

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI



BELEDİYE HİZMETLERİNE YÖNELİK MEMNUNİYET
ALGISI: KASTAMONU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

SEVGİ YÜCEL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DOÇ. DR. DENİZ KUNDAKÇI

MART - 2022
KASTAMONU

TAAHHÜTNAME

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu; ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını, bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini bildirir ve taahhüt ederim.

SEVGİ YÜCEL

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BELEDİYE HİZMETLERİNE YÖNELİK MEMNUNİYET ALGISI: KASTAMONU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

SEVGİ YÜCEL

KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI
DANIŞMAN: DOÇ. DR. DENİZ KUNDAKÇI

Bu çalışmada, vatandaşların demografik özellikleri ile belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Kastamonu Belediyesi sınırları dâhilinde ikamet eden 18 yaş ve üzeri 429 vatandaşa yüz yüze ve çevrimiçi anket yöntemi kullanılarak anket uygulaması yapılmıştır. Araştırma sonucu elde edilen veriler, SPSS 23.00 (Statistical Package of Social Sciences) istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Ankete katılan vatandaşların demografik özellikleriyle ilgili sorulara verdikleri cevapların frekans ve yüzdeleri hesaplanarak dağılımları tespit edilmiştir.

Verilerin analizinde iki küme arasındaki anlamlı farklılıkların tespiti için “t-testi”, ikiden fazla kümeler arasındaki anlamlı farklılıkların tespiti için “One-way Anova” testinden yararlanılmıştır. Uygulanan istatistik çözümlemelerinde 0,05 anlamlılık düzeyi esas alınmıştır. Farklılığın nereden kaynaklandığını ve hangi gruplar arasında olduğunu anlamak üzere Post Hoc testlerinden biri olan LSD testi kullanılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyetleri ile cinsiyet ve medeni durum arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş; yaş, eğitim durumları, meslek grupları, gelir durumları ve ikamet sürelerine göre ise anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Sonuç ve tartışma kısmında ise Kastamonu Belediyesi’nin vatandaşların memnuniyetlerini artırabilmesine yönelik öneriler sunulmuştur.

ANAHTAR KELİMELER: Belediye Hizmetleri, Vatandaş Memnuniyeti, Kastamonu Belediyesi

Mart 2022, 123 Sayfa

ABSTRACT**MSC THESIS****PERCEPTION OF SATISFACTION REGARDING MUNICIPALITY
SERVICES: THE CASE OF KASTAMONU MUNICIPALITY****SEVGİ YÜCEL****KASTAMONU UNIVERSITY INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCE
DEPARTMENT OF POLITICAL SCIENCE AND PUBLIC
ADMINISTRATION
SUPERVISOR: ASSOC. PROF. DR. DENİZ KUNDAKÇI**

The purpose of this study is to determine whether there is a significant difference between the demographic characteristics of citizens and their satisfaction levels regarding municipal services. Therefore, a questionnaire was held to 429 citizens aged 18 and over residing within the borders of Kastamonu Municipality by applying face-to-face and online survey methods. The data acquired were analyzed using the SPSS 23.00 (Statistical Package of Social Sciences) statistical software. By taking the demographic characteristics of the citizens into account, the frequency and the percentage values were calculated.

In the analysis, in order to identify significant differences, while T-TEST was applied for the cases between two groups, the one-way ANOVA test was employed for the cases, in which more than two groups were included. The statistical analysis applied was based on a significance level of 0.05. As a post hoc test, the LSD test was utilized to clarify the group, which the difference was originated. According to the results, there were no significant differences in the satisfaction levels regarding the services provided by the municipality depending on gender and marital status. On the other hand, some significant differences were identified, depending on age, education status, occupational groups, income status, and residence period. Finally, suggestions were made for Kastamonu Municipality in rising the satisfaction of the citizens in the conclusion and discussion chapter.

KEYWORDS: Municipal Services, Citizen Satisfaction, Kastamonu Municipality

March 2022, 123 Page

TEŞEKKÜR

Çalışma sürecinde öncelikle desteğini esirgemeyen danışman hocam Doç. Dr. Deniz KUNDAKÇI 'ya, yüksek lisans ders ve tez döneminde görüş ve yönlendirmeleriyle yardımda bulunan tüm hocalarıma ve öğrenim hayatım boyunca her türlü desteği sağlayan ve her daim yanımda olan aileme yürekten teşekkürlerimi sunarım.

SEVGİ YÜCEL

Kastamonu, 2022



İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
TEZ ONAYI	ii
TAAHHÜTNAME	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ŞEKİLLER VE GÖRSELLER DİZİNİ.....	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	xi
1. GİRİŞ.....	1
2. KAMU YÖNETİMİ VE KAMU HİZMETİ KAVRAMLARI.....	4
2.1 Yönetim Kavramı	4
2.2 Kamu Yönetimi Kavramının Tanımı ve Kapsamı	6
2.3 Türk Kamu Yönetiminin Örgütsel Yapısı	7
2.3.1 Merkezi Yönetim	9
2.3.2 Yerinden Yönetim.....	10
2.4 Hizmet ve Kamu Hizmeti Kavramı	13
2.4.1 Klasik Kamu Yönetimi Yaklaşımında Kamu Hizmetleri	16
2.4.2 Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımında Kamu Hizmetlerinin Yeniden Belirlenmesi	19
2.5 Kamu Hizmetlerine Egemen Olan İlkeler	29
2.6 Kamu Hizmeti Türleri	31
2.7 Kamu Hizmetlerinin Sağlanma Biçimleri	33
3. BELEDİYE VE BELEDİYE HİZMETİ KAVRAMI (KASTAMONU BELEDİYESİ).....	37
3.1 Belediye ve Belediye Hizmeti Kavramları.....	37
3.2 Belediyelerin Hizmet Sunma Yöntemleri	38
3.2.1 Belediyelerin Geleneksel Hizmet Sunma Yöntemleri	38
3.2.2 Belediyelerin Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri	39
3.3 Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları	50
3.4 Kastamonu Belediyesi ve Sunduğu Hizmetler	54
4. BELEDİYE HİZMETLERİNE YÖNELİK MEMNUNİYET ALGISI: KASTAMONU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ.....	59
4.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	59
4.2 Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları	59
4.3 Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	60
4.4 Veri Toplama ve Analiz Yöntemi	61
4.5 Araştırmanın Hipotezleri	62
4.6 Araştırma Analiz ve Bulguları.....	67
4.6.1 Demografik Bulgular	67
4.6.2 Faktör Analizi	69
4.6.3 Güvenilirlik Analizi	72
4.6.4 T-Testi Sonuçları	72
4.6.5 Anova Testi Sonuçları	75
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	103
KAYNAKÇA	107

ŞEKİLLER VE GÖRSELLER DİZİNİ**Sayfa**

Şekil 3.1 Kastamonu İli Belediyeleri	54
Şekil 3.2 Kastamonu Belediyesi Örgüt Yapısı.....	56



TABLOLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 3.1 Kastamonu Belediyesi Tarafından Sunulan Hizmetler.....	57
Tablo 4.1 Kastamonu Belediyesine Bağlı Mahalleler.....	60
Tablo 4.2 Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	67
Tablo 4.3 Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği ve Bartlett Küresellik Testi Tablosu	70
Tablo 4.4 Belediye Hizmetleri Memnuniyeti Ölçeği Faktör Analizi Bulguları..	71
Tablo 4.5 Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği Güvenilirlik Analizi.....	72
Tablo 4.6 Cinsiyete göre t-testi tablosu	73
Tablo 4.7 Medeni duruma göre t-testi tablosu	74
Tablo 4.8 Yaş gruplarıyla belediye yönetimi değerlendirme faktörü ANOVA tablosu	75
Tablo 4.9 Yaş gruplarıyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü ANOVA tablosu	76
Tablo 4.10 Yaş gruplarıyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü ANOVA tablosu	77
Tablo 4.11 Yaş gruplarıyla sosyal hizmetler faktörü ANOVA tablosu	78
Tablo 4.12 Yaş gruplarıyla ulaşım hizmetleri faktörü ANOVA tablosu	79
Tablo 4.13 Eğitim durumlarıyla belediye yönetimi değerlendirme ANOVA tablosu	79
Tablo 4.14 Eğitim durumlarıyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü ANOVA tablosu	80
Tablo 4.15 Eğitim durumlarıyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü ANOVA tablosu	81
Tablo 4.16 Eğitim durumlarıyla sosyal hizmetler faktörü ANOVA tablosu	82
Tablo 4.17 Eğitim durumuyla ulaşım hizmetleri faktörü ANOVA tablosu.....	83
Tablo 4.18 Meslek gruplarıyla belediye yönetimi değerlendirme faktörü ANOVA tablosu	85
Tablo 4.19 Meslek gruplarıyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü ANOVA tablosu	86
Tablo 4.20 Meslek gruplarıyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü ANOVA tablosu	87
Tablo 4.21 Meslek gruplarıyla sosyal hizmetler faktörü ANOVA tablosu	88
Tablo 4.22 Meslek gruplarıyla ulaşım hizmetleri faktörü ANOVA tablosu.....	89
Tablo 4.23 Gelir durumuyla belediye yönetimi değerlendirmesi faktörü ANOVA tablosu	90
Tablo 4.24 Gelir durumuyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü ANOVA tablosu	91
Tablo 4.25 Gelir durumuyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü ANOVA tablosu	92
Tablo 4.26 Gelir durumuyla sosyal hizmetler faktörü ANOVA tablosu	93
Tablo 4.27 Gelir durumuyla ulaşım hizmetleri faktörü ANOVA tablosu	94
Tablo 4.28 İkamet süresiyle belediye yönetimi değerlendirme faktörü ANOVA tablosu	95

Tablo 4.29 İkamet süresiyle çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü	
ANOVA tablosu.....	95
Tablo 4.30 İkamet süresiyle imar ve şehircilik hizmetleri faktörü	
ANOVA tablosu.....	96
Tablo 4.31 İkamet süresiyle sosyal hizmetler faktörü ANOVA tablosu	97
Tablo 4.32 İkamet süresiyle ulaşım hizmetleri faktörü ANOVA tablosu.....	98
Tablo 4.33 Araştırma hipotezlerine ilişkin özet.....	99



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Kısaltmalar

YKY	: Yeni Kamu Yönetimi
TEDAŞ	: Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu



1. GİRİŞ

Yerel yönetim kuruluşları, 1981 Anayasasında il özel idaresi, köyler ve belediyeler olarak belirtilmiştir. Siyasal, yönetsel, ekonomik ve toplumsal sahalarda vatandaşların yer aldığı yaşam alanları olan kentlerin ise günümüzde idaresi yerel yönetim kuruluşlarından biri olan belediyeler vasıtasıyla sağlanmaktadır. Belediyeler, “belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan kamu tüzel kişilikleridir” şeklinde ifade edilir (5395 sayılı Belediye Kanunu, 2007). Bu bağlamda belediyeler, sınırları dâhilinde yaşayan vatandaşların, sosyal, ekonomik ve kültürel özellikteki bütün ortak ihtiyaçlarını gidermekle sorumludurlar. Buna ek olarak coğrafi yerinden yönetim kuruluşlarından biri olan belediyeler, vatandaşlarla ilgili kararlar alan, onların yüksek yaşam standartlarına erişmesi için çalışmalar yürüten ve vatandaşlara en yakın yerden hizmet sunan kuruluşlardır. Özetle, yerel yönetimlerin amacı, vatandaşların ihtiyaç, talep ve beklentilerine yönelik kamu hizmetlerini en üst seviyede gerçekleştirmek suretiyle memnun olmasını sağlamak şeklinde ifade edilebilir. Bu doğrultuda kamu hizmetlerinin, etkin, etkili ve ekonomik bir şekilde sunulması giderek önem kazanan bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır.

Gelişen ve değişen dünyada insanların ihtiyaçları hızla artmakta ve yerel yönetimlerin yükleri de ağırlaşmaktadır. Teknolojik gelişmeler ve küreselleşme olgusunun tüm dünyada hızla yayılmasıyla birlikte, kamu yönetimi ve kamu kurumları başta olmak üzere pek çok alan değişim ve gelişmelerden etkilenmiş, vatandaşların istek ve beklentilere cevap vermekte mevcut kamu yönetimi yetersiz kalmıştır. Bu durum sonucunda kamu kurum ve kuruluşlarının yapı ve işleyiş bakımından kendilerini değiştirmesi, vatandaşların istek ve beklentilerini karşılayabilecek kaliteli ve hızlı bir yönetim yapısını ortaya çıkarmıştır. Yeni Kamu Yönetimi olarak adlandırılan bu yapı çerçevesinde vatandaş/müşteri odaklı bir yönetim anlayışı benimsenmiştir (Lane, 2000: 216). Bu doğrultuda memnuniyet üzerine yapılan araştırmalar, daha önceki dönemlerde yalnızca işletme alanında müşteri memnuniyetinin ölçülmesi üzerine kullanılırken, bu değişimle birlikte kamu yönetimi alanında da önem kazanmıştır.

Toplunun destek ve güvenini almanın yerel yönetim kuruluşları için hayati bir gereklilik olduğu günümüzde vatandaşların ihtiyaç, talep ve beklentilerine karşı duyarlı bir şekilde aksiyon alabilmenin artan önemi doğrultusunda memnuniyet seviyesinin ne derece olduğu ölçülmeli ve vatandaş odaklı bir hizmet anlayışıyla hareket edilmelidir. Bu bağlamda, örnek olarak belediye tarafından dikkate alınacak ve vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden memnuniyetini ölçecek olan bir anket çalışmasının, belediyenin kendisine yönelik talep ve beklentileri daha iyi anlayarak ilgili hizmetlerini planlayabilmesine, bu kapsamda yönetimin başarısına ve vatandaşların memnuniyetine olumlu yönde katkı sağlaması verilebilir.

Vatandaşların yönetimden istek ve beklentilerinin bilinmesinin önemli olduğu aşikâr olan günümüz dünyasında Kastamonu Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden faydalanan vatandaşların söz konusu hizmetlere dair memnuniyet düzeylerini tespit etme amacı güden bu çalışma, gerek bu alanla ilgili faaliyette bulunan kamu kuruluşlarının mevcut durumun fotoğrafını görebilmesi açısından, gerekse gelecekte yapılabilecek olan akademik çalışmaların bir kaynak niteliğinde faydalı olabilmesi açısından önem arz etmektedir.

Kastamonu Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden faydalanan vatandaşların bu hizmetlere yönelik memnuniyetlerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi amacı taşıyan bu çalışma, Kastamonu belediyesi sınırları içerisinde yer alan 20 mahalleyi kapsamaktadır. Çalışmada Kastamonu belediyesi sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşlardan seçmen kütüğü temel alınarak en az 18 yaş ve üzeri olması kistas olarak belirlenmiş, dolayısıyla Kastamonu’da oy kullanabilecek kişiler katılımcı olarak seçilmiştir. Çalışmanın örnekleme basit rastgele örneklemele seçilmiş olup Kastamonu de ikamet eden 429 vatandaşa uygulanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler ise SPSS paket programıyla analiz edilmiştir.

Teorik ve uygulama kısımlarından oluşan çalışmada öncelikle kamu yönetiminin tanımı ve kapsamı ele alınarak klasik kamu yönetimi ve yeni kamu yönetimi anlayışları, açıklanarak aralarındaki farklılıklara değinilmiştir. Buna ek olarak Türk kamu yönetiminin örgütsel yapısı, hizmet ve kamu hizmeti kavramları açıklanmış

olup, kamu hizmetlerine egemen olan ilkeler, kamu hizmeti türleri ve kamu hizmetlerinin sağlanma biçimleri kapsamlı bir şekilde belirtilmiştir.

Üçüncü bölümde, belediye kavramının tanımı ve kapsamı, belediye hizmeti kavramı, belediyelerin görev sorumlulukları, geleneksel ve alternatif hizmet sunma yöntemlerine ve Kastamonu Belediyesi ve sunmuş olduğu yerel hizmetlere yer verilmiştir.

Dördüncü bölümde ise çalışmanın amacı ve önemi belirtilmiştir. Araştırmanın kapsamı, sınırlılıkları, evren ve örnekleme, veri toplama yöntemi gibi temel hususların da yer aldığı bölümde, araştırmanın analiz bulguları detaylı bir şekilde işlenmiştir. Son bölümde ise elde edilen verilerin analiz edilmesiyle sonuçlar değerlendirilmiş ve Kastamonu Belediyesi'ne öneriler sunulmuştur.

2. KAMU YÖNETİMİ VE KAMU HİZMETİ KAVRAMLARI

Bu bölümde ilk olarak yönetim kavramı, kamu yönetimi kavramının tanımı ve kapsamı açıklanarak, kamu yönetiminde yaşanan değişim ve dönüşümler ele alınmıştır. Buna ek olarak hizmet ve kamu hizmeti kavramlarına değinilerek, kamu hizmetine egemen olan ilkeler, kamu hizmeti türleri ve kamu hizmetlerinin sağlanma biçimlerinden bahsedilmiştir.

2.1 Yönetim Kavramı

Yönetim, birlikte karar verilmiş amaca yönelik işbirliği ile ortak bir çaba göstererek bir gayeye ulaşma süreci şeklinde ifade edilir. İnsan sosyal bir varlıktır. Bu doğrultuda insanlar kişisel gereksinim ve menfaatlerini gerçekleştirmek için birlikte yaşamak zorundadır. Söz konusu menfaatler, siyasi, askeri ve ekonomik ve benzeri boyutlara dayanmaktadır. Dolayısıyla yönetimin, çok eski dönemlerden günümüze değin gelen bir faaliyet olduğu anlaşılmaktadır. Yönetim, soyut bir kavram gibi görünmesine rağmen somut sonuçlar içerir. Diğer bir deyişle yönetim, ortak bir şekilde belirlenmiş amaçların, kaynakların etkin, ekonomik ve verimli kullanarak gerçekleştirilme bilimi ve sanatı olarak ifade edilmektedir (Sürgit, 1981: 10).

Bir başka tanımda ise yönetim, bireylerin gayretleriyle müşterek bir gayeyi gerçekleştirmek için planlanmış, örgütlenmiş, gayeyi gerçekleştirmeye yönelik personel alımı yapılmış, sürecin koordinasyonu sağlanmış, durumla ilgili raporlandırma yapılmış ve son olarak bütçeleme adımı gerçekleştirilmiş bir süreci yönlendirmek olarak tanımlanmaktadır (Nohutçu, 2008: 108). Yönetim, maddi ve beşeri kaynakların, müşterek bir gayenin gerçekleştirilebilmesi için düzenlenerek kullanılması süreci olarak da ifade edilebilir. Yönetimle ilgili literatürde çok sayıda tanım bulunmaktadır. Kısaca bu tanımların ortak noktası, maddi ve beşeri kaynakların, müşterek bir gayenin gerçekleştirilebilmesi için düzenlenerek kullanılması süreci olarak ifade edilebilir.

Yönetimin tarihsel gelişim süreci, 20. yüzyıla kadar “Bilimsel Yönetim Öncesi Dönem” olarak geçmekte iken 1900’lü yılların ilk çeyreği “Klasik Yönetim Dönemi”

olarak geçmektedir. 1930-60'lı yıllar ise “Neo-Klasik Yönetim Dönemi” olarak kabul edilmekte, sonraki süreç “Modern Yönetim Dönemi” şeklinde tanımlanmaktadır. Bilimsel yönetim öncesi dönemde, yönetim olgusu ayrı bir disiplin olarak ele alınmamış olup özellikle sanayi devrimiyle fabrikalaşmanın hız kazanması ve büyük şirketlerin kurulmasıyla yöneticilik ve işletme sahiplerinin görevlerinin bilimsel esaslar çerçevesinde değil de bireysel gayretler sonucunda birbirlerinden ayrışmaya başladığı görülmektedir. Sanayi devriminin güçlü bir çıktısı olan yönetsel devrimin hissedilmesi oldukça ileri yıllara 19. yüzyılın başlarına rastlamaktadır (Doğan, 2002: 180-181). 1900'lü yıllarda ortaya çıkan klasik yönetim yaklaşımı ise, II. Dünya Savaşı'na kadar etkinliğini devam ettirmiş bir örgüt ve yönetim teorisidir. Klasik yönetimin en önemli kaynaklarından biri olan bürokrasi modeli Max Weber tarafından geliştirilmiştir. Weber'in bürokrasi modeline göre, işlevsel uzmanlaşmaya dayalı bir iş bölümü ve yetkilerin kurum ve kuruluşlar içerisinde hiyerarşik bir düzen içinde dağıtılması gerekliliği ifade edilmiştir (Weber, 2003: 50). Modern toplulukların karışıklık içerisindeki kurumları için bürokrasinin uygun olduğu ve teknik olarak en iyi örgüt şekli olduğu, rasyonelliği, devamlılığı, disiplinli ve güvenli oluşu gibi pek çok üstün özelliklere sahip olduğu savunulmuştur (Baransel, 1993: 12-13). 1929 yılında “Büyük Buhran” olarak adlandırılan dünya çapındaki ekonomik krizle birlikte yaşanan ekonomik değişimlerin yanı sıra teknolojik gelişmeler, işletmelerin birbirleriyle birleşmesine ve boyutlarının artmasına sebep olmuştur. Söz konusu durum, klasik yönetim anlayışı uygulamaları meydana gelen problemlere cevap bulamaz hale gelmesine yol açmıştır. Yeni yönetim arayışlarına girilen bu dönemde ortaya Neo-klasik yönetim anlayışı çıkmıştır. Neo-klasik yaklaşımın, öncelikli dayanağı klasik yönetim uygulamalarında göz ardı edilen insan duygu ve düşüncelerinden hareket ediyor olmasıdır. Bu yaklaşımla aslında yönetime yeni ilkeler koyulmayarak klasik yönetim uygulamalarındaki eksikler tamamlanmaya çalışılmıştır. Neo-klasik yönetim yaklaşımının öncülerinden Elton Mayo, çalışanlara gösterilen anlayış artırıldığında işletmelerdeki kazancın daha çok artacağını ileri sürmüştür. 1960'lı yıllarda gündeme gelen çağdaş yönetim anlayışı, klasik yönetimin örgütü biçimsel olarak, neo-klasik yönetimin ise örgütü insan davranışları bağlamında ele almasına karşın bu iki yaklaşımı birleştirerek, örgütü çalışanları, birimleri, amaçları ve davranışlarıyla bir

bütün sistem olarak ele almış ve inceleme konusunu yapmıştır (Demir, Alpugan, Oktav & Üner, 1997:142).

2.2 Kamu Yönetimi Kavramının Tanımı ve Kapsamı

Yönetim özel ve kamu ayağı olan bir süreç olmakla birlikte bu başlık altında irdelenecek olan kamu yönetim kavramı, çok eski dönemlere kadar dayanmasının yanı sıra ancak 19. yüzyılda bir disiplin olarak ele alınmıştır. İncelendiğinde özellikle Batı Avrupa’da bu adım 16. yüzyılda başlamış ve 18. yüzyıla kadar devam etmiş merkantilizmin bir sonucu olduğu görülmektedir. Merkantilizm dönemi, devletin ekonomiye müdahale ederek gümrük tarifesi ve vergileri yüksek tutması akabinde ihracata ağırlık vermesiyle devletin zenginliğinin artacağı düşüncenin egemen olduğu bir dönemdir (Eryılmaz, 2007: 10). Kamu yönetimi kavramının devlet yönetimlerinde uygulanabilmesi için gerekli olan yöntem ve kurallar bir bilim alanı olarak ilk defa 1812 yılında “Principes d’Administration Publique/Kamu Yönetimi İlkeleri” kitabında Charles Jean Bonnin tarafından ifade edilmiştir (Eryılmaz, 2007: 10).

Amerika’da kamu yönetimi kavramı ilk kez 19. yüzyılın son çeyreğinde bilimsel bir araştırma konusu olmuştur. Akademik olarak kamu yönetimi ilk kez 1887 yılında Woodrow Wilson’un “The Study of Administration/Yönetimin İncelenmesi” makalesinde araştırma konusunu halini almıştır. Bu araştırma makalesinde Amerika’daki kamu kurumları ve özel sektör birbirlerini tamamlayıcı şekilde ele alınırken siyaset ve yönetim kavramları birbirlerinden ayrı alanlar olarak incelenmiştir. Wilson’dan sonra bu alanda yayınlamış diğer önemli eserlerin ise Frank J. Goodnow’un “Politics and Administration/Siyaset ve Yönetim” ve Leonard D. White’in “Introduction to the Study of Public Administration/Kamu Yönetiminin İncelenmesine Giriş” adlı eserleri olduğu belirtilebilir (Eryılmaz, 2007: 11-12). Bahsi geçen yapıtlar ise siyaset ve kamu yönetimi kavramlarının birbirlerinden farklı iki ayrı disiplin olduğu anlayışı üzerine inşa edilmiştir. Adı geçen öncü isimleri takip eden dönemlerde, kamu yönetimi disipliniyle ilgili yapılmış olan çalışmalarda kamu yönetiminin diğer alanlardan ayrı tutulmasıyla farklı bir disiplin olduğu uluslararası düzeyde kabul görmüştür.

Kamu yönetimi, çağın toplu durumuna göre değişim ve gelişim gösteren dinamik ve devingen bir disiplindir. “Klasik kamu yönetimi anlayışı” dönemin ekonomik ve toplumsal durumları karşında hızla gelişmiş ve değişme uğramış zamanla “yeni kamu yönetimi yaklaşımı” ortaya çıkmıştır. Devingen bir disiplin olan kamu yönetimini açık sistem bağlamında değerlendirildiğinde, etrafı ile etkileşim içerisinde olan ve çevresinde meydana gelen değişimlerden etkilenen bir yapıda olduğu görülmektedir. Bu sebeple siyasi, ekonomik ve sosyal alanlarda yaşanan değişim ve dönüşümlerin akabinde devletlerin faaliyet alanlarının artmasıyla meydana gelen yeni şartlar var olan kamu yönetiminin devam edebilmesi için kamu yönetimini nasıl daha etkili bir şekilde uygulanabilir sorunsalının meydana çıkmasında etkili olmuştur. Söz konusu sorunsalın çıkış noktası beraberinde farklı dönemlerde yeni yaklaşımların kamu yönetimi uygulamalarına egemen olmasını sağlamıştır. Kamu yönetimi disiplini ekseriyetle yönetim kavramının özünü ve yönetilen toplumla arasında var olan ilişkileri incelemektedir.

Kamu yönetimi disiplinin öncelikli araştırma konusu, yöneticilerin, yurttaşların beklenti ve taleplerine verimli ve etkili bir şekilde nasıl cevap verilebileceği hususudur. Bu problematiğe cevaben kamu sektörünün vatandaşların gereksinimlerinin etkili ve verimli bir şekilde giderilebilmesi için yeni öneriler geliştirmektedir. Bu kamu yönetimi yaklaşımlarından en popüler olanları Klasik Kamu Yönetimi ve Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımlarıdır. Dünya toplu durumuna egemen olan klasik yaklaşımındaki eksilikler, aksaklıklar ve bozukluklar incelendiğinde yeni bir kamu yönetimine ihtiyaç doğmuştur.

2.3 Türk Kamu Yönetiminin Örgütsel Yapısı

Kamu kurumu ya da kamu ya bağlı kuruluşlarca faaliyette bulunan kişilerin ve grupların hareketlerini inceleyen, kamunun hedeflerini gerçekleştirmek üzere insan, malzeme ve benzeri her türlü kaynakların yönetimini esas alan, ve siyasi karar mekanizmalarına teknik olarak destek olan ve siyasal düzeni uygulayan kurumların bütününe temsil eden boyutlarıyla yönetim ve idareyi konu alan kamu yönetimi (Bozkurt vd., 2008: 133), herhangi bir siyasi parti gözetilmeksizin genel itibariyle merkezi ve yerinden yönetim şeklinde iki ayrılmıştır.

Ülkelerde uygulanan kamu yönetimi, herhangi bir siyasi parti gözetilmeksizin genel itibariyle merkezi ve yerinden yönetim şeklinde iki ayrılmıştır. Bu örgütlenme yapısını bütün ülkeler bir arada uygulamaktadır. Merkezi ve yerinden yönetimin tek başına uygulandığı ülkelere örnek bulunamamaktadır. Her iki yönetim yapısı uygulanıyor olsa da çoğunlukla ülkelerde bu iki yönetim yapısından birine daha çok ağırlık verildiği görülmektedir. Ülkelerin toplumsal, siyasal, tarihsel, idari, kültürel ve ekonomik yapıları itibariyle birbirinden farklı özelliklere sahip olması bu yönetim yapılarından birine daha fazla ağırlık verilmesinde etkili olmaktadır (Gökçe ve diğerleri, 2002: 99-100).

Türk kamu yönetimine hâkim olan örgütlenme prensipleri anayasal ilkeler kapsamında 1876 Anayasası'ndan başlayarak günümüze değin oluşturulmuş bütün anayasalarda belirtilmiştir. Türk kamu yönetiminin teşkilatlanma şekline dair genel çerçeve ise 1982 Anayasası'nın 123 ile 127. Maddelerinde belirlenmiştir. Bu yasa çerçevesinde Türk kamu yönetiminin örgütlenme yapısı, merkezi ve yerinden yönetim olarak belirlenmiştir. Türk kamu yönetiminin örgütlenmesi hususunda belirlenen anayasal ilkeler, yetki genişliği, idarenin bütünlüğü, yasal yönetim, merkezi ve yerinden yönetim ilkelerini kapsamaktadır (Eryılmaz, 2007: 90).

Merkezi yönetim ilkesi temel olarak cumhurbaşkanlığı, bakanlıklar ve bağlı kuruluşları kapsamaktadır. Yerel yönetimler ise belediyeler, köyler ve il özel idarelerinden oluşmaktadır. Merkezi ve yerinden yönetimler arasında yönetimin birbirini tamamlayan ana unsurudur. Kuruluşları ve görevleri itibariyle bir bütünü temsil etmektedirler. Bu ilkeler doğrultusunda Türk kamu yönetiminin kendine has bir yapılanması olduğu görülmektedir. Bu noktadan hareketle Türk kamu yönetiminin örgütlenme şeklinde karşımıza çıkan kendine has ana özellikleri şu şekilde ifade edilebilir (Eryılmaz, 2007: 2-95):

- Devlet yönetiminde merkeziyetçilik esas alınmaktadır.
- Günümüzde var olan örgütlenme yapısının ana çerçevesi Tanzimat sonrası Osmanlı devrinde oluşturulan yapının bir devamı olarak değerlendirilebilir.
- Merkeziyetçi bir devlet sistemine sahip Türk kamu yönetimi örgütlenmesi, kuruluşu ve görevleri itibariyle bir bütünü teşkil etmektedir

- Kamu yönetimi düzeninin denetimi idari yargıya tabii olmakla birlikte hukuki olarak da idare hukukuna bağlıdır.
- Kamu yönetimi örgütlenme şeklinde yöneticiler ve memurların tutumunda esas alınan usul ve kurallarda hukuki- rasyonel bürokrasi uygulanmaya çalışılsa da yer yer geleneksel bürokrasinin izleri görülmektedir.
- Yapı ve işleyiş bağlamında kamu yönetiminde, gizlilik esasına göre hareket edildiği görülmektedir.
- Kamu personel yönetiminde hukuki olarak siyasi tarafsızlık, kariyer ve liyakat ilkeleri esas alınmıştır.

