



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**YEREL YÖNETİM HİZMETLERİNDE VATANDAŞ
MEMNUNİYETİ ANALİZİ: AKSARAY BELEDİYESİ
ÖRNEĞİ**

DOKTORA TEZİ

VAHİT BÖLÜKBAŞ

DR. ÖĞR. ÜYESİ OKTAY ALKUŞ

AKSARAY-2024

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YEREL YÖNETİM HİZMETLERİNDE VATANDAŞ
MEMNUNİYETİ ANALİZİ: AKSARAY BELEDİYESİ
ÖRNEĞİ

DOKTORA TEZİ
VAHİT BÖLÜKBAŞ

DANIŞMAN : DR. ÖĞR. ÜYESİ OKTAY ALKUŞ

JÜRİ ÜYESİ : PROF. DR. REMZİ FINDIKLI

JÜRİ ÜYESİ : PROF. DR. TARIK SEVİNDİ

JÜRİ ÜYESİ : PROF. DR. KORHAN KARACAOĞLU

JÜRİ ÜYESİ : DOÇ. DR. MUSTAFA ARSLAN

AKSARAY-2024

TELİF HAKLARI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren (....) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Vahit

Soyadı : BÖLÜKBAŞ

Bölümü : KAMU YÖNETİMİ

İmza :

Teslim tarihi :

TEZİN

Türkçe Adı: Yerel Yönetim Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Analizi:
Aksaray Belediyesi Örneği

İngilizce Adı: Citizen Satisfaction Analysis in Local Government Services: The
Case of Aksaray Municipality

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

VAHİT BÖLÜKBAŞ

İmza:

T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
JÜRİ ONAY SAYFASI

Vahit BÖLÜKBAŞ tarafından hazırlanan “Yerel Yönetim Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Analizi: Aksaray Belediyesi Örneği” başlıklı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Aksaray Üniversitesi Kamu Yönetimi Anabilim Dalı’nda Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: (Dr. Öğr. Üyesi Oktay ALKUŞ)
(Kamu Yönetimi, Aksaray Üniversitesi)

İmza

.....

Danışman (İkinci): (Dr. Evren DİNÇER)

İmza

.....

Üye: (Prof. Dr. Remzi FINDIKLI)
(Kamu Yönetimi, Aksaray Üniversitesi)

İmza

.....

Üye: (Prof. Dr. Tarık SEVİNDİ)
(Spor Bilimleri, Aksaray Üniversitesi)

İmza

.....

Üye: (Prof. Dr. Korhan KARACAOĞLU)
(İşletme, Hacı Bektaş Veli Üniversitesi)

İmza

.....

Üye: (Doç. Dr. Mustafa ARSLAN)
(Kamu Yönetimi, Hacı Bektaş Veli Üniversitesi)

İmza

.....

Tez Savunma Tarihi:/..... 2024

Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Prof. Dr. Aybala ÇAYIR

İmza

ÖZET

Vatandaşa en yakın kamu tüzel kişilikleri olarak belediyeler, yerel halkın müşterek ihtiyaçları arasında yer alan imar, çevre, altyapı, eğitim, sanat, kültür, trafik, ulaşım başlıkları olmak üzere birçok alanda hizmet sunmaktadır. Değişen dünya ile belediyeler de hizmet içeriklerinde ve sunum yöntemlerinde değişikliklere gitmektedir. Bunun temel nedeni geleneksel hizmet ve sunum yöntemlerinin vatandaşlar tarafından yetersiz bulunmasıdır. Modern belediyeçilik anlayışı ile hareket eden belediyeler vatandaşların ihtiyaç, istek, tercih ve beklentilerine uygun bir şekilde davranarak kaliteli hizmetler üretmeye ve vatandaşları memnun etmeye çalışmaktadır. Çünkü belediyeler vatandaşların istemlerine göre kaliteli hizmet sunarak onların memnuniyetlerini artırdıkları sürece başarılı kabul edilmektedir. Bu çalışmanın amacı Aksaray merkez ilçesinde yaşayan vatandaşların Aksaray Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden duydukları memnuniyeti ortaya koymaktır. Aksaray merkez ilçesinde 48 mahalle bulunmaktadır. Bu mahalleler arasında 32 mahalle rastgele seçilerek örneklem olarak belirlenmiştir. Bu mahallelerden rastgele 18 yaş üstü toplam 760 kişi ile yüz yüze görüşülerek anket yapılmıştır. Anketle toparlanmış veriler SPSS 22.0 programında analiz edilmiştir. Frekans dağılımları, farklılıkların tespit edilmesinde t-testi ile Anova testleri kullanılmıştır. Araştırmanın bulguları olarak sunulan hizmetler hakkında vatandaşların cinsiyet, yaş, eğitim, çalışma durumu, gelir durumu ve yaşanan mahallelerden oluşan demografik özelliklerin hizmetlere yönelik genel memnuniyet algısında çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri ile kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinde farklılıkların olduğu, ekonomik ve ticari hizmetler ile toplumsal hizmetlerde farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir. Araştırmanın sonucunda Aksaray Belediyesinin sunduğu hizmetlerle ilgili genel memnuniyet algısının ortalamanın üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Aksaray, Aksaray Belediyesi, Belediye Hizmetleri, Vatandaş Memnuniyeti, Yerel Yönetimler

