



T.C

ALTINBAŞ ÜNİVERSİTESİ

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı

**BELEDİYELERDE HİZMET MEMNUNİYETİ İLE
SEÇMEN YÖNELİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
SANCAKTEPE BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

ÖMER GENÇ

Danışman

Doç. Dr. Aslı Yılmaz UÇAR

İstanbul, 2020

**BELEDİyelerDE HİZMET MEMNUNİYETİ İLE
SEÇMEN YÖNELİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
SANCAKTEPE BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

Ömer GENÇ

Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

ALTINBAŞ ÜNİVERSİTESİ

2020

Ömer GENÇ tarafından hazırlanmış ve 26.11.2020 tarihinde sunulmuş Belediyelerde Hizmet Memnuniyeti ile Seçmen Yönelimi Arasındaki İlişki: Sancaktepe Belediyesi Örneği başlıklı tez Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak **oy birliği/oy çokluğu** ile kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Aslı YILMAZ UÇAR
Danışman

Tez Savunma Sınavı Juri Üyeleri

Doç. Dr. Aslı YILMAZ UÇAR	Fakülte, Üniversite	İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Altınbaş Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Eylem ÖZDEMİR	Fakülte, Üniversite	Siyasal Bilgiler Fakültesi, İstanbul Üniversitesi
Dr.Öğr. Üyesi Ayşe Yetiş BAYRAKTAR	Fakülte, Üniversite	Fen – Edebiyat Fakültesi Marmara Üniversitesi

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak bütün şartları sağladığını beyan ederim.

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü kabul tarihi:

____/____/____

Bu tezdeki tüm bilgilerin akademik kurallara ve etik davranışlara uygun olarak edinildiğini ve sunulduğunu beyan ederim. Ayrıca, bu kuralların ve davranışların gerektirdiği şekilde, bu çalışmada, orijinal olmayan tüm materyalleri ve sonuçları tamamen alıntı yaptığımı ve referans gösterdiğimi de beyan ederim.

ÖMER GENÇ



TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın gerçekleşmesinde her türlü yardım ve desteğini gösteren, yüksek lisans tezimi tamamlamak için gerekli plan ve çalışmanın yapılması aşamasında emeğini ve desteğini gördüğüm tez danışmanım Doç. Dr. Aslı Yılmaz Uçar'a teşekkür ediyorum.



ÖZET

BELEDİYELERDE HİZMET MEMNUNİYETİ İLE SEÇMEN YÖNELİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: SANCAKTEPE BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Ömer GENÇ

Yüksek Lisans, Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı, Altınbaş Üniversitesi

Danışman: Aslı YILMAZ UÇAR

Tarih: Kasım/2020

Sayfa: 75

Belediyeler, mahalli müşterek ihtiyaçların karşılanması amacıyla örgütlenmiş yerel yönetim birimleridir. Bu kapsamda belediyelerin asli görevleri, yerel kamu hizmetlerinin sunulmasıdır. Son yıllarda kamu yönetimi uygulamalarında hakim olan Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) yaklaşımı doğrultusunda yerel hizmetlerde de müşteri odaklı yönetim anlayışı egemen hale gelmiştir. Yeni kamu işletmeciliğinde nihai amaç hizmet sunumunda müşterilerin hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerinin en yüksek noktaya çıkarılmasıdır. Hizmetten memnun olan müşteriler (vatandaşlar) aldıkları hizmetin devamını isteme eğiliminde olacaklar ve seçmen olarak da tercihini bu yönde kullanacaklardır. Peki gerçekten yerelde müşteriler (seçmenler), kamu hizmetlerinin kim tarafından ve nasıl verileceğine dair kararı nasıl verirler? Yerelde seçmen davranışını etkileyen faktörler nelerdir? Yeni kamu işletmeciliğinin önerdiği gibi, seçmenler hizmetten memnuniyet duydukları ölçüde varolan yönetime oy verme eğiliminde midir?

Literatürde, seçmen davranışı üzerine yapılan çalışmalarda, 3 ana yaklaşım öne çıkmaktadır: (a) sosyolojik model, (b) psikolojik model, (c) rasyonel tercih modeli. Söz konusu seçmen davranışına dair modeller, çoğunlukla genel seçimlere odaklanır ve yukarıda da anıldığı gibi farklı faktörlerin seçmen davranışına etkilerini ölçmeye odaklanır.

Tez çalışmasının amacı, seçmenlerin belediye seçimlerindeki siyasi tercihleri üzerinde belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeylerinin ne derece ve ne yönde etkilediğinin araştırılmasıdır. Bu amaç doğrultusunda, öncelikle literatürde genel kabul görmüş savlar taranmış ve söz konusu savlar, İstanbul'da Sancaktepe Belediyesi'nde gerçekleştirilen alan araştırması ile sınanmıştır. Alan araştırmasında, 500 kişiye anket uygulanmıştır. Alan araştırmasıyla, yerel seçmen davranışı ile hizmet memnuniyeti ilişkisine dair veri toplanmış ve veriler üzerinden genel kabul görmüş argümanlar sınanmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre, yerel seçimlerde seçmenlerin hizmet memnuniyetine göre oy verme eğiliminde olmadığı, aksine sosyolojik ve / veya ideolojik yaklaşımların seçmen davranışlarını yönlendirdiği görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Yerel Hizmetler, Yerel Seçimler, Seçmen Davranışı, Yeni Kamu İşletmeciliği, Hizmet Memnuniyeti, Rasyonel Tercih.



ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE SATISFACTION AND VOTER ORIENTATION IN MUNICIPALITIES: THE CASE OF SANCAKTEPE MUNICIPALITY

Ömer GENÇ

Master's Degree, Department of Politics and International Relations, Altınbaş University.

Supervisor: Aslı YILMAZ UÇAR

Date: November/2020

Pages: 75

Municipalities are local government units organized to meet common local needs. In this context, the main duties of municipalities are to provide local public services. In line with the New Public Management (YKİ) approach that has dominated public administration practices in recent years, a customer-oriented management approach has become dominant in local services. The ultimate aim in new public management is to increase the satisfaction level of customers with the services to the highest point. Customers (citizens) who are satisfied with the service will tend to continue to support the service they receive and will use their preference as voters in this direction. So, really, how do local customers (voters) decide on who and how to deliver public services? What are the factors affecting voter behavior in the local level? Do voters tend to vote for the existing administration to the extent that they are satisfied with the service, as the new public management suggests?

According to the literature on voter behavior, three main approaches come to the fore: (a) sociological model, (b) psychological model, (c) rational choice model. Models of such voter behavior mostly focus on general elections and as mentioned above, focus on measuring the effects of different factors on voter behavior.

The purpose of the thesis study is to investigate to what extent and in what way the satisfaction levels of the services provided by the municipality affect the voters' political preferences in the municipal elections. In line with this purpose, firstly, the generally accepted arguments in the literature were scanned and the aforementioned arguments were tested with the field study conducted in Sancaktepe Municipality in Istanbul. In the field research, a questionnaire was applied to 500 people. With the field research, data on the relationship between local voter behavior and service satisfaction were collected and generally accepted arguments were tested based on the data.

According to the results of the research, it was observed that voters do not tend to vote according to service satisfaction in local elections, on the contrary, sociological and / or ideological approaches direct voter behavior.

Keywords: Local Services, Local Elections, Voter Behaviour, New Public Management, Service Satisfaction, Rational Choice Model.



İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	iii
TABLO LİSTESİ.....	vii
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM KURAMSAL ÇERÇEVE	3
1. MÜŞTERİ ODAKLI YÖNETİM VE KAMU HİZMETİ.....	3
2.MÜŞTERİ ODAKLI KAMU HİZMETİNDE ÖLÇEK: SÜBSİDİARİTE.....	5
3.MÜŞTERİ ODAKLI KAMU HİZMETİNDE AKTÖR: BELEDİYELER	8
3.1. BELEDİYELERİN İŞLEVLERİ.....	9
3.2. TÜRKİYE’DE BELEDİYELER VE BELEDİ HİZMETLER.....	11
3.3.BELEDİYE HİZMETLERİNDE YENİ DÖNEM VE MEMNUNİYET.....	19
4.MÜŞTERİ ODAKLI KAMU HİZMETİNİN ÖLÇÜMÜ: SEÇMEN DAVRANIŞI... ..	22
4.1.OY VERMENİN İŞLEVLERİ	23
4.2.OY VERME DAVRANIŞINA İLİŞKİN YAKLAŞIMLAR	24
4.3. YEREL SİYASİ TERCİH VE SEÇMEN DAVRANIŞI	28
İKİNCİ BÖLÜM ALAN ARAŞTIRMASI: SANCAKTEPE BELEDİYESİ.....	36
1.ALAN ARAŞTIRMASI HAKKINDA	36
1.1.ARAŞTIRMA MODELİ	36
1.2.ARAŞTIRMANIN AMACI	36
1.3.ARAŞTIRMANIN HİPOTEZİ VE VARSAYIMLARI	37
1.4.ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	38
1.5. VERİ TOPLAMA	38
1.6.EVREN VE ÖRNEKLEM	39
1.7.ARAŞTIRMANIN SINIRLARI.....	39
1.8.VERİ ANALİZ YÖNTEMİ.....	39
2.ALAN HAKKINDA: SANCAKTEPE BELDESİ.....	40
3. ARAŞTIRMA SONUÇLARI.....	43
3.1. DEMOGRAFİK YAPI	44
3.2. MAHALLELERE GÖRE DAĞILIMI	45
3.3. VATANDAŞLARIN BELEDİYE YÖNETİMİNE YÖNELİK TUTUM VE DAVRANIŞLARI ÖLÇEĞİ	46

3.4. VATANDAŞLARIN SİYASİ KATILIM DURUMLARI.....	47
3.5. VATANDAŞLARIN SİYASİ PARTİ DAĞILIMLARI.....	48
3.6. BELEDİYE TARAFINDAN SUNULAN HİZMETLERİN MEMNUNİYET DEĞERLERİ.....	49
3.7. HİZMET MEMNUNİYET ÖLÇEĞİNİN ALT ÖLÇEKLERE GÖRE ORTALAMA, BASIKLIK VE ÇARPIKLIK ANALİZİ.....	52
3.8. BELEDİYE TARAFINDAN SUNULAN HİZMETLERİN MEVCUT BELEDİYE BAŞKANINA (ŞEYMA DÖĞÜCÜ'YE) OY VERİP VERMEME DURUMUNA YÖNELİK REGRESYON ANALİZİ.....	53
3.9. HİZMET MEMNUNİYETİNİN GELECEK SEÇİMDE OY KULLANIP KULLANMAMA DURUMUNA YÖNELİK REGRESYON ANALİZİ.....	54
3.10. HİZMET MEMNUNİYETİ İLE SİYASİ PARTİYE ÜYE OLUNMASI DURUMUNDAKİ REGRASYON ANALİZİ.....	55
3.11. HİZMET MEMNUNİYETİNİN BELEDİYE MECLİS TOPLANTILARINA KATILIP KATILMAMA DURUMUNA İLİŞKİN REGRESYON ANALİZİ.....	56
3.12. MEVCUT BAŞKANA (ŞEYMA DÖĞÜCÜ'YE) OY VERME DURUMLARININ VATANDAŞLARIN OY VERDİKLERİ PARTİLERE GÖRE ANALİZİ.....	57
3.13. SİYASİ PARTİLERE GÖRE MEMNUNİYET DERECESİNİN MEVCUT BAŞKANA (ŞEYMA DÖĞÜCÜ'YE) OY VERİP VERMEME DURUMLARININ İNCELENMESİ.....	59
3.14. HİPOTEZ SONUÇLARI.....	61
3.15. REGRESYON ANALİZİ.....	63
3.16. HİPOTEZ MODELİ VE REGRESYON ANALİZİ KATSAYILARI.....	65
SONUÇ.....	67
REFERANSLAR.....	71
ÖZGEÇMİŞ.....	75

TABLO LİSTESİ

Tablo 1.1: Güncel Belediye Sayıları.....	8
Tablo 2.1: Güncel Belediye Sayıları.....	40
Tablo 3.1: Demografik Bulgular (n=500)	44
Tablo 3.2: Mahallelere Göre Dağılımı (n=500)	45
Tablo 3.3: Vatandaşların Belediye Yönetimine Yönelik Tutum ve Davranışları Ölçeğinin Değerleri (n=500).....	46
Tablo 3.4: Vatandaşların Siyasi Katılım Durumları (n=500)	47
Tablo 3.5: Vatandaşların Siyasi Parti Dağılımları (n=500).....	48
Tablo 3.6: Belediye Tarafından Sunulan Hizmetlerin Memnuniyet Dereceleri.....	49
Tablo 3.7: Hizmet Memnuniyeti Ölçeğinin Alt Ölçeklere Göre Ortalama, Basıklık ve Çarpıklık Değerleri	52
Tablo 3.8: Belediye Tarafından Sunulan Hizmetlerin Mevcut Belediye Başkanına (Şeyma Döğücü'ye) Oy Verip Vermeme Durumuna Yönelik Regresyon Analizi	53
Tablo 3.9: Hizmet Memnuniyetinin Gelecek Seçimde Oy Kullanıp Kullanmama Durumuna Yönelik Regresyon Analizi	54
Tablo 3.10: Hizmet Memnuniyeti ile Siyasi Partiye Üye Olunması Durumundaki Regresyon Analizi	55
Tablo 3.11: Hizmet Memnuniyetinin Belediye Meclis Toplantılarına Katılıp Katılmama Durumuna İlişkin Regresyon Analizi	56
Tablo 3.12: Mevcut Başkana (Şeyma Döğücü'ye) Oy Verme Durumlarının Vatandaşların Oy Verdikleri Partilere Göre Regresyon Analizi	57
Tablo 3.13: Siyasi Partilere Göre Memnuniyet Derecesinin Mevcut Başkana (Şeyma Döğücü'ye) Oy Verip Vermeme Durumlarına Yönelik Regresyon Analizi	59
Tablo 3.14: Tüm Hipotezlere Yönelik Regresyon Analizinin Tek Tablosu.....	63

GİRİŞ

Son yıllarda kamu yönetimi kuram ve uygulamasına hakim olan Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) ile müşteri odaklı yönetim anlayışı hakim hale gelmiştir. Müşteri odaklı yönetimde, kamuda yönetim kalitesinin artırılması, yapılan iş ve eylemlere yönelik hesap verilebilirliğinin artırılması, kamu hizmeti sunumundaki iş ve işlemlerin şeffaflığının artırılması ve müşteri memnuniyetini en optimal noktaya çıkarmayı hedeflemektedir. Müşteri memnuniyetini ölçmenin birçok yolu olmakla beraber, en kapsamlı ölçüm seçimlerdir. Peki hizmet memnuniyeti seçmen davranışlarına yansımakta mıdır?

YKİ’de genel kabul, kamu hizmetlerinin müşteri-odaklı verilmesiyle kalite, çeşit artacak, kamu hizmetlerinde verimlilik artacak, söz konusu verimlilik artışı da seçmenlerin bu verimliliği takdiri ile sonuçlanacaktır.

Peki gerçekten seçmenler belediye seçimlerinde hizmetlerden memnuniyet faktörüne göre mi oy verme eğilimindedir? YKİ’nin önerdiği gibi hizmet memnuniyeti odaklı olarak kendisine en çok yararı sağlayan partiye rasyonel model odaklı mı oy vermektedir? Yoksa bağlı olduğu tarikat, ırk, cemaat gruplarının etkisi ile sosyolojik model odaklı mı? Yoksa parti ile uzun yıllar sonucunda bir bağ grup psikolojik model odaklı mı?

Literatürde yerel yönetim birimleri tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeyleri seçmen davranışlarını etkilediği genel olarak kabul görmektedir. Oysa çalışmamızda da yer verilen yerel seçim sonuçlarına bakıldığında yıllar içinde adaylar değişse de mevcut diğer faktörler değişse seçim sonuçları yıllara göre genel olarak aynı kalmakta, genel seçimle benzerlik göstermekte ve neredeyse önceden tahmin edilebilir seviyede sonuçlar gözlemlenmektedir. Bu doğrultuda, literatür ile uygulama arasındaki bu çelişkiyi çözmek

amaçlanmış ve araştırmada hizmet memnuniyeti seçmen davranışlarına yansıyor mu? Sorusunun cevabı irdelenmiştir.

Araştırmada, yöntem olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın sınırlılıkları olarak Sancaktepe belediye sınırları içerisinde yaşayan 500 vatandaş örneklem olarak belirlenmiştir. Anket kısmında vatandaşlara siyasi katılım durumlarını ve belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet derecelerini ölçmeye yönelik ölçeklere yer verilmiştir.

Araştırma sonucunda araştırmaya katılan vatandaşların belediye tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet derecesini, siyasi tercih yaparken dikkate almadıklarını, hizmetten memnun olsa bile mevcut başkana oy verme davranışına olumsuz etki ettiği, hizmetten memnun olmaması durumunda ise mevcut başkana oy verme davranışına olumlu etki ettiği gibi ve seçmen davranışında hizmet memnuniyetinin belirleyici bir şekilde etkili olmadığını ve araştırma sonuçlarının bu araştırma sorusuna iten sebepleri doğrular nitelikte çıktığını söyleyebiliriz.

Çalışmanın ilk bölümünde kuramsal çerçeve başlığı altında belediyelerin sunmuş olduğu kamu hizmetleri ve sunulan bu kamu hizmetlerinin müşteri odaklılık faktörü açıklanmıştır. Ardından müşteri odaklılık faktörünün yerel seçimlerde oy verme davranışına olan etkisinden bahsedilmiştir.

İkinci bölümde ise araştırmanın hipotezlerine ve bu hipotezlerine yönelik analiz bulgularına yer verilmiştir.

Analiz sonuçları göz önünde bulundurularak, belediye hizmetlerinden memnuniyet derecesinin mevcut başkana oy verme durumları üzerindeki etkisi irdelenmiş, seçmenlerin oy vermiş oldukları siyasi partilere göre mevcut başkana oy verme durumları analiz edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM KURAMSAL ÇERÇEVE

1. MÜŞTERİ ODAKLI YÖNETİM VE KAMU HİZMETİ

1980'lerden itibaren kamu yönetimi uygulama ve teorisinde gelişen (Yeni) Kamu İşletmeciliği (YKİ) yaklaşımı, en basit anlamda özel sektör ilkelerinin kamu kurumlarına da aktarılması gerektiğini savunur (Üstüner, 2000: 24-25). Günümüze kadar önemi artarak gelen YKİ'de devlet bir girişimci, kamu hizmeti bir meta ve vatandaşlar birer müşteri olarak görülür.

Tez konusu açısından YKİ'nin en önemli yeniliği, özel sektörün hedeflediği müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyeti kavramlarının kamuya yansması, kamu sektöründe de artık vatandaş odaklılık ya da vatandaş memnuniyeti kavramının gelişmiş olmasıdır. Vatandaş odaklılık kavramı, özel sektörde olduğu gibi sunmuş olduğu hizmetleri istifade edenlere müşteri gözüyle bakarak müşteri memnuniyeti sağlamayı hedeflemektedir. Müşteriler yani vatandaşların hizmet sürecini yönlendirdiği bir kamu yönetimi anlayışı ortaya çıkmaya başlamıştır (Çağlar ve Gelir, 2014: 30-33).

Kamu yönetiminde egemen olduğu iddia edilen bürokratik yönetim biçimi yerini yavaş yavaş vatandaş odaklı ve vatandaşların taleplerini gözeten bir yönetim biçimine terkeder.

Vatandaş odaklı yönetimde, meydana gelen sorun veya uyuşmazlık analiz edilerek çözümü aranmaktadır. Bu sorunların çözümü ya da yeni karar alınırken de vatandaşlara azami önem verilip, vatandaşlar ile kamu kurumunun sıkı bir ilişki halinde olması vurgulanır (Avcı ve Hülür, 2016: 1642).

