,015510	,0108522	,709

Tablo 5.332.'de;

- Öğrencilerin e-Belediye (k4) hizmetine verdiği önem kamu çalışanlarına göre yaklaşık %3 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,027).

Tablo 5.333. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek k4 İçin Homojen Alt Gruplar

k4				
Meslek		N	Alt Gruplar	
			1	2
	2,00	138	,201942	
	4,00	269	,208658	,208658
	6,00	73	,217452	,217452
	3,00	267	,219727	,219727
	5,00	151	,220828	,220828
	1,00	111		,229883
	p değeri		,299	,181

Tablo 5.333.'te;

- e-Belediye (k4) hizmetinin mesleğe göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, kamu çalışanları, girişimci serbest meslek, diğer meslekler, çalışmayanlar, özel sektör çalışanları, ev kadını ve emekliler bulunmaktadır. İkinci grupta, girişimci, serbest meslek, diğer meslekler, çalışmayanlar, özel sektör çalışanları, ev kadını, emekliler ve öğrenciler bulunmaktadır.

5.4.2.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaşa göre "Bilgi Edinme Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.334. Bilgi Edinme Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	56,835
F	1,407
sd1	40
sd2	893062,747
p değeri	,046

Tablo 5.334.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,046>0,001$).

Tablo 5.335. Bilgi Edinme Hizmeti Yaş MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,019	1,177	16,000	4016,000	,278
	Wilks' Lambda	,981	1,178	16,000	3058,743	,277
	Hotelling's Trace	,019	1,179	16,000	3998,000	,277
	Roy's Largest Root	,014	3,404 ^c	4,000	1004,000	,009

Tablo 5.335.'te; k1, k2, k3, k4 hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,278>0,05$).

5.4.3. Çevre ve Temizlik Hizmetine Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: Atık Toplama Hizmeti**
- **k2: Geri Dönüşüm Hizmeti**

Olarak adlandırılan “Çevre ve Temizlik” başlıklarıdır.

5.4.3.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.336. Çevre ve Temizlik Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Belediye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,003	1,418 ^b	2,000	1006,000	,243
	Wilks' Lambda	,997	1,418 ^b	2,000	1006,000	,243
	Hotelling's Trace	,003	1,418 ^b	2,000	1006,000	,243
	Roy's Largest Root	,003	1,418 ^b	2,000	1006,000	,243

H₀: Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.336.'da; Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace p=0,243>0,05).

5.4.3.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait t-Testi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.337. Çevre ve Temizlik Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem Testi

Bağımsız Örneklem Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri2	Ortalamalar Farkı
k1	Varyanslar eşitse	5,102	,024	1,134	1007	,257	,0063822

	Varyanslar eşit değilse			1,138	993,138	,255	,0063822
k2	Varyanslar eşitse	5,102	,024	-1,134	1007	,257	-,0063822
	Varyanslar eşit değilse			-1,138	993,138	,255	-,0063822

H₀: Varyanslar homojendir.

H₁: Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.337.'de;

- k1, k2 hizmetleri için varyanslar homojen değildir (p=0,024, p=0,024).

H₀: Cinsiyete göre k1, k2 önem düzeyleri değişmez.

H₁: Cinsiyete göre k1, k2 önem düzeyleri değişir.

- Atık Toplama (k1), Geri Dönüşüm (k2) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur (p=0,255, p=0,255).

5.4.3.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre "Çevre ve Temizlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.338. Çevre ve Temizlik Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,003	,781 ^b	4,000	1004,000	,538
	Wilks' Lambda	,997	,781 ^b	4,000	1004,000	,538
	Hotelling's Trace	,003	,781 ^b	4,000	1004,000	,538
	Roy's Largest Root	,003	,781 ^b	4,000	1004,000	,538

Tablo 5.338.'de; Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,538>0,05$).

5.4.3.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.339. Çevre ve Temizlik Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,009	2,324 ^b	4,000	1004,000	,055
	Wilks' Lambda	,991	2,324 ^b	4,000	1004,000	,055
	Hotelling's Trace	,009	2,324 ^b	4,000	1004,000	,055
	Roy's Largest Root	,009	2,324 ^b	4,000	1004,000	,055

Tablo 5.339.'da; Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,055>0,05$).

5.4.3.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.340. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,012	3,103 ^b	4,000	1004,000	,015
	Wilks' Lambda	,988	3,103 ^b	4,000	1004,000	,015
	Hotelling's Trace	,012	3,103 ^b	4,000	1004,000	,015
	Roy's Largest Root	,012	3,103 ^b	4,000	1004,000	,015

Tablo 5.340.'ta; Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,015<0,05$).

Tablo 5.341. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	2,779	4	1004	,026
k2	2,779	4	1004	,026

H_0 : Varyanslar eşittir.

H_1 : Varyanslar eşit değildir.

Tablo 5.341.'de;

- Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,026$, $p= 0,026$).

Tablo 5.342. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Gelir Düzeyi	k1	,098	4	,024	3,103	,015
	k2	,098	4	,024	3,103	,015

Tablo 5.342.'de;

- Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinin gelir düzeyine göre değiştiği görülmektedir ($p=0,015$, $p=0,015$).

Tablo 5.343. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tamhane	2,00	1,00	,012156	,0073365	,644
			3,00	,007030	,0078370	,990
			4,00	,010337	,0100280	,973
			5,00	,036694*	,0113845	,016
		5,00	1,00	-,024538	,0111617	,260
			2,00	-,036694*	,0113845	,016
			3,00	-,029664	,0114969	,103
			4,00	-,026357	,0130890	,372
k2	Tamhane	2,00	1,00	-,012156	,0073365	,644
			3,00	-,007030	,0078370	,990
			4,00	-,010337	,0100280	,973
			5,00	-,036694*	,0113845	,016
		5,00	1,00	,024538	,0111617	,260
			2,00	,036694*	,0113845	,016
			3,00	,029664	,0114969	,103
			4,00	,026357	,0130890	,372

Tablo 5.343.'te;

- 2000-4000 TL arası geliri olanların k1 hizmetine verdiği önem 8001 TL ve üzeri geliri olanlara göre 0,036 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,036).
- 2000-4000 TL arası geliri olanların k2 hizmetine verdiği önem 8001 TL ve üzeri geliri olanlara göre 0,036 daha azdır (ortalamalar farkı= - 0,036).

Tablo 5.344. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
Gelir Düzeyi		N	Alt Gruplar	
			1	2
	5,00	91	,493143	
	1,00	263	,517681	,517681
	4,00	112	,519500	,519500
	3,00	243		,522807
	2,00	300		,529837
	p değeri		,061	,736

Tablo 5.344.'te;

- Atık Toplam (k1) hizmetinin gelir düzeyine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 8000 TL'nin üzerinde geliri olanlar, çalışmayanlar, 6001-8000 TL arası geliri olanlar bulunmaktadır. İkinci grupta, çalışmayanlar, 6001-8000 TL arası geliri olanlar, 4001-6000 TL arası geliri olanlar ve 2000-4000 TL arası geliri olanlar bulunmaktadır.

Tablo 5.345. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi k2 İçin Homojen Alt Gruplar

k2				
Gelir Düzeyi		N	Alt Gruplar	
			1	2
	2,00	300	,470163	
	3,00	243	,477193	
	4,00	112	,480500	,480500
	1,00	263	,482319	,482319
	5,00	91		,506857
	p değeri		,736	,061

Tablo 5.345.'te;

- Geri Dönüşüm (k2) hizmetinin gelir düzeyine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 2000-4000 TL arası geliri olanlar, 4001-6000 TL arası geliri olanlar, 6001-8000 TL arası geliri olanlar ve çalışmayanlar bulunmaktadır. İkinci grupta, çalışmayanlar, 6001-8000 TL arası geliri olanlar, çalışmayanlar ve 8000 TL'nin üzerinde geliri olanlar bulunmaktadır.

5.4.3.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre "Çevre ve Temizlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.346. Çevre ve Temizlik Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,003	,683 ^b	5,000	1003,000	,637
	Wilks' Lambda	,997	,683 ^b	5,000	1003,000	,637
	Hotelling's Trace	,003	,683 ^b	5,000	1003,000	,637
	Roy's Largest Root	,003	,683 ^b	5,000	1003,000	,637

Tablo 5.346.'da; Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,637>0,05$).

5.4.3.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ilçelere göre "Çevre ve Temizlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.347. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,006	3,092 ^b	2,000	1006,000	,046
	Wilks' Lambda	,994	3,092 ^b	2,000	1006,000	,046
	Hotelling's Trace	,006	3,092 ^b	2,000	1006,000	,046
	Roy's Largest Root	,006	3,092 ^b	2,000	1006,000	,046

Tablo 5.347.'de; k1 ve k2 hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,046<0,05$).

Tablo 5.348. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	3,142	2	1006	,044
k2	3,142	2	1006	,044

Tablo 5.348.'de;

- k1 ve k2 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,044$, $p=0,044$).

Tablo 5.349. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
İlçeler	k1	,049	2	,024	3,092	,046
	k2	,049	2	,024	3,092	,046

Tablo 5.349.'da;

- Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinin ilçelere göre değiştiği görülmektedir ($p=0,046$, $p=0,046$).

Tablo 5.350. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler Çoklu Karşılaştırmalar

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tukey HSD	1,00	2,00	-,022779*	,0096548	,048
			3,00	-,013000	,0092707	,340
		2,00	1,00	,022779*	,0096548	,048
			3,00	,009780	,0060554	,240
k2	Tukey HSD	1,00	2,00	,022779*	,0096548	,048
			3,00	,013000	,0092707	,340
		2,00	1,00	-,022779*	,0096548	,048
			3,00	-,009780	,0060554	,240

Tablo 5.350.'de;

- Birinci ilçe grubundakilerin Atık Toplam (k1) hizmetine verdiği önem ikinci ilçe grubundakilere göre 0,022 daha azdır (ortalamalar farkı=-0,022).

- Birinci ilçe grubundakilerin Geri Dönüşüm (k2) hizmetine verdiği önem ikinci ilçe grubundakilere göre 0,022 daha fazladır (ortalamalar farkı=0,022).

Tablo 5.351. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
İlçeler		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1,00	111	,505459	
	3,00	538	,518459	,518459
	2,00	360		,528239
	p değeri		,276	,482

Tablo 5.351.'de;

- Atık Toplama (k1) hizmetinin ilçelere göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, birinci ve üçüncü ilçe grupları bulunmaktadır. İkinci grupta üçüncü ve ikinci ilçe grupları bulunmaktadır.

Tablo 5.352. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler k2 İçin Homojen Alt Gruplar

k2				
İlçeler		N	Alt Gruplar	
			1	2
	2,00	360	,471761	
	3,00	538	,481541	,481541
	1,00	111		,494541
	p değeri		,482	,276

Tablo 5.352.'de;

- Geri Dönüşüm (k2) hizmetinin ilçelere göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, ikinci ve üçüncü ilçe grupları bulunmaktadır. İkinci grupta, üçüncü ve birinci ilçe grupları bulunmaktadır.

5.4.3.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.353. Çevre ve Temizlik Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,004	1,827 ^b	2,000	1006,000	,161
	Wilks' Lambda	,996	1,827 ^b	2,000	1006,000	,161
	Hotelling's Trace	,004	1,827 ^b	2,000	1006,000	,161
	Roy's Largest Root	,004	1,827 ^b	2,000	1006,000	,161

Tablo 5.353.'te; Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinden hiçbirinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,161>0,05$).

5.4.3.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.354. Çevre ve Temizlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,003	,789 ^b	4,000	1004,000	,532
	Wilks' Lambda	,997	,789 ^b	4,000	1004,000	,532
	Hotelling's Trace	,003	,789 ^b	4,000	1004,000	,532
	Roy's Largest Root	,003	,789 ^b	4,000	1004,000	,532

Tablo 5.354.'te; Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinden hiçbirinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,532>0,05$).

5.4.3.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.355. Çevre ve Temizlik Hizmeti Meslek MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,001	,292 ^b	5,000	1003,000	,918
	Wilks' Lambda	,999	,292 ^b	5,000	1003,000	,918
	Hotelling's Trace	,001	,292 ^b	5,000	1003,000	,918
	Roy's Largest Root	,001	,292 ^b	5,000	1003,000	,918

Tablo 5.355.'te; Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinden hiçbirinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,918>0,05$).

5.4.3.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaşa göre “Çevre ve Temizlik Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.356. Çevre ve Temizlik Hizmeti Yaş MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,007	1,652 ^b	4,000	1004,000	,159
	Wilks' Lambda	,993	1,652 ^b	4,000	1004,000	,159
	Hotelling's Trace	,007	1,652 ^b	4,000	1004,000	,159
	Roy's Largest Root	,007	1,652 ^b	4,000	1004,000	,159

Tablo 5.356.'da; Atık Toplama (k1) ve Geri Dönüşüm (k2) hizmetlerinden hiçbirinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,159>0,05$).

Çevre ve Temizlik Hizmeti başlığı altında ikiden az tekil olmayan kovaryans matrisi olduğundan Box-M hesaplanmamıştır.

5.4.4. Eğitim Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: Hobi Kursları**
- **k2: Öğrencilere Staj İmkânı**

Olarak adlandırılan “Eğitim” başlıklarıdır.

5.4.4.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Eğitim Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.357. Eğitim Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,002	1,053 ^b	2,000	1006,000	,349
	Wilks' Lambda	,998	1,053 ^b	2,000	1006,000	,349
	Hotelling's Trace	,002	1,053 ^b	2,000	1006,000	,349
	Roy's Largest Root	,002	1,053 ^b	2,000	1006,000	,349

H₀: Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.357.'de; Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinden hiçbirinin önem derecesinin belediye gitme sıklığına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace p=0,349>0,05).

5.4.4.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre "Eğitim Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait t-Testi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.358 Eğitim Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem Testi

Bağımsız Örneklem Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri2	Ortalamalar Farkı
k1	Varyansla r eşitse	2,761	,097	-,384	1007	,701	-,0022779
	Varyansla r eşit değilse			-,385	990,526	,700	-,0022779
k2	Varyansla r eşitse	2,761	,097	,384	1007	,701	,0022779
	Varyansla r eşit değilse			,385	990,526	,700	,0022779

H₀: Varyanslar homojendir.

H₁: Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.358’de;

- k1, k2 hizmetleri için varyanslar homojendir (p=0,097, p=0,097).

H₀: Cinsiyete göre k1, k2 önem düzeyleri değişmez.

H₁: Cinsiyete göre k1, k2 önem düzeyleri değişir.

- Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur (p=0,701, p=0,701).

5.4.4.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre “Eğitim Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.359. Eğitim Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,010	2,621 ^b	4,000	1004,000	,034
	Wilks' Lambda	,990	2,621 ^b	4,000	1004,000	,034
	Hotelling's Trace	,010	2,621 ^b	4,000	1004,000	,034
	Roy's Largest Root	,010	2,621 ^b	4,000	1004,000	,034

Tablo 5.359.’da; Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace p=0,034<0,05).

Tablo 5.360. Eğitim Hizmeti Çocuk Sayısı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	2,190	4	1004	,068
k2	2,190	4	1004	,068

H₀: Varyanslar eşittir.

H₁: Varyanslar eşit değildir.

Tablo 5.360.'da;

- k1 ve k2 hizmetleri için varyanslar eşittir (p=0,068, p= 0,068).

Tablo 5.361. Eğitim Hizmeti Çocuk Sayısı ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Çocuk Sayısı	k1	,092	4	,023	2,621	,034
	k2	,092	4	,023	2,621	,034

Tablo 5.361.'de;

- Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinin çocuk sayısına göre değiştiği görülmektedir (p=0,034, p=0,034).

Ancak ikili karşılaştırmalarda belirgin farklılıklar ortaya çıkmamıştır.

5.4.4.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Eğitim Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.362. Eğitim Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,017	4,379	4,000	1004,000	,002
	Wilks' Lambda	,983	4,379	4,000	1004,000	,002
	Hotelling's Trace	,017	4,379	4,000	1004,000	,002
	Roy's Largest Root	,017	4,379	4,000	1004,000	,002

Tablo 5.362.'de; Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,002<0,05$).

Tablo 5.363. Eğitim Hizmeti Eğitim Seviyesi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	,117	4	1004	,977
k2	,117	4	1004	,977

Tablo 5.363.'te;

- k1 ve k2 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,977$, $p=0,977$).

Tablo 5.364. Eğitim Hizmeti Eğitim Seviyesi ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Eğitim Seviyesi	k1	,152	4	,038	4,379	,002
	k2	,152	4	,038	4,379	,002

Tablo 5.364.'te;

- Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinin eğitim seviyesine göre değiştiği görülmektedir ($p=0,002$, $p=0,002$).

Tablo 5.365. Eğitim Hizmeti Eğitim Seviyesi Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tukey	2,00	1,00	-,010062	,0163758	,973
			3,00	,024692*	,0079668	,017
			4,00	,023130*	,0075920	,020
			5,00	-,002272	,0128439	1,000
		3,00	1,00	-,034754	,0162802	,206
			2,00	-,024692*	,0079668	,017
			4,00	-,001562	,0073835	1,000
			5,00	-,026964	,0127218	,212
		4,00	1,00	-,033192	,0161001	,238
			2,00	-,023130*	,0075920	,020
			3,00	,001562	,0073835	1,000
			5,00	-,025402	,0124905	,251
k2	Tukey	2,00	1,00	,010062	,0163758	,973
			3,00	-,024692*	,0079668	,017
			4,00	-,023130*	,0075920	,020
			5,00	,002272	,0128439	1,000
		3,00	1,00	,034754	,0162802	,206
			2,00	,024692*	,0079668	,017

			4,00	,001562	,0073835	1,000
			5,00	,026964	,0127218	,212
		4,00	1,00	,033192	,0161001	,238
			2,00	,023130*	,0075920	,020
			3,00	-,001562	,0073835	1,000
			5,00	,025402	,0124905	,251

Tablo 5.365.'te;

- İlköğretim mezunlarının Hobi Kursları (k1) hizmetine verdiği önem lise mezunlarına göre 0,024 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,024).
- İlköğretim mezunlarının Hobi Kursları (k1) hizmetine verdiği önem üniversite mezunlarına göre 0,023 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,023).
- İlköğretim mezunlarının Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetine verdiği önem lise mezunlarına göre 0,024 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,024).
- İlköğretim mezunlarının Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetine verdiği önem üniversite mezunlarına göre 0,023 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,023).

5.4.4.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre "Eğitim Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5. 366. Eğitim Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,002	,595	4,000	1004,000	,667
	Wilks' Lambda	,998	,595	4,000	1004,000	,667
	Hotelling's Trace	,002	,595	4,000	1004,000	,667
	Roy's Largest Root	,002	,595	4,000	1004,000	,667

Tablo 5.366’da; Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,667>0,05$).

5.4.4.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Eğitim Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.367. Eğitim Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,007	1,318	5,000	1003,000	,254
	Wilks' Lambda	,993	1,318	5,000	1003,000	,254
	Hotelling's Trace	,007	1,318	5,000	1003,000	,254
	Roy's Largest Root	,007	1,318	5,000	1003,000	,254

Tablo 5.367.’de; Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,254>0,05$).

5.4.4.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Eğitim Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.368. Eğitim Hizmeti İlçeler MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,002	,998 ^b	2,000	1006,000	,369
	Wilks' Lambda	,998	,998 ^b	2,000	1006,000	,369
	Hotelling's Trace	,002	,998 ^b	2,000	1006,000	,369
	Roy's Largest Root	,002	,998 ^b	2,000	1006,000	,369

Tablo 5.368.'de; Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,369>0,05$).

5.4.4.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre "Eğitim Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.369. Eğitim Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,010	4,938 ^b	2,000	1006,000	,007
	Wilks' Lambda	,990	4,938 ^b	2,000	1006,000	,007
	Hotelling's Trace	,010	4,938 ^b	2,000	1006,000	,007
	Roy's Largest Root	,010	4,938 ^b	2,000	1006,000	,007

Tablo 5.369.'da; Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,007<0,05$).

Tablo 5.370. Eğitim Hizmeti Medeni Hal Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	2,309	2	1006	,100
k2	2,309	2	1006	,100

Tablo 5.370.'te;

- k1 ve k2 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,100$, $p=0,100$).

Tablo 5.371. Eğitim Hizmeti Medeni Hal ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Medeni Hal	k1	,086	2	,043	4,938	,007
	k2	,086	2	,043	4,938	,007

Tablo 5.371.'de;

- Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinin medeni hale göre değiştiği görülmektedir. ($p=0,007$, $p=0,007$).

Tablo 5.372. Eğitim Hizmeti Medeni Hal Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tukey HSD	1,00	2,00	-,024185*	,0093984	,028
			3,00	-,017342*	,0064406	,020
		2,00	1,00	,024185*	,0093984	,028
			3,00	,006844	,0089844	,727
		3,00	1,00	,017342*	,0064406	,020
			2,00	-,006844	,0089844	,727
k2	Tukey HSD	1,00	2,00	,024185*	,0093984	,028
			3,00	,017342*	,0064406	,020
		2,00	1,00	-,024185*	,0093984	,028
			3,00	-,006844	,0089844	,727
		3,00	1,00	-,017342*	,0064406	,020
			2,00	,006844	,0089844	,727

Tablo 5.372.'de;

- Bekârların Hobi Kursları (k1) hizmetine verdiği önem boşanmış veya eşi vefat etmişlere göre 0,024 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,024).
- Bekârların Hobi Kursları (k1) hizmetine verdiği önem evlilere göre 0,017 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,017).
- Bekârların Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetine verdiği önem boşanmış veya eşi vefat etmişlere göre 0,024 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,024).
- Bekârların Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetine verdiği önem evlilere göre 0,017 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,017).

Tablo 5.373. Eğitim Hizmeti Medeni Hal k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
Medeni Hal		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1,00	356	,444180	
	3,00	516	,461521	,461521
	2,00	137		,468365
	p değeri		,097	,693

Tablo 5.373.'te; Hobi Kursları (k1) hizmetinin medeni hale göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, bekârlar ve evliler bulunmaktadır. İkinci grupta evliler ve boşanmış veya eşi vefat etmişler bulunmaktadır.

Tablo 5.374. Eğitim Hizmeti Medeni Hal k2 İçin Homojen Alt Gruplar

k2				
Medeni Hal		N	Alt Kümeler	
			1	2
	2,00	137	,531635	
	3,00	516	,538479	,538479
	1,00	356		,555820
	p değeri		,693	,097

Tablo 5.374.'te;

- Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetinin medeni hale göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, boşanmış veya eşi vefat etmişler ve evliler bulunmaktadır. İkinci grupta evliler ve bekârlar bulunmaktadır.

5.4.4.9. Memnuniyet Düzeyine Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre "Eğitim Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.375. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,014	3,634 ^b	4,000	1004,000	,006
	Wilks' Lambda	,986	3,634 ^b	4,000	1004,000	,006
	Hotelling's Trace	,014	3,634 ^b	4,000	1004,000	,006
	Roy's Largest Root	,014	3,634 ^b	4,000	1004,000	,006

Tablo 5.375.'te; Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,006<0,05$).

Tablo 5.376. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	1,554	4	1004	,185
k2	1,554	4	1004	,185

Tablo 5.376.'da;

- k1 ve k2 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,185$, $p=0,185$).

Tablo 5.377. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Memnuniyet	k1	,127	4	,032	3,634	,006
	k2	,127	4	,032	3,634	,006

Tablo 5.377.'de;

- Hobi Kursları (k1) ve Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinin memnuniyet düzeyine göre değiştiği görülmektedir. ($p=0,006$, $p=0,006$).

Tablo 5.378. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tukey HSD	1,00	2,00	,020269	,0120789	,448
			3,00	,031004*	,0105330	,027
			4,00	,037873*	,0109178	,005
			5,00	,016616	,0143776	,777
		3,00	1,00	-,031004*	,0105330	,027
			2,00	-,010735	,0088867	,747
			4,00	,006869	,0072299	,877
			5,00	-,014388	,0118232	,742
		4,00	1,00	-,037873*	,0109178	,005
			2,00	-,017604	,0093396	,326
			3,00	-,06869	,0072299	,877
			5,00	-,021257	,0121672	,406
k2	Tukey HSD	1,00	2,00	-,020269	,0120789	,448
			3,00	-,031004*	,0105330	,027
			4,00	-,037873*	,0109178	,005
			5,00	-,016616	,0143776	,777
		3,00	1,00	,031004*	,0105330	,027
			2,00	,010735	,0088867	,747
			4,00	-,006869	,0072299	,877
			5,00	,014388	,0118232	,742
		4,00	1,00	,037873*	,0109178	,005
			2,00	,017604	,0093396	,326
			3,00	,006869	,0072299	,877
			5,00	,021257	,0121672	,406

Tablo 5.378.'de;

- Belediye hizmetlerinden hiç memnun olmayanların Hobi Kursları (k1) hizmetine verdiği önem kararsız olanlara göre 0,031 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,031).

- Belediye hizmetlerinden hiç memnun olmayanların Hobi Kursları (k1) hizmetine verdiği önem memnun olanlara göre 0,037 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,037).
- Belediye hizmetlerinden hiç memnun olmayanların Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetine verdiği önem kararsız olanlara göre 0,031 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,031).
- Belediye hizmetlerinden hiç memnun olmayanların Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetine verdiği önem memnun olanlara göre 0,037 daha fazladır (ortalamalar farkı= -0,037).

Tablo 5.379. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
Memnuniyet		N	Alt Gruplar	
			1	2
	4,00	288	,445729	
	3,00	396	,452598	
	2,00	153	,463333	,463333
	5,00	74	,466986	,466986
	1,00	98		,483602
	p değeri		,323	,372

Tablo 5.379.'da;

- k1 hizmetinin memnuniyet düzeyine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, memnun olanlar, kararsız olanlar, memnun olmayanlar, çok memnun olanlar bulunmaktadır. İkinci grupta memnun olmayanlar, çok memnun olanlar, hiç memnun olmayanlar bulunmaktadır.

Tablo 5.380. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi k2 İçin Homojen Alt Gruplar

k2				
Memnuniyet		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1,00	98	,516398	
	5,00	74	,533014	,533014
	2,00	153	,536667	,536667
	3,00	396		,547402
	4,00	288		,554271
	p değeri		,372	,323

Tablo 5.380.'de;

- Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetinin memnuniyet düzeyine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, hiç memnun olmayanlar, çok memnun olanlar, memnun olmayanlar bulunmaktadır. İkinci grupta çok memnun olanlar, memnun olmayanlar, kararsız olanlar, memnun olanlar bulunmaktadır.

5.4.4.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Eğitim Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.381. Eğitim Hizmeti Meslek MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,008	1,579 ^b	5,000	1003,000	,163
	Wilks' Lambda	,992	1,579 ^b	5,000	1003,000	,163
	Hotelling's Trace	,008	1,579 ^b	5,000	1003,000	,163
	Roy's Largest Root	,008	1,579 ^b	5,000	1003,000	,163

Tablo 5.381.'de; Hobi Kursları (k1), Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,163>0,05$).

5.4.4.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaşa göre "Eğitim Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.382. Eğitim Hizmeti Yaş MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,011	2,736 ^b	4,000	1004,000	,028
	Wilks' Lambda	,989	2,736 ^b	4,000	1004,000	,028
	Hotelling's Trace	,011	2,736 ^b	4,000	1004,000	,028
	Roy's Largest Root	,011	2,736 ^b	4,000	1004,000	,028

Tablo 5.382.'de; Hobi Kursları (k1), Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,028<0,05$).

Tablo 5.383. Eğitim Hizmeti Yaş Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
F	sd1	sd2	p değeri	p değeri
k1	2,154	4	1004	,072
k2	2,154	4	1004	,072

Tablo 5.383.'de;

- k1 ve k2 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,072$, $p=0,072$).

Tablo 5.384 Eğitim Hizmeti Yaş ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Yaş	k1	,096	4	,024	2,736	,028
	k2	,096	4	,024	2,736	,028

Tablo 5.384.'te;

- Hobi Kursları (k1), Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetlerinin yaşa göre değiştiği görülmektedir. ($p=0,028$, $p=0,028$).

Tablo 5.385. Eğitim Hizmeti Yaş Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tukey HSD	1,00	2,00	-,016746	,0085338	,285
			3,00	-,026375*	,0086989	,021
			4,00	-,014902	,0100681	,576
			5,00	-,028215	,0114075	,098
		3,00	1,00	,026375*	,0086989	,021
			2,00	,009628	,0079477	,745
			4,00	,011473	,0095764	,753
			5,00	-,001840	,0109759	1,000
k2	Tukey HSD	1,00	2,00	,016746	,0085338	,285
			3,00	,026375*	,0086989	,021
			4,00	,014902	,0100681	,576
			5,00	,028215	,0114075	,098
		3,00	1,00	-,026375*	,0086989	,021
			2,00	-,009628	,0079477	,745
			4,00	-,011473	,0095764	,753
			5,00	,001840	,0109759	1,000

Tablo 5.385'te;

- 18-25 yaş arasındakilerin Hobi Kursları (k1) hizmetine verdiği önem 36-45 yaş arasındakilere göre 0,026 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,026).
- 18-25 yaş arasındakilerin Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetine verdiği önem 36-45 yaş arasındakilere göre 0,026 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,026).

Tablo 5.386. Eğitim Hizmeti Yaş k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
Yaş		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1,00	205	,439595	
	4,00	149	,454497	,454497
	2,00	290	,456341	,456341
	3,00	265	,465970	,465970
	5,00	100		,467810
	p değeri		,066	,675

Tablo 5.386.'da;

- Hobi Kursları (k1) hizmetinin yaşa göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 18-25 yaş arası, 46-55 yaş arası, 26-35 yaş arası, 36-45 yaş arası bireyler bulunmaktadır. İkinci grupta 46-55 yaş arası, 26-35 yaş arası, 36-45 yaş arası, 56 yaş ve üzeri bireyler bulunmaktadır.

Tablo 5.387. Eğitim Hizmeti Yaş k2 İçin Homojen Alt Gruplar

k2				
Yaş		N	Alt Gruplar	
			1	2
	5,00	100	,532190	
	3,00	265	,534030	,534030
	2,00	290	,543659	,543659
	4,00	149	,545503	,545503
	1,00	205		,560405
	p değeri		,675	,066

Tablo 5.387.'de;

- Öğrencilere Staj İmkânı (k2) hizmetinin yaşa göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 56 yaş ve üzeri, 36-45 yaş arası, 26-35 yaş arası, 46-55 yaş arası bireyler bulunmaktadır. İkinci grupta 36-45 yaş arası, 26-35 yaş arası, 46-55 yaş arası, 18-25 yaş arası bireyler bulunmaktadır.

Eğitim Hizmeti başlığı altında ikiden az tekil olmayan kovaryans matrisi olduğundan Box-M hesaplanmamıştır.

5.4.5. İmar Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: İmar Planları**
- **k2: Kentsel Dönüşüm**
- **k3: Yapı Denetim**

Olarak adlandırılan “İmar” başlıklarıdır.

5.4.5.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “İmar Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.388. İmar Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	47,347
F	3,899
sd1	12
sd2	95003,596
p değeri	,000

H_0 : Kovaryans matrisleri eşittir.

H_1 : Kovaryans matrisleri eşit değildir.

Tablo 5.388.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.389. İmar Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,010	1,714	6,000	2010,000	,114
	Wilks' Lambda	,990	1,714 ^b	6,000	2008,000	,114
	Hotelling's Trace	,010	1,713	6,000	2006,000	,114
	Roy's Largest Root	,008	2,525 ^c	3,000	1005,000	,056

H_0 : Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H_1 : Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.389.'da; İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,114>0,05$).

Belediyeye gitme sıklığı için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,114$ 'dür. Analiz sonuçları güvenilirdir. (2*)

5.4.5.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre "İmar Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait t-Testi yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.390. İmar Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi

		Bağımsız Örneklem t-Testi					
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi			
		F	P değeri	t	sd	p değeri 2	Ortalamalar Farkı
k1	Varyanslar eşitse	13,478	,000	-2,652	1007	,008	-,0153136
	Varyanslar eşit değilse			-2,681	1006,065	,007	-,0153136
k2	Varyanslar eşitse	1,080	,299	2,370	1007	,018	,0145950
	Varyanslar eşit değilse			2,380	993,604	,018	,0145950
k3	Varyanslar eşitse	2,104	,147	,128	1007	,898	,0007049
	Varyanslar eşit değilse			,127	962,615	,899	,0007049

H₀: Varyanslar homojendir.

H₁: Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.390'da;

- k1 hizmeti için varyanslar homojen değildir (p=0,000).
- k2, k3 hizmetleri için varyanslar homojendir (p=0,299, p=0,147).

H₀: Cinsiyete göre k1, k2, k3 önem düzeyleri değişmez.

H₁: Cinsiyete göre k1, k2, k3 önem düzeyleri değişir.

- İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark vardır (p=0,007, p=0,018).
- Yapı Denetim (k3) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur (p=0,898).

Kadınların İmar Planları (k1) hizmetine verdiği önem erkeklere göre 0,015 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,015).

Kadınların Kentsel Dönüşüm (k2) hizmetine verdiği önem erkeklere göre 0,014 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,014).

5.4.5.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre "İmar Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.391. İmar Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	35,530
F	1,468
sd1	24
sd2	950395,200
p değeri	,065

Tablo 5.391.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir (p=0,065>0,001).

Tablo 5.392. İmar Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,014	1,140	12,000	3012,000	,322
	Wilks' Lambda	,986	1,141	12,000	2651,334	,322
	Hotelling's Trace	,014	1,141	12,000	3002,000	,321
	Roy's Largest Root	,011	2,653 ^c	4,000	1004,000	,032

Tablo 5.392.'de; İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,322>0,05$).

5.4.5.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "İmar Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.393. İmar Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	19,734
F	,810
sd1	24
sd2	111331,052
p değeri	,728

Tablo 5.393.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,728>0,001$).

Tablo 5.394. İmar Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,007	,619	12,000	3012,000	,828
	Wilks' Lambda	,993	,618	12,000	2651,334	,829
	Hotelling's Trace	,007	,618	12,000	3002,000	,829
	Roy's Largest Root	,005	1,250 ^c	4,000	1004,000	,288

Tablo 5.394.'te; İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,828>0,05$).

5.4.5.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre "İmar Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.395. İmar Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	37,966
F	1,569
sd1	24
sd2	746620,677
p değeri	,038

Tablo 5.395.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,038>0,001$).

Tablo 5.396. İmar Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,016	1,347	12,000	3012,000	,185
	Wilks' Lambda	,984	1,348	12,000	2651,334	,184
	Hotelling's Trace	,016	1,349	12,000	3002,000	,183
	Roy's Largest Root	,013	3,244 ^c	4,000	1004,000	,012

Tablo 5.396'da; İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,185>0,05$).

5.4.5.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre "İmar Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.397. İmar Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	29,220
F	,967
sd1	30
sd2	2107821,070
p değeri	,518

Tablo 5.397.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,518>0,001$).

Tablo 5.398. İmar Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,020	1,318	15,000	3009,000	,182
	Wilks' Lambda	,980	1,321	15,000	2763,722	,180
	Hotelling's Trace	,020	1,323	15,000	2999,000	,179
	Roy's Largest Root	,016	3,227 ^c	5,000	1003,000	,007

Tablo 5.398.'de; İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,182>0,05$).

5.4.5.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ilçelere göre "İmar Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.399. İmar Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	15,635
F	1,294
sd1	12
sd2	470635,089
p değeri	,214

Tablo 5.399.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,214>0,001$).

Tablo 5.400. İmar Hizmeti İlçeler MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,011	1,860	6,000	2010,000	,084
	Wilks' Lambda	,989	1,858 ^b	6,000	2008,000	,084
	Hotelling's Trace	,011	1,857	6,000	2006,000	,085
	Roy's Largest Root	,008	2,530 ^c	3,000	1005,000	,056

Tablo 5.400.'de; İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,084>0,05$).

5.4.5.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre "İmar Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.401. İmar Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	11,758
F	,974
sd1	12
sd2	790013,900
p değeri	,471

Tablo 5.401.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,471>0,001$).

Tablo 5.402. İmar Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,007	1,104	6,000	2010,000	,358
	Wilks' Lambda	,993	1,103 ^b	6,000	2008,000	,358
	Hotelling's Trace	,007	1,103	6,000	2006,000	,358
	Roy's Largest Root	,005	1,783 ^c	3,000	1005,000	,149

Tablo 5.402.'de; İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,358>0,05$).

5.4.5.9 Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre “İmar Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.403 İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	35,099
F	1,448
sd1	24
sd2	474234,676
p değeri	,072

Tablo 5.403'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,072>0,001$).

Tablo 5.404 İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,023	1,971	12,000	3012,000	,023
	Wilks' Lambda	,977	1,975	12,000	2651,334	,023
	Hotelling's Trace	,024	1,978	12,000	3002,000	,022
	Roy's Largest Root	,018	4,601 ^c	4,000	1004,000	,001

Tablo 5.404'te; İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,023 < 0,05$).

Tablo 5.405. İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	2,296	4	1004	,057
k2	,479	4	1004	,751
k3	2,857	4	1004	,023

Tablo 5.405.'te;

- k1, k2 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,057$, $p= 0,751$)
- k3 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,023$).

Tablo 5.406. İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Memnuniyet	k1	,149	4	,037	4,491	,001
	k2	,072	4	,018	1,885	,111
	k3	,052	4	,013	1,692	,150

Tablo 5.406.'da;

- İmar Planları (k1) hizmetinin memnuniyet düzeyine göre değiştiği görülmektedir (p=0,001).
- Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinin memnuniyet düzeyine göre değişmediği görülmektedir (p=0,111, p=0,150).

Tablo 5.407. İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tukey	2,00	1,00	-,031406	,0117808	,060
			3,00	-,027844*	,0086674	,012
			4,00	-,005561	,0091091	,973
			5,00	-,018290	,0128929	,616
		3,00	1,00	-,003562	,0102731	,997
			2,00	,027844*	,0086674	,012
			4,00	,022283*	,0070515	,014
			5,00	,009554	,0115314	,922
		4,00	1,00	-,025845	,0106484	,109
			2,00	,005561	,0091091	,973
			3,00	-,022283*	,0070515	,014
			5,00	-,012730	,0118670	,821

Tablo 5.407.'de;

- Belediyelerin verdiği hizmetten memnun olmayanların İmar Planları (k1) hizmetine verdiği önem kararsız olanlara göre 0,027 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,027).
- Belediyelerin verdiği hizmetten memnuniyet durumunda kararsız olanların İmar Planları (k1) hizmetine verdiği önem memnun olanlara göre 0,022 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,022).