2.3.1 Merkezi Yönetim

Merkezi yönetim, kamu hizmetlerinin ifasına ilişkin alınan kararlar ve uygulanmasına dair bütünlüğü sağlamak adına merkezi hükümet ve örgütlerince kamu hizmeti faaliyetlerinin yürütülmesini ifade etmektedir. Ortada tek bir tüzel kişilik mevcuttur. O tüzel kişilik ise devlettir (Gökçe & Bayrakçı, 2006: 13). Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nde 16 Nisan 2017 tarihinde gerçekleştirilen referandumla Anayasa değişikliğine gidilmiştir. 2018 yılında yapılan Cumhurbaşkanlığı ve Milletvekili Genel Seçimleri sonrasında yasal ve fiili bir şekilde Partili Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi şeklinde isimlendirilen hükümet sistemine geçilmiştir. Bu yeni sistem üniter devlet yapısını temel almaktadır. Partili Cumhurbaşkanlığını esas alan bu sistemde Cumhurbaşkanı halk tarafından seçilmektedir. Bu yeni düzenlemeler kapsamında devletin başı cumhurbaşkanıdır. Yürütme yetkisi ise yeni yine cumhurbaşkanındadır (Öztürk, 2019: 56-57).

Merkezi yönetim ilkesi idari ve siyasi olarak iki alt başlığa ayrılmaktadır. Bir ülkede yasama, yürütme ve yargı erkleri tek ise, yani belirlenen kanunlar ülkenin her bir köşesinde aynı biçimde uygulanıyorsa siyasi olarak bakıldığında merkezi yönetimden söz edilir. Bu yönetim yapısı aynı zamanda “üniter devlet” sistemi olarak da adlandırılmaktadır (Gökçe vd., 2002: 100). Merkezden yönetimin idari açıdan dar bir kapsamda olduğu görülmektedir. Bu yapıda idari işlevinin yanı sıra yasama işlevinin de merkezden yürütülmesi gerekmektedir. Kamu hizmetlerinin ifası için politikalarının tayin edilmesi ve bu doğrultuda kararların alınması merkezi

organlarca yerine getirilmektedir. Ayrıca kamu hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin karar verme yetisi merkezi organlara verilmiştir. Merkezi yönetimin hiyerarşik yapısı içinde yer alan il ve bölge kuruluşlarına geniş bir takdir hakkı verilmemiştir (Gökçe vd., 2002: 100-101). İdari merkeziyetçilik olgusu siyasi merkeziyetçiliğin bir neticesidir. Siyasi olarak merkeziyetçi yönetimi benimsemeyen devletlerde idari merkeziyetçilikten söz edilemez. Lakin siyasi merkeziyetçiliğin var olması her durumda idari merkeziyetçiliği meydana getirmemektedir. Buna örnek olarak siyasi merkeziyetçiliğe sahip bir ülke olan İngiltere’de makro ölçekte yerinden yönetimin uygulandığı görülmektedir. Türkiye’de ise hem siyasi hem de idari merkeziyetçiliğin uygulandığı görülmektedir. Merkezi yönetim şöyle ifade edilebilir (Gözübüyük, 2008: 20):

- Kamu hizmetlerinin ifası doğrultusunda politikaların tayin edilmesi, hizmetlerin yürütülmesine ilişkin karar yetkisi merkezi organın ya da merkezi organa bağlı kuruluşlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Merkezi organa bağlı olan bu kuruluşların vazifeleri, merkezden gelen yönergeleri olduğu gibi uygulamaktır.
- Kamu hizmetlerinin ifası için gerekli olan finansal girdi ve çıktılar merkezi organca idare edilmektedir.
- Merkezi idare kuruluşlarında çalışacak personeller atama yoluyla seçilmektedir. Bu personellerin terfi ve yer değiştirme işlemleri hiyerarşik yapı içinde merkezi yönetimin alt birimleri olan il veya bölge kuruluşlarınca merkezi yönetimi bilgilendirme koşuluyla verilebilir.

2.3.2 Yerinden Yönetim

Âdem-i merkeziyet olarak adlandırılan yerinden yönetim kavramı, merkezi yönetim yapısının tam karşısında durmaktadır. 1961 ve 1982 anayasalarında âdem-i merkeziyetçilik kavramı yerinden yönetim şeklinde ifade edilmiştir (Gökçe & Bayrakçı, 2006: 9). Yerinden yönetimin uygulandığı yönetim biçimlerinde halk tarafından seçilen meclisler ve bu meclisler karşısında sorumlu olan yöneticilerin iktidarını temel alan yerel ve bölgesel yönetimler bu yönetim şekline örnek verilebilir. Yerel yönetimlerin bazı etkinlik alanlarında merkezi idarenin öngördüğü

ölçüde özerklikleri bulunur. Egemenlik alanları geniş ölçekli olabildiği gibi sınırlı boyutta da olabilmektedir. Nitekim iki durumda da iktidar, özünü merkezi idareden almaktadır. Genel itibariyle tüm ülkede egemen olan merkezi idaredir. Yerel ve bölgesel yönetimlere merkezi idarece belirlenen yetki genişliği yine merkezi hükümet tarafından kısıtlanabilir veya sonlandırılabilir (Smith & Licari, 2006: 35). Vatandaşların istek ve ihtiyaçlarının karşılanması üzerine yürütülen bazı kamu hizmetleri merkezi idarece değil de merkezi idarenin hiyerarşik düzeni içerisinde yer almayan kamu tüzel kişilikleri tarafından icra edilmesini ifade eden yerinden yönetim, “siyasal” ve “idari (yönetmel)” yerinden yönetim olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Gökçe & Bayrakçı, 2006: 10).

Siyasal yerinden yönetim

Siyasal yerinden yönetim, federal yönetim biçimini benimseyen devletlerde, hukuki olarak, ulusal bir kimliği olamayan bölgesel birimlere tanımlanmış özerk veya yarı özerk bir konuma sahip yönetim şeklidir. Bu yerel birimler ülkeden ülkeye farklı şekillerde adlandırılmaktadır (Keleş, 2000: 85). Buna eyalet, cumhuriyet, federe devlet, kanton şeklinde örnekler verilebilir. Siyasi yerinden yönetimde siyasi güç merkezi ve yerel yönetimler arasında paylaşılmaktadır. Siyasi iktidar bir merkezde toplanmamakla beraber pek çok kurum arasında paylaşılmıştır (Baykal, 2010). Yerel yönetimlere yasama ve yargı konularında sınırlı bağımsızlıklar tanınmıştır.

İdari (Yönetmel) yerinden yönetim

İdari (yönetmel) yerinden yönetim, bölgesel özellikteki kamu hizmetleriyle ticari, iktisadi, teknik ve kültürel işlevlerin merkezi yönetimin hiyerarşik düzenine dâhil olmayan kamu tüzel kişileri aracılığıyla yürütülmesidir. İdari yerinden yönetimin uygulandığı pek çok ülkede merkeziyetçiliğin aşırıya kaçan özelliklerini sınırlandırmakla birlikte halkın karar alma mekanizmalarında etkin rol aldığı görülmektedir. Bu sayede kamu hizmetlerinin ifasında etkinlik ve verimlilik artmaktadır (Gökçe vd. 2002: 106). Bu yönetim uygulamasının en önemli niteliği, merkezi idarenin hiyerarşik yapısına dâhil olmayan organlar aracılığıyla yönetimin sağlanmasıdır. İdari, yani yönetmel yerinden yönetimde bölgesel idarelere sadece

idariye ait işlemlerin yapması yönünde özerklik tanınmaktadır (Gökçe vd., 2002: 106). Üniter devlet yönetimlerinde, yasama, yürütme ve yargı erkleri merkezi idarede toplanmıştır. Merkezi yönetim dışında yer alan yönetim birimlerinin de merkezi idarenin belirlediği yasalar ekseninde verilen görev ve yetkileri mevcuttur. Yerel yönetimlerin merkezi idare tarafından görevleri, gelir kaynakları, yürütme ve karar organlarının yapısı belirlenmektedir (Gül & Özgür, 2004: 166). İdari yerinden yönetim coğrafi ve fonksiyonel (hizmet) yerinden yönetim olarak iki alt başlığa ayrılmaktadır.

Coğrafi yerinden yönetim

Coğrafi yerinden yönetim, belli bir belde de yaşayan insanların ortak ihtiyaçlarının zamanında ve etkin bir şekilde karşılanabilmesi için seçimler vasıtasıyla oluşturulan yasa kapsamında belirtilen organlar tarafından siyasi, yönetsel, mali ve yasal özerklik tanınmasını ifade etmektedir. Türkiye’de coğrafi yerinden yönetim uyarınca oluşturulan yönetim biçimleri, anakent belediyeleri, belediyeler, il özel idarileri ve köyler şeklinde sıralanabilmektedir (Gül & Özgür, 2004: 166). Coğrafi yerinden yönetimde, karar alma ve bunu yürütme sorumluluğu, birimlerin bölgesel olarak demokratik esaslar çerçevesi temel alınarak seçilmiş, il, belediye ve köy gibi mahalli idare yönetimlerine verilmiştir. Bu yönetim şeklinde yerel halka, mahalli müşterek gereksinimlerini karşılamak üzere karar alma yetkisi ve yürütme yetkisi verilmektedir (Şahin, 2011: 28). Yerel yönetim birimlerine kanun yoluyla verilmiş olan bu özerklik, merkezi yönetim temsilcileri veya üst kademe yer alan mahalli meclis vasıtasıyla denetlenmektedir (Gökçe vd., 2002: 107). Bu noktadan hareketle görüldüğü üzere yerel yönetim birimlerinde tam bir bağımsızlık söz konusu değildir. Mahalli yerinden yönetimler, vatandaşlarda iş birliği yapma, uzlaşma ve hoş görülü olma gibi birlik beraberlik duygularının gelişimine olumlu yönde katkı sağlamaktadır (Şahin, 2011: 30).

Fonksiyonel yerinden yönetim,

Fonksiyonel yerinden yönetim, merkezi yönetimin hiyerarşik düzeni içerisinde yer almayan yasalarca belirlenmiş organlara kamu hizmetlerinin, etkin, etkili, verimli ve

katılımcı bir model doğrultusunda gerçekleştirebilmesi için verilmiş olan özerklik şeklinde tanımlanmaktadır. Sosyal devlet ilkesinin benimsenmesi suretiyle çağın şartlarına göre artan hizmet kolları doğrultusunda, özel teknik bilgi ve alanında uzmanlık gerektiren hizmetlerin ifası için merkezi yönetim aracılığıyla oluşturulmuş özerk kuruluşlara devredilmesiyle fonksiyonel yerinden yönetim kuruluşları meydana gelmiştir. Fonksiyonel yerinden yönetim kuruluşları, üniversiteler, radyo televizyon üst kurulu, piyasaları denetleyen üst kurullar, ticaret ve sanayi odaları, barolar vb. şeklinde sıralanabilir (Gül & Özgür, 2004: 166).

2.4 Hizmet ve Kamu Hizmeti Kavramı

İklim olarak elverişli ve toprağı verimli bölgelere yerleşen insanlar zamanla kendi bölgelerinde yetişmeyen ürünleri diğer bölgelerle takas etmeye başlamış ve böylece ticaret kavramı ortaya çıkmıştır. Ticaretin gelişmesiyle birlikte ürünlerin sayımlarının yapılması, ulaşım ve dağıtımlarının güvenli bir şekilde sağlanma ihtiyacı yeni kurumları ve otoriteyi meydana getirmiş, böylece kentler oluşmaya başlamıştır. Geçmişte ve günümüzde olduğu gibi cazibe merkezleri haline gelen kentler kırsal kesimlerden hızla göç almaya başlamıştır. Bireylerin aynı yaşam alanlarını paylaşmalarının neticesinde hizmet kavramı, hayatın her bölümünde farklı şekillerde ortaya çıkmaya başlamıştır. Hizmet olgusunun, sistematik olarak ilk ele alınışı 1700'lere dayanmaktadır (Zengin & Erdal, 2000: 47). Alfred Marshall hizmeti, “üretim sırasında tüketilen aktiviteler”, Adam Smith, “maddi bir çıktısı bulunmayan aktiviteler” ve Jean-Baptiste Say ise “üretilen ürünlere belirli bir miktarda fayda ilave eden bütün aktiviteler” şeklinde tanımlamıştır (Doğan & Tütüncü, 2003: 1).

İnsanların gereksinimlerini gidermek için belli değer, ücret karşılığı aldığı ihtiyaçlara hizmet denilebilir. Hizmet kavramının, soyut bir yapıda olmasının yanı sıra homojen oluşuyla satıcı ve alıcı arasındaki ilişkiler doğrultusunda ilerleyen, biriktirilmeye müsait olmayan, üretim ve dağıtım aşaması eş zamanlı olarak gelişen faaliyetler olduğu ifade edilmektedir (Negiz, 2007: 29). Hizmet kavramının ifade edilişinde bir takım ölçütler kabul edilmiştir. Bu ölçütler şu şekilde sıralanabilir (Murdick, Haksever, Rendell & Russel, 1999: 27-28):

1. Hizmetler satın almış kişilere fayda sağlar ve soyuttur.
2. Her kişiye farklı faydalar sağlar.
3. Hizmetin üretimi sırasında hizmeti satın alacak kişi de yer alır.
4. Hizmetlerin üretimi esnasında hizmeti üreten ve satın alacak kişi arasında yoğun bir iletişim yaşanır.
5. Hizmet soyut bir kavram olduğu için biriktirilmesi ve saklanması mümkün değildir. Üretildikleri esnada satın alan kişi tarafından tüketilir.
6. Hizmetlerin kalitesi sağladığı fayda ölçüsünde kişiden kişiye değişim gösterir.
7. Hizmetlerin üretimi sırasında fazlaca emek harcanır.
8. Belli bir gruba özgü üretilmediği gibi üretildiği esnada tüketilir.
9. Hizmetlerde kalite kontrolü süreç kontrolleri ile sınırlandırılmıştır.

Hizmet aynı zamanda özel ve kamu sektörlerinin ayrımında karşımıza çıkmaktadır. Özel sektörlerdeki hizmet anlayışında işletmeler kar amacı güderek faaliyetlerini sürdürmektedir. Kamu sektöründe ise kamu hizmetleri sağlanırken kar amacı gütmeyen vatandaşlara verilen hizmetlerde kaliteyi artırarak, vatandaş memnuniyetinin yükseltilmesi hedeflenir. Öncelikle bir hizmetin kamu hizmeti olarak nitelendirilebilmesi için en az iki şartı sağlamış olması gereklidir. Birincisi, yapılacak olan bu hizmetin kamu yararını ön planda tutması ve kamunun yararına fayda sağlayacak biçimde olması gerektiğidir. İkinci şart ise, kamu kurum ve kuruluşlarının sıkı bir biçimde denetimi ve gözetimi altında olması akabinde bu sürecin özel hukuk kişileri tarafından yürütülmesi gerektiğidir. Kamu hizmeti kavramı aynı zamanda, kamu yararını gözetilen hizmetler ya da kamu kuruluşları şeklinde de ifade edilebilmektedir (Sezer, 2008: 149).

Kamu ve Özel Sektör Hizmetleri Arasındaki Ayrım

Bir hizmetin kamu hizmeti olarak sayılabilmesi için öncelikle kamu yararına ilişkin olması ve kamu kurum ve kuruluşları vasıtasıyla gerçekleştirilmesi gerekir. Ayrıca hizmetin sunumunda herhangi bir kar gözetilmemesi gereklidir. Özel sektörlerdeki hizmet sunumlarındaki amaç ise kar amacı gütmeleridir. Bakıldığında özel sektör ve kamu sektörü arasında bu açıdan farklılık görülmektedir (Gözlü, 1996: 48). Kamu

hizmetlerinde esas amaç yurttaşların sosyal ihtiyaçlarına cevap verebilmektir. Öte yandan özel sektördeki mal ve hizmetlerin sunumundaki kar etme amacı da piyasada rekabeti körükleyerek kaliteli mal sunumlarını tetikleyebilmektedir. Bilindiği gibi kamu hizmetleri tek elden gerçekleştirildiği için rekabet söz konusu değildir. Özel sektörde sunulan mal ve hizmetler belli bir grubu esas alınarak üretilirken; kamu hizmetlerinde çoğunluğa hitap eden bir mal ve hizmet sunumu gerçekleştirilir. Belli kesimlere mal ve hizmet sunumu yapan özel sektörün bu sayede alanında uzmanlaşarak rekabeti körüklediği görülmektedir. Özel sektörde gerçekleşen mal ve hizmetlerin üretimi ve sunumu müşteri odaklı bir şekilde gerçekleştirerek müşterinin talebi doğrultusunda gerçekleştirilir. Kamu hizmetlerinde ise mal ve hizmetlerin üretimi ve sunumu halk tarafından talep edilmeli ve kamu bu doğrultudaki beklentileri değerlendirilerek hizmet gerçekleştirmelidir (Gözlü, 1996: 49).

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişen Yaklaşımlar

Klasik Kamu Yönetimi yaklaşımından Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımına geçiş aşamasında kamu hizmetlerinin sunumunda ciddi değişiklikler meydana gelmiştir. Çağın şartlarına göre ortaya çıkan yeni ihtiyaçların karşılanabilmesi için kamu yönetimi sistemi yeniden düzenlenmiştir. Özellikle bu dönüşümün esası, kamu kurumlarının işleyişinde yaşanan hantallık ve bunun aksine özel sektörün çağın koşullarına hızla adapte olması, dünya çapında piyasalarda gittikçe artan bir rekabet ortamının oluşması şeklinde ifade edilebilir (Özel & Eren, 2009: 50). Klasik kamu yönetiminde, kamu kurum ve kuruluşlarının işleyişlerinde hantallık ve kırtasiyeciliğin oluşu bu işleyişte bozulmaların meydana gelmesine neden olmuştur. Küreselleşmenin hızlı bir şekilde gelişmesi kurum ve kuruluşlarda kaçınılmaz dönüşümlere sebep olmuştur. Çağın koşullarına göre insanların talep ve beklentileri farklılaşmış ve buna bağlı olarak kamu hizmetlerinin kalitesi sorgulanmıştır. Vatandaşlar, beklentilerini karşılayamayan kamu hizmetlerini onaylamamakta ve aldıkları bu hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesini talep etmektedir. Bu beklentiler doğrultusunda kamu kurum ve kuruluşları bu değişim ve dönüşüme kayıtsız kalamamıştır (Saygılıoğlu & Arı, 2003: 95).

Yerel Kamu Hizmetleri ve Merkezi Kamu Hizmetleri Ayrımı

Merkezi ve yerel kamu hizmetlerinin ayrımında esas alınan nokta hizmetlerin faydasının etilediği alanlardır. Yerel yönetimlerce sağlanan hizmet bölgesel nitelikliken merkezi kamu hizmetleri tüm ülkeyi kapsamaktadır. Merkezi kamu hizmetleri, merkezi idareye bağlı başkent ve taşradaki kuruluşlarla gerçekleştirilebileceği gibi bu kurum ve kuruluşların denetimiyle de gerçekleştirilebilir. Merkezi kamu hizmetleri, sağlık, güvenlik, hukuk ve eğitim hizmetleri olarak sınıflandırılabilir. Yerel kamu hizmetleri ise, yerel yönetimlerin denetim ve gözetimleriyle gerçekleştirilir. Bu hizmetlere ulaşım, su kanalizasyon hizmetleri, kaldırım, park ve yollar ile itfaiye gibi çok çeşitli hizmetler örnek verilebilir (Bozlağan, 2004: 122).

2.4.1 Klasik Kamu Yönetimi Yaklaşımında Kamu Hizmetleri

Klasik kamu yönetiminin çerçevesini çizdiği yönetim anlayışı uzunca bir süre egemen olmuştur. Bu yaklaşımın teorik zemini, Woodrow Wilson, Frederick Winslow Taylor ve Max Weber'in katkılarıyla oluşturulmuştur (Katsamunski, 2012: 76). Bu teorik zemin esas itibarıyla dört ana husus üzerine kurulmuştur. Bu ana hususlardan ilki Weber'in geliştirdiği katı hiyerarşik bir düzene tabii bürokrasi modeli çerçevesinde kamu sektörünün örgütlenmesi üzerinedir. Yine bu model bağlamında hiyerarşi, merkezîyetçilik ve hayat boyu istihdamla ilgili ayrıntılı görev ve kurallar yer almaktadır. İkinci husus ise, kamu hizmetleri sunumundan devlet kurum ve kuruluşlarının sorumlu tutulmasıdır. Bu doğrultuda kamu hizmetlerinin büyük birçoğunun kamu iktisadi teşebbüsleri vasıtasıyla yerine getirildiği görülmektedir. Üçüncüsü ise idari ve siyasi sahaların birbirinden ayrılmasını anlayışına dayanır. Bu bağlamda siyasi merciler aldıkları kararlar doğrultusunda kamu politikalarını belirler. İdari merci ise alınan bu kararların yürütülmesine olanak sağlar. İdari merci alınan kararların yürütülmesini sağlarken hiyerarşik ve merkezi unsurlar ekseninde belirtilen yasal ve finansal kurallar çerçevesinde alınır. Bu yaklaşımda kamu hizmetlerinin niteliğinden çok niceliği ve boyutu daha ön plandadır. Ve nihayet dördüncü husus, klasik yönetim anlayışının özel sektörün yönetim şekline farklı esaslar ortaya koymasıdır. Bu sebeple yaklaşım çerçevesinde kamu sektöründe çalışanlar uzman bir bürokrasi tarafından hayat boyu istihdam edilmektedirler. Hâlbuki özel sektör kapsamındaki istihdam alanlarında

uzmanlık önemli bir faktör olmasına karşılık kişilerin işlerinde ömür boyu kalma garantileri yoktur. İşlerine devam edebilmeleri ise çalışanların işlerinde gösterdikleri performans değerleriyle ilgilidir (Eryılmaz, 2010: 16).

Klasik Kamu Yönetimi yaklaşımının en mühim özelliği alanında uzman bürokratların kamu yönetiminin yürütülmesinde yer almasıdır. Geleneksel dönemlerde kamu çalışanları belirli bir kimseye veya zümreye bağlılık gösterme eğilimdeyken; klasik yaklaşımda kamu görevlileri tarafsız, bağımsız ve yasal bir çerçevede görevlerini ifa etmesi esastır. (Katsamunski, 2012: 78). Bu yaklaşım çerçevesinde kamu çalışanları siyasi tarafsızlık ilkesi kapsamında vatandaşlara eşit mesafede bir hizmet sunumunu gerçekleştirirler. Ulus devlet düzenin oluşmasıyla birlikte kurulan devletler Weber'in bürokrasi modelini esas almışlardır. Weber'in bürokrasi kavramı ortaya atılan yeni bir kavram değildir lakin geliştirdiği ideal bürokrasi kavramıyla kamu yönetimi sistemine hâkim olacak yasal ve akılcı bir bürokrasi modelinin oluşmasına temel sağlamıştır.

Siyasi ve idari sahaların birbirlerinden ayrılması gerektiğini esas alan Wilson'un düşünce modeli klasik yaklaşıma katkı sağlayan bir diğer önemli modeldir. Siyasi ve idari alan arasındaki bu ayrımın yolsuzluğu ve keyfi iş yapma şeklini ortadan kaldırarak yetenek ve liyakati esas alan bir kamu yönetimi düzeni meydana getireceğini varsaymaktadır (Katsamunski, 2012: 79). Wilson'un bu modeli basit olarak algılsa da günümüze kadar olan süreçte idari ve siyasi alanların birbirinden ayrılması olanağının güç olduğu tartışılmaktadır. Klasik yaklaşımı sürdürme düşüncesinin 1940'lı yıllardan itibaren değişime uğradığı görülmektedir (Fry, 1989: 20). Aslında bu yaklaşımda yaşanan köklü değişimler 1960'lı yılların son çeyreğinde ortaya çıkmış ve 1980'li yıllara gelindiğinde tepe noktasına ulaşmıştır. 1980'lerde ortaya çıkan Yeni Kamu İşletmeciliği (New Public Management) yaklaşımı geleneksel yaklaşıma karşı çıkmıştır.

Yeni Kamu İşletmeciliği yaklaşımı "işletmecilik (managerialism)" ve "kamu tercihi" kuramlarından etkilenmiş olup özel sektör, katılımcılık, yerelleşme, temsili bürokrasi ve piyasa merkezli kamu yönetimi (marketbased public administration) gibi ilkeleri esas alır. Bu yaklaşım katı bir hiyerarşik düzene dayalı bürokrasi modeli ve

yukarıdan aşağıya inen karar alma sistemlerini güçsüzleştirerek piyasa temelli ve esnek kamu işletmeciliği yaklaşımının oluşmasını amaçlamaktadır.

Klasik kamu yönetimi yaklaşımının esas aldığı bir takım hususlar bulunmaktadır. Klasik kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde kamu yönetiminin esas aldığı söz konusu hususlar özetle şu şekildedir (Hughes, 2013: 30):

1. Kamu sektöründe çalışan personeller bireysel olarak özgür olmakla birlikte; işe alımları hukuki çerçevede belirlenen sözleşme kapsamında gerçekleşir.
2. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışacak kişiler işe atama yoluyla işe başlar. Seçimle işbaşı yapmaları durumunda katı hiyerarşik düzenin zayıflamasına sebep olur. Bundan ötürü yaygın olarak atama usulü uygulanır.
3. Atamalar, bireylerin uzman oldukları alanlara yapılır. Personellerin sabit bir aylık gelirleri olmasının yanı sıra emeklilik hakları da bulunmaktadır.
4. Personeller liyakat temelli kariyer sistemleri doğrultusunda terfi alırlar.
5. Kamu personellerinin görevleri belli bir disiplin çerçevesinde mevzuat çerçevesinde şeklinde belirtilmiştir.

Esasları bu şekilde özetlenen kamu yönetimi yaklaşımının, zamanla güç kaybetmesine neden olan çeşitli etmenler ortaya çıkmıştır. Siyasi, sosyal ve ekonomik alanda ortaya çıkan bu etmenlerin neoliberal politikalarla uyumlu yeni bir kamu yönetimi yaklaşımının ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. Bu etmenler neoliberal yaklaşımın siyasi, sosyal ve ekonomik alanlarda daha etkin bir rol almasına neden olduğu için önem arz etmektedir (Ayhan, Tan ve Baydaş, 2016: 64; Heywood, 2013).

Değişime neden olan etmenlerden ilki, 1973 yılında gerçekleşen petrol krizi ve kamu harcamalarında meydana gelen yükselişin devlet bütçelerinde oluşan açığın hızla artmasına neden olmuştur. Bunun sonucunda Keynesçi yaklaşımın refah devleti anlayışı sorgulanarak yeni arayışlar meydana gelmiştir. İkinci etmen ise, çağın şartlarına göre değişen vatandaşların kamu politikalarından istek ve beklentilerin kamu kurum ve kuruluşları tarafından karşılanamamıştır. İstek ve beklentilere cevap vermekte mevcut kamu yönetimi yetersiz kalınca vatandaşların istek ve taleplerini

karşılayabilecek kaliteli ve hızlı bir yönetim yapısının geliştirilmesi elzem hale gelmiştir. Bahsi geçen etmenlerden bir diğeri ise, 1980’li yıllarda meydana gelen yeni sağ hükümetlerinin, ulusal ekonomilerini küresel ekonomiyle uyumlu duruma getirebilmek için neoliberal reform uygulamalarını hayata geçirmesi olmuştur. Bundan ötürü devlet, piyasa odaklı bir dönüşüm yaşamış ve devletin ekonomik görevi en aza indirilmiş, böylece özel sektörün önü açılmıştır. Kamu politikalarında da bu bağlamda değişimler meydana gelmiştir. Teknolojik gelişmeler ve küreselleşme olgusunun tüm dünyada hızla yayılmasıyla birlikte ise, tüm dünya ülkelerinde uygulanan kamu politikaları benzer nitelikler taşımaya başlamıştır.

1980’li yıllarda *Yeni Kamu İşletmeciliği* yaklaşımı, sivil toplum, demokrasi ve özel sektör ilkelerinin kamu yönetimine aktarılmasıyla yerelleşme ve yönetim olgularının kamu politikalarında uygulanması sonucunu doğurmuştur. Sonuç olarak, bu yeni yaklaşımın kamu politikalarında uygulanabilir olması için gerekli ortamın sağlanmasıyla özel sektörün ilkeleri kamu yönetiminde uyarlanmıştır.

2.4.2 Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımında Kamu Hizmetlerinin Yeniden Belirlenmesi

Yeni kamu yönetimi uygulamaları, 1973 petrol krizini takiben gerçekleşen ekonomik krize eşlik eden bir dizi gelişmeyle birlikte ortaya çıkmıştır. Söz konusu yeni kamu yönetimi yaklaşımının kendine özgü teorik öğeleri bulunmakta, bu öğeler kapsamında yeni kamu yönetimi yaklaşımı belli kurallar çerçevesinde daha önceki yaklaşımlardan ayrılmaktadır. Bu öğelerin en önemlileri, demokratik vatandaşlık, sivil toplum, post modern kamu yönetimi, kurumsal hümanizm ve yeni kamu yönetimi şeklinde sıralanabilir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 7-45).