Bilim Kodu:11611

Sayfa Adedi:172

Yazar: Vahit BÖLÜKBAŞ

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Oktay ALKUŞ- Dr. Evren DİNÇER

ABSTRACT

As the closest public legal entities to citizens, municipalities provide services in many areas such as reconstruction, environment, infrastructure, education, arts, culture, traffic, etc., which are among the common needs of local people. With the changing world, municipalities are also making changes in their service contents and delivery methods. The main reason for this is that traditional service and delivery methods are found inadequate by citizens. Acting with a modern municipality approach, municipalities try to produce high quality services and satisfy citizens by acting in accordance with the needs, wishes, preferences and expectations of citizens. Because municipalities are considered successful as long as they increase the satisfaction of citizens by providing quality services according to their demands. The aim of this study is to reveal the satisfaction of residents in the central district of Aksaray with the services provided by Aksaray Municipality. There are 48 neighborhoods in Aksaray central district. Among these neighborhoods, 32 neighborhoods were randomly selected and determined as a sample. A total of 760 people over the age of 18 were randomly surveyed with face-to-face questionnaire from these neighborhoods. The data collected from the survey were analyzed in SPSS 22.0 program. Frequency distributions and t-tests and ANOVA tests were used to detect differences. The findings of the research are that there are differences in the general satisfaction perception of citizens regarding the services provided by the demographic characteristics of the citizens, including gender, age, education, employment status, income status and the neighborhoods they live in, in environmental-cleaning and health services, traffic and transportation services, and culture-art and education services. It has been determined that there is no difference in economic, commercial and social services. As a result of the research, it was found that the general perception of satisfaction with the services provided by Aksaray Municipality was above average.

Keywords: Aksaray, Aksaray Municipality, Municipal Services, Citizen Satisfaction, Local Governments

Number of Pages: 172

Author: Vahit BÖLÜKBAŞ

Supervisor: Assistant Professor Oktay ALKUŞ-Dr. Evren DİNÇER

İÇİNDEKİLER

TELİF HAKLARI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU.....	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI.....	ii
JÜRİ ONAY SAYFASI.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	xi
KISALTMALAR.....	xv
GİRİŞ	16
BİRİNCİ BÖLÜM.....	19
KAMU YÖNETİMİ VE YEREL YÖNETİM KAVRAMLARI.....	19
1.1. Yönetim ve Kamu Yönetimi Kavramları.....	19
1.1.1. Yönetim Kavramı	19
1.1.2. Kamu Yönetimi Kavramı	20
1.2. Türk Kamu Yönetiminin Örgütlenme Şekli.....	21
1.2.1. Merkezi Yönetim.....	22
1.2.2. Yerinden Yönetim	22
1.2.2.1. Coğrafi Bakımdan Yerinden Yönetim	23
1.2.2.2. İşlevsellik Bakımından Yerinden Yönetim.....	24
1.3. Kamu Yönetimi Anlayışları	24
1.3.1. Klasik Kamu Yönetimi Anlayışı	24
1.3.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı.....	26
1.3.2.1. Neo-klasik Kamu Yönetimi Anlayışı.....	26
1.3.2.2. Modern Kamu Yönetimi Anlayışı	26
1.3.2.3. Postmodern Kamu Yönetimi Anlayışı.....	27
1.3.3. Kamu Hizmeti Kavramı	27
1.3.3.1. Kamu Hizmeti İlkeleri	29
1.3.3.1.1. Tarafsızlık ve Eşitlik	29

1.3.3.1.2. Devamlılık ve Düzenlilik	14
1.3.3.1.3. Değişebilirlik ve Uyarlama	30
1.3.3.1.4. Bedelsizlik.....	15
1.3.3.2. Kamu Hizmeti Çeşitleri	31
1.3.3.2.1. İdari Amaçlı Kamu Hizmetleri.....	16
1.3.3.2.2. Ekonomik Amaçlı Kamu Hizmetleri.....	32
1.3.3.2.3. Sosyal Amaçlı Kamu Hizmetleri.....	32
1.3.3.2.4. Kültürel, Bilimsel ve Teknik Açından Kamu Hizmetleri	33
1.3.3.3. Kamu Hizmetleri Gerçekleştirme Yöntemleri	33
1.3.3.3.1. Ruhsat Usulü	33
1.3.3.3.2. İmtiyaz Usulü	34
1.3.3.3.3. İltizam Usulü	34
1.3.3.3.4. Emanet Usulü	35
1.3.3.3.5. Ortaklaşa Emanet Usulü.....	35
1.3.3.3.6. Yap-İşlet Usulü	35
1.3.3.3.7. Yap-İşlet-Devret Usulü	36
İKİNCİ BÖLÜM	37
YEREL YÖNETİMLER VE AKSARAY BELEDİYESİ	37
2.1. Yerel Yönetim Kavramı.....	37
2.1.1. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Tarihsel Süreci.....	38
2.1.1.1. Osmanlı Devleti Döneminde Yerel Yönetimler	39
2.1.1.1.1. Klasik Dönem.....	39
2.1.1.1.2. Tanzimat ve Sonrası Dönem	43
2.1.1.2. Cumhuriyet Döneminde Yerel Yönetimler.....	45
2.2.2. Yerel Yönetimlerde Yapılan Düzenlemeler	46
2.2.2.1. Yapısal Düzenlemeler	47
2.2.2.2. İdari Düzenlemeler.....	47
2.3. Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları	48
2.3.1. Belediyelerde Hizmet Kavramları ve Sunum Yöntemleri.....	50
2.3.1.1. Geleneksel Yöntem.....	51
2.3.1.2. Modern Yöntem	51
2.3.1.2.1. İhale Yöntemi.....	52
2.3.1.2.2. Kiralama Yöntemi	54
2.3.1.2.3. Fiyatlandırma Yöntemi	54