Tablo 5.408. İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
Memnuniyet		N	Alt Gruplar	
			1	2
	2,00	153	,312196	
	4,00	288	,317757	,317757
	5,00	74	,330486	,330486
	3,00	396	,340040	,340040
	1,00	98		,343602
	p değeri		,083	,128

Tablo 5.408.'de; İmar Planları (k1) hizmetinin memnuniyet düzeyine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, memnun olmayanlar, memnun olanlar, çok memnun olanlar, kararsız olanlar bulunmaktadır. İkinci grupta memnun olanlar, çok memnun olanlar, kararsız olanlar, hiç memnun olmayanlar bulunmaktadır.

5.4.5.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "İmar Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.409. İmar Hizmeti Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	51,575
F	1,703
sd1	30
sd2	713325,555
p değeri	,010

Tablo 5.409.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,010>0,001$).

Tablo 5.410. İmar Hizmeti Meslek MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,027	1,816	15,000	3009,000	,027
	Wilks' Lambda	,973	1,824	15,000	2763,722	,026
	Hotelling's Trace	,027	1,831	15,000	2999,000	,026
	Roy's Largest Root	,024	4,764 ^c	5,000	1003,000	,000

Tablo 5.410.'da; İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,027<0,05$).

Tablo 5.411. İmar Hizmeti Meslek Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	5,682	5	1003	,000
k2	,668	5	1003	,648
k3	1,290	5	1003	,266

Tablo 5.411.'de;

- k2, k3 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,648$, $p=0,266$)
- k1 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,000$).

Tablo 5.412. İmar Hizmeti Meslek ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Meslek	k1	,093	5	,019	2,238	,049
	k2	,039	5	,008	,808	,544
	k3	,019	5	,004	,494	,781

Tablo 5.412.'de;

- İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinin mesleğe göre değişmediği görülmektedir ($p=0,049$, $p=0,544$, $p=0,781$).

Bu analiz için MANOVA bulgularına göre hareket edilir. MANOVA'da anlamlı farklılık varken ANOVA'da olmaması normal bir durumdur. MANOVA'da değişkenleri arası kovaryans yapısı da dikkate alınarak ortak hareketleri göz önüne alınırken ANOVA'da değişkenlerin tek tek farklılıklarına bakılmaktadır.

5.4.5.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaşa göre "İmar Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.413. İmar Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	22,343
F	,924
sd1	24
sd2	1059253,696
p değeri	,569

Tablo 5.413.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,569>0,001$).

Tablo 5.414. İmar Hizmeti Yaş MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,008	,679	12,000	3012,000	,773
	Wilks' Lambda	,992	,678	12,000	2651,334	,774
	Hotelling's Trace	,008	,677	12,000	3002,000	,775
	Roy's Largest Root	,005	1,187 ^c	4,000	1004,000	,315

Tablo 5.414.'te; İmar Planları (k1), Kentsel Dönüşüm (k2), Yapı Denetim (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,773>0,05$).

5.4.6. Kültür Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: Kültür ve Sanat Etkinlikleri**
- **k2: Kütüphane**

Olarak adlandırılan ‘‘Kültür’’ başlıklarıdır.

5.4.6.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre ‘‘Kültür Hizmetleri’’ nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.415. Kültür Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığına MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değer
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,002	,980 ^b	2,000	1006,000	,376
	Wilks' Lambda	,998	,980 ^b	2,000	1006,000	,376
	Hotelling's Trace	,002	,980 ^b	2,000	1006,000	,376
	Roy's Largest Root	,002	,980 ^b	2,000	1006,000	,376

H₀: Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.415.’te; Kültür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kütüphane (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace p=0,376>0,05).

5.4.6.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre "Kültür Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait t-Testi yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.416. Kültür Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi

Bağımsız Örneklem t-Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri 2	Ortalamalar Farkı
k1	Varyanslar eşitse	,040	,842	-1,762	1007	,078	-,0103659
	Varyanslar eşit değilse			-1,763	982,284	,078	-,0103659
k2	Varyanslar eşitse	,040	,842	1,762	1007	,078	,0103659
	Varyanslar eşit değilse			1,763	982,284	,078	,0103659

H_0 : Varyanslar homojendir.

H_1 : Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.416.'da;

- k1, k2 hizmetleri için varyanslar homojendir ($p=0,842$, $p=0,842$).

H_0 : Cinsiyete göre k1, k2, k3, k4 önem düzeyleri değişmez.

H_1 : Cinsiyete göre k1, k2, k3, k4 önem düzeyleri değişir.

- Kültür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kütüphane (k2) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur ($p=0,078$, $p=0,078$).

5.4.6.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre "Kültür Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır

Tablo 5.417. Kültür Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,001	,296 ^b	4,000	1004,000	,881
	Wilks' Lambda	,999	,296 ^b	4,000	1004,000	,881
	Hotelling's Trace	,001	,296 ^b	4,000	1004,000	,881
	Roy's Largest Root	,001	,296 ^b	4,000	1004,000	,881

Tablo 5.417.'de; Kültür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kütüphane (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,881>0,05$).

5.4.6.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Kültür Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.418. Kültür Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,002	,566 ^b	4,000	1004,000	,687
	Wilks' Lambda	,998	,566 ^b	4,000	1004,000	,687
	Hotelling's Trace	,002	,566 ^b	4,000	1004,000	,687
	Roy's Largest Root	,002	,566 ^b	4,000	1004,000	,687

Tablo 5.418.’de; Kültür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kütüphane (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin eēitim seviyesine baēlı olarak deēi mediēi görülmektedir (Pillai Trace $p=0,687>0,05$).

5.4.6.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre “Kültür Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları a aēıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.419. Kültür Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Deēer	F	Hipotez sd	Hata sd	p deēeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,003	,808 ^b	4,000	1004,000	,520
	Wilks' Lambda	,997	,808 ^b	4,000	1004,000	,520
	Hotelling's Trace	,003	,808 ^b	4,000	1004,000	,520
	Roy's Largest Root	,003	,808 ^b	4,000	1004,000	,520

Tablo 5.419.’da; Kültür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kütüphane (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin gelir düzeyine baēlı olarak deēi mediēi görülmektedir (Pillai Trace $p=0,520>0,05$).

5.4.6.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre “Kültür Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları a aēıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.420. Kùltür Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,005	,960 ^b	5,000	1003,000	,441
	Wilks' Lambda	,995	,960 ^b	5,000	1003,000	,441
	Hotelling's Trace	,005	,960 ^b	5,000	1003,000	,441
	Roy's Largest Root	,005	,960 ^b	5,000	1003,000	,441

Tablo 5.420’de; Kùltür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kùtùphane (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değişmediği gùrùlmektedir (Pillai Trace $p=0,441>0,05$).

5.4.6.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Kùltür Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.421. Kùltür Hizmeti İlçeler MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,002	1,047 ^b	2,000	1006,000	,351
	Wilks' Lambda	,998	1,047 ^b	2,000	1006,000	,351
	Hotelling's Trace	,002	1,047 ^b	2,000	1006,000	,351
	Roy's Largest Root	,002	1,047 ^b	2,000	1006,000	,351

Tablo 5.421.’de; Kùltür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kùtùphane (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değişmediği gùrùlmektedir (Pillai Trace $p=0,351>0,05$).

5.4.6.8 Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Kültür Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.422. Kültür Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,000	,005 ^b	2,000	1006,000	,995
	Wilks' Lambda	1,000	,005 ^b	2,000	1006,000	,995
	Hotelling's Trace	,000	,005 ^b	2,000	1006,000	,995
	Roy's Largest Root	,000	,005 ^b	2,000	1006,000	,995

Tablo 5.422.'de; Kültür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kütüphane (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,995>0,05$).

5.4.6.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre “Kültür Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.423 Kültür Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,005	1,225 ^b	4,000	1004,000	,298
	Wilks' Lambda	,995	1,225 ^b	4,000	1004,000	,298
	Hotelling's Trace	,005	1,225 ^b	4,000	1004,000	,298
	Roy's Largest Root	,005	1,225 ^b	4,000	1004,000	,298

Tablo 5.423.'te; Kültür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kütüphane (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,298>0,05$).

5.4.6.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Kültür Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.424. Kültür Hizmeti Meslek MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,007	1,420 ^b	5,000	1003,000	,214
	Wilks' Lambda	,993	1,420 ^b	5,000	1003,000	,214
	Hotelling's Trace	,007	1,420 ^b	5,000	1003,000	,214
	Roy's Largest Root	,007	1,420 ^b	5,000	1003,000	,214

Tablo 5.424.'te; Kültür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kütüphane (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,214>0,05$).

5.4.6.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaşa göre "Kültür Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.425. Kùltür Hizmeti Yaş MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,003	,639 ^b	4,000	1004,000	,635
	Wilks' Lambda	,997	,639 ^b	4,000	1004,000	,635
	Hotelling's Trace	,003	,639 ^b	4,000	1004,000	,635
	Roy's Largest Root	,003	,639 ^b	4,000	1004,000	,635

Tablo 5.425.'te; Kùltür ve Sanat Etkinlikleri (k1), Kùtùphane (k2) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değişmediği gùrùlmektedir (Pillai Trace $p=0,214>0,05$).

Kùltür Hizmeti başlığı altında ikiden az tekil olmayan kovaryans matrisi olduğundan Box-M hesaplanmamıştır.

5.4.7. Park ve Bahçeler Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi**
- **k2: Park Alanları Oluşturma**
- **k3: Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı**

Olarak adlandırılan “Park ve Bahçeler” başlıklarıdır.

5.4.7.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Gùre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına gùre “Park ve Bahçeler Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.426. Park ve Bahçeler Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	23,507
F	1,936
sd1	12
sd2	95003,596
p değeri	,026

H₀: Kovaryans matrisleri eşittir.

H₁: Kovaryans matrisleri eşit değildir.

Tablo 5.426.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir (p=0,026>0,001).

Tablo 5.427. Park ve Bahçeler Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,006	,972	6,000	2010,000	,443
	Wilks' Lambda	,994	,971 ^b	6,000	2008,000	,443
	Hotelling's Trace	,006	,971	6,000	2006,000	,443
	Roy's Largest Root	,005	1,685 ^c	3,000	1005,000	,169

H₀: Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.427.'de; Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1), Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace p=0,443>0,05).

5.4.7.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre "Park ve Bahçeler Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait t-Testi yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.428. Park ve Bahçeler Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi

Bağımsız Örneklem t-Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri 2	Ortalamalar Farkı
k1	Varyanslar eşitse	,037	,848	-,454	1007	,650	-,0026876
	Varyanslar eşit değilse			-,454	981,268	,650	-,0026876
k2	Varyanslar eşitse	1,264	,261	-2,094	1007	,037	-,0133467
	Varyanslar eşit değilse			-2,102	993,257	,036	-,0133467
k3	Varyanslar eşitse	2,826	,093	2,744	1007	,006	,0160126
	Varyanslar eşit değilse			2,731	959,652	,006	,0160126

H₀: Varyanslar homojendir.

H₁: Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.428.'de;

- k1, k2, k3 hizmetleri için varyanslar homojendir (p=0,848, p=0,261, p=0,093).

H₀: Cinsiyete göre k1, k2, k3 önem düzeyleri değişmez.

H₁: Cinsiyete göre k1, k2, k3 önem düzeyleri değişir.

- Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1) hizmet kriteri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur (p=0,650).
- Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark vardır (p=0,037, p=0,006).

Kadınların Yeşil Alan ve Parkların Temizlik Bakım ve Onarımını (k3) hizmetine verdiği önem erkeklere göre 0,016 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,016).

Kadınların Parkların Alanları Oluşturma (k2) hizmetine verdiği önem erkeklere göre 0,013 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,013).

5.4.7.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre "Park ve Bahçeler Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.429. Park ve Bahçeler Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	26,581
F	1,098
sd1	24
sd2	950395,200
p değeri	,335

Tablo 5.429.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,335>0,001$).

Tablo 5.430. Park ve Bahçeler Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,008	,659	12,000	3012,000	,792
	Wilks' Lambda	,992	,659	12,000	2651,334	,792
	Hotelling's Trace	,008	,659	12,000	3002,000	,792
	Roy's Largest Root	,007	1,651 ^c	4,000	1004,000	,159

Tablo 5.430.'da; Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1), Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,792>0,05$).

5.4.7.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Park ve Bahçeler Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.431. Park ve Bahçeler Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	24,356
F	1,000
sd1	24
sd2	111331,052
p değeri	,461

Tablo 5.431.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,461>0,001$).

Tablo 5.432. Park ve Bahçeler Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,010	,823	12,000	3012,000	,627
	Wilks' Lambda	,990	,823	12,000	2651,334	,627
	Hotelling's Trace	,010	,823	12,000	3002,000	,626
	Roy's Largest Root	,009	2,170 ^c	4,000	1004,000	,070

Tablo 5.432.'de; Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1), Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,627>0,05$).

5.4.7.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre "Park ve Bahçeler Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.433 Park ve Bahçeler Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	27,931
F	1,154
sd1	24
sd2	746620,677
p değeri	,273

Tablo 5.433.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,273>0,001$).

Tablo 5.434. Park ve Bahçeler Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,008	,675	12,000	3012,000	,777
	Wilks' Lambda	,992	,675	12,000	2651,334	,777
	Hotelling's Trace	,008	,674	12,000	3002,000	,778
	Roy's Largest Root	,006	1,405 ^c	4,000	1004,000	,230

Tablo 5.434.'de; Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1), Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,777>0,05$).

5.4.7.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre "Park ve Bahçeler Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.435. Park ve Bahçeler Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	22,349
F	,739
sd1	30
sd2	2107821,070
p değeri	,847

Tablo 5.435.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,847>0,001$).

Tablo 5.436. Park ve Bahçeler Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,013	,897	15,000	3009,000	,568
	Wilks' Lambda	,987	,895	15,000	2763,722	,569
	Hotelling's Trace	,013	,894	15,000	2999,000	,571
	Roy's Largest Root	,006	1,199 ^c	5,000	1003,000	,308

Tablo 5.436.'da; Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1), Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,568>0,05$).

5.4.7.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ilçelere göre "Park ve Bahçeler Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.437. Park ve Bahçeler Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	10,502
F	,869
sd1	12
sd2	470635,089
p değeri	,578

Tablo 5.437.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,578>0,001$).

Tablo 5.438. Park ve Bahçeler Hizmeti İlçeler MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,005	,759	6,000	2010,000	,602
	Wilks' Lambda	,995	,758 ^b	6,000	2008,000	,603
	Hotelling's Trace	,005	,758	6,000	2006,000	,603
	Roy's Largest Root	,003	1,052 ^c	3,000	1005,000	,369

Tablo 5.438.'de; Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1), Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,602>0,05$).

5.4.7.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre "Park ve Bahçeler Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.439. Park ve Bahçeler Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	8,073
F	,669
sd1	12
sd2	790013,900
p değeri	,783

Tablo 5.439.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,783>0,001$).

Tablo 5.440. Park ve Bahçeler Hizmeti medeni Hal MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,002	,257	6,000	2010,000	,956
	Wilks' Lambda	,998	,257 ^b	6,000	2008,000	,957
	Hotelling's Trace	,002	,257	6,000	2006,000	,957
	Roy's Largest Root	,001	,457 ^c	3,000	1005,000	,712

Tablo 5.440.'da; Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1), Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,956>0,05$).

5.4.7.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre "Park ve Bahçeler Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.441. Park ve Bahçeler Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	20,039
F	,827
sd1	24
sd2	474234,676
p değeri	,706

Tablo 5.441.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,706>0,001$).

Tablo 5.442. Park ve Bahçeler Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,013	1,134	12,000	3012,000	,327
	Wilks' Lambda	,987	1,133	12,000	2651,334	,328
	Hotelling's Trace	,014	1,132	12,000	3002,000	,329
	Roy's Largest Root	,007	1,857 ^c	4,000	1004,000	,116

Tablo 5.442.'de; Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1), Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,327>0,05$).

5.4.7.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Park ve Bahçeler Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.443. Park ve Bahçeler Hizmeti Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	30,088
F	,993
sd1	30
sd2	713325,555
p değeri	,476

Tablo 5.443.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,476>0,001$).

Tablo 5.444. Park ve Bahçeler Hizmeti Meslek MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,010	,678	15,000	3009,000	,809
	Wilks' Lambda	,990	,677	15,000	2763,722	,810
	Hotelling's Trace	,010	,676	15,000	2999,000	,811
	Roy's Largest Root	,004	,858 ^c	5,000	1003,000	,509

Tablo 5.444.'te; Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1), Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,809>0,05$).

5.4.7.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaşa göre "Park ve Bahçeler Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.445. Park ve Bahçeler Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	17,422
F	,720
sd1	24
sd2	1059253,696
p değeri	,836

Tablo 5.445.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,836>0,001$).

Tablo 5.446. Park ve Bahçeler Hizmeti Yaş MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,014	1,199	12,000	3012,000	,277
	Wilks' Lambda	,986	1,199	12,000	2651,334	,277
	Hotelling's Trace	,014	1,198	12,000	3002,000	,278
	Roy's Largest Root	,008	2,029 ^c	4,000	1004,000	,088

Tablo 5.446.'da; Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi (k1), Park Alanları Oluşturma (k2), Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,277>0,05$).

5.4.8. Sağlık Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: Diyetisyen**
- **k2: Engelli ve Yaşlı Hizmetleri**
- **k3: Evde Bakım ve Destek**
- **k4: Hasta Nakil**
- **k5: Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek**
- **k6: Taziye**

Olarak adlandırılan “Sağlık” başlıklarıdır.

5.4.8.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre "Sağlık Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.447. Sağlık Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box'ın Kovaryans

Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	122,328
F	2,845
sd1	42
sd2	71787,887
p değeri	,000

H₀: Kovaryans matrisleri eşittir.

H₁: Kovaryans matrisleri eşit değildir.

Tablo 5.447.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.448. Sağlık Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,023	1,940	12,000	2004,000	,026
	Wilks' Lambda	,977	1,939 ^b	12,000	2002,000	,026
	Hotelling's Trace	,023	1,938	12,000	2000,000	,026
	Roy's Largest Root	,015	2,564 ^c	6,000	1002,000	,018

H₀: Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.448.'de; Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,026<0,05$).

Belediyeye gitme sıklığı için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,026$ 'dır. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (2*)

Tablo 5.449. Sağlık Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	3,624	2	1006	,027
k2	7,515	2	1006	,001
k3	4,069	2	1006	,017
k4	4,244	2	1006	,015
k5	,088	2	1006	,916
k6	1,072	2	1006	,343

H₀: Varyanslar eşittir.

H₁: Varyanslar eşit değildir.

Tablo 5.449.'da;

- k1, k2, k3 ve k4 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,027$, $p=0,001$, $p=0,017$, $p=0,015$).
- k5 ve k6 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,916$, $p=0,343$).

Tablo 5.450. Sağlık Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Belediye Gitme Sıklığı	k1	,089	2	,045	6,871	,001
	k2	,036	2	,018	2,037	,131
	k3	,028	2	,014	2,520	,081
	k4	,015	2	,007	1,841	,159
	k5	,005	2	,003	,479	,619
	k6	,003	2	,002	,648	,523

H₀: Kriter önem düzeyinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeyinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.450.'de;

- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinin belediye gitme sıklığına göre değişmediği görülmektedir (p=0,131, p=0,081, p=0,159, p=0,619, p=0,523).
- Diyetisyen (k1), hizmetinin belediye gitme sıklığına göre değiştiği görülmektedir (p=0,001).

Tablo 5.451. Sağlık Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı Çoklu Karşılaştırma

Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tamhane	1,00	2,00	,019444*	,0051253	,000
			3,00	,009876	,0121468	,804
		2,00	1,00	-,019444*	,0051253	,000
			3,00	-,009568	,0120772	,816

Tablo 5.451.'de;

- Belediyeye hiç gitmeyenlerin Diyetisyen (k1), hizmetine verdiği önem nadiren gidenlere göre 0,019 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,019).

5.4.8.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre "Sağlık Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait t-Testi yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.452. Sağlık Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi

Bağımsız Örneklem t-Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri 2	Ortalamalar Farkı
k1	Varyanslar eşitse	,660	,417	,304	1007	,761	,0015578
	Varyanslar eşit değilse			,303	952,334	,762	,0015578
k2	Varyanslar eşitse	1,717	,190	-1,661	1007	,097	-,0099043
	Varyanslar eşit değilse			-1,665	989,191	,096	-,0099043
k3	Varyanslar eşitse	,241	,623	,814	1007	,416	,0038180
	Varyanslar eşit değilse			,812	970,251	,417	,0038180
k4	Varyanslar eşitse	,104	,748	,887	1007	,375	,0035557

	Varyanslar eşit değilse			,889	988,866	,374	,0035557
k5	Varyanslar eşitse	,067	,795	-,305	1007	,760	-,0014111
	Varyanslar eşit değilse			-,306	986,671	,760	-,0014111
k6	Varyanslar eşitse	,295	,587	,765	1007	,445	,0024784
	Varyanslar eşit değilse			,765	981,662	,444	,0024784

H_0 : Varyanslar homojendir.

H_1 : Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.452.'de;

- k1, k2, k3, k4, k5, k6 hizmetleri için varyanslar homojendir ($p=0,417$, $p=0,190$, $p=0,623$, $p=0,748$, $p=0,795$, $p=0,587$).

H_0 : Cinsiyete göre k1, k2, k3, k4, k5, k6 önem düzeyleri değişmez.

H_1 : Cinsiyete göre k1, k2, k3, k4, k5, k6 önem düzeyleri değişir.

- Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur ($p=0,761$, $p=0,097$, $p=0,416$, $p=0,375$, $p=0,760$, $p=0,445$).

5.4.8.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre "Sağlık Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.453. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	177,288
F	2,076
sd1	84
sd2	708101,999
p değeri	,000

Tablo 5.453.'te; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.454. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,050	2,121	24,000	4008,000	,001
	Wilks' Lambda	,950	2,136	24,000	3486,305	,001
	Hotelling's Trace	,052	2,150	24,000	3990,000	,001
	Roy's Largest Root	,039	6,559 ^c	6,000	1002,000	,000

Tablo 5.454.'te; Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,001<0,05$).

Çocuk sayısı Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6)

için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,001$ 'dir. Analiz sonuçları güvenilirdir. (1*)

Tablo 5.455. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	1,346	4	1004	,251
k2	1,212	4	1004	,304
k3	,665	4	1004	,616
k4	2,911	4	1004	,021
k5	3,118	4	1004	,015
k6	4,979	4	1004	,001

Tablo 5.455.'te;

- k1, k2, k3 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,251$, $p=0,304$, $p=0,616$).
- k4, k5, k6 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,021$, $p=0,015$, $p=0,001$).

Tablo 5.456. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Çocuk Sayısı	k1	,013	4	,003	,499	,737
	k2	,118	4	,029	3,334	,010
	k3	,071	4	,018	3,263	,011
	k4	,051	4	,013	3,215	,012
	k5	,076	4	,019	3,568	,007
	k6	,031	4	,008	2,957	,019

Tablo 5.456.'da;

- Diyetisyen (k1) hizmetinin çocuk sayısına göre değişmediği görülmektedir (p=0,737).
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinin çocuk sayısına göre değiştiği görülmektedir (p=0,010, p=0,011, p=0,012, p=0,007, p=0,019).

Tablo 5.457. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k2	Tukey	3,00	1,00	,010705	,0079944	,667
			2,00	,012590	,0102470	,735
			4,00	-,003211	,0105198	,998
			5,00	,036595*	,0113223	,011
		4,00	1,00	,013915	,0093959	,575
			2,00	,015800	,0113742	,635
			3,00	,003211	,0105198	,998
			5,00	,039805*	,0123518	,011
		5,00	1,00	-,025890	,0102865	,088
			2,00	-,024005	,0121203	,276
			3,00	-,036595*	,0113223	,011
			4,00	-,039805*	,0123518	,011
k3	Tukey	4,00	1,00	,018014	,0073850	,106
			2,00	,012032	,0089400	,662
			3,00	,009184	,0082684	,801
			5,00	,032002*	,0097084	,009
		5,00	1,00	-,013987	,0080850	,416
			2,00	-,019969	,0095264	,222
			3,00	-,022818	,0088992	,078
			4,00	-,032002*	,0097084	,009
k4	Tamhane	5,00	1,00	,019704	,0079057	,130
			2,00	,021567	,0089900	,161

			3,00	,025846*	,0083727	,023
			4,00	,024259	,0087661	,060
k5	Tamhane	1,00	2,00	-,008465	,0070571	,928
			3,00	,001008	,0060949	1,000
			4,00	,021051*	,0062999	,009
			5,00	-,008662	,0088496	,982
			1,00	,008465	,0070571	,928
		2,00	3,00	,009472	,0077337	,918
			4,00	,029515*	,0078963	,002
			5,00	-,000198	,0100488	1,000
			1,00	-,001008	,0060949	1,000
		3,00	2,00	-,009472	,0077337	,918
			4,00	,020043*	,0070496	,047
			5,00	-,009670	,0093980	,974
			1,00	-,021051*	,0062999	,009
		4,00	2,00	-,029515*	,0078963	,002
			3,00	-,020043*	,0070496	,047
			5,00	-,029713*	,0095322	,021
			1,00	,008662	,0088496	,982
		5,00	2,00	,000198	,0100488	1,000
			3,00	,009670	,0093980	,974
			4,00	,029713*	,0095322	,021
k6	Tamhane	3,00	1,00	-,005531	,0039751	,835
			2,00	-,004350	,0046220	,986
			4,00	-,001962	,0053890	1,000
			5,00	-,020330*	,0069032	,037
		5,00	1,00	,014799	,0067464	,262
			2,00	,015981	,0071467	,237
			3,00	,020330*	,0069032	,037
			4,00	,018368	,0076651	,162

Tablo 5.457.'de;

- İki çocukluların Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), hizmetine verdiği önem dört çocuk veya üzerine göre 0,036 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,036).

- Üç çocukluların Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), hizmetine verdiği önem dört çocuk veya üzerine göre 0,039 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,039).
- Üç çocukluların Evde Bakım ve Destek (k3), hizmetine verdiği önem dört çocuk veya üzerine göre 0,032 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,032).
- Dört veya daha fazla çocuğu olanların Hasta Nakil (k4) hizmetine verdiği önem iki çocuklulara göre 0,025 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,025).
- Çocuk sahibi olmayanların Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5) hizmetine verdiği önem üç çocuklulara göre 0,021 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,021).
- Bir çocukluların Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5) hizmetine verdiği önem üç çocuklulara göre 0,029 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,029).
- İki çocukluların Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5) hizmetine verdiği önem üç çocuklulara göre 0,020 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,020).
- Dört veya daha fazla çocuğu olanların Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5) hizmetine verdiği önem üç çocuklulara göre 0,029 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,029).
- İki çocukluların Taziye (k6) hizmetine verdiği önem dört çocuk veya üzerine göre 0,020 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,020).

Tablo 5.458. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı k2 İçin Homojen Alt Gruplar

k2				
Çocuk Sayısı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	5,00	104	,196981	
	2,00	143	,220986	,220986
	1,00	426	,222871	,222871
	3,00	205		,233576
	4,00	131		,236786
	p değeri		,102	,564

Tablo 5.458.'de;

- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2) hizmetinin çocuk sayısına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta dört veya daha fazla çocuğu olanlar, bir çocuğu olanlar ve çocuğu olmayanlar bulunmaktadır. İkinci grupta bir çocuğu olanlar, çocuğu olmayanlar, iki çocuğu olanlar ve üç çocuğu olanlar bulunmaktadır.

Tablo 5.459. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı k3 İçin Homojen Alt Gruplar

k3				
Çocuk Sayısı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	5,00	104	,195548	
	1,00	426	,209535	,209535
	2,00	143	,215517	,215517
	3,00	205		,218366
	4,00	131		,227550
	p değeri		,114	,191

Tablo 5.459.'da;

- Evde Bakım ve Destek (k3), hizmetinin çocuk sayısına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, dört veya daha fazla çocuğu olanlar, çocuğu olmayanlar ve bir çocuğu olanlar bulunmaktadır. İkinci grupta çocuğu olmayanlar, bir çocuğu olanlar, iki çocuğu olanlar ve üç çocuğu olanlar bulunmaktadır.

Tablo 5.460. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı k4 İçin Homojen Alt Gruplar

k4				
Çocuk Sayısı		N	Alt Kümeler	
			1	2
	3,00	205	,155337	
	4,00	131	,156924	
	2,00	143	,159615	
	1,00	426	,161479	
	5,00	104		,181183
	p değeri		,909	1,000

Tablo 5.460.'da;

- Hasta Nakil (k4) hizmetinin çocuk sayısına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, iki çocuğu olanlar, üç çocuğu olanlar, bir çocuğu olanlar ve çocuğu olmayanlar bulunmaktadır. İkinci grupta, dört veya daha fazla çocuğu olanlar bulunmaktadır.

Tablo 5.461. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı k5 İçin Homojen Alt Gruplar

k5				
Çocuk Sayısı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	4,00	131	,148191	
	3,00	205	,168234	,168234
	1,00	426	,169242	,169242
	2,00	143		,177706
	5,00	104		,177904
	p değeri		,075	,760

Tablo 5.461.'de;

- Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5) hizmetinin çocuk sayısına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, üç çocuğu olanlar, iki çocuğu olanlar ve çocuğu olmayanlar bulunmaktadır. İkinci grupta, iki çocuğu olanlar, çocuğu olmayanlar, bir çocuğu olanlar ve dört veya daha fazla çocuğu olanlar bulunmaktadır.

Tablo 5.462. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı k6 İçin Homojen Alt Gruplar

k6				
Çocuk Sayısı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	3,00	205	,096420	
	4,00	131	,098382	
	2,00	143	,100769	
	1,00	426	,101951	,101951
	5,00	104		,116750
	p değeri		,871	,074

Tablo 5.462.'de;

- Taziye (k6) hizmetinin çocuk sayısına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, iki çocuğu olanlar, üç çocuğu olanlar, bir çocuğu olanlar ve çocuğu olmayanlar bulunmaktadır. İkinci grupta, çocuğu olmayanlar ve dört veya daha fazla çocuğu olanlar bulunmaktadır.

5.4.8.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Sağlık Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.463. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	170,984
F	1,977
sd1	84
sd2	88746,933
p değeri	,000

Tablo 5.463.'te; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.464. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,044	1,853	24,000	4008,000	,007
	Wilks' Lambda	,957	1,854	24,000	3486,305	,007
	Hotelling's Trace	,045	1,854	24,000	3990,000	,007
	Roy's Largest Root	,021	3,582 ^c	6,000	1002,000	,002

Tablo 5.464.'te; Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,007<0,05$).

Eğitim seviyesi için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,007$ 'dir. Analiz sonuçları güvenilirdir. (1*)

Tablo 5.465. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	1,851	4	1004	,117
k2	,601	4	1004	,662
k3	1,974	4	1004	,096
k4	2,210	4	1004	,066
k5	1,640	4	1004	,162
k6	,828	4	1004	,507

Tablo 5.465.'te;

- k1, k2, k3, k4, k5, k6 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,117$, $p=0,662$, $p=0,096$, $p=0,066$, $p=0,162$, $p=0,507$).

Tablo 5.466. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Eğitim Seviyesi	k1	,022	4	,006	,842	,499
	k2	,028	4	,007	,794	,529
	k3	,009	4	,002	,398	,810
	k4	,020	4	,005	1,224	,299
	k5	,077	4	,019	3,625	,006
	k6	,027	4	,007	2,561	,037

Tablo 5.466.'da;

- Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4) hizmetlerinin eğitim seviyesine göre değişmediği görülmektedir ($p=0,499$, $p=0,529$, $p=0,810$, $p=0,299$).
- Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinin eğitim seviyesine göre değiştiği görülmektedir ($p=0,006$, $p=0,037$).

Tablo 5.467. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k5	Tukey	2,00	3,00	-,018384*	,0062185	,026
			4,00	-,004691	,0059259	,933
			5,00	,009311	,0100254	,886
		3,00	1,00	,026257	,0127076	,236
			2,00	,018384*	,0062185	,026

			4,00	,013692	,0057633	,123
			5,00	,027695*	,0099301	,043
		5,00	1,00	-,001438	,0149439	1,000
			2,00	-,009311	,0100254	,886
			3,00	-,027695*	,0099301	,043
			4,00	-,014003	,0097495	,604

Tablo 5.467.'de;

- İlköğretim mezunlarının k5 hizmetine verdiği önem lise mezunlarına göre 0,018 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,018).
- Lise mezunlarının k5 hizmetine verdiği önem yüksek lisans ve üzeri mezunlarına göre 0,027 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,027).

5.4.8.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre "Sağlık Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.468. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	131,513
F	1,540
sd1	84
sd2	569175,655
P değeri	,001

Tablo 5.468.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir (p=0,001).

Tablo 5.469. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,041	1,749	24,000	4008,000	,013
	Wilks' Lambda	,959	1,753	24,000	3486,305	,013
	Hotelling's Trace	,042	1,755	24,000	3990,000	,013
	Roy's Largest Root	,024	4,016 ^c	6,000	1002,000	,001

Tablo 5.469.'da; Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,013<0,05$).

Tablo 5.470. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	,963	4	1004	,427
k2	,444	4	1004	,777
k3	,401	4	1004	,808
k4	,924	4	1004	,449
k5	,429	4	1004	,787
k6	3,409	4	1004	,009

Tablo 5.470.'te;

- k1, k2, k3, k4, k5 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,427$, $p=0,777$, $p=0,808$, $p=0,449$, $p=0,787$).
- k6 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,009$).

Tablo 5.471. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Gelir Düzeyi	k1	,045	4	,011	1,705	,147
	k2	,018	4	,005	,510	,728
	k3	,033	4	,008	1,504	,199
	k4	,054	4	,013	3,354	,010
	k5	,024	4	,006	1,101	,355
	k6	,008	4	,002	,790	,532

Tablo 5.471.'de;

- Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinin gelir düzeyine göre değişmediği görülmektedir (p=0,147, p=0,728, p=0,199, p=0,355, p=0,532).
- Hasta Nakil (k4) hizmetinin gelir düzeyine göre değiştiği görülmektedir (p=0,010).

Tablo 5.472. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k4	Tukey HSD	1,00	2,00	,003887	,0053351	,950
			3,00	,019134*	,0056198	,006
			4,00	,003920	,0071261	,982
			5,00	,003492	,0076811	,991
		2,00	1,00	-,003887	,0053351	,950
			3,00	,015247*	,0054508	,042
			4,00	,000033	,0069936	1,000
			5,00	-,000395	,0075584	1,000
		3,00	1,00	-,019134*	,0056198	,006
			2,00	-,015247*	,0054508	,042
			4,00	-,015214	,0072132	,217
			5,00	-,015643	,0077620	,259

Tablo 5.472.'de;

- Çalışmayanların Hasta Nakil (k4) hizmetine verdiği önem 4001-6000 TL arası geliri olanlara göre 0,019 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,019).
- 2000-4000 TL arası geliri olanların Hasta Nakil (k4) hizmetine verdiği önem 4001-6000 TL arası geliri olanlara göre 0,015 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,015).

5.4.8.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre "Sağlık Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.473. Sağlık Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	176,669
F	1,657
sd1	105
sd2	1509023,961
p değeri	,000

Tablo 5.473.'te; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.474. Sağlık Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,047	1,595	30,000	5010,000	,021
	Wilks' Lambda	,953	1,607	30,000	3994,000	,019
	Hotelling's Trace	,049	1,618	30,000	4982,000	,018
	Roy's Largest Root	,037	6,196 ^c	6,000	1002,000	,000

Tablo 5.474.'te; Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,021<0,05$).

Kovaryans matrislerinin farklı olması fakat örnek büyüklüklerine bağlı olarak, büyük örnekte büyük, küçük örnekte küçük biçiminde ya da büyük örnekte küçük, küçük örnekte büyük kovaryans yapısının belirgin olmaması nedeniyle elde edilen p değerlerinin karar almada kullanılmasında ihtiyatlı yaklaşılmalıdır.

Tablo 5.475. Sağlık Hizmeti İkamet Yılı ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
İkamet Yılı	k1	,033	5	,007	1,005	,414
	k2	,004	5	,001	,079	,995
	k3	,031	5	,006	1,117	,349
	k4	,013	5	,003	,650	,661
	k5	,006	5	,001	,240	,945
	k6	,027	5	,005	2,065	,068

Tablo 5.475.'te;

- Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinin ikamet yılına göre değişmediği görülmektedir ($p=0,414$, $p=0,995$, $p=0,349$, $p=0,661$, $p=0,945$, $p=0,668$).

Bu analiz için MANOVA bulgularına göre hareket edilir. MANOVA'da anlamlı farklılık varken ANOVA'da olmaması normal bir durumdur. MANOVA'da

değişkenleri arası kovaryans yapısı da dikkate alınarak ortak hareketleri göz önüne alınırken ANOVA’da değişkenlerin tek tek farklılıklarına bakılmaktadır.

5.4.8.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Sağlık Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.476. Sağlık Hizmeti İlçeler Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box’s M	113,098
F	2,656
sd1	42
sd2	345707,798
p değeri	,000

Tablo 5.476.’da; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box’s M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.477. Sağlık Hizmeti İlçeler MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,017	1,454	12,000	2004,000	,134
	Wilks' Lambda	,983	1,454 ^b	12,000	2002,000	,135
	Hotelling's Trace	,017	1,454	12,000	2000,000	,135
	Roy's Largest Root	,013	2,109 ^c	6,000	1002,000	,050

Tablo 5.477.’de; Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6)

hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,134>0,05$).

İlçeler için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,134$ 'dür. Analiz sonuçları güvenilirdir. (2*)

5.4.8.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre "Sağlık Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.478. Sağlık Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	57,516
F	1,353
sd1	42
sd2	570014,994
p değeri	,063

Tablo 5.478.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,003>0,001$).

Tablo 5.479. Sağlık Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,012	1,045	12,000	2004,000	,404
	Wilks' Lambda	,988	1,044 ^b	12,000	2002,000	,405
	Hotelling's Trace	,013	1,043	12,000	2000,000	,406
	Roy's Largest Root	,007	1,242 ^c	6,000	1002,000	,282

Tablo 5.479.'da; Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,404>0,05$).

5.4.8.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre "Sağlık Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.480 Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	168,110
F	1,963
sd1	84
sd2	365223,588
p değeri	,000

Tablo 5.480.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.481. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,045	1,921	24,000	4008,000	,004
	Wilks' Lambda	,955	1,924	24,000	3486,305	,004
	Hotelling's Trace	,046	1,925	24,000	3990,000	,004
	Roy's Largest Root	,022	3,642 ^c	6,000	1002,000	,001

Tablo 5.481.'de; Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,004<0,05$).