Vatandaş odaklı yönetimde, kamuda yönetim kalitesinin artırılması, yapılan iş ve eylemlere yönelik hesap verilebilirliğinin artırılması, kamu hizmeti sunumundaki iş ve

işlemlerin şeffaflığının artırılması, vatandaşların yönetim sürecine dahil olması ya da bu yönetim sürecinde alınan kararlara rahat bir şekilde ulaşılmasını hedeflemektedir. Vatandaş odaklı yönetim anlayışının en temel hedefi ise, kamu yönetiminde etkinliği artırarak maksimum verimlilik ve kalitede, vatandaşlara en etkin hizmeti sunarak vatandaşları odak noktası belirleyip, vatandaş memnuniyetini en optimal noktaya çıkarmayı hedeflemektedir.

Vatandaş Odaklı Yönetim şekli şu şekilde sıralanabilmektedir (Canöz ve Bakan, 2015: 491):

- Vatandaşların isteklerinin anlaşılması
- Vatandaşlara sunulacak olan hizmetin odak haline getirilmesi
- Hizmet sunumu öncesinde yeterli kaynağın tespit edilip, sağlanması
- Hizmetlerin gerçekleştirip ve sunulması
- Sunulan hizmetlerin nihai olarak performans değerlendirilmesinin hazırlanması ve raporlanması
- Bu raporların değerlendirildikten sonra sürekli takibinin yapılarak sunulan hizmetin geliştirilmesi

Vatandaş odaklı yönetim biçiminin hem kamu kurumlarının vatandaşlara hem de vatandaşların kamu kurumlarına olan saygı, güven ve bağlılığını arttırmada önemli bir araç haline gelmektedir.

Vatandaş odak noktasına alan yönetim anlayışına göre, kamu yönetiminin vatandaşların taleplerine karşı duyarlı olması, sunulan hizmetlerde standardizasyonun oluşturulması ve yapılan işlemlerde bu kriterleri baz alması ve uyması gerektiğini ifade etmektedir. Kamu idarelerinin karar alma sürecinde yeni bir süreç başlatan bu anlayışa göre, yerelde yaşayan vatandaşlara yönelik olarak, kamusal mal ve hizmetlerde alternatifler arasında seçme şansı tanınması, hizmete yönelik karar alma sürecinde katılımcılık bilincinin gelişmesi ve

gerçekleşmesi, vatandaşların süreç içinde yer alması sonucu yüksek kalite ve memnuniyet derecesi olarak daha etkin hizmet sunumu sağlamaktadır (Aktaş, 2013: 19-21).

Ancak vatandaş odaklı yönetimde memnuniyetin tam anlamıyla sağlanması yukarıda sıralanan faktörlerin etkin bir biçimde yerine getirilmesinden geçmektedir. Tüm bu faktörler etkin bir biçimde yerine getirildiğini varsayarsak bile vatandaşın siyasi seçim tercihinde ne kadar etkilidir?

2.MÜŞTERİ ODAKLI KAMU HİZMETİNDE ÖLÇEK: SÜBSİDİARİTE

Yukarıda aktarılan müşteri odaklı yönetimde kamu hizmetleri nasıl dönüşür / dönüşmelidir?

Müşteri odaklı yönetimde, hizmetin kalitesi ve çeşidi önem kazanır. Söz konusu olan kalite ve çeşidin adem-i merkeziyetçilikten geçtiği de yukarıdaki çalışmalarda anılmıştır. Nitekim, müşteri odaklı yönetim, hizmetlerde yerelleşmeyle birlikte gider.

Müşteri odaklı olarak sunulan hizmetlerde yerellik ilkesi genel olarak, vatandaşlara en yakın kamu idaresinin hizmetleri sunması ve yürütmesi demektir. Hizmette yerellik ilkesinin güncel olarak tartışılmasının nedeni ise; kamu idarelerine verilen yetkinin ne derece ne ölçüde olacağının ayrıca merkezi ve yerel kamu idarelerinin arasındaki görev ve yetki paylaşımının optimizasyonuna yönelik arayışlardır.

Öncelikle kamu hizmetinin tanımına bakalım. Hizmet kavramı bir kuruluş ya da bir bireyin diğer birey veyahut kurumlara sunmuş olduğu elle tutulamayan, soyut unsurlardan oluşmaktadır. Diğer bir ifade ile; kurum veya kişilerin ihtiyaçlarını tatmin eden, gerçekleştiği anda hizmeti alan kişiye direkt olarak fayda sağlayan soyut ve elle tutulamayan bir ürün olarak ifade edilebilmektedir (Bostanoğlu, 2012:3). Genel anlamda kamu hizmetleri ise bireylerin en temel hak ve hürriyetlerini temin etmek ve vatandaşların

kendilerini hem fiziki hem düşünsel olarak geliştirmeleri için kamu idareleri tarafından sunulan zorunlu ve faydaları görevler olarak tanımlanabilmektedir. Kamu hizmeti kavramı süreç ve sunulduğu yerlere göre değişiklik göstermektedir. Kamu hizmeti, devletlerin veya kamu tüzel kişilikleri bulunan kamu idareleri tarafından kamu yararını sağlamaya yönelik veyahut devletlerin veya kamu tüzel kişiliklerin denetimi, gözetimi altında toplumun ortak ihtiyaçlarını karşılamak, devamlı ve zorunlu hizmetler olarak tanımlanabilmektedir (Aslan ve Uluocak, 2012: 176-177).

Sunulan herhangi bir hizmetin kamunun sunmuş olarak sayılabilmesi için asgari olarak iki unsur barındırması gerekmektedir. Bunlardan ilki; kamu idarelerinin toplumun bütün kesimi kapsayıcı bir şekilde kamu yararının gerçekleşmesi koşuludur. İkincisi ise; hizmeti sunan kamu idaresinin hizmet sunumunda kamu idaresinin yetkisinin bulunması ya da kamu idaresinin kendi eliyle sunmadığı özel hukuk çerçevesindeki kişiler tarafından sunulduğu taktirde denetim şartı aranmaktadır.

Birçok kaynakta sunulan kamu hizmetlerinin nedeninin devletin varoluş nedeni olması görüşü savunulmaktadır. Bu görüşü göre, kamu hizmeti kamu idarelerinin faaliyet alanlarından doğmakta ve bu hizmetleri kamu idaresinin yapmakla yükümlü oldukları görüşünü desteklemektedirler. Bu sebeple kamu idarelerin vatandaşları ile olan ilişkide genellikle zorunluluk esası geçerli olmaktadır ( elik, 2013: 213).

Diğer taraftan özel kesim tarafından sunulan mal ve hizmetlerde en düşük maliyetle en düşük fiyat stratejisi izleyerek k r amacı gütmektedir. Fakat, kamu idarelerinin sunmuş olduğu hizmetlerde her ne şekilde olursa olsun devamlılığı zorunlu ve en iyi şekilde tahsis ilkesi geçerlidir.

Kamu idarelerinin görev ve hizmetlerinin özünde vatandaşların yaşamlarını güvenli, sağlıklı ve onurlu bir şekilde sürdürmeleri yatmaktadır. Genellikle bahsettiğimiz

vatandaşların maddi ve manevi temel haklarını korumaya yönelik kamusal mal ve hizmetlerin yanında gelişen çağdaş ve git gide artan gereksinimlerini karşılamak üzere mal ve hizmet örgütlenmelerini hazırlamak, programlayıp sunmak kamu idarelerinin hem merkez hem de yerel yönetim birimleriyle yerine getirilmesi gereken işlevleridir (DPT, 1994: 37).

Hizmette yerellik ilkesinin en temel amacı, sunulan hizmetlerde karar alma mekanizmasının vatandaşlara olabildiğince yakın temasta olması ve hatta karar alma mekanizması içinde yer almayı kolaylaştırmaktadır. Bu nedenledir ki; vatandaşların karar alma sürecini takip etmesi ve bu süreç içinde yer alması siyasi bir nitelik taşımaktadır.

3.MÜŞTERİ ODAKLI KAMU HİZMETİNDE AKTÖR: BELEDİYELER

6360 sayılı Kanun (2012) ile birlikte illere bağlı ilçelerin mülki sınırları içerisinde yer alan köy ve belde belediyelerinin tüzel kişiliği kaldırılmış, köyler mahalle olarak, belediyeler ise belde ismiyle tek mahalle olarak bağlı bulundukları ilçenin belediyesine katılmıştır. İllerdeki il özel idarelerinin tüzel kişiliği kaldırılmıştır. Ayrıca illerin bucakları ve bucak teşkilatları kaldırılmıştır. Bu gelişmeler ışığında Türkiye'nin nüfusunun yaklaşık %70'i büyükşehirlerde yaşar hale gelmiştir. Bunun sonucu olarak vatandaşlara en yakın yerel yönetim birimi olarak belediyelere kritik görevler yüklemiştir.

Belediyeler, vatandaşlara en yakın yerel yönetim birimlerinden olma sebebiyle, sunmuş oldukları hizmetler, belediyelerin etkinliği açısından büyük önem taşımaktadır. Belediyeler hizmet sunumunun yanında merkezi idarenin üstlenmiş olduğu sosyal transferler gibi gelirin yeniden dağıtım görevlerinden bazılarını (öğrencilere burs konusu gibi) üstlenmektedir (Akın, 2019:47).

Günümüz itibariyle ülkemizdeki belediye sayıları aşağıdaki gibidir:

Tablo 1.1: Güncel Belediye Sayıları

Büyükşehir Belediye Sayısı	30
İl Belediye Sayısı	51
Büyükşehir İlçe Belediyesi Sayısı	519
İlçe Belediye Sayısı	403
Belde Belediye Sayısı	386
Toplam	1389

<https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx>

Belediyelerin, belde sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlara en yakın birimler olması sebebiyle, alınacak olan kararların hızlı, etkili, sağlıklı ve hizmetlerin hızlı bir şekilde sunulmasında kritik önem taşımaktadır. Vatandaşların siyasi karar alma aşamasında karar alma sürecine merkezi yönetim karar alma sürecinden daha yakın ve aktif olarak yer alması hizmetlerin vatandaşların ihtiyaç ve beyanlarına göre şekillenmesi daha kolay olması sebebiyle Akın (2019) tarafından yapılan çalışmada da yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin, merkezi idarece sunulan hizmetlerden daha etkili sunulduğu gösterilmiştir. Özellikle 2. Dünya savaşı akabinde yerel yönetimlerce sunulan hizmetler büyük ölçüde önem kazanarak kapsamını ve sayısını arttırmıştır. Bu artışın temel sebebi olarak, merkezi yönetimlerin ulusal planları uygulama aşamasında yerel yönetimleri büyük ölçüde araç olarak kullanması söylenebilmektedir. Bu gelişmeler sonucunda, yoksullukla mücadele, eğitim bursları, sağlık vb. hizmetlerde merkezi yönetiminin en önemli aracı haline gelmiştir (Akın, 2019:22).

3.1. BELEDİYELERİN İŞLEVLERİ

Belediyenin işlevleri; siyasal, ekonomik, yönetsel ve toplumsal olarak 4 ana başlık altında incelenebilmektedir (Kurtlar, Yüksel ve Bakırcı: 2011:148-160).

-Siyasal işlevi: Belediyelerin en temel varlık sebeplerinden birisi siyasal işlevidir. Belediyelerin en kritik siyasal işlevleri olarak; katılımcılık bilincinin gelişmesi, özgürlük bilincinin arttırılması ve yeniden bölüşüm olarak sıralanabilmektedir.

-Ekonomik işlevi: Belediye yönetimi, belediye sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların talepleri doğrultusunda hizmet ihtiyaçlarını belirlemekte ve bu ortak ihtiyaçların giderilmesi için hizmetler sunmaktadır. Bahsi geçen ihtiyaçların miktarını, bileşimini,

finansmanını ve fayda-maliyet perspektifinde merkezi idareden daha etkili ve maliyetleri düşük olarak gerçekleştirmektedir.

-Yönetmel İşlevi: Belediyelerin ekonomik işlevindeki bahsi geçen maliyetleri azaltma ve etkin hizmet sunumunu gerçekleştirirken, vatandaşların talepleri doğrultusunda en etkili hizmet sunumunu gerçekleştirerek, merkezi idareye oranla daha sağlıklı kararlar alıp, alınan bu kararları da en optimal şekilde faaliyetlere dönüştürerek zaman kayıplarının ve bürokrasinin hantallığını azaltmaktadır. Yöre halkının ihtiyaçlarının en hızlı ve en etkin şekilde vatandaşlara sunulmasının vatandaş memnuniyetine yansması bu işlevin doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan büyük örgütleri yönetmenin daha küçük örgütleri yönetmeye göre daha etkili ve sağlıklı olması bu işlevin diğer bir yönünü ortaya koymaktadır.

-Toplumsal işlevi: Yukarıda bahsi geçen işlevlerin doğal bir sonucu olarak toplumsal işlevinin sonuçları doğmaktadır. Kıt kaynakların etkili kullanılması ve optimal fayda-maliyet düzeyinin sağlanması halinde yerel kalkınmayı destekleyecektir. Ülkedeki tüm belediyelerin etkin hizmet sunması halinde ise; bir bütün halinde ülkenin kalkınması ve toplumun refah derecesini olumlu olarak etkilemesi beklenmektedir.

Ülkelerin gelişmişlik seviyeleri belediyelerin sunmuş oldukları hizmetler üstünde farklılaşma yaratmaktadır. Nitekim bu farklılaşma gelişmiş ülkelerde gelişmekte olan ülkelere göre daha sosyal anlamda ve sosyal alanlara yayıldığı görülebilmektedir. Gelişmekte olan ülkelere ise belediyelerin sunmuş oldukları hizmetler genelde fiziki yapıya yönelik olduğu görülmektedir. Ayrıca gelişmekte olan ülkelerin belediyeleri incelendiğinde daha çok çarpık kentleşme, göç ve nüfus gibi sorunlarla uğraşırken gelişmekte olan ülkelere beşeri sosyal alanlara yönelmektedir. Gelişmekte olan ülkelerin belediyeleri ise çöp toplama, zabıta hizmetleri, sokak ve cadde temizliği ve temizliği,

kanalizasyon gibi hizmetleri sürmektedir. Sonuç olarak gelişmekte olan ülkelerin belediyelerin daha çok günlük ve temel kentsel hizmetler sunma yolunda olduğunu söylenebilmektedir (Çetin, 2019: 15-22).

3.2. TÜRKİYE’DE BELEDİYELER VE BELEDİ HİZMETLER

Türkiye’de belediyeler Anayasal bir kuruluştur ve Anayasanın 127. maddesi ile güvence altına alınmıştır: Mahalli idareler; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir.

Söz konusu düzenleme aynı zamanda, belediyelerin kuruluş ilkesini de belirler: Mahalli idarelerinin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir. Belediyeler, yerinden yönetim ilkesi (desantralizasyon, adem-i merkeziyet) çerçevesinde yerel halka yerel hizmetleri sunacaktır. Merkezi idare kurumları, mahalli idare yönetimleri üzerinde, mahalli idarelerin idarenin bütünlüğü ilkesine bağlı kalarak yürütülmesi, kamu kesiminin hizmetlerinde birliğin oluşturulması, toplumun tüm kesiminin yararının korunması ve yerel ortak ihtiyaçların olması gerektiği gibi tanzim edilmesi amacıyla, kanunda belirtilen usuller ve esaslara göre idari vesayet yetkisine sahiptir (Anayasa, 1982).

Söz konusu idari vesayet yetkisi belediyelerin karar ve organları üzerinde kullanılabilir. Organlar üzerindeki idari vesayet yetkisi, belediye organlarının görevleriyle ilgili bir suç kapsamında soruşturma ve kovuşturmayaya maruz kaldığında, merkezi yönetim kuruluşlarına geçici tedbir alarak, kesin hüküm verilene kadar, belediye organlarını görevlerinden uzaklaştırabilme yetkisi vermektedir.

Belediye ve bağılı idare imkânlarının terör veya şiddet olaylarına dolaylı ya da doğrudan destek sağlamak amacıyla kullanıldığının valilik tarafından belirlenmesi durumunda, terör ve şiddet olaylarına destek olmak amacıyla kullanılan belediye veya bağılı idare taşınırılarına mahallin en büyük mülki idare amiri tarafından el konulur. Bu fıkra kapsamında sorumluluğu tespit edilen belediye veya bağılı idare personelinin vali veya kaymakam tarafından görevden uzaklaştırılması halinde göreve iade işlemi ancak uzaklaştırma işlemi yapan makam tarafından yapılır (Olağanüstü Hal Kapsamında Bazı Düzenlemeler Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2016)

Belediye hizmetlerinin ciddi bir biçimde aksatıldığının ve bu durumun halkın sağlık, huzur ve esenliğini hayati derecede olumsuz etkilediğinin İçişleri Bakanlığının talebi üzerine yetkili sulh hukuk hâkimi tarafından belirlenmesi durumunda İçişleri Bakanı, hizmetlerde meydana gelecek aksamanın giderilmesini, hizmetin özelliğine göre makul bir süre vererek belediye başkanından ister. Aksama giderilemezse, söz konusu hizmetin yerine getirilmesini o ilin valisinden ister. Bu durumda vali, aksaklığı öncelikle belediyenin araç, gereç, personel ve diğer kaynaklarıyla giderir. Mümkün olmadığı takdirde diğer kamu kurum ve kuruluşlarının imkânlarını da kullanabilir. Ortaya çıkacak maliyet vali tarafından İller Bankasına bildirilir ve İller Bankasınca o belediyenin müteakip ay genel bütçe vergi gelirleri tahsilâtı toplamı üzerinden belediyeye ayrılan paydan valilik emrine gönderilir. (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005).

Yukarıda değinildiği gibi belediyelerin organları seçimle işbaşına gelir. Mahalli idarelerde seçim, Anayasanın 76. maddesindeki usullere göre beş yılda bir gerçekleşmektedir. Ancak mahalli idarelerin seçimle iş başına gelen organlarının bu sıfatı kazanmasına yönelik itirazların çözümü konusunda yargı yolu açıktır.

Belediye başkanlığının herhangi bir nedenle boşalması durumunda, vali tarafından belediye meclisinin on gün içinde toplanması sağlanır. Meclis, birinci başkan vekilinin, onun bulunmaması durumunda ikinci başkan vekilinin, onun da bulunmaması durumunda en yaşlı üyenin başkanlığında toplanarak;

a) Belediye başkanlığının boşalması veya seçim dönemini aşacak biçimde kamu hizmetinden yasaklanma cezasının verilmiş olması durumunda bir başkan,

b) Başkanın görevden uzaklaştırılması, tutuklanması veya seçim dönemini aşmayacak biçimde kamu hizmetinden yasaklama cezası alması durumunda bir başkan vekili,

Seçer (5393 Sayılı Belediye Kanunu).

Fakat Belediye başkanı veya başkan vekili ya da meclis üyesinin terör veya terör örgütlerine yardım ve yataklık suçları sebebiyle görevden uzaklaştırılması veya tutuklanması ya da kamu hizmetinden yasaklanması veya başkanlık sıfatı veya meclis üyeliğinin sona ermesi hallerinde 46'ncı maddedeki (Belediye başkanlığının herhangi bir nedenle boşalması ve yeni belediye başkanı veya başkan vekili seçiminin yapılamaması durumunda, seçim yapılincaya kadar belediye başkanlığına büyükşehir ve il belediyelerinde İçişleri Bakanı, diğer belediyelerde vali tarafından görevlendirme yapılır. Görevlendirilecek kişinin belediye başkanı seçilme yeterliğine sahip olması şarttır.)

makamlarca belediye başkanı veya başkan vekili ya da meclis üyesi görevlendirilir.