2.3.1.2.4. Satış Yöntemi	55
2.3.1.2.5. Teşvik Yöntemi	41
2.3.1.2.6. Yardım Yöntemi.....	56
2.3.1.2.7. Kendi Kendine Yardım Yöntemi	57
2.3.1.2.8. Vergi Teşviği Yöntemi.....	43
2.3.1.2.9. Hizmet Sözleşmesi Yöntemi	58
2.3.1.2.10. Şirketleşme ve Ortak Girişim Yöntemi	59
2.3.1.2.11. Kurumsal Serbestleşme Yöntemi	605
2.3.1.2.12. Gönüllü Dış Paydaşlarla İş birliği Yöntemi	60
2.3.1.2.13. Kupon Yöntemi	61
2.3.2. Belediyelerde Hizmet Kalitesi.....	61
2.3.3. Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti.....	63
2.3.4. Aksaray ve Aksaray Belediyesi ile İlgili Genel Bilgiler	63
2.3.4.1. Aksaray Hakkında Genel Bilgiler.....	63
2.3.4.2. Aksaray'ın Tarihçesi	64
2.3.4.3. Aksaray Adının Tarihsel Süreci.....	65
2.3.5. Aksaray Belediyesi Hakkında Genel Bilgiler.....	66
2.3.6. Aksaray Belediyesi'nin Sunduğu Hizmetler	66
2.3.6.1. Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri	67
2.3.6.2. Trafik ve Ulaşım Hizmetleri	67
2.3.6.3. Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri.....	67
2.3.6.4. Ekonomik ve Ticari Hizmetler.....	67
2.3.6.5. Toplumsal Hizmetler	68
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	69
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	69
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	694
3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	70
3.3. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Verilerin Analizi	705
3.4. Araştırmanın Hipotezleri.....	727
3.5. Araştırma ile İlgili Literatür Örnekleri.....	738
3.5.1. Ulusal Literatür Çalışmaları	738
3.5.2. Uluslararası Literatür Örnekleri	761

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	783
BULGULAR	783
VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ANALİZİ VE AKSARAY BELEDİYESİ	783
4.1. Verilerin Analizi ve Bulguların İncelenmesi	78
4.1.1. Demografik Özelliklere Göre Hizmetlerin Analizi	78
4.1.2. Tanımlayıcı İstatistikler	838
4.1.3. Hizmet Gruplarının Korelasyon Analizi Verileri	961
4.2. Demografik Özelliklere Göre Hizmetlerin Analiz Testleri ve Bulguları	972
4.2.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları	983
4.2.2. Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları	1005
4.2.3. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları	1049
4.2.4. Çalışma Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları	1083
4.2.5. Gelir Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları	101
4.2.6. Aksaraylı olup olmama durumuna göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları	12611
4.2.7. İkamet Edilen Mahalleler Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları	1294
SONUÇ VE TARTIŞMA	1438
KAYNAKÇA	156
EKLER	165
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ TEZ DEĞERLENDİRME FORMU	171

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Anket Alt Boyutları Arasında Hesaplanan Cronbach's Alpha Katsayıları.....	72
Tablo 2. Çalışmanın Demografik Verileri ve Tanımlayıcı İstatistikleri.....	79
Tablo 3. Anket Sorularının Alt Boyutlarının Analiz Verileri	84
Tablo 4. Anket Sorularının Alt Boyutlarının Frekans Verileri	91
Tablo 5. Hizmet Gruplarının Korelasyon Analizi Verileri	96
Tablo 6: Örneklem Grubunun “Cinsiyet” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları	98
Tablo 7. Cinsiyetlere Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları	98
Tablo 8. Örneklem Grubunun “Yaş” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları .	100
Tablo 9. Yaş Gruplarına Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Oneway Anova Sonuçları	100
Tablo 10. Yaş Gruplarına Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Post Hoc Test Sonuçları.....	102
Tablo 11. Örneklem Grubunun “Eğitim” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları	104
Tablo 12. Eğitim durumuna Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Oneway Anova Sonuçları	105
Tablo 13. Eğitim durumuna Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Post Hoc Test Sonuçları.....	106
Tablo 14. Örneklem Grubunun “Çalışma Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları	109

Tablo 15. Çalışma durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Oneway Anova Sonuçları	109
Tablo 16. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	110
Tablo 17. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Post Hoc Test Sonuçları.....	112
Tablo 18. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Trafik ve Ulaşım Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	114
Tablo 19. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Kültür-Sanat ve Eğitim Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	114
Tablo 20. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Ekonomik ve Ticari Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	115
Tablo 21. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Toplumsal Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	116
Tablo 22. Örneklem Grubunun “Gelir Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları	118
Tablo 23. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Oneway Anova Sonuçları	118
Tablo 24. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Post Hoc Test Sonuçları.....	1199
Tablo 25. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	123