Memnuniyet düzeyine için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,004$ 'dür. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (2*)

Tablo 5.482. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	3,118	4	1004	,015
k2	1,547	4	1004	,186
k3	1,783	4	1004	,130
k4	,378	4	1004	,825
k5	1,719	4	1004	,144
k6	1,208	4	1004	,306

Tablo 5.482.'de;

- k1 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,015$).
- k2, k3, k4, k5, k6 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,186$, $p=0,130$, $p=0,825$, $p=0,144$, $p=0,306$).

Tablo 5.483. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Memnuniyet	k1	,120	4	,030	4,654	,001
	k2	,038	4	,009	1,064	,373
	k3	,056	4	,014	2,539	,039
	k4	,021	4	,005	1,331	,256
	k5	,060	4	,015	2,807	,025
	k6	,003	4	,001	,304	,875

Tablo 5.483.'te;

- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Hasta Nakil (k4), Taziye (k6) hizmetlerinin memnuniyet düzeyine göre değişmediği görülmektedir ($p=0,373$, $p=0,256$, $p=0,875$).
- Diyetisyen (k1), Evde Bakım ve Destek (k3), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5) hizmetlerinin memnuniyet düzeyine göre değiştiği görülmektedir ($p=0,001$, $p=0,039$, $p=0,025$).

Tablo 5.484. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tamhane	1,00	2,00	,027242	,0117898	,200
			3,00	,028268	,0107459	,091
			4,00	,040286*	,0107467	,003
			5,00	,026039	,0143163	,520
		4,00	1,00	-,040286*	,0107467	,003
			2,00	-,013044	,0075699	,593
			3,00	-,012019	,0058119	,328
			5,00	-,014247	,0111023	,896

Tablo 5.484.'de;

- Belediyeye hizmetlerinden hiç memnun olmayanların Diyetisyen (k1), hizmetine verdiği önem memnun olanlar göre 0,040 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,040).

Tablo 5.485. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
Memnuniyet		N	Alt Gruplar	
			1	2
	4,00	288	,119969	
	3,00	396	,131987	
	2,00	153	,133013	
	5,00	74	,134216	,134216
	1,00	98		,160255
	p değeri		,581	,056

Tablo 5.485.'te;

- Diyetisyen (k1) hizmetinin memnuniyet düzeyine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, memnun olanlar, kararsız olanlar, memnun olmayanlar, çok memnun olanlar bulunmaktadır. İkinci grupta ise çok memnun olanlar ve hiç memnun olmayanlar bulunmaktadır.
- Evde Bakım ve Destek (k3), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5) hizmetleri için ikili karşılaştırmalarda belirgin farklılıklar ortaya çıkmamıştır.

5.4.8.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Sağlık Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.486. Sağlık Hizmeti Meslek Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	173,412
F	1,621
sd1	105
sd2	549153,929
p değeri	,000

Tablo 5.486.'da; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.487. Sağlık Hizmeti Meslek MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,043	1,462	30,000	5010,000	,050
	Wilks' Lambda	,957	1,470	30,000	3994,000	,048
	Hotelling's Trace	,044	1,477	30,000	4982,000	,045
	Roy's Largest Root	,032	5,420 ^c	6,000	1002,000	,000

Tablo 5.487.'de; Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace p=0,050).

Meslek için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için p=0,050'dir. Analiz sonuçları güvenilirdir. (1*)

Tablo 5.488. Sağlık Hizmeti Meslek Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	4,033	5	1003	,001
k2	1,489	5	1003	,191
k3	,916	5	1003	,470
k4	,984	5	1003	,427
k5	1,256	5	1003	,281
k6	,449	5	1003	,814

Tablo 5.488.'de;

- k1 hizmeti için varyanslar eşit değildir (p=0,001).
- k2, k3, k4, k5, k6 hizmetleri için varyanslar eşittir (p=0,191, p=0,470, p=0,427, p=0,281, p=0,814).

Tablo 5.489. Sağlık Hizmeti Meslek ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Meslek	k1	,076	5	,015	2,321	,041
	k2	,054	5	,011	1,207	,304
	k3	,040	5	,008	1,459	,201
	k4	,053	5	,011	2,671	,021
	k5	,022	5	,004	,829	,529
	k6	,013	5	,003	1,001	,416

Tablo 5.489.'da;

- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinin mesleğe göre değişmediği görülmektedir (p=0,304, p=0,201, p=0,529, p=0,416).
- Diyetisyen (k1) ve Hasta Nakil (k4) hizmetlerinin mesleğe göre değiştiği görülmektedir (p=0,041, p=0,021).

Tablo 5.490. Sağlık Hizmeti Meslek Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tamhane	2,00	1,00	,008674	,0102900	,959
			3,00	,024792*	,0084615	,040
			4,00	,021552	,0084508	,111
			5,00	,021690	,0095047	,202
			6,00	,024976	,0116804	,268
		3,00	1,00	-,016119	,0091148	,487
			2,00	-,024792*	,0084615	,040
			4,00	-,003241	,0069722	,997
			5,00	-,003103	,0082179	,999

			6,00	,000183	,0106596	1,000
k4	Tukey HSD	2,00	1,00	-,019654	,0080565	,144
			3,00	-,019565*	,0066249	,038
			4,00	-,019171*	,0066165	,044
			5,00	-,019716	,0074417	,087
			6,00	-,027919*	,0091451	,028
		3,00	1,00	-,000089	,0071364	1,000
			2,00	,019565*	,0066249	,038
			4,00	,000394	,0054588	1,000
			5,00	-,000151	,0064342	1,000
			6,00	-,008354	,0083459	,918
		4,00	1,00	-,000484	,0071286	1,000
			2,00	,019171*	,0066165	,044
			3,00	-,000394	,0054588	1,000
			5,00	-,000546	,0064255	1,000
			6,00	-,008748	,0083392	,901
		6,00	1,00	,008264	,0095222	,954
			2,00	,027919*	,0091451	,028
			3,00	,008354	,0083459	,918
			4,00	,008748	,0083392	,901
			5,00	,008202	,0090079	,944

Tablo 5.490.'da;

- Kamu çalışanlarının Diyetisyen (k1) hizmetine verdiği önem özel sektör çalışanlarına göre 0,024 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,024).
- Kamu çalışanlarının Hasta Nakil (k4) hizmetine verdiği önem özel sektör çalışanlarına göre 0,019 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,019).
- Kamu çalışanlarının Hasta Nakil (k4) hizmetine verdiği önem girişimci-serbest meslek çalışanları-diğer çalışanlara göre 0,019 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,019).
- Kamu çalışanlarının Hasta Nakil (k4) hizmetine verdiği önem çalışmayanlara göre 0,027 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,027).

Tablo 5.491. Sağlık Hizmeti Meslek k4 İçin Homojen Alt Gruplar

k4				
Meslek		N	Alt Gruplar	
			1	2
	2,00	138	,143986	
	4,00	269	,163156	,163156
	3,00	267	,163551	,163551
	1,00	111	,163640	,163640
	5,00	151	,163702	,163702
	6,00	73		,171904
	p değeri		,104	,863

Tablo 5.491.'de;

- Hasta Nakil (k4) hizmetinin mesleğe göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta kamu çalışanları, girişimci-serbest meslek çalışanları-diğer çalışanlar, özel sektör çalışanları, öğrenciler ve ev kadını-emekliler bulunmaktadır. İkinci grupta girişimci-serbest meslek çalışanları-diğer çalışanlar, özel sektör çalışanları, öğrenciler, ev kadını-emekliler ve çalışmayanlar bulunmaktadır.

5.4.8.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaşa göre "Sağlık Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.492. Sağlık Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	140,757
F	1,651
sd1	84
sd2	794892,260
p değeri	,000

Tablo 5.492.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.493. Sağlık Hizmeti Yaş MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,018	,760	24,000	4008,000	,791
	Wilks' Lambda	,982	,759	24,000	3486,305	,792
	Hotelling's Trace	,018	,758	24,000	3990,000	,794
	Roy's Largest Root	,008	1,376 ^c	6,000	1002,000	,221

Tablo 5.493.'de; Diyetisyen (k1), Engelli ve Yaşlı Hizmetleri (k2), Evde Bakım ve Destek (k3), Hasta Nakil (k4), Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek (k5), Taziye (k6) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,791>0,05$).

Kovaryans matrislerinin farklı olması fakat örnek büyüklüklerine bağlı olarak, büyük örnekte büyük, küçük örnekte küçük biçiminde ya da büyük örnekte küçük, küçük örnekte büyük kovaryans yapısının belirgin olmaması nedeniyle elde edilen p değerlerinin karar almada kullanılmasında ihtiyatlı yaklaşılmalıdır.

5.4.9. Sosyal Hizmetlere Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: Aile ve Toplum Hizmetleri**
- **k2: Asker Yardımı**
- **k3: Giyim Yardımı**
- **k4: Toplu Nikâh ve Sünnet**
- **k5: Yemek Yardımı**

Olarak adlandırılan “Sosyal” başlıklarıdır.

5.4.9.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Sosyal Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.494. Sosyal Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box’s M	30,098
F	,984
sd1	30
sd2	74931,012
p değeri	,491

H_0 : Kovaryans matrisleri eşittir.

H_1 : Kovaryans matrisleri eşit değildir.

Tablo 5.494.’te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box’s M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,491>0,001$).

Tablo 5.495. Sosyal Hizmetler Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,005	,541	10,000	2006,000	,862
	Wilks' Lambda	,995	,541 ^b	10,000	2004,000	,862
	Hotelling's Trace	,005	,540	10,000	2002,000	,863
	Roy's Largest Root	,003	,594 ^c	5,000	1003,000	,704

H₀: Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.495’de; Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,862>0,05$).

5.4.9.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Sosyal Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait t-Testi yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.496. Sosyal Hizmetler Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi

Bağımsız Örneklem t-Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri 2	Ortalama lar Farkı
k1	Varyanslar eşitse	,257	,612	-,776	1007	,438	-,0052340
	Varyanslar eşit değilse			-,775	973,714	,439	-,0052340
k2	Varyanslar eşitse	9,929	,002	-1,485	1007	,138	-,0074010
	Varyanslar eşit değilse			-1,507	1006,772	,132	-,0074010
k3	Varyanslar eşitse	5,605	,018	,600	1007	,549	,0032860
	Varyanslar eşit değilse			,605	1004,588	,545	,0032860

k4	Varyanslar eşitse	2,219	,137	-1,922	1007	,055	-,0088794
	Varyanslar eşit değilse			-1,937	1001,997	,053	-,0088794
k5	Varyanslar eşitse	,706	,401	2,600	1007	,009	,0182594
	Varyanslar eşit değilse			2,607	989,827	,009	,0182594

H_0 : Varyanslar homojendir.

H_1 : Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.496.'da;

- k1, k4, k5 hizmetleri için varyanslar homojendir ($p=0,612$, $p=0,137$, $p=0,401$).

H_0 : Cinsiyete göre k1, k2, k3, k4, k5 önem düzeyleri değişmez.

H_1 : Cinsiyete göre k1, k2, k3, k4, k5 önem düzeyleri değişir.

- Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur ($p=0,438$, $p=0,132$, $p=0,545$, $p=0,055$).
- Yemek Yardımı (k5) hizmet kriteri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark vardır ($p=0,009$). Kadınların, Yemek Yardımı (k5), hizmetine verdiği önem erkeklere göre 0,018 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,018).

5.4.9.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre "Sosyal Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.497. Sosyal Hizmetler Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	77,228
F	1,269
sd1	60
sd2	738092,326
p değeri	,078

Tablo 5.497.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,078>0,001$).

Tablo 5.498. Sosyal Hizmetler Çocuk Sayısı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,022	1,086	20,000	4012,000	,357
	Wilks' Lambda	,979	1,087	20,000	3317,575	,356
	Hotelling's Trace	,022	1,087	20,000	3994,000	,355
	Roy's Largest Root	,015	2,942 ^c	5,000	1003,000	,012

Tablo 5.498.'de; Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,357>0,05$).

5.4.9.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre “Sosyal Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.499. Sosyal Hizmetler Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri

Eşitlik Testi Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	63,863
F	1,039
sd1	60
sd2	91799,439
p değeri	,393

Tablo 5.499.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,393>0,001$).

Tablo 5.500. Sosyal Hizmetler Eğitim Seviyesi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,013	,630	20,000	4012,000	,894
	Wilks' Lambda	,988	,629	20,000	3317,575	,894
	Hotelling's Trace	,013	,629	20,000	3994,000	,895
	Roy's Largest Root	,008	1,577 ^c	5,000	1003,000	,164

Tablo 5.500.'de; Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,894>0,05$).

5.4.9.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre "Sosyal Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.501. Sosyal Hizmetler Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	91,167
F	1,499
sd1	60
sd2	591772,064
p değeri	,007

Tablo 5.501.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,007>0,001$)

Tablo 5.502. Sosyal Hizmetler Gelir Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,022	1,125	20,000	4012,000	,314
	Wilks' Lambda	,978	1,129	20,000	3317,575	,311
	Hotelling's Trace	,023	1,132	20,000	3994,000	,308
	Roy's Largest Root	,019	3,726 ^c	5,000	1003,000	,002

Tablo 5.502.'de; Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,314>0,05$).

5.4.9.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre "Sosyal Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.503. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	100,595
F	1,324
sd1	75
sd2	1578686,419
p değeri	,032

Tablo 5.503.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,032>0,001$).

Tablo 5.504. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,038	1,541	25,000	5015,000	,042
	Wilks' Lambda	,962	1,543	25,000	3712,622	,041
	Hotelling's Trace	,039	1,544	25,000	4987,000	,041
	Roy's Largest Root	,022	4,321 ^c	5,000	1003,000	,001

Tablo 5.504.'te; Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,042<0,05$).

Tablo 5.505. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	,189	5	1003	,967
k2	1,141	5	1003	,337
k3	,478	5	1003	,793
k4	2,096	5	1003	,064
k5	,382	5	1003	,861

H₀: Varyanslar eşittir.

H₁: Varyanslar eşit değildir.

Tablo 5.505.'te;

- Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetleri için varyanslar eşittir (p=0,967, p= 0,337, p=793, p=0,064, p=0,861).

Tablo 5.506. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
İkamet Yılı	k1	,120	5	,024	2,123	,061
	k2	,019	5	,004	,605	,696
	k3	,087	5	,017	2,319	,042
	k4	,034	5	,007	1,271	,274
	k5	,117	5	,023	1,898	,092

Tablo 5.506.'da;

- Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinin ikamet yılına göre değişmediği görülmektedir (p=0,061, p=0,696, p=0,274, p=0,092).
- Giyim Yardımı (k3) hizmetinin ikamet yılına göre değiştiği görülmektedir (p=0,042).

Tablo 5.507. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k3	Tukey	2,00	1,00	-,015573	,0112112	,734
			3,00	-,010567	,0112301	,936
			4,00	-,020930	,0114951	,453
			5,00	-,009041	,0108713	,962
			6,00	-,035273*	,0115394	,028
		6,00	1,00	,019701	,0120660	,577
			2,00	,035273*	,0115394	,028
			3,00	,024706	,0120836	,318
			4,00	,014343	,0123302	,854
			5,00	,026232	,0117508	,224

Tablo 5.507.'de;

- 6-10 yıl arası ikamet edenlerin Giyim Yardımı (k3), hizmetine verdiği önem 30 yıl veya üzeri ikamet edenlere göre 0,035 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,035).

Tablo 5.508. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı k3 İçin Homojen Alt Gruplar

k3				
İkamet Yılı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	2,00	200	,193470	
	5,00	184	,202511	,202511
	3,00	163	,204037	,204037
	1,00	164	,209043	,209043
	4,00	150	,214400	,214400
	6,00	148		,228743
	p değeri		,471	,217

Tablo 5.508.’de;

- Giyim Yardımı (k3) hizmetinin ikamet yılına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 6-10 yıl arası ikamet edenler, 21-30 yıl arası ikamet edenler, 11-15 yıl arası ikamet edenler, 0-5 yıl arası ikamet edenler, 16-20 yıl arası ikamet edenler bulunmaktadır. İkinci grupta ise 21-30 yıl arası ikamet edenler, 11-15 yıl arası ikamet edenler, 0-5 yıl arası ikamet edenler, 16-20 yıl arası ikamet edenler, 30 yıl veya üzeri ikamet edenler bulunmaktadır.

5.4.9.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, ilçelere göre “Sosyal Hizmetler” in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.509. Sosyal Hizmetler İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	83,511
F	2,752
sd1	30
sd2	362021,512
p değeri	,000

Tablo 5.509.'da; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.510. Sosyal Hizmetler İlçeler MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,023	2,320	10,000	2006,000	,010
	Wilks' Lambda	,977	2,319 ^b	10,000	2004,000	,010
	Hotelling's Trace	,023	2,318	10,000	2002,000	,010
	Roy's Largest Root	,015	3,019 ^c	5,000	1003,000	,010

Tablo 5.510.'da; Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,01<0,05$).

Kovaryans matrislerinin farklı olması fakat örnek büyüklüklerine bağlı olarak, büyük örnekte büyük, küçük örnekte küçük biçiminde ya da büyük örnekte küçük, küçük örnekte büyük kovaryans yapısının belirgin olmaması nedeniyle elde edilen p değerlerinin karar almada kullanılmasında ihtiyatlı yaklaşılmalıdır.

Tablo 5.511. Sosyal Hizmetler İlçeler Levene Hata VaryanslarınınEşitliği Testi

Levene Hata VaryanslarınınEşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	,115	2	1006	,892
k2	2,573	2	1006	,077
k3	3,976	2	1006	,019
k4	2,059	2	1006	,128
k5	2,416	2	1006	,090

Tablo 5.511.'de;

- Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetleri için varyanslar eşittir (p=0,892, p= 0,077, p=0,128, p=0,090).
- Giyim Yardımı (k3) hizmeti için varyanslar eşit değildir (p=0,019).

Tablo 5.512. Sosyal Hizmetler İlçeler ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
İlçeler	k1	,097	2	,048	4,271	,014
	k2	,007	2	,004	,567	,568
	k3	,028	2	,014	1,850	,158
	k4	,012	2	,006	1,153	,316
	k5	,030	2	,015	1,221	,295

Tablo 5.512.'de;

- Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinin ilçelere göre değişmediği görülmektedir (p=0,568, p=0,158, p=0,316, p=0,295).
- Aile ve Toplum Hizmetleri (k1) hizmetinin ilçelere göre değiştiği görülmektedir (p=0,014).

Tablo 5.513. Sosyal Hizmetler İlçeler Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tukey HSD	1,00	2,00	-,028802*	,0115489	,034
			3,00	-,011787	,0110895	,537
		2,00	1,00	,028802*	,0115489	,034
			3,00	,017015*	,0072433	,050
		3,00	1,00	,011787	,0110895	,537
			2,00	-,017015*	,0072433	,050

Tablo 5.513.'te;

- Birinci ilçe grubundakilerin Aile ve Toplum Hizmetleri (k1) hizmetine verdiği önem ikinci ilçe grubundakilere göre 0,028 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,028).
- İkinci ilçe grubundakilerin Aile ve Toplum Hizmetleri (k1) hizmetine verdiği önem üçüncü ilçe grubundakilere göre 0,017 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,017).

Tablo 5.514. Sosyal Hizmetler İlçeler k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
İlçeler		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1,00	111	,191081	
	3,00	538	,202868	,202868
	2,00	360		,219883
	p değeri		,476	,215

Tablo 5.514.'te;

- Aile ve Toplum Hizmetleri (k1) hizmetinin ilçelere göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta birinci ve üçüncü ilçe grubundakiler

bulunmaktadır. İkinci grupta ise üçüncü ve ikinci ilçe grubundakiler bulunmaktadır.

5.4.9.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre "Sosyal Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.515 Sosyal Hizmetler Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	33,550
F	1,107
sd1	30
sd2	598120,168
p değeri	,313

Tablo 5.515.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,313>0,001$).

Tablo 5.516. Sosyal Hizmetler Medeni Hal MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,008	,798	10,000	2006,000	,631
	Wilks' Lambda	,992	,797 ^b	10,000	2004,000	,632
	Hotelling's Trace	,008	,797	10,000	2002,000	,632
	Roy's Largest Root	,005	1,078 ^c	5,000	1003,000	,371

Tablo 5.516.'da; Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinden hiç birinin

önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,631>0,05$).

5.4.9.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre "Sosyal Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.517. Sosyal Hizmetler Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	63,815
F	1,047
sd1	60
sd2	379287,373
p değeri	,378

Tablo 5.517.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,378>0,001$).

Tablo 5.518. Sosyal Hizmetler Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,024	1,217	20,000	4012,000	,229
	Wilks' Lambda	,976	1,216	20,000	3317,575	,229
	Hotelling's Trace	,024	1,215	20,000	3994,000	,230
	Roy's Largest Root	,012	2,473 ^c	5,000	1003,000	,031

Tablo 5.518.'de; Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,229>0,05$).

5.4.9.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Sosyal Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.519. Sosyal Hizmetler Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	111,574
F	1,464
sd1	75
sd2	569988,794
p değeri	,005

Tablo 5.519.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,005>0,001$).

Tablo 5.520. Sosyal Hizmetler Meslek MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,026	1,043	25,000	5015,000	,404
	Wilks' Lambda	,974	1,043	25,000	3712,622	,405
	Hotelling's Trace	,026	1,042	25,000	4987,000	,406
	Roy's Largest Root	,013	2,609 ^c	5,000	1003,000	,024

Tablo 5.520.'de; Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,404>0,05$).

5.4.9.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaşa göre "Sosyal Hizmetler" in önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.521. Sosyal Hizmetler Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	101,404
F	1,669
sd1	60
sd2	827902,240
p değeri	,001

Tablo 5.521.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,001$).

Tablo 5.522. Sosyal Hizmetler Yaş MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,012	,623	20,000	4012,000	,899
	Wilks' Lambda	,988	,622	20,000	3317,575	,900
	Hotelling's Trace	,012	,621	20,000	3994,000	,901
	Roy's Largest Root	,007	1,317 ^c	5,000	1003,000	,254

Tablo 5.522.'de; 'da; Aile ve Toplum Hizmetleri (k1), Asker Yardımı (k2), Giyim Yardımı (k3), Toplu Nikâh ve Sünnet (k4), Yemek Yardımı (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,899>0,05$).

5.4.10. Spor Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: Açık ve Kapalı Alanlarda Spor**
- **k2: Çocuklara Yönelik Spor**
- **k3: Engellilere Yönelik Spor**
- **k4: Spor Organizasyonu**
- **k5: Yetişkinlere Yönelik Spor**

Olarak adlandırılan “Spor” başlıklarıdır.

5.4.10.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Spor Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.523. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	75,181
F	2,457
sd1	30
sd2	74931,012
p değeri	,000

H_0 : Kovaryans matrisleri eşittir.

H_1 : Kovaryans matrisleri eşit değildir.

Tablo 5.523.'te; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.524. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,028	2,828	10,000	2006,000	,002
	Wilks' Lambda	,972	2,827 ^b	10,000	2004,000	,002
	Hotelling's Trace	,028	2,826	10,000	2002,000	,002
	Roy's Largest Root	,018	3,700 ^c	5,000	1003,000	,003

H_0 : Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H_1 : Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.524.'te; Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,02<0,05$).

Belediyeye gitme sıklığı için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,002$ 'dir. Analiz sonuçlarına ihtiyatlı yaklaşılmalıdır. (2*

Tablo 5.525. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	2,790	2	1006	,062
k2	8,819	2	1006	,000
k3	3,338	2	1006	,036
k4	3,379	2	1006	,034
k5	,644	2	1006	,525

H_0 : Varyanslar eşittir.

H_1 : Varyanslar eşit değildir.

Tablo 5.525.'te;

- k1 ve k5 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,062$, $p=0,525$).
- k2, k3, k4 hizmetleri için varyanslar eşit değildir ($p=0,000$, $p=0,036$, $p=0,034$).

Tablo 5.526. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	,052	2	,026	2,534	,080
	k2	,067	2	,034	5,675	,004
	k3	,031	2	,015	1,678	,187
	k4	,006	2	,003	,708	,493
	k5	,033	2	,017	3,531	,030

H₀: Kriter önem düzeyinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma olmaz.

H₁: Kriter önem düzeyinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.526.'da;

- Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), hizmetlerinin belediyeye gitme sıklığına göre değişmediği görülmektedir (p=0,080, p=0,187, p=0,493).
- Çocuklara Yönelik Spor (k2), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetlerinin belediyeye gitme sıklığına göre değiştiği görülmektedir (p=0,004, p=0,030).

Tablo 5.527. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k2	Tamhane	1,00	2,00	-,016211*	,0051460	,005
			3,00	,002831	,0111401	,992
		2,00	1,00	,016211*	,0051460	,005
			3,00	,019042	,0115573	,280
k5	Tukey HSD	1,00	2,00	,004978	,0044724	,506
			3,00	,024980*	,0096420	,026
		3,00	1,00	-,024980*	,0096420	,026
			2,00	-,020002	,0097556	,101

Tablo 5.527.'de;

- Belediyeye hiç gitmeyenlerin Çocuklara Yönelik Spor (k2), hizmetine verdiği önem nadiren gidenlere göre 0,016 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,016).
- Belediyeye hiç gitmeyenlerin Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetine verdiği önem sık sık gidenlere göre 0,024 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,024).

Tablo 5.528. Spor Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı k5 İçin Homojen Alt Gruplar

k5				
Belediyye Gitme Sıklığı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	3,00	56	,141946	
	2,00	424		,161948
	1,00	529		,166926
	p değeri		1,000	,821

Tablo 5.528.'de;

- Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetinin belediyeye gitme sıklığına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta belediyeye sık gidenler bulunmaktadır. İkinci grupta ise nadiren gidenler ve hiç gitmeyenler bulunmaktadır.

5.4.10.2. Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre “Spor Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait t-Testi yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.529. Spor Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi

Bağımsız Örneklem t-Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri 2	Ortalamalar Farkı
k1	Varyanslar eşitse	,002	,962	1,411	1007	,159	,0090379
	Varyanslar eşit değilse			1,411	979,630	,159	,0090379

k2	Varyanslar eşitse	,145	,703	-1,049	1007	,295	-,0051205
	Varyanslar eşit değilse			-1,053	993,787	,293	-,0051205
k3	Varyanslar eşitse	3,442	,064	1,425	1007	,155	,0086376
	Varyanslar eşit değilse			1,417	955,191	,157	,0086376
k4	Varyanslar eşitse	,149	,700	-1,053	1007	,293	-,0043156
	Varyanslar eşit değilse			-1,060	999,840	,290	-,0043156
k5	Varyanslar eşitse	3,826	,051	-1,898	1007	,058	-,0082357
	Varyanslar eşit değilse			-1,910	999,541	,056	-,0082357

H₀: Varyanslar homojendir.

H₁: Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.529.'da;

- k1, k2, k3, k4, k5 hizmetleri için varyanslar homojendir (p=0,962, p=0,703, p=0,064, p=0,700, p=0,051).

H₀: Cinsiyete göre k1, k2, k3, k4 önem düzeyleri değişmez.

H₁: Cinsiyete göre k1, k2, k3, k4 önem düzeyleri değişir.

- Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur (p=0,159, p=0,295, p=0,155, p=0,293, p=0,058).

5.4.10.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre "Spor Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.530. Spor Hizmeti Çocuk Sayısı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	90,551
F	1,488
sd1	60
sd2	738092,326
p değeri	,008

Tablo 5.530.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,008>0,001$).

Tablo 5.531. Spor Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,020	,986	20,000	4012,000	,476
	Wilks' Lambda	,981	,986	20,000	3317,575	,475
	Hotelling's Trace	,020	,987	20,000	3994,000	,474
	Roy's Largest Root	,014	2,830 ^c	5,000	1003,000	,015

Tablo 5.531.'de; Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,476>0,05$).

5.4.10.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Spor Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.532. Spor Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	91,495
F	1,488
sd1	60
sd2	91799,439
p değeri	,008

Tablo 5.532.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,008>0,001$).

Tablo 5.533. Spor Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,021	1,067	20,000	4012,000	,378
	Wilks' Lambda	,979	1,068	20,000	3317,575	,377
	Hotelling's Trace	,021	1,069	20,000	3994,000	,376
	Roy's Largest Root	,015	3,044 ^c	5,000	1003,000	,010

Tablo 5.533.'de; Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,378>0,05$).

5.4.10.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre "Spor Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.534. Spor Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	123,429
F	2,029
sd1	60
sd2	591772,064
p değeri	,000

Tablo 5.534.'te; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.535. Spor Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,024	1,230	20,000	4012,000	,218
	Wilks' Lambda	,976	1,233	20,000	3317,575	,216
	Hotelling's Trace	,025	1,236	20,000	3994,000	,213
	Roy's Largest Root	,019	3,717 ^c	5,000	1003,000	,002

Tablo 5.535.'te; Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,218>0,05$).

Kovaryans matrislerinin farklı olması fakat örnek büyüklüklerine bağlı olarak, büyük örnekte büyük, küçük örnekte küçük biçiminde ya da büyük örnekte küçük, küçük örnekte büyük kovaryans yapısının belirgin olmaması nedeniyle elde edilen p değerlerinin karar almada kullanılmasında ihtiyatlı yaklaşılmalıdır.

5.4.10.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre "Spor Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.536. Spor Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	94,057
F	1,238
sd1	75
sd2	1578686,419
p değeri	,079

Tablo 5.536.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,003>0,079$).

Tablo 5.537. Spor Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,031	1,263	25,000	5015,000	,172
	Wilks' Lambda	,969	1,266	25,000	3712,622	,170
	Hotelling's Trace	,032	1,268	25,000	4987,000	,168
	Roy's Largest Root	,021	4,281 ^c	5,000	1003,000	,001

Tablo 5.537.'de; Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,172>0,05$).

5.4.10.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ilçelere göre "Spor Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.538. Spor Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	48,323
F	1,592
sd1	30
sd2	362021,512
p değeri	,021

Tablo 5.538.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,021>0,001$).

Tablo 5.539. Spor Hizmeti İlçeler MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,010	1,052	10,000	2006,000	,396
	Wilks' Lambda	,990	1,051 ^b	10,000	2004,000	,397
	Hotelling's Trace	,010	1,051	10,000	2002,000	,398
	Roy's Largest Root	,007	1,354 ^c	5,000	1003,000	,239

Tablo 5.539’da; Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,396>0,05$).

5.4.10.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, medeni hale göre “Spor Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.540. Spor Hizmeti Medeni Hal Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	24,952
F	,823
sd1	30
sd2	598120,168
p değeri	,739

Tablo 5.540.’da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box’s M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,739>0,001$).

Tablo 5.541. Spor Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,007	,660	10,000	2006,000	,762
	Wilks' Lambda	,993	,660 ^b	10,000	2004,000	,762
	Hotelling's Trace	,007	,660	10,000	2002,000	,763
	Roy's Largest Root	,006	1,122 ^c	5,000	1003,000	,347

Tablo 5.541. Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5)'de; hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,762>0,05$).

5.4.10.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre "Spor Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.542. Spor Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	115,944
F	1,902
sd1	60
sd2	379287,373
p değeri	,000

Tablo 5.542.'de; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.543. Spor Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,030	1,528	20,000	4012,000	,062
	Wilks' Lambda	,970	1,531	20,000	3317,575	,061
	Hotelling's Trace	,031	1,533	20,000	3994,000	,061
	Roy's Largest Root	,020	4,098 ^c	5,000	1003,000	,001

Tablo 5.543.'te; Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,062>0,05$).

5.4.10.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Spor Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.544. Spor Hizmeti Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	136,572
F	1,793
sd1	75
sd2	569988,794
p değeri	,000

Tablo 5.544'te; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.545. Spor Hizmeti Meslek MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Meslek	Pillai's Trace	,045	1,821	25,000	5015,000	,007
	Wilks' Lambda	,956	1,824	25,000	3712,622	,007
	Hotelling's Trace	,046	1,824	25,000	4987,000	,007
	Roy's Largest Root	,024	4,799 ^c	5,000	1003,000	,000

Tablo 5.545.'te; Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,007<0,05$).

Meslek için, büyük gözlem değerleri için büyük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için küçük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,007$ 'dir. Analiz sonuçları güvenilirdir. (1*)

Tablo 5.546. Spor Hizmeti Meslek Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	1,758	5	1003	,119
k2	2,791	5	1003	,016
k3	,481	5	1003	,790
k4	1,684	5	1003	,136
k5	1,749	5	1003	,121

Tablo 5.546.'da;

- k1, k3, k4, k5 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,119$, $p=0,790$, $p=0,136$, $p=0,121$).
- k2 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,016$).

Tablo 5.547. Spor Hizmeti Meslek ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Meslek	k1	,096	5	,019	1,878	,096
	k2	,040	5	,008	1,332	,248
	k3	,043	5	,009	,942	,453
	k4	,030	5	,006	1,409	,218
	k5	,067	5	,013	2,858	,014

Tablo 5.547.'de;

- Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4) hizmetlerinin mesleğe göre değişmediği görülmektedir ($p=0,096$, $p=0,248$, $p=0,453$, $p=0,218$).
- Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetinin mesleğe göre değiştiği görülmektedir ($p=0,014$).

Tablo 5.548. Spor Hizmeti Meslek Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k5	Tamhane	3,00	1,00	-,010929	,0077327	,719
			2,00	-,010585	,0071785	,681
			4,00	-,018704*	,0059150	,020
			5,00	-,020075*	,0069719	,047
			6,00	-,021251	,0090433	,175

		4,00	1,00	,007776	,0077243	,916
			2,00	,008119	,0071694	,868
			3,00	,018704*	,0059150	,020
			5,00	-,001370	,0069625	1,000
			6,00	-,002547	,0090361	1,000
		5,00	1,00	,009146	,0085606	,894
			2,00	,009489	,0080635	,848
			3,00	,020075*	,0069719	,047
			4,00	,001370	,0069625	1,000
			6,00	-,001176	,0097606	1,000

Tablo 5.548.'de;

- Özel sektör çalışanlarının Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetine verdiği önem girişimci-serbest meslek-diğer meslek çalışanlarına göre 0,018 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,018).
- Özel sektör çalışanlarının Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetine verdiği önem ev kadını-emeklilere göre 0,020 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,020).

5.4.10.11. Yaşa Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaşa göre "Spor Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.549. Spor Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	109,581
F	1,803
sd1	60
sd2	827902,240
p değeri	,000

Tablo 5.549.'da; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.550. Spor Hizmeti Yaş MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,036	1,827	20,000	4012,000	,014
	Wilks' Lambda	,964	1,832	20,000	3317,575	,013
	Hotelling's Trace	,037	1,836	20,000	3994,000	,013
	Roy's Largest Root	,025	4,941 ^c	5,000	1003,000	,000

Tablo 5.550.'de; Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Çocuklara Yönelik Spor (k2), Engellilere Yönelik Spor (k3), Spor Organizasyonu (k4), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,014<0,05$).

Kovaryans matrislerinin farklı olması fakat örnek büyüklüklerine bağlı olarak, büyük örnekte büyük, küçük örnekte küçük biçiminde ya da büyük örnekte küçük, küçük örnekte büyük kovaryans yapısının belirgin olmaması nedeniyle elde edilen p değerlerinin karar almada kullanılmasında ihtiyatlı yaklaşılmalıdır.

Tablo 5.551. Spor Hizmeti Yaş Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	,771	4	1004	,544
k2	2,265	4	1004	,060
k3	,673	4	1004	,611
k4	3,983	4	1004	,003
k5	2,003	4	1004	,092

Tablo 5.551.'de;

- k1, k2, k3, k5 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,544$, $p=0,060$, $p=0,611$, $p=0,092$).
- k4 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,003$).

Tablo 5.552. Spor Hizmeti Yaş ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Yaş	k1	,025	4	,006	,606	,658
	k2	,119	4	,030	5,046	,000
	k3	,044	4	,011	1,197	,310
	k4	,054	4	,014	3,250	,012
	k5	,003	4	,001	,146	,965

Tablo 5.552.'de;

- Açık ve Kapalı Alanlarda Spor (k1), Engellilere Yönelik Spor (k3), Yetişkinlere Yönelik Spor (k5) k1, k3, k5 hizmetlerinin yaşa göre değişmediği görülmektedir ($p=0,658$, $p=0,310$, $p=0,965$).
- Çocuklara Yönelik Spor (k2) ve Spor Organizasyonu (k4) hizmetlerinin yaşa göre değiştiği görülmektedir ($p=0,000$, $p=0,012$).

Tablo 5.553. Spor Hizmeti Yaş Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k2	Tukey HSD	1,00	2,00	-,000275	,0069974	1,000
			3,00	-,025532*	,0071328	,003
			5,00	-,018258	,0093537	,291
		2,00	1,00	,000275	,0069974	1,000
			3,00	-,025257*	,0065168	,001
			4,00	-,009345	,0077295	,746

		3,00	5,00	-,017983	,0088929	,256
			1,00	,025532*	,0071328	,003
			2,00	,025257*	,0065168	,001
			4,00	,015912	,0078523	,254
			5,00	,007274	,0089998	,928
k4	Tamhane	1,00	2,00	,001144	,0058372	1,000
			3,00	,016657*	,0056001	,031
			4,00	,006179	,0063583	,982
			5,00	-,004298	,0094451	1,000
		2,00	1,00	-,001144	,0058372	1,000
			3,00	,015513*	,0053687	,039
			4,00	,005035	,0061555	,995
			5,00	-,005441	,0093098	1,000
		3,00	1,00	-,016657*	,0056001	,031
			2,00	-,015513*	,0053687	,039
			4,00	-,010478	,0059311	,557
			5,00	-,020955	,0091630	,214

Tablo 5.553.'te;

- 18-25 yaş arasındakilerin Çocuklara Yönelik Spor (k2) hizmetine verdiği önem 36-45 yaş arasındakilere göre 0,025 daha azdır (ortalamalar farkı= - 0,025).
- 26-35 yaş arasındakilerin Çocuklara Yönelik Spor (k2) hizmetine verdiği önem 36-45 yaş arasındakilere göre 0,025 daha azdır (ortalamalar farkı= - 0,025).
- 18-25 yaş arasındakilerin Spor Organizasyonu (k4) hizmetine verdiği önem 36-45 yaş arasındakilere göre 0,016 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,016).
- 26-35 yaş arasındakilerin Spor Organizasyonu (k4) hizmetine verdiği önem 36-45 yaş arasındakilere göre 0,015 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,015).