Görevlendirilecek kişinin seçilme yeterliğine sahip olması şarttır. Görevden uzaklaştırılan veya tutuklanan belediye meclisi üyesinin istifa etmesi halinde de bu fıkra hükümleri uygulanır. Bu fıkra gereğince belediye başkanı veya başkan vekili görevlendirilen belediyelerde bütçe ve muhasebe iş ve işlemleri valilik onayı ile defterdarlığa veya mal müdürlüğüne gördürülebilir. Bu belediyelerde belediye meclisi, başkanın çağrısı olmadıkça

toplanamaz. Meclisin, encümenin ve komisyonların görev ve yetkileri 31 inci maddede belirtilen encümen üyeleri tarafından yürütülür.

Belediye başkanı veya başkan vekili belediye meclis üyeleri arasından ve gizli oyla seçilir. İlk iki oylamada üye tam sayısının üçte iki ve üçüncü oylamada üye tam sayısının salt çoğunluğu aranır. Üçüncü oylamada salt çoğunluk sağlanamazsa, bu oylamada en çok oy alan iki aday için dördüncü oylama yapılır. Dördüncü oylamada en fazla oy alan üye, belediye başkanı veya başkan vekili seçilmiş olur. Oyların eşitliği durumunda kur'a çekilir (Olağanüstü Hal Kapsamında Bazı Düzenlemeler Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2016)

İlgili kanunda belediyelere 5393 Sayılı Belediye Kanunu'ndaki yapılan değişiklikler göz önüne alındığında belediyelere birçok yetki verilmesine karşın merkeziyetçi bakışın devam ettiği yukarıdaki ilgili maddeler incelendiğinde mevcut vesayetin korunduğu görülmektedir.

Yakın zamanda merkezi hükümet tarafından belediyelere atanan kayyumlar örnek olarak gösterilebilir.

Anayasa ayrıca mahalli idarelerin iş birliği yapmalarına olanak sağlamıştır: “Mahalli idarelerin belirli kamu hizmetlerinin görülmesi amacı ile kendi aralarında Bakanlar Kurulunun izni ile birlik kurmaları, görevleri, yetkileri, maliye ve kolluk işleri ve merkezi idare ile karşılıklı bağ ve ilgileri kanunla düzenlenir. Bu idarelere, görevleri ile orantılı gelir kaynakları sağlanır” (Anayasa, 1982).

Belediyelerin kuruluşu, organları, görev ve yetkileri 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda düzenlenmiştir.

İlgili Kanunun 3. maddesinde belediyeler; “Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” şeklinde tanımlanmıştır.

5393 sayılı kanunda Belediyenin görev ve sorumlulukları şu şekilde tanımlanmıştır;

-Belediye yerleşimine yönelik imar mevzuatı ve uygulaması, alt yapı hizmetleri, ulaşımaya yönelik hizmetler

-İlçeye yönelik bilgi sistemleri

-İlçenin genel temizlik ve katı atığına yönelik hizmetler

-Zabıta hizmetleri

-Mezarlıklara yönelik hizmetler

-Park ve bahçelere yönelik hizmetler

-Konut hizmetleri

-Kültürel faaliyetler, turizm ve öğrencilere yönelik faaliyetler (yurt vb.)

-Sosyal hizmetler (yardım), nikah hizmetleri, meslek kursları ve bölgesel ticaretin ve ekonominin gelişmesi için hizmetlerini ya kendisi yapar ya da yaptırır.

-Büyükşehir Belediyeleri ve nüfusu 100.000 kişinin üstünde olan belediyeler, kadınlar ve çocuklar için konukevi açma zorunluğu bulunmaktadır. Bu şartları taşımayan diğer belediyeler mali durumlarına göre konukevleri açabilmektedir.

-Devlete ait okulların bakım ve onarım işlerini yapabilir ya da yaptırabilir

-Belediye sınırların içerisindeki tarihi mekanları korur, bakım ve onarımı gerçekleştirir

-Spora yönelik gençlere spor malzemeleri temin eder, amatör spor kulüplerine yardım edebilir.

-Belediye gıda bankacılığı görevi üstlenebilir.

Belediyece sunulan hizmetler, vatandaşlara en yakın şekilde en etkili yöntemlerle sunulur. Hizmeti sunarken engelli vatandaşlar, yaşlı ve düşük gelirli vatandaşlar ile gelir durumu düşük olan vatandaşlara uygun yöntemler uygulanır.

Belediyelerin sorumluluk ve yetki alanı belediye sınırlarıyla sınırlıdır.

Belediyenin karar organı (belediye meclisi) tarafından alınan karar ile mücavir alanlara hizmet götürülebilir.

İlgili kanunda belediyelerin yetkileri ve imtiyazları şu şekilde tanımlanmıştır:

- Belediye sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların ortak nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak için her türlü girişim ve faaliyetle bulunmak
- Yasaların belediyeye vermiş olduğu yetkiler ışığında, belediye yasakları çıkarmak ve uygulamak, yasalarda belirlenen cezaları vermek ve yönetmelik çıkarmak
- İlçe sınırları içerisinde yapılan faaliyetlere ilişkin ruhsat ve izinleri vermek
- Belediyenin doğal gelir kaynağı olan belediye vergilerin (vergi, resim, harç, katkı payı ve katılma payı gibi) tarhını, tahakkukunu ve tahsilatını gerçekleştirmek.
- İçme suyu temini ve kullanılmasını sağlamak, yağmur suyu giderlerinin uzaklaşmasını sağlamak ve bu işlemler için tesisleri kurmak ve işletmek.
- Toplu taşıma işlemlerini gerçekleştirmek ya da işletmek.
- Katı atıkların toplanması, bunların geri dönüşümün gerçekleştirilmesi
- Belediye sınırları içerisinde taşınmazları almak, kamulaştırma işlemini gerçekleştirme.
- Belediye adına borç almak ve bağışları kabul etmek
- Otobüs terminalleri kurmak ya da özel hukuka tabi kişilerin açmasına izin vermek
- Belediyelerin doğal gelir kaynakları haricinde dava konusuna konu olan uyuşmazlıkların tasfiyesine karar vermek.

- Umuma açık müesseseler ve eğlence yerlerinin denetimi ve ruhsat işlemlerini gerçekleştirmek.
- Belediye sınırları içerisinde ekonomik ve ticareti hayatın korunması ve kayıt altına alınması amacıyla izinsiz satış yapan seyyar satıcılara yönelik ticaretten men etme, ticaret men işleminden daha sonra verilen cezayı iki gün içerisinde ödenmemesi halinde, gıda maddelerinin gıda bankalarına ya da gıda dışı malları yoksullara vermek.
- Reklam panolarına yönelik ve tanıcı tabelalara belirli standartlar getirmek
- Belirli sektörlerde örneğin insan sağlığına zararlı petrol türevi depolama sahalarını şehir merkezinden ayrı başka bir yerde toplamak, inşaat hafriyat, inşaat malzemeleri, odun ve kömür gibi hurda depolama alanlarını belirlemek ve çevre kirliliğinin artmamasını sağlamak.
- Her türlü ulaşım aracının ve toplum taşıma servislerinin tariflerini, bilet fiyatlarını, durak ve güzergahlarını ve caddeler üzerindeki araç park yerlerini tespit etmek, sağlamak veya yaptırmak ayrıca belediyeye yetki verilen tüm trafiğe yönelik işleri yönetmek.
- Belediye sınırları içerisinde yapı ruhsatlarını vermek, yapı kullanma izinlerini vermek
- Hizmete sunulacak olan asansörlerin tescilini yapmak, yıllık periyodik bakımlarını gerçekleştirmek ya da yetkili kurumlar aracılığı ile yaptırmak.
- Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 10.000'i aşan belediyeler; yasama organları meclis kararı ile turizm, sağlık, sanayi vb. yatırımlarını ve eğitime yönelik kurumların su, doğalgaz, yol, elektrik gibi giderlerini ücretsiz yapabilir.
- Belediyeler, meclis kararları ile eğitim kurumlarına, öğrenci yurtlarına ve hastanelere ücretsiz içme suyu ve kullanma suyu temin edebilmektedir.
- Belediyeler, ilçe sınırlarında yaşayan vatandaşların hizmetlere yönelik düşüncelerini ve tespitlerini kamuoyuna sorabilir ve kamuoyu yoklaması ve araştırması yapabilmektedir.

-Belediyeye ait mallara karşı suç işleyen kişiler Devlet malına karşı suç işlemiş durumda olurlar.

-Belediyeye ait doğal gelir kaynakları (vergi, resim ve harçlar) haczedilemez.

İlgili kanun belediyenin görevlerini tanımlarken, “belediye sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların ortak nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak için her türlü girişim ve faaliyetle bulunmak” ifadesi kullanılmıştır. Bahsi geçen ifade incelendiğinde belediyelere, yerele sunulacak hizmetlerin temininde büyük ölçüde yetki ve fonksiyon yüklediği görülmektedir. Maddenin devamında ise, bahsi geçen her türlü faaliyet ve girişimler tek tek sıralanarak açıklık getirilmiştir.

Belediyeler diğer taraftan ilgili kanun ile mali özerkliği kanuni güvenceye alınmıştır. Belediyelerin merkezi yönetim bütçesinden pay almasından ziyade, kendi doğal gelir kaynaklarından gelir etme ve toplanan bu gelirleri harcama yetkisi ilgili kanunla verilmiştir.

3.3.BELEDİYE HİZMETLERİNDE YENİ DÖNEM VE MEMNUNİYET

Git gide artış gösteren ve çeşitliliği artan yerel ihtiyaçlar yerel yönetim birimleri hizmet sunumu noktasında daha kritik bir konuma getirtmiştir. Sunulan bu mal ve hizmetlerde elbette sunulan hizmetlerin yanında bahsi geçen hizmetlerin sunumunda etkin, verimli ve fayda-maliyet açısından da görevler yüklenmiştir. Mevcut kıt kaynaklara en etkili hizmet sunumun gerçekleştirilmesi, yeni yönetim biçimleri geliştirmeyi (vatandaş odaklılık), vatandaşları odak noktasına almayı zorunlu kılmıştır. Belediyeler, vatandaşların istek ve ihtiyaçlarına göre en etkin ve verimli bir şekilde hizmet sunumunda kilit rol üstlenmiştir.

Belediyeler, belde sınırları içerisinde yaşamakta olan vatandaşlara yönelik hizmet sunumu gerçekleştirmektedirler. Bu kapsamda belediyelerin bahsettiğimiz gibi işlevleri gereği yerel hizmetler (temizlik, yol bakımı, kanalizasyon, park ve bahçe bakımı, kültürel aktiviteler gibi) sunmak üzere seçimle iş başına gelen kamu idareleridir. Bahsi geçen hizmetlerin ne derece etkin ve vatandaşlar açısından ne derece memnuniyet sağlandığı belediye yönetiminin başarılı olup olmadığı konusunda önemli bilgiler içermektedir.

Vatandaşa en yakın kamu idaresi olarak karşımıza çıkan belediyeler, güncel gelişmeleri takip ederek mevcut mali yapılarında değişmelere giderek stratejik planlamalar yönü ağırlık kazanmaya başlamıştır. Belediyeler, 5393 sayılı kanunun ilgili maddesinde de ifade edildiği gibi yerelde yaşayan vatandaşların müşterek nitelikte olan hizmet isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuştur. Fakat önemli bir nokta olarak vatandaşlara sunulan bu hizmetlerin vatandaşların ne kadar memnuniyetini sağladığı ve bu faydanın ölçülmesine imkan tanınması ayrıca hizmet memnuniyet derecesinin düzeltici işlemlerle maksimum fayda düzeyini sağlamak için vatandaş merkeze alan bir mal ve hizmet sunumu gerçekleşmesi beklenmektedir (Aslan ve Uluocak, 2012:178).

Özel sektörde müşteri memnuniyeti gibi belediyelerde de bahsettiğimiz gibi vatandaş memnuniyeti ön plana çıkmaktadır. Nitekim bu memnuniyetinin ölçüsü belediyece sunulan mal ve hizmetlerin kalitesi ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin ne derece ihtiyaçlarını karşıladığıyla yakından ilgilidir. Kamu idarelerinin sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesi de nitekim sunulan hizmetlerin bireysel hizmetlerden daha çok toplumun tüm kesimine hitap ettiği için vatandaşların hizmet derecelerinin toplamı şeklinde ifade edilebilmektedir (Kutlu, Usta ve Kocaoğlu, 2008:511).

Yerel yönetimlerde kalite kavramı, bir hizmetin net bir şekilde ve açıkça tanımlanmasıyla gerçekleşmez. Doğru ve sağlıklı tanımlanan bir idari yönetimde, yapılan iş ve işlemlerde vatandaşları baştan salma, umursamama gibi durumları söz konusu olamaz. Yapılacak hizmet tanımlamalarında ve gerçekleştirilmesinde başvurulacak yöntemler tek bir süreç halinde ele alınmalıdır. Yapılan her hizmette örneğin mahalle sakinlerinin dinlenme amacıyla bir park yapımı kararı alınması halinde, park yerine ait arsanın temini, imar çalışması, alt yapı maliyetleri, personeller, yapı malzemeleri, mekânsal etkenler ve kültürel faktörleri hesap ederek bir hizmet planlaması yapmak zorundadır. Bunun bir sonucu olarak sunulan hizmetlerde kalite kriteri olarak sunulan hizmetlerde bahsettiğimiz gibi hizmet planlaması yapılması sunulan hizmetlerin en az maliyetle en yüksek faydayı sağlaması gerçekleşmektedir (Bostanoğlu, 2012:8).

Diğer taraftan belediye yönetiminin hizmet kalitesini arttırmak için vatandaşların istekleri ve ihtiyaçlarını dikkate alması gerekmektedir. Bu şartın oluşması için ise de vatandaşların belediye yönetimi karar alırken aktif olarak karar sürecine katılmaları gerekmektedir. Vatandaşların alacakları hizmetlere yönelik karar alma sürecinde yer alması istek ve ihtiyaçların daha sağlıklı ve optimal seviyede olmasını sağlamaktadır. Vatandaşların karar alma sürecine katılıp, belediye yönetiminin de vatandaşı merkeze alan bir hizmet

planlaması yapması halinde hem hizmet kalitesinde artış gözlemlenecektir. Hem de k t kaynaklar etkin kullanarak daha fazla vatandaş memnuniyeti sağlanacaktır.

Günümüzdeki son gelişmeler ışığında kamu idarelerinin sosyal ve ekonomik gelişmeleri takip etmesini başlatması doğal bir sonuğtur. Bu gelişmeleri takip eden kamu idareleri kamusal hizmet sunumunda değişikliklere gitmişlerdir. Artan küreselleşmenin getirmiş olduğu iletişim ve sosyal ağların gelişmesi sonucunda sunulan kamu hizmetlerinin vatandaşların ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılama konusunda daha hassas bir konuma gelmiştir. Vatandaşların artan kamusal hizmet ihtiyaçları kamu idarelerini bu ihtiyağlara en kısa sürede ve en sağlıklı şekilde cevap verebilmesi için halk ile deyim yerindeyse i ie olmalı ve vatandaşları merkeze alan bir yönetim anlayışı geliştirerek, sunulan kamu hizmetlerinde memnuniyeti arttırmaya çalışmaktadır (Sezer, 2008: 153-154)

Hizmetlerden duyulan memnuniyet sübjektif bir kavram olduğu için vatandaşlar gözünde beklediği ya da hayal ettiği hizmet düzeyi ile gerçekleşen hizmet düzeyi arasındaki fark olarak tanımlamak mümkündür. Bu farkın asgari düzeyde olması memnuniyet düzeyini arttıracaktır. Tersisi durumda ise memnuniyet derecesi düşecektir.

Adaman ve arkoğlu (2000: 20-21) yapmış oldukları çalışmada, vatandaşların sunulan hizmetlerden memnun olmama sebeplerini üç ana başlıkta toplamışlardır:

-Vatandaşların hizmete yönelik taleplerinin kamu idarelerinin hizmet planlamasına yansıtılmaması: kamu idarelerinin halkın ihtiyaç ve isteklerine yönelik kamu hizmeti planlamasına gitmemesidir.

-Verim kayıpları: Daha  nceki bölümlerde de bahsettiğimiz gibi kamu idarelerine sunulan k t kaynakların etkin ve verimli şekilde sunulmaması vatandaşlara daha az hizmet sunulmasına neden olacaktır. Bu durumda ise vatandaşların hizmetlerden memnuniyeti düşecektir.

-Kamu idarelerinin üçüncü şahıslarla çıkar ilişkileri içinde bulunması: Kamu yönetimlerine kendilerine ayrılan merkezi idareden aldıkları payları ve kendi doğal gelir kaynaklarını kullanarak maksimum toplumsal faydayı sağlayacak müşterek ihtiyaçları karşılama görevi verilmiştir. Fakat kamu idaresinin yönetimi hizmet planlaması aşamasında toplumun tamamını değil de sadece belirli baskı ve çıkar gruplarına yönelik menfaat sağlayıcı hizmetlerde bulunursa vatandaşlar tarafından hizmet memnuniyet derecesi düşüş eğilimi gösterecektir (Adaman ve Çarkoğlu, 2000: 20-21).

Diğer taraftan hizmetleri kullanan vatandaşların; daha öncesinde yaşamış oldukları deneyimler, tahsil seviyeleri, çevre ile iletişim, karar alma süreçlerine katılım gibi konularda hizmet memnuniyet derecesini etkilemektedir (Sezer, 2000: 150).

Kamunun sunmuş olduğu hizmetlerin genel tatmin düzeyini belirlemeye yönelik TESEV'in (2008) yapmış olduğu çalışma sonucu incelendiğinde kamu idarelerine duyulan güvenin ve kullanılan hizmetlerden duyulan memnuniyet derecesi oldukça düşük gerçekleşmiştir. Merkezi idare ile yerel yönetimce sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyet derecesi karşılaştırıldığında ise yerel yönetimlerce sunulan hizmetlerden memnuniyet derecesi daha yüksek bulunmuştur.

4.MÜŞTERİ ODAKLI KAMU HİZMETİNİN ÖLÇÜMÜ: SEÇMEN DAVRANIŞI

Müşteri odaklı yönetim, kamu hizmetini dönüştürmekte ve yerelleştirmekte ve memnuniyet ön plana çıkmaktadır. Peki müşteriler olarak vatandaşların memnuniyeti nasıl ölçülür?

Demokratik toplumlarda bireylerin en temel hak ve yükümlülüklerinden olan seçimlerde hizmet memnuniyeti bir faktör olarak ortaya çıkmakta mıdır?

Bireylerin, ülkesindeki yönetim kadrosunu belirlemek amacıyla seçimlere katılımı ile ortaya çıkan davranışları bir bütün olarak seçmen davranışlarını oluşturmaktadır.

Vatandaşların oy verme davranışları kompleks bir yapıda olup birçok faktörden etkilendiğini söyleyebiliriz. Bunlardan bazıları; bireylerin içinde bulunduğu kültürel faktörler, ekonomik faktörler, politik faktörler, sosyolojik faktörler, din faktörü ve psikolojik faktörleri sıralanabilirken siyasal ürün (siyasi partilerin stratejisi, siyasal adaylar, siyasal partinin liderleri, ideolojisi), psikolojik etmenler (aitlik duygusu, yakınlık duyma gibi), referans grupları (bireylerin düşünce ve tutumları doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyebilecek insan topluluğu) olarak tanımlanabilmektedir (Doğan ve Göker, 2010: 164).

4.1.OY VERMENİN İŞLEVLERİ

Oy verme davranışının birçok işlevi bulunmaktadır. Oy vermenin bir siyasal davranış olduğundan ötürü; psikolojik, ekonomik, sosyal değişkenlerden etkilenmektedir. Toplumlardan topluma değişiklik gösteren siyasal davranış faktörleri aynı toplumda yaşayan bireyler arasında da farklılık göstermektedir. Değişiklik göstermesinin en büyük sebebi olarak; bireysel (sübjektif) bir nitelik taşımasından dolayıdır. Bu kapsamda oy vermenin işlevleri belirli ön plana çıkan işlevlerini sıralayabilmekteyiz;

Birincisi seçimlerde oy kullanan vatandaşlar eşit oy ilkesi gereği sandığa giden seçmen siyasi parti tercihini ya da siyasi parti adayını belirleyerek eşit olarak siyasal sistemin işleyişine katılarak, yaşadığı ülkede ya da yerelde söz sahibi olmaktadır.