Tablo 26. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Trafik ve Ulaşım Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	123
Tablo 27. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Kültür-Sanat ve Eğitim Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	124
Tablo 28. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Ekonomik ve Ticari Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	125
Tablo 29. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Toplumsal Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	126
Tablo 30: Örneklem Grubunun “Aksaraylı Olup Olmama” Durumlarına Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları	127
Tablo 31. Aksaraylı olup olmama durumuna göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları	127
Tablo 32. Aksaraylı olup olmama durumuna göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem t Testi Grup İstatistikleri Sonuçları	128
Tablo 49. Örneklem Grubunun “İkamet Edilen Mahalleler Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları	130
Tablo 33. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Oneway Anova Sonuçları	131
Tablo 34. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	132
Tablo 35. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Trafik ve Ulaşım Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	134

Tablo 36. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Kültür-Sanat ve Eğitim Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	136
Tablo 37. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Ekonomik ve Ticari Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	138
Tablo 38. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Toplumsal Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları	140



KISALTMALAR

AKMEK	: Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları
İBB	: İstanbul Büyükşehir Belediyesi
Sig.	: Significance
Std.	: Standart
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TOKİ	: Toplu Konut İdaresi
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TEDAŞ	: Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi
TODAİE	: Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri
vs.	: vesaire

GİRİŞ

Tarihsel süreç içerisinde toplumların hayatı algılayışı, yaşayışı, düşünüşü, eylemleri ve beklentileri değişim içerisinde olmuştur ve olmaktadır. Değişen dünyanın yenilenen kodlarına ve tarzlarına göre insanoğlu kendini güncelleme yoluna giderek süreçlere uyum sağlamaya çalışmış ve bu yönde de eylemlerde bulunmuştur. Ekonomiden ticarete, ulaşımdan iletişime, eğitimden turizme hayatın her alanında gerçekleşen değişim ve dönüşümlere bu sürecin gerek öznesi gerek nesnesi olarak ayak uydurmaya çalışan insanoğlu yeni yöntem ve uygulamaları hayata geçirmiştir. Bir arada yaşamının gereklerini sağlayabilmek adına ortaya konmuş olan yönetim kavramında da bu anlamda bir değişim ve dönüşüm sürecinin tarihsel tecrübesini görebilmek mümkündür. Tek yönlü ve tek boyutlu bir anlayıştan çok aktörlü ve çok paydaşlı bir anlayışa doğru dönüşüm yaşayan yönetim algısının ve uygulamasının vatandaşların beklenti ve taleplerine göre yeniden şekillendiği de görülmektedir. Bu değişim sadece yönetim anlayışında değil yönetimlerin sundukları hizmetlerde de görünür hale gelmektedir. Otoritelerin değerlendirilmeye tabi tutulmadan yapılan hizmet uygulama anlayışı yerini vatandaşların isteklerinin, düşüncelerinin ve önerilerinin dikkate alındığı bir anlayışa bırakmaktadır.

Yerel demokrasi yönetimler tarafından daha fazla kabul görür hale geldikçe yönetimde çok yönlü ve çok aktörlü bir anlayışla vatandaşların yönetsel faaliyet ve hizmetlerde aktif rol almaları ve süreçlere dâhil olmaları olağan olarak görmektedirler. Yerel yönetimlerin, yerel hizmetlerde verimliliği ve etkililiği sağlaması da demokrasi kadar önemli görülmektedir. (Eryılmaz, 2010, s. 171). İdarelerin yönetim ve hizmet sunma noktasında özellikle etkililik ve verimlilik ölçütlerine dayanan bakış açılarının vatandaşlar tarafından takdir edilmekte olduğu görülmektedir. Yerel yönetimler, vatandaşların müşterek mahalli ihtiyaçlarını kapsayan yerel hizmetleri yerine getirmekle sorumlu olan kamusal yapılanmalardır. Su, kanalizasyon, çevre-atık hizmetleri, yol-kaldırım, altyapı ve asfalt çalışmaları, sokak aydınlatmaları, eğitsel ve kültürel toplumsal faaliyetler, ekonomik-ticari ve sanayi faaliyetler, trafik hizmetleri vb. birçok alandaki hizmet ve uygulamalar yasal olarak yerel yönetimlerin yetki ve sorumluluk alanına girmektedir. Bu yüzden belediyelerin yaptıkları hizmet ve uygulamalardan olumlu ya da olumsuz olarak doğrudan etkilenen vatandaşların istek ve beklentilerine göre şekillenmiş bir yönetim anlayışı ve bu anlayış çerçevesinde

yapılan uygulamaların hayata geçirilmesi vatandaşlar tarafından olumlu bir durum olarak değerlendirilmektedir. Dünyanın her yerinde idari sistemlerin ayrılmaz bir parçası olan yerel yönetimler aynı coğrafyadaki toplumun ihtiyaçlarının karşılanması ve yönetimden memnuniyet adına önemli bir yere sahiptir (Polat, 2018, s. 1). Bu anlamda özellikle vatandaşlara en yakın hizmet birimleri olan yerel yönetimlerin gerek yönetsel süreçlerde gerekse de hizmet uygulamalarının planlama, uygulama ve geri dönüş alma süreçlerinde vatandaşları önemli birer paydaş aktör olarak gördükleri ve onları dikkate aldıkları görülmektedir. Yapılan hizmetlerin vatandaş tarafından kabul görüp görmediği, onaylanıp onaylanmadığı ve beğenilip beğenilmediği noktasında yönetimler birçok araştırma ve çalışma yapmakta ya da yaptırmaktadır. Böylelikle vatandaşların bakış açısına göre hizmetlerin ve bu hizmetleri sunan yönetimlerin değerlendirmeleri yapılabilmektedir.