İlk olarak, yurttaşların etkili bir şekilde katılım sağlayabilmeleri için “demokrasi ve vatandaşlık” olgularının birlikte incelenmesi gerekmektedir. Vatandaşlık olgusu, bir toplum içerisinde yaşayan kişilerin hak ve sorumluluklarını kapsayan yasal statüdür. Demokratik yurttaşlık olgusu ise kişilerin yasal bir çerçeve tarafından belirlenmiş hak ve sorumluluklarının hükümetler aracılığıyla güvence altında tutulmasını ifade

etmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 7-45). Demokratik ülkelerde, kamu politikalarının tayin edilmesinde vatandaşların etkili bir görevi vardır. Bu ülkelerde, hükümetler vatandaşların istek ve talepleri doğrultusunda kamu hizmetlerini gerçekleştirmektedir. Mark A. Glaser, Janet Denhardt ve Linda K. Hamilton (2002), vatandaşların karar alma mekanizmalarında aktif rol alabilmeleri için eğitim sistemi içerisinde yurttaşlık bilincinin öğretilmesi hususunda teşvik etme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bu sayede bağımsız tartışma odaklı bir eğitimin sağlanmasıyla kültürel, siyasi ve ekonomik mevzulara etkili bir şekilde katılan, eleştirel bir perspektife sahip, karar alma aşamalarında etkili görev almayı amaçlayan bireylerin gelişiminin sağlanacağı ileri sürülmüştür. Bu çerçevede yöneticilerin de, vatandaşların karar alma süreçlerinde aktif rol alabilmesi için gerekli iletişim ve eğitim materyallerin artırılması hususunda gerekli ortamı yaratmakla sorumlu olduğu belirtilmiştir (Glaser ve diğerleri, 2002: 106; Ryan, 2006: 387).

Yeni kamu yönetimi yaklaşımının ikinci ögesi ise “sivil toplumdur”. Hükümetlerin öncelikli görevlerinden birisi de sivil toplumun desteklenmesidir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 7-45). Sivil toplum kuruluşları vatandaşların istek ve taleplerine öncelik veren hükümetler için önemli bir araçtır. Sivil toplum kuruluşları aracılığıyla vatandaşların birbirleriyle ve hükümetle olan ilişkileri güçlenmektedir. Ayrıca, vatandaşların istek ve talepleri doğrultusunda kamu politikalarının belirlenmesinde de sivil toplum kuruluşları ön plana çıkmaktadır. Lakin günümüzde kamu yönetimindeki politikaların belirlenme aşamasında piyasaların usul ve değerleri benimsendiği için birçok düşünür vatandaşlık ve demokrasi mevzularında endişe verici unsurların varlığından bahsetmiştir. Kar amacı gütmeyen kurum ve kuruluşlar da bu eksen doğrultusunda piyasaların usul ve değerlerini temel almaktadır. Bu durum ise sivil toplum kuruluşlarının güçlenmesine engel teşkil etmektedir. Piyasalaşma kavramının sivil toplum kuruluşları üzerinde oluşturduğu negatif etki pek çok düşünür tarafından tartışılmaktadır (Eikenberry & Kluver, 2004: 133).

Yeni kamu yönetimi yaklaşımının bir diğer ögesi olan “postmodernist yaklaşım”, toplumların ve kurumsal hayatın olgularını değerlerden ayırmaktadır. Ekseriyetle olgular üzerine odaklanan postmodernist yaklaşımda insan ve kuruluşlara ait olan

değerlere gereken önemin verilmediği görülmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 7-45). Sosyal bir alan olan kamu yönetimi disiplini de değerler ve olgular birbirinden ayrılmamaktadır. Klasik yaklaşıma göre bireylerin tutumlarının anlaşılabilmesi için değer ve olgular bir bütün kabul edilmelidir. Zira çağın konjonktürüne göre insanların tutum ve davranışları değişiklik göstermektedir. Hâlbuki Kamu yönetiminde değerler ve olguların bir bütün olarak değerlendirilebilmesi için, postmodernist kuramcılar kurum içerisindeki bütün çalışanların, politikaların belirlenmesi aşamasında görüşlerini beyan etmeleri konusunda aksiyon almaları gerektiğini vurgulamaktadırlar (Lamba, 2014: 135-152). Bu doğrultuda aksiyona öncelik veren yeni kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde, kamu politikalarının üretilme aşamasında idarecilerin, vatandaşların ve kamu personelinin dolaylı veya doğrudan bir araya gelerek müzakere etmeleri gerektiğine ilişkin yaygın inanç vardır. Bu sayede alınacak olan kararlar çok sayıda vatandaşın katılımıyla alınacağı için sürdürülebilir ve uzun vadeli kamu politikalarının oluşmasına katkı sağlayacaktır.

Yeni kamu yönetimi yaklaşımının son teorik ögesi ise “kurumsal hümanizmdir”. Klasik kamu yönetimi yaklaşımındaki katı hiyerarşik düzene dayalı bürokratik yapı, kişilerin tutum ve davranışlarının kısıtlanmasına neden olmaktadır. Zira klasik düzende görev ve sorumlulukları yasal bir çerçevede belirlenmiş olan kamu personeli, sadece belirli sınırlar içerisinde hareket edebilmekte, dolayısıyla kendilerini ve çalıştıkları kurumları geliştirecek herhangi bir faaliyette bulunamamaktadırlar. Öte yandan özel girişimi esas alan sektörlerde çalışan kişilerin yeni kabiliyetler kazanmaları ve bu kabiliyetlerini daimi hale getirebilmeleri için kariyer ve uzmanlık imkânı sunulmaktadır. Bunun nedeni ise özel sektör çalışanlarının gelişiminin kurumsal performansın yükselmesinde etkili olmasıdır. Bu doğrultuda özel sektör, çalışanların tutum ve davranışlarını denetim altına almak için bir ödül ve ceza sistemi oluşturmuştur (Ayhan vd., 2016: 65).

Yeni kamu yönetimi yaklaşımı, personelin kurum içerisinde güvende hissedebilmesi ve yaşadığı sorunların çözüme kavuşturulabilmesi için gerekli ortamın kurum aracılığıyla meydana getirilmesi gerektiğini savunmaktadır. Böylelikle personel kendisini çalıştığı kuruma ait hissederek kurumun amaçlarını gerçekleştirme

doğrultusunda daha yüksek bir motivasyona sahip olacaktır (Özer, 2005: 3-46). Yeni kamu yönetimi yaklaşımının zeminini oluşturan en önemli düşünce, devletin bir müşteriden öte, hizmet isteyenlere ve istemeyenlere, gelecek nesillere, yani toplumun genelinin gereksinimleri ekseninde kamu politikalarını belirlemesidir. Klasik kamu yönetimi ve işletmecilik yaklaşımlarından ayrışması sebebiyle yaklaşımın ana düşüncesini oluşturan ilkelerin incelenmesi önem arz etmektedir. Söz konusu ilkelerin en başta geleni toplumun ortak değerlerinin birleşmesi sonucunda oluşan “kamu yararı” olarak bilinmektedir. Kamu yararı ilkesinin temel iddiası, kamu kaynaklarının kamu personeli ve vatandaşlar arasında kurulan işbirliği neticesinde topluma daha fazla fayda sağlanarak gelişimin sağlanabileceğidir. Kamu personeli, devleti bir işletme mantığında yönetirken alacakları risklerin bedelini vatandaşlara yansıtacaktır. Bu doğrultuda kamu politikalarının üretimi aşamasında demokratik süreçlere başvurularak sorumlulukların paylaşılması, vatandaşların devlete olan aidiyet duygusunu arttıracaktır (Genç, 2010: 149-150).

Kamu yöneticileri, kamu yararının sağlanması noktasında işbirliği ve paylaşımı esas alan bir bakış açısıyla hareket etmelidir. Yeni kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde ortak bir noktada buluşulabilmesi ve sorumlulukların paylaşılabilmesi açısından demokratik süreçler önem teşkil etmektedir (Genç, 2010: 154). Bu bağlamda genel itibarıyla topluluk görünümünün oluşabilmesi için olabildiğince yüksek sayıda vatandaşın katılacağı müzakere süreçlerinin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu sayede kamu politikalarının üretilme aşamasında vatandaşların etkin bir rol alması sağlanabilecektir. Örneğin bu amaç doğrultusunda 1999 ‘da Los Angeles merkezli “İşbirliğine Dayalı Öğrenme Süreci (*Collaborative Learning Process*)” adlı proje kapsamında kent konseyleri kurulmuştur (Bryer, 2009: 272). İkinci bir önemli ilke olan “stratejik anlayış”, görev ve sorumlulukların belirlenmesi ile etkili bir yönetim anlayışını ortaya koymaktadır. Vatandaşların karar alma mekanizmalarında etkili rol alabilmeleri için oluşturulacak demokratik süreçler sayesinde, devletin daha şeffaf, ulaşılabilir, duyarlı ve toplumun gereksinimlerine cevap verme konusunda daha istekli bir zeminde durduğu anlayışı yaygınlık kazanacaktır (Genç, 2010: 155). Diğer bir önemli ilke olan “hesap verilebilirlik”, kamu personelinin anayasaya, toplumsal değerlere ve vatandaşlara karşı sorumlu olduğunu ifade etmektedir. Klasik yaklaşımda katı bir hiyerarşik düzene dayalı Weberci bürokratik yapıda, idari ve

siyasi alanların ayrışmasıyla idareciler doğrudan siyasi otoriteye karşı sorumlu hale gelmiştir. Hâlbuki yeni kamu işletmeciliği yaklaşımında ise kamu çalışanlarının performansları doğrultusunda getirilen ödül ve ceza uygulamalarında yine üstlerine karşı sorumlu olmalarının yanında, paylaşım ve değeri esas alan liderlik yaklaşımı sayesinde daha çok vatandaşların istek ve talepleri doğrultusunda hizmet etmeleri beklenmektedir.

Klasik kamu yönetimi yaklaşımında yukarıdan aşağıya doğru inen bir denetim ve kontrol mekanizması vardır. Bunu değiştirmek isteyen Yeni kamu işletmeciliği yaklaşımı “küreği çeken değil dümeni elinde tutan devlet” anlayışını temel alarak kamu yönetiminde ciddi değişimler meydana gelmesine olanak sağlamıştır (Osborne ve Gaebler, 1993: 61). Lakin bu reformlar neticesinde dümeni eline alan hükümet, kamu politikalarının amaç ve hedeflerin belirlenmesi doğrultusunda önceki hükümetlerden daha güçlü bir konuma geldiği görülmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2000: 7-45). Buna rağmen, kamu politikalarının üretilmesi aşamasında alınacak kararlar, sadece hükümet tarafından tek yönlü olarak değil, vatandaşların istek ve talepleri doğrultusunda ihtiyaçlarını karşılamak üzere kamu çalışanlarının da katkılarıyla çok boyutlu olarak alınmaktadır (Genç, 2010: 153-154). Zira günümüzde özel sektör, sivil toplum ve değişik çıkar grupları kamu politikalarının belirlenme sürecinde hep birlikte sorumluluk almaktadır. Devlet kurumlarının da şüphesiz temel bazı sorumlulukları bulunmaktadır. Kamu idarecilerinin kamu kurum ve kuruluşlarının yönetilmesi ve kamu politikalarının belirlenmesi hususunda vatandaşlara yetki verilmesi söz konusu sorumlulukların başında gelmektedir. Bundan ötürü kamu çalışanları, problemlere vatandaşlarla beraber çözüm bulacakları için denetimden ziyade diyalog ve müzakere usullerini kullanacaklardır. Kamu kurum ve kuruluşlarının uzun dönemde başarılı olabilmesi için vatandaşlarla olan iletişim ağına özen göstermesi ve insanlara önem veren, paylaşımlı ve işbirliğine dayalı liderlik düşüncesini yürütmesi gerekmektedir. (Denhardt ve Denhardt, 2007: 7-45).

Öte yandan yeni kamu işletmeciliği yaklaşımında etkinlik ve verimlilik kavramlarının yanı sıra performans merkezli ödül ve ceza mekanizmaları kamu kurum ve kuruluşları için büyük bir önem arz etmektedir. Ancak yeni kamu yönetimi

kuramcıları bu noktada, kamu çalışanlarının performanslarının ödül ve ceza mekanizmalarıyla artırılması uygulamasına yeterince sıcak bakmamaktadır. Bu yaklaşıma göre, ödül ve ceza mekanizmaları gibi uygulamalar kısa mesafede kurumun başarısını artırsa bile uzun vadede kurum başarısını düşürmektedir. Uzun vadedeki bu türden performans düşüklüklerine neden olarak ödül ve ceza sisteminin insani değerlere gereken hassasiyeti göstermediği gerekçe gösterilmektedir. Ödül ve ceza temeline dayalı bir sistemde kurum başarısı sağlanmış olsa bile, bu yöntemde personellerin değerlerine yeterince önem gösterilmemesi nedeniyle; kurum çalışanlarının kuruma olan aidiyet duyguları ve sorumluluklarında zamanla azalma olacaktır (Genç, 2010: 157).

Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının İlkeleri ve Hedefleri

Klasik kamu yönetimi temeline göre yapılandırılmış olan kamu yönetimi çoğu ülkede ana ihtiyaçların karşılanmasında yetersiz kalmıştır (Laking, 1999: 217). Refah devleti yaklaşımı çerçevesinde kamu hizmetleri, hızla artış gösteren talepleri karşılamada yetersiz kalmaya başlayınca kamusal hizmetlerin yeniden yapılandırılması gündeme gelmiştir (Lane, 2000: 216). Artan taleplere karşın kamu yönetimindeki verimsizlik, hantallık, kırtasiyecilik, merkeziyetçilik ve katı hiyerarşik düzen özellikleri, kamu harcamalarının da ciddi oranda artmasına, dolayısıyla 1970’li yılların ortalarına doğru pek çok ülkenin ağır mali krizlerle karşı karşıya kalmasına sebep olmuştur. Bu durum sonucunda devletlerin eski klasik alanlarına geri dönmeleri, verimlilik hususuna göre yapılandırılmaları, kaynağını özel sektörden alan yönetim faaliyetlerinin kamuda uygulanmaya başlanması düşüncesi ortaya çıkmış, klasik yaklaşımın yetersiz kaldığı konulara bir cevap niteliğinde yeni kamu yönetimi yaklaşımı önerilmiştir. 1980’li yıllarda yaşanan gelir dağılımındaki eşitsizlikler ekonomik ve sosyokültürel alanlarda değişimler meydana getirerek kamu ve özel sektör arasındaki sınırların gevşemesine yol açmıştır. Bu durum kamu politikalarının belirlenme sürecinde profesyonel bürokratların daha etkin şekilde yer almasına olanak sağlayarak yeni kamu yönetimi yaklaşımının gelişimine hız kazandırmıştır (Hood, 1991: 7-8).

Yeni kamu yönetimi yaklaşımının en önemli özelliği daha önceki yönetim kuramlarının aksine uygulamaya geçirilmiş olması ve akademik camia tarafından sistematize edilmiş olmasıdır. Klasik yönetim anlayışının temel varsayımlarına meydan okuyan YKY, ortak ilkeler çerçevesinde şekillenmiştir. Bu bağlamda pek çok ülkede bürokratik yapılar yeniden yapılandırılarak detaylı değişikliklere gidilmiştir. Klasik yönetim anlayışı kapsamında kabul görmüş katı kuramlar ya da teknikler, irdelenerek yeni yönetim anlayışı doğrultusunda yeniden oluşturulmuştur (Hughes, 2014: 32).

Yeni kamu yönetimi yaklaşımının teorik alt yapısı ve dünya çapındaki uygulamaları doğrultusunda iki ana hedefi olduğu görülmektedir. İlk hedefi, kamu kurum ve kuruluşlarının, vatandaşların, çağın koşullarına göre değişen gereksinimlerine cevap verebilecek kamu hizmeti sunumlarının belirlenmesi ve devletlerin görevlerinin revize edilmesidir. YKY'nin ikinci hedefi ise, kamu sektöründe ve kamu hizmetlerinin uygulanmasında verimlilik ve etkinliğin arttırılmasıdır. Bu doğrultuda iki hedefin gerçekleştirilmesi için üç ana sorunun yanıtlanması YKY'nin ana çerçevesinin oluşmasını sağlamıştır.

Yeni kamu yönetiminin temel ilkelerini oluşturan bu üç sorudan ilki “kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde kamu sektörünün görevi zorunluluk teşkil eder mi?” şeklindedir. Yeni kamu yönetiminin bu soruya cevabı, “kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde kamu sektörü zorunlu olmasa bile bu hizmetlerin gerçekleştirilebilmesi ya kamu eliyle ya da özelleştirilerek sağlanmalıdır” olmuştur. Temel ilkelerin oluşmasına katkı sağlayan ikinci soru olan “kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesi hususunda kamu sektörünün zorunlu bir görevi varsa bu hizmetleri etkin bir şekilde nasıl sağlar?” olmuştur. Söz konusu soruya ise yeni kamu yönetiminin cevabı, “bir kamu hizmeti gerçekleştirmenin en etkili yolu özel sektör ise bu hizmet sözleşme yoluyla ya da buna benzer alternatif bir yolla yapılmalıdır” olarak verilmiştir. YKY'yi oluşturan üçüncü temel soru “kamu tarafından sağlanan hizmetlerin gerçekleştirilmesi zorunlu ise bu amaca yönelik kamusal bir örgütlenme oluşturulmuş mudur?” şeklinde sorulmuştur. YKY'nin bu soruya cevabı ise, “kamu sektörüne özel sektör ilkelerinin uygulanması ve kamu kurum ve kuruluşlarının

performans ve sorumluluk esasına dayalı olarak yeniden yapılandırılması gerekir” şeklindedir.

Devletin Yürüteceği Kamu Hizmetlerinin Yeniden Belirlenmesi

YKY ile devletlerin görevleri yeniden belirlenirken kamu hizmetlerinin üretim sürecinin yönlendirici ve düzenleyici bir konumda kalması esas alınmıştır. Bu hususta YKY’nin kamu hizmetlilerine yönelik ilk adımı, devletlerin gerçekleştirmesi gereken kamu hizmetlerinin yeniden yapılandırılması ve devletin sosyal ve ekonomik alana müdahalesinin sınırlandırılmasına yönelik olmuştur. Devletin müdahalesinin sınırlandırılması, kamu hizmetlerinin üretilmesindeki rolünün azaltılması yönündedir. Bu doğrultuda ilk önce, eskiden kamu hizmeti olarak nitelendirilen hizmetler bu kapsamdan çıkarılmış ve hizmetlerin piyasa odaklı bir şekilde ifa edilmesi hedeflenmiştir. YKY’yi benimseyen ülkelerde, kamu hizmetlerinden çekilme aşaması farklılık gösterse de esasen iki seçenek üzerinde durulmuştur. Bunlardan ilki kamu işletmelerinin ve kamu hizmetini ifa eden kuruluşların özelleştirilmesidir. Kamu işletmelerinin özelleştirilmesi ve kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesi sözleşmeler vasıtasıyla özel kişilere yaptırılır. Bu konuya verilebilecek en güzel örnek İngiltere’dir. Klasik yönetim anlayışı etkisinde önceki yıllarda telefon, kömür ve gaz gibi özel sanayi kuruluşlarını kamulaştırmaya gitmiş olan İngiltere, yeni kamu yönetimi anlayışını benimseyen Thatcher hükümetinin başa gelmesiyle kamu hizmetlerinde özelleştirilme çalışmalarına başlamıştır. Bu özelleştirmelerde aracısız bir şekilde özel sektöre satışlar olsa da genel itibarıyla devlete ait olan sanayi hisseleri halka açılmış ve anonim şirkete dönüştürme yoluna gidilmiştir. Yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıktığı olarak kabul edilen İngiltere’de devlet, sanayi kuruluşlarındaki payını yavaş yavaş elden çıkarmıştır. Böylelikle kamu hizmetleri özelleştirilirken söz konusu hizmetleri sağlayan kamu kurumlarının hukuki pozisyonu değiştirilmiştir. 1993 yılında İngiltere’de kabul edilen “Demiryolu Kanunu (Railways Act)” adlı yasa bu duruma örnek olarak verilebilir. Demiryolu taşımacılık hizmetleri “Railtrack” isimli bir kamu kuruluşuna sözleşme imzalanarak aktarılmış, bahsi geçen yasa kapsamında demiryolu donanımının sağlanmasıyla, bu donanımlar vasıtasıyla verilen hizmet ayrıştırılmıştır (Boztepe, 2018: 192). Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımının getirmiş olduğu ikinci

önemli adım kamu sektörünün icra ettiği kamu hizmetlerinden tamamen çekilmesi, sağlanacak olan hizmetlerin yürütülmesi görevinin sözleşme vasıtasıyla özel sektöre devredilmesidir. YKY anlayışı kamu ve özel sektör yönetimlerinin arasında hiçbir ayrım olmadığını savunmaktadır (Lane, 2000: 305). Bu anlayışın ana düşüncesi kamu hizmetlerinin özel hukuk kapsamında hazırlanmış sözleşmeler vasıtasıyla özel sektöre yaptırılması şeklindedir (Lane, 2000: 317). Atılan bu adımlar sonucunda klasik yaklaşımın bürokratik bütçe aşamaları ve katı hiyerarşik düzen esasına dayalı kamu hukuku kurallarının meydana getirdiği problemlerin aşılabilmesi ve sonrasında kamu tarafından sunulan hizmetlerin özel sektöre aktarılmasıyla ilgili oluşabilecek engelleri ortadan kaldırarak kamu ve özel sektör arasındaki sınırın yumuşatılması hedeflenmiştir.

Kamu hizmetlerinin bedelsiz hizmet sunumu anlayışı yerini bu hizmetten yararlanan vatandaşlardan bedel alınması anlayışına bırakmıştır. Özel sektör tarafından gerçekleştirilen kamu hizmetlerinde fiyatlandırma politikası uygulanmış, bu doğrultuda vatandaşların yararlandıkları kamu hizmetlerinin ücretini ödemesi gerekliliği gündeme gelmiştir. Bu durumdan hareketle vatandaşların kamu hizmetlerinden yararlanması noktasında vatandaşlar sosyal hak sahibi eşit yurttaş olmaktan çıkarılmış ve faydalandıkları kamu hizmetlerinin fiyatını ödeyen müşteri pozisyonuna geçmiş, dolayısıyla kamu hizmetlerinin niteliği değişmiştir (Osborne ve Gaebler, 1993: 61). Bu yaklaşım çerçevesinde esas olan ise hizmetin kimin vasıtasıyla gerçekleştiği değil, hizmet kalitesinin iyi olması olmuştur.

Kamu hizmetlerinin sözleşme yoluyla yürütülmesi vatandaşı güvence altına alan, yapılan idari prosedürlerin yargı aracılığıyla denetlenmesini sağlayan düzen değişime uğramıştır. Bu çerçeve kapsamında 1990'lı yıllarda İngiltere'de kamu hukuku doktrininin, sözleşme vasıtasıyla gerçekleştirilen kamu hizmetlerinde uygulanamayacağı mahkeme kararıyla belirtilmiştir (Boztepe, 2018: 196). Kamu sektörü, sağladığı hizmetlerin sunumunu özel sektöre devretse bile piyasada rekabeti canlı tutmak adına hizmet sunumundan sorumlu kamu kuruluşunun da ihalelere katılması zorunlu kılınmıştır. Bu doğrultuda kamu kuruluşları, sorumluluk alanına giren bir hizmeti gerçekleştirmek üzere prosedür gereğince ihaleye katılmak durumundadır. Bu uygulama zorunlu ihale şeklinde isimlendirilmektedir. İhaleye

çıkan bakanlık, sunulan teklifleri fiyat ve kalite bağlamında değerlendirerek hizmeti gerçekleştirebilecek en uygun kişiye vermektedir. İngiltere’de gerçekleştirilen “Piyasa Sınaması” adlı bu uygulamayla, hizmeti ifa eden kamu kurumunun ihaleyi kaybetmesi durumunda birim kapatılır ve hizmet, ihaleyi kazanan özel girişimciye sözleşme vasıtasıyla aktarılır. 1988 yılında İngiltere’de çıkartılan yasa kapsamında uygulanan piyasa sınanması yöntemi, yerel yönetimlerin ifa etmiş olduğu hizmetleri zorunlu kılmıştır (Boztepe, 2018: 196).

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinlik ve Verimlilik

Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımının ana felsefesi, kamu idaresince yürütülmesi gereken hizmetlerin etkililik ve etkinlik esaslarına dayalı bir şekilde sağlanmasıdır. Etkililik kavramıyla kamu hizmetlerinin sunumunun iyileştirilmesi ve bununla birlikte yoksulluk, evsizlik ve suç problemlerinin düzeltilmesi amaçlanmıştır. Etkinlik kavramıyla ise ekonomik girdi ve çıktıların niceliğinin artırılması hedeflenmektedir (Pollitt, 2000: 186). Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımıyla kamu sektörünün etkin hale getirilmesi, bu kapsamda kalite ve verimliliğin artırılmasıyla kamu bürokrasisinde dönüşüm gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. Bu uygulamanın asıl amacı devlette piyasa merkezli bir anlayış geliştirerek özel sektörün işletmecilik usullerini kamuda uygulamayı öngörmektedir. Özel sektörde başarıya ulaşmış uygulamaların kamu sektörüne adapte edilmesiyle kamu sektörü özel sektör anlayışıyla yönetilmeye başlanmıştır. Esas nedenin ise özel sektör uygulamalarının kamuya göre ekonomik ve sosyal sorunları çözmede daha başarılı bir yol olarak ifade edilir (Wilson & Doig, 1996: 53).

YKY anlayışı “kamu tercihi”, “işlem maliyetleri” ve “asil vekil” kuramlarını barındıran yeni iktisat yaklaşımı olarak adlandırılan “işletmecilik” (managerialism) akımına dayanmaktadır (Hood, 1991: 5-6). Buradan hareketle devlete, sahibinin yurttaşlar olduğu, rekabetçi, sonuç ve müşteri odaklı, ileriye öngörebilen, âdemi merkeziyetçi, girişimci, katalizör ve piyasa merkezli olmak gibi işletmecilik yaklaşım doğrultusunda görevler yüklenmiştir. Yeni Kamu Yönetimi anlayışı çerçevesinde piyasa merkezli kamu hizmeti sağlanmasında “liberilizasyon”, “sözleşmecilik” ve “serbestleşme” gibi yeni kavramlar gündeme gelmiştir (Osborne ve Gaebler, 1993:

61). Aynı zamanda piyasa merkezli yaklaşım, yeni hukuki düzenlemeleri ve akabinde eş güdümlü bağımsız yeni kurumlara olan gereksinimleri ortaya çıkartmıştır. Bilhassa önemli bir takım kamu hizmetleri üreten sanayi kuruluşlarındaki tekелci yönelimlerinin engellenmesi için düzenleyici kurumların kurulması zorunlu hale gelmiştir. Tekel pozisyonunda olan elektrik, telekomünikasyon, gaz ve demiryolları gibi kamu hizmetlerinin gerek sözleşme yoluyla özel sektör tarafından gerçekleştirilmesi gerekse tamamen özelleştirilmesi uygulamalarında üretimlerin düzenlenmesi ve bu hizmeti uygulayan kuruluşların denetlenmesi önemli bir husustur. Düzenleyici ve denetleyici yetkileri olan kuruluşlar, belirlenmiş hukuki sınırlar çerçevesinde merkezi yönetimin denetim yetkisini devralarak sahip oldukları idari ve mali özerkliklerle faaliyetlerini gerçekleştirmektedirler (Günday, 2002: 301).

2.5 Kamu Hizmetlerine Egemen Olan İlkeler

Süreklilik İlkesi

Kamu hizmetleri sağlanırken kesintiye uğratılmaksızın sürekli bir şekilde sunulmalıdır. Sürekli ve düzenli bir şekilde sağlanmadığı takdirde toplumun ihtiyaçlarına cevap verilemez. Aksi durumda toplumsal yarar sağlanamamış olur (Günday, 2002: 286). Bu ilkenin esası kamu hizmetlerine gereksinim duyulduğunda kesintiye uğramadan sürekli bir şekilde devam etmesidir. Örneğin, vatandaşlara sunulan su hizmeti sürekli bir şekilde devam eder. Aynı zamanda kamu idaresi tarafından sağlanan bu hizmetler belli kalite standartları çerçevesinde gerçekleştirilmelidir (Akyılmaz, 2003: 332).

Değişkenlik (Uyarılama) İlkesi

Kamu hizmetleri, teknolojinin gelişmesi ile birlikte çağın getirdiği yeni gereksinimleri karşılamak zorundadır. Çağın gelişen ve çeşitlenen şartlarına uygun bir şekilde toplumun ihtiyaçları da giderilmelidir. Zamanla değişime uğrayan kamu hizmetlerinin mevcudiyetinin ana nedeni gereksinimlerin gerçekleştirilme yöntemleridir (Akyılmaz, 2003: 332). Toplumsal ihtiyaçları gerçekleştirmekle

sorumlu kamu idaresi, devinim halinde olan bu gereksinimleri gerçekleştirebilmek için sürekli olarak bir değişim göstermek durumundadır. Çağın şartlarına uyum sağlayabilmesi, etkin, etkili ve ekonomik olarak hizmetleri sunabilmesi açısından önemlidir. Kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesi aşamasında, idarenin sözleşmeleri tek taraflı olarak değiştirebilmesi, kamuda görevli personellerin statüsünün değiştirilmesi gibi konular bu ilke kapsamındadır (Göküş, 2010: 197).

Eşitlik ve Nesnellik İlkesi

Eşitlik ilkesi, anayasanın 10. maddesi kapsamında düzenlenmiştir. Bu ilke uyarınca herkes, dil, din, ırk, cinsiyet, renk ve siyasi düşünce gibi hiçbir ayırım yapılmaksızın kanun önünde eşit kabul edilir. Hiçbir kişi, kurum, aile ve sınıfa ayrıcalıklı davranılmayacağı ifade edilmiştir. Kamu hizmetleri sunumu kanun önünde eşitlik ilkesi kapsamında gerçekleştirilmelidir. Bütün bireylerin hiçbir ayırım gözetmeksizin kamu hizmetlerinden faydalanması esas alınır (Akyılmaz, 2003: 332). Hukuki olarak aynı durumda olan yurttaşlar kamu hizmetlerinden eşit olarak faydalanabilir ve idare hiçbir ayırım gözetmeksizin herkese eşit bir şekilde davranır (Gözler, 2004: 201). Sonuç olarak yukarıda da ifade edildiği gibi, kamu hizmetlerinin sunumunda eşitliğin sağlanabilmesi için herkesin bu hizmetlerden aynı şekilde faydalanması ve hizmet talep eden herkese hizmetinin sunumunun aynı biçimde sunulması gerekmektedir.

Nesnellik ilkesi, yerel ölçekli hizmetlerin sunumu esnasında meydana gelen aksaklıklar ve kayırmacılığın önlenmesi için gerekli bir ilkedir. Kamu hizmeti sağlayıcıları hizmet sunumu esnasında herkese eşit davranmalı ve kimseyi kayırmamalıdır. Nesnellik ilkesi, bu ilkenin uygulanması görev ve sorumluluğunu hizmet sağlayıcılara vermektedir (Gözler, 2007: 521).