Tablo 5.554. Spor Hizmeti Yaş k2 İçin Homojen Alt Gruplar

k2				
Yaş		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1,00	205	,215132	
	2,00	290	,215407	
	4,00	149	,224752	,224752
	5,00	100	,233390	,233390
	3,00	265		,240664
	p değeri		,174	,300

Tablo 5.554.'te;

- Çocuklara Yönelik Spor (k2) hizmetinin yaşa göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 18-25 yaş arasındakiler, 26-35 yaş arasındakiler, 46-55 yaş arasındakiler ve 56 yaş veya üzerindeki bulunmaktadı. İkinci grupta ise 46-55 yaş arasındakiler, 56 yaş veya üzerindeki ve 36-45 yaş arasındakiler bulunmaktadır.

Tablo 5.555. Spor Hizmeti Yaş k4 İçin Homojen Alt Gruplar

k4				
Yaş		N	Alt Gruplar	
			1	2
	3,00	265	,155045	
	4,00	149	,165523	,165523
	2,00	290	,170559	,170559
	1,00	205	,171702	,171702
	5,00	100		,176000
	p değeri		,116	,556

Tablo 5.555.'te;

- Spor Organizasyonu (k4)hizmetinin yaşa göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 36-45 yaş arasındakiler, 46-55 yaş

arasındakiler, 26-35 yaş arasındakiler ve 18-25 yaş arasındakiler bulunmaktadır. İkinci grupta ise 46-55 yaş arasındakiler, 26-35 yaş arasındakiler, 18-25 yaş arasındakiler ve 56 yaş veya üzerindekiiler bulunmaktadır.

5.4.11. Veterinerlik Hizmetlerine Ait İstatistik Analizler

Bu bölümde yer alan hizmet kriterleri;

- **k1: Aşılama ve Kısırlaştırma**
- **k2: İlaçlama**
- **k3: Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi**

Olarak adlandırılan “Veterinerlik” başlıklarıdır.

5.4.11.1. Belediyeye Gitme Sıklığına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul’un farklı ilçeleri için, belediyeye gitme sıklığına göre “Veterinerlik Hizmetleri” nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.556. Veterinerlik Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box’ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	32,447
F	2,672
sd1	12
sd2	95003,596
p değeri	,001

H₀: Kovaryans matrisleri eşittir.

H₁: Kovaryans matrisleri eşit değildir.

Tablo 5.556.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir (p=0,001)

Tablo 5.557. Veterinerlik Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	Pillai's Trace	,016	2,772	6,000	2010,000	,011
	Wilks' Lambda	,984	2,773 ^b	6,000	2008,000	,011
	Hotelling's Trace	,017	2,774	6,000	2006,000	,011
	Roy's Largest Root	,013	4,359 ^c	3,000	1005,000	,005

H₀: Kriter önem düzeylerinden hiç birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeylerinden en az birinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.557.'de; Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace p=0,011<0,05).

Tablo 5. 558. Veterinerlik Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	3,122	2	1006	,045
k2	3,568	2	1006	,029
k3	1,175	2	1006	,309

H₀: Varyanslar eşittir.

H₁: Varyanslar eşit değildir.

Tablo 5.558.'de;

- k1 ve k2 hizmetleri için varyanslar eşit değildir (p=0,045, p= 0,029).
- k3 hizmeti için varyanslar eşittir (p=0,309).

Tablo 5.559. Veterinerlik Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Belediyeye Gitme Sıklığı	k1	,028	2	,014	1,924	,147
	k2	,053	2	,026	3,500	,031
	k3	,019	2	,010	,982	,375

H₀: Kriter önem düzeyinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülmez.

H₁: Kriter önem düzeyinde ilgili demografik özelliğe göre farklılaşma görülür.

Tablo 5.559.'da;

- Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinin belediyeye gitme sıklığına göre değişmediği görülmektedir (p=0,147, p=0,375).
- İlaçlama (k2) hizmetinin belediyeye gitme sıklığına göre değiştiği görülmektedir (p=0,031).

Tablo 5.560. Veterinerlik Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k2	Tukey HSD	1,00	2,00	-,007853	,0056489	,346
			3,00	-,030317*	,0121782	,035
		3,00	1,00	,030317*	,0121782	,035
			2,00	,022464	,0123217	,163

Tablo 5.560.'da;

- Belediyeye hiç gitmeyenlerin İlaçlama (k2) hizmetine verdiği önem sık sık gidenlere göre %3 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,030).

Tablo 5.561. Veterinerlik Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı k2 İçin Homojen Alt Gruplar

k2				
Belediyeye Gitme Sıklığı		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1,00	529	,296826	
	2,00	424	,304679	,304679
	3,00	56		,327143
	p değeri		,736	,083

Tablo 5.561.'de;

- İlaçlama (k2) hizmetinin belediyeye gitme sıklığına göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta belediyeye hiç gitmeyenler ve nadiren gidenler bulunmaktadır. İkinci grupta ise nadiren gidenler ve sık sık gidenler bulunmaktadır.

5.4.11.2 Cinsiyete Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, cinsiyete göre "Veterinerlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.562. Veterinerlik Hizmeti Cinsiyet Bağımsız Örneklem t-Testi

Bağımsız Örneklem t-Testi							
		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi			
		F	p değeri	t	sd	p değeri 2	Ortalamalar Farkı
k1	Varyanslar eşitse	2,440	,119	,145	1007	,885	,0007802
	Varyanslar eşit değilse			,146	997,920	,884	,0007802
k2	Varyanslar eşitse	5,341	,021	-2,541	1007	,011	-,0139115
	Varyanslar eşit değilse			-2,568	1005,524	,010	-,0139115
k3	Varyanslar eşitse	3,220	,073	2,092	1007	,037	,0130923
	Varyanslar eşit değilse			2,104	997,174	,036	,0130923

H₀: Varyanslar homojendir.

H₁: Varyanslar homojen değildir.

Tablo 5.562.'de;

- k1 ve k3 hizmetleri için varyanslar homojendir ($p=0,119$, $p=0,073$).
- k2 hizmeti için varyanslar homojen değildir ($p=0,021$).

H_0 : Cinsiyete göre k1, k2, k3 önem düzeyleri değişmez.

H_1 : Cinsiyete göre k1, k2, k3 önem düzeyleri değişir.

- k1 hizmet kriteri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark yoktur ($p=0,885$).
- k2 ve k3 hizmet kriterleri için kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark vardır ($p=0,010$, $p=0,037$).
- Kadınların İlaçlama (k2), hizmetine verdiği önem erkeklere göre 0,013 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,013).
- Kadınların Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem erkeklere göre 0,013 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,013).

5.4.11.3. Çocuk Sayısına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, çocuk sayısına göre "Veterinerlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.563. Veterinerlik Hizmeti Çocuk Sayısı Box'm Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'm Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	19,966
F	,825
sd1	24
sd2	950395,200
p değeri	,708

Tablo 5.563.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,708>0,001$)

Tablo 5.564. Veterinerlik Hizmeti Çocuk Sayısı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Çocuk Sayısı	Pillai's Trace	,021	1,741	12,000	3012,000	,053
	Wilks' Lambda	,979	1,746	12,000	2651,334	,052
	Hotelling's Trace	,021	1,749	12,000	3002,000	,051
	Roy's Largest Root	,017	4,380 ^c	4,000	1004,000	,002

Tablo 5.564.'te; Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin çocuk sayısına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,053>0,05$).

5.4.11.4. Eğitim Seviyesine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, eğitim seviyesine göre "Veterinerlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.565. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	20,932
F	,860
sd1	24
sd2	111331,052
p değeri	,660

Tablo 5.565.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,660>0,001$).

Tablo 5.566. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Eğitim Seviyesi	Pillai's Trace	,031	2,640	12,000	3012,000	,002
	Wilks' Lambda	,969	2,650	12,000	2651,334	,002
	Hotelling's Trace	,032	2,657	12,000	3002,000	,002
	Roy's Largest Root	,024	6,129 ^c	4,000	1004,000	,000

Tablo 5.566.'da; İlaçlama (k2), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin eğitim seviyesine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,002<0,05$).

Tablo 5.567. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	,513	4	1004	,726
k2	1,041	4	1004	,385
k3	1,627	4	1004	,165

Tablo 5.567.'de;

- k1, k2, k3 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,726$, $p=0,385$, $p=0,165$).

Tablo 5.568. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Eğitim Seviyesi	k1	,126	4	,032	4,422	,002
	k2	,049	4	,012	1,615	,168
	k3	,190	4	,047	4,893	,001

Tablo 5.568.'de;

- İlaçlama (k2) hizmetinin eğitim seviyesine göre değişmediği görülmektedir (p=0,168).
- Aşılama ve Kısırlaştırma (k1) ve Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinin eğitim seviyesine göre değiştiği görülmektedir (p=0,002, p=0,001).

Tablo 5.569. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tukey HSD	1,00	2,00	,030857	,0148458	,230
			3,00	,046359*	,0147591	,015
			4,00	,044960*	,0145958	,018
			5,00	,059839*	,0173565	,005
		3,00	1,00	-,046359*	,0147591	,015
			2,00	-,015502	,0072225	,201
			4,00	-,001399	,0066937	1,000
			5,00	,013480	,0115332	,769
		4,00	1,00	-,044960*	,0145958	,018
			2,00	-,014103	,0068826	,243
			3,00	,001399	,0066937	1,000
			5,00	,014879	,0113235	,683

k3	Tukey HSD	5,00	1,00	-,059839*	,0173565	,005
			2,00	-,028983	,0116439	,094
			3,00	-,013480	,0115332	,769
			4,00	-,014879	,0113235	,683
		1,00	2,00	-,025909	,0172963	,564
			3,00	-,052316*	,0171953	,020
			4,00	-,050576*	,0170051	,025
			5,00	-,041335	,0202214	,246
		2,00	1,00	,025909	,0172963	,564
			3,00	-,026408*	,0084146	,015
			4,00	-,024667*	,0080187	,018
			5,00	-,015427	,0135659	,787
		3,00	1,00	,052316*	,0171953	,020
			2,00	,026408*	,0084146	,015
			4,00	,001741	,0077986	,999
			5,00	,010981	,0134369	,925
		4,00	1,00	,050576*	,0170051	,025
			2,00	,024667*	,0080187	,018
			3,00	-,001741	,0077986	,999
			5,00	,009241	,0131926	,956

Tablo 5.569.'da;

- Okuma yazması olmayanların Aşılama ve Kısırlaştırma (k1) hizmetine verdiği önem lise mezunlarına göre 0,046 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,046).
- Okuma yazması olmayanların Aşılama ve Kısırlaştırma (k1) hizmetine verdiği önem üniversite mezunlarına göre 0,044 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,044).
- Okuma yazması olmayanların Aşılama ve Kısırlaştırma (k1) hizmetine verdiği önem yüksek lisans ve üzeri mezunlarına göre 0,059 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,059).
- Okuma yazması olmayanların Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem lise mezunlarına göre 0,052 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,052).

- Okuma yazması olmayanların Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem üniversite mezunlarına göre 0,050 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,050).
- İlköğretim mezunlarının Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem lise mezunlarına göre 0,026 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,026).
- İlköğretim mezunlarının Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem üniversite mezunlarına göre 0,024 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,024).

Tablo 5.570. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi k1 İçin Homojen Alt Gruplar

k1				
Eğitim Seviyesi		N	Alt Gruplar	
			1	2
	5,00	66	,297485	
	3,00	288	,310965	
	4,00	357	,312364	
	2,00	261	,326467	,326467
	1,00	37		,357324
	p değeri		,124	,086

Tablo 5.570.'te;

- Aşılama ve Kısırlaştırma (k1) hizmetinin eğitim seviyesine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, yüksek lisans ve üzeri mezunları, lise mezunları, üniversite mezunları ve ilköğretim mezunları bulunmaktadır. İkinci grupta, ilköğretim mezunları ve okuma yazması olmayanlar bulunmaktadır.

Tablo 5.571. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi k3 İçin Homojen Alt Gruplar

k3				
Eğitim Seviyesi		N	Alt Gruplar	
			1	2
	1,00	37	,339892	
	2,00	261	,365801	,365801
	5,00	66		,381227
	4,00	357		,390468
	3,00	288		,392208
	p değeri		,363	,343

Tablo 5.571.'de;

- Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetinin eğitim seviyesine göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, ilköğretim mezunları ve okuma yazması olmayanlar bulunmaktadır. İkinci grupta, ilköğretim mezunları, yüksek lisans ve üzeri mezunları, üniversite mezunları ve lise mezunları bulunmaktadır.

5.4.11.5. Gelir Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, gelir düzeyine göre "Veterinerlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.572. Veterinerlik Hizmeti Gelir Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	20,654
F	,853
sd1	24
sd2	746620,677
p değeri	,669

Tablo 5.572.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,669>0,001$)

Tablo 5.573. Veterinerlik Hizmeti Gelir Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Gelir Düzeyi	Pillai's Trace	,011	,952	12,000	3012,000	,493
	Wilks' Lambda	,989	,952	12,000	2651,334	,493
	Hotelling's Trace	,011	,952	12,000	3002,000	,494
	Roy's Largest Root	,008	2,061 ^c	4,000	1004,000	,084

Tablo 5.573.'te; Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin gelir düzeyine bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,493>0,05$).

5.4.11.6. İkamet Yılına Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ikamet yılına göre "Veterinerlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.574. Veterinerlik Hizmeti İkamet Yılı Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	63,282
F	2,093
sd1	30
sd2	2107821,070
p değeri	,000

Tablo 5.574.'te; MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olmadığı görülmektedir ($p=0,000<0,001$).

Tablo 5.575. Veterinerlik Hizmeti İkamet Yılı MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
İkamet Yılı	Pillai's Trace	,017	1,152	15,000	3009,000	,303
	Wilks' Lambda	,983	1,152	15,000	2763,722	,303
	Hotelling's Trace	,017	1,151	15,000	2999,000	,304
	Roy's Largest Root	,009	1,880 ^c	5,000	1003,000	,095

Tablo 5.575.'te; Aşıllama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin ikamet yılına bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,303>0,05$).

İkamet yılı için, büyük gözlem değerleri için küçük varyans- kovaryans, küçük gözlem değerleri için büyük varyans-kovaryans bulunmuştur ve MANOVA için $p=0,303$ 'dür. Analiz sonuçları güvenilirdir. (2*)

5.4.11.7. İlçelere Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, ilçelere göre "Veterinerlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.576. Veterinerlik Hizmeti İlçeler Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	16,654
F	1,378
sd1	12
sd2	470635,089
p değeri	,168

Tablo 5.576.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,168>0,001$).

Tablo 5.577. Veterinerlik Hizmeti İlçeler MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
İlçeler	Pillai's Trace	,019	3,277	6,000	2010,000	,003
	Wilks' Lambda	,981	3,278 ^b	6,000	2008,000	,003
	Hotelling's Trace	,020	3,279	6,000	2006,000	,003
	Roy's Largest Root	,015	4,892 ^c	3,000	1005,000	,002

Tablo 5.577.'de; Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,03<0,05$).

Tablo 5.578. Veterinerlik Hizmeti İlçeler Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	,314	2	1006	,731
k2	,551	2	1006	,577
k3	,044	2	1006	,957

Tablo 5.578.'de;

- k1, k2,k3 hizmetleri için varyanslar eşittir (p=0,731, p= 0,577, p=0,957).

Tablo 5.579. Veterinerlik Hizmeti İlçeler ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
İlçeler	k1	,041	2	,020	2,828	,060
	k2	,034	2	,017	2,242	,107
	k3	,105	2	,052	5,369	,005

Tablo 5.579.'da;

- Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2) hizmetlerinin ilçelere göre değişmediği görülmektedir (p=0,060, p=0,107).
- Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetinin ilçelere göre değiştiği görülmektedir (p=0,005).

Tablo 5.580. Veterinerlik Hizmeti İlçeler Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k3	Tukey HSD	1,00	2,00	,026773*	,0107255	,034
			3,00	,007229	,0102989	,762
		2,00	1,00	-,026773*	,0107255	,034
			3,00	-,019545*	,0067269	,010
		3,00	1,00	-,007229	,0102989	,762
			2,00	,019545*	,0067269	,010

Tablo 5.580.'de;

- Birinci ilçe grubundakilerin Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem ikinci ilçe grubundakilere göre 0,026 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,026).
- İkinci ilçe grubundakilerin Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem üçüncü ilçe grubundakilere göre 0,019 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,019).

Tablo 5.581. Veterinerlik Hizmeti İlçeler k3 İçin Homojen Alt Gruplar

k3				
İlçeler		N	Alt Gruplar	
			1	2
	2,00	360	,368758	
	3,00	538	,388303	,388303
	1,00	111		,395532
	p değeri		,096	,723

Tablo 5.581.'de;

- Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetinin ilçelere göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, ikinci ve üçüncü

ilçe grubundakiler bulunmaktadır. İkinci grupta, üçüncü ve birinci ilçe grubundakiler bulunmaktadır.

5.4.11.8. Medeni Hale Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, medeni hale göre "Veterinerlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.582. Veterinerlik Hizmeti Medeni Hal Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	11,451
F	,948
sd1	12
sd2	790013,900
p değeri	,497

Tablo 5.582.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,497>0,001$).

Tablo 5.583. Veterinerlik Hizmeti Medeni Hal MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	P değeri
Medeni Hal	Pillai's Trace	,012	1,944	6,000	2010,000	,071
	Wilks' Lambda	,988	1,946 ^b	6,000	2008,000	,070
	Hotelling's Trace	,012	1,949	6,000	2006,000	,070
	Roy's Largest Root	,011	3,715 ^c	3,000	1005,000	,011

Tablo 5.583.'te; Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin medeni hale bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,071>0,05$).

5.4.11.9. Memnuniyet Düzeyine Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, memnuniyet düzeyine göre "Veterinerlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.584. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	50,650
F	2,090
sd1	24
sd2	474234,676
p değeri	,001

Tablo 5.584.'te MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,001$).

Tablo 5.585. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Memnuniyet	Pillai's Trace	,029	2,423	12,000	3012,000	,004
	Wilks' Lambda	,971	2,440	12,000	2651,334	,004
	Hotelling's Trace	,029	2,456	12,000	3002,000	,003
	Roy's Largest Root	,028	7,007 ^c	4,000	1004,000	,000

Tablo 5.585.'te; Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin memnuniyet düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,04<0,05$).

Tablo 5.586. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	,941	4	1004	,440
k2	1,126	4	1004	,343
k3	2,784	4	1004	,026

Tablo 5.586.'da;

- k1 ve k2 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,440$, $p=0,343$).
- k3 hizmeti için varyanslar eşit değildir ($p=0,026$).

Tablo 5.587. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Memnuniyet	k1	,106	4	,026	3,688	,005
	k2	,005	4	,001	,155	,961
	k3	,126	4	,031	3,218	,012

Tablo 5.587.'de;

- İlaçlama (k2) hizmetinin memnuniyet düzeyine göre değişmediği görülmektedir ($p=0,961$).

- Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinin memnuniyet düzeylerine göre değiştiği görülmektedir (p=0,005, p=0,012).

Tablo 5.588. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k1	Tukey	2,00	1,00	,005493	,0109501	,987
			3,00	,007658	,0080563	,877
			4,00	,027780*	,0084668	,009
			5,00	,014904	,0119837	,726
		3,00	1,00	-,002165	,0095487	,999
			2,00	-,007658	,0080563	,877
			4,00	,020122*	,0065543	,019
			5,00	,007246	,0107183	,962
		4,00	1,00	-,022288	,0098975	,162
			2,00	-,027780*	,0084668	,009
			3,00	-,020122*	,0065543	,019
			5,00	-,012877	,0110302	,770
k3	Tamhane	2,00	1,00	-,000126	,0114742	1,000
			3,00	-,004661	,0089810	1,000
			4,00	-,027191*	,0094246	,041
			5,00	-,018438	,0139490	,876
		3,00	1,00	,004535	,0102117	1,000
			2,00	,004661	,0089810	1,000
			4,00	-,022530*	,0078387	,041
			5,00	-,013777	,0129305	,967
		4,00	1,00	,027065	,0106039	,109
			2,00	,027191*	,0094246	,041
			3,00	,022530*	,0078387	,041
			5,00	,008753	,0132424	,999

Tablo 5.588.'de;

- Belediye hizmetlerinden memnun olmayanların Aşılama ve Kısırlaştırma (k1) hizmetine verdiği önem memnun olanlara göre 0,027 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,027).
- Belediye hizmetlerinden memnuniyette kararsız olanların Aşılama ve Kısırlaştırma (k1) hizmetine verdiği önem memnun olanlara göre 0,020 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,020).
- Belediye hizmetlerinden memnun olmayanların Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem memnun olanlara göre 0,027 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,027).
- Belediye hizmetlerinden memnuniyette kararsız olanların Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem memnun olanlara göre 0,022 daha azdır (ortalamalar farkı= -0,022).

5.4.11.10. Mesleğe Göre Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, mesleğe göre "Veterinerlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.589. Veterinerlik Hizmeti Meslek Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	26,726
F	,882
sd1	30
sd2	713325,555
p değeri	,651

Tablo 5.589.'da MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,651>0,001$).

Tablo 5.590. Veterinerlik Hizmeti Meslek MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Meslek	Pillai's Trace	,015	,981	15,000	3009,000	,472
	Wilks' Lambda	,985	,981	15,000	2763,722	,472
	Hotelling's Trace	,015	,982	15,000	2999,000	,472
	Roy's Largest Root	,011	2,204 ^c	5,000	1003,000	,052

Tablo 5.590.'da; Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinden hiç birinin önem derecesinin mesleğe bağlı olarak değişmediği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,472>0,05$).

5.4.11.11. Yaşa Göre Veterinerlik Hizmet Kriterlerine Ait Anlamlı Farklılıklar

İstanbul'un farklı ilçeleri için, yaşa göre "Veterinerlik Hizmetleri" nin önem dereceleri ve sıralamalarına ait MANOVA yöntemi uygulanarak elde edilen istatistik test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 5.591. Veterinerlik Hizmeti Yaş Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi

Box'ın Kovaryans Matrisleri Eşitlik Testi	
Box's M	42,698
F	1,766
sd1	24
sd2	1059253,696
p değeri	,012

Tablo 5.591.'de MANOVA testinin varsayımlarından olan kovaryans matrislerinin eşitliği Box's M testi ile kontrol edildiğinde kovaryans matrislerinin eşit olduğu görülmektedir ($p=0,012>0,001$).

Tablo 5.592. Veterinerlik Hizmeti Yaş MANOVA Testi

MANOVA Testi						
Etki		Değer	F	Hipotez sd	Hata sd	p değeri
Yaş	Pillai's Trace	,021	1,789	12,000	3012,000	,044
	Wilks' Lambda	,979	1,792	12,000	2651,334	,044
	Hotelling's Trace	,022	1,794	12,000	3002,000	,044
	Roy's Largest Root	,016	4,020 ^c	4,000	1004,000	,003

Tablo 5.592.'de; Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2), Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetlerinden en az birinin önem derecesinin yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Pillai Trace $p=0,044<0,05$).

Tablo 5.593. Veterinerlik Hizmeti Yaş Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi

Levene Hata Varyanslarının Eşitliği Testi				
	F	sd1	sd2	p değeri
k1	1,942	4	1004	,101
k2	,788	4	1004	,533
k3	,437	4	1004	,782

Tablo 5.593.'te;

- k1, k2, k3 hizmetleri için varyanslar eşittir ($p=0,101$, $p=0,533$, $p=0,782$).

Tablo 5.594. Veterinerlik Hizmeti Yaş ANOVA Testi

ANOVA Testi						
Kaynak		Üçüncü Tip Hata Kareleri Toplamı	sd	Ortalama Kareler	F	p değeri
Yaş	k1	,050	4	,012	1,724	,142
	k2	,028	4	,007	,923	,450
	k3	,134	4	,033	3,426	,009

Tablo 5.594.'te;

- Aşılama ve Kısırlaştırma (k1), İlaçlama (k2), hizmetlerinin yaşa göre değişmediği görülmektedir ($p=0,142$, $p=0,450$).
- Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetinin yaşa göre değiştiği görülmektedir ($p=0,009$).

Tablo 5.595. Veterinerlik Hizmeti Yaş Çoklu Karşılaştırma

Çoklu Karşılaştırma						
Bağımlı Değişken				Ortalamalar Farkı(I-J)	Standart Hata	p değeri
k3	Tukey HSD	1,00	2,00	,008443	,0090103	,882
			3,00	,023586	,0091847	,077
			4,00	,025918	,0106303	,106
			5,00	,034625*	,0120444	,034
		5,00	1,00	-,034625*	,0120444	,034
			2,00	-,026182	,0114511	,150
			3,00	-,011039	,0115888	,876
			4,00	-,008707	,0127650	,960

Tablo 5.595.'te;

- 18-25 yaş arasındakilerin Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem 56 yaş veya üzerine göre 0,034 daha fazladır (ortalamalar farkı= 0,034).

➤ Buradaki ikili karşılaştırma yorumlanırken grup ortalamaları arasında kıyaslama yapılarak gruplar arasındaki farkın yüzdesel oranı da hesaplanabilir. Buna göre;

Hizmet	Kriterler	Ortalamalar
k3	18-25 yaş	0,398005
	56 yaş veya üzeri	0,363380

- 18-25 yaş arasındakilerin Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetine verdiği önem 56 yaş veya üzerine göre %8 daha fazladır şeklinde yorumlanabilir.

Bu yorum diğer tüm ikili karşılaştırmalar için benzer şekilde genelleştirilebilir. Ortalamalara ait tanımlayıcı istatistik tabloları tezin ekinde yer almaktadır.

Tablo 5.596. Veterinerlik Hizmeti Yaş k3 İçin Homojen Alt Gruplar

k3				
Yaş		N	Alt Gruplar	
			1	2
	5,00	100	,363380	
	4,00	149	,372087	,372087
	3,00	265	,374419	,374419
	2,00	290	,389562	,389562
	1,00	205		,398005
	p değeri		,098	,104

Tablo 5.596.'da;

- Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi (k3) hizmetinin yaşa göre iki alt gruba ayrıldığı görülmektedir. Birinci grupta, 56 yaş ve üzerindeki, 46-55 yaş arasındaki, 36-45 yaş arasındaki ve 26-35 yaş arasındaki bulunmaktadır. İkinci grupta ise, 46-55 yaş arasındaki, 36-45 yaş arasındaki, 26-35 yaş arasındaki ve 18-25 yaş arasındaki bulunmaktadır.

SONUÇ ve BULGULAR

Bu çalışmada, belediyeler ve belediyeçilik konusunda literatür taraması yapılarak, İstanbul'da yaşayan bireylerin, ilçe belediye hizmetlerinden yararlanırken önem verdikleri hizmet önceliklerini belirlemek ve bu hizmetlerin önem sıralamasını yapmak amaçlanmıştır. Bu amaçla belediye hizmetleri hakkında İstanbul ilçelerinde yaşayan vatandaşların fikirlerinin araştırılmasına karar verilerek, İstanbul'da yaşayan 18 yaş ve üstü kişiler çalışmaya dahil edilmiştir. Geniş bir araştırma yapılarak İstanbul'a bağlı Adalar, Arnavutköy, Ataşehir, Avcılar, Bağcılar, Bahçelievler, Bakırköy, Başakşehir, Bayrampaşa, Beşiktaş, Beykoz, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Çatalca, Çekmeköy, Esenler, Esenyurt, Eyüpsultan, Fatih, Gaziosmanpaşa, Güngören, Kadıköy, Kağıthane, Kartal, Küçükçekmece, Maltepe, Pendik, Sancaktepe, Sarıyer, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile, Şişli, Tuzla, Ümraniye, Üsküdar, Zeytinburnu ilçelerinde verilen başlıca ilçe belediye hizmetleri ve alt faaliyetleri belirlenmiştir. Bu hizmetler ve faaliyetler belirlenirken İstanbul'un çok sayıda ilçe belediyesinden fikir alınmıştır.

Çalışma bir memnuniyet ölçeği çalışması olmayıp, daha ziyade beklenti, öncelik ve önem düzeyi belirleme çalışmasıdır. Bu amaçla İstanbul'un 39 ilçesinin her birinden, o ilçenin İstanbul genel nüfusu içindeki payı oranında uygun sayıdaki kişiden anket yoluyla veri toplanmıştır. Bu kişiler özel bir koşul olmaksızın, 18 yaşın üzerindeki bireylerden oluşmuştur. Çalışmanın güvenilirliği ve toplumun gerçek nabzını yansıtması adına ankete katılan kişiler mümkün olduğunca, sosyokültürel yapılanmanın her basamağından ve her sosyal çevreden kişilerden seçilmiştir.

Tezde, ilçe belediyeleri kriter ağırlıklarını belirlemede ÇKKV yöntemlerinden SWARA yöntemi kullanılmıştır. SWARA yöntemi daha önce ilçe belediyelerine ait hizmet kriter ağırlıklarını belirleme alanında herhangi bir çalışmada kullanılmadığından tercih edilmiştir. Tez çalışmasının uygulama bölümünde İstanbul'da yaşayan bireylerin, ilçe belediye hizmetlerinden yararlanırken önem verdikleri hizmet önceliklerini belirlemek ve bu hizmetlerin önem sıralamasını yapmak amacıyla SWARA yönteminin kullanılmasına karar verilmiştir. Hizmet kriterleri ve alt faaliyet hizmet kriterleri belirlendikten sonra 39 ilçeden alınan 1009 veriye ait hizmet kriterleri ve alt faaliyet hizmet kriterleri için hizmet öncelik

sıralamaları ve ağırlıklandırmaları daha önceden belirlenen demografik özelliklere göre hesaplanmıştır.

Çalışmamızda, kriter ağırlıkları belirlendikten sonra, İstatistik analiz yöntemlerinden MANOVA ve t-Testi yöntemleriyle de çalışmanın istatistiksel analizlerle desteklenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, hizmet kriterleri ve alt faaliyet hizmet kriterlerine ait sıralamalar ve ağırlıklandırmaların anlamlı farklılıklar içerip içermediği MANOVA ve t-Testi yöntemleriyle analiz edilmiştir.

Bu tez çalışmasında, SWARA Yöntemiyle belirlenen ilçe belediye hizmet kriterlerine ait öncelikler şu şekilde tespit edilmiştir: İstanbul’da yaşayan bireylerce “Genel Belediye Hizmetleri” içinde “Eğitim Hizmeti ” %16,95’lik ağırlıkla birinci sırada önemli görülmüştür. Takip eden hizmetler sırasıyla “Sağlık (%16,38), Çevre ve Temizlik (%11,92), İmar (%9,56), Bilgi Edinme (%9,37), Kültür (%9,17), Sosyal (%7,55), Park ve Bahçeler (%7,26), Spor (%6,39) ve Veterinerlik (%5,46)” Hizmetleri” dir.

“Genel Belediye Hizmet”lerine verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiştir. Örneğin, bireylerin “Genel Belediye Hizmet”lerine bakış açısının belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değiştiği görülmüştür. Diğer belediyeye gitme sıklığı seviyelerinde “Eğitim Hizmeti” en önemli düzeyde önemli görülürken belediyeye nadiren giden bireylerde “Sağlık Hizmeti” en önemli düzeyde görülmüştür.

- Belediyeye gitme sıklığına göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Eğitim Hizmeti” (%17,68) iken “Veterinerlik Hizmeti “(%5,38) son sırada önemli görülmüştür.
- Cinsiyete göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet” Eğitim Hizmeti” (%16,97) iken “Veterinerlik Hizmeti”(5,48) son sırada önemli görülmüştür.
- Çocuk sayısına göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Eğitim Hizmeti” (%16,82) iken “Veterinerlik Hizmeti” (%5,59) son sırada önemli görülmüştür.

- Eğitim seviyesine göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Eğitim Hizmeti” (%16,49) iken “Veterinerlik Hizmeti” (%5,60) son sırada önemli görülmüştür.
- Gelir düzeyine göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Eğitim Hizmeti”(%16,70) iken “Veterinerlik Hizmeti” (%5,61) son sırada önemli görülmüştür.
- İkamet Yılına göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Eğitim Hizmeti” (%17,00) iken “Veterinerlik Hizmeti” (%5,47) son sırada önemli görülmüştür.
- Yaşanan ilçeye göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Eğitim Hizmeti” (%16,58) iken “Veterinerlik Hizmeti” (%5,54) son sırada önemli görülmüştür.
- Medeni hale göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Eğitim Hizmeti” (%16,79) iken “Veterinerlik Hizmeti” (%5,24) son sırada önemli görülmüştür.
- Genel olarak belediyelerin vermiş olduğu tüm hizmetlerden memnuniyet düzeyine göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet Eğitim Hizmeti (%16,81) iken Veterinerlik Hizmeti (%5,22) son sırada önemli görülmüştür.
- Mesleğe göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Eğitim Hizmeti” (%17,15) iken “Veterinerlik Hizmeti” (%5,42) son sırada önemli görülmüştür.
- Yaşa göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Eğitim Hizmeti” (%16,90) iken “Veterinerlik Hizmeti” (%5,41) son sırada önemli görülmüştür.

Bu tez çalışmasında “Genel Belediye Hizmet” kriterlerine ait ağırlıklar ve önem sıralamaları SWARA yöntemiyle belirlendikten sonra MANOVA ve t-Testi kullanılarak yapılan İstatistikî analizler sonucu kriter ağırlıkları arasında anlamlı farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Bireylerin Genel Belediye Hizmetleri için yapılan analiz sonuçları aşağıda yer almaktadır;

- Belediyeye hiç gitmeyenlerin, belediyeye sık gidenlere göre “Sosyal Hizmet”leri önemseme düzeylerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir.
- Cinsiyete göre farklılıklar incelendiğinde, erkekler için “İmar Hizmet”lerinin kadınlar için olduğundan daha önemli olduğu tespit edilmiştir.
- Çocuk sayısı açısından incelendiğinde, “Park ve Bahçeler, Sağlık ve Spor Hizmet”lerine bakış açısının çocuk sayısına bağlı olarak değiştiği tespit edilmiştir. Buna göre, çocuğu olmayanların “Park ve Bahçeler Hizmeti”ni çocuk sayısı fazla olan bireylere göre daha az önemseydiği tespit edilmiştir. Çocuk sayısı az olan bireyler için “Sağlık Hizmet”lerinin çocuk sayısı daha fazla olan bireylere göre daha önemli olduğu tespit edilmiştir.
- Bireylerin “Genel Belediye Hizmet”lerine bakış açısının eğitim seviyesine bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Eğitim seviyesi düşük olan bireylerin “Sağlık Hizmeti”ni eğitim seviyesi yüksek olan bireylere göre daha az önemseydiği tespit edilmiştir.
- Eğitim seviyesi düşük olan bireylerin “Park ve Bahçeler Hizmeti”ni eğitim seviyesi yüksek olan bireylere göre daha az önemseydiği tespit edilmiştir.
- Bireylerin “Genel Belediye Hizmet”lerine bakış açısının ikamet yılına bağlı olarak değiştiği görülmektedir. 0-5 yıl arası ikamet edenlerin “Kültür Hizmet”ine verdiği önem 30 yılın üzeri ikamet edenlere göre daha fazladır. 16-20 yıl arası ikamet edenlerin “Kültür Hizmet”ine verdiği önem 30 yılın üzeri ikamet edenlere göre daha fazladır. 0-5 yıl arası ikamet edenlerin “Sosyal Hizmet”lere verdiği önem 11-15 yıl arası ikamet edenlere göre daha fazladır.
- Bireylerin “Sağlık Hizmet”lerine ve “Sosyal Hizmet”lere bakış açısının ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Bireylerin Genel Belediye Hizmet”lerine bakış açısının ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir.

İstanbul’a bağlı 39 ilçenin gruplanması için; İstanbul Büyükşehir Belediyesinin, İstanbul’da mahalle düzeyinde kentsel hizmetlere ait bilgi, veri ve

görsel içeriklerin bilgisinin sunmak amacıyla oluşturduğu “Mahallem İstanbul” uygulamasının İstanbul ilçelerinin sosyoekonomik yapılarına ait verileri gözden geçirilmiştir. Daha sonra bu ilçeler “Kümeleme Analizi” yöntemiyle benzer yapıdaki ilçeler bir arada olmak suretiyle üç farklı gruba ayrılmıştır. Buna göre, birinci ilçe grubunda; Bakırköy, Beşiktaş, Kadıköy, Şişli ve Üsküdar, ikinci ilçe grubunda Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile, üçüncü ilçe grubunda üçüncü Adalar, Ataşehir, Avcılar, Bahçelievler, Başakşehir, Beykoz, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Çekmeköy, Eyüp Sultan, Fatih, Güngören, Kağıthane, Kartal, Küçükçekmece, Maltepe, Sarıyer, Tuzla, Ümraniye, Zeytinburnu bulunmaktadır.