Çalışmanın konusu, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetler ile ilgili araştırmada yer alan katılımcıların memnuniyet algısını tespit etmektir. Literatür taraması yoluyla yerel yönetimlerin hizmet sunumlarında vatandaşların memnuniyet algısının tespit edilmesi amacıyla yapılan çalışmalar etraflıca ele alınarak örnek olarak Aksaray Belediyesi seçilmiştir. Literatürde yerel yönetimlerin sundukları hizmetler ve bu hizmetlerle ilgili vatandaş memnuniyeti algısı üzerine birçok araştırma bulunmaktadır. Aksaray ilinin komşuları olan Nevşehir ve Konya da dahil olmak üzere olmak üzere birçok il ve ilçe belediyesi düzeyinde vatandaşların yerel hizmetler ile ilgili memnuniyet algısını belirlemek amacıyla yapılmış çok sayıda bilimsel çalışma bulunmaktadır. Örneğin Arık, 2019 yılında Nevşehir ili özelinde İnce ve Şahin, 2011 yılında Konya ili özelinde yerel hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyeti algısını belirlemek amacıyla benzer çalışmalar yapmışlardır. Ancak Aksaray ili özelinde bu başlıkta literatürde herhangi bir çalışmanın yapılmadığı görülmektedir. Bu çerçevede Aksaray ili özelinde ilk defa bu başlıkta bir çalışma yapılması ve literatüre katkı sağlanması çalışmanın önemi olarak ifade edilmektedir. Çalışmanın problemi ise Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetler ile ilgili çalışmada yer alan katılımcılar tarafından yapılan memnuniyet algısı değerlendirilmesinden oluşmaktadır.

Çalışmanın amacı, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan/sunulmakta olan yerel hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyeti algısını hizmet grupları ve bu hizmet gruplarında bulunan hizmet başlıklarına göre tespit etmektir. Buna göre bu çalışma ile ortaya konan bulgulardan hareketle Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetler ile ilgili katılımcıların memnuniyet algısı bu hizmet grupları ve hizmet başlıkları özelinde tespit edilerek Aksaray

Belediyesi yönetimine sunulan/sunulmakta olan hizmetler ile ilgili planlama ve uygulama noktasında yol gösterici veriler sunabilmek amaçlanmaktadır.

Nicel araştırmanın esas alındığı, anket uygulamasının ve tarama deseninin kullanıldığı çalışmada kavramsal ve kuramsal çerçevedeki verilere literatürde yayınlanmış olan basılı ve çevrimiçi kaynaklardan ulaşılmıştır. Araştırmanın Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetler ile ilgili katılımcıların memnuniyet algısını belirlemek amacıyla kullanılan verilere ise anket uygulaması yoluyla ulaşılmıştır. Bu araştırmanın sonucunda elde edilen verilerin ve bulguların incelenip değerlendirilmesinde uygulanmış olan yöntemler, örnekleme bağlı olarak değişebileceğinden araştırmada elde edilen bulgular, verilerin elde edildiği örneklem sınırları içerisinde yer almaktadır. Çalışma sonucunda ortaya konmuş bulgular, ortak özelliklere sahip yerel yönetimler için de genelleme yapılabilir. Araştırmanın bulguları elde edilen verilerin değerlendirildiği dönem için geçerlidir ve Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetler ile ilgili başlıkları içeren vatandaş memnuniyeti algısı esas alınarak oluşturulan bakış açısına göre değerlendirilmesi ile sınırlıdır.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde araştırmanın konusu, amacı ve önemi ile ilgili bilgiler verilmektedir. Birinci bölümde çalışma ile ilgili kavramsal ve kuramsal çerçeve ve genel literatür bilgileri sunulmaktadır. İkinci bölümde yerel yönetimler ve Aksaray Belediyesi hakkında bilgiler sunulmaktadır. Üçüncü bölümde araştırmanın yöntemi ile ilgili bilgiler verilmekte olup dördüncü bölümde Aksaray Belediyesi tarafından uygulanan hizmetler ve faaliyetler ile ilgili vatandaş memnuniyeti algısı incelenmektedir. Çalışmanın sonuç ve tartışma bölümünde ise araştırmanın verileri ile literatür karşılaştırılması yapılarak yerel hizmetler ile ilgili katılımcıların memnuniyet algısı çerçevesinde Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili değerlendirmeler yapılmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİ VE YEREL YÖNETİM KAVRAMLARI

Bu bölümde yönetim ve kamu yönetimi kavramları ele alınmakta ve sırasıyla Türk kamu yönetiminin örgütlenme şekli ve kamu yönetimi anlayışları ile ilgili genel kavramsal bilgiler sunulmaktadır. Sonrasında kamu hizmeti çeşitleri ve kamu hizmetleri gerçekleştirme yöntemleri ile ilgili kavramsal çerçevede literatür bilgileri sunulmaktadır.

1.1. Yönetim ve Kamu Yönetimi Kavramları

Bu başlık altında yönetim ve kamu yönetimi kavramları ile ilgili kavramsal çerçevede literatür bilgileri sunulmakta olup kavramlar hakkında yapılan farklı tanımlama ve açıklamalara yer verilmektedir. Yönetim ve kamu yönetimi kavramları gerek disiplin içi gerekse disiplinler arası literatürdeki tanımlama ve açıklamalar ile ortaya konulmaktadır.