Tarafsızlık İlkesi

Kemal Gözler (2004: 437), kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde tarafsızlık ilkesinin üç esas özelliğinden bahsetmektedir. Bunlardan ilki, kamu idaresi hizmetlerin sunumunun tarafsızlık ilkesi bağlamında gerçekleştirebilmesi için bir takım önlemler almalıdır. Bu önlemlere örnek olarak kamu idaresinde hizmet sağlamakla sorumlu birimlerde çalışan personellerin hizmet talep eden bölgeye gidip

orada siyasi toplantılar düzenlemesinin önüne geçilmesi gerektiğidir. İkincisi ise kamu hizmetini sağlayan kurum ve kuruluşlarında siyasi toplantıların gerçekleşmesine müsaade edildiği durumlarda diğer siyasi partilere üye kişiler de bu toplantılarda hazır bulunmalı ya da bu tarz toplantıların düzenlenmesi topyekûn engellenmelidir. Son olarak tarafsızlık ilkesinin sağlanabilmesi için diğer mühim kıstas objektif bir şekilde hizmet sunumu gerçekleşmesidir. Bu tarz tarafsızlıklar ekseriyetle bilimsel araştırma, yayın merkezleri ve üniversiteler için ehemmiyetlidir (Gözler, 2004: 437).

Bedelsizlik İlkesi

Kamu hizmetlerinin bedelsiz, yani herhangi bir karşılık beklemeden ücretsiz bir şekilde yapılması, süreklilik, eşitlik, nesnellik, değişkenlik ve tarafsızlık gibi genel bir ilkedir. Bu ilkeye dair hukuki bir düzenleme mevcut değildir. Anayasa ve kanunlar öngördüğü takdirde gerekli düzenlemeler yapılarak geçerliliğe sahip ayrıcalıklı bir ilke olabilir (Gözler, 2004: 438-439). Çağın gereksinimleri doğrultusunda değişen ve gelişen hizmet çeşitliliği kamu hizmetlerinin sunum şekillerinde değişim meydana getirmiştir. Bu doğrultuda değişen konjonktürle birlikte kamu hizmetlerinin ücretsiz olma özelliği yavaş yavaş etkisini yitirmeye başlamıştır. Sunulan kamu hizmetlerinin mali bir karşılığı vardır bu da devlete yük olarak binmektedir. Bu doğrultuda kamu hizmetlerinden faydalananlardan hizmet bedeli alınmaktadır. Örneğin kamu tarafından sunulan sağlık hizmetlerinin bedelinin bir kısmı bu hizmetten faydalanan vatandaşlardan tahsil edilmektedir. (Akyılmaz, 2003: 332-333).

2.6 Kamu Hizmeti Türleri

İdari Kamu Hizmetleri

Klasik devlet anlayışı tarafından yürütülen idari kamu hizmetleri, sosyal, bilimsel, kültürel, teknik, kültürel ve iktisadi boyutta olmayan bir kamu hizmeti türüdür. Bu hizmet türü kamu hukuku kurallarına tabii bir şekilde yürütülür ve unsurları da bu düzene uymak zorundadır. İdari kamu hizmeti sunumlarında meydana gelen uyuşmazlıklar ve düzenin işleyişinden idare yargısı sorumludur (Gözler, 2004: 450). İstisnai olarak bu hizmetlerin sağlanması özel hukuk kurallarına tabii olabilir.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesinde gerekli olan araç ve gereçlerin kar amacı güden işletmelerden temin edildiği sözleşmeler özel hukuk kapsamına girmektedir (Günday, 2003: 291).

İktisadi Kamu Hizmetleri

İktisadi kamu hizmetleri sunumu gerek işleyiş gerek dış bağlantıları açısından özel hukuk şartlarına bağlıdır. Kanunların net bir şekilde vermiş olduğu yetkiye dayanarak idari bir süreçle kurulmuş, kaynakların devlet aracılığıyla sağlandığı ve meydana gelen bu malın kamuya ait olduğu ifade edilmektedir. Kamu tarafından sunulan hizmetlerdeki asıl gaye toplumun ihtiyaçlarına cevap vermektir. Bu hizmet türünün amaç ve unsurları bağlamında özel girişim faaliyetlerinden farklı olduğu görülmektedir. Kanunla ya da kanunun net bir şekilde vermiş olduğu yetkiye dayanarak idari bir süreçle kurulurlar ve kamu tüzel kişilerin alınan mallar kamu malı olarak ifade edilir (Günday, 2002: 291).

Sosyal Kamu Hizmetleri

Bu kamu hizmeti türü, 1948’li yıllar sonrasında gündeme gelmiş günümüze değin değişim ve gelişim göstermiştir. Bu hizmet kapsamında bireylerin fayda ve yarar sağlaması ön planda tutulmuştur. Sosyal kamu hizmetleri çalışma düzeni, sosyal haklar, güvenlik, emeklilik ve yoksullara yardım edilmesi gibi pek çok konuyu kapsamaktadır. Bu doğrultuda bu ihtiyaçlar kamu tüzel kişileri tarafından giderilmektedir (Gözler, 2004: 455). İktisadi kamu hizmetlerine göre kamu hukuk kuralları bu hizmet türünde daha çok uygulanmaktadır. Bunun nedeni ise sosyal fayda esasının daha fazla olmasıdır. Bazen devlet tarafından gerçekleştirilen bu hizmet türü bazen bir kısmını özel girişimlerle birlikte yürütmektedir. Örneğin, iş ve işçi alımını gerçekleştirmek devletin tekelindeyken işlerin hastalık, kaza, özel sigorta ve hayat sigortaları hem devlet hem de özel girişimlerin ortaklığıyla sağlanmaktadır (Günday, 2002: 292).

Bilimsel, Teknik ve Kültürel Kamu Hizmetleri

Bu hizmetler özellikleri ve maliyetleri doğrultusunda esnek koşullarda yürütülmesi gerekli olan faaliyetlerdir. Bu hizmetlere üniversiteler ve TÜBİTAK (Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu) gibi bilimsel çalışmaların yapıldığı kurumlar örnek olarak verilebilir. Esasen bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmetlerinin kendilerine özgü mevkileri vardır ve bu tür kurum ve kuruluşlar özerk bir yapılanma, daha esnek çalışma şekillerinin yanı sıra bağımsız bir personel yapılanması itibariyle maddi koşulların mevcudiyeti zaruri olmaktadır (Gözler, 2004: 205).

2.7 Kamu Hizmetlerinin Sağlanma Biçimleri

Kamu hizmetleri kamu idaresi vasıtasıyla gerçekleştirilebildiği gibi özel sektör aracılığıyla da gerçekleştirilebilmektedir. Kamu hizmetlerinin gerçekleştirilme usulleri emanet, ruhsat, iltizam, imtiyaz, müşterek emanet, yap-işlet-devret gibi şekillerde gerçekleşmektedir (Günday, 2002: 295).

Emanet Usulü

Emanet yöntemi, kamu hizmetinin üretilmesinde bu hizmetten sorumlu kamu kuruluşunca kendi personeli ve sermayesiyle doğrudan doğruya gerçekleştirilmesi yöntemidir. Diğer bir deyişle, kamu hizmetlerinin ifasının kamu kurum ve kuruluşlarının doğrudan kendi kurumlarıyla gerçekleştirilme usulüdür (Gözler, 2007: 533). Bu yöntemin en belirleyici niteliği ise kamu hizmetini ifa eden tarafın devlet ya da kamu tüzel kişilerinden ihtiva etmesidir (Günday, 2002: 295). Özetle emanet yönetimi, kamu hizmetlerinin kamu kurum ve kuruluşları içerisinde yerinden yönetim kuruluşlarınca gerçekleştirilme yöntemidir (Akyılmaz, 2003: 334).

Müşterek Emanet Usulü

Müşterek emanet usulü, kamu idaresinin kamu hizmetlerini kendi sermayesinden karşıladığı hasar ve zararı kabullendiği hizmeti gerçekleştirmek üzere özel sektör kişinin bilgi, beceri, emeği karşılığında gelir üzerinden pay verilerek imzalanan sözleşme kapsamında yaptırılan kamu hizmetlerine denir (Akyılmaz, 2003: 334-335). Diğer bir ifadeyle, özel sektör kişisi ile kamu hizmetini ifa eden kamu kuruluşu

arasında yapılan sözleşme kapsamında, elde edilen kazancın orantılı bir şekilde paylaşıldığı, kar ve zararın kamuya ait olduğu özel sektör kişinin kamu adına hizmetleri yürütmesi şeklinde ifade edilir (Gözler, 2007: 550). Kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşlardan bedelinin tahsil edilmesi sonrasında elde edilen kardan masrafların çıkartılmasıyla kalan kısmın kamu ve özel sektör kişisi arasında pay edildiği bir usuldür (Günday, 2002: 295).

İltizam ve Ruhsat Usulleri

İltizam yöntemi, kamu hizmetinin ifası için önceden belirlenen bedel üzerinden özel sektör kişisi tarafından yürütülmesini esas almaktadır. Günümüzde pek tercih edilmeyen bu yöntem özellikle Osmanlı Devleti zamanında tarım ürünlerinin vergilerinin toplanması esnasında kullanılmıştır (Günday, 2002: 296). Ruhsat (İzin) yöntemi ise tekel konumunda olmayan kamu hizmetlerinin ifası için kamu idaresi aracılığıyla verilen izin neticesinde özel sektör kişisi tarafından kamu hizmetinin gördürülmesine denmektedir (Akyılmaz, 2003: 335). Kamu hizmeti olarak kabul görmüş bir etkinlik kamu idaresince verilen izin doğrultusunda özel sektör kişisi aracılığıyla ifa edilebilir. Belediyelerin toplu taşıma hizmetleri, sağlık ve eğitim gibi hizmetler bu yöntemle örnek olarak verilebilir (Günday, 2002: 314). Özel sektör kişileri kamu hizmetlerinin ifasını geciktirdikleri takdirde verilen ruhsatlar iptal edilmektedir. Ruhsat yöntemi kapsamında kamu idaresinin kamu hizmetlerini özel sektör kişilerine izin yoluyla gördürülmesi sözleşme yoluyla gerçekleşmez. Bu hizmetin ifası için tek taraflı ruhsat verilmesi kâfidir. Kamu hizmetlerinin gördürülmesine dair şartlar ruhsatta belirtilmektedir (Göküş, 2010: 200).

İmtiyaz Usulü

İmtiyaz usulünde kamu hizmeti uygulaması kamu idaresince bir kamu hizmetinin gerçekleştirilmesi için özel sektör kişisine devretmesine ve bu hizmeti ifa eden özel sektör kişinin bu hizmet karşılığında yararlanan vatandaşlardan bedel alması şeklinde ifade edilir (Bozkurt, Ergun ve Sezen, 2008: 129). Diğer bir deyişle, kamu hizmetlerinin ifasının uzun süreli idari bir sözleşme kapsamında kârı, zararı, hasarı ve sermayesi kendilerine ait olmak suretiyle özel sektör kişilerinde gördürülmesine

imtiyaz usulü denmektedir. Vatandaşların ihtiyaçlarının sınırsız, kamunun da kaynaklarının kıt olması bu usulün uygulanmasını gerekli kılmaktadır (Akyılmaz, 2003: 336). Kamu idaresi tarafından belirlenen şartlar çerçevesinde imtiyaz usulü yönteminde kamu hizmeti ifasını üstlenen özel sektör kişisi gerçekleştirdiği hizmet karşılığında hizmetlerden yararlanan vatandaşlardan belli bir bedel tahsil eder ve elde edilen kar ve zarar kendilerine ait olur (Tan, 1989: 309). İmtiyaz yönteminin müşterek emanet usulünden farkı, kamu hizmetinin ifasının özel sektör kişisine ait olması ve akabinde hasar ve zararında yine özel sektör kişisine ait olmasıdır (Akyılmaz, 2003: 337). İmtiyaz usulü, doğal tekel niteliği taşıyan gaz, su, metro, elektrik, kanalizasyon gibi belediye hizmetleri için söz konusu olmaktadır (Acartürk, 2001: 48).

Yap-İşlet-Devret ve Yap-İşlet Usulleri

Yap-İşlet-Devret yöntemi bir kamu hizmetini özel girişim aracılığıyla gerçekleştirme masrafları karşılanmak üzeri kurulumu, yatırılan sermayenin yıpranma payı ve belirli bir kar elde edilmesi amacıyla belirlenmiş bir süre zarfında işletilmesi ve sonrasında bedelsiz bir şekilde ilgili kamu kuruluşuna devir tesliminin sağlanması yöntemidir (Gözler, 2004: 94). Bu model, kamu tarafından sağlanması gereken hizmet veya yatırımın yapım aşamasındayken oluşacak masrafların ödenmesi ve karşılığında üretilen hizmet veya yatırımın belirlen süre ve ücret üzerinden yürütme hakkına sahip özel teşebbüs aracılığıyla gerçekleşmesini ifade eder.

Bu sistemin temeli, yüksek bütçe gerektiren bir kamu hizmeti veya yatırımının gerçekleştirilebilmesi için özel teşebbüse sözleşme yoluyla devredilmesi, sermaye ve risklerin özel teşebbüse ait olduğu belirlenmiş süre boyunca yapılan hizmet veya yatırımın işletilmesi ve sonrasında ilgili kamu kurumuna koşul ve bedel gözetmeksizin devredilmesini esas almasıdır (Acartürk, 2001: 49). Lakin bu model uygulandığı esnada karşılaşılan hukuki sorunlar neticesinde yeni bir yöntem arayışına girilmiştir. Geliştirilen yap-işlet usulüyle özel üretim şirketlerine, ülkenin enerji politikaları ve planlamasına uygun bir şekilde üretilmesi ve mülkiyet hakkının bu şirketlere verilmesiyle işletme kurma izni verilerek hizmetin ifa edilmesi üzerine şartlar belirtilmiştir. Enerji üretimi üzerine geliştirilen bu model kapsamında

hazırlanan şartname ve sözleşme TEDAŞ (Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş.) tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan bu şartlar kapsamında sözleşmelerin feshiyle ilgili koşullar ve anlaşmazlıklar sözleşme aracılığıyla belirlenecektir. Bu sözleşmelerin süresi maksimum yirmi yıldır (Gözler, 2004: 95). Sermayesi büyük ve ileri teknoloji gerektiren otoyollar, asma köprüler, hava alanları, metro yapımı, santraller, içme, sulama ve kullanma suyu, arıtma tesisi, haberleşme ve benzeri kamu yatırımlarının yap işlet devret usulüyle yapılması amaçlanmaktadır. Ek olarak yap işlet devret usulünün uygulama alanları; enerji üretim ve dağıtım, su getirme ve baraj inşaatları, tarihi eser restorasyon işleri, serbest bölge yatırımları ve ticaret merkezi yapımı şeklinde sıralanabilir (Akıllı, 2013: 99). Bu yöntemle yapılmış bazı projeler; Atatürk Hava Limanı Dış Hat Terminalleri, Birecik Barajı, Fethiye, Gönen gibi Hidroelektrik Santralleri; Çeşme-Alaçatı, Bozcaada Rüzgâr Enerjisi, kara, hava ve deniz yolu ulaştırması projeleri ve Edirne İpsala sınır kapısı şeklindedir (Uzunkaya, 2008).

3. BELEDİYE VE BELEDİYE HİZMETİ KAVRAMI (KASTAMONU BELEDİYESİ)

3.1 Belediye ve Belediye Hizmeti Kavramları

Belediye kavramı, esas olarak Arapça kökenli bir sözcük olmakla birlikte, memleket, şehir ve kasaba anlamlarına gelen “*beled*” kelimesinden türemiş ve yine Arapça kökenli “*Medine*” kelimesiyle yakından ilişkilidir. Medine sözcüğü, şehir konumunda bulunan alanlardaki yaşam tarzıyla kırsal alandaki yaşam tarzını, gerek ekonomik faaliyetler gerek sosyal ilişkiler bağlamında birbirlerinden ayırmak üzere kullanılmıştır. Buna ek olarak Osmanlıca’da “*şehremaneti*”, İngilizce’de “*municipality*”, Fransızca’da ise “*municipalite*” şeklinde ifade edilir (Toprak, 1988: 6).

Belediyelerin tanımı net bir olarak 2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanunu’nda “kentte yaşayan insanların mahalli müşterek özellikteki gereksinimlerini karşılamak üzere kurulan, karar organı seçmenler vasıtasıyla seçilen, mali ve idari özerkliğe sahip kamu tüzel kişisidir” şeklinde ifade edilmiştir (Türkiye Belediyeler Birliği, 2005: 9). Özetle belediyelerin nitelikleri (Aşgın, 2006: 71);

- Yerel ihtiyaçları gideren yerel nitelikte bir idare olması,
- Kasaba, kent ve şehir boyutlarında bir yerleşim alanını ifade etmesi,
- Seçimi esas olan, vatandaşlarının katılımına açık, demokratik bir yönetimin olması,
- İdari ve mali özerkliğe sahip ve merkezi idarenin denetimi altında bulunması,

olarak sıralanabilir.

Belediye hizmetleri ise, vatandaşların müşterek gereksinimlerini gidermek ve kamu yararını sağlamak suretiyle kamu kurum ve kuruluşları vasıtasıyla ifa edilen düzenli

faaliyetleri ifade etmektedir. Nüfus artışı, kentleşme ve çağın diğer gereksinimleriyle zamanla değişime uğramaktadır. Bu değişimler doğrultusunda revize edilen kamu hizmetlerinin üretimi ve sunumunun günümüzde kamu kurum ve kuruluşları tarafından sağlanması düşüncesinden giderek uzaklaşmaya başlanmıştır (Erdoğan, 2010: 22-23). Küreselleşme birlikte rekabet ortamı oluşmuş ve ülkeler bundan geri kalmamak üzere kamu hizmetlerinin kapsamını yeniden gözden geçirmeye başlamıştır. Vatandaşa en yakın kamu kuruluşu olan yerel yönetimler, değişime ayak uydurmak üzere sundukları hizmetleri iyileştirmek için stratejiler geliştirmeye başlamışlardır (Henden & Henden, 2005: 48- 49). Yeni kamu yönetimi esasına bağlı olarak katılımcı, şeffaf, halka yakın, etkin, verimli, duyarlı ve kaliteli bir belediye sistemin oluşumu amaçlanmaktadır. Yerel yönetim birimlerinin oluşturulmasının asıl amacı kent sınırları içerisinde yaşayan halkın istek ve gereksinimlerini karşılamaktır. Yerel hizmetler, halkın istek ve gereksinimlerini karşılamak üzere sivil toplum kuruluşları ve özel iştiraklerin kamu yararını sağlamak üzere faaliyette bulmaları olarak tanımlanabilir. Bu faaliyetler ilgili yerel yönetim birimleri aracılığıyla gözetim ve denetim altında tutulmaktadır. Belediye hizmeti ise, yerel halkın müşterek gereksinimlerini karşılamak ve kamu yararının sağlanması maksadıyla gönüllü örgütler ya da özel iştirak kuruluşları aracılığıyla sürekli ve düzenli faaliyette bulunmalarıyla kamu hizmetlerini belediyelerin sorumluluk ve denetimi altında ifa etmeleri şeklinde ifade edilmektedir (Erdoğan, 2010: 22-23). Yeni kamu yönetimi yaklaşımıyla beraber belediye hizmet sunumlarında özel iştirak kuruluşlarının kullanılması gündeme gelmiştir. Bu bağlamda belediye hizmetleri, hizmetlerin sunulması yöntemleri açısından geleneksel ve alternatif, yani özel sektör yöntemleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

3.2 Belediyelerin Hizmet Sunma Yöntemleri

Bu başlık altında, belediyelerin hizmet sunma yöntemleri olan geleneksel ve alternatif yöntemler ele alınmıştır.

3.2.1 Belediyelerin Geleneksel Hizmet Sunma Yöntemleri

Belediye tüzel kişiliği, belediye hizmetlerinin sunumunda görev ve sorumluluk sahibidir. Yerel halkın gereksinimlerinin belirlenmesi bağlamında kamu hizmetlerinin planlanması, düzenlenmesi, yürütülmesi, koordinasyonu ve denetleme fonksiyonlarının sağlanmasından belediye örgütü sorumludur. Geleneksel anlayış kapsamında belediyeler, görev ve hizmetlerin ifasında kendi fiziksel tesisatını ve personeli kullanmaktadır. Diğer bir deyişle, belediyeler, yerel halkın ihtiyaçlarının tespitini sağlayarak bu hizmetleri düzenleme, organize etme, yürütme ve denetleme yetkisine sahiptir. Belediye teşkilatı içerisinde çalışan personeller hizmet sunumunun her aşamasında önemli roller üstlenerek giderek daha fazla söz sahibi olmaktadır. Bunun neticesinde vatandaşların istek ve taleplerini karşılama düzeyi belediye personelinin çalışma performansına bağlı bir şekilde azalmakta ya da artmaktadır (Erdoğan, 2010: 63). 5393 Belediye Kanunu ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu kapsamında belediye hizmetleri direkt olarak belediye teşkilatına ve çalışanları aracılığıyla ifa edilmesi kararı yer almaktadır. Belediye teşkilatına verilen bu hizmetlerin diğer kişi ve kuruluşlara yaptırılması hukuki olarak uygun değildir. Belediye hizmetlerinin genel özelliği, kamu yararının sağlanması için bazı hizmetleri diğer kişi ve kuruluşlara gördürülmesinin sakıncalı olmasıdır. Kanunlarda belediyelere ait olan hizmetler, kamu güvenliğinin ve sağlığının sağlanması, çevrenin ve kültürel yapının korunması gibi hizmetlerinin sorumluluğu şeklinde ifade edilmektedir (Erdoğan, 2010: 63-64).

3.2.2 Belediyelerin Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri

Yeni kamu yönetimi yaklaşımı kapsamında yerel yönetimlerde köklü reformlara gidilmiştir. Özel sektörün işletmecilik uygulamalarının kamuda kullanılması üzerine odaklanan bu yaklaşım kendisini ilk olarak yerel yönetimlerde göstermiştir (Fırat, 2008: 80). Sanayileşmenin etkisiyle birlikte hızla artan nüfus kentlerde hızlı bir kentleşme sürecini başlamıştır. Bunun etkisiyle bölgesel hizmet sunumlarında hem büyük bir artış meydana gelmiş hem de hizmetler giderek çeşitlenmiştir. Sınırlı ölçüde kaynağa sahip olan belediyeler, halkın bu istek ve taleplerini karşılayabilmek üzere etkili bir hizmet sunumu için arayışlara girmişlerdir. Bölgesel hizmetlerin etkili, etkin, verimli ve duyarlı bir şekilde ifa edilmesi üzerine yapılan bu arayışlar sayesinde hizmet sunumunda alternatif yöntemler gelişmiştir (Berk, 2003: 47). Bu

alternatif yöntemlerin uygulanması üzerine kamu otoritesinin yanı sıra özel iştirak kuruluşlarının da hizmetleri sunması tartışma konusu olmuştur. Literatürde kamu hizmetlerinin sunumunda özelleştirme şeklinde karşılaştığımız bu husus özellikle son dönemlerde yerel yönetim birimlerince savunulmaya başlanmıştır. Kamu hizmetlerinin sunumunda oluşan maliyetler hizmet sunumunu özel iştirak kuruluşlarına devretmeye teşvik eden ana nedendir (Ulusoy & Vural, 2010: 80). Hizmet sunumunda oluşan maliyetin yanı sıra yapılan bu özelleştirme uygulamaları hizmetlerin kalitesinin artmasını da sağlamaktadır. Yeni kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde 1980'li yıllarda Kamu İktisadi Kuruluşları özelleştirme kapsamına alınırken bunun yanında yerel yönetim birimlerinin sağladığı hizmetlerde hızla özelleştirilmeye başlanmıştır (Ulusoy & Vural, 2010: 75). Belediye hizmet sunumlarının özelleştirilmesinde kullanılan çeşitli yöntemler bulunmaktadır. Bu yöntemler; ihale, imtiyaz, kiralama, kupon, fiyatlandırma, yap-işlet-devret, idari teşvikler, gönüllü organizasyonlar, kendi kendine yardım ve satış yöntemleri şeklinde sıralanabilir (Berk, 2003: 90).

İhale yöntem

İhale yönetimi, kamu kurum ve kuruluşlarının mal ve hizmet üretimi için özel iştirak kuruluşlarıyla anlaşma yapması şeklinde ifade edilmektedir. Bu yöntemde, kamu idareleri var olan kaynaklarıyla mal ve hizmet üretmektense mal ve hizmetleri dışarıdan temin etmenin daha yararlı olduğu görüşü egemendir. İhale sonucunda özel iştirakle yapılan sözleşmede hizmetlerin üretim etkinliği ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının kontrol ve denetimi altında gerçekleştirilmektedir (İlkorkor, 2010: 65). Özel iştirak kuruluşlarına gördürülecek olan kamu hizmetlerinin, genel standartları, hizmetin kalitesini, fiyatı ve çevre ile alakalı etkilerini kontrol ederek gerekli tedbirleri almak belediyenin sorumluluğundadır. Bu noktada belediyeler organizatör, yani düzenleyici konumda yer almaktadır (Acartürk, 2001: 47). İhale usulünün kullanılabileceği belediye hizmet alanları, bina temizliği, bilgi işlem, bina korunması, mezbahalar, yeşil alan bakımı, atık su tahliyesi, kanalizasyon şebekesi, çöp toplama işi, trafik planlaması, toplu taşımacılık, yol temizliği ve bakımı ve mezarlık bakım işleri şeklinde sıralanabilmektedir (Ulusoy & Vural, 2010: 2). İhale usulündeki başarı oranı, hizmetlerin maliyetlerin gerçekçi bir şekilde hesaplanması, anlaşmadaki

koşulların net bir şekilde ifade edilmesine ve piyasada var olan rekabetin yoğunluk mertebesine bağlı olarak değişmektedir. Özel sektör kuruluşlarına yaptırılması planlanan mal ve hizmetlerin kalitesi ve sunumunda etkinlik artışı beklenmektedir. Aynı zamanda ihale usulünün belediyelerin yaşadığı işçi alımıyla alakalı sorunların çözümüne katkı sağladığı görülmektedir. Özel iştirak kuruluşları ve belediye yetkilileri arasında iltimas ve rüşvet olgularının yaşanması durumunda sistemin zarar göreceği bilinmektedir. Bu durum ise kaliteli hizmet üretiminin sağlanmasına katkısı olan rekabet ortamının olumlu getirilerinin ortadan kalkmasına neden olabilir (Acartürk, 2001: 47-48).

İmtiyaz yöntemi

İmtiyaz kavramı, bir kişi ya da kuruluşa kamu idaresi vasıtasıyla verilen özel izin olarak tanımlanmaktadır. İmtiyaz anlaşması ise, kamu hizmetlerini belirli bir süre ifa edilmesi üzerine kurumların kurulması ve işletilmesi karşılığında faydalanan kişilerden bedelini almak, elde edilen kar ve zararı işleten kuruluşa ait olması suretiyle kamu idaresi tarafından belirlenen şartlar doğrultusunda özel bir kişi ya da kuruluşa verilmesini öngören bir anlaşmadır (Dönmez, 2006: 12). 5393 sayılı Belediye Kanunun 15. Maddesinin 3. Fıkrasında, belirtilenmiş olan hizmetlerin Danıştay'ın görüşü ve İçişleri Bakanlığı'nın aldığı karar doğrultusunda kırk dokuz yılı geçmemek koşulu ile imtiyaz usulüyle devredilebileceğine dair bir hüküm mevcuttur. İmtiyaz anlaşmaları kapsamında bu hizmetten faydalananlar ücretini imtiyazı alan özel hukuk kişisine, imtiyazı alan özel hukuk kişileri ise anlaşma ücretini kamu idaresine ödemek durumdadırlar (Orkunoğlu, 2010: 11) . Bu yöntem özellikle doğal tekelin olduğu kamu hizmetlerin üretiminde kullanılmaktadır. Yerel hizmetlerin gerçekleştirilmesi bağlamında imtiyaz usulünün uygulanması ise, kent içi ulaşım, elektrik üretimi, parklar ve eğlence yerlerin işletilmesi, caddelerin aydınlatılması, ambulans hizmeti ve acil tıbbi hizmetler, araç çekme ve depolama, havalimanı işletmesi, kam alt yapı, evsel ve ticari atıkların toplanması ile bunların imhası gibi alanların işletilmesi konusunda kullanılmaktadır (Ulusoy & Vural, 2010: 5).

Kiralama yöntemi

Kiralama yöntemi, kamu hizmetlerinin ifasına yönelik gerekli olan teçhizatın kamu idaresine ait olması, yönetimi ve işletilmesi ise özel iştirak kuruluşları veya özel hukuk kişisine verilmesi şeklinde tanımlanabilmektedir. Kamu hizmeti sunumuyla ilgili anlaşmada belirtilen süre boyunca kamu hizmeti birimleri bir bedel karşılığında menkul ve gayrimenkullerini özel iştirak kuruluşlarına kiraya verebilmektedir. Kiralama usulünün imtiyaz usulünden farkı ise, hizmetin ifası için gerekli olan yatırımın kamuya ait bir mal olmasıdır. Ayrıca kiralama usulünde imtiyaz usulüne göre belirlenen süreler daha kısa olmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları etkin ve verimli bir şekilde işletemedikleri kuruluşlarını, özel iştirak kuruluşlarının yönetim ve denetim deneyimlerinden faydalanmak üzere özel iştirak kuruluşlarına kiraya verebilmektedir. Bu sayede zarara uğrayan kamu iştirakleri kara geçen bir pozisyona getirilmektedir. Kiraya verilen kamu iştirakleri, kamu idaresi tarafından sürekli denetlenebilmekte, gerekli görüldüğü takdirde kiracı değiştirilebilmektedir (Ulusoy & Vural, 2010: 5-6).