- İlçe gruplarına göre inceleme yapıldığında; ikinci ilçe grubunda olanların (Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile) Sağlık Hizmetini üçüncü ilçe grubunda (Adalar, Ataşehir, Avcılar, Bahçelievler, Başakşehir, Beykoz, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Çekmeköy, Eyüp Sultan, Fatih, Güngören, Kağıthane, Kartal, Küçükçekmece, Maltepe, Sarıyer, Tuzla, Ümraniye, Zeytinburnu) olanlara göre daha az önemseydiği tespit edilmiştir. Birinci ilçe grubunda olanların (Bakırköy, Beşiktaş, Kadıköy, Şişli ve Üsküdar) Sosyal Hizmetleri ikinci ilçe grubunda (Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile) olanlara göre daha az önemseydiği tespit edilmiştir. İkinci ilçe grubunda olanların (Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile) Sosyal Hizmetleri üçüncü ilçe grubunda (Adalar, Ataşehir, Avcılar, Bahçelievler, Başakşehir, Beykoz, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Çekmeköy, Eyüp Sultan, Fatih, Güngören, Kağıthane, Kartal, Küçükçekmece, Maltepe, Sarıyer, Tuzla, Ümraniye, Zeytinburnu) olanlara göre daha az önemseydiği tespit edilmiştir.
- Bireylerin “Genel Hizmet”lere bakış açısının medeni hale bağlı olarak değiştiği tespit edilmiştir. Eşinden ayrılmış veya eşi vefat etmiş olanların “Bilgi Edinme

Hizmeti”ni evli olanlara göre daha fazla önemsemediği, bekâr olanların “Spor Hizmeti”ni evli olanlara göre daha fazla önemsemediği tespit edilmiştir

- Bireylerin “Genel Belediye Hizmet”lerine bakış açısının genel olarak belediyelerin vermiş olduğu tüm hizmetlerden memnuniyet düzeyine bağlı olarak değiştiği tespit edilmiştir. Kararsız olanların “İmar Hizmeti”ni memnun olanlara göre daha fazla önemsemediği, hiç memnun olmayanların “Sağlık Hizmeti”ni kararsız olanlara, memnun olanlara ve çok memnun olanlara göre daha az önemsemediği tespit edilmiştir.
- Bireylerin “Genel Belediye Hizmet”lerine bakış açısının mesleğe bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Serbest meslek-girişimcilerin “İmar Hizmeti”ni öğrenciler, özel sektör çalışanları, ev kadını-emekliler ve çalışmayanlara göre daha fazla önemsemediği tespit edilmiştir. Serbest meslek-girişimcilerin “Sağlık Hizmeti”ni özel sektör çalışanlarına göre daha az önemsemediği tespit edilmiştir. Öğrencilerin “Spor Hizmeti”ni kamu çalışanlarına, ev kadını-emeklilere, çalışmayanlara göre daha fazla önemsemediği tespit edilmiştir.
- Bireylerin “Genel Belediye Hizmet”lerine bakış açısının yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir. 18-25 yaş aralığındakilerin “İmar Hizmeti”ni diğer tüm yaş gruplarına göre daha az önemsemediği, 26-35 yaş arasındakilerin de 18-25 yaş arasındakilerle gibi daha üst yaş gruplarına göre “İmar Hizmeti”ni daha az önemsemediği tespit edilmiştir. “Spor Hizmeti”ni önemseme düzeylerinde de 18-25, 26-35, 36-45 yaş arasındakiler benzer özellikler göstermektedir. 46-55 ve 56 yaş ve üzerindeki benzer özellikler göstermektedir. “Park ve Bahçeler Hizmeti”ni önemseme düzeylerinde de 18-25, 26-35, 36-45 yaş arasındakiler benzer özellikler göstermektedir. 46-55 ve 56 yaş ve üzerindeki benzer özellikler göstermektedir.

“Bilgi Edinme Hizmet”lerine verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiştir. Gelir düzeyine göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Beyaz Masa Hizmeti” (%28,96) iken “e-Belediye Hizmeti” (%21,28) son sırada önemli görülmüştür. Çalışmayanların “Beyaz Masa Hizmeti”ni önemseme düzeylerinin geliri olanlara göre daha az olduğu görülmüştür. Mesleğe göre; SWARA sıralamalarında en önemli hizmet “Beyaz Masa Hizmeti” (%28,46) iken “e-Belediye Hizmeti” (%21,62) son sırada önemli

görülmüştür. Öğrencilerin “e-Belediye Hizmeti”ni önemseme düzeylerinin kamu çalışanlarına göre daha fazla olduğu görülmüştür.

“Çevre ve Temizlik Hizmet”lerine verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiştir. Gelir düzeyine göre; SWARA sıralamalarında “Atık Toplama Hizmeti” (%51,66) birinci sırada, “Geri Dönüşüm Hizmeti” (%48,34) ikinci sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Çevre ve Temizlik Hizmeti”ne bakış açısının gelir düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir. 2000-4000 TL arası geliri olanların “Atık Toplama Hizmeti”ni 8000 TL’nin üzerinde geliri olanlara göre daha fazla önemsendiği tespit edilmiştir. Ayrıca gelir düzeyi az olanlar ve fazla olanlar arasında “Çevre ve Temizlik Hizmet”lerini önemseme düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir. İlçelere göre; SWARA sıralamalarında “Atık Toplama Hizmeti” (%51,80) birinci sırada, “Geri Dönüşüm Hizmeti” (%48,20) ikinci sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Çevre ve Temizlik Hizmeti”ne bakış açısının ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Birinci (Bakırköy, Beşiktaş, Kadıköy, Şişli ve Üsküdar) ilçe grubundakilerin “Atık Toplama Hizmeti”ni ikinci (Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile) ilçe grubundakilere göre daha az önemsendiği, “Geri Dönüşüm Hizmeti”ni daha fazla önemsendiği tespit edilmiştir.

“Eğitim Hizmet”lerine verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiştir. Eğitim seviyesine göre; SWARA sıralamalarında “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” (%53,61) birinci sırada, “Hobi Kursları Hizmeti” (%46,39) ikinci sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Eğitim Hizmeti”ne bakış açısının eğitim seviyesine bağlı olarak değiştiği görülmektedir. İlköğretim mezunlarının “Hobi Kursları Hizmeti”ni lise ve üniversite mezunlarına göre daha fazla, “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti”ni ise daha az önemsendiği tespit edilmiştir. Medeni hale göre; SWARA sıralamalarında “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” (%54,20) birinci sırada, “Hobi Kursları Hizmeti” (%45,80) ikinci sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Eğitim Hizmeti”ne bakış açısının medeni hale bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Bekârların “Hobi Kursları Hizmeti”ni boşanmış, eşi vefat etmiş veya evlilere göre daha az önemsendiği, “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti”ni ise daha fazla önemsendiği tespit edilmiştir. Genel olarak

belediyelerin vermiş olduğu tüm hizmetlerden memnuniyet düzeyine göre; SWARA sıralamalarında “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” (%53,76) birinci sırada, “Hobi Kursları Hizmeti” (%46,24) ikinci sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Eğitim Hizmeti”ne bakış açısının genel olarak belediyelerin vermiş olduğu tüm hizmetlerden memnuniyet düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Belediye hizmetlerinden hiç memnun olmayanların “Hobi Kursları Hizmeti”ni kararsız olanlara ve memnun olanlara göre daha fazla önemseddiği, “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti”ni ise daha az önemseddiği tespit edilmiştir. Yaşa göre; SWARA sıralamalarında “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti” (%54,32) birinci sırada, “Hobi Kursları Hizmeti” (%46,68) ikinci sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Eğitim Hizmeti”ne bakış açısının yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir. 18-25 yaş arasındakilerin “Hobi Kursları Hizmeti”ni 36-45 yaş arasındakilere göre daha az önemseddiği, “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti”ni ise daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir.

“İmar Hizmet”lerine verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiştir. Cinsiyete göre; SWARA sıralamalarında “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” (%33,99) birinci sırada, “İmar Planları Hizmeti” (%32,84) son sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “İmar Hizmeti”ne bakış açısının cinsiyete bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Kadınların “İmar Planları Hizmeti”ni ve “Kentsel Dönüşüm Hizmeti”ni erkeklerden daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir. İlçelere göre; SWARA sıralamalarında “İmar Planları Hizmeti” (%33,66) birinci sırada, “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” (%33,10) son sırada önemli görülmüştür. Genel sıralamada hep öncelikli çıkan “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” burada son sırada, genel sıralamada son sırada çıkan “İmar Planları Hizmeti” ise ilk sırada önemli görülmüştür. Genel olarak belediyelerin vermiş olduğu tüm hizmetlerden memnuniyet düzeyine göre; SWARA sıralamalarında “Kentsel Dönüşüm Hizmeti” (%33,69) birinci sırada, “İmar Planları Hizmeti” (%32,87) son sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “İmar Hizmeti”ne bakış açısının memnuniyet düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Belediye hizmetlerinden memnun olmayanların “İmar Planları Hizmeti”ni kararsız olanlara göre daha az önemseddiği tespit edilmiştir. Belediye hizmetlerinden memnun

olanların da “İmar Planları Hizmeti”ni kararsız olanlara göre daha az önemseddiği tespit edilmiştir.

“Kültür Hizmet”lerine verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılık göstermediği gözlenmiştir.

“Park ve Bahçeler Hizmet”lerine verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiştir. Cinsiyete göre; SWARA sıralamalarında “Ağaçlandırma ve Ağaçların Bakım ve Kesimi Hizmeti” (%34,47) birinci sırada,” Park Alanları Oluşturma Hizmeti” (%31,62) son sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Park ve Bahçeler Hizmeti”ne bakış açısının cinsiyete bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Kadınların “Park Alanları Oluşturma Hizmeti”ni erkeklerden daha az önemseddiği, “Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı Hizmeti”ni daha fazla önemsemediği tespit edilmiştir.

“Sağlık Hizmet”lerine verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiştir. Çocuk sayısına göre; SWARA sıralamalarında “Engelli ve Yaşlı Hizmeti “(%22,22) birinci sırada, “Taziye Hizmeti” (%10,29) son sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Sağlık Hizmeti”ne bakış açısının çocuk sayısına bağlı olarak değiştiği görülmektedir. İki ve üç çocukluların “Engelli ve Yaşlı Hizmet”lerini dört veya üzeri çocuklulara göre daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir. Üç çocukluların “Evde Bakım ve Destek Hizmeti”ni dört çocuk veya üzerine göre daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir. Dört veya daha fazla çocuğu olanların “Hasta Nakil Hizmeti”ni iki çocuklulara göre daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir. Çocuk sahibi olmayanların “Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek Hizmeti”ni çocuk sahibi olanlara göre daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir. Çocuk sayısı daha az olanların “Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek Hizmeti”ni çocuk sayısı daha fazla olanlara göre daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir. Sadece üç çocuklular ve dört veya daha fazla çocuklular için bu sıralama değişmektedir. Eğitim seviyesine göre; SWARA sıralamalarında “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” (%22,38) birinci sırada, “Taziye Hizmeti” (%10,55) son sırada önemli görülmüştür.

Bireylerin “Sağlık Hizmeti”ne bakış açısının eğitim seviyesine bağlı olarak değiştiği görülmektedir. İlköğretim mezunlarının “Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek Hizmeti”ni lise mezunlarına göre daha az önemseydiği tespit edilmiştir. Lise mezunlarının “Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek Hizmeti”ne hizmetini yüksek lisans ve üzeri mezunlarına göre daha fazla önemseydiği tespit edilmiştir. Gelir düzeyine göre; SWARA sıralamalarında “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” (%22,25) birinci sırada, “Taziye Hizmeti” (%10,16) son sırada önemli görülmüştür.

Bireylerin “Sağlık Hizmeti”ne bakış açısının gelir düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Çalışmayanların “Hasta Nakil Hizmeti”ni 4001-6000 TL arası geliri olanlara göre daha fazla önemseydiği tespit edilmiştir. 2000-4000 TL arası geliri olanların “Hasta Nakil Hizmeti”ni 4001-6000 TL arası geliri olanlara göre daha fazla önemseydiği tespit edilmiştir. Memnuniyet düzeyine göre; SWARA sıralamalarında “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” (%22,22) birinci sırada, “Taziye Hizmeti” (%10,24) son sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Sağlık Hizmeti”ne bakış açısının memnuniyet düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Belediyeye hizmetlerinden hiç memnun olmayanların “Diyetisyen Hizmeti”ni memnun olanlara göre daha fazla önemseydiği tespit edilmiştir.

Bireylerin “Sağlık Hizmeti”ne bakış açısının mesleğe bağlı olarak değiştiği görülmektedir. “Engelli ve Yaşlı Hizmeti” (%22,18) birinci sırada, “Taziye Hizmeti” (%10,21) son sırada önemli görülmüştür. Kamu çalışanlarının “Diyetisyen Hizmet”ini özel sektör çalışanlarına göre daha fazla önemseydiği tespit edilmiştir. Kamu çalışanlarının “Hasta Nakil Hizmeti”ni girişimci-serbest meslek çalışanları-diğer çalışanlara göre, özel sektör çalışanlarına göre ve çalışmayanlara göre daha az önemseydiği tespit edilmiştir.

“Sosyal Hizmet”lere verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiştir. Cinsiyete göre; SWARA sıralamalarında “Yemek Yardımı Hizmeti” (%23,77) birinci sırada, “Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmeti” (%14,05) son sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Sosyal Hizmet”lere bakış açısının cinsiyete bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Kadınların “Yemek Yardımı Hizmeti”ni erkeklere göre daha fazla önemseydiği tespit edilmiştir.

Bireylerin “Sosyal Hizmet”lere bakış açısının ikamet yılına bağlı olarak değiştiği görülmektedir. “Yemek Yardımı Hizmeti” (%23,61) birinci sırada, “Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmeti” (%14,12) son sırada önemli görülmüştür. 6-10 yıl arası ikamet edenlerin “Giyim Yardımı Hizmeti”ni 30 yıl veya üzeri ikamet edenlere göre daha az önemsemiği tespit edilmiştir.

Bireylerin “Sosyal Hizmet”lere bakış açısının ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir. “Yemek Yardımı Hizmeti (%23,44) birinci sırada, “Toplu Nikâh ve Sünnet Hizmeti” (%14,28) son sırada önemli görülmüştür. Birinci (Bakırköy, Beşiktaş, Kadıköy, Şişli ve Üsküdar) ilçe grubundakilerin “Aile ve Toplum Hizmet”lerini ikinci (Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile) ilçe grubundakilere göre daha az önemsemiği tespit edilmiştir. İkinci (Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile) ilçe grubundakilerin “Aile ve Toplum Hizmet”ini üçüncü (Adalar, Ataşehir, Avcılar, Bahçelievler, Başakşehir, Beykoz, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Çekmeköy, Eyüp Sultan, Fatih, Güngören, Kağıthane, Kartal, Küçükçekmece, Maltepe, Sarıyer, Tuzla, Ümraniye, Zeytinburnu) ilçe grubundakilere göre daha fazla önemsemiği tespit edilmiştir.

“Spor Hizmet”lerine verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiştir. SWARA sıralamalarında “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” (%23,28) birinci sırada, “Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmeti” (%16,48) son sırada önemli görülmüştür. Bireylerin “Spor Hizmet”lerine bakış açısının mesleğe bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Özel sektör çalışanlarının “Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmeti”ni girişimci-serbest meslek-diğer meslek çalışanlarına ve ev kadını-emeklilere göre daha az önemsemiği tespit edilmiştir. Yaşa göre; SWARA sıralamalarında “Engellilere Yönelik Spor Hizmeti” (%23,14) birinci sırada, “Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmeti” (%16,35) son sırada önemli görülmüştür.

Bireylerin “Spor Hizmet”lerine bakış açısının yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir. 18-25 yaş arasındakilerin “Çocuklara Yönelik Spor Hizmeti”ni 36-45 yaş arasındakilere göre daha az önemseddiği tespit edilmiştir. 26-35 yaş arasındakilerin “Çocuklara Yönelik Spor Hizmeti”ni 36-45 yaş arasındakilere göre daha az önemseddiği tespit edilmiştir. 18-25 yaş arasındakilerin “Spor Organizasyonu Hizmeti”ni 36-45 yaş arasındakilere göre daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir. 26-35 yaş arasındakilerin “Spor Organizasyonu Hizmeti”ni 36-45 yaş arasındakilere göre daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir.

“Veterinerlik Hizmet”lerine verilen önemin çeşitli özelliklere bağlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiştir.

Bireylerin “Veterinerlik Hizmeti”ne bakış açısının belediyeye gitme sıklığına bağlı olarak değiştiği görülmektedir. “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” (%37,70) birinci sırada, “İlaçlama Hizmeti” (%30,95) son sırada önemli görülmüştür. Belediyeye hiç gitmeyenlerin “İlaçlama Hizmeti”ni sık gidenlere göre daha az önemseddiği tespit edilmiştir.

Bireylerin “Veterinerlik Hizmeti”ne bakış açısının cinsiyete bağlı olarak değiştiği görülmektedir. “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” (%38,26) birinci sırada, “İlaçlama Hizmeti”(%30,12) son sırada önemli görülmüştür. Kadınların “İlaçlama Hizmeti”ni erkeklere göre daha az önemseddiği tespit edilmiştir. Kadınların “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti”ni erkeklere göre daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir.

Bireylerin “Veterinerlik Hizmeti”ne bakış açısının eğitim seviyesine bağlı olarak değiştiği görülmektedir. “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” (%37,38) birinci sırada, “İlaçlama Hizmeti” (%30,53) son sırada önemli görülmüştür. Okuma yazması olmayanların “Aşılama ve Kısırlaştırma Hizmeti”ni lise, üniversite ve yüksek lisans ve üzeri mezunlarına mezunlarına göre daha fazla önemseddiği tespit edilmiştir. Okuma yazması olmayanların “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti”ni lise, üniversite ve mezunlarına göre daha az önemseddiği tespit edilmiştir. İlköğretim mezunlarının “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti”ni lise ve üniversite mezunlarına göre daha az

önemsediği tespit edilmiştir. İlçelere göre; SWARA sıralamalarında “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” (%38,41) birinci sırada, “İlaçlama Hizmeti” (%29,85) son sırada önemli görülmüştür.

Bireylerin “Veterinerlik Hizmeti”ne bakış açısının ilçelere bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Birinci (Bakırköy, Beşiktaş, Kadıköy, Şişli ve Üsküdar) ilçe grubundakilerin “Sokak Hayvanlarının Barınması Hizmeti”ni ikinci (Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile) ilçe grubundakilere göre daha fazla önemsediği tespit edilmiştir. İkinci (Arnavutköy, Bağcılar, Bayrampaşa, Çatalca, Esenler, Esenyurt, Gaziosmanpaşa, Pendik, Sancaktepe, Silivri, Sultanbeyli, Sultangazi, Şile) ilçe grubundakilerin “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti”ni üçüncü (Adalar, Ataşehir, Avcılar, Bahçelievler, Başakşehir, Beykoz, Beylikdüzü, Beyoğlu, Büyükçekmece, Çekmeköy, Eyüp Sultan, Fatih, Güngören, Kağıthane, Kartal, Küçükçekmece, Maltepe, Sarıyer, Tuzla, Ümraniye, Zeytinburnu) ilçe grubundakilere göre daha az önemsediği tespit edilmiştir.

Bireylerin “Veterinerlik Hizmeti”ne bakış açısının genel olarak belediyelerin vermiş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyine bağlı olarak değiştiği görülmektedir. SWARA sıralamalarında “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” (%38,12) birinci sırada, “İlaçlama Hizmeti” (%30,12) son sırada önemli görülmüştür. Belediye hizmetlerinden memnun olmayanların “Aşılama ve Kısırlaştırma Hizmeti”ni memnun olanlara göre daha fazla önemsediği tespit edilmiştir. Belediye hizmetlerinden memnuniyette kararsız olanların “Aşılama ve Kısırlaştırma Hizmeti”ni memnun olanlara göre daha fazla önemsediği tespit edilmiştir. Belediye hizmetlerinden memnun olmayanların “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti”ni memnun olanlara göre daha az önemsediği tespit edilmiştir. Belediye hizmetlerinden memnuniyette kararsız olanların “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti”ni memnun olanlara göre daha az önemsediği tespit edilmiştir.

Bireylerin “Veterinerlik Hizmeti”ne bakış açısının yaşa bağlı olarak değiştiği görülmektedir. “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti” (%37,94) birinci sırada, “İlaçlama Hizmeti (%30,27) son sırada önemli görülmüştür. 18-25 yaş arasındakilerin “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti”ni 56 yaş veya üzerine göre daha fazla önemsendiği tespit edilmiştir.

Bu tez çalışmasında, İstanbul’da yaşayan bireylerin, ilçe belediye hizmet kriterlerinin ve alt faaliyet hizmet kriterlerinin önceliklerini belirlemek amacıyla, kriter sıralamalarını ve ağırlıklandırmalarını yapmak amaçlanmıştır. Belediye hizmet kriterleri ve alt faaliyet hizmet kriterlerine ait bu sıralamalar ve ağırlıklandırmaların belirlenmesinde ÇKKV yöntemlerinden SWARA yöntemi kullanılmıştır. Genel Belediye Hizmet kriterlerine ait ağırlıklar ve önem sıralamaları SWARA yöntemiyle belirlendikten sonra MANOVA ve t-Testi kullanılarak yapılan İstatistiki analizlerle kriter ağırlıkları arasında anlamlı farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Tüm bu incelemeler sonucunda, İstanbul’da yaşayan bireylerin en fazla “Eğitim Hizmeti”ni önemsendiği tespit edilmiştir. “Veterinerlik Hizmeti”ise tüm hizmetler arasında son sırada önemli görülmüştür. Öte yandan, bireylerin “Genel Belediye Hizmetleri”ni önemseme düzeylerinin onların belediye ziyaretlerine, cinsiyetine, çocuk sayısına, gelir düzeyine, o ilçede ikamet süresine, yaşadığı ilçeye, medeni haline, genel olarak belediyenin vermiş olduğu tüm hizmetlerden memnuniyet derecesine, mesleğine ve yaşına göre farklılaştığı noktalar tespit edilmiştir.

Alt faaliyet hizmet kriterleri için ise; Sosyo-ekonomik yapısı güçlü olan ilçelerde “Geri Dönüşüm Hizmeti”nin, sosyo-ekonomik yapısı zayıf olan ilçelere göre daha önemli görüldüğü tespit edilmiştir. Gençler için “Hobi Kursları Hizmeti”nin orta yaş grubuna göre daha az önemli görüldüğü, “Öğrencilere Staj İmkânı Hizmeti”nin ise daha önemli görüldüğü tespit edilmiştir. Ayrıca bekâr bireyler için “Hobi Kursları Hizmeti” evli bireyler için olduğu kadar önemli görülmemiştir. Kadınlar için “İmar Planları Hizmet”lerinin erkekler için olduğundan daha az önemli olduğu tespit edilmiştir. “Kentsel Dönüşüm

Hizmeti”nin ise erkeklerden daha önemli olduğu tespit edilmiştir. Yeşil Alan ve Parkların Temizlik, Bakım ve Onarımı Hizmeti”nin ise erkekler için olduğundan daha fazla önemli olduğu tespit edilmiştir. Çocuk sahibi olmayanlar için “Koruyucu Sağlık ve Psikolojik Destek Hizmeti”nin çocuğu olanlar için olduğundan daha önemli olduğu tespit edilmiştir. Çalışmayanlar için “Hasta Nakil Hizmeti”nin çalışanlar için olduğundan daha önemli olduğu tespit edilmiştir. Kamu çalışanları için “Diyetisyen Hizmeti”nin özel sektör çalışanlarına göre daha önemli olduğu tespit edilmiştir. Sosyo-ekonomik yapısı zayıf olan ilçeler “Aile ve Toplum Hizmeti”nin, sosyo-ekonomik yapısı güçlü olan ilçelere göre daha önemli görüldüğü tespit edilmiştir. Özel sektör çalışanları için “Yetişkinlere Yönelik Spor Hizmeti”nin girişimci-serbest meslek-diğer meslekler ve ev kadınları-emeklilere göre daha az önemli olduğu tespit edilmiştir. Gençler için “Spor Organizasyonları Hizmeti”nin orta yaş ve üzerine göre daha önemli olduğu tespit edilmiştir. Kadınlar için “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti”nin erkeklere göre daha önemli olduğu tespit edilmiştir. Okuma yazması olmayanlar için “Aşılama ve Kısırlaştırma Hizmeti”nin eğitim seviyesi yüksek olanlara göre daha fazla önemli olduğu tespit edilmiştir. Okuma yazması olmayanlar için “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmetini”nin lise, üniversite ve mezunlarına göre daha az önemli olduğu tespit edilmiştir. Sosyo-ekonomik yapısı güçlü olan birinci ilçe grubundakiler için “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmetini”nin Sosyo-ekonomik yapısı zayıf olan ikinci ilçe grubundakilere göre daha az önemli olduğu tespit edilmiştir. 18-25 yaş arasındakiler için “Sokak Hayvanlarının Barınması ve Beslenmesi Hizmeti”nin 56 yaş veya üzerine göre daha önemli olduğu tespit edilmiştir. Bireylerin “Kültür Hizmeti”ni önemseme düzeylerinin farklılık oluşturacak bir sonuca ulaşılmamıştır.

Yukarıda ifade edilen ve tez içinde ayrıntıları yer alan bütün bulgular ışığında; bu tezin yerel yönetimler ve belediyeçilik alanına özgün ve yeni bir yaklaşımda bulunduğu söylenebilir. Gelecekteki çalışmalarda ilçe belediye yöneticilerinin görüşlerine de başvurularak bireylerin görüşleri ile yöneticilerin görüşleri arasında fark olup olmadığı incelenebilir. Tezin başta akademik çevreler

olmak üzere belediye yöneticileri, yerel yönetim birimleri, yerel halk ve konuyla ilgili herkesten ilgi görmesi beklenmektedir.



KAYNAKÇA

- Abdullah, L., & Otheman, A.: 2013 "A New ENTROPY Weight for Sub-Criteria in Interval Type-2 Fuzzy TOPSIS and its Application". **I.J. Intelligent Systems and Applications**, 2(2013), 25-33.
- Adaman, F., & Çarkoğlu, A.: 2000 "Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform". **TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı Yayını)**, 17 :20-21, İstanbul.
- Aghdaie, M.H., Zolfani, S.H. & Zavadskas, E.K.: 2013 "Decision Making in Machine Tool Selection: An Integrated Approach with SWARA and COPRAS-G Methods". **Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics**, 24(1), 5-17.
- Aka, V., & Güngör, F.: 2018 "Çocuklara Yönelik Yerel Yönetim Uygulamaları: Esenler Belediyesi Örneği". **Yalova Sosyal Bilimler Dergisi**, 8(17), 187-214.
- Akdeniz, A. H., & Turgutlu, T.: 2007 "Türkiye’de Perakende Sektöründe Analitik Hiyerarsik Süreç Yaklaşımıyla Tedarikçi Performans Değerlendirilmesi". **Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 9, 1-17.
- Akman, G. & Alkan, A.: 2006 "Tedarik Zinciri Yönetiminde Bulanık AHP Yöntemi Kullanılarak Tedarikçilerin Performansının Ölçülmesi: Otomotiv Yan Sanayiinde Bir Uygulama". **İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi**, 9(5), .23-46.
- Aksakal, E., & Dağdeviren, M.: 2010 "ANP ve DEMATEL Yöntemleri ile Personel Seçimi Problemine Bütünleşik Bir Yaklaşım". **Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi**, 25(4), 905-913.
- Akyüz, G.: 2012 "Bulanık VIKOR Yöntemi ile Tedarikçi Seçimi". **Ankara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 26(1), 197-215.

- Albahri, A.S., Hamid, R.A., Albahri, O.S., & Zaidan, A.A.: 2021 “Detection Based Prioritisation: Framework of Multilaboratory Characteristics for Asymptomatic Covid-19 Carriers Based on Integrated ENTROPY-TOPSIS Methods”. **Artificial Intelligence in Medicine**, 111(2021), 1-15.
- Alımardanı , M., Zolfanı, S., Aghdaie, M.H., & Tamosaitie ne, J.:2013 “A Novel Hybrid SWARA and VIKOR Methodology For Supplier Selection in an Agile Environment”. **Technological and Economic Development of Economy**, 19(3), 533-548.
- Alp, İ., Öztel, A., & Köse, M. S.: 2015 “Entropi Tabanlı Maut Yöntemi ile Kurumsal Sürdürülebilirlik Performansı Ölçümü: Bir Vaka Çalışması”. **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 11(2), 65-81.
- Altan, Ş., Atan, M., & Ediz, A.: 2003 “Servqual Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama”. **12. Ulusal Kalite Kongresi, Kalder-Türkiye Kalite Derneği**, Lütü Kırda Kongre ve Sergi Sarayı. İstanbul, 13-15 Ekim.
- Anayasa Mahkemesi 2005 **Anayasa Mahkemesi**, E:2004-118, K: 2005-8 Sayılı Karar, 01 18.
- Ardıç, K., Yüksel, F. & Çevik, O.: 2004 “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama”. **Çağdas Yerel Yönetimler**, 13(3), 63 - 81.
- Arslan, N.T.,& Mahmutoglu A.: 2011 “Kamu Yönetiminde Yaşanan Değişim ve Mülki İdare Sisteminin Geleceği. Kamu Yönetimi Üzerine İncelemeler”, (Ed. N. T. Arslan) **Alfa Aktüel Yayınları**, Bursa, 12-15.
- Atan, M., Baş, M. & Tolon, M.: 2006 “Servqual Analizi ile Süpermarketlerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Çalışması”. **Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 7(2) 159-180.

- Ayçin, E.: “Çok Kriterli Karar Verme Bilgisayar Uygulamalı Çözümler”, **Nobel**, 2020 173-174.
- Ayçin, E.: “BIST Lokanta ve Oteller Sektöründeki Turizm İşletmelerinin Finansal Performanslarının MACBETH ve EDAS Yöntemleri ile İncelenmesi”. **Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Özel Sayı, 156-178.
- Aydın, Y.: “Bütünleşik CRITIC ve MAIRCA Yöntemleri ile Kamu Sermayeli Bankaların Performans Analizi”. **Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 5(4), 829-841.
- Aytaç, M., & Gürsakal, N.: 2015 “Karar Verme”, **Dora Yayınevi**, Bursa, 3.
- Bakır, M., & Atalık, Ö.: 2018 “Entropi ve Aras Yöntemleriyle Havayolu İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi”. **İad İşletme Araştırmaları Dergisi**, 10(1), 617-638.
- Baki, R.: 2022 “Bulut Hizmet Sağlayıcısı Seçimi İçin ROC ve CODAS Tekniklerinin Uygulanması”. **Gaziantep University Journal of Social Sciences**, 21(1), 217-230.
- Barron, F., & Barrett, E.: 1996 “Decision Quality Using Ranked Attribute Weights”. **Manegement Science**, 42(11), 1515-1523.
- Başkaya, Z., & Öztürk, B.: 2011 “Bulanık TOPSIS Algoritması ile Yamuk Bulanık Sayıların Satış Elemanı Seçiminde Kullanılması”. **Business and Economics Research Journal**, 2(2), 77-100.
- Bayuk, N.: 2006 “Hizmet Pazarlaması ve Müşteri Tutma”. **Akademik Bakış Dergisi, Türk Dünyası Calalabat İşletme Fakültesi Uluslararası Sosyal Bilimler E-Dergisi**, 10, 3-
- Behzadian, M., “A State of the Art Survey of TOPSIS Applications”. **Expert Systems With Applications**, 39(17), 13051-13069.

Otaghsara,
S.K.,
Yazdani,
M., &
Ignatius, J.:
2012

Berkün, S.: “Bursa Osmangazi ve İnegöl Belediyeleri Yönetim Sistemleri: Kalite
2005 Yönetimi Perspektifinden Karşılaştırmalı Bir Analiz”. Yayınlanmamış
Yüksek Lisans Tezi, **Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü**, Bursa.

Berkün, S.: “Kalite Yönetimi Perspektifinden Karşılaştırmalı Analiz: Bursa
2010 Osmangazi ve İnegöl Belediyeleri”. **Verimlilik Dergisi**, 3, 137-161.

Berkün, S.: “Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Anlayışı”. **Journal of Oriental
2017 Scientific Research**,9(2), 582-598.

Bieda,
A.F.: 2021 “Using ENTROPY-VIKOR Method in Chemical Processes
Optimization”. **Procedia Computer Science**, 192(2021), 4208-4217.

Boran,
F.E., Genç,
S., Kurt,
M., &
Akay, D.:
2009 “A Multi-Criteria Intuitionistic Fuzzy Group Decision Making for
Supplier Selection with TOPSIS Method”. **Expert Systems With
Applications**, 36(8), 11363-11368.

Bozdağ,
N., Atan,
M., Altan,
Ş.: 2003 “Hizmet Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile
Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”. **VI. Ulusal
Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu**, Ankara.

Bozlağan,
R.: 2004 “Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul
Örneği”. **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**,
7(1), 121-145.

Bozlağan,
R. & Yaş,
H.: 2007 “Belediyelerde Hizmet İçi Eğitim, Kamu Yönetimi Yazıları”, (Edt)
Bilal Eryılmaz, Musa Eken, Mustafa Lütfi Şen, Ankara, **Nobel Yayın
Dağıtım**, 123-144.

Boztosun,
D., Arslan,

- E.,
Yıldırım,
A.,
Karşlıoğlu,
B., &
Demirtaş,
Ö.: 2022 “Kripto Para Teknolojileri : Kripto Para Seçimine Etki Eden Faktörlerin, AHP Yöntemiyle Değerlendirilmesi”. **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 14(1), 138-154.
- Brans, J.P., “PROMETHEE Methods: In Multiple Criteria Decision Analysis”. & Smet, **Springer**, New York.
Y.D.: 2016
- Bülbül,
S.,& Köse,
A.: 2016 “Türk Sigorta Sektörünün PROMETHEE Yöntemi ile Finansal Performans Analizi”. **Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 38(1), 187-210.
- Calabrese,
A., Costa,
R.,
Levialdi,
N., &
Menichini,
T.: 2019 “Integrating Sustainability Into Strategic Decision-Making: A Fuzzy AHP Method for the Selection of Relevant Sustainability Issues”. **Technological Forecasting & Social Change**, 139(2019), 155-168.
- Cankuş,
B.: 2008 “Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi ile Ölçümü: Eskişehir İli Örneği”. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Eskişehir.
- Carcillo, F. “Tags for Citizens: Integrating Top-Down and Bottom-Up & Rosati, Classification in the Turin Municipality Website”. **Online L.: 2007 Communities and Social Comput, Springer**, 256 – 264.
- Chiu,
W.Y.,
Tzeng,
G.Y., & Li,
H.L.: 2013 “A New Hybrid MCDM Model Combining DANP with VIKOR to Improve E-Store Business”. **Knowledge-Based Systems**, 37(2013), 48-61.
- Costa, C., “On the Mathematical Foundations of MACBETH”. **Working Paper Corte, J., & Vansnick, LSEOR**, 4(61).
J.: 2014
- Crosby, P. “Quality is Free: The Art of Making Quality Certain”, New York: B.: 1979 **New American Library**, 17,83-174.

- Çakın, E., & Özdemir, A.: 2013 “Tedarikçi Seçim Kararında Analitik Ağ Süreci (ANP) ve ELECTRE Yöntemlerinin Kullanılması ve Bir Uygulama”. **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi**, 15(2), 339-364.
- Çakır, E., & Karabıyık, B.: 2017 “Bütünleşik SWARA-COPRAS Yönetmi Kullanarak Bulut Depolama Hizmet Sağlayıcılarının Değerlendirilmesi”. **Bilişim Teknolojileri Dergisi**, 10(4), 417-434.
- Çakır, E.: 2017 “Kriter Ağırlıklarının SWARA-Copeland Yöntemiyle Belirlenmesi: Bir Üretim İşletmesinde Uygulama”. **Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 4(1), 42-56.
- Çakmak, A. K.: 2007 “Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi: Muğla İli Örneği”. Yüksek Lisans Tezi, **Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Muğla.
- Çetinkaya, Ö.: 2009 “Mahalli İdareler Maliyesi”, **Ekin Yayınları**, Bursa.
- Çiçek, Y.: 2014 “Geçmişten Günümüze Türkiye’de Yerel Yönetimler”. **KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, 11(1), 53-64.
- Dadelo, S., Turskıs, Z., Zavadskas, E., & Dadelienė, R.: 2012 “Multiple Criteria Assessment of Elite Security Personal on the Basis of ARAS and Expert Methods”. **Economic Computation and Economic Cybernetics Studies and Research**, 46(4), 65-87.
- Demir, G. : 2018 “Türk Çimento Fabrikalarının Finansal Performansının Bulanık SWARA-COPRAS-MAUT Yöntemleriyle Karşılaştırılması”. **Gaziantep Üniversitesi Journal of Social Science**, 2(4), 1875-1892.
- Demir, G. : 2021 “Türk Bankacılık Sisteminin Finansal Performansının ROC-ITARA-CODAS Yöntemleriyle Analizi”. **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi**, 12(3), 831-847.
- Demir, G. : 2021 “Özel Sermayeli Mevduat Bankalarında Performans Analizi SWARA-RAFSI Bütünleşik Model Uygulaması”. **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 35(4), 1359-1382.

- Demir, G., & Aslan, R.: 2021 “Türkiye’de Hayat Dışı Sigorta Şirketlerinin Performansının LBWA-PIV ÇKKV Modeliyle Analizi”. **3. International Baku Scientific Research Congress**, Bakü,15-16 Ekim 2021.
- Demir, G., Özyalçın, A.T., & Bircan, H.: 2021 “Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri ve ÇKKV Yazılımı ile Problem Çözümü”, **Nobel Yayıncılık**, Ankara.
- Demircioğlu, M., & Coşkun, İ.: 2018 “CRITIC-MOOSRA Yöntemi ve UPS Seçimi Üzerine Bir Uygulama”. **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 27(1),183-195.
- Demirel, E., Yatkın, A.,Düşükcüan M., Derin, N.,Çakınberk A., & Güven M.: 2013 “Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması”. **Çağdaş Yerel Yönetimler**, 22(3), 31-52.
- Demireli, E.: 2010 “TOPSIS Çok Kriterli Karar Verme Sistemi: Türkiye’de Kamu Bankaları Üzerine Bir Uygulama”. **Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi**, 5(1), 101-112.
- Derse, O., & Yontar, E. 2020 “SWARA-TOPSIS Yöntemi ile En Uygun Yenilenebilir Enerji Kaynağının Belirlenmesi”. **Journal of Industrial Engineering**, 31(3), 389-410.
- Dewi, N.K., & Putra, A.S.: 2021 “Decision Support System for Head of Warehouse Selection Recommendation Using Analytic Hierarchy Process (AHP) Method”. **The International Conference of Universitas Pekalongan**, Pekalongan, 43-50.
- Duman, T. & Yüksel, F.: 2008 “Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği”. **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, 17 (1),43–57.
- Dursun, D.: 1998 “Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Doğuşu ve Siyasi /İdari Gelişme”, Türkiye’de Kamu Yönetimi Geleneği”, **İlke Yayınevi**, İstanbul.