1.1.1. Yönetim Kavramı

İnsanların bir araya geldikleri ve topluluk halinde yaşamaya başladıkları ilkel zamanlardan günümüze kadar çevreleri ve birbirleri ile olan ilişkileri ve toplumsal yaşamı düzenlemek amacıyla belli kurallar ve uygulamalar oluşturdukları görülmektedir. Toplumun işleyişini sağlıklı kılabilmek ve mevcudiyetini sağlayabilmek adına oluşturulan güvenlik, sağlık, yaşama hakkı, eğitim, ticaret, ulaşım, üretim-tüketim vb. hayatın tüm alanlarını kapsayan olguların var edildiği bilinmektedir. Bu olgulardan birisi de toplum içerisindeki insanlara düzen ve güven içinde yaşama imkânı sağlayan yönetim kavramıdır.

Yönetim kavramı tarihsel süreç içerisinde öznesi olduğu tüm alanlarda farklı şekillerde açıklanmış ve tanımlanmıştır. Çünkü yönetim gerek uygulama gerek kavram olarak ilişki içinde olduğu alanın özelliklerine göre kendisini güncelleyebilen bir unsurdur. Bu yüzden yönetim kavramının tek bir tanımı bulunmamaktadır.

Literatürde yönetim ile ilgili olarak çok farklı bakış açısı ile yapılmış birçok tanım olduğu söylenebilir. Buna göre yönetim, belli bir amacın gerçekleştirilmesi için kurulan örgüt veya bu amaca ulaşmak için yürütülen planlı insan faaliyeti olarak açıklanmaktadır (Gözübüyük, 1999, s. 1).

Kamu veya özel sektör kuruluşlarının belirlenen amaçların gerçekleştirilmesi doğrultusunda

planlanması, örgütlenmesi, yönlendirilmesi, koordine edilmesi ve denetlenmesi yönetim olarak açıklanmaktadır (Aydın, 2018, s. 35). Yönetim, iktidar, güç, toplum üzerinde söz söyleme hakkı, üstünlük ve tahakküm olarak açıklanabilir. Diğer insanlara üstünlük kurarak onlara iş yaptırabilme veya onların davranışlarını etkileme yoluyla belirlenen hedeflere ulaşmak için diğerlerini yönlendirmek olarak da tanımlanabilir (Bozkurt, Ergun ve Sezen, 2008, s. 4). Belirli amaçların gerçekleştirilmesi ve erişilebilmesi amaçlarıyla madde ve insan kaynaklarının düzenlenmesi yoluyla kullanılmalar süreçlerinin tamamı yönetim olarak görülmektedir (Parlak ve Sobacı, 2005, s. 6).

1.1.2. Kamu Yönetimi Kavramı

Genel olarak yönetimin bir alt bilim dalı olarak kabul edilen kamu yönetimi, yönetim kavramı gibi yine literatürde çok farklı şekillerde tanımlanmakta ve açıklanmaktadır. Kamu yönetimi, klasik anlamıyla devlet tarafından yönetim olarak açıklanmakta ve tanımlanmaktadır. Kamu yönetimi, disiplinler arasında farklılıklar görülmekle beraber geniş anlamda kamu politikalarının uygulanması ya da yerine getirilebilmesi amacı ile yapılan tüm uygulamaların bütünüdür (White, 1961, s. 1).

Kamu yönetimi, devletin kamusal hizmetleri amaçlarına uygun olarak gerçekleştirebilmek için sahip olduğu tüm kaynakları en etkili ve en verimli bir şekilde kullanabilmesi demektir. Kamu yönetimi bu bağlamda devletin görevlerini yerine getirme ve bunlar için ihtiyaç duyulan süreçleri işletme aracı olarak görülmekte ve devletin yürütme gücünün yapısı ve faaliyetleri olarak açıklanmaktadır (Aydın, 2018, s. 39).

Kamu yönetimi alanının bir disiplin alanı yani bir bilim dalı olarak görülmesi, örgütlenme şekline sahip olması ve teknik bir destekleme birimi/yapısı olarak görülmesi bu kavramın öne çıkan belli başlı ve önemli özellikleri ve boyutları olarak ifade edilebilir. Bir disiplin alanı olarak kamu yönetimi alanında, devlet yapısı ve bürokrasinin davranışları incelenmektedir. Diğer bir özellik ya da boyut olarak örgütlenme şekli ile de devletin hedeflerine ulaşabilmek ve amaçlarını gerçekleştirebilmek için belirlenmiş ve düzenlenmiş kurallar içerisinde kurumsal yapılanmanın şekillendirilmesi ve bu yapılanmalarda gerekli personel istihdamının sağlanması noktalarında hem yapısal hem de içeriklere yönelik değerlendirmeler yapılmaktadır.

Diğer bir boyutta ise teknik destek yapılanması bulunmaktadır. Bu boyutta kamu yönetimi, devletin kamusal faaliyetlerini yerine getirebilmesi noktasında sahip olduğu örgüt

yapılanmalarının tamamını bir bütün halinde kullanabilmesi olarak ifade edilmektedir. Yani teknik destek yapılanması kamu yönetiminde bir yürütme aracı olarak teknik iktidar görevini üstlenmektedir. Bu görev, aynı zamanda kamu yönetimi kavramının süreli bir siyasal iktidar kavramından farklı olarak devamlılık ve süreklilik arz eden bir devlet kavramı ile de özleşmesini sağlamaktadır (Bozkurt, vd., 2008, s. 133).