Kiralama usulü kapsamında imzalamam sözleşmeler, anlaşmada belirtilen süreye bağlı olmak şartı ile 6-10 yıllık dönemler şeklinde düzenlenebilmektedir. Anlaşmada belirlenen süre boyunca gelir elde eden kiracı, işletmeyi kiraladığı kamu idaresine kira veya lisans bedeli olarak belirlenmiş bir ücret ödemek zorundadır. Kiracı, işletmenin elde ettiği kar ve zararı, etkinlik ve verimlilik bağlamında yaptığı iyileştirme çalışmalarında gelen getirileri kendisi almaktadır. Kamu iştiraklerinin kiralınmasında, işletmenin zararının sonlanması ve işletme maliyetlerinde bir düşüş yaşanması gibi kazanımlar elde edilmektedir. Sözleşme maliyetlerinin yük olması ve kiracının yatırım yapma zorunluluğunun bulunmaması kiralama usulünün dezavantajları arasında sayılabilmektedir (Orkunoglu, 2010: 21). 2886 Sayılı Kanun kapsamında belediyelere ait belirli taşınmazların kiralanabilmesine dair hükümler yer almaktadır. Belediyelere ait taşınmazların belli bir kısmı kiralanabilirken diğer kısımlar kiralanamamaktadır. Kamu yararına tahsis edilmeyen ancak idare hukuku içerisinde kamu malı statüsüne sahip özel mallar kiralanabilmektedir. Kamu yararına tahsis edilmeyen yani orta malı olmayan mallar belirlenen kurallar çerçevesinde kiralamaya konu olmamaktadır. Bu bakımdan özel kişinin mülkiyetinde bulunan bir mal, herkesin kullanımına sunulmuş bir mal olsa bile kamu malı olarak kabul edilemez. Örneğin Türkiye’de çokça rastlanan çeşme, sebil ve hayratlardan herkes

yararlandığı için kamu malı sayılmamakla birlikte halen özel kişilerin mülkiyetinde olan, özel mallar olarak tanımlanır (Gözler, 2007: 821) . Belediyelerde, 5393 Sayılı Belediye Kanunu kapsamında 3 yıllık kiralanan işletmelerden belediye encümeni yetkiliyken 3 yılı aşkın kiralamalarda ise belediye meclisi yetkilidir. Belediye meclisleri, kiralama usulünde sahip oldukları yetkiyi 2886 Sayılı Kanun kapsamında belirlenen kiralama sürenin azami 10 yıla kadar olması şartı doğrultusunda hareket etmektedirler. (Önder, 2007: 73).

Kupon yöntemi

Kupon usulü, talebi esas alan bir strateji olarak tüketicilerin yerel hizmetleri satın almasına yönelik kullanabileceği nakdi değeri olan kuponları ifade etmektedir. Özellikle yarım kamu statüsüne sahip mal ve hizmetlerin özelleştirmesi hususunda kullanılmaktadır. Yerel hizmeti satın alacak olan vatandaşlar yani tüketiciler hizmeti satın alabilecekleri özel iştirak kuruluşlarını seçmekte özgürdür (Acartürk, 2001: 52). Bu usul kapsamında özellikle dar gelirliler, özürllüler, yaşlılar gibi belirli gruba mensup vatandaşların kamu hizmetlerinden yararlanmasını sağlamak amacıyla maddi olarak desteklenmesi hedeflenmektedir. Yerel yönetim kuruluşları kupon usulüyle vatandaşların gereksinim duydukları belirli mal ve hizmetleri kamu ya da özel iştiraklerden kupon karşılığı gidermelerini sağlamaktadır. Vatandaşların istedikleri ve talep ettikleri mal ve hizmetlerin ücretlerini, kuponlar vasıtasıyla tamamını veya bir kısmını karşılayabilmektedir.

Yerel yönetim birimleri, vatandaşların talep ettikleri mal veya hizmetleri üretmeyerek bunun yerine piyasadan özgürce satın alabilmelerini sağlamaktadır (Acartürk, 2001: 53). Bu yöntemin kamu kaynaklarının etkin bir biçimde özel iştirak kuruluşlarına aktarımını sağlayan bir araç olduğu görülmektedir. Kuponlar vasıtasıyla özel işletmelere teklif verilmesi işletmelerin değerlenin belirlenmesine de olanak sağlamıştır. Kuponlar esasen kamu mal ve hizmetlerini temsil etmektedir. Bu bağlamda bu usul ekonomik adaletin garanti altına alınması hususunda önem arz etmektedir. Bu yöntemde karşılaşılan en önemli güçlük ise hizmetten faydalananacak olan vatandaşların doğru bir şekilde tespit edilmesi hususunda yaşanmaktadır.

Fiyatlandırma yöntemi

Fiyatlandırma yöntemi, kamu kurum ve kuruluşları vasıtasıyla üretilen mal ve hizmetlerin fiyatlandırılmasının, piyasa koşulları ve maliyeti dikkate alınarak belirlenmesi şeklinde ifade edilmektedir (Bozlağan, 2003: 289). Fiyatlandırma usulünde yerel kamu hizmetleri, bu hizmetlerden yararlanan kişiler vasıtasıyla finanse edilmektedir. Bu yöntemin uygulaması, su, otopark, kanalizasyon, kent içi toplu taşıma gibi hizmetlerin fiyatlandırılması biçimindedir. Aynı zamanda bu hizmetlerin bedelini vergi almak yerine harç alınarak karşılamaktadır. Belediye hizmetlerinde fiyatlandırma uygulamasının, su üretimi, taşınması, depolanması ve dağılması, katı atıkların toplanması ve depolanması, kent içi toplu taşıma, koruyucu sağlık hizmetleri, doğalgaz, otopark gibi pek çok alanda uygulandığı görülmektedir.

5393 Sayılı Belediye Kanunu kapsamında kamuya ait girişim ve işletmelerin kazançları ile harç gelirleri belediyenin kendi geliri olarak sayılmaktadır. Belediyelerin, toplu taşıma vasıtaları (otobüs, deniz, su), endüstri suyu sağlanması, içme ve kullanma suyu temini, toplu taşıma sistemleri, perakendeci ve toptancı halleri, mezbaha, fuar alanı, yat limanı ve iskele alanı ve otobüs terminali gibi hizmetler fiyatlandırma yetkileri bulunmaktadır (Erdoğan, 2010: 230-231). Yerel yönetimlerin sağladıkları kamu hizmetlerini belli bir bedel doğrultusunda sunması belediyelerin zararını azaltmakla birlikte mali olarak güçlenmesine yardımcı olmuştur. Aynı zamanda bu yöntem, kaynakların etkin bir şekilde dağıtılmasını sağlamıştır. Kaynak israfının önüne geçmeyi sağlayan bu yöntemle sosyal adalet dengesi de temin edilmiştir. Bu yöntemin dezavantajı ise, düşük gelir grubuna mensup kişilerin hizmetlerinden yeterince faydalanamayacağı yönündedir. Bu dezavantajlı durumu belediyeler, hayati öneme sahip olan hizmetler için düşük gelir grubuna mensup olan kişilerden ödeme alınmaması veya kupon dağıtılması şeklinde çözebileceği öngörülmektedir.

Yap-işlet-devret yöntemi

Yap-işlet-devlet yönteminde, özel iştirak kuruluşları kamu hizmeti ile ilgili yapılacak olan yatırımı kendi bütçelerinden karşıladıkları için kamu idaresine mali olarak bir

yük oluşturmamaktadır (Ulusoy & Vural, 2010: 10). Bu yöntem kamu idaresinin sözleşme yoluyla vermiş olduğu imtiyazlar neticesinde gerçekleşmektedir. Temel olarak imtiyaz usulünden farkı ise, mali olarak yüksek bütçeli yatırımların gerçekleştirilmesinde kullanıyor olmasıdır. Daha çok ulaşım, haberleşme, iletişim gibi altyapı projelerinde uygulanmaktadır. Gerekli olan kamu yatırımının gerçekleştirilmesi üzerine özel iştirak kuruluşlarına yaptırılan bu yatırım veya hizmeti üstlenen söz konusu firma, anlaşma yoluyla belirlenmiş süre boyunca mülkü işlettikten sonra ilgili yerel yönetim kuruluşuna devrini sağlamaktadır (Sakınç & Kayalidere, 2003: 210-211). Bu usul ile finansmanı yüksek ve ileri teknoloji gerektiren, yeraltı treni yapımı, asma köprüler, otoyollar, santraller gibi hizmetler ifa edilmektedir. Böylece kamu idaresinin üzerine yüklenecek olan yüksek maliyetin ortan kalkması sağlanmıştır.

Türkiye’de belediyeler bütçeleriyle gerçekleştiremeyeceği yüksek maliyetli kamu hizmetlerini bu yöntemle gerçekleştirmektedir. Otogar, konut inşaatı, otel, motel, iş hanı eğlence ve ticaret merkezlerinin yapımında da bu usul tercih edilmektedir (Acartürk, 2001: 49-50). Yerel yönetim kuruluşu olan belediyelerde kamu yatırım ve hizmetlerinin ifası için bu yöntemin kullanımına yönelik karar belediye meclislerinden çıkmaktadır (Pirler, 1995: 49). Bu hususla ilgili kararlar 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nun 18. maddesinin J bendinde belirtilmiştir. Yap-işlet-devret usulüne olan gereksinimin nedenleri iki ana öğeden oluşmaktadır (5393 Sayılı Kanun, madde 18/j). Bunlardan ilki kamuya ait kaynakların ülkedeki yatırım gereksinimlerini karşılayacak yeterli gücünün olmamasıdır. İkincisi ise finansmanı yüksek olan bu yatırımların gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan paranın yüksek bir miktarının dış krediyle karşılamaya çalışan hükümetlerin kredi bulmakta zorluk çekmeleri şeklinde ifade edilir (Akıllı, 2013: 93-34). Nüfus artışı beraberinde kentleşmenin de hızla artışına yol açmış ve bu bağlamda kamu hizmetlerinin karşılanmasına yönelik harcamalarda büyük bir artış yaşanmaya başlamıştır. Bu durum karşısında kamunun gelir gider dengesinde bozulmalar yaşanmaya başlamıştır. Türkiye gibi gelişmekte olan diğer ülkelerin, kredi teminatı konusunda sıkıntılarla karşılaşması, altyapı ve sanayi yatırımlarının özel iştirak kuruluşları aracılığıyla gerçekleştirilmesini elzem hale getirmiştir. Bu usulün amaçları:

Gereklilik arz eden mühim alt yapı yatırımlarının kamu idaresine yük olmadan gerçekleştirilmesi hedeflenen bu modelde kamu yatırımlarının etkin ve verimli bir biçimde işletilmesi ve özel iştirak kuruluşlarının yatırımlarının teşvik edilmesi sağlanması,

- Yatırımların gecikmesi ya da gerçekleşmemesi durumunda ekonomik maliyetin ortadan kaldırılması,
- Ülkeye yabancı sermaye iştiraklerinin girişinin sağlanması,
- Yatırım kapsamında ileri teknoloji ve yönetimin uygulanmasıyla ülkeye etkin işletme stratejilerinin getirilmesi,
- Yatırımlar sayesinde ulusal para biriminin, yabancı para birimleri karşısındaki konumunun iyileştirilmesi,
- Ülkede faal olan özel iştirak kuruluşlarının güçlendirilmesi,
- Kamu idaresinin ekonomik marjının azaltılması,
- Kamu idaresinin yüksek maliyetli teknolojileri yatırım maliyeti olmadan ülkeye getirmesi,

şeklinde sıralanmaktadır.

Bu usulün amacını kısaca, yatırımlarda gecikmeyi azami seviyeye indirmek, verimli çalışmayı temin etmek, maliyetlerde oluşabilecek artışları önlemek, kamu kaynakları yerine özel iştirak kaynaklarını kullanmak, gelişmiş teknolojilerin hızla ülkeye girişini sağlamak ve özel iştiraklerden özel iştiraklere akacak bir şekilde kredi sistemi geliştirmektir (Özer, 2012: 33).

İdari teşvikler yöntemi

İdari teşvikler yöntemi, bürokratik engeller ortadan kaldırılarak özel iştirak kuruluşlarının bazı alanlarda üretim ve yatırım yapmasına yönelik teşvik edilmesini hedefleyen bir yöntemdir. Bu usul özel sektöre, kamu yararı sağladığı takdirde vergilerde indirimlerden ve teşviklerden faydalanması, hibe ve kredilerin sağlanması, alım güvencesi vermesi ve bürokratik engellerin ortadan kaldırılması biçimde uygulanmaktadır. Yapılan bu isteklendirme faaliyetlerinde kamu yararını sağlayacak

öncelikli hizmetlerin özel sektör ve gönüllü kuruluşlar vasıtasıyla üretilmesi ve sunumunun gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir. Belediyeler bu özendirme faaliyetlerini, vergi, harç ve resim gibi alanlarda indirim yaparak özel ve gönüllü (sivil toplum) kuruluşların hizmet sunumunda bulunmasını sağlamaya çalışmaktadır. Bu isteklendirme faaliyetleri neticesinde özel kuruluşlarının sektöre veya bölge yatırım yapmasıyla ekonomik ve sosyal bakımdan pozitif sonuçlar meydana gelmektedir. Özel sektör kuruluşları, özellikle yoksul kesimin ve işsizlik seviyesinin yüksek olduğu yerlerde kamu hizmetini gerçekleştirmek üzere yatırım yaparak yerel yönetim birimi olan belediyeler tarafından sağlanan idari ve ekonomik avantajlardan faydalanmaktadır (Erdoğan, 2010: 23-69).

Yerel yönetim birimleri bağlamında bu usul, belirli yerel hizmetler hususunda belediyeler tarafından bazı kurumsal ve idari düzenlemelere tabi olmaktadır (Ulusoy & Vural, 2010: 9). İdari teşvikler yöntemi kapsamında, kentsel hizmetlerin yürütülmesine yönelik harcamaların belirlenmiş olan maliyetin altına düşmesi hizmet üreten veya üretecek kişi ve kurumlar açısından teşvik edici bir özelliğe sahiptir. Birçok ülkede yerel yönetimlerce uygulanan bu usul bilhassa sosyal hizmetler alanında uygulanmaktadır. Bu tür teşvikler, dar gelir grubuna mensup insanlar için konutların yapılması, gündüz çocuk bakım hizmetlerinin ülke genelinde yaygınlaştırılması, yaşlı ve özürlü insanların bakımı şeklinde sıralanabilir. Bunun yanı sıra bu usul belirli özendirme faaliyetleriyle sınırlı değildir. Yerel yönetimlerin kamu hizmeti harcamalarını doğrudan yapmaktansa yetkileri kapsamında bazı hizmetlerin ifasını bu yöntemle sağlamaktadır. Kısacası, caddeye bakan işletmelerin önlerinin temizlenmesi, evsel atıkların bina dışarısında yer alan çöp konteynerlerinde toplanması gibi alanlarda belediyeler vasıtasıyla belirlenen kurumsal düzenlemeler kapsamında yerel yönetim birimi olan belediyelerin temizlik hizmetlerine daha az bütçe ayırmasını sağlayabilmektedir (Acartürk, 2001: 54).

Gönüllü organizasyonlar yöntemi

Kamu hizmetlerinin ifasında kamu kaynaklarının yeterli olmaması üzerine toplumsal kaynakların da kullanılması gündeme gelmektedir. Gönüllü organizasyon olarak ifade edilen kar amacı gütmeyen insanların bir araya gelerek topluma yönelik hizmet

etmek amacıyla kurmuş olduğu yapıların katkılarıyla belediyeler, birtakım yerel hizmetleri masrafsız veya az masraflı bir şekilde yerine getirmektedirler (Erdoğan, 2010: 240). Yerel yönetim birimlerinin vatandaşlar ile işbirliği içerisinde olmasının temelde iki nedeni bulunmaktadır. Bunlardan ilki, yerel yönetimlerin yeni kamu yönetimi kapsamında halk ile olan demokratik ilişkilerini geliştirme istediğidir. Kamu kurum ve kuruluşlarıyla vatandaşlar arasındaki ilişkilerin demokratik bir şekilde gerçekleşmesi, vatandaşların, kamu kuruluşları tarafından alınan kararları etkin bir şekilde benimsenmesini sağlayarak kamu hizmeti uygulamalarına olumlu bir katkı sağlayacaktır. Yerel yönetimlerin işbirliği kurmasının bir diğer nedeni ise, yönetimde etkinlik ve verimliliğin sağlanmasına yöneliktir. Kamu kurum ve kuruluşlarının, halka belirlenen politikayı şeffaf bir şekilde anlatmasıyla halkın bu politikayı benimsemesine ve yapılacak olan hizmetlere karşı olumlu bir bakış açısı kazanmasına katkı sağlayacaktır. Bu doğrultuda yerel yönetimler halkla ilişkiler bağlamında gerekli programları hazırlamalı ve uygulamalıdır (Geray, 1969: 22-23).

Sonuç olarak, gönüllü organizasyonlar yerel hizmetleri karşılamakta zorlanan belediyelere destek olmaktadır. Böyle hizmet sunumlarında etkinlik ve verimlilik artmaktadır. Gönüllü hizmetler, çevrenin korunması, huzurevleri, ilk yardım, itfaiye, kültürel etkinlikler gibi çeşitli alanlarda gerçekleşmektedir. Gönüllü kuruluşlar veya kişiler kamu hizmetlerini sunumunda doğrudan veya dolaylı olarak katkı sağlamaktadırlar. Yerel yönetim birimi olan belediyelerin gönüllü organizasyonlarla uyum içerisinde kamu hizmetini ifa etmesi bu usulün başarılı olmasını sağlamaktadır (Erdoğan, 2010: 244 -245).

Kendi kendine yardım yöntemi

Kendi kendine yardım yönteminde yerel topluluklar veya mahalle örgütlerinin bir kamu hizmetinin sunumunun sorumluluğunu doğrudan üstlenmesiyle gerçekleşmektedir. Bu hizmeti sunan ve yararlanan aynı yerel topluluk veya mahalle örgütleridir. Bu hizmetten yararlanacak kişiler vasıtasıyla ifa edilen bu hizmetlere yerel yönetim birimlerinin hiçbir katkısı bulunmamaktadır (Sakinç ve Kayalidere, 2003: 211). Kendi kendine yardım yöntemi, kamu hizmetlerinin ifasında uygulanabilecek etkin bir yöntem olmasına karşın henüz kurumsallaşmamış bir

modeldir. Geri dönüşüm için kâğıtları ve boş şişeleri toplayan, yaygın meydana gelmesin diye sigarasını söndüren, çöplerini çöp konteynerlerine atan ve benzeri faaliyetlerde bulunan bireyler kendi kendine hizmet yöntemini uygulamaktadırlar (Acartürk, 2001: 58).

Satış yöntemi

Satış yöntemi, mülkiyet hakkı kamuya ait olan iktisadi girişimlerin yönetimi veya mülkiyet haklarını kısmen veya tamamı olacak şekilde belirlenen bedel karşılığında özel iştirak kuruluşlarına devredilmesi biçiminde ifa edilen bir yöntemdir. Yerel yönetim birimleri, özelleştirme faaliyetleri kapsamında merkezi yönetimden uzmanlık gerektiren araştırma pazarlama ve teknik hizmet, müşavirlik gibi konularda destek alabilmektedir. Belediyeye ait mülklerin satış yoluyla özelleştirilmesi hususunda belediye meclisleri yetkilidir. Satış neticesinde elde edilen bedel bu işlemler için açılmış özel bir banka hesabında toplanmaktadır. Toplanan bu ücret ilk olarak özelleştirme faaliyetleri neticesinde oluşabilecek iş kayıpları nedeniyle yapılacak olan tazminat ödemelerinde kullanılır. Sonrasında ise uygun görüldüğü takdirde özelleştirilmesi düşünülen diğer kuruluşlarda yapılacak olan mali, idari ve hukuki düzenlemeler neticesinde oluşabilecek harcamalarda kullanılacaktır. Bu harcamalar sonrasında kalan para ise belediye bütçesine aktarılmaktadır (Erdoğan, 2010: 219-220).

Belediye işletme ve kuruluşlarının satış usulü farklı şekillerde gerçekleşmektedir. Satılacak olan mülkün büyüklüğü, hukuki yapısı, ekonomik koşullar, yerel otoritelerin istekleri ve satın alacak kişi veya kurumların özel durumları göz önüne alınarak satış işlemi gerçekleşmektedir. Tercih edilen satış yöntemleri, menkul kıymetler borsasında, teklif alma yoluyla ve pazarlık usulüyle hisse satışı şeklinde sıralanabilmektedir. Bu yöntemin eleştiri aldığı en mühim konu kamuya ait olan bir mülkün özel iştirak kuruluşları veya kişilerinin tekeline geçeceği düşüncesidir. Kamuya ait olan hisselerin büyük bir bölümünün farklı kişilere satılması tekelleşme sorununu ortadan kaldıracak niteliktedir. Bu yöntemin kullanıldığı alanlar, elektrik ve gaz hizmetleri, havaalanları, otoyollar ve köprülerin yapılması, geri

dönüşüm tesislerinin kurulması, içme ve atık sularının temini ve limanlar şeklinde sıralanabilmektedir (Ulusoy & Vural, 2010: 13).

3.3 Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları

Belediyeler ile ilgili yeni düzenlemeler içeren 5393 sayılı Belediye Kanunun 2005 yılında yürürlüğe girmesiyle birlikte belediyeler, eğlence yerlerini, gayrisihhi işyerlerini, vatandaşların sağlığını ve çevreyi tehdit edebilme potansiyeli olan iş yerlerini şehrin belirli bölgelerine toplama yetkisine sahip olmuştur. Bununla birlikte nüfusu 50.000'i aşan belediyelere çocuk ve kadın koruma evleri açabilmesine olanak tanıyan haklar verilmiştir. Belediyelerin karar birimleri, halk tarafından seçilen üyelerden meydana gelen meclis olmakla birlikte burada alınan kararlar belediye başkanı tarafından hukuka ayrı olduğu öne sürülerek geri gönderildiğinde, mecliste salt çoğunluk sağlanarak karar yeniden kabul edilmesi durumunda kesinleşir hükmü getirilmiştir. Aynı zamanda bu kanun kapsamında belediye başkanlarına, görevleri süresince profesyonel spor kulüpleri ve siyasi partilerin yönetim birimlerine katılma yasağı verilmiştir (İnci, 2007: 83). 5393 Sayılı Belediye Kanunun 14. Maddesi uyarınca belediyelerin görev ve sorumlulukları belirtilmiştir. Bu görev sorumluluklar;

- Su, kanalizasyon, ulaşım ve imar gibi kentin alt yapısı,
- Kent ve coğrafi bilgi sistemleri; çevre sağlığı, katı atık ve temizlik,
- Acil yardım, kurtarma ve ambulans, itfaiye, zabıta ve kent içi ulaşım
- Mezarlıklar ve defin işlemleri,
- Parklar, yeşil alanlar ve ağaçlandırma faaliyetleri,
- Gençlik ve spor, kültür, sanat, turizm ve tanıtım, konut,
- Nikâh işlemleri ve sosyal hizmet faaliyetleri
- Kentteki ticaretin gelişimini sağlamak ve ekonomiyi canlandırmak,
- 50.000 nüfusu aşan belediyelerin çocuklar ve kadınlar için koruma evlerinin açılması

Yukarıda belirtilen görevleri ifa eden belediyeler aynı zamanda 5393 Sayılı Belediye Kanunun 14. Maddesi kapsamında şu görevleri de ifa edebilirler (5393 Sayılı Belediye Kanunu /15. Maddesi):

- Okul öncesi eğitim kurumlarının açılmasına yönelik faaliyetleri düzenleyerek bu kurumları açabilir,
- Devlet okullarının bina inşası, bakım ve onarımını gerek kendisi gerek ihale usulüyle yaparak ihtiyaç duyulan malzemeleri temin edebilir,
- Sağlık alanında gerekli tesisleri açarak bunları işletebilir, kentin tarihi dokusunu korumak üzere gerekli çalışmaları yapabilir,
- Gerekli olduğu takdirde öğrenciler ve amatör spor kulüplerine malzeme temin ederek müsabakaları düzenler aynı zamanda yurt içi veyahut yurt dışında başarı gösteren sporculara belediye meclisinden alınan karar doğrultusunda ödül verilir,
- Gıda bankacılığı faaliyetlerinde bulunabilir,
- Belediyeler diğer kamu kurum ve kuruluşlarına tahsis edilmeyen mahalli müşterek özellikteki diğer görev ve hizmetleri yapabilir veya yaptırabilir,
- Belediyelerin mali durumları göz önüne alınarak yapılacak hizmetler öncelik sırasına göre belirlenir,
- Belediye tarafından sağlanan hizmetler halka yakın yerlerde ve uygun yöntemlerle sunumu gerçekleştirilir. Bunun akabinde hizmet sunumunda öncelikli grupların (özürlü, yaşlı, dar gelir grubu ve düşkünler) durumları göz önüne alınarak buna uygun yöntemler uygulanması sağlanır.
- Belediyelerin görev ve sorumlulukları yetki alanı olan belediye sınırlarını kapsamaktadır.
- Belediye meclisinden alınacak olan kararlarla belediyeler, sınırları dışarısında yer alan imar mevzuatı bağlamında belediyelerin denetim ve sorumluluğu altına verilmiş olan alanlarda da oluşabilecek ihtiyaçları karşılamak üzere her türlü faaliyetlerde bulunulabilir,
- 5393 Sayılı Kanunun 14/b maddesi uyarınca 4562 Sayılı Organize Sanayi Bölgeleri Kanunun hükümleri saklıdır.

Belediyelerin yetki ve imtiyazlarını düzenleyen 5393 Sayılı Belediye Kanunun 15. Maddesinde şu hükümler yer almaktadır:

- Belediye sınırları içinde yaşayan vatandaşların mahalli müşterek özellikteki gereksinimlerini karşılamak üzere her türlü faaliyette bulunulabilir,

- Kanunlar uyarınca belediyelere verilen yetki kapsamında yönetmelik oluşturmak, belediye yasakları koyarak bunu uygulamak, kanunlarda belirlenmiş cezai işlemleri uygulayabilir,
- Gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri üzerine kanunlarda belirlenmiş izin veya ruhsat verebilir,
- Özel kanunlar uyarınca belediyelere ait harç, vergi, resim, katkı ve katılma paylarının tarh, tahakkuk ve tahsilini yapabilir, özel hukuk kararlarınca tahsil edilmesi gereken su, atık su, doğal gaz ve hizmet karşılığı bedellerin tahsilini yapabilir ve yaptırabilir,
- Kazanılmış hakları saklı olmak şartıyla; yağmur ve atık sularının uzaklaştırılmasını sağlamak, içme, kullanma ve endüstri suyu teminin sağlamak bunlar için gerekli olan tesislerin kurulumunu sağlamak veya kurdurtmak ve gerektiğinde işletmek veya işlettirmek, kaynak sularının işletmek ya da işlettirilmesini sağlayabilir,
- Belediye sınırları dâhilinde toplu taşımayı(otobüs, deniz vb.) sağlamak için gerekli toplu taşıma sistemlerini(tünel, ray vb.) kurmak veya kurdurtmak ve işletmek veya işletimini sağlayabilir,
- Katı atıkların toplatılması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanımı, imha edilmesi ve depolanması gibi faaliyetlerin gerçekleştirebilir,
- Halkın mahalli müşterek özellikteki gereksinimlerini karşılamak üzere belediye sınırları ve mücavir alan dâhilinde taşınmaz alım ve satımı, kamulaştırma, kiralama ve kiraya verme, tahsis etme, trampa etme, bunlarla ilgili sınırlı ayni hak oluşturabilir,
- Gerektiğinde borç alarak, bağışları kabul edebilir,

- İlgili mevzuat uyarınca toptancı ve perakendeci halleri, fuar alanları, mezbaha, otobüs terminali, yat limanı ve iskele kurmak ve kurdurtmak, işletmek veya işlettirebilir,
- Vergi, harç ve resim dâhilinde olmayan davaya gitmiş uyuşmazlıkların anlaşma yoluyla tasfiyesine karar verebilir,
- Halka açık dinlenme ve eğlence yerleri ile gayrisihhi işletmeleri ruhsatlandırmak ve denetimini gerçekleştirebilir,
- Belediye sınırları içerisinde ticaretin gelişimini sağlama ve izinsiz satış gerçekleştiren seyyar satıcıların faaliyetlerini engelleyerek seyyar satıcıların mallarına el koyabilir. Söz konusu malları, iki gün içerisinde cezası ödenmediği takdirde geri alınmayan gıda maddelerini gıda bankasına, otuz gün içerisinde cezası ödenmeyerek geri alınmayan gıda dışı ürünler ise yoksullara verilir.
- Tanıtıcı tabelalar ve reklam panolarına belli standartların getirilmesini sağlayabilir,
- Gayrisihhi müessesler, eğlence yerleri ve çevreye olumsuz etkisi olabilecek diğer müesseseler kentin belirlenmiş yerlerinde toplanmasını sağlamak, moloz ve hafriyat toprağının dökülmesi uygun alanları belirlemek, LPG (sıvılaştırılmış petrol gazı) depolama alanlarını, hurda, odun, kömür, inşaat malzemelerinin depolama alanlarını ve satışının gerçekleşeceği yerleri belirleyerek çevre kirliliğinin önlenmesi için gerekli tedbirleri almak gibi faaliyetleri gerçekleştirebilir,
- Deniz, kara, demiryolu ve su üzerinde işletilen servis ve toplu taşıma araçlarıyla taksi sayıları, biletlerin ücretleri ve tarifeleri, zaman ve güzergâhlarının belirlenmesi, durak yerleri ve karayolu, cadde, sokak, meydan, yol gibi yerlerde araç park yerlerinin belirlenmesi ve işletmek veya

işlettirmek, kiralamak veya kiraya vermek gibi kanunların tarafından belediye atfedilen trafik düzenlemesiyle ilgili faaliyetleri yürütebilir.

3.4 Kastamonu Belediyesi ve Sunduğu Hizmetler

TÜİK tarafından sağlanan verilere göre 2020 yılı itibariyle Kastamonu ilinin toplam nüfusu 376.377'dir. Toplam nüfusunun 187.264'ünün erkek, 189.113'ünün kadın olduğu bilinen Kastamonu Belediyesi sınırları içerisindeki nüfusun, 61.654'ünü erkek, 63.968'ini kadın olmak üzere toplam 125.622 şekilde açıklanmıştır (Kastamonu Valiliği, 2021; TÜİK, 2021).