- Dündar, S., & Ecer, F.: “Öğrencilerin GSM Operatörü Tercihinin Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemiyle Belirlenmesi” **Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.**, 15, S.1-11. 2008
- Dymova, L., Sevastjano v, P., & Tikhonenko, A.: 2013 “A Direct Interval Extension of TOPSIS Method”. **Expert Systems With Applications**, 40(2013), 4841-4847.
- Eleren, A.: 2007 “Markaların Tüketici Tercih Kriterlerine Göre Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi ile Değerlendirilmesi: Beyaz Eşya Sektöründe Bir Uygulama”. **Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.**, 14(2).
- Elevli, B.: 2014 “Logistics Freight Center Locations Decision by Using FUZZY-PROMETHEE”. **Transport Taylor-Francis**, 29(4), 412-418.
- Emrouznejad, A., & Marra, M.: 2017 “The State of the Art Development of AHP (1979–2017): A Literature Review with a Social Network Analysis”. **International Journal of Production Research**, 55(22), 6653-6675.
- Erdoğan, Ş., Aras, H., & Koç, E.: 2006 “Evaluation of Alternative Fuels for Residential Heating in Turkey Using Analytic Network Process (ANP) with Group Decision-Making”. **Renewable and Sustainable Energy Reviews**, 10(2006), 269-279.
- Eroğlu, H.T.: 2006 “Yönetime Katılma Biçimleri ve Yerel Yönetimlerde Demokratik Mekanizmalar”. S.Ü. İ.İ.B.F. **Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 6(11), 190-206.
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A. K., & Yüzükırmızı, M.: 2009 “Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması”. **Int. Journal Eng. Research & Development**, 1(1), 19-27.
- Ertuğrul, İ., & Özçil, A.: 2014 “Çok Kriterli Karar Vermede TOPSIS ve VIKOR Yöntemleriyle Klima Seçimi”. **Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi**, 4(1), 267-282.

- Eryılmaz, B.: 2008 “Kamu Yönetimi”, **Okutman Yayıncılık** , Ankara.
- Figueira, J., Greco, S., Roy, B., & Slowinski, R.: 2013 “An Overview of ELECTRE Methods and Their Recent Extensions”. **Wiley Online Library**, 61-85.
- Filiz, Z., Yılmaz, V., & Yağizer, C.: 2010 “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama”. **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**. 10(3), 59-76.
- Folz, D. H.: 2004 “Service Quality and Benchmarking the Performance of Municipal Services”. **Public Administration Review**, 64 (2), 209 - 220.
- Gençkaya, Ö.F., Gündoğdu, H.G., & Aytekin, A.: 2021 “Büyükşehir Belediyeleri Web Sitelerinin Yönetişim İlkeleri Açısından Değerlendirilmesi”. **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 16(3), 705-726.
- Ghenai, C., Albawab, M., & Bettayeb, M.: 2020 “Sustainability Indicators for Renewable Energy Systems Using Multi-Criteria Decision-Making Model and Extended SWARA-ARAS Hybrid Method”. **Renewable Energy**, 146(2020), 580-597.
- Govindan, K., Kannan, D., & Shankar, M.: 2015 “Evaluation of Green Manufacturing Practices Using a Hybrid MCDM Model Combining DANP with PROMETHEE”. **International Journal of Production Research**, 53(21), 6344-6371.
- Gök Kısa, A.C. & Ayçin, E.: 2019 “OECD Ülkelerinin Lojistik Performanslarının SWARA Tabanlı EDAS Yöntemiyle Değerlendirilmesi”. **Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 9(1), 301-325.
- Göküş, M. & “Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği”. **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 25, 121-135.

Alptürker,
H.: 2011

Gümüšoğlu,
u, S,
Erdem, S,
Kavrukkoc
a, G,&
Ozdağoglu,
A.: 2003

“Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama”. **3. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu**, İstanbul, 2003.

Güngör, İ.,
& İşler
Büyüker
D.: 2005

“Analitik Hiyerarşi Yaklaşımı ile Otomobil Seçimi”. **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 1(2).

Haque, A.:
2012

“Theoretical Perspective of Local Government” . **Literature Review Research Institute of Behavioural Psychology**.

Hazman,
G. G.:
2009

“Küçük ve Orta Ölçekli Belediyelerde Performansı Etkileyen Unsurların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”. **Çağdaş Yerel Yönetimler**, 18(4), 53 - 66.

Henden R,
B.: 2005

“Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik”. **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 48-66.

Ishizaka,
A. &
Nemery,
P.: 2013

“Multi-Criteria Decision Analysis Methods and Software”, **Wiley**. UK.

İbicioğlu,
H. & Ünal,
Ö.: 2014

“Analitik Hiyerarşi Prosesi ile Yetkinlik Bazlı İnsan Kaynakları Yöneticisi Seçimi”. **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 28(4).

İçişleri.:
2020, 5 22

İller İdaresi Genel Müdürlüğü. **icisleri.gov.tr**:
<https://www.icisleri.gov.tr/illeridaresi/koyler1> adresinden alındı.

İlkay, M.,
& Doğan,
N.Ö.: 2006

“Veri Zarflama Analizi ile Kapadokya Bölgesindeki Belediyelerin Etkinlik Ölçümü: 2004 Ve 2008 Yıllarına İlişkin Bir Karşılaştırma”. **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 32, 191-218.

Jimenez,
J.M.M.,
Aguaron,

“The Core of Consistency in AHP Group Decision Making”. **Springer**, 17(2008), 249-265.

J., &
Escobar,
M.T.: 2007

Jokic, Z.,
Bozanic,
D., &
Pamucar,
D.: 2021
“Selection of Fire Position of Mortar Units Using LBWA and Fuzzy MABAC Model”. **Operational Research In Engineering Sciences: Theory and Applications**,4(1), 115-135.

Juran,
J.M.: 1988
“Quality Planing for Analysis”, **Tata MC-Graw Hill**, New Delhi.

Kabak, M.,
& Çınar,
Y.: 2020
“Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri MS Excel Çözümlü Uygulamalar”, **Nobel Yayıncılık**, Ankara.

Kalkınma
Bakanlığı:
2014
“**Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu**”, Ankara.

Karabasevi
c, D.,
Stanujkic,
D.,
Urosevic,
S., &
Maksimovi
c, M.: 2015
“Selection of Candidates in the Mining Industry Based on the Application of the SWARA and the MULTIMOORA Methods”. **Acta Montanistica Slovaca**, 20(2), 116-124.

Karabasevi
c, D.,
Zavadskas,
E.K.,
Turskis, Z.,
&
Stanujkic,
D.: 2016
“The Framework for the Selection of Personnel Based on the SWARA and ARAS Methods Under Uncertainties”. **Informatica**, 27(1), 49-65.

Karahan,
K.: 2000
“Hizmet Pazarlaması”, **Beta Yayınları Dağıtım A.Ş.**, İstanbul.

Karaman,
Z.: 1991
“Yerel Yönetimler”. **Bornova Belediyesi Yayınları**: 1, İzmir.

- Kaya, P., Çetin, E., & Kuruüzüm, A.: 2011 “Çok Kriterli Karar Verme ile Avrupa Birliği ve Aday Ülkelerin Yaşam Kalitesi Analizi”. **İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi**, 13(12), 80-94.
- Kaya: 1991 “Yerel Yönetimler Araştırma Raporu”, **TODAIE Yayın**, Ankara.
- Keleş, R.: 2012 “Yerinden Yönetim ve Siyaset”, **Cem Yayınevi**, İstanbul.
- Kersulienė, V., Zavadskas, E.K., & Turskis, Z.: 2010 “Selection of Rational Dispute Resolution Method by Applying New Step-Wise Weight Assessment Ratio Analysis (SWARA)”. **Journal of Business Economics and Management**, 11(2), 243-258.
- Kersulienė, V., & Turskis, Z.: 2011 “Integrated Fuzzy Multiple Criteria Decision Making Model for Architect Selection”. **Technological and Economic Development of Economy**, 17(4), 645-666.
- Keshtkar, M.M.: 2017 “Performance Analysis of A Counter Flow Wet Cooling Tower and Selection of Optimum Operative Condition by MCDM-TOPSIS Method”. **Applied Thermal Engineering**, 114(2017), 776-784.
- Kılıç, B., & Eleren, A.: 2009 “Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması”. **Alanya İşletme Fakültesi Dergisi**, 1(1), 91-118.
- Kolesas, M.: 1998 “The Making of Citizenship in Argentinian Local Politics: Between Municipalization and Municipalism”. **International Political Science Review**, 19(2), 131-146.
- Kotler, P., & Keller, K.L.: 2001 “A Framework for Marketing Management”, **Pearson International Edition**, New York.
- Kundakcı, N.: 2018 “An Integrated Method Using MACBETH and EDAS Methods for Evaluating Steam Boiler Alternatives”. **Wiley**, 26(2019), 27-34.
- Kurt, G., & Kablan, A.: 2022 “Covid-19’un, BIST Ulaştırma Endeksinde Faaliyet Gösteren Havayolu İşletmelerinin Finansal Performansı Üzerindeki Etkilerinin, Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri ile Analizi”. **İşletme Akademisi Dergisi**, 3(1), 16-33.

- Kurtay, K., Gökmen Y., Altundaş, A., & Dağıstanlı, H.: 2021 “Savunma Sanayii Projelerinin Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleriyle Önceliklendirilmesi ve Karşılaştırılması: Karma Bir Model Önerisi”. **SAVSAD Savunma ve Savaş Araştırmaları Dergisi**, 31(1),1-24.
- Li, X., Wang, K., Liu, L., Xin, J., Yang, H., & Gao, C.: 2011 “Application of the ENTROPY Weight and TOPSIS Method in Safety Evaluation of Coal Mines”. **Sciverse Sciencedirect**, 26(2011), 2085-2091.
- Liu, R., Hou, L., & Lin, W.: 2020 “Occupational Health and Safety Risk Assessment Using an Integrated SWARA-MABAC Model Under Bipolar Fuzzy Environment”. **Computational and Applied Mathematics**, 2020(39), 276.
- Mardani, A., Nilashi, M., Zakuan, N., Loganathan, S.S., Saman, M.Z., & İbrahim, O.: 2017 “A Systematic Review and Meta Analysis of SWARA and WASPAS Methods, Theory and Applications with Recent Fuzzy Developments”. **Applied Soft Computing**, 57(2017), 265-292.
- Martins, M.R.: 1995 “Size of Municipalities, Efficiency and Citizen Participation: Across-European Perspective”. **Environment and Planning C-Government and Policy**. 13 (4), 441-458.
- Mawhood, P. N.: 1993 “Local Government in The Third World Countries”. **Wiley and Sons**, New York.
- Mcdonell, J.: 2020 “Municipality Size, Political Efficacy and Political Participation: a Systematic Review”. **Local Government Studies**, 46(1), 331-350.
- Mucuk, İ.: 2001 “Pazarlama İlkeleri”, **Türkmen Kitabevi**, İstanbul.

- Murat, G., & Çelik, N.: 2007 “Analitik Hiyerarşi Yöntemi ile Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği”. **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi**, 3 (6), 1-20.
- Nadaroğlu, H.: 1978 “Kamu Maliyesi Teorisi”, **Sermet Matbaası**, İstanbul.
- Nadaroğlu, H.: 1994 “Mahalli İdareler”, **Beta Yayınevi**, İstanbul.
- Negiz, N.: 2007 “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Isparta.
- Nişancı, Z.N.: 2015 “Geçmişten Günümüze Yönetim Düşüncesi”. **Yönetim Bilimleri Dergisi**, 13(25), 257-294.
- Opricovic, S., & Tzeng, G.H.: 2002 “Multicriteria Planning of Post-Earthquake Sustainable Reconstruction”. **Computer-Aided Civil and Infrastructure Engineering**, 17(2002), 211-220.
- Opricovic, S., & Tzeng, G.H.: 2004 “Compromise Solution by MCDM Methods: A Comparative Analysis of VIKOR and TOPSIS”. **European Journal of Operational Research**, 156(2), 445-455.
- Organ, A.: 2013 “Bulanık DEMATEL Yöntemiyle Makine Seçimini Etkileyen Kriterlerin Değerlendirilmesi”. **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 22(1), 157-172.
- Ortaylı, İ.: 1985 “Tanzimattan Cumhuriyete Yerel Yönetim Geleneği”, **Hil Yayın**, Ankara.
- Ökmen, M., Baştan, S., & Yılmaz, A.: 2004 “Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Bir Yönetişim Faktörü Olarak Yerel Yönetimler”, Kuramdan Uygulamaya Kamu Yönetimi, **Gazi Kitabevi**, Ankara, 23-80.

- Ökmen, M., & Parlak, B.: 2015 “Yerel Yönetimlerle İlgili Güncel Gelişmeler ve Uluslararası Belgeler”, Yerel Yönetimlerde Güncel Gelişmeler, **Ekin Yayınevi**, Bursa, 51-96.
- Ömürbek, N., Eren, H., & Dağ, O. : 2017 “ENTROPY-ARAS ve ENTROPY-MOOSRA Yöntemleri ile Yaşam Kalitesi Açısından AB Ülkelerinin Değerlendirilmesi”. **Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 10(2),29-48.
- Özbek, A.: 2017 “Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri ve Excel ile Problem Çözümü”, **Seçkin Yayıncılık**, Ankara.
- Özdemir, M., & Saaty, T.: 2006 “The Unknown in Decision Making”. **European Journal of Operational Research**, 174(1), 349-359.
- Özden Ü. H.: 2008 “Analitik Hiyerarşi Yöntemi ile İlkokul Seçimi”, **Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 24(1).
- Özer K., & Saygın O.: 2022 “Katılım Bankacılığının Finansal Performans Analizi: Türkiye Uygulaması”. **Journal of Research in Economic, Politic&Finance** 7 (1), 257-273.
- Paksoy, S.: 2017 “Çok Kriterli Kararvermede Güncel Yaklaşımlar”, **Karahan Kitabevi**, Adana.
- Palmer, A.: 1997 “Principles of Services Marketing. England”, **Mc-Graw Hill Publishing Company**.
- Parasuraman, P.A., Zeithaml, V.A. & Berry L.L.: 1985 “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”. **Journal of Marketing**, 49: 41 - 50.
- Park, C.M.: 2019 “Quality of Local Government and Democratic Citizenship”. **Springer**, 62(63), 291-319.
- Paşaoğlu, D., Tokgöz, N., Şakar, N., Özler

D. &
Özalp, İ.:
2013

Pehlivan,
O.: 2005 “Kamu Maliyesi”, **Derya Kitabevi**, Trabzon.

Perez, J.: 1995 “Some Comments on Saaty's AHP”. **Departamento De Fundamentos De Economia E Historia Econo'mica, Universidad De Alcala', 28802 Alcala' De Henares**, Madrid, Spain The Tır.

Pohekar
S.D.,&
Ramachan
dran, M.:
2003 “Application of Multi-Criteria Fdecision Making to Sustainable Energy Planning”. **Renewable and Sustainable Energy Reviews**,8(4), 365-381.

Pryor,
M.G., &
Taneja, S.:
2010 “Henri Fayol, Practitioner and Theoretician-Revered and Reviled”. **Journal in Management History**, 16(4), 489-503.

Punniyamo
rty, M.,
Mathiyalag
an, P., &
Lakshmi,
G.: 2012 “A Combined Application of Structural Equation Modeling (SEM) and Analytic Hierarchy Process (AHP) in Supplier Selection”. **Benchmarking: An International Journal**, 19 (1), 2012. 70-92.

Roszkowsk
a, E.: 2013 “Rank Ordering Criteria Weighting Methods-A Comparative Overview”. **Optimum Studia Ekonomiczne**, 5(65), 14-33.

Saaty, T,
L.: 1994 “How to Make A Decision:The Analytic Hierarchy Prosess”. **The Instutite of Management Sciences**, November-December, 24(6), 19-43.

Saaty,
T.L.: 1999 “Fundamentals of the Analytic Network Process”, **International Symposium of the Analytic Hierarchy Process (ISAHP)**, Kobe, Japan.

Saaty, T,
L., &
Vargas
L,G.: 2001 “How to Make a Decision. Models, Methods, Concepts&Aplications of The Analytic Hierarchy Process”, **Springer**, NewYork, MA.

- Saaty, T,
L.: 2004 **“Decision Making The Analytic Hierarchy and Network Processes (Ahp/Anp)”**. Journal of Systems Science and Systems Engineering, 13(1), 1-35.
- Saaty, T,
L., &
Özdemir,
M. S.:
2006 “Decision Support the Unknown in Decision Making What to Do About It”, **European Journal of Operational Research**, 174 (2006), 349–359.
- Saaty, T,
L.: 2008 “Decision Making with The Analytic Hierarchy Process”. **Int. J. Services Sciences**, 1(1), 83-98.
- Sayıştay,:
2020, 05
30 “Yerel Yönetimlerin Denetimi”. **sayistay.gov.tr: www.sayistay.gov.tr** adresinden alındı.
- Sevimli,
S.: 2006 “Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İzmir.
- Shah, A.,
Shah, S.:
2006 “Public Sector Governance and Accountability Series: Local Governance in Developing Countries”, **The World Bank**, Washington DC.
- Shemshadi,
A., Shirazi,
H., Toreihi,
M., &
Tarokh, M.
J.: 2011 “A Fuzzy VIKOR Method for Supplier Selection Based on Entropy Measure for Objective Weighting”. **Expert Systems With Applications**, 38(10), 12160-12167.
- Shukla, S.,
Mishra, P.
K., Jain,
R., &
Yadav,
H.C.: 2016 “An Integrated Decision Making Approach for ERP System Selection Using SWARA and PROMETHEE Method”. **International Journal of Intelligent Enterprise**, 3(2), 120-147.
- Sipahi, S.,
& Timor
M.: 2010 “The Analytic Hierarchy Process and Analytic Network Process: An Overview of Applications”. **Management Decision**, 48(5), 775-808.
- Süzülmüş,
S., & Polat,
Y.: 2022 “Çok Kriterli Karar Verme Kullanarak Sığır İşletmelerinin Hayvan Refahına Göre Sıralanması”, **İksad Yayınevi**, Ankara.

- Stanujkic, D., Karabasevi c, D., & Zavadskas, E.K.: 2015 “A Framework for The Selection of A Packaging Design Based on the SWARA Method”. **Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics**, 26(2), 181-187.
- Svetlik, J., Kutaj, M., & Vel’as, A.: 2017 “The Safety Training in The Municipality”, **Proceedings of EDULEARN17 Conference**, Barcelona, Spain, 3rd-5th July 2017.
- Şahin, A.: 2007 “Türk Kamu Yönetiminde Reform Çabaları ve Uluslararası Kurumsal Çevrenin Etkisi”. **Selçuk Üniversitesi İ.İ.B. Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 14, 47-76.
- Şahin, A.: 2008 “Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet”, **Çizgi Kitabevi**, Konya.
- Şen, Lütfi M. & Eken, M.: 2007 “Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi. Kamu Yönetimi Yazıları”, (Edt) Bilal Eryılmaz, Musa Eken, Mustafa Lütfi Şen, **Nobel Yayın Dağıtım**, Ankara, 542-561.
- Şener, S., & Yılmaz, Ş.: 2021 “ENTROPY Tabanlı ELECTRE TRI ve K-Ortalamlar Yöntemleriyle Ülkelerin Refah Düzeyine Göre Değerlendirilmesi”. **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi**, 21(2), 191-209.
- Tabachnick, B., Fidell, S.: 2020 “Using Multivariate Statistics”, **Nobel Yayınevi**, Ankara.
- TDK, Türk Dil Kurumu Sözlükleri;; 2019, 12 19 “Belediye”, Güncel Türkçe Sözlük, **sozluk.gov.tr**, <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı.

- Tenekecioğ lu, B.:
1992 “Makro Pazarlama”, **Mwt Yayıncılık**, Eskişehir.
- Timor, M.: “Analitik Hiyerarşi Prosesi”, **Türkmen Kitabevi**, İstanbul.
2011
- Torlak, Ö.: “Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama”. **Seçkin Yayınevi**, 9-11.
1999
- Tortop, N.: “Demokratik Mahalli İdare Anlayışının İlkeleri”, Çağdaş Yerel
1992 Yönetimler Dergisi, 1(3), **TODAİE Yayınları**, Ankara.
- Tosun K. E.: 2008 “Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi”. **Çağdaş Yerel Yönetimler**, 17(2), 71-94.
- Triantaphylou, E.: “Introduction to Multi-Criteria Decision Making. In Multi-Criteria Decision Making Methods a Comaparative Study”, **Springer**, Boston, MA, 1-4.
2000
- Tsai, S.B.: “Using The DEMATEL Model to Explore the Job Satisfaction of Research and Development Professionals in China's Photovoltaic Cell Industry”. **Renewable and Sustainable Energy Reviews**, 81(2018),62-68.
2018
- Tuan, K., & Memiş, M.Ü.: 2005 “İç Denetimin Yönetim Fonksiyonlarının Yerine Getirilmesindeki Rolü”. **Çukurova İ.İ.B.F. Dergisi**, 1-14.
- Tuş I, A., & Aytaç Adalı, E.: “A New Integrated Decision Making Approach Based on SWARA and OCRA Methods for the Hotel Selection Problem”. **International Journal of Advanced Operations Management**, 8(2), 140-151.
2016
- Tuş I, A., & Aytaç Adalı, E.: “Bir Tedarikçi Seçim Problemi İçin SWARA ve WASPAS Yöntemlerine Dayanan Karar Verme Yaklaşımı”. **International Review of Economics and Management**, 5(4), 56-77.
2017
- Uludağ, A.S. & Doğan, H.: “Çok Kriterli Karar Verme Yöntemlerinin Karşılaştırılmasına Odaklı Bir Hizmet Kalitesi Uygulaması”. **Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 6(2), 17-47.
2016

- Ulutaş, A., & Karaköy, Ç.: 2019 “CRITIC ve ROV Yöntemleri ile Bir Kargo Firmasının 2011-2017 Yılları Sırasındaki Performansının Analiz Edilmesi”. **MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 8(1),223-230.
- Uyan M.: 2016 “GIS-Supported Mapping of Solar Power Plant Sites Using AHP Method”. **Pamukkale University Journal of Engineering Sciences**, 23(4), 343-351.
- Uyguç, N.: 1998 “Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi: Stratejik Bir Yaklaşım”, **Dokuz Eylül Yayınları**, İzmir.
- Uygurtürk, H. & Korkmaz, T.: 2012 “Finansal Performansın TOPSIS Çok Kriterli Karar Verme Yöntemiyle Belirlenmesi: Ana Metal Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”. **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 7(2), 95-115.
- Uysal, Y.: 2022 “The Role of Local Governments in Combating Climate Change and Global Warming: Findings and Recommendations”. **The Journal of Kesit Academy**, 8 (30), 324-354.
- Ünal, F.: 2011 “Tanzimattan Cumhuriyete Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü”. **Sosyal Bilimler Dergisi**, 30, 241-248.
- Ünal, Ö. F.: 2012 “Performans Değerlemede Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) Uygulamaları”. **Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi**, 1(2012), 37-55.
- Vafaeipour, M., Zolfani, S.H., Varzandeh M.H., Derakhti, A., & Eshkalag, M.K.: 2014 “Assessment of Regions Priority for Implementation of Solar Projects in Iran: New Application of a Hybrid Multi-Criteria Decision Making Approach”. **Energy Conversion and Management**, 86(2014), 653-663.
- Vaid, S.K., Vaid, G., Kaur, S., Kumar, R., & Sidhu, M.S.: 2021 “Application of Multicriteria Decision Making Theory with VIKOR-WASPAS-ENTROPY Methods: A Case Study of Silent Genset”. **Materials Today Proceedings**, 50(2022), 2416-2423.

- Varcan, N., “Yerel Yönetimler”, **Eskişehir Anadolu Üniversitesi Web-Ofset**, Taraktaş, Eskişehir.
A., &
Hacıköylü,
C. :2013
- Vikipedi.: “İstanbul Büyükşehir Belediyesi”, **tr.wikipedia.org**
2020, 2 6 https://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0stanbul_B%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir_Belediyesi adresinden alındı.
- Wang, S., “GRP and CRITIC Method for Probabilistic Uncertain Linguistic
Wei, G., MAGDM and Its Application to Site Selection of Hospital
Lu, J., Wu, Constructions”. **Fuzzy Systems and Their Mathematics**, 26(2022),
J., Wei, C., 237-251.
& Chen,
X.: 2021
- Wraith, “Local Administration In West Africa”, **George & Unwin**, London.
R.: 1964 PP 64-65 Wwww.Gov.Pe.Ca/Photos/Originaldccaal_Munrh_3.Pdf
İnternet Sitesinden 16.11.2018 Tarihinde erişim sağlanmıştır.
- Wu, C. “Financial Service of Wealth Management Banking Balanced
Lin, C. & Scorecard Approach”. **Journal of Social Sciences**, 4(4), 255-263.
Tsai, P.:
2008
- Wu, W.W.: “Choosing Knowledge Management Strategies by Using A Combined
2008 ANP and DEMATEL Approach”. **Sciencedirect**, 35(2008), 828-835.
- Wu, J., “Determination of Weights for Ultimate Cross Efficiency Using Shannon
Sun, J., ENTROPY”. **Expert Systems With Applications**, 38(5), 51-62-51-
Liang,
L.,& Zha,
Y.: 2011
- Yang, J., & “An Integrated MCDM Technique Combined with DEMATEL for a
Tzeng G.: Novel Cluster-Weighted with ANP Method”. **Expert Systems with
2019 Applications**, 38(2011), 1417-1424.
- Yang, “A VIKOR Technique Based on DEMATEL and ANP for Information
Y.P., Security Risk Control Assessment”. **Information Sciences**,
Shieh, 232(2013), 482-500.
H.M., &
Tzeng,
G.H.: 2013

- Yaralıoğlu, “Karar Verme Yöntemleri” **Detay Yayıncılık**, Ankara.
K. :2010
- Yıldırım, “Çin Yönetimi ve Konfüçyus”. Yüksek Lisans Tezi, **Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Avrasya Araştırmaları Anabilim Dalı**, Niğde, 21-22.
A.:2020
- Yıldırım, “Havayolu İşletmelerinde Personel Seçimi: Aras Yöntemi İle Bir Uygulama”. **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2(33), 219-231.
B.,Uysal F., & Ilgaz, A.: 2019
- Yılmaz, V., “Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”. **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 7 (1), 299-316.
Filiz, Z., & Betül Y.: 2007
- Yücenur, “Group Decision Making Process for Insurance Company Selection Problem with Extended VIKOR Method under Fuzzy Environment”. **Expert Systems with Applications**, 39 (3), 3702-3707.
N., & Demirel N.: 2012
- Yücenur, “Birleştirilmiş SWARA-COPRAS Yaklaşımını Kullanarak Trüf Mantarı Yetiştirilmesi İçin Bölge Seçimi”. **Erzincan Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi**, 12(3), 1232-1253.
N., Şenkan, Ç., Kara, G.N., & Türker, Ö.: 2019
- Zaman, N.: “Yönetim Nedir? Fonksiyonları ve Özellikleri Nelerdir? Yönetici Kime Denir?”, https://paratic.com/yonetim-nedir-yonetici-kime-denir/#Y%C3%B6netim_Nedir, 2019.
2017, 3 3
- Zarbakshsh, “Sustainable Third-Party Reverse Logistics Provider Evaluation and Selection Using Fuzzy SWARA and Developed Fuzzy COPRAS in the Presence of Risk Criteria”. **Applied Soft Computing**, 65(2018), 307-319.
nia, N., & Soleimani, H., & Ghaderi, H.: 2018
- Zhang, W., “Combining Conflicting Evidence Using the DEMATEL Method”. **Methodologies and Application**, 23(2019),8207-8216.
& Deng, Y.: 2019
- Zizovic, “New Model for Determining Criteria Weights: Level Based Weight Assessment (Lbwa) Model”. **Decision Making: Applications in Management and Engineering**, 2(2), 126-137.
M., & Pamucar, D.: 2019

Zolfani, S.H., Esfahani, M.H., Bitarafan, M., Zavadskas, E.K., & Arefi, S.L.: 2013

“Developing a New Hybrid MCDM Method for Selection of the Optimal Alternative of Mechanical Longitudinal Ventilation of Tunnel Pollutants During Automobile Accidents”. **Transport**, 28(1), 89-96.

Zolfani, S.H., Farrokhzad, M., & Turskis, Z.: 2013

“Investigating on Successful Factors of Online Games based on Explorer”. **Information Management**, 161-169.

Zolfani, S.H., Saparauskas, J.: 2013

“New Application of SWARA Method in Prioritizing Sustainability Assessment Indicators of Energy System”. **Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics**, 24(5), 408-414.

Zolfani, S.H., & Zavadskas, E.K.: 2013

“Sustainable Development of Rural Areas Building Structures Based on Local Climate”. **Procedia Engineering**, 57(2013), 1295-1301.

Zolfani, S.H., & Bahrami, M.: 2014

“Investment Prioritizing in High Tech Industries Based on SWARA-COPRAS Approach”. **Technological and Economic Development of Economy**, 20(3), 534-553.

Zolfani, S.H., Salimi, J., Maknoon, R. & Simona, K.: 2015

“Technology Foresight about R&D Projects Selection; Application of SWARA Method at the Policy-Making Level”. **Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics**, 26(5), 571-580.

Zolfani, S.H., Yazdani, M., & Zavadskas, E.K.: 2018
“An Extended Stepwise Weight Assessment Ratio Analysis (SWARA) Method for Improving Criteria Prioritization Process”. **Springer**, 22(2018), 7399-7405.

Zolfani, S.H., Zavadskas, E.K. & Turskis, Z.: 2013
“Design of Products with Both International and Local Perspectives Based on Yin-Yang Balance Theory and SWARA Method”. **Ekonomika Istraživanja-Economic Research**, 26(2), 153-166.



EKLER

Ek 1. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 İçin Belediyeye Gitme Sıklığı Kovaryanslar

Korelasyonlar					
Belediyeye Gitme Sıklığı 1		k1	k4	k7	k9
	N	529	529	529	529
k1	Kovaryans	,008	,000	-,003	-,001
k4	Kovaryans	,000	,006	-,003	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,003	,011	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,004

Korelasyonlar					
Belediyeye Gitme Sıklığı 2		k1	k4	k7	k9
	N	424	424	424	424
k1	Kovaryans	,007	,000	-,003	-,001
k4	Kovaryans	,000	,012	-,006	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,006	,013	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003

Korelasyonlar					
Belediyeye Gitme Sıklığı 3		k1	k4	k7	k9
	N	56	56	56	56
k1	Kovaryans	,012	-,004	-,002	-,002
k4	Kovaryans	-,004	,013	-,001	,000
k7	Kovaryans	-,002	-,001	,014	,000
k9	Kovaryans	-,002	,000	,000	,006

Ek 2. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 İçin Çocuk Sayısı Kovaryanslar

Korelasyonlar					
Çocuk Sayısı 1		k1	k4	k7	k9
	N	426	426	426	426
k1	Kovaryans	,008	-,001	-,003	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,009	-,004	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,004	,012	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,004

Korelasyonlar					
Çocuk Sayısı 2		k1	k4	k7	k9
	N	143	143	143	143
k1	Kovaryans	,005	,000	-,002	,000
k4	Kovaryans	,000	,007	-,004	,000
k7	Kovaryans	-,002	-,004	,012	,000
k9	Kovaryans	,000	,000	,000	,003

Korelasyonlar					
Çocuk Sayısı 3		k1	k4	k7	k9
	N	205	205	205	205
k1	Kovaryans	,009	,001	-,004	-,001
k4	Kovaryans	,001	,010	-,005	-,001
k7	Kovaryans	-,004	-,005	,014	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003

Korelasyonlar					
Çocuk Sayısı 4		k1	k4	k7	k9
	N	131	131	131	131
k1	Kovaryans	,009	-,001	-,004	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,010	-,002	,000
k7	Kovaryans	-,004	-,002	,012	,001
k9	Kovaryans	-,001	,000	,001	,002

Korelasyonlar					
Çocuk Sayısı 5		k1	k4	k7	k9
	N	104	104	104	104
k1	Kovaryans	,007	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,008	-,004	-,001
k7	Kovaryans	-,001	-,004	,009	,001
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,001	,004

Ek 3. Genel Hizmetler k2, k5, k8 İçin Çocuk Sayısı Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Çocuk Sayısı 1		k2	k5	k8
	N	426	426	426
k2	Kovaryans	,007	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,004	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,004

Korelasyonlar				
Çocuk Sayısı 2		k2	k5	k8
	N	143	143	143
k2	Kovaryans	,005	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	,003	,000
k8	Kovaryans	,000	,000	,002

Korelasyonlar				
Çocuk Sayısı 3		k2	k5	k8
	N	205	205	205
k2	Kovaryans	,008	-,002	-,001
k5	Kovaryans	-,002	,005	,001
k8	Kovaryans	-,001	,001	,003

Korelasyonlar				
Çocuk Sayısı 4		k2	k5	k8
	N	131	131	131
k2	Kovaryans	,009	-,002	-,002
k5	Kovaryans	-,002	,006	,000
k8	Kovaryans	-,002	,000	,004

Korelasyonlar				
Çocuk Sayısı 5		k2	k5	k8
	N	104	104	104
k2	Kovaryans	,007	,000	-,002
k5	Kovaryans	,000	,004	-,001
k8	Kovaryans	-,002	-,001	,004

Ek 4. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 İçin Gelir Düzeyi Kovaryanslar

Korelasyonlar					
Gelir Düzeyi 1		k1	k4	k7	k9
	N	263	263	263	263
k1	Kovaryans	,008	,000	-,004	-,002
k4	Kovaryans	,000	,005	-,002	-,001
k7	Kovaryans	-,004	-,002	,010	,000
k9	Kovaryans	-,002	-,001	,000	,005

Korelasyonlar					
Gelir Düzeyi 2		k1	k4	k7	k9
	N	300	300	300	300
k1	Kovaryans	,008	-,001	-,003	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,008	-,004	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,004	,012	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,004

Korelasyonlar					
Gelir Düzeyi 3		k1	k4	k7	k9
	N	243	243	243	243
k1	Kovaryans	,009	,000	-,004	-,001
k4	Kovaryans	,000	,010	-,004	-,001
k7	Kovaryans	-,004	-,004	,013	,001
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,001	,002

Korelasyonlar					
Gelir Düzeyi 4		k1	k4	k7	k9
	N	112	112	112	112
k1	Kovaryans	,007	,001	-,004	-,001
k4	Kovaryans	,001	,016	-,006	-,001
k7	Kovaryans	-,004	-,006	,013	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,002

Korelasyonlar					
Gelir Düzeyi 5		k1	k4	k7	k9
	N	91	91	91	91
k1	Kovaryans	,005	-,001	,000	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,012	-,006	,000
k7	Kovaryans	,000	-,006	,015	,000
k9	Kovaryans	-,001	,000	,000	,003

Ek 5. Genel Hizmetler k2, k5, k8 İçin Gelir Düzeyi Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Gelir Düzeyi 1		k2	k5	k8
	N	263	263	263
k2	Kovaryans	,008	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,004	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Gelir Düzeyi 2		k2	k5	k8
	N	300	300	300
k2	Kovaryans	,008	-,002	-,002
k5	Kovaryans	-,002	,005	,000
k8	Kovaryans	-,002	,000	,004

Korelasyonlar				
Gelir Düzeyi 3		k2	k5	k8
	N	243	243	243
k2	Kovaryans	,007	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,004	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,004

Korelasyonlar				
Gelir Düzeyi 4		k2	k5	k8
	N	112	112	112
k2	Kovaryans	,007	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	,004	,000
k8	Kovaryans	,000	,000	,003

Korelasyonlar				
Gelir Düzeyi 5		k2	k5	k8
	N	91	91	91
k2	Kovaryans	,007	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	,008	,000
k8	Kovaryans	,000	,000	,003

Ek 6. Genel Hizmetler k3, k6, k10 İçin Gelir Düzeyi Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Gelir Düzeyi 1		k3	k6	k10
	N	263	263	263
k3	Kovaryans	,007	-,002	-,001
k6	Kovaryans	-,002	,003	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Gelir Düzeyi 2		k3	k6	k10
	N	300	300	300
k3	Kovaryans	,009	-,001	-,001
k6	Kovaryans	-,001	,004	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Gelir Düzeyi 3		k3	k6	k10
	N	243	243	243
k3	Kovaryans	,011	-,002	-,002
k6	Kovaryans	-,002	,004	,000
k10	Kovaryans	-,002	,000	,004

Korelasyonlar				
Gelir Düzeyi 4		k3	k6	k10
	N	112	112	112
k3	Kovaryans	,009	-,002	-,001
k6	Kovaryans	-,002	,005	-,001
k10	Kovaryans	-,001	-,001	,005

Korelasyonlar				
Gelir Düzeyi 4		k3	k6	k10
	N	91	91	91
k3	Kovaryans	,013	-,003	-,002
k6	Kovaryans	-,003	,004	,000
k10	Kovaryans	-,002	,000	,007

Ek 7. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 İçin İkamet Yılı Kovaryanslar

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 1		k1	k4	k7	k9
	N	164	164	164	164
k1	Kovaryans	,007	,000	-,003	-,001
k4	Kovaryans	,000	,006	-,003	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,003	,010	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,002

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 2		k1	k4	k7	k9
	N	200	200	200	200
k1	Kovaryans	,007	,000	-,002	-,001
k4	Kovaryans	,000	,009	-,004	-,001
k7	Kovaryans	-,002	-,004	,014	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 3		k1	k4	k7	k9
	N	163	163	163	163
k1	Kovaryans	,008	-,001	-,004	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,008	-,003	,000
k7	Kovaryans	-,004	-,003	,012	,000
k9	Kovaryans	-,001	,000	,000	,002

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 4		k1	k4	k7	k9
	N	150	150	150	150
k1	Kovaryans	,007	-,001	-,003	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,010	-,004	-,002
k7	Kovaryans	-,003	-,004	,012	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,002	,000	,005

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 5		k1	k4	k7	k9
	N	184	184	184	184
k1	Kovaryans	,011	,000	-,005	-,002
k4	Kovaryans	,000	,008	-,003	-,001
k7	Kovaryans	-,005	-,003	,013	,001
k9	Kovaryans	-,002	-,001	,001	,004

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 6		k1	k4	k7	k9
	N	148	148	148	148
k1	Kovaryans	,006	-,001	-,002	,000
k4	Kovaryans	-,001	,012	-,005	-,001
k7	Kovaryans	-,002	-,005	,012	-,001
k9	Kovaryans	,000	-,001	-,001	,004

Ek 8. Genel Hizmetler k2, k5, k8 İçin İkamet Yılı Kovaryanslar

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 1		k2	k5	k8
	N	164	164	164
k2	Kovaryans	,008	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,003	-,001
k8	Kovaryans	-,001	-,001	,004