Kamu yönetimi, işlevsellik bakımından kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması olarak açıklanmaktadır. Uygulama ve yapısal özellikler boyutunda ise devletin örgütsel yapısını ifade eden bir kavram olarak görülmektedir. Burada kamu ile bir ülkede bulunan halkın tamamı yani halk, amme kastedilirken, kamu yönetimi, bu bütünün yani halkın ve ammenin sevk, idaresi ve yönetilmesi anlamını taşımaktadır. Kamu yönetimi, faaliyet, disiplin alanı ve bir meslek özelliği taşıyan bir kavram olarak görülmektedir. Faaliyet ve disiplinler arası özellikleri bakımından kamu yönetimi, farklı disiplin alanlarından faydalanma yoluna giderek bu alanlardaki kullanabileceği bilgileri ve uygulamaları olarak kamusal sorunların çözümlerinde kullanır. Bunlar, kamu politikalarının oluşturulması, planlanması, uygulanması, örgütlenmesi, yönlendirme ve koordinasyonu, ölçülmesi ve denetimi, sevk ve idaresi gibi faaliyetleri içeren bilgilerden oluşmaktadır (Eryılmaz, 1999, s. 3-8).

1.2. Türk Kamu Yönetiminin Örgütlenme Şekli

Toplumsal bir örgütlenme olarak devlet, günlük hayatta kendisini kamu kurumları ve buralarda görevli olan kişiler yani bürokrasi yoluyla göstermektedir. Devletlerin örgütsel yapılanmaları yani kurum ve yapıların eklemleniş şekli, o devletin özelliklerini, temel fonksiyonlarını ve sosyo-ekonomik süreçlerdeki belli başlı rollerinin neler olduğunu net bir şekilde gösterebilecek araçlar olarak görülmektedir (Sezen, 2003, s. 1-4).

Genel olarak değerlendirildiğinde bütün ülkelerin kamu yönetiminin merkezi ve yerinden yönetim olmak üzere iki farklı yapıdan teşekkül ettiği görülmektedir. Ülkelerin yönetimlerinde tek başına bir merkezi yönetim ya da yerinden yönetim sisteminden bahsetmek mümkün değildir. Bazı ülkelerde yerinden yönetimin ya da merkezi yönetimin daha ağırlıkta olduğundan bahsedilebilir. Bu da o ülkelerin toplumsal, siyasal, ekonomik, tarihsel ve idari vb. özellikleri ile doğrudan ilgili bir durumdur (Gökçe, 2002, s. 98-101).

Türk kamu yönetiminin örgütlenme şekline bakıldığında ise kendine has bir yapılanma tarzına sahip olduğu görülmektedir. Şöyle ki 1867 anayasasından itibaren hazırlanan tüm

yasal düzenlemelerde -buna 1982 anayasası da dâhildir- Türk kamu yönetiminin teşkilatlanması ile ilgili olarak idari yapılanmanın merkezden ve yerinden yönetim olarak ikiye ayrıldığı belirtilmiş olup Cumhuriyet ile birlikte Türk kamu yönetiminin teşkilatlanmasında özellikle üniter devlet sistemi gereğince merkeziyetçiliğin esas alındığı ve meclisin hükümet eliyle kamusal hizmetleri sağlaması, idarenin bütünlüğü, yetki genişliği ve yasal yönetim ilkelerinin vurgulandığı görülmektedir (Eryılmaz, 2010, s. 89-92). Türk kamu yönetiminin örgütlenme şekli kendi üniter devlet yapılanması özellikleri ile şekillenen merkezi yönetim ve yerinden yönetim olmak üzere iki ayrı yapılanmadan oluşmaktadır.

1.2.1. Merkezi Yönetim

Kamu yönetimi ve kamusal hizmetlerin gerçekleştirilmesinde birlik ve bütünlüğün sağlanması amacıyla kara alma ve faaliyetleri yürütme süreçlerinin merkezi yönetim ve bu yönetimin hiyerarşik yapılanması içinde bulunan yapılar tarafından yerine getirilmesi merkezden yönetim olarak tanımlanmaktadır (Gökçe ve Erdal, 2005, s. 13). Siyasi ve idari olarak ikiye ayrılan merkezden yönetim, ülkede tek bir yasama, yargı ve yürütme organı var ise siyasi yönden; yasama fonksiyonunun yanında idari faaliyetlerin de merkezden yürütülmesi söz konusu ise idari yönden merkezden yönetim olarak tanımlanmaktadır.

Cumhurbaşkanlığı ve hiyerarşik kurulları, başkanlıkları, bakanlıklar ve bunlara bağlı yapıların tamamı devletin merkezi yönetim teşkilatlanmasını oluşturmaktadır. Merkezi yönetim esas olarak tek bir devlet tüzel kişiliğine sahip yönetsel organlar olan Cumhurbaşkanlığı, bakanlıklar ve bu bunlara bağlı olan kuruluşlardan oluşmaktadır. Merkezi yönetim, kamu hizmetleri ile ilgili planlama, politika belirleme, uygulama, gelir-gider ve harcama, personel görevlendirme, karar alma ve yürütme yetkilerini elinde bulundurmaktadır. Hiyerarşik olarak yetkisi altında bulunan taşra teşkilatlarına emir ve talimatlar vererek kamusal faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlar (Gözübüyük, 2003, s. 4-8).