Şekil 3.1 Kastamonu İlçe Haritası

Kastamonu İli Belediyeleri

Kastamonu İli Belediyeleri		
1. Kastamonu Merkez	8. Küre	15. Araç
2. İnebolu	9. Seydiler	16. Hanönü
3. Ağlı	10. Azdavay	17. Tosya
4. Abana	11. Şenpazar	18. Pınarbaşı
5. Çatalzeytin	12. Doğanyurt	19. Taşköprü
6. Cide	13. Daday	20. İhsangazi
7. Devrekâni	14. Bozkurt	

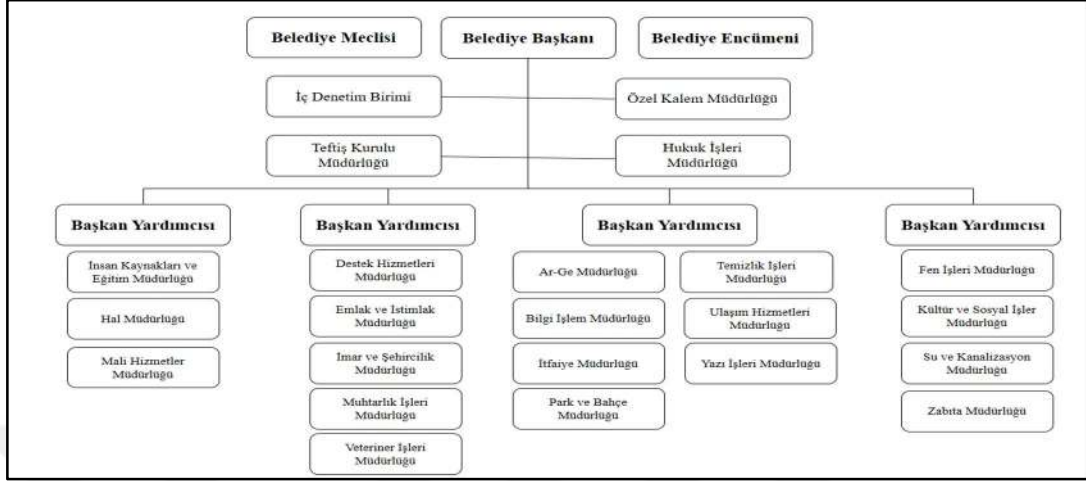
Şekil 3.1'de görüldüğü gibi Kastamonu ili 19 ilçe ve Kastamonu merkez dâhil olmak üzere 20 belediyeden oluşmaktadır. Buna ek olarak toplam 1054 tane köy bulunmaktadır. Aynı zamanda Türkiye'nin kuzeyinde, Karadeniz bölgesinin batı kısmında yer alan Kastamonu'nun toplam 6 ilçesinin denize kıyısı bulunmaktadır. İlin batı yönündeki sınırında Bartın ve Karabük illeri, doğuda yer alan sınırında Sinop İli, güney ve güneydoğu sınırlarında ise sırayla Çankırı ve Çorum illeri yer almaktadır.

5393 Sayılı Belediye Kanunu kapsamında mahalli idare kuruluşu olarak nitelendirilen Kastamonu Belediyesi'nin mahalli müşterek nitelikteki görev ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir (Kastamonu Belediyesi Faaliyet Raporu, 2020):

- a) Ulaşım, kanalizasyon, imar ve su gibi kentin alt yapısı; kent ve coğrafi bilgilendirme sistemleri; çevre temizliği ve sağlığı; itfaiye, ambulans, acil yardım kurtarma ve zabıta; kent içerisindeki trafik; cenaze işlemleri mezarlıklar ve defin gibi; imar ve şehircilik hizmetleri, park, bahçe ve yeşil alanlar, ağaçlandırma ve konut gibi; sosyal hizmetler ve yardım, mesleki, beceri kazandırma kursları; kentin ticaretinin geliştirilmesi ve ekonomisinin canlandırılmasına yönelik hizmetleri yapar ve yaptırır. Nüfusu 100.000’ni aşan belediyeler ve büyükşehir belediyeleri, çocuklar ve kadınlara yönelik koruma evleri açar.
- b) Kentin kültürel, doğal ve tarihi dokusunu korumaya yönelik bakımı ve onarımına yönelik gerekli işlemleri yapabilir, restorasyonu yapılacak durumda olmayan mekânları aslına uygun bir şekilde yeniden inşası yapılabilir; sağlık hizmetlerine yönelik tesis açabilir ve işletebilir; devlete ait okul binalarının bakım, onarım ve inşaatını yapabilir veya yaptırabilir, gerekli olan bütün araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir. Buna ek olarak gerekli görüldüğünde, amatör spor kulüplerine ve öğrencilere malzeme desteğinde bulunulabilir, amatör spor müsabakaları düzenleyebilir, yurt dışı ve yurt içi karşılaşmalarda üstün başarı sergileyen veya derece alan sporculara belediye meclisi tarafından alınana kararla ödül verebilir. Ayrıca gıda bankacılığı yapabilir.

Belediyelerin sorumlulukları, görevleri ve yetki alanları belediye sınırları içerisinde bulunmaktadır. Buna ek olarak, belediye meclisi tarafından alınan karar doğrultusunda mücavir nitelikteki alanlara da belediye hizmetleri gerçekleştirilebilir. Belediyeler vatandaşlara yönelik yürüteceği hizmetleri, belediyenin mali durumunu ve sağlanacak olan hizmetin ivediliğine göre öncelik sırasını esas alarak belirlemektedir. Aynı zamanda belediye hizmetleri, dar gelirli, düşkün, yaşlı ve özürllülerin özel durumları göz önüne alınarak olabilecek en uygun şekilde sunulur (Kastamonu Belediyesi Faaliyet Raporu, 2020).

Şekil 3.2

Kastamonu Belediyesi Örgüt Yapısı

Şekil 3.2’deki örgüt şemasında görüldüğü üzere Kastamonu Belediye’sinin yapısında en yukarıda belediye meclisi, belediye başkanı ve belediye encümeni yer almaktadır. Ayrıca belediye başkanına doğrudan bağlı yaklaşık dört adet birim bulunmaktadır. Bunlar; iç denetim birimi, özel kalem müdürlüğü, teftiş kurulu müdürlüğü ve hukuk işleri müdürlüğüdür.

Buna ek olarak belediye başkanının, dört adet yardımcısı bulunmakta ve bu yardımcılardan her birine bağlı alt müdürlükler dört gruba ayrılmış vaziyette bulunmaktadır. İnsan kaynakları ve eğitim müdürlüğü, hal müdürlüğü ve mali hizmetler müdürlüğü bir başkan yardımcısının altında yer alırken, destek hizmetleri, emlak ve istimlak, imar ve şehircilik, muhtarlık işleri, veteriner işleri müdürlükleri diğer bir başkan yardımcısı altında toplanmıştır. Ar-ge, bilgi işlem, itfaiye, park ve bahçe, temizlik işleri, ulaşım hizmetleri, yazı işleri müdürlükleri ile fen işleri, kültür ve sosyal işler, su ve kanalizasyon ve zabıta müdürlükleri diğer yardımcılardan sorumluluğu altında toplanmıştır (Kastamonu Belediyesi Faaliyet Raporu, 2020).

Kastamonu Belediyesi tarafından 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve diğer ilgili mevzuat hükümleri uyarınca mahalli ve müşterek ihtiyaçların karşılanmasına yönelik sunulan hizmetler aşağıdaki gibidir (Kastamonu Belediyesi Faaliyet Raporu, 2020: 29).

Tablo 3.1

Kastamonu Belediyesi Tarafından Sunulan Hizmetler

Kastamonu Belediyesi Tarafından Sunulan Hizmetler
• Halkın su ihtiyacının karşılanması, • Kanalizasyon bağlantısı ve buna ilişkin tüm faaliyetlerin yürütülmesi, • Kamuya açık alanların temizliğinin sağlanması, • Atık yönetimi hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, • Bulaşıcı hastalıkların çıkmasının ve yayılmasının önlenmesi, • Kamuya açık genel yerlerin düzeninin sağlanması, • İmar planları yaparak şehrin düzeninin korunması, • Ruhsatsız ve ruhsata aykırı yapılarla ilgili yasal işlemlerin gerçekleştirilmesi, • İşyerleri için ruhsatlandırma faaliyetlerinin yerine getirilmesi, • Kent merkezindeki sokak ve yolların bakım ve onarımının gerçekleştirilmesi, • Mezarlıklar yapılması ve defin işlemlerinin yapılması, • Yeşil alanlar, parklar ve bahçelerin yapılması, • Mahalle pazarlarının oluşturulması, vatandaşların ucuz ve kaliteli mal edinebilmesinin sağlanması, • Afet yönetimi ve kent güvenliği hizmetlerinin ifa edilmesi, • Belediye sorumluluğundaki vergi ve gelirlerin toplanmasını sağlanması, • Kültür ve sanat hizmetlerinin sunulması, • Sosyal yardım ve hizmetlerinin yerine getirilmesi, • Spor tesisleri ve oyun alanları kurarak vatandaşların gereksinimlerinin giderilmesi, • Kastamonu Belediyesi sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşların mahalli müşterek nitelikteki gereksinimlerini karşılamak üzere her türlü faaliyetlerin yürütülmesi.

Kastamonu Belediyesi Faaliyet Raporu'ndan elde edilen bilgilerle düzenlenmiştir.

Kastamonu Belediyesi'nin misyonu, belediye hizmetlerini ivedi, ekonomik ve adil bir şekilde ifa eden, tarihi, doğal ve kültürel mirası ve doğayı koruyan, katılımcılığı esas alan, toplumun bütün kesimlerinin tüm dünyanın kabul ettiği değerler

çerçevesinde yaşadığı, sosyal, üretken ve huzurlu bir kentin inşa edilmesi şeklinde ifade edilmiş olup vizyonu ise, manevi, ulusal ve geleneksel değerleri koruyarak, katılımcı bir anlayış doğrultusunda geleceğe taşıyan, vatandaş memnuniyetini temel alınarak çalışan kurumsal bir belediye olmak şeklinde ifade edilmiştir. Kastamonu Belediyesi hizmetlerini 2021 yılı itibariyle 201 memur, 36 sözleşmeli memur, 111 kadrolu işçi, 626 şirket personelinden oluşan toplam 974 personeli ile gerçekleştirmektedir (Kastamonu Belediyesi Performans Raporu, 2021).



4. BELEDİYE HİZMETLERİNE YÖNELİK MEMNUNİYET ALGISI: KASTAMONU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Bu bölümde, araştırmanın ana hattını oluşturan Kastamonu Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden yararlanan 18 yaş ve üzeri vatandaşların memnuniyet düzeylerinin araştırılması, araştırma sonrası elde edilen verilerin analiz edilmesiyle sonuçlar ortaya konulmuştur.

4.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, Kastamonu Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden faydalanan vatandaşların söz konusu hizmetlere yönelik memnuniyetlerini incelemek, vatandaşlar arasındaki demografik farklılıkların memnuniyet düzeylerine etkisi olup olmadığını tespit etmektir. Belediyeler için vatandaşların desteğini ve güvenini almanın önem arz ettiği günümüzde, vatandaşların gereksinim ve talepleri doğrultusunda sunulan belediye hizmetlerinden ne derece memnun olduğunun ölçülmesi, belediyelerin, vatandaşların gereksinim ve taleplerini daha iyi bir şekilde anlamasına ve bununla ilgili hizmetleri planlayabilmesine olanak sağlamaktadır. Böylece belediye yönetiminin başarısının ve vatandaşlarının memnuniyetinin artmasına olumlu bir katkı sağlayacaktır. Bu neticede, Kastamonu Belediyesi sınırları kapsamında daha önce benzeri yapılmamış olan bu çalışmanın ileride yapılabilecek gerek akademik gerekse uygulayıcı çalışmalarda faydalı olacağı düşünülmektedir.

4.2 Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Çalışmanın kapsamı, Kastamonu Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden faydalanan vatandaşların bu hizmetlerden memnuniyetlerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi şeklindedir. Çalışma, Tablo 4.1’de belirtilen Kastamonu Belediyesi sınırları içerisinde yer alan 20 mahalleyi kapsamaktadır.

Araştırmada, Kastamonu Belediyesi sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşlardan seçmen kütüğü temel alınarak en az 18 yaş ve üzeri kıstas olarak belirlenmiş olup oy kullanabilecek kişiler katılımcı olarak seçilmiştir.

Tablo 4.1

Kastamonu Belediyesine Bağlı Mahalleler

Mahalleler		
1. Akmescit	8. Esentepe	15. Kırıkçeşme
2. Akteke	9. Hepkebirler	16. Kuzeykent
3. Atabeygazi	10. Hisarardı	17. Mehmet Akif Ersoy
4. Beycelebi	11. Honsalar	18. Saraçlar
5. Budamış	12. İnönü	19. Topçuoğlu
6. Candaroğulları	13. İsfendiyar	20. Yavuz Selim
7. Cebail	14. İsmailbey	

Kastamonu Belediyesi kurumsal web sayfasından alınan bilgilere göre düzenlenmiştir. Kaynak: www.kastamonu.bel.tr

4.3 Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evreni, Kastamonu Belediyesi'nin idari sınırları içerisinde bulunan 20 mahallede ikamet eden ve belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden faydalanan seçmen kütüğü temel alınarak 18 yaş ve üzeri oy verme hakkına sahip 61.654 erkek ve 63.968 kadın olmak üzere toplam 125.622 (TÜİK, 2021) vatandaştan meydana gelmektedir. Çalışmanın örneklem büyüklüğünün tespitinde ise aşağıda yer alan formül kullanılmıştır (Salant & Dillman, 1994: 55):

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1)+t^2pq}$$

Söz konusu formülde yer alan ifadelerden,

N: Hedef kitlenin kişi sayısını,

n: Örneklem grubunun kişi sayısını,

p: Araştırılan durumun gerçekleşme olasılığını,

q: Araştırma konusunun gerçekleşme olasılığını,

p.q: Maksimum örneklem büyüklüğü için örneklemin yüzdesini,

t: Güven derecesinin t tablosu değerini,

d: Tolerans seviyesini belirtmektedir.

Dolayısıyla % 95 güven aralığında $\pm$ % 5 örnekleme hatası ile gerekli örneklemin büyüklüğü 384 olarak belirlenmiş, Kastamonu’da oy kullanma hakkına sahip olan 429 vatandaşa basit rastgele örneklem seçimi yöntemiyle anket soruları yöneltilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen veriler ise SPSS programıyla analiz edilmiştir.

4.4 Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Çalışmada, temel ve uygulamalı araştırma teknikleri kullanılarak veri toplanmıştır. Çalışmanın kavramsal çerçevesi birinci, ikinci ve üçüncü bölümünde oluşturularak teorik bilgiler ortaya konulmuştur. Dördüncü bölümde ise belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyet düzeylerinin ölçümüyle ilgili daha önceki yıllarda yapılmış olan ulusal ve uluslararası araştırmalar incelenmiştir. Çalışmanın son bölümünde, araştırmacı tarafından Kastamonu Belediyesi sınırları içerisinde rastgele seçilen kişiler ile yüz yüze ve çevrimiçi anket yönetimi kullanılarak anket uygulanmıştır. Belediye hizmetlerinden faydalanan vatandaşların memnuniyetlerini belirlemek için Bülent Çankuş¹ tarafından oluşturulan ölçekten yararlanılmıştır.

Araştırma sonucu elde edilen veriler, SPSS 23.00 (Statistical Package of Social Sciences) istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Ankete katılan vatandaşların demografik özellikleriyle ilgili sorulara verdikleri cevapların frekans ve yüzdeleri hesaplanarak dağılımları tespit edilmiştir. Verilerin analizinde iki küme arasındaki anlamlı farklılıkların tespiti için “t-testi”, ikiden fazla kümeler arasındaki anlamlı farklılıkların tespiti için “One-way Anova” testinden yararlanılmıştır. Farklılığın nereden kaynaklandığını ve hangi gruplar arasında olduğunu anlamak üzere Post Hoc testlerinden biri olan LSD testi kullanılmıştır. Uygulanan istatistik çözümlemelerinde 0,05 anlamlılık düzeyi esas alınmıştır.

Katılımcılara uygulanan anket soruları üç gruptan oluşmaktadır. Birinci grupta katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili 8 soru yer almaktadır. Söz konusu

¹ Bülent Çankuş tarafından 2008 yılında Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi ile Ölçümü (Eskişehir İli Örneği) adlı yüksek lisans çalışması kapsamında hazırlanmış olan ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçekten Konya, Eskişehir ve Van illerinde belediye hizmeti memnuniyeti ölçümü araştırmaları için faydalanılmıştır.

grupta yer alan sorular katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, ikamet süresi, meslek grubu ve gelir durumuna dair bilgileri edinmeye yönelik hazırlanmıştır. İkinci grup ise belediye tarafından sunulan ulaşım hizmetlerinin değerlendirildiği 3 soru, çevre sağlığı ve temizliği hizmetlerinin değerlendirildiği 5 soru, imar ve şehircilik hizmetlerinin değerlendirildiği 5 soru ve sosyal hizmetlerin değerlendirildiği 3 soru olmak üzere memnuniyeti ölçen 16 sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölüm, belediye yönetiminin değerlendirilmesine yönelik 7 tane yargı cümlesi yer almaktadır. İkinci bölümde yer alan sorularda “hiç memnun değilim” den “çok memnunum” a doğru sıralanan ve memnuniyet seviyesini ifade eden beşli likert ölçeği kullanılmıştır. Üçüncü bölümde sorulan sorularda ise “hiç katılmıyorum” dan “kesinlikle katılıyorum” a doğru sıralanan ve katılım seviyesini ifade eden beşli likert ölçeği kullanılmıştır.

4.5 Araştırmanın Hipotezleri

Vatandaşların demografik nitelikleriyle Kastamonu Belediyesi tarafından sunulan hizmetlere duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılık olup olmadığını tespit etmek için aşağıda yer alan temel ve alt hipotezler oluşturulmuştur. Hipotezler, literatür araştırması, çalışmanın amacı ve SPSS paket programı kullanılarak yapılan faktör analizi verilerine göre ortaya çıkan faktörlere göre oluşturulmuştur. Hipotezlerin testinde iki küme arasındaki anlamlı farklılıkların tespiti için “t-testi”, ikiden fazla kümeler arasındaki anlamlı farklılıkların tespiti için ise “One-way Anova” testi kullanılmıştır.

H1: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1a: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin yönetimi genel değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1b: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1c: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1d: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H1e: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2a: : Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin yönetimi genel değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2b: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2c: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2d: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2e: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin sunmuş ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır

H3: Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a: : Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin yönetimi genel değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır

H3b: : Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3c: : Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3d: : Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3e: : Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin sunmuş hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4a: : Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin yönetimi genel değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4b: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4c: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4d: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4e: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin sunmuş hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5a: : Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin yönetimi genel değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5b: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5c: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5d: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5e: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6a: : Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin yönetimi genel değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6b: : Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6c: : Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin sunmuş imar ve şehircilik hizmetleri duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır

H6d: : Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6e: : Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Vatandaşların mahallerindeki ikamet süreleriyle belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7a: : Vatandaşların ikamet süreleriyle belediyenin yönetimi genel değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7b: Vatandaşların ikamet süreleriyle belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7c: Vatandaşların ikamet süreleriyle belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7d: Vatandaşların ikamet süreleriyle belediyenin sunmuş sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7e: Vatandaşların ikamet süreleriyle belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

4.6 Araştırma Analiz ve Bulguları

Bu ilk olarak anket çalışmasına katılan katılımcıların demografik nitelikleriyle ilgili bulgulara yer verilmiştir. Ardından kullanılan ölçeğin faktör ve güvenirlik analizi bulgularına yer verilmiştir. Son olarak “t-testi” ve “One-way Anova” analizleriyle hipotezler test edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen aritmetik ortalamalarda;

- 1,00–1,79 Aralığı “çok kötü ve hiç önemli değil”,
- 1,80–2,59 Aralığı “kötü ve önemli değil”,
- 2,60-3,39 Aralığı “orta ve kararsızım”,
- 3,40-4,19 Aralığı “iyi ve önemli”,
- 4,20-5,00 Aralığı “çok iyi ve çok önemli”

derecesinde değer aldığı kabul edilmiştir (Nartgün ve Menep, 2010: 297)

4.6.1 Demografik Bulgular

Araştırmaya gönüllü katılım sağlayan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu, meslek grubu ve ikamet sürelerine dair dağılımlarını gösteren bulgular Tablo 4.2’de gösterilmiştir.

Tablo 4.2

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet		
	Sayı	Yüzde (%)
Kadın	184	42,9
Erkek	245	57,1
Toplam	429	100
Medeni Durumu		

Tablo 4.2 Devamı...

	Sayı	Yüzde (%)
Evli	303	70,6
Bekâr	126	29,4
Toplam		100
Meslek Grubu		
	Sayı	Yüzde (%)
Ev Hanımı	29	6,8
İşçi	52	12,1
Esnaf-Zanaatkâr	27	6,3
Kamu Çalışanı	153	35,7
Özel Sektör Çalışanı	108	25,2
Emekli	16	3,7
Öğrenci	44	10,3
Toplam	429	100
Yaş		
	Sayı	Yüzde (%)
18-27	68	15,9
28-37	172	40,1
38-47	129	30,1
48-57	52	12,1
58 ve üzeri	8	1,9
Toplam	429	
Eğitim Durumu		
	Sayı	Yüzde (%)
Okuryazar Değil	0	0
Okuryazar	17	4
Ortaöğretim	14	3,3
Lise ve Dengi Okullar	91	21,2
Ön Lisans	29	6,8
Lisans	150	35
Lisansüstü	128	29,8
Toplam	429	100
Gelir Durumu		
	Sayı	Yüzde (%)
Gelirim Yok	48	11,2
1-2999	70	16,3
3000-4999	139	32,4
5000-6999	78	18,2
7000-9999	55	12,8
10000 ve üzeri	39	9,1
Toplam	429	100
İkamet Süresi		
	Sayı	Yüzde (%)

Tablo 4.2 Devamı...

1 Yıldan Az	12	2,8
1-5 Yıl	154	35,9
6-10 Yıl	169	39,4
11-20 Yıl	78	18,2
21 Yıl ve üzeri	16	3,7
Toplam	429	100

Tablo 4.2 incelendiğinde katılımcıların %42,9'nun kadın, %57,1'nin erkek olduğu görülmektedir. Araştırma katılanların katılımcıların büyük bir kısmının medeni durumunun %70,6 (303 kişi) oranla evli kişilerden oluştuğu saptanmıştır. Demografik niteliklerden yaş değişkeni incelendiğinde, katılımcıların %15,9 (68 kişi)'unun 18-27 yaş aralığında, %40,1 (172 kişi)'inin 28-37 yaş aralığında, %30,1 (129 kişi)'inin 38-47 yaş aralığında, %12,1 (52 kişi)'inin 48-57 yaş aralığında, %1,9 (8 kişi)'unun 58 ve üzeri yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Eğitim durumuna bakıldığında katılımcıların önemli bir kısmının lisans mezunu olduğu (%35), lisans mezunlarını lisansüstü (%29,8) mezunlarının izlediği görülmektedir. Katılımcıların gelir durumu, %11,2'si gelirim yok, %16,3'ü 1-2.999, %32,4'ü 3.000-4.999, %18,2'si 5.000-6.999, %12,8'i 7000-9999, %9,1'inin ise 10.000 ve üzeri şeklinde dağıldığı belirlenmiştir.

İkamet süresi değişkenine bakıldığında katılımcıların çoğunun "6-10 yıl" aralığında mahallesinde ikamet ettiği bunu "1-5 yıl" aralığında ikamet eden kişilerin (%35,9) ve "11-20 yıl" aralığında ikamet eden kişilerin (%18,2) takip ettiği ifade edilebilir. Katılımcıların meslek grupları dağılımına baktığımızda ise, %35,7'sinin kamu çalışanı olduğunu bunu %25,2 oranla özel sektör çalışanlarının takip ettiği görülmektedir.

4.6.2 Faktör Analizi

Çalışmada Tablo 4.3.'de görüldüğü gibi belediye hizmetleri memnuniyeti ölçeğinin faktör analizi yapılmasına uygun olup olmadığı ve değişkenler arasındaki korelasyon değerini tespit etmek için Kaiser – Mayer Olkin (KMO) testi uygulanmış olup örneklem yeterliliğini ölçmek için ise Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. KMO

testi değerinin 0 ile 1 aralığında olması gerekmektedir birlikte değerin 0,5 ve üstü değer almış olması faktör analizine uygunluğunu göstermektedir (Sipahi vd., 2010: 80). Bu değerin 0,8'den yüksek olmasının ise mükemmel sayıldığı söylenmektedir (Yaşlıoğlu, 2017: 75 – 76).

Tablo 4.3

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği ve Bartlett Küresellik Testi Tablosu

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği		0,845
Bartlett Küresellik Testi	Ki kare	4326,757
	Sd	253
	P	,000

Uygulanan test sonucunda KMO örneklem yeterliliği 0,845 değerini almıştır. Alınan bu değer belediye hizmetleri memnuniyeti ölçeğinin faktör analizi yapılabilmesi için uygun olduğunu ifade etmektedir. Bunun yanı sıra Bartlett küresellik testinde sonuç 0,000 ($p < 0,001$) bulunmuş olup anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ölçekte bulunan değişkenlerin korelasyon ilişkilerinin anlamlı olması faktör analizinin yapılabilmesi için uygun bulunmuştur. Ölçeğin yapısal gerçekliliğini belirlemek üzere uygulanan faktör analiziyle ilişki içerisinde bulunan değişkenlerden anlamlı ve ilişkisiz boyutlar faktörler bulunması amaçlanmaktadır (Büyüköztürk, 2018: 133). Faktör analiziyle ölçülen maddeler birleşerek daha az sayıya indirgenmiş anlamlı ana gruplar yani faktörler (boyutlar) meydana gelmektedir (Karasar, 2005: 152). Bu analizle çalışmada kullanılan ölçeğin geçerliliği ve kalitesi belirlenmektedir (Yaşlıoğlu, 2017: 75). Belediye hizmeti memnuniyeti ölçeğinin yapı geçerliliği sınıandığında beş faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Faktör sayısı belirlenirken birtakım kurallar uygulanmaktadır. Bunlardan ilki bir faktör yükünün minimum değerinin 0.30 olması gerekmekte ve bir madde birden fazla faktöre faktör yükü verdiğinde iki faktör arasındaki farkın minimum 0.1 olması gerekmektedir (Stevens, 2002). Bir diğeri ise kararlı olan faktörlerin en az üç değişken içermesi ve faktör yüklerinin yüksek bir değere sahip olması gerekliliğidir (Maccallum vd., 1989; Hogarty vd; 2005). Bu nedenle ölçekte yer alan zabıta değişkeni faktör yükünün 0.30 altında olması sebebiyle ölçekten çıkarılmıştır.

Tablo 4.4

Belediye Hizmetleri Memnuniyeti Ölçeği Faktör Analizi Bulguları

Faktörler	İfadeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans
1. Faktör: Belediye Yönetimi Değerlendirme	Şehir Tanıtma	,845	16,575
	Şikâyet Çözüm	,776	
	Belediye Hizmet Adalet	,755	
	Güvenirim	,701	
	Belediye Çalışan Adalet	,689	
	Tarihi Değerler	,686	
	Kamu Bilgilendirme	,669	
2. Faktör: İmar ve Şehircilik Hizmetleri	Ana Cadde Yol	,880	15,999
	Mahalle Yol Kaldırım	,854	
	Park Bahçe	,834	
	Toplu Konut	,818	
	İmar	,765	
3. Faktör: Çevre Temizliği ve Sağlığı Hizmetleri	Haşarat İlaçlama	,833	12,736
	Geri Dönüşüm	,798	
	Temizlik	,786	
	Su	,728	
	Kanalizasyon Altyapı	,525	
4. Faktör: Sosyal Hizmetler	Eğitim Kurs	,819	9,361
	Sosyal Yardım	,817	
	Kültürel Etkinlik	,700	
5. Faktör: Ulaşım Hizmetleri	Otopark Hz.	,823	8,733
	Şehir içi Otobüs	,784	
	Ulaşım (Otogar)	,763	
Toplam Açıklanan Varyans			63,404

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin faktör analizi bulguları Tablo 4.4.'de gösterilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere beş boyuttan oluşan değişkenlerin faktör yükleri birinci faktör olan belediye genel değerlendirmesinde 0,669 ile 0,845 aralığında, ikinci faktör olan imar ve şehircilik hizmetlerinin 0,765 ile 0,880 aralığında, üçüncü faktör olan çevre sağlığı ve hizmetlerinin 0,525 ile 0,833 aralığında, dördüncü faktör olan sosyal hizmetlerin 0,700 ile 0,819 aralığında ve beşinci faktör olan ulaşım hizmetlerinin 0,763 ile 0,823 aralığında değiştiği tespit edilmiştir.

4.6.3 Güvenilirlik Analizi

Bu bölümde belediye hizmetleri memnuniyeti ölçeğinin güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu analize ilişkin bulgular Tablo 4.5’de gösterilmiştir.

Tablo 4.5

Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Faktörler	Cronbach Alfa	Madde Sayısı
Belediye Yönetimi Değerlendirme	,856	7
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	,903	5
Çevre Temizliği ve Sağlığı Hizmetleri	,814	5
Sosyal Hizmetler	,755	3
Ulaşım Hizmetleri	,737	3
Toplam	,818	23

23 ifadeden oluşan bu ölçeğin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alfa değeri 0,818 bulunmuştur. Alt boyutlarına da uygulanan güvenilirlik analizi sonucu, belediye genel değerlendirme 0,856, imar ve şehircilik hizmetleri 0,903, çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri 0,814, sosyal hizmetler 0,755, ulaşım hizmetleri ise 0,737 olarak bulunmuştur. Cronbach Alfa değeri $0 \leq \alpha \leq 1$ aralığında bir değer almakta ve bu değer 0,60 $\leq \alpha \leq$ 0,80 aralığında olması kullanılan ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2017: 405). Tablo 5.6.’daki analiz bulguları incelendiğinde ölçeğin güvenilir olduğu görülmektedir.

4.6.4 T-Testi Sonuçları

T-Testi birbirinden bağımsız olan iki örneklemin belirli olan bir değişkene göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespiti üzerine kullanılan bir yöntemdir (Gürbüz & Şahin, 2015: 230). Çalışma bağlamında bulunan değişkenlerin cinsiyet ve medeni durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Tablo 4.6

Cinsiyete göre t-testi tablosu

Değişkenler	Gruplar	N	X	SS	t testi		
					t	sd.	p.
Ulaşım Hizmetleri	Kadın	184	2,684	1,09850	-,908	427	,364
	Erkek	245	2,785	1,15630			
Çevre Temizliği ve Sağlığı Hizmetleri	Kadın	184	3,057	1,14288	2,442	366,413	,015
	Erkek	245	2,798	1,01108			
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	Kadın	184	2,959	1,07952	-,097	415,268	,922
	Erkek	245	2,970	1,21674			
Sosyal Hizmetler	Kadın	184	2,657	,99326	,005	427	,996
	Erkek	245	2,657	,95690			
Belediye Yönetimi Değerlendirilme	Kadın	184	3,016	,95128	2,436	427	,015
	Erkek	245	2,781	1,01564			

Tablo 4.6’da yer alan veriler incelendiğinde, çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin p değeri 0,05 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet algılarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Grup ortalamalarına baktığımızda ise, kadınların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, H1a hipotezi desteklenmiştir. Belediye yönetimi değerlendirmesinin p değeri 0,05 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların belediye genel değerlendirmeleriyle cinsiyetleri arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Bu bağlamda, H1b hipotezi desteklenmiştir. Grup ortalamalarına baktığımızda, kadınların belediye genel değerlendirmesi duyarlılığının daha yüksek olduğu görülmektedir. Ulaşım hizmetleri, imar ve şehircilik hizmetleri ve sosyal hizmetler faktörlerinin p değerleri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerlerden yüksek olduğu için katılımcıların bu hizmetlere karşı olan memnuniyet düzeyleriyle cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu bağlamda H1c, H1d ve H1e hipotezleri reddedilmiştir.