İkinci olarak bireylerin siyasal rejime olan bağlılığının bir göstergesi olduğu söylenebilmektedir. Seçim günü sandığı gidip oy kullanan vatandaşların siyasal rejime yönelik uygulama ve ilkeleri kabul ettiği söylenebilmektedir. Siyasi partilerin propaganda

dönemin demokrasilerin getirmiş olduğu çok partili sistemin adeta bir şölen havasında olması vatandaşları oy vermeye teşvik etmektedir (Kalender, 2005: 135)

Vatandaşların bir kısmının yurttaşlık görevi olarak oy vermeyi algılamak belirlen bir kesim dinsel bir görev olarak algılayarak oy kullanma işlemini gerçekleştirmektedir.

Oy vermenin bir diğer işlevi olarak oy vererek iktidara getirilen partinin politikaları beğenmeyen vatandaşların iktidarı cezalandırmak için başka muhalefet partilere oy vermesi gibi bir işlevi de bulunmaktadır. Burada dikkat çeken bir husus vatandaşlar hangi etkenleri göz önünde bulundurup oy kullanma işlemini gerçekleştirdiği ve bu oy kullanma eylemini gerçekleştirirken ne gibi faktörleri göz önünde bulundurduğudur (Canöz ve Bakan, 2015: 491).

4.2.OY VERME DAVRANIŞINA İLİŞKİN YAKLAŞIMLAR

Teoride seçmen davranışlarını etkileyen üç yaklaşım hakim olup, bunlar bu başlık altında incelenecektir.

Rasyonel Tercih: Seçmen davranışlarını açıklayan ilk model Rasyonel Tercih Modelidir.

Bu model iktisadi kavram olan rasyonel birey varsayımındaki rasyonel bireyden yola çıkmıştır. Rasyonel birey varsayımı iktisadi olarak bireyin en az maliyet ile en yüksek faydayı sağlamayı yakalamak istemektedir. Seçmen davranışında bu durum; bireylerin politikalar hakkında tam bilgiye sahip olup, bireysel çıkarları doğrultusunda kendilerine en yüksek faydayı sağlayacak siyasi partiyi ya da adayı seçeceği yönündeki düşüncedir.

Bu yaklaşımın temelini 1957’de Downs yapmış olduğu çalışmada bireyler alternatif seçimler içerisinde kendilerine en yüksek faydayı sağlayacak partiye oy verir anlayışı oluşturmaktadır. Seçmenler kendilerine en çok faydayı sağlayacağını düşündüğü partiye oy verirken tercihi çok kolay bir şekilde değişmektedir. Eğer seçmenler oy verdiği ya da

vereceđi partinin kendisine fayda sađlamayacađını dűşűnűrssek çok hızlı bir řekilde kararını deđiřtirip oyunu bařka partiye verebilmektedir. (Downs, 1957: 49-50). Bu dűřűnce temeline gűre psikolojik yaklařımın savunduđu vatandařların herhangi bir partiye bađlılıđı, sevgisi, taraftar olması haricinde bireysel fayda yani fayda maksimizasyonu űn plandadır. Bu sebeple vatandařlar mevcut iktidarın vaat ettiđi hizmetlerle gerçekleřen hizmetleri űn plana alıp hesaplarken, diđer partilerin vaat ettiklerini ve yaptıklarını baz alıp siyasi tercihini adeta bir tűketicisi gibi dűřűnűp karar vermektedir.

Rasyonel tercih varsayımında hem adaylar hem de seçmenler birbirleri hakkında tam bilgiye sahip olma varsayımı geçerlidir. Adaylar toplumun belirli bir kesimi için deđil de toplumun tűm kesimi için vaatlerini açıklamaktadırlar. Semenlerde adayların vaatlerini incelerken bireysel faydalarına bakarak hareket ederler. Fakat bu incelemeleri yaparken adayların niteliklerini, vaat ettikleri kamu hizmetlerini sunup sunamayacakları gibi durumları da gűz űnűnde bulundurup karar verirler. Diđer taraftan adayların karakteristik űzellikleri seçmenlerin tercihlerin de űn plana çıkan deđiřkenler arasında yer almaktadır (Kalender, 2000: 51).

Downs (1957) tarafından geliřtirilen bu modelde, makroekonomik gűstergelerin (bűyűme, iřsizlik, enflasyon gibi) azımsanamaz bir bűyűklűkte seçim sonuçlarını etkilediđi kaçınılmaz bir gerçekliktir. Yapılan çalıřmada ekonomik deđiřkenlerin oy verme eyleminde kritik űnem tařıdıđını belirtmektedir (Downs, 1957: 36).

Tűrkiye’de ise bu modelin pek geçerli olduđunu dűřűnmemekteyim diđer faktűrler din, etnik kűken, siyasi ideolojinin daha etkili olduđunu dűřűnűyorum.

Sosyolojik Model: Bilimsel olarak sosyoloji, kısaca toplumları, toplumsal olayları ve toplumsal kavramları inceleyen bir bilim dalıdır. Bireylerin karar ve eylemlerinde hatta dűřűncelerinde bile yaşadıkları toplumdan etkilenmesi kaçınılmaz bir gerçektir. Bu

kapsamda sosyolojik model, genel hatlarıyla seçmenlerin oy verme davranışının yaşadıkları toplumdan etkilendiği düşüncesinden doğmaktadır (Temizel, 2012:45).

Seçmen davranışlarını sosyolojik model kapsamında değerlendirenler, psikolojik ve rasyonel tercih modelinde temel varsayımları reddederek toplumsal temelleri baz almaktadır. Bireylerin oy verme davranışını kişisel tutumlar veyahut ekonomik faktörler etkilememekte ve seçmenlerin davranışlarını din, toplumdaki statü konumları ve mensup olan gruplar etkilemektedir. Seçmenlerin eğitim seviyesi, gelir seviyesi, dini görüşüne, yaşadığı topluma göre oy verme davranışı değişiklik gösterecektir. Ayrıca bireyselden çok kolektif hareketler seçmen davranışlarını etkilemekte kritik rol oynayabileceği düşünülmektedir (Lazarsfeld ve arkadaşları 1968: 137-142).

Columbia üniversitesinde yapılan çalışmada Columbia ekolü olarak da bilinen modelde, seçmen davranışların da sosyal ayrışma (sosyal bölünmüşlük) tarafından belirlendiği savunmaktadırlar. Lazarsfeld tarafından yapılan çalışmada ise, bireylerin oy verme davranışını sergilerken bireysellikten çok toplu gruplar halinde karar verdiklerini ve bu kararları uyguladıklarını savunmaktadırlar. Bu argümana göre birlikte yaşayan ve çalışan gruplar aynı partiye oy verme konusunda karar kılıp oy verme davranışını gerçekleştirmektedirler (Lazarsfeld ve arkadaşları 1968: 137-142).

Bu modele göre bireylerin toplumdaki statüsü, dinsel düşünceleri, yaşadığı coğrafi alanın ve ait olduğu grup ve toplumların oy verme davranışında en önemli kriter olduğu savunulmaktadır. Diğer taraftan sosyolojik modelde aile faktörü de ön plana çıkmaktadır. Bir ailede eşlerin birbirleri üzerinde ve çocukların da ebeveynlerin siyasi tercihlerine yakınlık göstereceği savunulmaktadır. Sonuç olarak bu modelde ekonomik durum ve seçmen tercihleri doğrudan siyasi tercihi etkilememekle birlikte dolaylı bir etkisi olduğu söylenebilmektedir.

Siyasi tercih aşamasında adayların durumları, siyasi ideolojiler pek etkili olduğu söylenememektedir. Siyasal eğilimlerin temel kaynağı sosyal grupların etkisinde olduğu aşıkardır. Bu perspektifte bakıldığında, sosyolojik modelin temel konusunu seçmenlere niçin oy veriyorlar değil de gruplar ve partilere niçin oy veriyorlar olarak açıklanabilmektedir (Kalender, 2000: 51-52).

Sosyolojik modele STK'ların (Sivil Toplum Kuruluşları) etkilerinin de önemsemeyecek kadar fazladır. MacDonald tarafından yapılan çalışmada ekonomik, dini, toplumsal konularda faaliyet gösteren dernek, vakıf gibi mahiyeti olan kurumların bireylerin siyasal tercihlerini etkileme konusunda oldukça aktif konumda olduğunu ifade etmiştir (Macdonald, 1997: 195).

Türkiye'de ise bu seçmen davranışı etkili olduğu söylenebilir bağlı bulunan dinsel gruplar (cemaatler), veya etnik kökenler (kürtler) gibi fayda analizinin etkili olmadığı grup olarak hareket etmenin daha aktif olduğu görülmektedir.

Psikolojik Model: Seçmen tercihlerine yönelik bir diğer model Psikolojik model, literatürde partiye özdeşleşme modeli olarak da bilinmektedir. Bu modelin argümanı, seçmenlerin belirli bir partiye olan bağlılığı ön plana çıkmaktadır. Bu modelde bireyin herhangi bir partiye hukuki bir bağı aranmamaktadır ana unsur bireyin herhangi bir partiye karşı psikolojik bir bağlılık duyulmasıdır. Burada bahsedilen bağlılık futbol takımını desteklemek şeklinde açıklanabilmektedir. Seçmen davranışlarını açıklayan Psikolojik model, son yıllarda yapılan saha çalışmalarının yaygınlaşması sonucunda bireysel verilerin artış göstermiş olmasıyla literatürde daha çok ağırlık kazandığı söylenebilmektedir (Kalender, 2000: 57).

Campbell ve arkadaşları tarafından (1960) ele alınan Amerikan Seçmeni kitabında ele alınan psikolojik yaklaşım, siyasal partiye duyulan yakınlığın ve bağlılığın oyları

etkilediğini açıkladığı için gayet anlaşılabilir bir model olarak karşımıza çıkmaktadır. İlgili kitap incelendiğinde Amerikalıların siyasi tercihlerinde daha çok siyasi partizanlığının hakim olduğu göze çarpmaktadır (Campbell, 1960: 58).

Psikolojik yaklaşımına göre, seçmenlerin büyük bir kesiminde geçmişe dayalı herhangi bir partiye sevgi bağı yatmaktadır. Bu bağ çok uzun zaman sürecinde oluşmakta olup hatta çocukluk zamanına uzanmaktadır. Hatta bu bağın sevgi bağını geçip dinsel bir bağ olarak algılandığı ileri sürülmüştür (Çinko, 2006: 110). Yapılan birçok çalışmada bireylerin oy verme davranışını gerçekleştirirken partilerin vaat ettikleri plan ve programlardan daha çok, partilerin seçmenler üzerinde oluşturduğu imajı değerlendirmeye aldıklarını göstermektedir.

Türkiye’de bu davranış biçiminin etkili olduğu görülmektedir. Köklü partiler CHP, MHP gibi partilerin kemik oyu olduğu gibi 2002’de kurulmasına karşın AKP’nin de mevcut olan sağ oylarını toplamayı başarması sonucu kısa sürede kendine takım taraftarı gibi seçmen kitlesi olan partiler arasına girmeyi başarmıştır.

4.3. YEREL SİYASİ TERCİH VE SEÇMEN DAVRANIŞI

Yerel seçimler, demokrasilerin eşitlik ilkesinin bir gereği olarak, vatandaşların da yönetimde söz sahibi olarak yasama-yürütme fonksiyonlarına yön vermesi amacıyla yapılmaktadır. Bir bakıma genel seçimlerin yerele uygulanması, prototipi olarak tanımlamakta mümkündür. Genel seçimlerden en büyük farkı belirli bir sınırlar içerisinde gerçekleşmesidir. Yerel seçimlerde vatandaşlar belediye başkanını, ilçe belediye meclis üyelerini, il genel meclis üyelerini ve muhtarları seçmektedir.

Mahalli İdareler ile Mahalle Muhtarlıkları ve İhtiyar Heyetleri Seçimi Hakkında Kanunu madde 2’de Mahalli idareler seçimleri, serbest, eşit, gizli, tek dereceli, genel oy, açık sayım

ve döküm esaslarına göre, yargı yönetim ve denetimi altında yapılır. İlgili Kanunun Madde 8’de mahalli idareler seçimleri beş yılda bir yapılacağı belirtilmiştir.

Yerel seçimler, yerelde iktidarın kimin olacağını ve vatandaşların kimler tarafından yönetilmek istediğinin anlaşılması konusunda oldukça kritik önem teşkil etmektedir. Yerel seçim sürecinde bireylerin karar vermelerini birçok faktör etkilemektedir. İktidara sahip olmak isteyen siyasi partiler veya adaylar seçmenlerin onayını almak için ya da farklı adayı destekleyen seçmenlerin kararını etkilemek için siyasi propaganda uygulamaktadır.

Seçmenlerin karar verme aşamasını önceki bölümlerde de bahsettiğimiz gibi sosyolojik, rasyonel tercihler ve psikolojik yaklaşımlar olarak üç ana kategoride sınıflandırılmaktadır.

Kalender’in yapmış olduğu çalışmaya göre ise, seçmen tercihini etkileyen beş ana kategori oluşturulmuştur;

- Siyasal Partilere yönelik tutumlar
- Adaya yönelik tutumlar
- Seçmenin kendi ile ilgili faktörleri
- Konu (Gündem) faktörü
- Propaganda faktörü (Kalender, 2005: 76).

Bahsi geçen faktörlere yerel seçimlerde ek olarak;

- Aday ya da Partilerin Proje faktörü
- Aday ve Partilerin İdeolojileri
- Sunulan hizmetlerin kalitesi derecesini de eklenmektedir.

Yerel hizmetlerden memnuniyet, yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin vatandaşların nezdindeki memnuniyet toplamıdır demek eksik bir tanım olacaktır. Nitekim merkezi hükümetlerin de yerel bölgelere yönelik kamusal mal ve hizmetleri

bulunmaktadır. Bu sebeptendir ki yerel hizmetler yerel yönetim birimlerince yerel yaşıntıyla direkt olarak ilişkili olup bu ilişki kompleks yapıdadır.

Gümüsoğlu ve arkadaşları (2003) tarafından yapılan çalışma belediyelerdeki hizmet kalitesi araştırılması amaçlanarak Muğla ili genelinde uygulanmıştır. Belediyelerden beklenen hizmet kalitesi ile gerçekleşen hizmet boyutları arasında farklılıklar saptanmıştır.

Bozlağan (2004) tarafından yapılan çalışmada Merkezi hükümet tarafından, belediyelerce ve muhtarlık tarafından sunulmuş olan hizmetleri güven, temsil ve memnuniyete ilişkin bulguları hem kendi arasında hem de karşılaştırmalı olarak incelemiştir. Merkezi hükümet tarafından sunulmuş olan hizmetlerden duyulan tatmin düzeyi diğer idarelerce sunulan hizmetlere oranla çok düşük çıkmıştır. Diğer taraftan muhtarlık tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet derecesi oldukça yüksek çıkmıştır. Belediyelerde ise, kamu idareleri arasında en fazla halkın tatmin derecesini sağlayan kaliteli hizmetler üreten yönetim birimlerin olduğu ortaya çıkmıştır.

Ardıç ve arkadaşları (2004) tarafından Tokat Belediyesinin hizmet kalitesini cinsiyet, gelir düzeyleri, tahsil düzeyleri, yaş ve ikamet durumları arasında farklılıklar tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışma sonucu incelendiğinde cinsiyet ile hizmet memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılaşma gerçekleşmemiştir. Fakat cinsiyet ile imar hizmetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur. Katılımcıların gelir düzeyleri ile hizmet kalitesi ile ilgili olarak istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Anlamlı bir ilişkinin bulunmaması gelir düzeyleri ile hizmet kalitesini herhangi bir şekilde etkilememektedir denilebilmektedir. Vatandaşların eğitim düzeyi ile hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ancak eğitim düzeyi ile ulaşım ve fen, imar hizmetleri arasında ters yönlü bir ilişki saptanmıştır. Genel anlamda çalışma sonucu incelendiğinde ise Tokat il sınırlarında yaşayan vatandaşların yaşları ilerledikçe sunulan

hizmetlerden duyulan memnuniyet hafif derecede aynı yönde artış göstermektedir. Gelir düzeyleri arttıkça ise sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyet düşüş eğiliminde iken, eğitim düzeyi arttıkça duyulan memnuniyet derecesinde artış görülmektedir. Sarıyer tarafından Kayseri Büyükşehir Belediyesi örneğinde ise yine vatandaşların sosyal ve ekonomik durumlarının hizmet memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar saptanmıştır.

Özel ve diğerlerinin yapmış olduğu çalışma incelendiğinde ise; seçimle iş başına gelen belediye yönetiminin bir dahaki seçimlerde iktidarlıklarını devam ettirmek için vatandaşların memnuniyetini ön plana almaktadır. Demokratik rejimlerde yerel yönetimler vatandaşları odak noktasına alıp, sunmuş oldukları hizmetlerden memnuniyet derecesinde iktidarda kalmaya devam edebilmektedir. TESEV'in yapmış olduğu çalışmada da bu argüman desteklenmektedir. Nitekim belirli yıllar arasında 2000 ile 2004 yılları arasında merkezi yönetim memnuniyet derecesi 2000 yılında %2,8 den %5,8'e; yerel yönetim memnuniyet derecesi de %5,1 den %5,3'e yükselmiştir. İki yıl arasındaki seçim sonuçları incelendiğinde de bu memnuniyetin seçim sonuçlarına aynı yönlü yansıdığı söylenebilmektedir.

Yuval ve Vigoda'nın (2003: 12-25) yapmış olduğu çalışmada, kamu idare sistemleriyle yönetim kalitesi ile vatandaşlarına idareye olan güven arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Folz'un (2004: 209-220) yapmış olduğu çalışma ise, belediyelerin performansına yönelik iken Kushner'in (2005: 73-95) yapmış olduğu çalışma Ontario Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların memnuniyetini arttırmanın yollarını aramışlardır.

Çukurçayır ve Gökçe (2002) tarafından Konya'da yapılan çalışmada vatandaşların yerel siyasete katılım durumlarına yönelik yapılan araştırmada; vatandaşlar kendilerine sunulan hizmetlerin kalitesinin yanında siyasi aktör olanları (belediye başkanı gibi) tanıma ve

ulaşılabilir olmasının siyasi katılım konusunda önemli etken olarak karşımıza çıkabileceğini ortaya koymuşlardır.

Usta ve Memiş (2009) tarafından yapılan çalışmada belediyece sunulan hizmetlerin seçmen bağlılığına olan etkisi incelenmiştir. Giresun Belediyesi sınırları içerisinde gerçekleştirilen 293 kişilik anket çalışmasında hizmet kalitesinin derecesinin davranışsal ve tutumsal seçmen bağlılığı üzerinde pozitif etki gösterdiği saptanmıştır. Çalışmada dikkat çeken bir diğer unsur hizmet kalitesi parametresini belirleyen en önemli unsur seçmenlerin bilgilendirilmesi ve nemsenmesidir sonucuna varılmıştır.

Silifke sınırları içerisinde 469 kişiye uygulanan Göküş ve Alptürker (2011) tarafından yapılan çalışmada Belediyece sunulan hizmetlerde memnuniyet derecesi belirlenmeye çalışılmıştır. Vatandaşların en çok kaliteli ve istikrarlı bulundukları hizmetler içerisinde otobüs otogar hizmetleri, pazaryerlerine yönelik hizmetler, mezarlık hizmetleri ve yaşlı bakımlarına yönelik hizmetler olduğu görülmektedir. Silifke belediyesi sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların en memnuniyetsiz olduğu konularda haşerelerle mücadele ve otopark gibi konular yer almaktadır.