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 2		k2	k5	k8
	N	200	200	200
k2	Kovaryans	,007	-,002	-,001
k5	Kovaryans	-,002	,005	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 3		k2	k5	k8
	N	163	163	163
k2	Kovaryans	,007	-,002	-,001
k5	Kovaryans	-,002	,005	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,002

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 4		k2	k5	k8
	N	150	150	150
k2	Kovaryans	,007	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,007	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,004

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 5		k2	k5	k8
	N	184	184	184
k2	Kovaryans	,008	-,001	-,002
k5	Kovaryans	-,001	,005	,000
k8	Kovaryans	-,002	,000	,004

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 6		k2	k5	k8
	N	148	148	148
k2	Kovaryans	,008	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,003	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,004

Ek 9. Genel Hizmetler k3, k6, k10 İçin İkamet Yılı Kovaryanslar

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 1		k3	k6	k10
	N	164	164	164
k3	Kovaryans	,010	-,001	-,001
k6	Kovaryans	-,001	,003	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,002

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 2		k3	k6	k10
	N	200	200	200
k3	Kovaryans	,008	-,002	-,001
k6	Kovaryans	-,002	,005	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 3		k3	k6	k10
	N	163	163	163
k3	Kovaryans	,009	-,003	-,002
k6	Kovaryans	-,003	,004	,000
k10	Kovaryans	-,002	,000	,006

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 4		k3	k6	k10
	N	150	150	150
k3	Kovaryans	,010	-,002	-,001
k6	Kovaryans	-,002	,004	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 5		k3	k6	k10
	N	184	184	184
k3	Kovaryans	,009	-,001	-,001
k6	Kovaryans	-,001	,003	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,002

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 6		k3	k6	k10
	N	148	148	148
k3	Kovaryans	,011	-,002	-,002
k6	Kovaryans	-,002	,005	,000
k10	Kovaryans	-,002	,000	,004

Ek 10. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 İçin Medeni Hal Kovaryanslar

Korelasyonlar					
Medeni Hal 1		k1	k4	k7	k9
	N	356	356	356	356
k1	Kovaryans	,008	-,001	-,003	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,008	-,003	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,003	,012	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,004

Korelasyonlar					
Medeni Hal 2		k1	k4	k7	k9
	N	137	137	137	137
k1	Kovaryans	,011	-,001	-,002	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,011	-,005	-,001
k7	Kovaryans	-,002	-,005	,011	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003

Korelasyonlar					
Medeni Hal 3		k1	k4	k7	k9
	N	516	516	516	516
k1	Kovaryans	,006	,000	-,003	-,001
k4	Kovaryans	,000	,009	-,004	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,004	,013	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003

Ek 11. Genel Hizmetler k2, k5, k8 İçin Medeni Hal Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Medeni Hal 1		k2	k5	k8
	N	356	356	356
k2	Kovaryans	,007	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,004	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,004

Korelasyonlar				
Medeni Hal 2		k2	k5	k8
	N	137	137	137
k2	Kovaryans	,010	-,003	-,001
k5	Kovaryans	-,003	,008	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Medeni Hal 3		k2	k5	k8
	N	516	516	516
k2	Kovaryans	,007	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,004	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Ek 12. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 İçin Memnuniyet Düzeyi Kovaryanslar

Korelasyonlar					
Memnuniyet Düzeyi 1		k1	k4	k7	k9
	N	98	98	98	98
k1	Kovaryans	,010	,000	-,004	-,002
k4	Kovaryans	,000	,005	-,001	-,001
k7	Kovaryans	-,004	-,001	,010	,000
k9	Kovaryans	-,002	-,001	,000	,004

Korelasyonlar					
Memnuniyet Düzeyi 2		k1	k4	k7	k9
	N	153	153	153	153
k1	Kovaryans	,009	-,001	-,003	-,002
k4	Kovaryans	-,001	,006	-,003	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,003	,008	,001
k9	Kovaryans	-,002	-,001	,001	,003

Korelasyonlar					
Memnuniyet Düzeyi 3		k1	k4	k7	k9
	N	396	396	396	396
k1	Kovaryans	,007	,000	-,003	-,001
k4	Kovaryans	,000	,013	-,005	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,005	,013	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,004

Korelasyonlar					
Memnuniyet Düzeyi 4		k1	k4	k7	k9
	N	288	288	288	288
k1	Kovaryans	,007	,000	-,003	-,001
k4	Kovaryans	,000	,006	-,004	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,004	,012	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003

Korelasyonlar					
Memnuniyet Düzeyi 5		k1	k4	k7	k9
	N	74	74	74	74
k1	Kovaryans	,008	-,002	-,004	-,001
k4	Kovaryans	-,002	,008	-,002	,000
k7	Kovaryans	-,004	-,002	,017	,001
k9	Kovaryans	-,001	,000	,001	,003

Ek 13. Genel Hizmetler k2, k5, k8 İçin Memnuniyet Düzeyi Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Memnuniyet Düzeyi 1		k2	k5	k8
	N	98	98	98
k2	Kovaryans	,006	-,001	-,002
k5	Kovaryans	-,001	,007	,001
k8	Kovaryans	-,002	,001	,003

Korelasyonlar				
Memnuniyet Düzeyi 2		k2	k5	k8
	N	153	153	153
k2	Kovaryans	,008	-,001	-,002
k5	Kovaryans	-,001	,004	,000
k8	Kovaryans	-,002	,000	,004

Korelasyonlar				
Memnuniyet Düzeyi 3		k2	k5	k8
	N	396	396	396
k2	Kovaryans	,007	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,004	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Memnuniyet Düzeyi 4		k2	k5	k8
	N	288	288	288
k2	Kovaryans	,008	-,002	-,001
k5	Kovaryans	-,002	,006	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,004

Korelasyonlar				
Memnuniyet Düzeyi 5		k2	k5	k8
	N	74	74	74
k2	Kovaryans	,006	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,003	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,004

Ek 14. Genel Hizmetler k3, k6, k10 İçin Memnuniyet Düzeyi Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Memnuniyet Düzeyi 1		k3	k6	k10
	N	98	98	98
k3	Kovaryans	,009	-,001	,000
k6	Kovaryans	-,001	,006	,000
k10	Kovaryans	,000	,000	,003

Korelasyonlar				
Memnuniyet Düzeyi 2		k3	k6	k10
	N	153	153	153
k3	Kovaryans	,010	-,002	-,001
k6	Kovaryans	-,002	,003	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,002

Korelasyonlar				
Memnuniyet Düzeyi 3		k3	k6	k10
	N	396	396	396
k3	Kovaryans	,009	-,002	-,001
k6	Kovaryans	-,002	,004	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Memnuniyet Düzeyi 4		k3	k6	k10
	N	288	288	288
k3	Kovaryans	,011	-,002	-,002
k6	Kovaryans	-,002	,004	,000
k10	Kovaryans	-,002	,000	,005

Korelasyonlar				
Memnuniyet Düzeyi 5		k3	k6	k10
	N	74	74	74
k3	Kovaryans	,008	-,002	-,002
k6	Kovaryans	-,002	,004	,001
k10	Kovaryans	-,002	,001	,003

Ek 15. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 İçin Meslek Kovaryanslar

Korelasyonlar					
Meslek 1		k1	k4	k7	k9
	N	111	111	111	111
k1	Kovaryans	,009	-,001	-,003	-,002
k4	Kovaryans	-,001	,004	-,001	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,001	,008	,000
k9	Kovaryans	-,002	-,001	,000	,007

Korelasyonlar					
Meslek 2		k1	k4	k7	k9
	N	138	138	138	138
k1	Kovaryans	,006	,000	-,003	-,001
k4	Kovaryans	,000	,008	-,003	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,003	,014	,001
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,001	,003

Korelasyonlar					
Meslek 3		k1	k4	k7	k9
	N	267	267	267	267
k1	Kovaryans	,007	,000	-,003	-,001
k4	Kovaryans	,000	,008	-,004	,000
k7	Kovaryans	-,003	-,004	,013	,000
k9	Kovaryans	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar					
Meslek 4		k1	k4	k7	k9
	N	269	269	269	269
k1	Kovaryans	,008	-,001	-,003	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,014	-,005	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,005	,012	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003

Korelasyonlar					
Meslek 5		k1	k4	k7	k9
	N	151	151	151	151
k1	Kovaryans	,008	,000	-,004	-,001
k4	Kovaryans	,000	,007	-,004	-,001
k7	Kovaryans	-,004	-,004	,014	-,001
k9	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,003

Korelasyonlar					
Meslek 6		k1	k4	k7	k9
	N	73	73	73	73
k1	Kovaryans	,007	-,001	-,005	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,005	-,002	-,001
k7	Kovaryans	-,005	-,002	,009	,001
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,001	,001

Ek 16. Genel Hizmetler k2, k5, k8 İçin Meslek Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Meslek 1		k2	k5	k8
	N	111	111	111
k2	Kovaryans	,007	,000	-,002
k5	Kovaryans	,000	,004	-,001
k8	Kovaryans	-,002	-,001	,005

Korelasyonlar				
Meslek 2		k2	k5	k8
	N	138	138	138
k2	Kovaryans	,007	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,006	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Meslek 3		k2	k5	k8
	N	267	267	267
k2	Kovaryans	,006	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,005	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Meslek 4		k2	k5	k8
	N	269	269	269
k2	Kovaryans	,009	-,002	-,001
k5	Kovaryans	-,002	,004	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Meslek 5		k2	k5	k8
	N	151	151	151
k2	Kovaryans	,009	-,001	-,002
k5	Kovaryans	-,001	,005	,000
k8	Kovaryans	-,002	,000	,004

Korelasyonlar				
Meslek 6		k2	k5	k8
	N	73	73	73
k2	Kovaryans	,007	-,002	-,001
k5	Kovaryans	-,002	,003	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Ek 17. Genel Hizmetler k3, k6, k10 İçin Meslek Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Meslek 1		k3	k6	k10
	N	111	111	111
k3	Kovaryans	,009	-,002	-,001
k6	Kovaryans	-,002	,003	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,002

Korelasyonlar				
Meslek 2		k3	k6	k10
	N	138	138	138
k3	Kovaryans	,009	-,002	-,001
k6	Kovaryans	-,002	,005	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,006

Korelasyonlar				
Meslek 3		k3	k6	k10
	N	267	267	267
k3	Kovaryans	,011	-,002	-,001
k6	Kovaryans	-,002	,004	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Meslek 4		k3	k6	k10
	N	269	269	269
k3	Kovaryans	,010	-,002	-,002
k6	Kovaryans	-,002	,004	,000
k10	Kovaryans	-,002	,000	,004

Korelasyonlar				
Meslek 5		k3	k6	k10
	N	151	151	151
k3	Kovaryans	,008	-,001	-,001
k6	Kovaryans	-,001	,004	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,004

Korelasyonlar				
Meslek 6		k3	k6	k10
	N	73	73	73
k3	Kovaryans	,007	-,001	-,001
k6	Kovaryans	-,001	,002	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,002

Ek 18. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 İçin Yaş Kovaryanslar

Korelasyonlar					
Yaş 1		k1	k4	k7	k9
	N	205	205	205	205
k1	Kovaryans	,009	-,001	-,003	-,002
k4	Kovaryans	-,001	,005	-,002	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,002	,010	,000
k9	Kovaryans	-,002	-,001	,000	,005

Korelasyonlar					
Yaş 2		k1	k4	k7	k9
	N	290	290	290	290
k1	Kovaryans	,006	,001	-,003	-,001
k4	Kovaryans	,001	,010	-,005	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,005	,014	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003

Korelasyonlar					
Yaş 3		k1	k4	k7	k9
	N	265	265	265	265
k1	Kovaryans	,008	-,001	-,004	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,010	-,003	-,001
k7	Kovaryans	-,004	-,003	,012	,000
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003

Korelasyonlar					
Yaş 4		k1	k4	k7	k9
	N	149	149	149	149
k1	Kovaryans	,009	,000	-,003	-,001
k4	Kovaryans	,000	,010	-,004	-,001
k7	Kovaryans	-,003	-,004	,013	,001
k9	Kovaryans	-,001	-,001	,001	,002

Korelasyonlar					
Yaş 5		k1	k4	k7	k9
	N	100	100	100	100
k1	Kovaryans	,007	-,001	-,002	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,011	-,005	,000
k7	Kovaryans	-,002	-,005	,012	,000
k9	Kovaryans	-,001	,000	,000	,002

Ek 19. Genel Hizmetler k2, k5, k8 İçin Yaş Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Yaş 1		k2	k5	k8
	N	205	205	205
k2	Kovaryans	,007	-,001	-,002
k5	Kovaryans	-,001	,004	,000
k8	Kovaryans	-,002	,000	,004

Korelasyonlar				
Yaş 2		k2	k5	k8
	N	290	290	290
k2	Kovaryans	,007	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,005	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Yaş 3		k2	k5	k8
	N	265	265	265
k2	Kovaryans	,007	-,001	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,004	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Yaş 4		k2	k5	k8
	N	149	149	149
k2	Kovaryans	,007	-,002	-,001
k5	Kovaryans	-,002	,005	,000
k8	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Yaş 5		k2	k5	k8
	N	100	100	100
k2	Kovaryans	,011	-,001	-,003
k5	Kovaryans	-,001	,005	,000
k8	Kovaryans	-,003	,000	,006

Ek 20. Genel Hizmetler k3, k6, k10 İçin Yaş Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Yaş 1		k3	k6	k10
	N	205	205	205
k3	Kovaryans	,008	-,002	-,001
k6	Kovaryans	-,002	,003	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,002

Korelasyonlar				
Yaş 2		k3	k6	k10
	N	290	290	290
k3	Kovaryans	,011	-,002	-,002
k6	Kovaryans	-,002	,004	,000
k10	Kovaryans	-,002	,000	,004

Korelasyonlar				
Yaş 3		k3	k6	k10
	N	265	265	265
k3	Kovaryans	,008	-,001	-,001
k6	Kovaryans	-,001	,004	-,001
k10	Kovaryans	-,001	-,001	,004

Korelasyonlar				
Yaş 4		k3	k6	k10
	N	149	149	149
k3	Kovaryans	,010	-,001	-,001
k6	Kovaryans	-,001	,004	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,003

Korelasyonlar				
Yaş 5		k3	k6	k10
	N	100	100	100
k3	Kovaryans	,010	-,003	-,001
k6	Kovaryans	-,003	,007	,000
k10	Kovaryans	-,001	,000	,005

Ek 21. Bilgi Edinme Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı Kovaryanslar

Korelasyonlar					
Belediye Gitme Sıklığı 1		k1	k2	k3	k4
	N	529	529	529	529
k1	Kovaryans	,006	-,002	-,003	-,001
k2	Kovaryans	-,002	,006	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,003	-,002	,007	-,002
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,002	,006

Korelasyonlar					
Belediye Gitme Sıklığı 2		k1	k2	k3	k4
	N	424	424	424	424
k1	Kovaryans	,009	-,004	-,003	-,002
k2	Kovaryans	-,004	,009	-,003	-,002
k3	Kovaryans	-,003	-,003	,007	-,002
k4	Kovaryans	-,002	-,002	-,002	,006

Korelasyonlar					
Belediye Gitme Sıklığı 3		k1	k2	k3	k4
	N	56	56	56	56
k1	Kovaryans	,011	-,006	-,002	-,003
k2	Kovaryans	-,006	,008	-,003	,001
k3	Kovaryans	-,002	-,003	,009	-,004
k4	Kovaryans	-,003	,001	-,004	,006

Ek 22. Bilgi Edinme Hizmeti İkamet Yılı Kovaryanslar

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 1		k1	k2	k3	k4
	N	164	164	164	164
k1	Kovaryans	,007	-,003	-,002	-,001
k2	Kovaryans	-,003	,007	-,001	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,002
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,002	,005

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 2		k1	k2	k3	k4
	N	200	200	200	200
k1	Kovaryans	,008	-,003	-,002	-,002
k2	Kovaryans	-,003	,008	-,003	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,003	,007	-,001
k4	Kovaryans	-,002	-,002	-,001	,006

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 3		k1	k2	k3	k4
	N	163	163	163	163
k1	Kovaryans	,007	-,004	-,002	-,001
k2	Kovaryans	-,004	,009	-,003	-,001
k3	Kovaryans	-,002	-,003	,008	-,003
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,003	,005

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 4		k1	k2	k3	k4
	N	150	150	150	150
k1	Kovaryans	,007	-,002	-,003	-,002
k2	Kovaryans	-,002	,007	-,001	-,003
k3	Kovaryans	-,003	-,001	,007	-,003
k4	Kovaryans	-,002	-,003	-,003	,008

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 5		k1	k2	k3	k4
	N	184	184	184	184
k1	Kovaryans	,008	-,002	-,003	-,002
k2	Kovaryans	-,002	,006	-,003	-,001
k3	Kovaryans	-,003	-,003	,008	-,002
k4	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,005

Korelasyonlar					
İkamet Yılı 6		k1	k2	k3	k4
	N	148	148	148	148
k1	Kovaryans	,009	-,003	-,004	-,002
k2	Kovaryans	-,003	,007	-,003	-,001
k3	Kovaryans	-,004	-,003	,009	-,002
k4	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,005

Ek 23. İmar Hizmeti Belediyeye Gitme Sıklığı Kovaryanslar

Korelasyonlar				
Belediyeye Gitme Sıklığı 1		k1	k2	k3
	N	529	529	529
k1	Kovaryans	,007	-,004	-,003
k2	Kovaryans	-,004	,008	-,004
k3	Kovaryans	-,003	-,004	,007

Korelasyonlar				
Belediye Gitme Sıklığı 2		k1	k2	k3
	N	424	424	424
k1	Kovaryans	,010	-,007	-,003
k2	Kovaryans	-,007	,011	-,005
k3	Kovaryans	-,003	-,005	,008

Korelasyonlar				
Belediye Gitme Sıklığı 3		k1	k2	k3
	N	56	56	56
k1	Kovaryans	,008	-,004	-,004
k2	Kovaryans	-,004	,010	-,006
k3	Kovaryans	-,004	-,006	,010

Ek 24. Sağlık Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı Kovaryanslar

Korelasyonlar							
Belediye Gitme Sıklığı 1		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	529	529	529	529	529	529
k1	Kovaryans	,007	-,003	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,003	,008	,000	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	,000	,005	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,003	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,002

Korelasyonlar							
Belediye Gitme Sıklığı 2		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	424	424	424	424	424	424
k1	Kovaryans	,005	-,002	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,009	-,001	-,002	-,003	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,005	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,003	-,001	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
Belediye Gitme Sıklığı 3		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	56	56	56	56	56	56
k1	Kovaryans	,007	-,002	-,002	-,001	-,003	,000
k2	Kovaryans	-,002	,015	-,004	-,003	-,003	-,003
k3	Kovaryans	-,002	-,004	,005	-,001	,001	,000
k4	Kovaryans	-,001	-,003	-,001	,006	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,003	-,003	,001	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,003	,000	,000	,000	,002

Ek 25. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı Kovaryanslar

Korelasyonlar							
Çocuk Sayısı 1		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	426	426	426	426	426	426
k1	Kovaryans	,007	-,003	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,003	,010	-,001	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,006	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
Çocuk Sayısı 2		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	143	143	143	143	143	143
k1	Kovaryans	,006	-,002	-,002	,000	-,002	,000
k2	Kovaryans	-,002	,008	,000	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	,000	,005	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	,000	-,001	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,002	-,001	-,001	,005	,001
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,001	,002

Korelasyonlar							
Çocuk Sayısı 3		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	205	205	205	205	205	205
k1	Kovaryans	,007	-,003	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,003	,009	-,001	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,001	-,001	,000
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	,000	,000	,000	,002

Korelasyonlar							
Çocuk Sayısı 4		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	131	131	131	131	131	131
k1	Kovaryans	,006	-,002	-,002	-,001	,000	,000
k2	Kovaryans	-,002	,009	-,002	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,002	,005	,000	,000	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003	-,001	,000
k5	Kovaryans	,000	-,002	,000	-,001	,003	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
Çocuk Sayısı 5		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	104	104	104	104	104	104
k1	Kovaryans	,004	-,001	-,001	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,001	,008	,000	-,002	-,003	-,001
k3	Kovaryans	-,001	,000	,004	-,001	,000	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,005	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,003	,000	-,001	,007	-,001
k6	Kovaryans	,000	-,001	-,001	,000	-,001	,004

Ek 26. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi Kovaryanslar

Korelasyonlar							
Eğitim Seviyesi 1		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	37	37	37	37	37	37
k1	Kovaryans	,003	-,001	-,002	,000	-,001	,001
k2	Kovaryans	-,001	,008	,000	-,003	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	,000	,005	-,001	-,001	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,003	-,001	,003	,000	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,000	,005	-,001
k6	Kovaryans	,001	-,002	-,002	,000	-,001	,004

Korelasyonlar							
Eğitim Seviyesi 2		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	261	261	261	261	261	261
k1	Kovaryans	,007	-,003	-,002	-,001	-,001	-,001
k2	Kovaryans	-,003	,009	,000	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	,000	,005	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,003	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
Eğitim Seviyesi 3		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	288	288	288	288	288	288
k1	Kovaryans	,005	-,002	-,002	,000	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,009	-,001	-,001	-,003	-,001
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,005	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	,000	-,001	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,003	-,001	-,001	,006	,000
k6	Kovaryans	,000	-,001	-,001	,000	,000	,002

Korelasyonlar							
Eğitim Seviyesi 4		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	357	357	357	357	357	357
k1	Kovaryans	,007	-,003	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,003	,009	-,001	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,007	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,005	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,006	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
Eğitim Seviyesi 5		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	66	66	66	66	66	66
k1	Kovaryans	,007	-,003	-,003	,000	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,003	,010	,001	-,001	-,003	-,003
k3	Kovaryans	-,003	,001	,005	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	,000	-,001	-,001	,002	-,001	,001
k5	Kovaryans	-,001	-,003	-,001	-,001	,004	,001
k6	Kovaryans	,000	-,003	-,001	,001	,001	,002

Ek 27. Sağlık Hizmeti İkamet Yılı Kovaryanslar

Korelasyonlar							
İkamet Yılı 1		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	164	164	164	164	164	164
k1	Kovaryans	,005	-,002	-,001	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,008	-,001	-,002	-,001	-,002
k3	Kovaryans	-,001	-,001	,005	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
İkamet Yılı 2		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	200	200	200	200	200	200
k1	Kovaryans	,006	-,003	-,002	,000	,000	,000
k2	Kovaryans	-,003	,010	-,001	-,001	-,003	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,002	,000	-,001
k4	Kovaryans	,000	-,001	-,002	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	,000	-,003	,000	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
İkamet Yılı 3		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	163	163	163	163	163	163
k1	Kovaryans	,006	-,002	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,008	-,001	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,004	,000	,001
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,000	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,001	,000	,003

Korelasyonlar							
İkamet Yılı 4		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	150	150	150	150	150	150
k1	Kovaryans	,009	-,004	-,002	-,001	-,002	,000
k2	Kovaryans	-,004	,010	-,001	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,005	,000	-,002	,000
k4	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,002	-,002	-,001	,006	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	,000	,000	,000	,002

Korelasyonlar							
İkamet Yılı 5		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	184	184	184	184	184	184
k1	Kovaryans	,009	-,004	-,002	-,001	-,001	-,001
k2	Kovaryans	-,004	,009	-,001	-,001	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,005	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,005	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
İkamet Yılı 6		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	148	148	148	148	148	148
k1	Kovaryans	,005	-,002	-,002	,000	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,008	,000	-,001	-,003	-,002
k3	Kovaryans	-,002	,000	,006	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	,000	-,001	-,001	,003	-,001	,001
k5	Kovaryans	-,001	-,003	-,001	-,001	,007	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,001	,000	,003

Ek 28. Sağlık Hizmeti İlçeler Kovaryanslar

Korelasyonlar							
İlçeler 1		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	111	111	111	111	111	111
k1	Kovaryans	,007	-,003	-,002	-,002	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,003	,009	-,001	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,002	-,001	-,001	,005	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,004	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,002

Korelasyonlar							
İlçeler 2		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	360	360	360	360	360	360
k1	Kovaryans	,008	-,003	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,003	,009	,000	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	,000	,006	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,006	-,001
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	-,001	,003

Korelasyonlar							
İlçeler 3		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	538	538	538	538	538	538
k1	Kovaryans	,006	-,002	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,009	-,001	-,002	-,003	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,005	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,003	-,001	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,002

Ek 29. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Kovaryanslar

Korelasyonlar							
Memnuniyet Düzeyi 1		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	98	98	98	98	98	98
k1	Kovaryans	,010	-,004	-,002	-,001	-,002	-,001
k2	Kovaryans	-,004	,008	-,002	,000	-,001	-,001
k3	Kovaryans	-,002	-,002	,006	-,001	,000	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,000	-,001	,003	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	,000	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,000	,000	,002

Korelasyonlar							
Memnuniyet Düzeyi 2		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	153	153	153	153	153	153
k1	Kovaryans	,006	-,002	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,008	,000	-,002	-,003	-,002
k3	Kovaryans	-,002	,000	,004	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,004	,000	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,003	-,001	,000	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,002

Korelasyonlar							
Memnuniyet Düzeyi 3		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	396	396	396	396	396	396
k1	Kovaryans	,007	-,004	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,004	,009	,000	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	,000	,005	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,006	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,002

Korelasyonlar							
Memnuniyet Düzeyi 4		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	288	288	288	288	288	288
k1	Kovaryans	,005	-,002	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,009	-,001	-,002	-,002	-,003
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,002	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,002	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,005	-,001
k6	Kovaryans	,000	-,003	-,001	,000	-,001	,003

Korelasyonlar							
Memnuniyet Düzeyi 5		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	74	74	74	74	74	74
k1	Kovaryans	,008	-,002	-,002	-,002	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,008	-,002	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,002	,007	,000	-,002	-,002
k4	Kovaryans	-,002	-,001	,000	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,002	-,001	,005	,001
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,002	,000	,001	,003

Ek 30. Sağlık Hizmeti Meslek Kovaryanslar

Korelasyonlar							
Meslek 1		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	111	111	111	111	111	111
k1	Kovaryans	,010	-,005	-,003	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,005	,010	,000	-,001	-,001	-,002
k3	Kovaryans	-,003	,000	,007	,000	-,002	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	,000	,003	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,001	-,002	-,001	,006	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
Meslek 2		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	138	138	138	138	138	138
k1	Kovaryans	,009	-,003	-,003	-,001	-,002	-,001
k2	Kovaryans	-,003	,007	,000	-,001	-,003	-,001
k3	Kovaryans	-,003	,000	,006	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,003	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,003	-,001	-,001	,007	,000
k6	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,000	,000	,002

Korelasyonlar							
Meslek 3		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	267	267	267	267	267	267
k1	Kovaryans	,006	-,003	-,002	-,001	-,001	,001
k2	Kovaryans	-,003	,009	-,001	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,002	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,002	,005	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	,001	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
Meslek 4		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	269	269	269	269	269	269
k1	Kovaryans	,006	-,002	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,009	-,001	-,002	-,003	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,005	-,001	,000	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,003	,000	-,001	,006	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
Meslek 5		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	151	151	151	151	151	151
k1	Kovaryans	,006	-,002	-,003	,000	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,009	,001	-,002	-,003	-,002
k3	Kovaryans	-,003	,001	,005	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,003	,000	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,003	-,001	,000	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
Meslek 6		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	73	73	73	73	73	73
k1	Kovaryans	,004	-,002	,000	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,008	-,002	,000	-,001	-,002
k3	Kovaryans	,000	-,002	,005	,000	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	,000	,000	,003	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	-,001	,005	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,002

Ek 31. Sağlık Hizmeti Yaş Kovaryanslar

Korelasyonlar							
Yaş 1		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	205	205	205	205	205	205
k1	Kovaryans	,008	-,004	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,004	,009	-,001	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,001	-,002	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,002	-,001	,006	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,002

Korelasyonlar							
Yaş 2		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	290	290	290	290	290	290
k1	Kovaryans	,008	-,003	-,002	-,001	-,002	,000
k2	Kovaryans	-,003	,010	-,001	-,002	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,001	,000	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,002	,000	-,001	,005	,001
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,001	,003

Korelasyonlar							
Yaş 3		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	265	265	265	265	265	265
k1	Kovaryans	,006	-,002	-,002	-,001	-,001	,000
k2	Kovaryans	-,002	,007	,000	-,001	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	,000	,004	-,001	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	-,001	,006	,000
k6	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,000	,000	,003

Korelasyonlar							
Yaş 4		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	149	149	149	149	149	149
k1	Kovaryans	,004	-,002	-,002	,000	,000	,000
k2	Kovaryans	-,002	,009	-,001	-,001	-,003	-,001
k3	Kovaryans	-,002	-,001	,006	-,002	-,001	-,001
k4	Kovaryans	,000	-,001	-,002	,004	-,001	,000
k5	Kovaryans	,000	-,003	-,001	-,001	,006	-,001
k6	Kovaryans	,000	-,001	-,001	,000	-,001	,002

Korelasyonlar							
Yaş 5		k1	k2	k3	k4	k5	k6
	N	100	100	100	100	100	100
k1	Kovaryans	,005	-,004	-,002	,000	-,001	,001
k2	Kovaryans	-,004	,011	,000	-,003	-,002	-,002
k3	Kovaryans	-,002	,000	,007	-,001	-,002	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,003	-,001	,003	,000	,001
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,002	,000	,005	-,001
k6	Kovaryans	,001	-,002	-,002	,001	-,001	,003

Ek 31. Sosyal Hizmetler İlçeler Kovaryanslar

Korelasyonlar						
İlçeler 1		k1	k2	k3	k4	k5
	N	111	111	111	111	111
k1	Kovaryans	,011	-,001	-,006	-,002	-,002
k2	Kovaryans	-,001	,006	,000	-,002	-,004
k3	Kovaryans	-,006	,000	,010	,000	-,004
k4	Kovaryans	-,002	-,002	,000	,007	-,003
k5	Kovaryans	-,002	-,004	-,004	-,003	,013

Korelasyonlar						
İlçeler 2		k1	k2	k3	k4	k5
	N	360	360	360	360	360
k1	Kovaryans	,012	-,002	-,005	-,002	-,004
k2	Kovaryans	-,002	,007	-,001	,000	-,005
k3	Kovaryans	-,005	-,001	,007	-,001	-,001
k4	Kovaryans	-,002	,000	-,001	,004	-,002
k5	Kovaryans	-,004	-,005	-,001	-,002	,011

Korelasyonlar						
İlçeler 3		k1	k2	k3	k4	k5
	N	538	538	538	538	538
k1	Kovaryans	,011	,000	-,005	-,002	-,004
k2	Kovaryans	,000	,006	-,001	-,001	-,004
k3	Kovaryans	-,005	-,001	,008	,000	-,002
k4	Kovaryans	-,002	-,001	,000	,006	-,003
k5	Kovaryans	-,004	-,004	-,002	-,003	,013

Ek 32. Spor Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı Kovaryanslar

Korelasyonlar						
Belediyeye Gitme Sıklığı 1		k1	k2	k3	k4	k5
	N	529	529	529	529	529
k1	Kovaryans	,010	-,002	-,006	,000	-,002
k2	Kovaryans	-,002	,004	,000	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,000	,009	-,001	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,004	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,000	,005

Korelasyonlar						
Belediyeye Gitme Sıklığı 2		k1	k2	k3	k4	k5
	N	424	424	424	424	424
k1	Kovaryans	,011	-,003	-,006	,000	-,001
k2	Kovaryans	-,003	,008	,000	-,004	-,002
k3	Kovaryans	-,006	,000	,009	-,001	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,004	-,001	,005	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,002	,000	,004

Korelasyonlar						
Belediyeye Gitme Sıklığı 3		k1	k2	k3	k4	k5
	N	56	56	56	56	56
k1	Kovaryans	,014	-,002	-,010	-,001	-,002
k2	Kovaryans	-,002	,006	-,002	-,003	,000
k3	Kovaryans	-,010	-,002	,014	-,001	-,002
k4	Kovaryans	-,001	-,003	-,001	,005	-,001
k5	Kovaryans	-,002	,000	-,002	-,001	,005

Ek 33. Spor Hizmeti Gelir Düzeyi Kovaryanslar

Korelasyonlar						
Gelir Düzeyi 1		k1	k2	k3	k4	k5
	N	263	263	263	263	263
k1	Kovaryans	,009	-,001	-,006	-,001	-,001
k2	Kovaryans	-,001	,004	,000	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,000	,009	,000	-,002
k4	Kovaryans	-,001	-,002	,000	,003	-,001
k5	Kovaryans	-,001	-,001	-,002	-,001	,005

Korelasyonlar						
Gelir Düzeyi 2		k1	k2	k3	k4	k5
	N	300	300	300	300	300
k1	Kovaryans	,010	-,002	-,006	,000	-,002
k2	Kovaryans	-,002	,005	,000	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,000	,009	-,002	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,002	-,002	,004	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,000	,005

Korelasyonlar						
Gelir Düzeyi 3		k1	k2	k3	k4	k5
	N	243	243	243	243	243
k1	Kovaryans	,011	-,002	-,006	-,001	-,002
k2	Kovaryans	-,002	,007	,000	-,003	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,000	,009	-,001	-,002
k4	Kovaryans	-,001	-,003	-,001	,005	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,000	,004

Korelasyonlar						
Gelir Düzeyi 4		k1	k2	k3	k4	k5
	N	112	112	112	112	112
k1	Kovaryans	,010	-,004	-,007	,002	-,001
k2	Kovaryans	-,004	,010	,001	-,005	-,002
k3	Kovaryans	-,007	,001	,010	-,002	-,002
k4	Kovaryans	,002	-,005	-,002	,005	,001
k5	Kovaryans	-,001	-,002	-,002	,001	,005

Korelasyonlar						
Gelir Düzeyi 5		k1	k2	k3	k4	k5
	N	91	91	91	91	91
k1	Kovaryans	,012	-,003	-,007	,001	-,002
k2	Kovaryans	-,003	,009	-,001	-,004	-,001
k3	Kovaryans	-,007	-,001	,011	,000	-,002
k4	Kovaryans	,001	-,004	,000	,004	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,000	,006

Ek 34. Spor Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Kovaryanslar

Korelasyonlar						
Memnuniyet Düzeyi 1		k1	k2	k3	k4	k5
	N	98	98	98	98	98
k1	Kovaryans	,010	-,001	-,006	,000	-,003
k2	Kovaryans	-,001	,003	-,001	-,001	,000
k3	Kovaryans	-,006	-,001	,010	-,001	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,001	-,001	,003	,000
k5	Kovaryans	-,003	,000	-,002	,000	,005

Korelasyonlar						
Memnuniyet Düzeyi 2		k1	k2	k3	k4	k5
	N	153	153	153	153	153
k1	Kovaryans	,009	-,001	-,006	,000	-,002
k2	Kovaryans	-,001	,004	-,001	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,006	-,001	,008	-,001	-,001
k4	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,003	-,001
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,001	-,001	,005

Korelasyonlar						
Memnuniyet Düzeyi 3		k1	k2	k3	k4	k5
	N	396	396	396	396	396
k1	Kovaryans	,011	-,003	-,006	,000	-,001
k2	Kovaryans	-,003	,008	,000	-,004	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,000	,010	-,001	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,004	-,001	,005	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,001	-,002	,000	,005

Korelasyonlar						
Memnuniyet Düzeyi 4		k1	k2	k3	k4	k5
	N	288	288	288	288	288
k1	Kovaryans	,010	-,002	-,006	,000	-,001
k2	Kovaryans	-,002	,005	,000	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,000	,009	-,001	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,004	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,001	-,002	,000	,004

Korelasyonlar						
Memnuniyet Düzeyi 5		k1	k2	k3	k4	k5
	N	74	74	74	74	74
k1	Kovaryans	,012	,000	-,007	-,002	-,003
k2	Kovaryans	,000	,005	-,001	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,007	-,001	,008	-,001	,000
k4	Kovaryans	-,002	-,002	-,001	,005	,000
k5	Kovaryans	-,003	-,001	,000	,000	,004

Ek 35. Spor Hizmeti Meslek Kovaryanslar

Korelasyonlar						
Meslek 1		k1	k2	k3	k4	k5
	N	111	111	111	111	111
k1	Kovaryans	,010	-,001	-,006	-,001	-,002
k2	Kovaryans	-,001	,003	,001	-,001	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,001	,008	-,001	-,002
k4	Kovaryans	-,001	-,001	-,001	,003	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,000	,005

Korelasyonlar						
Meslek 2		k1	k2	k3	k4	k5
	N	138	138	138	138	138
k1	Kovaryans	,009	-,001	-,006	,000	-,002
k2	Kovaryans	-,001	,006	-,001	-,004	-,001
k3	Kovaryans	-,006	-,001	,010	-,002	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,004	-,002	,006	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,000	,004

Korelasyonlar						
Meslek 3		k1	k2	k3	k4	k5
	N	267	267	267	267	267
k1	Kovaryans	,011	-,002	-,007	,000	-,002
k2	Kovaryans	-,002	,006	,000	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,007	,000	,010	-,001	-,001
k4	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,003	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,001	,000	,004

Korelasyonlar						
Meslek 4		k1	k2	k3	k4	k5
	N	269	269	269	269	269
k1	Kovaryans	,011	-,003	-,006	,001	-,002
k2	Kovaryans	-,003	,008	,000	-,003	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,000	,009	-,001	-,002
k4	Kovaryans	,001	-,003	-,001	,004	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,000	,005

Korelasyonlar						
Meslek 5		k1	k2	k3	k4	k5
	N	151	151	151	151	151
k1	Kovaryans	,010	-,001	-,007	-,001	-,001
k2	Kovaryans	-,001	,005	,000	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,007	,000	,010	-,001	-,002
k4	Kovaryans	-,001	-,002	-,001	,005	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,001	-,002	,000	,005

Korelasyonlar						
Meslek 6		k1	k2	k3	k4	k5
	N	73	73	73	73	73
k1	Kovaryans	,007	-,002	-,004	,000	-,001
k2	Kovaryans	-,002	,005	,000	-,003	,000
k3	Kovaryans	-,004	,000	,008	,000	-,003
k4	Kovaryans	,000	-,003	,000	,005	-,001
k5	Kovaryans	-,001	,000	-,003	-,001	,005

Ek 36. Spor Hizmeti Yaş Kovaryanslar

Korelasyonlar						
Yaş 1		k1	k2	k3	k4	k5
	N	205	205	205	205	205
k1	Kovaryans	,009	-,002	-,006	,000	-,001
k2	Kovaryans	-,002	,004	,001	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,001	,008	-,001	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,004	,000
k5	Kovaryans	-,001	-,001	-,002	,000	,005