H1 hipotezinin alt hipotezlerin sadece H1a ve H1b kabul gördüğü için H1 hipotezinin desteklenmediği söylenebilir.

Tablo 4.7

Medeni duruma göre t-testi tablosu

Değişkenler	Gruplar	N	X	SS	t testi		
					t	sd.	p.
Ulaşım Hizmetleri	Evli	303	2,783	1,17600	1,244	268,907	,214
	Bekâr	126	2,642	1,01472			
Çevre Temizliği ve Sağlığı Hizmetleri	Evli	303	2,938	1,05585	,847	427	,397
	Bekâr	126	2,841	1,12437			
İmar ve Şehircilik Hizmetleri	Evli	303	2,996	1,17979	,852	427	,395
	Bekâr	126	2,892	1,10697			
Sosyal Hizmetler	Evli	303	2,695	,97046	,761	1,255	,210
	Bekâr	126	2,566	,97184			
Belediye Yönetimi Değerlendirilme	Evli	303	2,949	,93660	2,188	202,892	0,42
	Bekâr	126	2,720	1,10810			

Tablo 4.7'deki veriler incelendiğinde, ulaşım hizmetleri, çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri, imar ve şehircilik hizmetleri ve sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri p değeri 0.05 ve 0,10 anlamlılık değerlerinden yüksek olduğu için katılımcıların medeni durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu bağlamda H2b, H2c, H2d ve H2e hipotezleri reddedilmiştir. Belediye yönetimi değerlendirmesi faktörünün p değeri 0,05 anlamlılık değerinden düşük olduğu için katılımcıların belediye genel değerlendirilmesi medeni durumlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiş olup H2a hipotezi kabul edilmiştir.

H2 hipotezi, alt hipotezlerinden sadece H2a kabul gördüğü için desteklenmediği söylenebilir.

4.6.5 Anova Testi Sonuçları

ANOVA testi ikiden fazla grubun ortalamalarının karşılaştırılmasında kullanılmaktadır. Çalışmada bulunan değişkenlerin yaş, eğitim durumu, gelir düzeyi, meslek grubu ve mahallelerindeki ikamet sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ANOVA testi ile analiz edilmiştir (Gürbüz & Şahin, 2015: 236).

Tablo 4.8

Yaş gruplarıyla belediye yönetimi değerlendirme faktörü ANOVA tablosu

Yaş	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
18-27 (1)	68	2,859	1,01271	G. Arası	18,584	4	4,646			1-4;
28-37 (2)	172	2,967	1,05535	G. İçi	404,516	424	,954			2-4;
38-47 (3)	129	2,903	,87885	Toplam	423,100	428				3-4;
48-57 (4)	52	2,431	,91886					4,870	,001	
58 ve üzeri (5)	8	3,803	,69959							5-1, 2, 3, 4;
Toplam	429	2,882	,99426							

Yaş gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.8'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, 18-27, 28-37, 38-37, 48-57 ve 58 yaş ve üzeri yaş gruplarıyla belediye yönetimi değerlendirilmesi faktörü arasında p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H3a hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların belediye yönetimi değerlendirilmesi düzeyleri hangi yaş grupları arasında farklılık gösterdiğini tespit etmek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre 18-27 yaş grubu arasında yer alan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirmesine yönelik algıları ($X = 2,85$), 48-57 yaş grubu arasında yer alan katılımcılardan ($X = 2,43$); 28-37 yaş grubu arasında yer alan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirme algıları ($X = 2,96$), 48-57 yaş grubu arasında yer alan katılımcılardan, 38-47 yaş grubu arasında yer alan katılımcıların belediye yönetimi

değerlendirme algıları ($X=2,90$), 48-57 yaş grubu arasında yer alan katılımcılardan, 58 yaş ve üzeri yaş grubunda yer alan katılımcıların belediye yönetimi algıları ($X=3,80$), 18-27, 28-37, 38-47 ve 48-57 yaş grubu arasında yer alan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.9

Yaş gruplarıyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Yaş	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
18-27 (1)	68	3,147	1,18378	G. Arası	10,971	4	2,743			1-2, 5;
28-37 (2)	172	2,796	1,02197	G. İçi	484,560	424	1,143			
38-47 (3)	129	2,908	1,08858	Toplam	495,531	428				
48-57 (4)	52	3,076	1,04874					2,400	,049	
58 ve üzeri (5)	8	2,250	,78376							
Toplam	429	2,909	1,07600							

Yaş gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.9’da ANOVA testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, 18-27 yaş grubuyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü arasında p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H3b hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi yaş grupları arasında farklılık gösterdiğini tespit etmek amacıyla kullanılan LSD testi sonucuna göre, 18-27 yaş grubu arasında yer alan katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri ($X=3,14$), 28-37 yaş grubu arasında yer alan katılımcılardan ($X=2,79$) ve 58 yaş ve üzeri grubunda yer alan katılımcılardan ($X=2,25$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.10

Yaş gruplarıyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Yaş	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
18-27 (1)	68	3,052	1,19232	G. Arası	19,146	4	4,786			1-4;
28-37 (2)	172	2,848	1,11111	G. İçi	55,357	424	1,310			
38-47 (3)	129	3,234	1,06158	Toplam	574	428				3-2, 4;
48-57 (4)	52	2,611	1,42053					3,654	,006	
58 ve üzeri (5)	8	2,725	,51200							
Toplam	429	2,966	1,15858							

Yaş gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.10'daki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, 18-27 ve 38-47 yaş grubuyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü arasında p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H3c hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi yaş grupları arasında farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla kullanılan LSD testi sonucuna göre, 18-27 yaş grubu arasında yer alan katılımcıların imar ve şehircilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri ($X=3,05$), 48-57 yaş grubu arasında yer alan katılımcılardan ($X=2,61$); 38-47 yaş grubu arasında yer alan katılımcıların imar ve şehircilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri ($X= 3,23$), 28-37 ve 48-57 yaş gruplarında yer alan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.11

Yaş gruplarıyla sosyal hizmetler faktörü ANOVA tablosu

Yaş	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
18-27 (1)	68	2,323	,99746	G. Arası	36,900	4	9,225			
28-37 (2)	172	2,430	,96846	G. İçi	367,063	424	,866			
38-47 (3)	129	3,007	,79981	Toplam	403,963	428				3-1, 2;
48-57 (4)	52	2,923	,98930					10,656	,000	4-1, 2;
58 ve üzeri (5)	8	3,000	1,08379							
Toplam	429	2,657	,97151							

Yaş gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.11'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, 38-47 ve 48-57 yaş grubuyla sosyal hizmetler faktörü arasında p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H3d hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri hangi yaş grupları arasında farklılık gösterdiğinin belirlenmesi amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre 38-47 yaş grubu aralığında yer alan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=3,00$), 18-27 ve 28-37 yaş grupları aralığında yer alan katılımcılardan ($X=2,32$, $X=2,43$); 48-57 yaş grubu aralığında yer alan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=2,93$), 18-27 ve 28-37 yaş grubu aralığında yer alan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.12

Yaş gruplarıyla ulaşım hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Yaş	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
18-27 (1)	68	2,652	1,09034	G. Arası	6,154	4	1,539			
28-37 (2)	172	2,655	1,07297	G. İçi	541,954	424	1,278			
38-47 (3)	129	2,785	1,14473	Toplam	548,119	428				
48-57 (4)	52	2,987	1,30018					1,204	,309	
58 ve üzeri (5)	8	3,083	1,28174							
Toplam	429	2,742	1,13166							

Yaş gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.12’de ANOVA testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeylerinin p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden büyük olduğu için katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H3e hipotezi reddedilmiştir. Sonuç olarak H3 hipotezlerinin alt hipotezlerinden H3a, H3b, H3c ve H3d hipotezleri kabul gördüğünden H3 hipotezinin kabul edildiği söylenebilir.

Eğitim

Tablo 4.13

Eğitim durumlarıyla belediye yönetimi değerlendirme ANOVA tablosu

Eğitim Durumu	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Okuryazar (1)	17	3,025	,78610	G. Arası	14,218	5	2,844			
Ortaöğretim (2)	14	3,255	,86294	G. İçi	408,881	423	,967			2-6;
Lise ve dengi okullar (3)	91	3,100	,93350	Toplam	423,100	428				3-6;
Ön Lisans (4)	29	2,940	,96628					2,942	0,013	
Lisans (5)	150	2,893	1,03945							5-6;
Lisansüstü (6)	128	2,640	,98714							
Toplam	429	2,882	,99426							

Eğitim durumlarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.13'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, ortaöğretim, lise ve dengi okullar ve lisans eğitim durumlarıyla belediye yönetimi değerlendirilmesi faktörü arasında p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H4a hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların belediye yönetimi hizmetleri genel değerlendirilmesi düzeyleri hangi eğitim durumlarıyla arasında farklılık gösterdiğini tespit etmek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre eğitim durumu ortaöğretim olan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirmesine yönelik algıları ($X= 3,25$), eğitim durumu lisansüstü olan katılımcılardan ($X= 2,64$); eğitim durumu lise ve dengi okullar olan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirme algıları ($X=3,10$),), eğitim durumu lisansüstü olan katılımcılardan ($X= 2,64$); eğitim durumu lisans olan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirme algıları ($X= 2,89$), eğitim durumu lisansüstü olan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.14

Eğitim durumlarıyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Eğitim Durumu	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Okuryazar (1)	17	3,388	1,15211	G. Arası	40,413	5	8,083			1-5;
Ortaöğretim (2)	14	3,485	1,38056	G. İçi	455,118	423	1,076			2-5, 6;
Lise ve dengi okullar (3)	91	3,298	1,15099	Toplam	495,531	428				3-5, 6;
Ön Lisans (4)	29	3,069	1,30633					7,512	0,00	4-5;
Lisans (5)	150	2,572	,94408							
Lisansüstü (6)	128	2,865	,92765							
Toplam	429	2,909	1,13166							

Eğitim durumlarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için Post Hoc testlerinden LSD

testi kullanılmıştır. Tablo 4.14'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, okuryazar, ortaöğretim, lise ve dengi okullar ve ön lisans eğitim durumlarıyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü arasında p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H4b hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi eğitim durumları arasında farklılık gösterdiğini tespit etmek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre eğitim durumu okuryazar olan katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=3,38$), eğitim durumu lisans olan katılımcılardan ($X= 2,57$); eğitim durumu ortaöğretim olan katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X= 3,48$), eğitim durumu lisans ve lisans üstü olan katılımcılardan ($X= 2,57$, $X= 2,90$); eğitim durumu lise ve dengi olan katılımcıların çevre sağlığı ve temizliği hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X= 3,29$), eğitim durumu lisans ve lisans üstü olan katılımcılardan; eğitim durumu ön lisans olan katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X= 3,06$), eğitim durumu lisans olan katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.15

Eğitim durumlarıyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü Anova tablosu

Eğitim Durumu	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Okuryazar (1)	17	3,494	1,20855	G. Arası	51,081	5	10,216			1-6;
Ortaöğretim (2)	14	3,728	1,00646	G. İçi	523,422	423	1,237			2-5, 6;
Lise ve dengi okullar (3)	91	3,364	1,04842	Toplam	574,503	428				3-5, 6;
Ön Lisans (4)	29	3,400	1,09545					8,256	0,00	4-6;
Lisans (5)	150	2,784	1,05538							
Lisansüstü (6)	128	2,643	1,21796							
Toplam	429	2,966	1,15858							

Eğitim durumlarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.15'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, okuryazar, ortaöğretim, lise ve dengi okullar ve ön lisans eğitim durumlarıyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü arasında p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H4c hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi eğitim durumlarıyla arasında farklılık gösterdiğini tespit etmek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre eğitim durumu okuryazar olan katılımcıların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=3,49$), eğitim durumu lisansüstü olan katılımcılardan ($X=2,64$); eğitim durumu ortaöğretim olan katılımcıların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=3,72$), eğitim durumu lisansüstü olan katılımcılardan ($X=2,64$); eğitim durumu lise ve dengi olan katılımcıların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=3,36$), eğitim durumu lisans ve lisansüstü olan katılımcılardan ($X=2,78, 2,64$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.16

Eğitim durumlarıyla sosyal hizmetler faktörü ANOVA tablosu

Eğitim Durumu	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Okuryazar (1)	17	3,843	,85892	G. Arası	105,033	5	21,007			1-3, 4, 5, 6;
Ortaöğretim (2)	14	3,500	1,01905	G. İçi	298,930	423	,707			2-5, 6;
Lise ve dengi okullar (3)	91	3,197	,86063	Toplam	403,963	428				3-5, 6;
Ön Lisans (4)	29	3,137	,93655					29,725	0,00	4-5, 6;
Lisans (5)	150	2,186	,77957							
Lisansüstü (6)	128	2,466	,85044							6-5;
Toplam	429	2,657	,97151							

Eğitim durumlarına göre ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenebilmesi için Post Hoc testlerinden

LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.16'deki Anova testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, okuryazar, ortaöğretim, lise ve dengi okullar, ön lisans ve lisansüstü eğitim durumlarıyla sosyal hizmetler faktörü arasında p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H4d hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların sosyal hizmetler memnuniyet düzeylerinin hangi eğitim durumlarıyla farklılık gösterdiğini tespit etmek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre eğitim durumu okuryazar olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=3,84$), eğitim durumu lise ve dengi okullar, ön lisans ve lisansüstü eğitim katılımcılardan ($X=3,19$, $X=3,13$, $X=2,46$); eğitim durumu ortaöğretim olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=3,50$), eğitim durumu lisans ve lisansüstü olan katılımcılardan ($X=2,18$, $X=2,46$); eğitim durumu lise ve dengi olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=3,19$), eğitim durumu lisans ve lisansüstü olan katılımcılardan eğitim durumu ön lisans olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=3,13$), eğitim durumu lisans ve lisansüstü olan katılımcılardan; eğitim durumu lisansüstü olan sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=2,46$), eğitim durumu lisans olan katılımcılardan ($X=2,18$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.17

Eğitim durumuyla ulaşım hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Eğitim Durumu	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Okuryazar (1)	17	3,627	1,19	G. Arası	47,549	5	9,51			1-4, 5, 6;
Ortaöğretim (2)	14	3,261	1,57	G. İçi	500,57	423	1,183			2-5, 6;
Lise ve dengi okullar (3)	91	3,161	0,97	Toplam	548,119	428				3-4, 5, 6;
Ön Lisans (4)	29	2,621	1,37					8,036	0,00	
Lisans (5)	150	2,622	1,04							
Lisansüstü (6)	128	2,437	1,08							
Toplam	429	2,742	1,13							

Eğitim durumlarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.17'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, okuryazar, ortaöğretim ve lise ve dengi okullar eğitim durumlarıyla ulaşım hizmetleri faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H4e hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeylerinin hangi eğitim durumlarıyla farklılık gösterdiğini tespit etmek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre eğitim durumu okuryazar olan katılımcıların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=3,62$), eğitim durumu ön lisans ve lisansüstü olan katılımcılardan ($X=2,62$, $X=2,43$) eğitim durumu ortaöğretim olan katılımcıların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=3,26$), eğitim durumu lisans ve lisansüstü olan katılımcılardan ($X=2,62$, $X=2,43$); eğitim durumu lise ve dengi okullar olan katılımcıların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=3,16$), eğitim durumu ön lisans ve lisansüstü olan katılımcılardan ($X=2,62$, $X=2,43$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak H4 hipotezlerinin alt hipotezlerinden H4a H4b, H4c, H4d ve H4e hipotezleri kabul gördüğünden H4 hipotezinin kabul edildiği söylenebilir.

Meslek

Tablo 4.18

Meslek gruplarıyla belediye yönetimi değerlendirme faktörü ANOVA tablosu

Meslek Grupları	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Ev Hanımı (1)	29	3,546	,81982	G. Arası	23,446	6	3,908			1-2, 3, 4, 5, 6, 7;
İşçi (2)	52	2,972	1,07093	G. İçi	399,654	422	,947			2-5;
Esnaf-Zanaatkar (3)	27	2,698	1,13482	Toplam	423,100	428				
Kamu Çalışanı (4)	153	2,972	,88424					4,126	,000	4-5;
Özel Sektör Çalışanı (5)	108	2,615	1,02616							
Emekli (6)	16	2,866	,88290							
Öğrenci (7)	44	2,795	1,03034							
Toplam	429	2,882	,99426							

Meslek gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.18'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, ev hanımı, işçi ve kamu çalışanı meslek gruplarıyla belediye yönetimi değerlendirme faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların meslek gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H5a hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların belediye yönetimi değerlendirme düzeyleri hangi meslek gruplarıyla farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre meslek grubu ev hanımı olan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirme düzeyleri ($X=3,54$), diğer bütün meslek gruplarından; meslek grubu işçi olan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirme düzeyleri ($X=2,97$), meslek grubu özel sektör çalışan olan katılımcılardan ($X=2,61$); meslek grubu kamu çalışanı olan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirme düzeyleri ($X=2,97$), meslek grubu özel sektör çalışanı olan katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.19

Meslek gruplarıyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Meslek Grupları	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Ev Hanımı (1)	29	2,958	1,2682	G. Arası	19,747	6	3,291			
İşçi (2)	52	2,642	1,12326	G. İçi	475,784	422	1,127			
Esnaf-Zanaatkar (3)	27	3,281	,90863	Toplam	495,531	428				3-2, 4;
Kamu Çalışanı (4)	153	2,758	,97755					2,919	,008	
Özel Sektör Çalışanı (5)	108	2,940	1,05980							
Emekli (6)	16	3,412	1,2168							6-2, 4;
Öğrenci (7)	44	3,231	1,16055							7-2, 4;
Toplam	429	2,909	1,07600							

Meslek gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.19'daki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, esnaf-zanaatkar, emekli ve öğrenci meslek gruplarıyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların meslek gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H5b hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi meslek gruplarıyla farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre meslek grubu esnaf-zanaatkar olan katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X = 3,28$), meslek grubu işçi ve kamu çalışanı olan katılımcılardan ($X = 2,64$, $X = 2,75$); meslek grubu emekli olan katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X = 3,41$), meslek grubu işçi ve kamu çalışanı olan katılımcılardan; meslek grubu öğrenci olan katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X = 3,23$), meslek grubu işçi ve kamu çalışanı olan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.20

Meslek gruplarıyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Meslek Grupları	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Ev Hanımı (1)	29	3,131	1,08005	G. Arası	28,266	6	4,711			
İşçi (2)	52	2,919	1,11268	G. İçi	546,237	422	1,294			
Esnaf-Zanaatkâr (3)	27	3,274	1,05997	Toplam	574,503	428				3-4;
Kamu Çalışanı (4)	153	2,726	1,17173					3,639	,002	
Özel Sektör Çalışanı (5)	108	3,001	1,12789							
Emekli (6)	16	3,937	1,12123							6-1, 2, 4, 5, 7;
Öğrenci (7)	44	3,109	1,15694							
Toplam	429	2,966	1,15858							

Meslek gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.20'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, esnaf-zanaatkâr ve emekli meslek gruplarıyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların meslek gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H5c hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi meslek gruplarıyla farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre meslek grubu esnaf-zanaatkâr olan katılımcıların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X = 3,27$), meslek grubu kamu çalışanı olan katılımcılardan ($X = 2,72$); meslek grubu emekli olan katılımcıların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X = 3,93$), meslek grubu esnaf-zanaatkâr hariç diğer meslek grubu katılımcılarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.21

Meslek gruplarıyla sosyal hizmetler faktörü ANOVA tablosu

Meslek Grupları	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Ev Hanımı (1)	29	3,252	1,05279	G. Arası	41,392	6	6,899			1-3, 4, 5, 7
İşçi (2)	52	2,974	1,03710	G. İçi	362,571	422	,859			2-4, 7;
Esnaf-Zanaatkâr (3)	27	2,543	1,05063	Toplam	403,963	428				
Kamu Çalışanı (4)	153	2,409	,77751					8,029	,000	
Özel Sektör Çalışanı (5)	108	2,694	,93632							5-4;
Emekli (6)	16	3,562	1,05211							6-2, 3, 4, 5, 7;
Öğrenci (7)	44	2,401	1,03074							
Toplam	429	2,637	,97151							

Meslek gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.21'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, ev hanımı, işçi, özel sektör çalışanı ve emekli meslek gruplarıyla sosyal hizmetler faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların meslek gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H5d hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri hangi meslek gruplarıyla farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre meslek grubu ev hanımı olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=3,25$), meslek grubu esnaf-zanaatkâr, kamu çalışanı, özel sektör çalışanı ve öğrenci olan katılımcılardan; meslek grubu işçi olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=2,97$), meslek grubu kamu çalışanı ve öğrenci olan katılımcılardan; meslek grubu özel sektör çalışanı olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=2,69$), meslek grubu kamu çalışanı olan katılımcılardan ($X=2,40$); meslek grubu emekli olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=3,56$), diğer meslek gruplarındaki katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.22

Meslek gruplarıyla ulaşım hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Meslek Grupları	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Ev Hanımı (1)	29	3,080	1,00655	G. Arası	50,882	6	8,480			1-4, 7;
İşçi (2)	52	2,929	1,01264	G. İçi	497,236	422	1,178			2-4;
Esnaf-Zanaatkâr (3)	27	3,284	1,14244	Toplam	548,119	428				3-4, 5, 7;
Kamu Çalışanı (4)	153	2,396	1,10074					7,197	,000	
Özel Sektör Çalışanı (5)	108	2,808	1,13858							5-4;
Emekli (6)	16	3,812	1,22908							6-1, 2, 4, 5, 7;
Öğrenci (7)	44	2,613	,92885							
Toplam	429	2,742	1,13166							

Meslek gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.22’deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, ev hanımı, işçi, esnaf-zanaatkâr, özel sektör çalışanı ve emekli meslek gruplarıyla ulaşım hizmetleri faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların meslek gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H5e hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi meslek gruplarıyla farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre meslek grubu ev hanımı olan katılımcıların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=3,08$), meslek grubu kamu çalışanı ve öğrenci olan katılımcılardan ($X= 2,39$, $X= 2,61$); meslek grubu işçi olan katılımcıların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=2,92$), meslek grubu kamu çalışanı olan katılımcılardan ($X= 2,39$); meslek grubu esnaf-zanaatkar olan katılımcıların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X= 3,28$), meslek grubu kamu çalışanı, özel sektör çalışanı ve öğrenci olan katılımcılardan; meslek grubu özel sektör çalışanı olan katılımcıların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=2,80$), meslek grubu kamu çalışanı olan katılımcılardan; meslek grubu emekli olan katılımcıların ulaşım hizmetleri

memnuniyet düzeyleri ($X= 3,81$), meslek grubu esnaf-zanaatkar harici olan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak H5 hipotezlerinin alt hipotezlerinden H5a, H5b, H5c, H5d ve H5e hipotezleri kabul gördüğünden H5 hipotezinin kabul edildiği söylenebilir.

Gelir Durumu

Tablo 4.23

Gelir durumuyla belediye yönetimi değerlendirme faktörü ANOVA tablosu

Gelir Durumu	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Gelirim Yok (1)	48	3,232	,86200	G. Arası	50,056	5	10,011			1-4, 6;
1-2999 (2)	70	3,185	1,15735	G. İçi	373,043	423	,882			2-4, 6;
3000-4999 (3)	139	3,012	,94016	Toplam	423,100	428				3-4, 6;
5000-6999 (4)	78	2,274	,77421					11,352	,000	
7000-9999 (5)	55	2,997	,82958							5-4, 6;
10000 ve Üzeri (6)	39	2,495	1,03112							
Toplam	429	2,882	,99426							

Gelir durumuna göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.23'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, gelirim yok, 1-2999, 3000-4999, 5000-6999 ve 10000 ve üzeri gelir durumlarıyla belediye yönetimi değerlendirme faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H6a hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların belediye yönetimi değerlendirme düzeyleri hangi gelir gruplarıyla farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre gelir durumu gelirim yok olan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirme düzeyleri ($X= 3,23$), gelir durumu 5000-6999 ve 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X= 2,27$, $X= 2,49$); gelir durumu 1-2999 olan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirme

düzeyleri ($X= 3,18$), gelir durumu 5000-6999 ve 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X= 2,27$, $X= 2,49$); gelir durumu 3000-4999 olan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirme düzeyleri ($X= 3,01$), gelir durumu 5000-6999 ve 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X= 2,27$, $X= 2,49$); gelir durumu 7000-9999 olan katılımcıların belediye yönetimi değerlendirme düzeyleri ($X= 2,99$), gelir durumu 5000-6999 ve 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X= 2,27$, $X= 2,49$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.24

Gelir durumuyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Gelir Durumu	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Gelirim Yok (1)	48	3,225	1,22778	G. Arası	21,736	5	4,347			1-4, 5, 6;
1-2999 (2)	70	3,091	1,20371	G. İçi	473,795	423	1,120			2-5, 6;
3000-4999 (3)	139	2,995	1,08547	Toplam	495,531	428				3-5, 6;
5000-6999 (4)	78	2,830	,88513					3,881	,002	
7000-9999 (5)	55	2,640	,88477							
10000 ve Üzeri (6)	39	2,425	,99703							
Toplam	429	2,909	1,07600							

Gelir durumuna göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.24'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, gelirim yok, 1-2999, 3000-4999 ve 5000-6999 gelir durumlarıyla çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H6b hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi gelir durumlarıyla farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre gelir durumu gelirim yok olan katılımcıların çevre sağlığı ve temizliği hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=3,22$), gelir durumu 5000-6999, 7000-9999 ve

10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X= 2,83$, $X=2,64$, $X= 2,42$); gelir durumu 1-2999 arasında olanda olan katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X= 3,09$), gelir durumu 7000-9999 ve 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X=2,64$, $X= 2,42$); gelir durumu 3000-4999 arası olan katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X= 2,99$), gelir durumu 7000-9999 ve 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X=2,64$, $X= 2,42$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.25

Gelir durumuyla imar ve şehircilik hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Gelir Durumu	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Gelirim Yok (1)	48	3,112	1,20630	G. Arası	15,048	5	3,010			
1-2999 (2)	70	3,168	1,11466	G. İçi	559,455	423	1,323			2-4, 6;
3000-4999 (3)	139	3,089	1,17958	Toplam	574,503	428				3-4, 6;
5000-6999 (4)	78	2,764	1,05621					2,275	,046	
7000-9999 (5)	55	2,781	1,06198							
10000 ve Üzeri (6)	39	2,646	1,32304							
Toplam	429	2,966	1,15858							

Gelir durumuna göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.25'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, 1-2999 ve 3000-4999 gelir imar ve şehircilik hizmetleri faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H6c hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi gelir durumlarıyla farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre gelir durumu 1-2999 arası olan katılımcıların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X= 3,16$), gelir durumu 5000-6999 ve 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X= 2,76$, $X= 2,64$); gelir durumu 3000-4999 arası olan katılımcıların

imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X= 3,08$), gelir durumu 5000-6999 ve 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X= 2,76$, $X= 2,64$) daha yüksek tespit edilmiştir.

Tablo 4.26

Gelir durumuyla sosyal hizmetler faktörü ANOVA tablosu

Gelir Durumu	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Gelirim Yok (1)	48	2,798	1,21795	G. Arası	19,981	5	3,996			1-5, 6;
1-2999 (2)	70	2,904	1,05278	G. İçi	383,981	423	,908			2-5, 6;
3000-4999 (3)	139	2,745	1,03372	Toplam	403,963	428				3-5, 6;
5000-6999 (4)	78	2,641	,73418					4,402	,001	4-6;
7000-9999 (5)	55	2,345	,74801							
10000 ve Üzeri (6)	39	2,196	,69970							
Toplam	429	2,657	,97151							

Gelir durumuna göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.26'daki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, gelirim yok, 1-2999, 3000-4999 ve 5000-6999 gelir durumlarıyla sosyal hizmetler faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H_0 hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri hangi gelir durumlarıyla farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre gelir durumu gelirim yok olan katılımların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X=2,79$), gelir durumu 7000-9999 ve 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X= 2,34$, $X=2,19$); gelir durumu 1-2999 arası olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X= 2,90$), gelir durumu 7000-9999 ve 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X= 2,34$, $X=2,19$); gelir durumu 3000-4999 arası olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X= 2,79$), gelir durumu 7000-9999 ve 10000 ve

üzeri olan katılımcılardan ($X= 2,34$, $X=2,19$); gelir durumu 5000-6999 arası olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X= 2,64$), gelir durumu 10000 ve üzeri olan katılımcılardan ($X=2,19$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.27

Gelir durumuyla ulaşım hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

Gelir Durumu	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
Gelirim Yok (1)	48	2,895	,99919	G. Arası	8,382	5	1,676			
1-2999 (2)	70	2,757	1,21175	G. İçi	539,737	423	1,276			
3000-4999 (3)	139	2,839	1,08076	Toplam	548,119	428				
5000-6999 (4)	78	2,700	1,13146					1,314	,257	
7000-9999 (5)	55	2,666	1,24557							
10000 ve Üzeri (6)	39	2,367	1,12337							
Toplam	429	2,742	1,13166							

Gelir gruplarına göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.27'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeylerinin p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden büyük olduğu için katılımcıların gelir gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H_6e hipotezi reddedilmiştir

Sonuç olarak H_6 hipotezlerinin alt hipotezlerinden H_{6a} , H_{6b} , H_{6c} ve H_{6d} hipotezleri kabul gördüğünden H_6 hipotezinin kabul edildiği söylenebilir.