Duman ve Yüksel (2008) tarafından Mersin ili sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet durumlarına yönelik analiz incelendiğinde ise vatandaşların ulaşım hizmetleri, denetim hizmetleri, temizlik hizmetleri ile engelli vatandaşlara yönelik hizmetlerde memnuniyetsizlik saptanmıştır.

İnce ve şahin (2011) tarafından Konya Selçuklu Belediyesi tarafınca sunulan hizmetlerin vatandaşların hizmet memnuniyetini belirleyen faktörler arasında cinsiyet, yaş, tahsil düzeyi, siyasi parti eğilimleri gibi faktörlerin etkilediği belirtilmektedir.

Akyıldız (2012) tarafından Uşak İlinde yapılan 384 kişilik örneklem grubu üzerinde gerçekleştirilen çalışmada; belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet

düzeylerini yaş, cinsiyet, meslek grubu ve gelir düzeyleri değişkenlerine göre incelemiştir. Çalışmanın bulgularına göre, vatandaşların memnuniyet düzeyleri eğitim düzeyine, bireylerin yaş gruplarına ve meslek gruplarına göre farklılaşmadığını görebilmekteyiz.

572 kişiye uygulanan anket çalışmasında ise Yücel ve arkadaşları (2012) da belediye hizmetlerinden memnuniyet derecelerini incelemişlerdir. Yapılan çalışma sonucu incelendiğinde belediyece sunulan hizmetlerin memnuniyet dereceleri ile yaş, cinsiyet, tahsil durumları, gelir düzeyi ve mahalleler arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Aslan ve Uluocak (2012) tarafından Çanakkale örneğinde ise genel anlamda vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu tatminin düşük olduğu görülmekle birlikte, sosyal ve kültürel alanlara ait hizmetlerin ayrıca engelli vatandaşlara ve toplumsal hizmetlere dönük olumlu dönüşleri alındığını söylenebilmektedir. Ayrıca çalışmada belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeyinin düşük olmasının sebebi olarak siyasi tercihlerinde ideolojik düşüncelerin ağır bastığı söylenebilmektedir.

Yerel hizmetlerden memnuniyette vatandaş odaklı anlayış ve hizmetlerin kalitesi memnuniyetini artırmaktadır fakat araştırmamızdaki amaç vatandaşın sadece hizmet memnuniyetini ölçmek değil hizmetten memnun olsa dahi bunun yerel seçimlerdeki siyasi tercihinə nasıl yansıdığı arasındaki ilişkiyi ölçmektir.

Yerel seçimlerde en dikkat çeken unsurlardan birisi olan ülkenin genel siyasetinin yerel seçim propagandalarıyla yansıtılmasıdır. İktidar partileri ve muhalefet partileri ayrıca yerel seçimlerde yürüttükleri politikaları ulusal seçimlerde uygulanan seçimlere referans olarak belirlemektedir. Yerel seçimlerde iktidar partileri merkezi politikaları araçlarını kullanarak avantaj sağlamaya yoluna giderken, muhalefet partileri ise propagandalarında iktidar partisini eleştirme ve yıpratma yoluna gitmektedir.

Diğer taraftan iktidardaki partinin başarısızlıkları sebebiyle yerelde güçlü aktör halinde bulunan ve başarılı adayların başarısız olduğu görülmektedir. Burada yerel seçimlerde siyasi partilerin ideolojilerinin siyasi adayların başarılarına ve vizyonlarına gölge düşürdüğü görülmektedir.

2014 yerel seçimlerine yönelik çalışmaların sonuçları incelendiğinde Arklan (2015) tarafından Sivas merkezde yürütülen çalışmada seçim çalışmalarının yerelde yaşayan vatandaşlar tarafından gerekli görüldüğü ve seçmenlerin nezdinde etkili sonuçlar doğurduğu ortaya konmuştur.

Avcı (2015) tarafından Ankara merkezli çalışmada ise 2014 yerel seçimlerine yönelik seçmen tutum ve davranışları incelenmiştir. Çalışmanın analiz sonuçları incelendiğinde, yerel seçimlerde mensubu olunan siyasi parti liderlerinin, aday ve parti faktörleri, adaya ait projelere göre seçmen davranışlarında daha etkileyici bir rol aldığı görülmektedir.

Çakır ve Biçer (2015) tarafından 2014 yerel seçimlerine yönelik olarak Kayseri merkezli yapılan çalışmada, diğer çalışmalardan ayrı olarak analiz sonuçları incelendiğinde örneklem içerisindeki vatandaşların adayların vaat ettiği hizmetler, projeler ve adaylarının özellikleri diğer seçmen davranışlarını etkileyen faktörlere göre daha etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Seçmenlerin rasyonel tercih yaklaşımı kullanarak sandığa gittiği söylenebilmektedir.

Canöz ve Bakan (2015) tarafından Konya Selçuk Üniversite öğrencileri üzerine yapılan anket çalışmasına göre; elde edilen verilerin analizlerine göre, seçmenlerin oy kullanma konusunda en fazla etkiyi adayların projeleri, vaat edilen hizmetler, yürütülen seçim kampanyaları ile mensup olunan parti liderinin özellikleri etkilediği söylenebilmektedir.

Çağlar ve Gelir (2014) tarafından Isparta merkezli yürütülen çalışmada yerel seçimlerde aday imajına yönelik özellikler incelenmiştir. Anket yoluyla elde edilen verilerin sonuçları

incelendiğinde, vatandaşların seçmen tercihinde adayların kişisel özelliklerinin (güvenilirlik, dürüstlük, doğruluk, çalışkanlığı, azmi ve geçmişe yönelik tecrübe vb.), vatandaşlarla olan iletişim kabiliyeti, sosyal kimlik ve statüsünün ve dış görünüşünün önemli faktörler olduğu ortaya konmuştur.

Yerel seçimlerde aday imajına yönelik bir diğer çalışma ise Gümüşhane ilinde gerçekleştirilmiştir. Güllüpınar'a (2013) göre aday imajında, adayın sosyallik derecesi, vatandaşlara hitabeti, adayın görsel ve siyasal görüşü faktörlerinin etkili olduğu tespit edilmiştir.

Aydın Kılıç'ın (2013) Ankara ilinde gerçekleştirmiş olduğu çalışmada ise seçmenlerin aday imajı ile siyasi parti faktörlerinin karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Elde edilen veriler incelendiğinde ise siyasi adaylarının vatandaşların açısından uyandırdığı imajın parti imajına ilişkin görüşleriyle aynı yönde etkilendiği saptanmıştır.

Aday imajına yönelik yapılan bir diğer çalışma ise Negiz ve Akyıldız (2012) tarafından yapılan çalışmada siyasi adayların özellikleri (ideolojisi, proje faktörü vb.) seçmenlerin demografik özellikleri (eğitim durumu, yaş, gelir düzeyi vb.) faktörleri arasında karşılaştırmalı analiz yapılmış ve anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

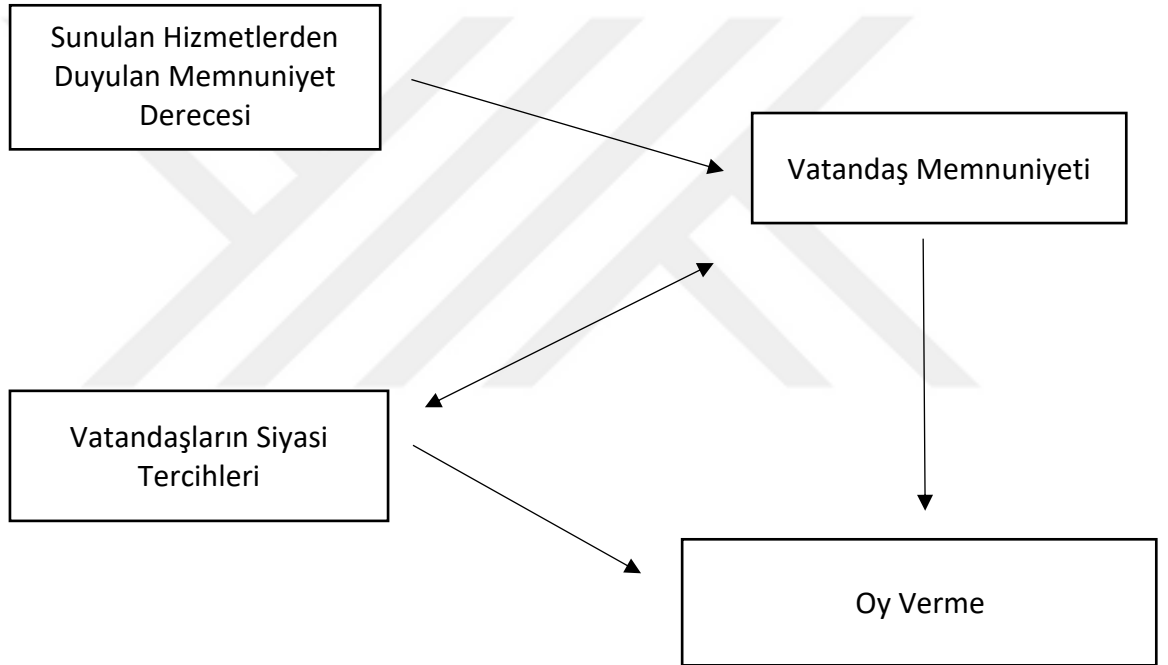
Bir diğer çalışma ise Gökay ve Göker (2010) tarafından Elazığ ilinde yapılmıştır. İlgili çalışma incelendiğinde vatandaşların, yerel seçimlerde oy verme davranışını birçok faktör etkilemekte olup, bu faktörlerden arkadaş grupları, siyasal ideoloji gibi faktörlerin siyasi adayın hizmet faktörü ve projelerinden daha fazla etkilendiği ortaya konmuştur.

Yukarıda belirtilen çalışmalarda görüldüğü üzere hizmet memnuniyeti dışında diğer faktörlerin seçimlerde daha etkili olduğu görülmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM ALAN ARAŞTIRMASI: SANCAKTEPE BELEDİYESİ

1.ALAN ARAŞTIRMASI HAKKINDA

1.1.ARAŞTIRMA MODELİ



1.2.ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı; vatandaşların belediye tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyinin siyasi tercihlerinde ne derece ve yönde etkileşim içerisinde olduğunun araştırılmasıdır.

1.3.ARAŞTIRMANIN HİPOTEZİ VE VARSAYIMLARI

H1: Belediye tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri ile vatandaşların mevcut belediye başkanına (Şeyma DÖĞÜCÜ) oy verme durumu arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki beklenmektedir.

H2: Belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeyleri ile vatandaşların gelecek seçimde oy kullanma durumu arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki beklenmektedir.

H3: Belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeyleri ile vatandaşların siyasi partiye üye olması arasında az etkili pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki beklenmektedir.

H4: Belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeyleri ile vatandaşların meclis toplantılarına katılım durumu arasında az etkili negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki beklenmektedir.

H5: AKP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma DÖĞÜCÜ) oy verme durumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki beklenmektedir.

H6: CHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma DÖĞÜCÜ) oy verme durumu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki beklenmektedir.

H7: MHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma DÖĞÜCÜ) oy verme durumu arasında az etkili negatif yönde anlamlı bir ilişki beklenmektedir.

H8: HDP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma DÖĞÜCÜ) oy verme durumu arasında anlamlı negatif yönde bir ilişki beklenmektedir.

H9: Diğer partilere oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma DÖĞÜCÜ) oy verme durumu arasında negatif yönde az etkili anlamlı bir ilişki beklenmektedir.

H10: AKP'ye oy veren vatandaşların hizmet memnuniyet düzeyi, mevcut başkana oy verme durumu arasında anlamlı pozitif yönde bir ilişki beklenmektedir.

H11: CHP'ye oy veren vatandaşların hizmet memnuniyet düzeyi, mevcut başkana oy verme durumu arasında anlamlı negatif yönde bir ilişki beklenmektedir.

1.4.ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın anket kısmı 4 bölüm ve 24 sorudan oluşmaktadır.

Birinci bölümde, anket çalışmasına katılanların demografik özelliklerini ölçen sorular yer almaktadır. Demografik faktörlere yönelik sorulardan sonra ikinci bölümde belediye başkanına oy verme eğilimini etkileyen faktörleri ölçen sorular yer almaktadır.

Üçüncü bölümde ise, anket çalışmasına katılan vatandaşların siyasi katılım derecelerinin ölçülmesi hedeflenmiştir. Vatandaşların siyasi katılım derecelerini ölçmek amacıyla Çukurçayır ve Gökçe (2002) tarafından yapılan çalışmadaki ölçekteki sorulara yer verilmiştir. Dördüncü bölüm ise, Sancaktepe Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak 11 sorudan oluşan 5'li likert formatında sorulardan oluşmaktadır. Belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik ölçeğin hazırlanmasında ise Akyıldız (2012) tarafından yapılan çalışmanın ölçeğinden faydalanılmıştır.

1.5. VERİ TOPLAMA

Veri toplama yöntemi olarak anket formu kullanılmıştır. Anket çalışmasının daha sağlıklı işlemesi ve yanlış anlaşılmalara önüne geçmek amacıyla anket çalışmasına başlamadan önce ön çalışma niteliğinde bir pilot çalışma yapılmıştır. Anket uygulaması aşamasında ise vatandaşlara çalışma ve anket çalışmasında hakkında bilgilendirme yapılmış olup, anket

soruları hakkında gerekli açıklamalar yapılmış ve son aşamasında anket cevaplarını net bir şekilde cevaplandırılması sağlanmıştır.

1.6.EVREN VE ÖRNEKLEM

Çalışmanın evrenini Sancaktepe Belediyesi'nin sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşlar oluşturmaktadır. Araştırmanın anket soruları herhangi bir alt gruba odaklanmadığından örneklem kotasını (ankete katılan toplam kişi sayısı) oluşturulan vatandaşların seçiminde ikamet edilen mahallelerin ve incelenen mahallerin nüfus sayısı ile örneklem kotası arasında orantılı bir şekilde dağılım sağlanmıştır. Böylelikle Sancaktepe ilçesindeki vatandaşları kapsayıcı bir şekilde değerlendirme yapmamıza olanak sağlaması hedeflenmiştir.

1.7.ARAŞTIRMANIN SINIRLARI

Araştırma, İstanbul iline bağlı Sancaktepe ilçesi hizmet sınırları içerisi ile sınırlıdır.

1.8.VERİ ANALİZ YÖNTEMİ

500 vatandaşın anket çalışmasına katılım sonucu oluşan veriler, istatistiksel analiz yöntemleri kullanılarak analiz edilmiştir. Verilen tasnifi ve analizi aşamasında SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Analiz kısmında frekans değerleri, t-testi, ANOVA testi, correlation testi, lineer regresyon analizi, faktör analizi ve güvenirlilik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır.

Toplanan veriler SPSS programına işlenip, analizleri yapılarak tablolar halinde çalışmaya aktararak çıkarım ve değerlendirmeler yapılmıştır.

2.ALAN HAKKINDA: SANCAKTEPE BELDESİ



İstanbul Anadolu Yakası'nda bir ilçe olan Sancaktepe, 22 Mart 2008 tarihinde 5747 sayılı Kanun'un 26824 sayılı Resmi Gazete yayımlanması ile Ümraniye ilçesine bağlı Sarıgazi ve Yenidoğan beldeleriyle, Kartal ilçesine bağlı olan Samandıra beldesinin birleştirilerek tüzel kişiliklerinin kaldırılmasıyla oluşmuştur.

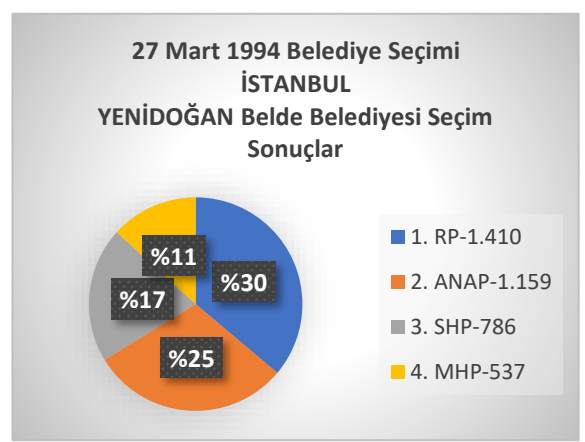
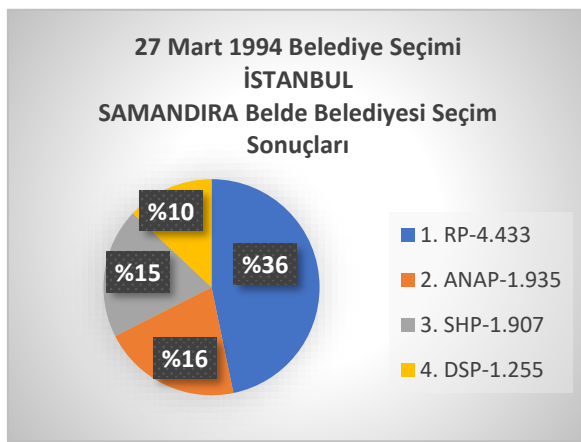
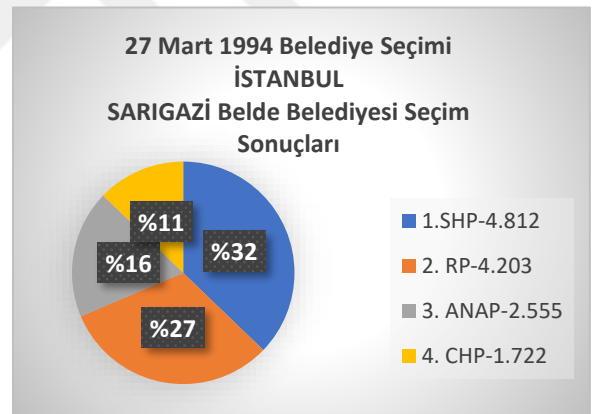
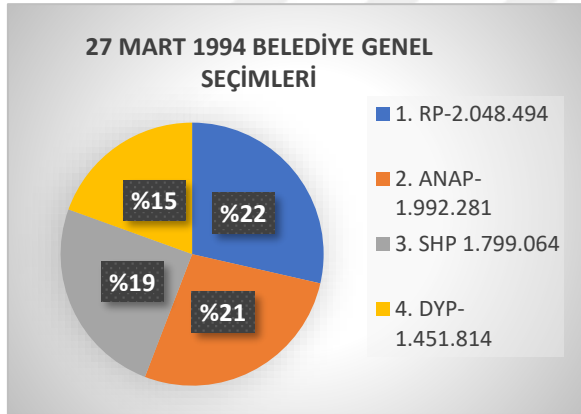
Güneyinde Kartal, güneybatısında Maltepe, batısında Ataşehir ve Ümraniye, kuzeyinde Çekmeköy, doğusunda Pendik ve Sultanbeyli ilçelerine komşudur. İlçe 62,41 kilometrekaredir. Nüfusu 414.143'tür ve sınırları içerisinde toplam 19 mahalle vardır.