Korelasyonlar						
Yaş 2		k1	k2	k3	k4	k5
	N	290	290	290	290	290
k1	Kovaryans	,011	-,001	-,007	,000	-,002
k2	Kovaryans	-,001	,006	-,001	-,003	,000
k3	Kovaryans	-,007	-,001	,010	-,001	-,001
k4	Kovaryans	,000	-,003	-,001	,005	,000
k5	Kovaryans	-,002	,000	-,001	,000	,004

Korelasyonlar						
Yaş 3		k1	k2	k3	k4	k5
	N	265	265	265	265	265
k1	Kovaryans	,010	-,002	-,006	,000	-,002
k2	Kovaryans	-,002	,006	,000	-,002	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,000	,009	-,001	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,002	-,001	,003	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,000	,005

Korelasyonlar						
Yaş 4		k1	k2	k3	k4	k5
	N	149	149	149	149	149
k1	Kovaryans	,010	-,003	-,006	,000	-,002
k2	Kovaryans	-,003	,007	,000	-,003	-,001
k3	Kovaryans	-,006	,000	,009	-,001	-,002
k4	Kovaryans	,000	-,003	-,001	,003	,000
k5	Kovaryans	-,002	-,001	-,002	,000	,005

Korelasyonlar						
Yaş 5		k1	k2	k3	k4	k5
	N	100	100	100	100	100
k1	Kovaryans	,010	-,003	-,006	-,001	-,001
k2	Kovaryans	-,003	,008	,001	-,004	-,003
k3	Kovaryans	-,006	,001	,008	-,002	-,002
k4	Kovaryans	-,001	-,004	-,002	,007	,001
k5	Kovaryans	-,001	-,003	-,002	,001	,005

Ek 37. Veterinerlik Hizmeti İkamet Yılı Kovaryanslar

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 1		k1	k2	k3
	N	164	164	164
k1	Kovaryans	,006	-,001	-,005
k2	Kovaryans	-,001	,005	-,004
k3	Kovaryans	-,005	-,004	,009

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 2		k1	k2	k3
	N	200	200	200
k1	Kovaryans	,006	-,003	-,004
k2	Kovaryans	-,003	,008	-,005
k3	Kovaryans	-,004	-,005	,009

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 3		k1	k2	k3
	N	163	163	163
k1	Kovaryans	,007	-,003	-,004
k2	Kovaryans	-,003	,008	-,005
k3	Kovaryans	-,004	-,005	,008

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 4		k1	k2	k3
	N	150	150	150
k1	Kovaryans	,007	-,002	-,005
k2	Kovaryans	-,002	,009	-,008
k3	Kovaryans	-,005	-,008	,012

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 5		k1	k2	k3
	N	184	184	184
k1	Kovaryans	,008	-,003	-,005
k2	Kovaryans	-,003	,008	-,005
k3	Kovaryans	-,005	-,005	,010

Korelasyonlar				
İkamet Yılı 6		k1	k2	k3
	N	148	148	148
k1	Kovaryans	,009	-,003	-,006
k2	Kovaryans	-,003	,008	-,005
k3	Kovaryans	-,006	-,005	,011

Ek 38. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 Belediye Gitme Sıklığı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistikler		
Belediyeye Gitme Sıklığı		Ortalama
k1	1	,095862
	2	,090462
	3	,096804
	Total	,093645
k4	1	,088384
	2	,103752
	3	,102339
	Total	,095616
k7	1	,157599
	2	,170986
	3	,167518
	Total	,163775
k9	1	,063921
	2	,063031
	3	,070375

	Total	,063905

Ek 39. Genel Hizmetler k2, k5, k8 Belediyeye Gitme Sıklığı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistikler		
Belediyeye Gitme Sıklığı		Ortalama
k2	1	,120454
	2	,117401
	3	,121304
	Total	,119218
k5	1	,094004
	2	,091335
	3	,071643
	Total	,091641
k8	1	,078367
	2	,074875
	3	,053571
	Total	,075523

Ek 40. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 Cinsiyet Tanımlayıcı İstatistik

Grup İstatistiği			
Cinsiyet		N	Ortalama
k1	1	463	,095432
	2	546	,092130
k4	1	463	,087138
	2	546	,102806
k7	1	463	,168754
	2	546	,159553
k9	1	463	,063590
	2	546	,064172

Ek 41. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 Çocuk Sayısı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Çocuk Sayısı		Ortalama
k1	1	,095085
	2	,081867
	3	,089995
	4	,104252

	5	,097779
	Total	,093645
k4	1	,092122
	2	,088063
	3	,103917
	4	,104374
	5	,092923
	Total	,095616
k7	1	,162209
	2	,182182
	3	,177439
	4	,151786
	5	,133048
	Total	,163775
k9	1	,070617
	2	,058378
	3	,060098
	4	,052885
	5	,065394
	Total	,063905

Ek 42. Genel Hizmetler k3, k6, k10 Çocuk Sayısı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Çocuk Sayısı		Ortalama
k3	1	,171716
	2	,173119
	3	,168454
	4	,166313
	5	,161298
	Total	,169477
k6	1	,068298
	2	,074993
	3	,064868
	4	,079275
	5	,093952
	Total	,072619
k10	1	,052258
	2	,063308
	3	,053151
	4	,050252
	5	,060279
	Total	,054572

Ek 43. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 Eğitim Seviyesi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Eğitim Seviyesi		Ortalama
k1	1	,099676
	2	,096234
	3	,085684
	4	,097667
	5	,093015
	Total	,093645
k4	1	,108297
	2	,098617
	3	,101497
	4	,088216
	5	,091015
	Total	,095616
k7	1	,116108
	2	,153621
	3	,177288
	4	,165717
	5	,161182
	Total	,163775
k9	1	,069081
	2	,060153
	3	,064233
	4	,063224
	5	,078091
	Total	,063905

Ek 44. Genel Hizmetler k3, k6, k10 Eğitim Seviyesi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Eğitim Seviyesi		Ortalama
k3	1	,170595
	2	,168356
	3	,172226
	4	,173448
	5	,139803
	Total	,169477
k6	1	,088270
	2	,081736
	3	,071733
	4	,066017
	5	,067379

	Total	,072619
k10	1	,053027
	2	,051789
	3	,052319
	4	,056434
	5	,066197
	Total	,054572

Ek 45. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 Gelir Düzeyi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Gelir Düzeyi		Ortalama
k1	1	,102452
	2	,092587
	3	,090601
	4	,087045
	5	,087934
	Total	,093645
k4	1	,078422
	2	,090220
	3	,099502
	4	,124429
	5	,117264
	Total	,095616
k7	1	,160722
	2	,166403
	3	,163383
	4	,163143
	5	,165758
	Total	,163775
k9	1	,070703
	2	,064620
	3	,058074
	4	,060027
	5	,062242
	Total	,063905

Ek 46. Genel Hizmetler k2, k5, k8 İkamet Yılı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
İkamet Yılı		Ortalama
k2	1	,118561
	2	,117945

	3	,118791
	4	,120547
	5	,123935
	6	,114926
	Total	,119218
k5	1	,101372
	2	,090900
	3	,094282
	4	,101240
	5	,086967
	6	,075034
	Total	,091641
k8	1	,083652
	2	,075210
	3	,064374
	4	,071620
	5	,079978
	6	,077635
	Total	,075523

Ek 47. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 İlçeler Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
İlçeler		Ortalama
k1	1	,098054
	2	,101281
	3	,087626
	Total	,093645
k4	1	,110586
	2	,096094
	3	,092208
	Total	,095616
k7	1	,159811
	2	,150136
	3	,173719
	Total	,163775
k9	1	,064000
	2	,066286
	3	,062292
	Total	,063905

Ek 48. Genel Hizmetler k2, k5, k8 İlçeler Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
İlçeler		Ortalama
k2	1	,117018
	2	,122728
	3	,117323
	Total	,119218
k5	1	,093784
	2	,091539
	3	,091268
	Total	,091641
k8	1	,070081
	2	,085236
	3	,070147
	Total	,075523

Ek 49. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 Medeni Hal Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Medeni Hal		Ortalama
k1	1	,099076
	2	,111423
	3	,085178
	Total	,093645
k4	1	,089270
	2	,099533
	3	,098955
	Total	,095616
k7	1	,160045
	2	,146847
	3	,170843
	Total	,163775
k9	1	,072348
	2	,061226
	3	,058791
	Total	,063905

Ek 50. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 Memnuniyet Düzeyi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Memnuniyet		Ortalama
k1	1	,109837
	2	,104255
	3	,087399
	4	,091986
	5	,090149
	Total	,093645
k4	1	,088949
	2	,090765
	3	,109876
	4	,081990
	5	,091203
	Total	,095616
k7	1	,134245
	2	,151007
	3	,166904
	4	,168101
	5	,195703
	Total	,163775
k9	1	,070500
	2	,062556
	3	,065851
	4	,060854
	5	,059419
	Total	,063905

Ek 51. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 Meslek Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Meslek		Ortalama
k1	1	,108667
	2	,085688
	3	,087888
	4	,092829
	5	,096887
	6	,103205
	Total	,093645
k4	1	,070640
	2	,092123
	3	,087412
	4	,122580

	5	,088702
	6	,085151
	Total	,095616
k7	1	,152649
	2	,164420
	3	,181438
	4	,149803
	5	,159868
	6	,174438
	Total	,163775
k9	1	,087297
	2	,058000
	3	,063996
	4	,062257
	5	,059073
	6	,055233
	Total	,063905

Ek 52. Genel Hizmetler k1, k4, k7, k9 Yaş Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Yaş		Ortalama
k1	1	,104337
	2	,086186
	3	,092506
	4	,101906
	5	,084070
	Total	,093645
k4	1	,072302
	2	,098155
	3	,101834
	4	,103765
	5	,107430
	Total	,095616
k7	1	,164668
	2	,171783
	3	,163664
	4	,156852
	5	,149330
	Total	,163775
k9	1	,077605
	2	,061434
	3	,064445
	4	,054201

	5	,056010
	Total	,063905

Ek 53. Genel Hizmetler k2, k5, k8 Yaş Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Yaş		Ortalama
k2	1	,116449
	2	,112555
	3	,120219
	4	,133940
	5	,119630
	Total	,119218
k5	1	,093751
	2	,097138
	3	,088294
	4	,090128
	5	,082500
	Total	,091641
k8	1	,085112
	2	,069000
	3	,076698
	4	,068242
	5	,082520
	Total	,075523

Ek 54. Genel Hizmetler k3, k6, k10 Yaş Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Yaş		Ortalama
k3	1	,172341
	2	,178238
	3	,160698
	4	,163812
	5	,169900
	Total	,169477
k6	1	,064380
	2	,068607
	3	,073355
	4	,077416
	5	,092050
	Total	,072619
k10	1	,049093

	2	,056731
	3	,058389
	4	,049758
	5	,056600
	Total	,054572

Ek 55. Bilgi Edinme Hizmeti Gelir Düzeyi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Gelir Düzeyi		Ortalama
k1	1,00	,279966
	2,00	,283057
	3,00	,292313
	4,00	,313143
	5,00	,279857
	Total	,287531
k2	1,00	,235232
	2,00	,241607
	3,00	,237539
	4,00	,240759
	5,00	,264022
	Total	,240893
k3	1,00	,262281
	2,00	,254210
	3,00	,261490
	4,00	,240786
	5,00	,249967
	Total	,256194
k4	1,00	,222608
	2,00	,221180
	3,00	,208724
	4,00	,205464
	5,00	,206242
	Total	,215461

Ek 55. Bilgi Edinme Hizmeti Meslek Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Meslek		Ortalama
k1	1,00	,274189
	2,00	,278703
	3,00	,288648
	4,00	,296450

	5,00	,285205
	6,00	,292370
	Total	,287531
k2	1,00	,225387
	2,00	,246333
	3,00	,240506
	4,00	,244249
	5,00	,244536
	6,00	,235699
	Total	,240893
k3	1,00	,270586
	2,00	,273058
	3,00	,251161
	4,00	,250777
	5,00	,249470
	6,00	,254712
	Total	,256194
k4	1,00	,229883
	2,00	,201942
	3,00	,219727
	4,00	,208658
	5,00	,220828
	6,00	,217452
	Total	,215461

Ek 56. Çevre ve Temizlik Hizmeti Gelir Düzeyi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Gelir Düzeyi		Ortalama
k1	1,00	,517681
	2,00	,529837
	3,00	,522807
	4,00	,519500
	5,00	,493143
	Total	,520518
k2	1,00	,482319
	2,00	,470163
	3,00	,477193
	4,00	,480500
	5,00	,506857
	Total	,479482

Ek 57. Çevre ve Temizlik Hizmeti İlçeler Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
İlçeler		Ortalama
k1	1,00	,505459
	2,00	,528239
	3,00	,518459
	Total	,520518
k2	1,00	,494541
	2,00	,471761
	3,00	,481541
	Total	,479482

Ek 58. Eğitim Hizmeti Çocuk Sayısı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Çocuk Sayısı		Ortalama
k1	1,00	,445681
	2,00	,460650
	3,00	,461449
	4,00	,467511
	5,00	,469856
	Total	,456332
k2	1,00	,554319
	2,00	,539350
	3,00	,538551
	4,00	,532489
	5,00	,530144
	Total	,543668

Ek 59. Eğitim Hizmeti Eğitim Seviyesi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Eğitim Seviyesi		Ortalama
k1	1,00	,481108
	2,00	,471046
	3,00	,446354
	4,00	,447916
	5,00	,473318
	Total	,456332
k2	1,00	,518892
	2,00	,528954
	3,00	,553646

	4,00	,552084
	5,00	,526682
	Total	,543668

Ek 60. Eğitim Hizmeti Medeni Hal Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Medeni Hal		Ortalama
k1	1,00	,444180
	2,00	,468365
	3,00	,461521
	Total	,456332
k2	1,00	,555820
	2,00	,531635
	3,00	,538479
	Total	,543668

Ek 61. Eğitim Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Memnuniyet		Ortalama
k1	1,00	,483602
	2,00	,463333
	3,00	,452598
	4,00	,445729
	5,00	,466986
	Total	,456332
k2	1,00	,516398
	2,00	,536667
	3,00	,547402
	4,00	,554271
	5,00	,533014
	Total	,543668

Ek 62. Eğitim Hizmeti Yaş Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Yaş		Ortalama
k1	1,00	,439595
	2,00	,456341
	3,00	,465970
	4,00	,454497

	5,00	,467810
	Total	,456332
k2	1,00	,560405
	2,00	,543659
	3,00	,534030
	4,00	,545503
	5,00	,532190
	Total	,543668

Ek 63. İmar Hizmeti Cinsiyet Tanımlayıcı İstatistik

Grup İstatistiği			
Cinsiyet		N	Ortalama
k1	1	463	,320816
	2	546	,336130
k2	1	463	,347263
	2	546	,332668
k3	1	463	,332119
	2	546	,331414

Ek 64. İmar Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Memnuniyet		Ortalama
k1	1,00	,343602
	2,00	,312196
	3,00	,340040
	4,00	,317757
	5,00	,330486
	Total	,329103
k2	1,00	,323439
	2,00	,352797
	3,00	,336922
	4,00	,344073
	5,00	,327446
	Total	,339366
k3	1,00	,333224
	2,00	,335183
	3,00	,323242
	4,00	,338372
	5,00	,342284
	Total	,331737

Ek 65. Park ve Bahçeler Hizmeti Cinsiyet Tanımlayıcı İstatistik

Grup İstatistiği			
Cinsiyet		N	Ortalama
k1	1,00	463	,343441
	2,00	546	,346128
k2	1,00	463	,309575
	2,00	546	,322921
k3	1,00	463	,347179
	2,00	546	,331167

Ek 66. Sağlık Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Belediyeye Gitme Sıklığı		Ortalama
k1	1,00	,140340
	2,00	,120896
	3,00	,130464
	Total	,131621
k2	1,00	,218543
	2,00	,228767
	3,00	,237964
	Total	,223917
k3	1,00	,210036
	2,00	,218613
	3,00	,199839
	Total	,213074
k4	1,00	,161216
	2,00	,159601
	3,00	,176875
	Total	,161406
k5	1,00	,167609
	2,00	,170370
	3,00	,160893
	Total	,168396
k6	1,00	,102406
	2,00	,101858
	3,00	,094214
	Total	,101722

Ek 67. Sağlık Hizmeti Çocuk Sayısı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Çocuk Sayısı		Ortalama
k1	1,00	,135110
	2,00	,125517
	3,00	,128107
	4,00	,132328
	5,00	,131760
	Total	,131621
k2	1,00	,222871
	2,00	,220986
	3,00	,233576
	4,00	,236786
	5,00	,196981
	Total	,223917
k3	1,00	,209535
	2,00	,215517
	3,00	,218366
	4,00	,227550
	5,00	,195548
	Total	,213074
k4	1,00	,161479
	2,00	,159615
	3,00	,155337
	4,00	,156924
	5,00	,181183
	Total	,161406
k5	1,00	,169242
	2,00	,177706
	3,00	,168234
	4,00	,148191
	5,00	,177904
	Total	,168396
k6	1,00	,101951
	2,00	,100769
	3,00	,096420
	4,00	,098382
	5,00	,116750
	Total	,101722

Ek 68. Sağlık Hizmeti Eğitim Seviyesi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Eğitim Seviyesi		Ortalama
k1	1,00	,130486
	2,00	,134743
	3,00	,124924
	4,00	,133132
	5,00	,140970
	Total	,131621
k2	1,00	,211811
	2,00	,223322
	3,00	,219118
	4,00	,226871
	5,00	,238015
	Total	,223917
k3	1,00	,201189
	2,00	,212126
	3,00	,212590
	4,00	,215880
	5,00	,210424
	Total	,213074
k4	1,00	,182135
	2,00	,161226
	3,00	,162076
	4,00	,160106
	5,00	,154606
	Total	,161406
k5	1,00	,154514
	2,00	,162387
	3,00	,180771
	4,00	,167078
	5,00	,153076
	Total	,168396
k6	1,00	,119919
	2,00	,106437
	3,00	,100656
	4,00	,096930
	5,00	,103439
	Total	,101722

Ek 69. Sağlık Hizmeti Gelir Düzeyi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Gelir Düzeyi		Ortalama
k1	1,00	,134171
	2,00	,124187
	3,00	,131185
	4,00	,132732
	5,00	,148560
	Total	,131621
k2	1,00	,221285
	2,00	,228740
	3,00	,224078
	4,00	,225045
	5,00	,213802
	Total	,223917
k3	1,00	,207852
	2,00	,211040
	3,00	,222967
	4,00	,211348
	5,00	,210582
	Total	,213074
k4	1,00	,167920
	2,00	,164033
	3,00	,148786
	4,00	,164000
	5,00	,164429
	Total	,161406
k5	1,00	,164202
	2,00	,170663
	3,00	,173140
	4,00	,170902
	5,00	,157297
	Total	,168396
k6	1,00	,104707
	2,00	,101433
	3,00	,099840
	4,00	,096152
	5,00	,105923
	Total	,101722

Ek 70. Sağlık Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Memnuniyet		Ortalama
k1	1,00	,160255
	2,00	,133013
	3,00	,131987
	4,00	,119969
	5,00	,134216
	Total	,131621
k2	1,00	,208010
	2,00	,222098
	3,00	,223260
	4,00	,230222
	5,00	,227716
	Total	,223917
k3	1,00	,210224
	2,00	,201092
	3,00	,210684
	4,00	,219684
	5,00	,228689
	Total	,213074
k4	1,00	,158663
	2,00	,170693
	3,00	,158672
	4,00	,163003
	5,00	,154257
	Total	,161406
k5	1,00	,159622
	2,00	,172170
	3,00	,175730
	4,00	,163771
	5,00	,150973
	Total	,168396
k6	1,00	,103510
	2,00	,101176
	3,00	,099770
	4,00	,103399
	5,00	,104392
	Total	,101722

Ek 71. Sağlık Hizmeti Meslek Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Meslek		Ortalama
k1	1,00	,141261
	2,00	,149935
	3,00	,125142
	4,00	,128383
	5,00	,128245
	6,00	,124959
	Total	,131621
k2	1,00	,218820
	2,00	,208638
	3,00	,231603
	4,00	,226450
	5,00	,225265
	6,00	,220315
	Total	,223917
k3	1,00	,213883
	2,00	,224087
	3,00	,213352
	4,00	,205290
	5,00	,218576
	6,00	,207315
	Total	,213074
k4	1,00	,163640
	2,00	,143986
	3,00	,163551
	4,00	,163156
	5,00	,163702
	6,00	,171904
	Total	,161406
k5	1,00	,160802
	2,00	,176580
	3,00	,167610
	4,00	,171335
	5,00	,163285
	6,00	,167096
	Total	,168396
k6	1,00	,101586
	2,00	,096761
	3,00	,098903
	4,00	,105576
	5,00	,101086
	6,00	,108726

	Total	,101722

Ek 71. Sosyal Hizmetler Cinsiyet Tanımlayıcı İstatistik

Grup İstatistiği			
Cinsiyet		N	Ortalama
k1	1,00	463	,204810
	2,00	546	,210044
k2	1,00	463	,184471
	2,00	546	,191872
k3	1,00	463	,227881
	2,00	546	,224595
k4	1,00	463	,136119
	2,00	546	,144998
k5	1,00	463	,246851
	2,00	546	,228592

Ek 72. Sosyal Hizmetler İkamet Yılı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
İkamet Yılı		Ortalama
k1	1,00	,209043
	2,00	,193470
	3,00	,204037
	4,00	,214400
	5,00	,202511
	6,00	,228743
	Total	,207642
k2	1,00	,185659
	2,00	,188530
	3,00	,183270
	4,00	,187627
	5,00	,188674
	6,00	,197872
	Total	,188476
k3	1,00	,232372
	2,00	,235420
	3,00	,234387
	4,00	,219900
	5,00	,221701
	6,00	,209203
	Total	,226103
k4	1,00	,150598

	2,00	,132805
	3,00	,136362
	4,00	,140607
	5,00	,143543
	6,00	,143264
	Total	,140924
k5	1,00	,222537
	2,00	,249870
	3,00	,242037
	4,00	,237493
	5,00	,243690
	6,00	,221068
	Total	,236970

Ek 73. Sosyal Hizmetler İlçeler Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
İlçeler		Ortalama
k1	1,00	,191081
	2,00	,219883
	3,00	,202868
	Total	,207642
k2	1,00	,192514
	2,00	,190872
	3,00	,186039
	Total	,188476
k3	1,00	,237126
	2,00	,220158
	3,00	,227807
	Total	,226103
k4	1,00	,149559
	2,00	,137603
	3,00	,141364
	Total	,140924
k5	1,00	,229676
	2,00	,231592
	3,00	,242074
	Total	,236970

Ek 74. Spor Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Belediyeye Gitme Sıklığı		Ortalama
k1	1,00	,219038
	2,00	,204184
	3,00	,211375
	Total	,212371
k2	1,00	,218491
	2,00	,234703
	3,00	,215661
	Total	,225147
k3	1,00	,230520
	2,00	,232366
	3,00	,255196
	Total	,232665
k4	1,00	,165178
	2,00	,166936
	3,00	,175911
	Total	,166512
k5	1,00	,166926
	2,00	,161948
	3,00	,141946
	Total	,163448

Ek 75. Spor Hizmeti Meslek Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Meslek		Ortalama
k1	1,00	,218658
	2,00	,197493
	3,00	,222581
	4,00	,207572
	5,00	,219675
	6,00	,196164
	Total	,212371
k2	1,00	,211360
	2,00	,227667
	3,00	,227195
	4,00	,231487
	5,00	,219139

	6,00	,222918
	Total	,225147
k3	1,00	,235595
	2,00	,239457
	3,00	,238996
	4,00	,227502
	5,00	,221709
	6,00	,233904
	Total	,232665
k4	1,00	,172414
	2,00	,173696
	3,00	,160019
	4,00	,163651
	5,00	,168331
	6,00	,174493
	Total	,166512
k5	1,00	,162198
	2,00	,161855
	3,00	,151270
	4,00	,169974
	5,00	,171344
	6,00	,172521
	Total	,163448

Ek 75. Spor Hizmeti Yaş Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Yaş		Ortalama
k1	1,00	,212234
	2,00	,210131
	3,00	,215672
	4,00	,219007
	5,00	,200510
	Total	,212371
k2	1,00	,215132
	2,00	,215407
	3,00	,240664
	4,00	,224752
	5,00	,233390
	Total	,225147
k3	1,00	,234498

	2,00	,241921
	3,00	,225955
	4,00	,227893
	5,00	,226960
	Total	,232665
k4	1,00	,171702
	2,00	,170559
	3,00	,155045
	4,00	,165523
	5,00	,176000
	Total	,166512
k5	1,00	,166649
	2,00	,162103
	3,00	,162796
	4,00	,162960
	5,00	,163240
	Total	,163448

Ek 76. Veterinerlik Hizmeti Belediye Gitme Sıklığı Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Belediyeye Gitme Sıklığı		Ortalama
k1	1,00	,321255
	2,00	,311134
	3,00	,308393
	Total	,316288
k2	1,00	,296826
	2,00	,304679
	3,00	,327143
	Total	,301809
k3	1,00	,382108
	2,00	,384450
	3,00	,364679
	Total	,382125

Ek 77. Veterinerlik Hizmeti Cinsiyet Tanımlayıcı İstatistik

Grup İstatistiği			
Cinsiyet		N	Ortalama
k1	1	463	,316711
	2	546	,315930
k2	1	463	,294281
	2	546	,308192
k3	1	463	,389210
	2	546	,376117

Ek 78. Veterinerlik Hizmeti Eğitim Seviyesi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Eğitim Seviyesi		Ortalama
k1	1,00	,357324
	2,00	,326467
	3,00	,310965
	4,00	,312364
	5,00	,297485
	Total	,316288
k2	1,00	,302946
	2,00	,307904
	3,00	,297066
	4,00	,297423
	5,00	,321485
	Total	,301809
k3	1,00	,339892
	2,00	,365801
	3,00	,392208
	4,00	,390468
	5,00	,381227
	Total	,382125

Ek 79. Veterinerlik Hizmeti İlçeler Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
İlçeler		Ortalama
k1	1,00	,317568
	2,00	,324350
	3,00	,310630
	Total	,316288
k2	1,00	,287225
	2,00	,307081
	3,00	,301290
	Total	,301809
k3	1,00	,395532
	2,00	,368758
	3,00	,388303
	Total	,382125

Ek 80. Veterinerlik Hizmeti Memnuniyet Düzeyi Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Memnuniyet		Ortalama
k1	1,00	,323357
	2,00	,328850
	3,00	,321192
	4,00	,301069
	5,00	,313946
	Total	,316288
k2	1,00	,305490
	2,00	,300137
	3,00	,303189
	4,00	,300861
	5,00	,296689
	Total	,301809
k3	1,00	,371296
	2,00	,371170
	3,00	,375831
	4,00	,398361
	5,00	,389608
	Total	,382125

Ek 81. Veterinerlik Hizmeti Yaş Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı İstatistik		
Yaş		Ortalama
k1	1,00	,305888
	2,00	,314003
	3,00	,319740
	4,00	,318987
	5,00	,331070
	Total	,316288
k2	1,00	,296356
	2,00	,296697
	3,00	,306023
	4,00	,309094
	5,00	,305790
	Total	,301809
k3	1,00	,398005
	2,00	,389562
	3,00	,374419
	4,00	,372087
	5,00	,363380
	Total	,382125

Ek 82. İlçeler Mahallem İstanbul SES Skorları

İLÇE ADI	SES SKORU
Adalar	60
Arnavutköy	16,78
Ataşehir	50,73
Avcılar	43,75
Bağcılar	28,41
Bahçelievler	45,45
Bakırköy	79,17
Başakşehir	38,75
Bayrampaşa	32,95
Beşiktaş	91,3
Beykoz	36,11
Beylikdüzü	50
Beyoğlu	45,28
Büyükkekmece	42,71
Çatalca	13,78

Çekmeköy	39,29
Esenler	23,44
Esenyurt	31,1
Eyüp	35,27
Fatih	37,28
Gop	33,6
Güngören	40,91
Kadıköy	82,14
Kağıthane	40,13
Kartal	45,63
Küçükçekmece	35,71
Maltepe	54,17
Pendik	32,3
Sancaktepe	26,97
Sarıyer	57,57
Silivri	17,5
Sultanbeyli	18,34
Sultangazi	23,34
Şile	15,73
Şişli	68,5
Tuzla	38,98
Ümraniye	42,5
Üsküdar	64,02
Zeytinburnu	43,27

Ek 83. İlçeler Kümeleme Analizi Sonuçları

Prior Probabilities for Groups			
Cluster Number of Case	Prior	Cases Used in Analysis	
		Unweighted	Weighted
1	,333	5	5,000
2	,333	13	13,000
3	,333	21	21,000
Total	1,000	39	39,000

Classification Results ^a						
Cluster Number of Case			Predicted Group Membership			Total
			1	2	3	
Original	Count	1	5	0	0	5
		2	0	13	0	13

		3	0	0	21	21
	%	1	100,0	0,0	0,0	100,0
		2	0,0	100,0	0,0	100,0
		3	0,0	0,0	100,0	100,0

Case Summaries ^a			
			ilçe
Cluster Number of Case	1	1	7,00
		2	10,00
		3	23,00
		4	35,00
		5	38,00
		Total	N 5
	2	1	2,00
		2	5,00
		3	9,00
		4	15,00
		5	17,00
		6	18,00
		7	21,00
		8	28,00
		9	29,00
		10	31,00
		11	32,00
		12	33,00
		13	34,00
		Total	N 13
	3	1	1,00
		2	3,00
		3	4,00
		4	6,00
		5	8,00
		6	11,00
		7	12,00
		8	13,00
		9	14,00
		10	16,00
		11	19,00
		12	20,00
		13	22,00

		14	24,00
		15	25,00
		16	26,00
		17	27,00
		18	30,00
		19	36,00
		20	37,00
		21	39,00
	Total	N	21
	Total	N	39

Ek 84. Anket Formu

Bu Anket **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi**'nde yürütülen bir **Doktora Tezi** kapsamında veri elde etmek için oluşturulmuş olup **sadece akademik amaçlıdır** ve hiçbir siyasi amaç taşımamaktadır. Ankete vereceğiniz tüm kişisel bilgiler saklı tutulacaktır. Vereceğiniz cevapların doğruluğu yapılacak çalışmanın güvenilirliği açısından önemlidir. Desteğiniz için teşekkür ederiz...

1) İstanbul'un hangi ilçesinde ikamet ediyorsunuz?

Adalar		Büyükdere		Maltepe	
Arnavutköy		Çatalca		Pendik	
Ataşehir		Çekmeköy		Sancaktepe	
Avcılar		Esenler		Sarıyer	
Bağcılar		Esenyurt		Silivri	
Bahçelievler		Eyüp Sultan		Sultanbeyli	
Bakırköy		Fatih		Sultangazi	
Başakşehir		Gaziosmanpaşa		Şile	
Bayrampaşa		Güngören		Şişli	
Beşiktaş		Kadıköy		Tuzla	
Beykoz		Kağıthane		Ümraniye	
Beylikdüzü		Kartal		Üsküdar	
Beyoğlu		Küçükçekmece		Zeytinburnu	

2) Kaç yıldır bu ilçede ikamet ediyorsunuz?

AÇIKLAMA Yaşadığınız ilçe belediyesinin sunmuş olduğu hizmetleri sizin için **en önemli olanı 1’den başlamak üzere 1’den 10’a kadar sıralayınız ve sıraladığınız bu hizmetleri kendi sıralamanıza göre birincinin ikinciden , ikincinin üçüncüden vs göreceli önemini belirtiniz.(Hizmetler tesadüfi olarak sıralanmıştır.)**

Aşağıda örnek olarak ilk tabloda 4 kriter için önem sıralaması yapılmış, ikinci tabloda ise kıyaslamalar yapılmıştır.

ÖRNEK

Kriterler	Önem Sıraları	Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok Önemli
K1	3	1-2 den	X			
K2	4	2-3 den	X			
K3	1	3-4 den				X
K4	2					

Yukarıda yer alan örnek cevaplamaı dikkate alarak

3)Çevre ve Temizlik hizmetini açıklamada belirtildiği şekilde (1-2) sıralayınız ve göreceli önemini yazınız.

ÇEVRE ve TEMİZLİK	Önem Sırası	Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok önemli
Atık toplama hizmeti		1-2 den				
Geri dönüşüm						

4)Bilgi Edinme hizmetini açıklamada belirtildiği şekilde (1-4) sıralayınız ve göreceli önemini yazınız.

BİLGİ EDİNME	Önem Sırası		Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok önemli
Beyaz masa		1-2 den					
Başkanın maili		2-3 den					
CİMER		3-4 den					
e-belediye							

5)İmar hizmetlerini açıklamada belirtildiği şekilde (1-3) sıralayınız ve göreceli önemini yazınız.

İMAR	Önem Sırası		Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok önemli
İmar planları		1-2 den					
Kentsel dönüşüm		2-3 den					
Yapı denetim							

6)Kültür hizmetlerini açıklamada belirtildiği şekilde (1-2) sıralayınız ve göreceli önemini yazınız.

KÜLTÜR	Önem sırası		Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok önemli
Kültür ve sanat etkinlikleri		1-2 den					
Kütüphane							

7) Veterinerlik hizmetlerini açıklamada belirtildiği şekilde (1-3) sıralayınız ve göreceli önemini yazınız.

VETERİNERLİK	Önem sırası		Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok önemli
Aşılama ve kısırlaştırma		1-2 den					
İlaçlama		2-3 den					
Sokak hayvanlarının barınması ve beslenmesi							

8) Park ve Bahçeler hizmetini açıklamada belirtildiği şekilde (1-3) sıralayınız ve göreceli önemini yazınız.

PARK ve BAHÇELER	Önem sırası		Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok önemli
Ağaçlandırma ve ağaçların bakım ve kesimi		1-2 den					
Park alanları oluşturma		2-3 den					
Yeşil alan ve parkların temizlik, bakım ve onarımı							

9) Sağlık hizmetlerini açıklamada belirtildiği şekilde (1-6) sıralayınız ve göreceli önemini yazınız.

SAĞLIK	Önem sırası		Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok önemli
Diyetisyen		1-2 den					
Engelli ve yaşlı		2-3 den					
Evde bakım ve destek		3-4 den					
Hasta nakil		4-5 den					

Koruyucu sağlık ve psikolojik destek	
Taziye	

5-6 dan						

10) Sosyal hizmetleri açıklamada belirtildiği şekilde (1-5) sıralayınız ve göreceli önemini yazınız.

SOSYAL	Önem sırası		Az da olsa daha önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok önemli
Aile ve toplum hizmetleri		1-2 den					
Asker yardımı		2-3 den					
Giyim yardımı		3-4 den					
Toplu nikah ve sünnet		4-5 den					
Yemek yardımı							

11) Spor hizmetlerini açıklamada belirtildiği şekilde (1-5) sıralayınız ve göreceli önemini yazınız.

SPOR	Önem sırası		Az da olsa	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede	Çok önemli
Açık ve kapalı alanlarda spor		1-2 den					
Çocuklara yönelik spor		2-3 den					
Engellilere yönelik spor		3-4 den					
Spor organizasyonu		4-5 den					
Yetişkinlere yönelik spor							

12) Eğitim hizmetlerini açıklamada belirtildiği şekilde (1-2) sıralayınız göreceli önemini yazınız.

EĞİTİM	Önem sırası		Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok önemli
Hobi kursları		1-2 den					
Öğrencilere staj imkanı							

13) Genel olarak belediye hizmetlerini açıklamada belirtildiği şekilde (1-10) sıralayınız ve göreceli önemini yazınız.

HİZMETLER	Önem sırası		Az da olsa önemli	Biraz daha önemli	Kuvvetle daha önemli	Yüksek derecede önemli	Çok önemli
Bilgi Edinme		1-2 den					
Çevre ve Temizlik		2-3 den					
Eğitim		3-4 den					
İmar		4-5 den					
Kültür		5-6 dan					
Park ve Bahçeler		6-7 den					
Sağlık		7-8 den					
Sosyal		8-9 dan					
Spor		9-10 dan					
Veterinerlik							

14) Genel olarak ikamet ettiğiniz ilçe belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet dereceniz nedir?

- Hiç memnun değilim ☐
- Memn değilim ☐
- Ne memnunum ne memnun değilim ☐
- Memnunum ☐
- Çok memnunum ☐

15) Bulunduğunuz ilçe belediyesine hangi sıklıkla gidersiniz ?
Hiç gitmem ☐ Nadiren giderim ☐ Sıklıkla giderim ☐

16) Cinsiyetiniz ?

Kadın ☐ Erkek ☐

17) Yaşınız ?

.....

18) Eğitim durumunuz?

Okuma yazmam yok ☐ İlkokul ☐ Ortaokul ☐

Lise ☐ Üniversite ☐ Yüksek lisans ve üzeri ☐

19) Medeni haliniz?

Bekar ☐ Boşanmış ☐

Eşi vefat etmiş ☐ Evli ☐

20) Çocuk sayınız?

.....

21) Çalışma şekliniz ?

Çalışmıyor	
Öğrenci	
Serbest meslek	
Girişimci	
Kamu sektörü üst düzey çalışan	
Kamu sektörü orta düzey çalışan	
Kamu sektörü normal çalışan	
Özel sektör üst düzey çalışan	
Özel sektör orta düzey çalışan	
Özel sektör normal çalışan	
Ev kadını	
Emekli	
Diğer	

22) Gelir düzeyiniz ?

Yok (Çalışmıyor)	
2000-4000	
4001-6000	
6001-8000	

8001-10000	
10001 ve üzeri	



ÖZGEÇMİŞ

Gamze DOLANBAY, ilk ve orta öğrenimini Malatya’da tamamlamıştır. Lisans öğrenimini 2011 yılında İnönü Üniversitesi Fen Fakültesi Matematik bölümünde, yüksek lisans öğrenimini 2013 yılında Fırat Üniversitesi Fen Fakültesi Matematik Anabilim Dalında tamamlamıştır. 2015 yılından bu yana İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Sayısal Yöntemler Anabilim Dalında araştırma görevlisi olarak görev yapmaktadır.