İkamet Süresi

Tablo 4.28

İkamet süresiyle belediye yönetimi değerlendirme faktörü ANOVA tablosu

İkamet Süresi	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
1 Yıldan Az (1)	12	2,952	1,15148	G. Arası	2,903	4	,726			
1-5 Yıl (2)	154	2,878	1,06752	G. İçi	420,197	424	,991			
6-10 Yıl (3)	169	2,823	,87832	Toplam	423,100	428				
11-20 Yıl (4)	78	2,932	1,03522					,732	,570	
21 Yıl ve üzeri (5)	16	3,241	1,12935							
Toplam	429	2,882	,99426							

İkamet sürelerine göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesiyle gruplar arası farklılıkların belirlenebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.28'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değeri incelendiğinde, belediye yönetimi değerlendirmesi p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden büyük olduğu için katılımcıların ikamet sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H7a hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4.29

İkamet süresiyle çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

İkamet Süresi	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
1 Yıldan Az (1)	12	2,466	,91585	G. Arası	11,516	4	2,879			
1-5 Yıl (2)	154	2,789	,99009	G. İçi	484,015	424	1,142			
6-10 Yıl (3)	169	2,920	1,12063	Toplam	495,531	428				
11-20 Yıl (4)	78	3,079	1,09845					2,522	,041	
21 Yıl ve üzeri (5)	16	3,450	1,18096							5-1, 2;
Toplam	429	2,909	1,07600							

İkamet sürelerine göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.29'daki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, 21 yıl ve üzeri ikamet süresiyle çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların ikamet sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H7b hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi ikamet süreleriyle farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre ikamet süresi 21 yıl ve üzeri olan katılımcıların çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X = 3,45$), ikamet süresi 1 yıldan az ve 1-5 yıl arası olan katılımcılardan ($X = 2,46$, $X = 2,78$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.30 İkamet süresiyle çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri faktörü

İkamet süresiyle imar ve şehircilik hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

İkamet Süresi	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
1 Yıldan Az (1)	12	3,016	1,12640	G. Arası	22,472	4	5,618			
1-5 Yıl (2)	154	2,784	1,16362	G. İçi	552,031	424	1,302			
6-10 Yıl (3)	169	2,910	1,19322	Toplam	574,503	428				
11-20 Yıl (4)	78	3,284	,92723					4,315	,002	4-2, 3;
21 Yıl ve üzeri (5)	16	3,712	1,30429							5-1, 3;
Toplam	429	2,966	1,15858							

İkamet sürelerine göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.3'daki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, 11-20 yıl ve 21 yıl ve üzeri ikamet süreleriyle imar ve şehircilik hizmetleri faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların ikamet sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H7c hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi ikamet süreleriyle farklılık gösterdiğini belirlemek üzere yapılan LSD testi sonuçlarına göre ikamet süresi 11-20 yıl arası olan katılımcıların imar ve şehircilik hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X= 3,28$), ikamet süresi 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan katılımcılardan ($X= 2,78$, $X= 2,91$); ikamet süresi 21 yıl ve üzeri olan katılımcıların imar ve şehircilik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ($X=3,71$), ikamet süresi 1 yıldan az ve 6-10 yıl arası olan katılımcılardan ($X= 3,01$, $X= 2,91$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.31

İkamet süresiyle sosyal hizmetler faktörü ANOVA tablosu

İkamet Süresi	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
1 Yıldan Az (1)	12	2,250	,81804	G. Arası	9,605	4	2,401			
1-5 Yıl (2)	154	2,543	,90183	G. İçi	394,358	424	,930			
6-10 Yıl (3)	169	2,656	,97007	Toplam	403,963	428				
11-20 Yıl (4)	78	2,876	1,01661					2,582	,037	4-1, 2;
21 Yıl ve üzeri (5)	16	3,000	1,28812							5-1;
Toplam	429	2,657	,97151							

İkamet sürelerine göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.31'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, 11-20 yıl ve 21 yıl ve üzeri ikamet süreleriyle sosyal hizmetler faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların ikamet sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H7d hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri hangi ikamet süreleriyle farklılık gösterdiğini belirlemek üzere yapılan LSD testi sonuçlarına göre ikamet süresi 11-20 yıl arası olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet düzeyleri ($X= 2,87$), ikamet süresi 1 yıldan az ve 1-5 yıl olan katılımcılarsan ($X= 2,25$, $X= 2,54$); ikamet süresi 21 yıl ve üzeri olan katılımcıların sosyal hizmetler memnuniyet

düzeyleri ($X=3,00$), ikamet süresi 1 yıldan az olan katılımcılardan ($X= 2,25$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.32

İkamet süresiyle ulaşım hizmetleri faktörü ANOVA tablosu

İkamet Süresi	N	X	SS	Varyansın Katsayısı	KT	Sd.	KO	F	p.	Anlamlılık
1 Yıldan Az (1)	12	2,333	1,34089	G. Arası	47,940	4	11,985			
1-5 Yıl (2)	154	2,493	,97404	G. İçi	500,179	424	1,180			
6-10 Yıl (3)	169	2,688	1,11930	Toplam	548,119	428				
11-20 Yıl (4)	78	3,175	1,1884					10,160	,000	4-1, 2, 3;
21 Yıl ve üzeri (5)	16	3,895	1,03078							5-1, 2, 3, 4;
Toplam	429	2,742	1,13166							

İkamet sürelerine göre yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağılım göstermesi sebebi ile gruplar arası farklılıkların tespit edilebilmesi için Post Hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Tablo 4.32'deki ANOVA testi sonucunda elde edilen p değerleri incelendiğinde, 11-20 yıl ve 21 yıl ve üzeri ikamet süreleriyle ulaşım hizmetleri faktörü arasındaki p değeri 0,05 ve 0,10 anlamlılık değerinden küçük olduğu için katılımcıların ikamet sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda H7e hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri hangi ikamet süreleriyle farklılık gösterdiğini belirlemek üzere yapılan LSD testi sonuçlarına göre ikamet süresi 11-20 yıl arası olan katılımcıların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X= 3,17$), ikamet süresi 1 yıldan az, 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan katılımcılardan ($X= 2,33$, $X= 2,49$, $X=2,68$); ikamet süresi 21 yıl ve üzeri olan katılımcıların ulaşım hizmetleri memnuniyet düzeyleri ($X=3,89$), diğer ikamet sürelerine sahip olan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak H7 hipotezlerinin alt hipotezlerinden H7b, H7c, H7d ve H7e hipotezleri kabul gördüğünden H7 hipotezinin kabul edildiği söylenebilir.

Tablo 4.33

Araştırma hipotezlerine ilişkin özet

H1: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi
H1a: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin yönetimi değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H1b: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H1c: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi
H1d: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi
H1e: Vatandaşların cinsiyetleriyle belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi
H2: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi
H2a: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin yönetimi değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H2b: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi
H2c: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi
H2d: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi
H2e: Vatandaşların medeni durumlarıyla belediyenin sunmuş ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi

Tablo 4.33 Devamı...

H3: Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H3a: Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin yönetimi değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır	Desteklendi
H3b: Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H3c: Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H3d: Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H3e: Vatandaşların yaşlarıyla belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi
H4: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin sunmuş hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H4a: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin yönetimi değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H4b: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H4c: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H4d: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H4e: Vatandaşların eğitim durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi

Tablo 4.33 Devamı...

H5: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin sunmuş hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H5a: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin yönetimi değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H5b: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H5c: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H5d: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H5e: Vatandaşların meslek gruplarıyla belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H6: Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H6a: Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin yönetimi değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H6b: Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H6c: Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin sunmuş imar ve şehircilik hizmetleri duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır	Desteklendi
H6d: Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H6e: Vatandaşların gelir durumlarıyla belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi

Tablo 4.33 Devamı...

H7: Vatandaşların mahallerindeki ikamet süreleriyle belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H7a: Vatandaşların ikamet süreleriyle belediyenin yönetimi değerlendirmesi arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklenmedi
H7b: Vatandaşların ikamet süreleriyle belediyenin sunmuş olduğu çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H7c: Vatandaşların ikamet süreleriyle belediyenin sunmuş olduğu imar ve şehircilik hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H7d: Vatandaşların ikamet süreleriyle belediyenin sunmuş sosyal hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi
H7e: Vatandaşların ikamet süreleriyle belediyenin sunmuş olduğu ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Desteklendi

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Türkiye’de belediye hizmetlerine yönelik vatandaşların memnuniyet algıları Kastamonu örnekleminde tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu yapılırken çalışmanın uygulama kısmına altyapı oluşturması için kamu yönetimi ve kamu hizmeti kavramları, Türk kamu yönetiminin örgütsel yapısı, klasik ve yeni kamu yönetimi yaklaşımları, belediye ve belediye hizmetleri konularına değinilmiştir

Bilindiği üzere, klasik kamu yönetimi anlayışı kapsamında sunulan hizmetlerin vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamada yetersiz kalması, çağın koşulları dikkate alındığında özellikle 1980’li yıllarda ulusal ekonomilerini küresel ekonomiye entegre etmek isteyen yeni sağ hükümetleri neoliberal reformlar yapmaya yöneltmiştir. Teknolojik gelişmeler ve küreselleşmeye bağlı olarak oluşan bu durum vatandaşlara kaliteli ve hızlı hizmet sağlama amacı güden yeni kamu yönetimi anlayışını ortaya çıkartmıştır. Dolayısıyla, piyasa odaklı bir dönüşüm yaşayan kamu kurumlarının sağladıkları pek çok hizmetin sorumluluğunu özel sektöre devretmesiyle ekonomik görevlerini asgari düzeye indirgemıştır.

Bu bağlamda, özel sektördeki temel prensiplerden biri olan, kaynakların etkin ve verimli kullanılması anlayışı, vatandaşların istek, sorun ve beklentilerine çözümler sunmayı ve memnuniyetlerini artırmayı amaçlamıştır. Bu ilkenin yerinden yönetim kuruluşlarından birisi olan belediyeler için de geçerli olduğu unutulmamalıdır. Bu kapsamda belediyelerin işleyiş ve yapılarında değişimler meydana gelmiştir. Bu değişimlerle birlikte belediyelerin sağladığı hizmetlerin yeterliliği ve vatandaşların söz konusu hizmetlere yönelik duyduğu memnuniyet seviyeleri daha fazla önem kazanmıştır. Nitekim kentlerde yaşayan vatandaşların ortak alanlarda var olan ihtiyaçlarının giderilmesi ve yaşam standartlarının yükseltilmesi, kentlerin idaresini sağlayan belediyelerin öncelikli amaçları haline gelmiştir. Bu amaçları gerçekleştirmek adına belediye yönetiminin vatandaşların isteklerini iyi anlayabilmesi bir gerekliliktir. Vatandaşların memnuniyetini ölçen bu çalışmalar önem teşkil etmektedir.

Çalışma kapsamındaki demografik veriler değerlendirildiğinde, katılımcıların genç, bilinçli duyarlı ve dinamik bir kitleyi temsil ettiği görülmektedir. Nitekim bahsi geçen yaş ve eğitim durumuna sahip vatandaş kitlesinin kaliteli hizmet talep etme ve isteklerinin karşılanma olasılığı, diğer gruplara göre daha yüksek olduğu bilinmektedir (İlban & Biçimveren, 2017). Dolayısıyla söz konusu demografik özellikler, bu çalışmanın sağlıklı sonuçlar vermesi yönünde olumlu bir faktör olarak değerlendirilebilir.

Çalışma neticesinde elde edilen bazı bulguların farklı bölgelerde yapılmış önceki alan çalışmalarıyla benzer özellikler taşıması, dikkat çeken bir unsur olmuştur. Örneğin, Arslan (2019) tarafından Çankırı ilinde gerçekleştiren çalışmada kadın katılımcıların erkek katılımcılara oranla belediye yönetiminden daha fazla memnun olması, eğitim ve gelir seviyesi yüksek vatandaşların belediye hizmetleri ve yönetiminden memnuniyet düzeylerinin daha düşük olması, daha yaşlı kesimin ise belediye hizmetleri ve yönetiminden memnun olduklarını ifade etmesi bu çalışmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Ayrıca Göküş ve Alptürker'in (2011) Silifke'de gerçekleştirdiği çalışmada ilköğretim mezunlarının daha üst eğitim seviyelerindeki vatandaşlara kıyasla sunulan belediye hizmetlerinden daha yüksek memnuniyet duymaları, Delice ve Daştan (2015) tarafından İzmir ilinde gerçekleştirilen çalışmada ise vatandaşların genel olarak, yol yapım ve yol bakım hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerinin düşük olduğunun bulunması bu çalışmada elde edilen sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Kullanılan ölçeğin güvenirlik analizi sonucunda Cronbach Alfa değeri 0,818 olarak tespit edilmiştir. Bu nedenle çalışmanın sonuçlarının güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmanın hipotezleri çerçevesinde, araştırmaya katılan vatandaşların demografik özellikleri ile Kastamonu Belediyesi'nin hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda çalışmada, gelir durumu düşük olan vatandaşların belediyenin sağlamış olduğu sosyal hizmetlerden memnun olduğunun görülmesi, belediyenin gelir durumu düşük olan vatandaşlara sunduğu sosyal yardım uygulamalarının daha iyi ulaştığı anlamına gelmektedir. Söz konusu yüksek memnuniyet derecesinin sosyal yardımları dağıtma uygulamalarının iyi işlemesinden

kaynaklandığı düşünülmektedir. Dar gelirli kesimi bu konuda memnun etmeyi başaran belediye hizmetleri gelir seviyesi bu kategori dışında yer alan daha yüksek gelirli vatandaşlara yönelik hizmetlerin ise yetersiz kalması, kültürel etkinlik, eğitim ve kurs gibi hizmetlerinde dâhil olduğu sosyal hizmetlerin geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Nitekim gelir seviyesi dışında eğitim seviyesi değerlendirildiğinde de yüksek eğitim seviyesine sahip vatandaşların eğitim ve kurs hizmetlerinden memnuniyetsiz olduğunun tespit edilmesi bu bulguyu ispat etmiştir.

Emekli olan vatandaşların, belediyenin sağlamış olduğu sosyal hizmetler ve ulaşım hizmetlerinden, diğer meslek gruplarına göre daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Bu yüksek memnuniyet düzeyinin, belediyenin 65 yaş ve üzeri vatandaşlara şehir içi toplu taşıma hizmetlerini ücretsiz sunmasıyla yakından ilişkili olduğu öne sürülebilir. Zamanlarının çoğunu evlerinde veya sınırlı bir çevreyle geçiren ev hanımlarının da sosyal hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyinin yüksek olması, belediye tarafından çeşitli kursların ve etkinliklerin düzenlendiği “Hanımlar Eğitim ve Kültür Merkezi” uygulamasından kaynaklandığı söylenebilir.

Yukarıda bahsi geçen bulgular neticesinde dikkat çeken diğer bir nokta ise, bu çalışmanın sonuçları ile bu alanda yapılmış olan önceki bazı çalışmaların ortak tespitlere yer vermesidir. Farklı kültürlerde ve coğrafyalarda yapılan çalışmalarda eğitim, yaş ve gelir gibi değişkenlerin yaşam kalitesi algısı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olması bu durumun kanıtlarından biridir.

Araştırma bulgularından elde edilen sonuçlara göre öneriler aşağıdaki şekilde sıralanmıştır;

- Belediye tarafından sunulan hizmetler gözden geçirilerek vatandaşların memnuniyetini artırmak için daha etkin ve verimli hale getirilmesi gerekmektedir.
- Vatandaşların istek ve ihtiyaçlarını karşılamak üzere düzenli olarak kamuoyu araştırmaları yapılması, aynı zamanda sorunların önceden tespit edilmesini de kolaylaştıracaktır.

- Belediye yapılanmalarında var olan halkla ilişkiler ofisleri daha etkin ve verimli hale getirilmeli, bu sayede belediye sorunların kaynağına inerek sorunlara çözümler sunmalıdır.
- Belediye hizmetlerinin tüm süreçleri şeffaf bir şekilde gerçekleşmeli ve vatandaşların belediyenin karar alma mekanizmalarında aktif bir şekilde yer alabilmesine yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.
- Belediyenin sunmuş olduğu mevcut hizmetler, bireyler arası farklılıklar dikkate alınarak yeniden düzenlenmelidir.
- Vatandaşların, talep ve ihtiyaçlarını rahat bir şekilde iletebilecekleri hilal masa uygulaması bilimsel öneriler ile geliştirilmelidir.
- Hizmet kalitesini arttırmak için düzenli aralıklarla vatandaşlara memnuniyet anketleri gerçekleştirilmelidir.
- Eğitim düzeyi yüksek bireylerin belediye hizmetlerine yönelik düşük memnuniyet oranları göz önünde bulundurularak, söz konusu kişilerin memnuniyet seviyesini yükseltmek adına beklentilerini daha detaylı bir şekilde araştıran çalışmalar yapılmalıdır.

Şeffaflığın, katılımcılığın, bilgi akış hızının, hesap verilebilirliğin ve yönetişimin öneminin arttığı günümüz şartlarında belediye yönetimlerinin vatandaşların taleplerine cevap vermesi, hizmetlerin etkinliğinin artmasına, memnuniyet düzeylerinin yükselmesine ve başarılı bir belediyecilik anlayışının oluşmasına katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Acartürk, E. (2001). Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda alternatif yöntemler. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 4(6), 46-60.
- Akıllı, H. (2013). Kamu hizmeti imtiyazından yap işlet devret yöntemine: Yasal serüven. *Sayıştay Dergisi*, (89), 91-114.
- Akılmaz, B. (2003). *İdare Hukuku*. Sayram Yayınları
- Arslan, H. (2019). Belediye hizmet ve yönetiminden memnuniyet düzeyi araştırması: Çankırı örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi*, 10(2), 37-56.
- Aşgın, H. İ. (2006). *5393 sayılı belediye kanunu çerçevesinde yerel özerklik açısından belediyeler*. [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi]
- Ayhan, E., Tan, M. & Baydaş, M. (2016). Neo-liberal globalization and Turkey. *The Journal of Macro Trends in Social Science*, 2(1), 62-76.
- Balcı, A. (2004). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem, teknik ve ilkeler*. Pegem Yayıncılık.
- Baransel, A. (1993). *Çağdaş yönetim düşüncesinin evrimi*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- Baykal, T. (2010). Türkiye’de çevre yönetim sisteminin yerel örgütlenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(13), 476- 492.
- Berk, A. (2003). Yerel hizmet sunumu ve belediye iktisadi teşebbüsleri. *Sayıştay Dergisi* (49), 47-63.
- Bozkurt, Ö., Ergun, T., & Sezen, S. (2008). *Kamu yönetimi sözlüğü*. TODAİE Yayınları.
- Bozlağan, R. (2003). Kamu yönetimi paradigmasında değişim ve özelleştirme yaklaşımı. M. Acar & H. Özgür, (Eds.). *Çağdaş Kamu Yönetimi I* (s. 277-303). Nobel Yayınları.
- Bozlağan, R. (2004). Kentsel kamu hizmetlerinden tatmin düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (7), 121-145.
- Bryer, T. A. (2009). Explaining responsiveness in collaboration: Administrator and citizen role perceptions. *Public Administration Review*, 69(2), 271-283.
- Boztepe, M. (2018). Yeni kamu yönetimi ve geleneksel kamu personel rejimi üzerine etkileri. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(3), 191-210.

- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, O. E., Karadeniz, S. & Demirel, F. (2011). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Pegem Akademi Yayınları.
- Delice, M.E. & Daştan, İ. (2015). Yerel yönetim hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: İzmir örneği. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 29, 89-115.
- Demir, H., Alpugan, O., Oktav, M. & Üner, N. (1997). *İşletme ekonomisi ve yönetimi*, Beta Yayınları.
- Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving, not steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (Expanded Edition). M.E. Sharpe.
- Doğan, Ö. & Tütüncü, Ö. (2003). *Hizmet işletmelerinde toplam kalite yönetimi kapsamında ISO9001:2000 ve bilgisayar destekli bir uygulama*. Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası.
- Doğan, M. (2002). *İşletme ekonomisi ve yönetimi*. Anadolu Matbaacılık.
- Eikenberry, A. M. & Kluver, J. D. (2004). The marketization of the nonprofit sector: civil society at risk?. *Public Administration Review*, 64(2), 132-140.
- Erdoğan, H. (2010). *Türkiye’de belediye hizmetlerinin sunumunda özel sektör alternatifi: Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) uygulamaların analizi* [Doktora tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi].
- Eryılmaz, B. (2007). *Kamu yönetimi*. Okutman Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2010). *Kamu Yönetimi* (Üçüncü Basım). Okutman Yayınları.
- Fırat, S. (2008). *Geleceğin Türkiye’sinin birincil iktisadi aktörü belediyeler (yasal açılım ve uygulama örnekleriyle)* [Kongre Bildirisi]. II. Ulusal İktisat Kongresi, İzmir.
- Fry, B. R. (1989). *Mastering public administration: From Max Weber to Dwight Waldo*. Chaltam House Publishers.
- Genç, F. N. (2010). Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı. *Türk İdare Dergisi*, (466), 145-159.
- Geray, C. (1969). Sosyal hizmetler alanında halk katılışlarının sağlanması ve gönüllü dernekler. *Amme İdaresi Dergisi*, 2(4), 21-33.
- Glaser, M. A., Denhardt, J. V. & Hamilton L. K. (2002). Community v. self-interest: Citizen perceptions of schools as civic investments. *Journal of Public yönetimler maliyesi ders Administration Research and Theory*, 12(1), 103-127.
- Gökçe, O., Bayrakçı, E. (2006). *Yerel notları*. Dizgi Ofset.

- Gökçe, O., Göküş, M. & Kutlu, Ö. (2002). *Kamu yönetimi ders notları*. Dizgi Ofset.
- Göküş, M. (2010). Küreselleşme sürecinin kamu hizmetine yansımaları. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(20), 193-218.
- Göküş, M. & Alptürker, H. (2011). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergi*, 25, 122-133.
- Gözler, K. (2004). *Anayasa hukukuna giriş*. Ekin Kitabevi.
- Gözler, K. (2007). *İdare hukuku dersleri*. Ekin Kitabevi.
- Gözlü, S. (1995). Kamu hizmeti veren kuruluşlarda toplam kalite. *Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildirileri*, 2, (42-50). TODAİE Yayınları.
- Gözübüyük, A.Ş. (2008). *Türkiye'nin yönetim yapısı*. Turhan Kitabevi.
- Gül, H., & Özgür, H. (2004). Çağdaş Kamu Yönetimi II. M. Acar, H. Özgür, (Eds), *Ademi merkezîyetçilik ve merkezi yönetim-yerel yönetim ilişkileri* (s. 161-204). Nobel Yayınları
- Günday, M. (2002). *İdare hukuku*. İmaj Yayıncılık.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Heywood, A. (2013). *Siyasi ideolojiler* (Ş. Akın & A. K. Bayram, Çev.). Adres Yayınları.
- Hogarty, K. Y., Hines, C. V., Kromrey, J. D., Ferron, J. M. & Mumford, K. R. (2005). The quality of factor solutions in exploratory factor analysis: The influence of sample size, communality, and overdetermination. *Educational and Psychological Measurement*, 65(2), 202-226.
- Hood, C. C. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Hughes, O. E. (2013). Kamu işletmeciliği ve yönetimi (B. Kalkan, B. Akın & Ş. Akın, Çev.). Big Bang Yayınları.
- Hughes, O. E. (2014). Kamu işletmeciliği ve yönetimi (B. Kalkan, B. Akın & Ş. Akın, Çev.). Bing Bang Yayınları.
- İlban, M.O. & Biçimveren L. (2017). Belediyelerde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Burhaniye Belediyesi örneği: *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 26(2), 75-104.
- İlkorkor, Z. Ş. (2010). Kamu yönetiminde etkinliğin sağlanmasında alternatif bir model: İhale yöntemi. *Türk İdare Dergisi*, 82(468), 63-84.

- İnci, H. (2007). *Yerel yönetimler yasasındaki değişikliklerin belediyelerin yönetim ve organizasyon yapısı üzerindeki etkileri: Edirne Belediyesi örnek olayı* [Yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi].
- Kahraman, H. B. (2008). *Türk siyasetinin yapısal analizi kavramlar*. Agora Kitapevi.
- Kalaycı, Ş. (2017). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Dinamik Akademi.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Nobel Kitabevi.
- Kastamonu Valiliği. (2021). *Veri kategorileri bilgileri*. <https://www.kastabil.gov.tr/verikategorileri> 18/08/2021.
- Kastamonu Ticaret ve Sanayi Odası. (2021). *Kastamonu İli Ekonomik Görünüm Raporu: Mevcut Durum Analizi*. <https://www.kastamonutso.org.tr/wp-content/uploads/2021/02/Kastamonu-Ili-Ekonomik-Gorunum-Raporu.pdf> 22/08/2021.
- Katsamunski, P. (2012). Classical and modern approaches to public administration. *Economic Alternatives*, (1), 74-81.
- Keleş, R. (2000). *Kent bilim terimleri sözlüğü*. İmge Yayınları.
- Laking, R. (1999). Don't try this at home? A New Zealand approach to public management reform in Mongolia. *International Public Management Journal*, 2(2), 217-235.
- Lamba, M. (2014). Yeni kamu yönetimi perspektifinden Türkiye'de kamu yönetimi reformları: Genel gerekçeler üzerinden bir inceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(3), 135-152.
- Lane, E. J. (2000). *The public sector: Concepts, models and approaches* (3th ed.). Sage.
- MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Preacher, K. J., & Hong, S. (2001). Sample size in factor analysis: The role of model error. *Multivariate Behavioral Research*, 36(4), 611-637.
- Murdick, R. G., Haksever, C., Render, B. & Russel, S. (1999). *Service management and operations*. Pearson College.
- Nartgün, Ş. S. & Menep, İ. (2010). İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel bağlılığa ilişkin algı düzeylerinin incelenmesi: Şırnak/İdil örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 288-315.
- Negiz, N. (2007). *Türkiye'de büyükşehir belediyelerde hizmet etkinliği ve eğitim ilişkisi: Alan araştırması ve bir model önerisi* [Doktora tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi].

- Nohutçu, A. (2008). Birinci ulusal yerel yönetimler sempozyumu bildiriler kitabı. L. Özcan, F. Yurttaş, Ö. Köseoğlu & S. Gülener (Eds.) *Yerel yönetimlerde stratejik plan uygulama girişimleri: Kuramsal çerçeve ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi 2007-2011 dönemi stratejik planı örneği* (s. 105-122). Erkam Matbaası.
- Orkunoglu, I. F. (2010). Özelleştirme ve alternatifleri. *Akademik Bakış Dergisi*, (22), 1-22.
- Ortaylı, İ. (2008). *Türkiye teşkilat ve idare tarihi*. Cedit Neşriyat Yayınları.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1993). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Plume Penguin Books.
- Önder, M. F. (2007). Belediye taşınmazlarının kiralanmasında sözleşmenin yenilenmesi sorunu. *Yerel Siyaset Dergisi*, (18) 73-75.
- Özel, M. & Eren, V. (2009). *Devletin dönüşümü ve yeni dönem kamu yönetimi*. Çizgi Kitabevi.
- Özer, M. A. (2005). Günümüzün yükselen değeri: Yeni kamu yönetimi. *Sayıştay Dergisi*, (59), 3-46.
- Özer, K. (2012). Yap-işlet-devret (YİD) modeli ve Türkiye uygulamaları. *Ziraat Dergisi*, 6(358), 30-35.
- Öztürk, N.K. (2019). Cumhurbaşkanlığı hükümet sisteminin temel dinamikleri. *ASSAM International Refereed*, 6(15), 49-65.
- Özübüyük, A. Ş. (2003). *Yönetim hukuku*. Turhan Kitabevi.
- Pirler, O. (1995). Yerel yönetimler ve yap-işlet-devret modeli. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 4(1), 47-60.
- Pollitt, C. (2000). Is the emperor in his underwear? An analysis of the impacts of public management reform. *Public Management an International Journal of Research and Theory*, 2(2), 181-199.
- Ryan, S. (2006). Arguing toward a more active citizenry: Re-envisioning the introductory civics course via debate-centered pedagogy. *Journal of Public Affairs Education*, 12(3), 385-395.
- Sakınç, S., & Kayalidere, G. (2003). Yerel hizmetlerin özelleştirilmesinde sorunlar ve çözüm önerileri: Manisa Belediyesi örneği. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 205-221.
- Salant, P. & Dillman, D. A. (1994). *How to conduct your own survey*, John Wiley & Sons..
- Saygılıoğlu, N. & Arı, S. (2003). *Etkin devlet*. Sabancı Üniversitesi Yayınları.

- Sezer, Ö. (2008). Kamu hizmetlerinde müşteri vatandaş odaklılık: Türkiye’de kamu hizmeti anlayışı açısından bir değerlendirme. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 4(8), 147-172.
- Sipahi, B. & Yurtkoru, E. S. & Çinko, M. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Basım.
- Smith, K.B. & Licari, M.J. (2006). *Public administration: Power and politics in the fourth branch of government*. Roxbury Publishing Company.
- Stevens, J. P. (2002). *Applied multivariate statistics for the social sciences*. (Fourth Edition). Lawrence Erlbaum Association.
- Sürgit, K. (1981). Çağdaş yönetim anlayışı ve yöneticilerin amaç ve politika belirleme işlevleri. *Amme İdaresi Dergisi*, 14(1), 3-27.
- Tan, T. (1989). Kamu hizmeti imtiyazından "Yap-işlet-devret" modeline. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 47(03), 307-325.
- Toprak, Z. (1988). *Kent yönetimi ve politikası*. Siyasal Kitabevi.
- Türkiye Belediyeler Birliği. (2005). *Yeni mahalli idareler mevzuatı*. Türkiye Belediyeler Birliği
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). (2021). *İstatistik veri portalı: nüfus ve demografi*. <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=95&locale=tr> 22/08/2021.
- Ulusoy, A., & Vural, T. (2003). Yerel hizmetleri özelleştirme yöntemleri. *Türk İdare Dergisi*, 75(439), 119-138.
- Uzunkaya, M. (2008). *Kamu özel işbirliği türkiye tecrübesi*. DPT Müsteşarlığı Yayınları.
- Weber, M. (2003). *Şehir, modern kentin oluşumu*. (M. Ceylan, Çev.). Bakış Yayınları.
- Wilson, E., & Doig, A. (1996). The shape of ideology: Structure, culture and policy delivery in the new public sector. *Public Money & Management*, 16(2), 53-61.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.
- Zengin, E., & Erdal, A. (2000). Hizmet sektöründe toplam kalite yönetimi. *Journal of Qafqaz University*, 3(1), 43-56.
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu. (2007, 3 Temmuz). *Resmi Gazete* (Sayı: 25874). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf> 10/03/2021.