Tablo 2.1: Güncel Belediye Sayıları

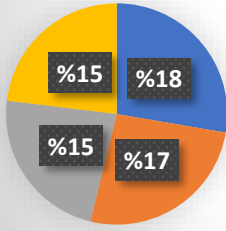
Yıl	Sancaktepe Nüfusu
2019	436.733
2018	414.143
2017	402.391
2016	377.047
2015	354.882
2014	329.788
2013	304.406
2012	278.998
2011	267.537
2010	256.442
2009	241.233
2008	229.093

<https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?locale=tr>

Yıllara Göre Sarıgazi, Samandıra, Yenidoğan Beldeleri ve Sancaktepe Belediyesi Seçim Sonuçlarını inceleme amacı; genel seçimlerle yerel seçimler arasında sonuçların genelde örtüştüğü söylenebilmektedir. Seçim sonuçları yıllar değişse de yenidoğan ve samandıra beldesinde sağ partilerin kazandığı istisna olarak Sarıgazi beldesinde ise sol partilerin seçimleri kazandığı görülmektedir. Hükümetin ise 22 Mart 2008 tarihinde 5747 sayılı Kanun ile üç beldeyi birleştirip sancaktepe ilçesini kurarak Sarıgazi bölgesindeki aleyhine olan siyasi durumu lehine çevirmiştir. Seçim sonuçlarının adaylar değişse de diğer faktörler değişse de seçim sonuçları geçmiş yıllardaki sonuçlarla büyük oranda benzerlik göstereceği öngörülebilmektedir. Bu öngörü ve nerdeyse birbirinin aynısı sonuçların ortaya çıkmasının nedeni nedir? Seçim sonuçları bu çalışmanın yapılma amaçlarındaki önemli etkenlerden biridir.

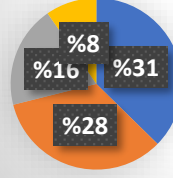


18 NİSAN 1999 BELEDİYE GENEL SEÇİMLERİ



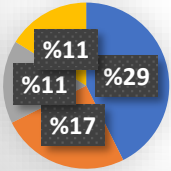
- 1. FP-4.301.538
- 2. ANAP-4.074.986
- 3. DSP-3.551.412
- 4. MHP-3.539.079

18 Nisan 1999 Belediye Seçimi İSTANBUL SARIGAZİ Belde Belediyesi Seçim Sonuçlar



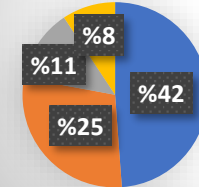
- 1. CHP-6.982
- 2. FP-6.302
- 3. ANAP-3.717
- 4. DSP-1.921

18 Nisan 1999 Belediye Seçimi İSTANBUL SAMANDIRA Belde Belediyesi Seçim Sonuçlar



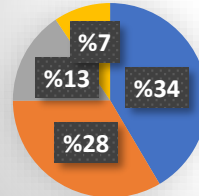
- 1. FP-6.664
- 2. CHP-3.968
- 3. MHP-2.726
- 4. DSP-2.509

18 Nisan 1999 Belediye Seçimi İSTANBUL YENİDOĞAN Belde Belediyesi Seçim Sonuçları



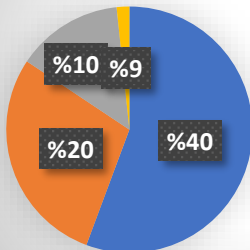
- 1. FP-4.447
- 2. DSP-2.727
- 3. MHP-1.175
- 4. ANAP-871

28 Mart 2004 Belediye Seçimi İSTANBUL YENİDOĞAN Belde Belediyesi Seçim Sonuçlar



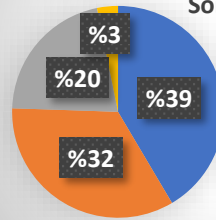
- 1. AKP-5.495
- 2. SP-4.427
- 3. CHP-2.068
- 4. MHP-1.252

28 Mart 2004 BELEDİYE GENEL SEÇİMLERİ

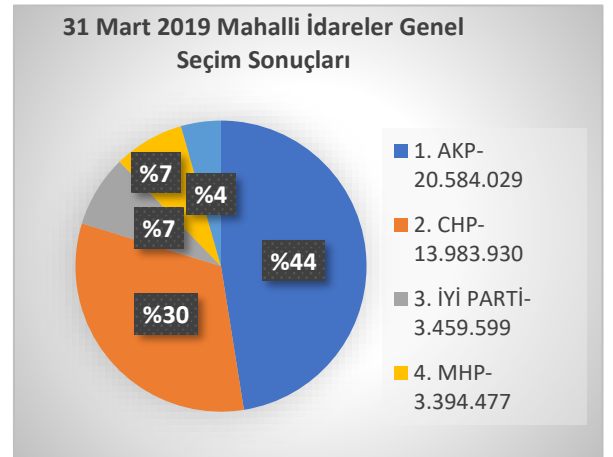
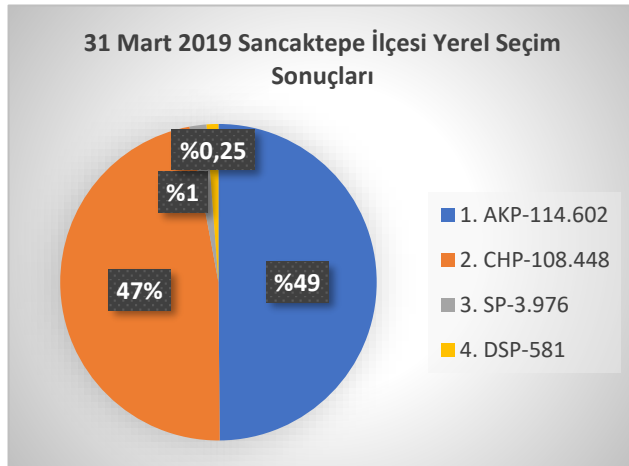
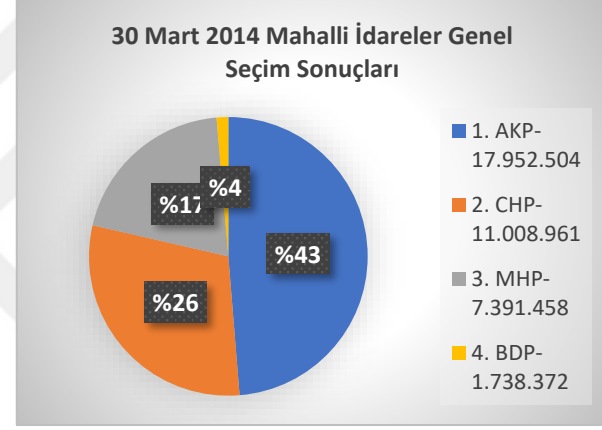
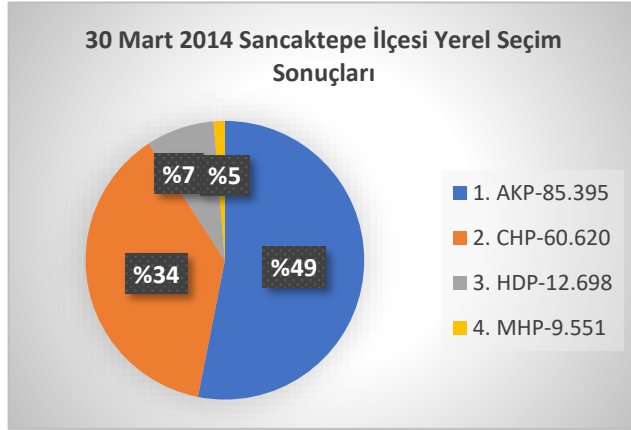
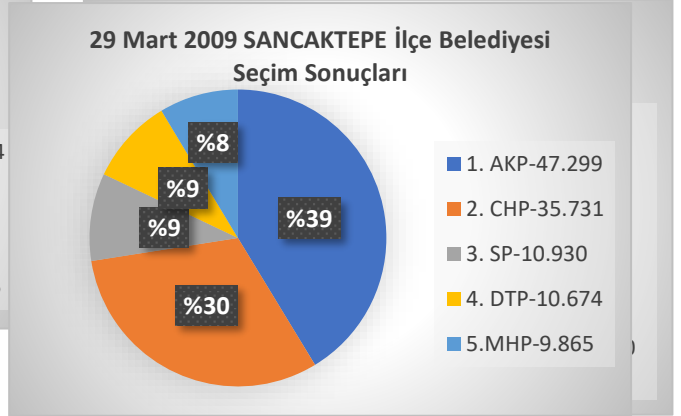
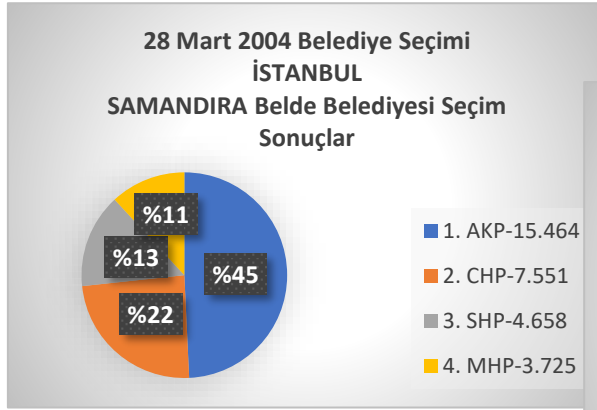


- 1. AKP-9.674.306
- 2. CHP-4.988.427
- 3. MHP-2.441.190
- 4. DYP-2.268.599

28 Mart 2004 Belediye Seçimi İSTANBUL SARIGAZİ Belde Belediyesi Seçim Sonuçlar



- 1. AKP-11.736
- 2. SHP-9.613
- 3. CHP-6.261
- 4. SAADET-929



3. ARAŞTIRMA SONUÇLARI

3.1. DEMOGRAFİK YAPI

Tablo 3.1: Demografik Bulgular (n=500)

Demografik Kategoriler		Sayı	Oran
Cinsiyet	Erkek	257	51,4
	Kadın	243	48,6
Yaş	18-25 yaş aralığı	85	17,0
	26-35 yaş aralığı	147	29,4
	36-50 yaş aralığı	164	32,8
	51 ve üzeri yaşlar	104	20,08
Öğrenim Durumu	İlkokul	86	17,2
	Ortaokul	77	15,4
	Lise	177	35,4
	Üniversite	98	19,6
	Yüksek Lisans ve üzeri	62	12,4

Tablo 3.1’ de anket çalışmasına katılan vatandaşların demografik verileri gösterilmektedir.

Veriler incelendiğinde çalışmaya katılanların %51,4’ü erkek, %48,6’sı kadın olduğu görülmektedir. Yaş dağılımları incelendiğinde %17’si 18-25 yaş aralığında, %29,4’ü 26-35 yaş aralığında, %32,8’i 36-50 yaş aralığında ve %20,8’i 51 yaş ve üzeri yaş grubundadır.

Öğrenim durumları incelendiğinde ise %17,2’si ilkokul mezunu, %15,4’ü ortaokul mezunu, %35,4’ü lise mezunu, %19,6’sı üniversite mezunu ve %12,4’ü yüksek lisans ve üzeri öğrenimden mezundur.

3.2. MAHALLELERE GÖRE DAĞILIMI

Aşağıdaki Tablo 3.2’de anket çalışmasına katılan vatandaşların mahallelere göre dağılımı görülmektedir. Tablo’dan da görüleceği gibi mahalleler arasında dengeli bir katılım olmasına özen gösterilmiştir.

Tablo 3.2: Mahallelere Göre Dağılımı (n=500)

Mahalleler	Yüzde
İnönü	3,4
Meclis	6,0
Emek	9,2
Sarıgazi	7,6
Kemal Türkler	6,2
Atatürk	5,2
Yenidoğan	5,6
Mevlana	6,8
Yunus Emre	4,2
Hilal	4,8
Merve	4,8
Abdurrahmangazi	6,6
Osmangazi	6,4
Eyüp Sultan	5,2
Akpınar	7,0
Veyselkarani	5,6
Fatih	5,4
Toplam	100

3.3. VATANDAŞLARIN BELEDİYE YÖNETİMİNE YÖNELİK TUTUM VE DAVRANIŞLARI ÖLÇEĞİ

Tablo 3.3: Vatandaşların Belediye Yönetimine Yönelik Tutum ve Davranışları Ölçeğinin Değerleri (n=500)

Vatandaşların Belediye Yönetimine Yönelik Tutum ve Davranışlarını Ölçen Sorular		Oran
Belediye yönetimi karar alırken halka danışmalı mı?	Halka danışmalı	74,6
	Halka danışmamalı	10,8
	Fikrim yok	14,6
Belediye Başkanlığı için oy kullandığınızda hangi nedenle oy verirsiniz?	Yaptığı başarılı hizmetler sebebiyle	27,4
	Kişiliği ve dürüst olması	5,2
	Dindar olması	5,4
	Siyasi fikre uygun olması	31,2
	Halkın sorun ve isteklerini dikkate alması	15,8
	Tecrübeli olması	12,4
	Eğitilmiş olması	2,6
Halkın sunulan hizmetlerdeki sorunları yetkili mercilere iletmeme sebebi sizce hangisidir?	Başıma bir şey gelir korkusu	5,2
	Haklarını bilmeme	28,2
	Böyle gelmiş böyle gider düşüncesi	33,2
	Geçim sorunlarından zaman bulamama	18,0
	Fikrim yok	15,4
Belediyece sunulan hizmetlerle ilgili bir sorun karşısında belediyeye başvuru yönteminiz nedir?	Dilekçe verdim	10,4
	Telefon ettim	17,8
	Yetkililerle yüz yüze görüştüm	37,0
	Belediye başkanıyla görüştüm	14,2
	Hiç başvuru yapmadım	20,6

Tablo 3.3 incelendiğinde vatandaşların belediye yönetimine yönelik tutum ve davranışlarını ölçen 4 sorunun verileri gösterilmiştir. Bu veriler incelendiğinde “belediye yönetimi karar alırken halka danışmalı mı?” Sorusuna %74,6’sı halka danışmalı, %10,8’i halka danışmamalı ve %14,6’sı fikrim yok diyerek cevap vermiştir.

“Belediye başkanlığı için oy kullandığınızda hangi neden oy verirsiniz?” Sorusuna %27,4’ü yaptığı başarılı hizmetler sebebiyle , %5,2 ‘si kişiliği ve dürüst olması, %5,4’ü

dindar olması, %31,2'si siyasi fikre uygun olması, %15,8'i halkın sorun ve isteklerini dikkate alması, %12,4'ü tecrübeli olması ve %2,6'sı ise eğitimli olması cevabını vermiştir.

“Halkın sunulan hizmetlerdeki sorunları yetkili mercilere iletmeme sebebi sizce hangisidir?” sorusuna %5,2'si başıma bir şey gelir korkusu, %28,2'si haklarını bilmeme, %33,2'si böyle gelmiş böyle gider düşüncesi, %18'i geçim sorunlarından zaman bulamama cevabını vermiştir. Diğer taraftan %15,4'ü ise fikrini belirtmemiştir.

“Belediyece sunulan hizmetlerle ilgili bir sorun karşısında belediyeye başvuru yönteminiz nedir?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde %10,4'ü dilekçe vererek, %17,8'i telefon ederek, %37'si yetkililerle yüz yüze görüşerek, %14,2'si direkt olarak belediye başkanıyla görüşerek sorunlarını iletmektedir. %20,6'sı ise hiç başvuru yapmamıştır.

3.4. VATANDAŞLARIN SİYASİ KATILIM DURUMLARI

Tablo 3.4: Vatandaşların Siyasi Katılım Durumları (n=500)

		Oran
Herhangi bir siyasi partiye üye misiniz?	Evet	21,4
	Hayır	78,6
Bir dahaki yerel seçimde oy kullanacak mısınız?	Evet	69,0
	Hayır	31,0

Tablo 3.4 incelendiğinde vatandaşların siyasi katılım durumlarının verileri gösterilmiştir.

Buna göre anket çalışmasına katılanların %21,4'ünün herhangi bir siyasi partiye üyeliği olmasına karşın %78,6'sının herhangi bir siyasi partiye üyeliği bulunmamaktadır. Çalışmaya katılan %69'u bir dahaki yerel seçimde oy kullanacağını beyan etmiştir.

3.5. VATANDAŞLARIN SİYASİ PARTİ DAĞILIMLARI

Tablo 3.5: Vatandaşların Siyasi Parti Dağılımları (n=500)

Mevcut Belediye Başkanına (Şeyma Döğücü'ye) oy vericek misiniz?	Evet	59,2
	Hayır	40,8
En son Yerel Seçimde (31 Mart 2019 Seçim) hangi partiye oy verdiniz?	AKP	33,4
	CHP	22,6
	MHP	13,0
	HDP	19,2
	Diğer partiler	11,8

Tablo 3.5 incelendiğinde %59,2'si mevcut belediye başkanına (Şeyma Döğücü'ye) bir dahaki seçimlerde oy vereceğini belirtirken, %40,8'i oy vermeyeceğini belirtmiştir.

Çalışmaya katılan vatandaşların 31 Mart 2019 Yerel Seçimde oy verdikleri partilerin dağılımları incelendiğinde; AKP'ye oy verenlerin oranı %33,4, CHP'ye oy verenlerin oranı %22,6, MHP'ye oy verenlerin oranı %13,0, HDP'ye oy verenlerin oranı %19,2 ve diğer partilere oy verenlerin oranı %11,8'dir.

3.6. BELEDİYE TARAFINDAN SUNULAN HİZMETLERİN MEMNUNİYET DEĞERLERİ

Tablo 3.6: Belediye Tarafından Sunulan Hizmetlerin Memnuniyet Dereceleri

Belediye Tarafından Sunulan Hizmetlerin Memnuniyet Ölçeği			Sayı	Oran
1	Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen imar hizmetlerinden (konut, işyeri açma vb.) memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	64	12,8
		Katılmıyorum	131	26,2
		Kararsızım	129	25,8
		Katılıyorum	138	27,6
		Kesinlikle katılıyorum	38	7,6
2	Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen temizlik hizmetlerinden memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	3	0,6
		Katılmıyorum	35	7,0
		Kararsızım	76	15,2
		Katılıyorum	172	34,4
		Kesinlikle katılıyorum	214	42,8
3	Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen kültür ve spor hizmetlerinden (konser, tiyatro, spor müsabakaları gibi) memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	3	0,6
		Katılmıyorum	63	12,6
		Kararsızım	89	17,8
		Katılıyorum	160	32,0
		Kesinlikle katılıyorum	185	37,0
4	Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen zabıta hizmetlerinden (işyeri ve pazaryeri denetimi gibi) memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	17	3,4
		Katılmıyorum	52	10,4
		Kararsızım	240	48,0
		Katılıyorum	92	18,4
		Kesinlikle katılıyorum	99	19,8
5	Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen geri dönüşüm projesi hizmetlerinden (kâğıt, cam şişe, plastik, alüminyum gibi) memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	46	9,2
		Katılmıyorum	48	9,6
		Kararsızım	129	25,8
		Katılıyorum	189	37,8
		Kesinlikle katılıyorum	88	17,6

6	Belediyesi tarafından yerine getirilen park ve dinlenme yeri hizmetlerinden (parklar, oyun grubu, dinlenme yerleri gibi) memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	19	3,8
		Katılmıyorum	63	12,6
		Kararsızım	92	18,4
		Katılıyorum	124	24,8
		Kesinlikle katılıyorum	202	40,4
7	Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen mesleki beceri ve eğitim kurslarından (yetişkinlere yönelik kurslar dahil) memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	3	0,6
		Katılmıyorum	50	10,0
		Kararsızım	115	23,0
		Katılıyorum	160	32,0
		Kesinlikle katılıyorum	172	34,4
8	Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen sosyal yardım (gıda yardımı vs.) memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	14	2,8
		Katılmıyorum	66	13,2
		Kararsızım	151	30,2
		Katılıyorum	186	37,2
		Kesinlikle katılıyorum	83	16,6
9	Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen kentsel dönüşüm hizmetlerinden memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	29	5,8
		Katılmıyorum	106	21,2
		Kararsızım	176	35,2
		Katılıyorum	134	26,8
		Kesinlikle katılıyorum	55	11,0
10	Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen yol, asfalt, kaldırım hizmetlerinden memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	29	5,8
		Katılmıyorum	76	15,2
		Kararsızım	147	29,4
		Katılıyorum	126	25,2
		Kesinlikle katılıyorum	122	24,4
11	Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen ilaçlama (sivrisinek, haşartla mücadele gibi) memnunum.	Kesinlikle katılmıyorum	38	7,6
		Katılmıyorum	77	15,4
		Kararsızım	179	35,8
		Katılıyorum	126	25,2
		Kesinlikle katılıyorum	80	16,0

Tablo 3.6’da belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet derecesini ölçmeye yönelik soruların dağılımı incelendiğinde;

Vatandaşların Sancaktepe Belediyesi tarafından sunulan imar hizmetlerden (konut, işyeri açma vb.) memnun olanların oranı %55,2, kararsız vatandaşların oranı %25,8 iken memnun olmayan vatandaşların oranı %39’dur.

Vatandaşların Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen zabıta hizmetlerinden (işyeri ve pazar yeri denetimi gibi) memnun olanların oranı %38,2, kararsız vatandaşların oranı %48 iken memnun olmayan vatandaşların oranı %13,8’dir.

Vatandaşların Sancaktepe Belediyesi tarafından yerine getirilen kentsel dönüşüm hizmetlerinden memnun olanların oranı %37,8, kararsız vatandaşların oranı %35,2 iken memnun olmayan vatandaşların oranı %27’dir.

Tablo 9’daki hizmet memnuniyet derecesini ölçmeye yönelik hazırlanan soruların alt ölçeklere göre gruplandırılması yapılmıştır. İmar hizmetleri 1,9 ve 10. sorulardan oluşmaktadır. Temizlik hizmetleri 2,5,11. sorulardan, kültür hizmetleri 3,6,7. sorulardan, zabıta hizmetleri 4. sorudan ve sosyal yardımlaşma hizmetleri 8. sorudan oluşmaktadır. Genel olarak hizmet memnuniyet derecelerini ölçmeye yönelik hazırlanan soruların dağılımları incelendiğinde imar hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ve zabıta hizmetleri memnuniyet düzeyleri diğer alt ölçeklere göre (temizlik hizmetleri, kültür hizmetleri ve sosyal yardımlaşma hizmetleri) daha düşük çıktığı saptanmıştır.

3.7. HİZMET MEMNUNİYET ÖLÇEĞİNİN ALT ÖLÇEKLERE GÖRE ORTALAMA, BASIKLIK VE ÇARPIKLIK ANALİZİ

Tablo 3.7: Hizmet Memnuniyeti Ölçeğinin Alt Ölçeklere Göre Ortalama, Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

	N	Mean	Skewness	Kurtosis
İmar hizmetleri	500	3,1807	-,255	-,735
Temizlik hizmetleri	500	3,6113	-,498	-,623
Kültür hizmetleri	500	3,8907	-,773	-,204
Zabıta hizmetleri	500	3,4080	,037	-,396
Sosyal yardımlaşma hizmetleri	500	3,5160	-,356	-,398

Tabloda belediyece sunulan hizmetlerin alt ölçeklere ayrılmış şeklinde ortalamaları ve normallik testleri gösterilmiştir. Literatürde daha çok kabul gören Tabachnick'e göre skewness ve kurtosis değerleri -1,5 ile +1,5 arasında bir değer alması durumunda veriler normal dağılmıştır diyebiliriz. Veri setimizin skewness ve kurtosis değerleri -1,5 ile +1,5 değerleri arasında değer aldığı için normal dağıldığını söyleyebiliriz. (Tabachnick, 2013).

3.8. BELEDİYE TARAFINDAN SUNULAN HİZMETLERİN MEVCUT BELEDİYE BAŞKANINA (ŞEYMA DÖĞÜCÜ'YE) OY VERİP VERMEME DURUMUNA YÖNELİK REGRESYON ANALİZİ

Tablo 3.8: Belediye Tarafından Sunulan Hizmetlerin Mevcut Belediye Başkanına (Şeyma Döğücü'ye) Oy Verip Vermeme Durumuna Yönelik Regresyon Analizi

Sunulan hizmetlerin mevcut belediye başkanına (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumuna etkisi	R	R Square	B	SİG
	,504 ^a	,254	2,683	,000
			-,360	

Tabloda değişkenler arası çoklu ilişkiyi gösteren r değerinin 0,504 olduğu görülmektedir. Tablodaki r^2 değeri ise (R Square), bağımsız değişkendeki (hizmet memnuniyetindeki) değişimlerin ne kadarının bağımlı değişkendeki (Mevcut belediye başkanına Şeyma Döğücü'ye oy verme durumu) tarafından açıklandığını gösterir. Buna göre hizmet memnuniyetindeki %25,4 değişimin bağımlı değişkene etki ettiği görülmektedir. Hizmet memnuniyetinde artış mevcut belediye başkanına (Şeyma Döğücü'ye) oy verip vermeme durumunu %50,4'ünü açıklayabilmektedir.

Hizmet memnuniyeti ölçeği ile mevcut belediye başkanına (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları arasında negatif yönde bir ilişki mevcuttur. Hizmet memnuniyetindeki bir birim artış mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumunu negatif yönde %36 oranında etkilemektedir. Sig. değeri 0,05'den ne kadar küçük ise modelinde o kadar iyi açıklandığını göstermektedir. Test sonucu sig. değeri 0,000 olduğu görülmektedir. Bu da modelin anlamlı olduğunu vermektedir.

3.9. HİZMET MEMNUNİYETİNİN GELECEK SEÇİMDE OY KULLANIP KULLANMAMA DURUMUNA YÖNELİK REGRESYON ANALİZİ

Tablo 3.9: Hizmet Memnuniyetinin Gelecek Seçimde Oy Kullanıp Kullanmama Durumuna Yönelik Regresyon Analizi

Hizmet memnuniyetinin gelecek yerel seçimde oy kullanıp kullanmama durumuna etkisi	R	R Square	B	SİG
	,092 ^a	,008	1,092	,000
			,061	

Tabloda değişkenler arası çoklu ilişkiyi gösteren r değerinin 0,092 olduğu görülmektedir. Tablodaki r^2 değeri ise (R Square), bağımsız değişkendeki (hizmet memnuniyetindeki) değişimlerin ne kadarının bağımlı değişkendeki (gelecek seçimde oy kullanıp kullanma durumunu) tarafından açıklandığını gösterir. Buna göre hizmet memnuniyetindeki %008 değişimin bağımlı değişkene etki ettiği görülmektedir. Hizmet memnuniyetinde artış gelecek seçimde oy verip vermeme durumunu %0,92'sini açıklayabilmektedir.

Hizmet memnuniyeti ölçeği ile gelecek seçimde oy verme durumları arasında pozitif yönde bir ilişki mevcuttur. Hizmet memnuniyetindeki bir birim artış gelecek seçimde oy verme durumunu pozitif yönde %0,61 oranında etkilemektedir. Sig. değeri 0,05'den ne kadar küçük ise modelinde o kadar iyi açıklandığını göstermektedir. Test sonucu sig. değeri 0,000 olduğu görülmektedir. Bu da modelin anlamlı olduğunu vermektedir.

3.10. HİZMET MEMNUNİYETİ İLE SİYASİ PARTİYE ÜYE OLUNMASI DURUMUNDAKİ REGRASYON ANALİZİ

Tablo 3.10: Hizmet Memnuniyeti ile Siyasi Partiyeye Üye Olunması Durumundaki Regrasyon Analizi

Hizmet memnuniyetinin siyasi partiye üye olma durumlarına etkisi	R	R Square	B	SİG
	,093 ^a	,009	1,401	,000
			,065	

Tabloda değişkenler arası çoklu ilişkiyi gösteren r değerinin 0,093 olduğu görülmektedir. Tablodaki r^2 değeri ise (R Square), bağımsız değişkendeki (hizmet memnuniyetindeki) değişimlerin ne kadarının bağımlı değişkendeki (siyasi partiye üye olma durumunu) tarafından açıklandığını gösterir. Buna göre hizmet memnuniyetindeki %009 değişimin bağımlı değişkene etki ettiği görülmektedir. Hizmet memnuniyetinde değişimler vatandaşların herhangi bir siyasi partiye üye olma durumlarının %0,93'ünü açıklayabilmektedir.

Hizmet memnuniyeti ölçeği ile siyasi partiye üye olma durumları arasında pozitif yönde bir ilişki mevcuttur. Hizmet memnuniyetindeki bir birim değişim herhangi bir siyasi partiye üye olma durumunu pozitif yönde %0,65 oranında etkilemektedir. Sig. değeri 0,05'den ne kadar küçük ise modelinde o kadar iyi açıklandığını göstermektedir. Test sonucu sig. değeri 0,000 olduğu görülmektedir. Bu da modelin anlamlı olduğunu vermektedir.

3.11. HİZMET MEMNUNİYETİNİN BELEDİYE MECLİS TOPLANTILARINA KATILIP KATILMAMA DURUMUNA İLİŞKİN REGRESYON ANALİZİ

Tablo 3.11: Hizmet Memnuniyetinin Belediye Meclis Toplantılarına Katılıp Katılmama Durumuna İlişkin Regresyon Analizi

Sunulan hizmetlerin meclis toplantılarına katılım durumlarına etkisi	R	R Square	B	SİG
	,269 ^a	,072	2,354	,000
			-,160	

Tabloda değişkenler arası çoklu ilişkiyi gösteren r değerinin 0,269 olduğu görülmektedir. Tablodaki r^2 değeri ise (R Square), bağımsız değişkendeki (hizmet memnuniyetindeki) değişimlerin ne kadarının bağımlı değişkendeki (meclis toplantılarına katılım durumları) tarafından açıklandığını gösterir. Buna göre hizmet memnuniyetindeki %072 değişimin bağımlı değişkene etki ettiği görülmektedir. Hizmet memnuniyetinde değişimler vatandaşların herhangi bir siyasi partiye üye olma durumlarının %26,9'unu açıklayabilmektedir.

Hizmet memnuniyeti ölçeği ile meclis toplantılarına katılım durumları arasında negatif yönde bir ilişki mevcuttur. Hizmet memnuniyetindeki bir birim değişim meclis toplantılarına katılım durumunu negatif yönde %16 oranında etkilemektedir. Sig. değeri 0,05'den ne kadar küçük ise modelinde o kadar iyi açıklandığını göstermektedir. Test sonucu sig. değeri 0,000 olduğu görülmektedir. Bu da modelin anlamlı olduğunu vermektedir.

3.12. MEVCUT BAŞKANA (ŞEYMA DÖĞÜCÜ'YE) OY VERME DURUMLARININ VATANDAŞLARIN OY VERDİKLERİ PARTİLERE GÖRE ANALİZİ

Tablo 3.12: Mevcut Başkana (Şeyma Döğücü'ye) Oy Verme Durumlarının Vatandaşların Oy Verdikleri Partilere Göre Regresyon Analizi

Model	B	Sig.
AKP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları	1,175	,000
	,349	
CHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları	2,134	,000
	-,256	
MHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları	1,829	,000
	,029	
HDP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları	2,028	,000
	-,156	
Diğer partilere oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları	1,835	,000
	,034	

AKP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verip vermeme durumlarının regresyon analizi incelendiğinde; AKP oylarındaki bir birim artışın mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumunu pozitif yönde %34,9 oranında etkilemektedir. Sig. değeri 0,000 olduğu için istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur ($p<0,05$).

CHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verip vermeme durumlarının regresyon analizi incelendiğinde; CHP oylarındaki bir birim artışın mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumunu negatif yönde %25,6 oranında etkilemektedir. Sig. değeri 0,000 olduğu için istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki mevcuttur ($p<0,05$).

MHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verip vermeme durumlarının regresyon analizi incelendiğinde; MHP oylarındaki bir birim artışın mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumunu pozitif yönde %0,29 oranında etkilemektedir. Sig. değeri 0,034 olduğu için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p<0,05$).

HDP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verip vermeme durumlarının regresyon analizi incelendiğinde; HDP oylarındaki bir birim artışın mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumunu negatif yönde %15,6 oranında etkilemektedir. Sig. değeri 0,000 olduğu için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur($p<0,05$).

Diğer partilere oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verip vermeme durumlarının regresyon analizi incelendiğinde; diğer partilere verilen oylardaki bir birim artışın mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumunu negatif yönde %0,34 oranında etkilemektedir. Sig. değeri 0,025 olduğu için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p<0,05$).

3.13. SİYASİ PARTİLERE GÖRE MEMNUNİYET DERECESİNİN MEVCUT BAŞKANA (ŞEYMA DÖĞÜCÜ'YE) OY VERİP VERMEME DURUMLARININ İNCELENMESİ

Tablo 3.13: Siyasi Partilere Göre Memnuniyet Derecesinin Mevcut Başkana (Şeyma Döğücü'ye) Oy Verip Vermeme Durumlarına Yönelik Regresyon Analizi

Model	B	Sig.
AKP'ye oy veren vatandaşların hizmet memnuniyet derecesi ile mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları	2,109	,000
	-,251	
CHP'ye oy veren vatandaşların hizmet memnuniyet derecesi ile mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları	2,396	,000
	-,218	

AKP'ye oy veren vatandaşların mevcut belediye tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet derecesinin mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verip vermeme durumları incelendiğinde; iki değişken arasında negatif yönde ve %25,1 oranında bir ilişki saptanmıştır. Bulunan bu ilişki çerçevesinde hizmet memnuniyeti ile mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları arasında ters bir ilişki vardır. AKP'ye oy veren seçmenlerin hizmet memnuniyetinin bir birim düşmesi halinde mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları %25,1 artmaktadır. Ters yönlü bir ilişkinin varlığını AKP'li seçmenlerin hizmet faktörünü yerel siyasi tercihlerini yaparken göz ardı ettiklerini göstermektedir. Bu çerçeveden bakıldığında, AKP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy kullanma aşamasında hizmet memnuniyetini dikkate almadığı görülmektedir.

CHP'ye oy veren vatandaşların mevcut belediye tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet derecesinin mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verip vermeme durumları incelendiğinde; iki değişken arasında negatif yönde ve %21,8 oranında bir ilişki

saptanmıştır. Bulunan bu ilişki çerçevesinde hizmet memnuniyeti ile mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumları arasında ters bir ilişki vardır. CHP'ye oy veren vatandaşların hizmetteki bir birim memnuniyeti mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy verme durumunu negatif yönde %21,8 oranında etkilemektedir. Bu çerçeveden bakıldığında, CHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma Döğücü'ye) oy kullanma aşamasında hizmet memnuniyetini dikkate almadığı görülmektedir.



3.14. HİPOTEZ SONUÇLARI

H1: Belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeyleri vatandaşların mevcut belediye başkanına oy verme durumu arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki beklenmektedir.  KABUL

H2: Belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeyleri vatandaşların gelecek seçimde oy kullanma durumu arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki beklenmektedir.  KABUL

H3: Belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeyleri vatandaşların siyasi partiye üye olması arasında az etkili pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki beklenmektedir.  KABUL

H4: Belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeyleri vatandaşların meclis toplantılarına katılım durumu arasında az etkili negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki beklenmektedir.  KABUL

H5: AKP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma DÖĞÜCÜ) oy verme durumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki beklenmektedir.  KABUL

H6: CHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma DÖĞÜCÜ) oy verme durumu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki beklenmektedir.  KABUL

H7: MHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana (Şeyma DÖĞÜCÜ) oy verme durumu arasında az etkili negatif yönde anlamlı bir ilişki beklenmektedir.  KABUL

H8: HDP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana oy verme durumu arasında anlamlı negatif yönde bir ilişki beklenmektedir.  KABUL

H9: Diğer partilere oy veren vatandaşların mevcut başkana oy verme durumu arasında negatif yönde az etkili anlamlı bir ilişki beklenmektedir.  KABUL

H10: AKP'ye oy veren vatandaşların hizmet memnuniyet düzeyi, mevcut başkana oy verme durumu arasında anlamlı pozitif yönde bir ilişki beklenmektedir. KABUL

H11: CHP'ye oy veren vatandaşların hizmet memnuniyet düzeyi, mevcut başkana oy verme durumu arasında anlamlı negatif yönde bir ilişki beklenmektedir. KABUL



3.15. REGRESYON ANALİZİ

Tablo 3.14: Tüm Hipotezlere Yönelik Regresyon Analizinin Tek Tablosu

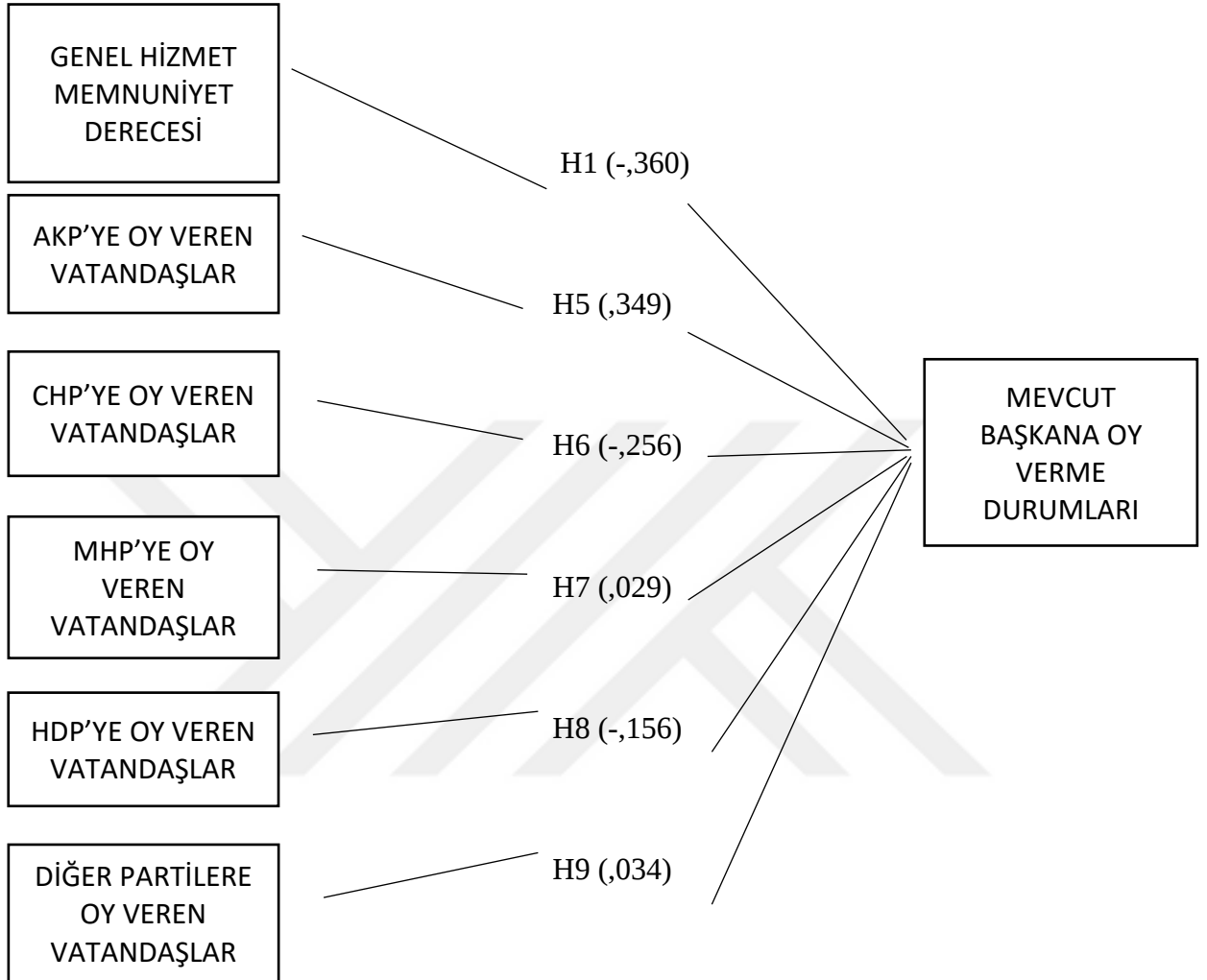
Regrasyon Analizi	R ²	R Sabit	Katsayı	Sig.
Belediyece sunulan hizmetlerin memnuniyet derecesi ile mevcut belediye başkanına oy verme durumu üzerindeki etkisi	,504	,254	-,360	,000
Belediyece sunulan hizmetlerin memnuniyet derecesi ile gelecek seçimde oy kullanma durumu üzerindeki etkisi	,092	,008	,061	,000
Belediyece sunulan hizmetlerin memnuniyet derecesi ile siyasi partiye üye olunması durumu üzerindeki etkisi	,093	,009	,065	,000
Belediye meclis toplantılarına katılım durumları ile hizmet memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisi	,269	,072	-,160	,000
AKP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana oy verme durumu üzerindeki etkisi			,349	,000
CHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana oy verme durumu üzerindeki etkisi.			-,256	,000
MHP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana oy verme durumu üzerindeki etkisi			,029	,000
HDP'ye oy veren vatandaşların mevcut başkana oy verme durumu üzerindeki etkisi			-,156	,000
Diğer partilere oy veren vatandaşların mevcut başkana oy verme durumu üzerindeki etkisi			,034	,000
AKP'ye oy veren vatandaşların hizmet memnuniyet derecesi, mevcut başkana oy verme durumu üzerindeki etkisi			-,251	,000
CHP'ye oy veren vatandaşların hizmet memnuniyet derecesi, mevcut başkana oy verme durumu üzerindeki etkisi			-,218	,000

Tabloda regrasyon katsayıları belirtilmiştir. Veriler incelendiğinde; belediyece sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyet derecesi negatif yönde %36 oranında mevcut başkana

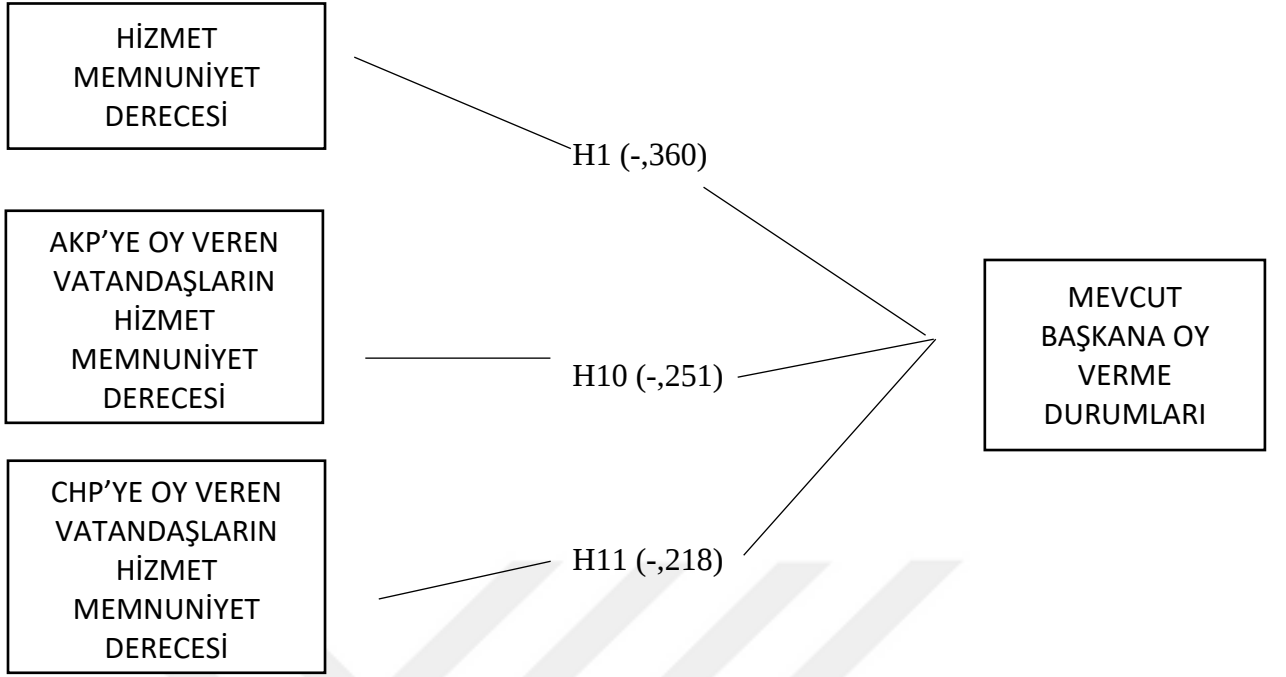
oy verme durumunu etkilemektedir. Hizmet memnuniyetinin diğer iki değişken olan gelecek seçimde oy kullanma durumu üzerinde pozitif yönlü %0,61 düzeyinde çok zayıf etkisi bulunmakta iken aynı şekilde siyasi partiye üye olma durumu üzerinde pozitif yönlü %0,65 düzeyinde zayıf etkisi bulunmaktadır. Diğer taraftan hizmet memnuniyet derecesinin belediye meclis toplantılarına katılma durumu üzerinde negatif yönde %16 yönünde etkilemektedir.

Diğer taraftan AKP'ye oy veren vatandaşların tekrar mevcut belediye başkanına oy verme durumları incelendiğinde %34,9 düzeyinde gerçekleştiği, CHP'ye oy veren vatandaşların tekrar mevcut belediye başkanına oy verme durumları incelendiğinde negatif yönlü %25,6 düzeyinde gerçekleştiği, MHP'ye oy veren vatandaşların tekrar mevcut belediye başkanına oy verme durumları incelendiğinde ise %0,29 düzeyinde gerçekleştiği, HDP'ye oy veren vatandaşların tekrar mevcut başkana oy verme durumları incelendiğinde negatif yönde %15,6 olarak gerçekleşirken diğer partilere oy veren vatandaşların tekrar mevcut başkana oy verme durumları %0,34 düzeyinde gerçekleşmektedir.

3.16. HİPOTEZ MODELİ VE REGRESYON ANALİZİ KATSAYILARI



0,3 ve altı	→	Zayıf etki
0,3 ile 0,4 arası	→	Orta derece etki
0,4 ve üstü	→	Kuvvetli etki



SONUÇ

Bu çalışmada; vatandaşların belediye tarafından sunulan hizmetlerin memnuniyet derecelerini ölçmek amacıyla ölçekler oluşturuldu. Belirlenen hizmet memnuniyet derecesinin belediye başkanına oy vermedeki etkisi araştırıldı. Daha sonrasında bu hizmet memnuniyetinin etkilediği diğer faktörlere (siyasi partiye üye olma durumuna etkisi, belediye meclis toplantılarına katılma etkisi ve gelecek seçimde oy kullanma durumlarına etkisi) yönelik olarak analizler yapıldı. Yerel seçimlerde siyasi ideolojinin belirlenmesi amacıyla ilk önce vatandaşların oy verdikleri partiye göre mevcut başkana oy verme durumları incelenerek; siyasi partililerin hizmet memnuniyet derecesi ile mevcut başkana oy verme durumlarının analizi gerçekleştirildi.

Analiz sonuçları incelendiğinde ise karşımıza şu bulgular çıkmaktadır;

Sancaktepe Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerin vatandaşlarda uyandırdığı memnuniyetinin şuanaki mevcut belediye başkanına (Şeyma Döğücü) oy verme durumunu negatif yönde %36 oranında etkilemektedir. Bu analiz sonucunu şöyle yorumlayabiliriz; sunulan hizmetlerin memnuniyeti ile mevcut Sancaktepe belediye başkanına oy verme durumları arasında ters yönlü bir ilişki mevcuttur ve bu ilişkinin değeri %30-%40 arasında gerçekleştiği için orta dereceli bir etkiden bahsedebiliriz. Burada altını çizmek gerekir ki diğer faktörler sabit iken hizmet memnuniyetindeki bir birim memnuniyet artışının başkana oy verme konusundaki etkisi negatiftir. Bir birim hizmet memnuniyeti artışının mevcut belediye başkanına %36 oranında oy kaybı olmaktadır.

Hizmet memnuniyet derecesinin siyasi katılıma yönelik etkilerinin araştırılması amacıyla yapılan analiz sonuçlarımız doğrultusunda hizmet memnuniyet derecesinin gelecek seçimlerde oy kullanma durumunu %0,61 düzeyinde çok zayıf derecede etkilediğini

söyleyebilmekteyiz. Aynı şekilde hizmet memnuniyet derecesinin herhangi bir siyasi partiye üye olunma durumunu %0,65 oranında çok zayıf düzeyde etkilediğini söyleyebilirken, hizmet memnuniyet derecesinin meclis toplantılarına katılma durumlarını negatif yönde %16,0 oranında etkilediğini görmekteyiz. Meclis toplantılarına katılma durumlarının hizmet memnuniyet derecesinden etkilendiğini söyleyebilmekteyiz. Bu durumu şöyle açıklamakta fayda vardır; vatandaşların memnuniyet derecesi arttıkça meclis toplantılarına katılma durumların %16'lık bir düşüş meydana geldiği sonucu ortaya çıkmaktadır.

Vatandaşların oy verdikleri siyasi partilere göre mevcut başkana oy verme durumları incelendiğinde, AKP'ye oy veren vatandaşların %34,9, CHP'ye oy veren vatandaşların %25,9, MHP'ye oy veren vatandaşların %0,29, HDP'ye oy veren vatandaşların %15,6 ve diğer partilere oy veren vatandaşların %0,34 oranında mevcut başkana oy verdiği görülmektedir. Bu değerler 2019 yerel seçimlerindeki oy oranları ile hemen hemen örtüştüğünü söyleyebiliriz. Bu bağlamda çalışmamızın sağlıklı ilerlediğinden bahsedebilmekteyiz.

AKP ve CHP'ye oy veren vatandaşların hizmet memnuniyet derecelerinin ölçülüp mevcut başkana oy verme durumlarının analizi incelendiğinde ise; AKP'ye oy veren seçmenlerin hizmet memnuniyetinin bir birim düşmesi halinde mevcut başkana oy verme durumları %25,1 artmaktadır. Ters yönlü bir ilişkinin varlığını AKP'li seçmenlerin hizmet faktörünü yerel siyasi tercihlerini yaparken göz ardı ettiklerini göstermektedir. Diğer taraftan CHP'ye oy veren vatandaşların ise hizmetlerdeki bir birim kalite artışının mevcut başkana oy verme durumu üzerinde %21,8 düşüş sağlamaktadır. CHP'li seçmenlerin de hizmet faktörünü yerel siyasi tercihlerinde ideolojik faktörlerin gölgesinde bıraktığını söyleyebilmekteyiz. Burada dikkatimizi çeken unsurun hem anket çalışmasındaki toplanan verilerden elde

edilen analiz sonuçlarında CHP'li seçmenlerin AKP'li seçmenlere göre daha hizmet faktörünü yerel seçimlerde göz önünde bulundurmuştur.

Bu kapsamda yerel seçmenler siyasi tercihlerini yaparken kendilerine sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeylerinden daha baskın olarak siyasal ideolojiyi ön plana almaktadır. Yerel siyasette vatandaşların yerel siyasi tercihlerini kullanma aşamasında sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyinden baskın olarak merkezi idarenin politikalarını önemseyerek seçimlerini gerçekleştirmektedirler. Bazı seçmenlerin belediye tarafından sunulan hizmetleri beğenmemesine rağmen mevcut başkana oy verirken, bazı seçmenlerin belediye tarafından sunulan hizmetleri beğenmesine rağmen mevcut başkana oy vermemektedir. Dikkat çeken bir diğer husus ise; ulusal propagandaların yerel seçmenin tercihini yaparken çok göz önünde bulundurduğu konusudur. Ayrıca bu bağlamda değerlendirilince hizmetleri yeterli ve kaliteli görmeyip mevcut başkana oy veren vatandaşların sayısının hizmetleri beğenip mevcut başkana oy vermeyenlerin sayısından oldukça fazla olduğu görülmektedir.

Yerel hizmet sunumunda belediye tarafından sunulan hizmetlerde vatandaş odaklı anlayış ve sunulan hizmetlerdeki kalite artışı yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyini arttırmaktadır. Fakat araştırmamızdaki amaç vatandaşın sadece belediye tarafından sunulan hizmet memnuniyetini ölçmek değil sunulan hizmetlerden memnun olursa dahi bunun yerel seçimlerdeki siyasi tercihinin nasıl yansıdığı arasındaki ilişkiyi ölçmektir. Nitekim sunulan hizmetlerden memnun kalınsa bile yerel seçimde siyasi tercihinde siyasal faktörler siyasal ideoloji, siyasal partizanlık, etnik köken ve din vb. faktörlerin daha ağır bastığı görülmektedir.

Ayrıca vatandaşların siyasi tercihlerinde rasyonel modele göre davranmadığı din ve etnik grupların cemaatlerin ve diğer etnik köken unsuru oluşumlara aidiyet sebebiyle kısmen

sosyolojik model davranışını benimsediği ve ayrıca bir takım destekler gibi bir partiye kendini adama açısından ve örneğin CHP, MHP'nin ve HDP'nin kemik oy oranı diye tabir edilen oy oranına sahip olması AKP'nin ise kuruluş tarihi çok eski olmamasına karşın mevcut kemik sağ oyları kendinde toplaması ve bu oyların neredeyse tüm seçimlerde benzer sonuçlar göstermesi sebebiyle seçmenlerin kısmen psikolojik model seçmen davranışının etkisinde olduğu görülmektedir. Kısacası seçmenlerin tek bir modelin benimsenmediği siyasal ideoloji, siyasal partizanlık, cemaat ve din grupların yanı sıra etnik köken gruplarının var olması sebebiyle kısmen sosyolojik model kısmen psikolojik modele uygun harekete ettiği rasyonel modele göre hareket etmediği gözlemlenmiştir.

Yapılan analiz sonuçları da saha çalışmasında gördüğümüz sonuçları doğrular nitelikte çıkmaktadır. Yapılan anket çalışmasının analizleri ve bunu doğrular niteliktedir.

REFERANSLAR

- 5393 Sayılı Belediye Kanunu. (2005, 13 Temmuz). *Resmi Gazete* (Sayı: 25874). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf>
- Akın, P. (2019). *Türkiye Belediyecelik Uygulamasının Gelişimi, Hukuki Yapılanması ve Samsun Örneği*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku Anabilim Dalı Kamu Hukuku Programı, İstanbul
- Aktaş, Ş. (2013). *Belediye Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Oy Verme Davranışına Etkisi (İnegöl Belediyesi Örneği)*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı İnsan Kaynakları ve Örgütsel Değişim Bilim Dalı, İstanbul.
- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Journal of Yasar University*, 26(7), 4415-4436.
- Ardıç, K., Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama). *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13 (3) 63-81.
- Aslan, C. ve Uluocak, Ş. (2012). Belediye Hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Çanakkale Örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9 (1), 174-201.
- Avcı, K. ve Hülür, A.B. (2016). Siyasal Seçim Vaatlerinin Seçmenin Oy Verme Kararına Etkisi: 2015 Kasım Seçimleri Bolu Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (43), 1638-1651.

- Bostanoğlu, E. (2012). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçülmesi ve Samsun İl Özel İdaresi'nde Bir Uygulama*. Ondokuzmayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İstatistik Anabilim Dalı, Samsun.
- Campbell, A. (1960). The Amerikan Voter. Theoretical Orientation, 18-31.
- Canöz, K. ve Bakan, Ö. (2015). Türkiye’de Eğitimli Seçmenin Yerel Seçimlerde Oy Verme Kriterleri. *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 37, 483-509.
- Çağlar, N. ve Gelir, Y. (2014). Yerel Seçimlerde Aday İmajı: 30 Mart 2014 Yerel Seçimleri Öncesinde Isparta Seçmeni Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 16 (2), 27-50.
- Çelik, A. (2013). Kent Yönetimi Bağlamında Kent Konseyinin İşlevleri Üzerine Bir Değerlendirme. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14 (2), 215-229.
- Çukurçayır ve Gökçe (2002). Yerel Siyaset ve Katılma Davranışı: Konya’da Katılım Eğilimleri. *S.Ü. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 127-146.
- Çetin, M. (2019). *Türk Belediyeciliğinin Gelişimi ve Tokat İl Merkezi Özelinde Halkın Memnuniyet Analizi*. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Tokat.
- Çinko, L. (2006). Seçmen Davranışları ile Ekonomik Performans Arasındaki İlişkilerin Teorik Temelleri ve Türkiye Üzerine Genel Bir Değerlendirme. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61 (1), 103-116.
- Doğan, A. ve Göker, G. (2010). Yerel Seçimlerde Seçmen Tercihi (29 Mart Yerel Seçimleri Elazığ Seçmeni Örneği). *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5 (2), 159-187.
- Downs, A. (1957). An Economic Theory of Political Action in a Democracy, *Journal of Political Economy*, 65(2), 135-151.

- Duman, T. ve Yüksel, F. (2008). Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17 (1), 43-57.
- Göküş, M. ve Alptürker H. (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 121-133.
- İçişleri Bakanlığı Mülki İdare Birimleri (2020). Erişim adresi: <https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx>
- İnce, M. ve Şahin, K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11 (21), 1-22.
- Kalender, A. (2000). Siyasal İletişim-Seçmenler ve İkna Stratejileri. Konya:Çizgi Kitapevi Yayınları.
- Kutlu, Ö., Usta, S. ve Kocaoğlu, M. (2009) Vatandaş Odaklı/Vatandaşın Odakta Olduğu Yönetim: Kent Konseyleri ve Selçuklu Belediyesi Örneği. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9(18), 507-532.
- Lazarsfeld, P., Berelson, B. and Gaudet H. (1944). The People's Choice. How The Voter Makes Up His Mind in a Presidential Campaign, *Schlüsselwerke der Medienwirkungsforschung*, 25-36.
- MacDonald, L. (1997). Supporting Civil Society: The Political Role of Non-Governmental Organizations in Central America. *Canadian Journal of Political Science/Revue canadienne de science politique*, 30 (3) 195.
- Negiz, N. (2012). İki Farklı Dönem İki Farklı Yönetim: Kentsel Hizmetler Düzleminde Kullanıcı Memnuniyeti: 2004 ve 2009 Yılları Isparta Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27, 171-183.

- Olağanüstü Hal Kapsamında Bazı Düzenlemeler Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname. (2016, 1 Eylül). *Resmi Gazete* (Sayı: 29818). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/09/20160901M2-2.htm>
- Sezer, Özcan (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 8, 147-171.
- Şengün, E. (2019). *Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Isparta.
- Temizel, M. (2012). Türkiye’de Seçmen Davranışlarında Sosyo-Psikolojik Kültürel ve Dinsel Faktörlerin Rolü: Kuramsal ve Ampirik Bir Çalışma (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Teyyare, E. ve Avcı, M. (2016). Yerel Seçimlerde Seçmen Davranışları: 2014 Yerel Seçimleri ve Zonguldak İli Örneği. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4 (1), 51-76.
- TUİK. (2020). Erişim adresi: <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?locale=tr>
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (1982, 18 Ekim). *Resmi Gazete* (Sayı: 17863). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2709.pdf>
- Üstüner, Yılmaz (2000). Kamu Yönetimi Kuramı ve Kamu İşletmeciliği Okulu. *Amme İdaresi Dergisi*, 3, 15-31.

ÖZGEÇMİŞ

Ad-Soyad : Ömer GENÇ
E-posta : omerr_genc@hotmail.com

ÖĞRENİM DURUMU:

Yüksek Lisans : Siyaset ve Uluslararası İlişkiler
Lisans : Kamu Yönetimi

MESLEKİ DENEYİM:

2017'den beri Sağlık Memuru olarak görev yapmaktadır.