1.2.2. Yerinden Yönetim

Yerinden yönetim, âdem-i merkeziyet olarak da tanımlanmaktadır. Âdem-i merkeziyet, merkezden yönetimin karşıtı olarak görülmektedir. Âdem-i merkeziyet yani yerinden yönetim, devletin belli başlı kurumlarının bulundukları yerlerde hizmetlerin yerine getirilmesi için karar alma ve uygulama yetkilerine sahip olmaları anlamına gelir. Merkezi

yönetim teşkilatlanması ve hiyerarşisi içerisinde doğrudan yer almayan ve halka gerekli hizmetleri sunan kamu tüzel kişilikleri yerinden yönetim sisteminin unsurları olarak tanımlanmaktadır (Gökçe ve Erdal, 2005, s. 10).

Belirli faaliyet alanlarında merkezi yönetim tarafından belirlenmiş politika, karar ve uygulamalara aykırı olmamak üzere özerklik verilmiş ve seçilmiş meclisleri ve bu meclislere karşı sorumlu olan yöneticilerinin bulunduğu, yetkileri ve faaliyet alanları yine merkezi yönetim tarafından belirlenmiş yerel/yöresel yönetimler yerinden yönetim olarak tanımlanmaktadır. Yerinden yönetim unsurlarının kendi içlerinde yönetmelikleri olsa da yetkilerinin ve faaliyet alanlarının genişletilmesi ya da daraltılması ya da son verilmesi kararı merkezi yönetimlerin uhdesindedir. Merkezi yönetimler, yerinden yönetim gerçekleştiren yapılanmaların üstünde bir egemenliğe ve iktidar gücüne sahiptirler (Smith, 2011, s. 34). Yerinden yönetimde temel amaç vatandaşların temel gereksinimlerini aksamalara mahal vermeksizin olabildiğince hızlı bir şekilde karşılayabilmektir. Çoğulculuk, özerklik, daha hızlı ve etkin yönetim, daha az bürokrasi gibi özellikleri bulunan yerel yönetimlere belediyeler, köyler, düzenleyici ve denetleyici kurumlar örnek olarak gösterilebilir. Yerinden yönetim, coğrafi bakımdan, siyasal bakımdan, idari bakımdan ve işlevsellik bakımından yerinden yönetim olmak üzere dört ana başlık altında sınıflandırılabilir.

1.2.2.1. Coğrafi Bakımdan Yerinden Yönetim

Büyükşehir belediyeleri, belediyeler, il özel idareleri ve köyleri kapsayan belirli bir belde yahut yörede ikamet etmekte olan vatandaşların ortak yerel ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlü olan idari, yasal ve mali özerklikleri bulunan yerinden yönetim unsurları coğrafi bakımdan yerinden yönetim olarak tanımlanmaktadır (Gül ve Özgür, 2004, s. 166). Coğrafi bakımdan yerinden yönetim unsurlarının yapılanmaları yasalar tarafından belirlenmiş kriterlere göre teşekkül eder. Meclislerden yöneticilere, yürütme sorumluluklarından çalışma usul ve idari yetkilerine kadar her türlü nitelikleri kanunlar tarafından belirlenmiş yapılar olarak coğrafi bakımdan yerinden yönetimler hizmetlerin yerine getirilmesinden sorumludurlar. Coğrafi bakımdan yerinden yönetimlerde, karar alma ve yürütme yetkileri temsil ve yürütme organları yerel halk tarafından seçilmiş il, ilçe, belde ve köyler gibi mahalli idareler tarafından kullanılır. Yerel yönetimler, coğrafi bakımdan yerinden yönetim ilkesinin bir sonucu olarak oluşmuş yapılar olarak görülebilir.

1.2.2.2. İşlevsellik Bakımından Yerinden Yönetim

İşlevsellik bakımından yerinden yönetim bir diğer adı ile fonksiyonel yerinden yönetim, belli başlı kamu hizmetlerinin merkezi yönetimler dışında kalan üniversiteler, kamu iktisadi teşebbüsleri, sanayi ve ticaret odaları, barolar ve meslek odaları tarafından daha etkili ve hızlı bir şekilde yerine getirilmesi amacıyla bu kurum ve yapılara özerklik tanınması olarak açıklanabilir (Gül ve Özgür, 2004, s. 165-66). Burada esas olan merkezi yönetimin belli bazı işlevlerini daha fonksiyonel olan kurumlara aktarmasıdır. Buna göre merkezi yönetim özellikle teknik bilgi ve uzmanlık gerektiren alanlarda merkezin yükünü alacak ve işlerin görülmesini daha hızlı, kolay ve etkili bir şekilde sağlayabilecek kurum, kuruluş ve yapılar ile yetki ve görev paylaşımı yapmaktadır. Merkezi yönetimin etkileşim içinde olduğu, yetki ve görev paylaşımı yaptığı bu unsurlar, tüzel kişiliğe sahip olan işlevsellik bakımından yerinden yönetim kuruluşlarıdır (Gökçe ve Erdal, 2005, s. 12-15).

1.3. Kamu Yönetimi Anlayışları

Bu başlık altında kamu yönetimi çeşitleri ile ilgili genel ve teorik/kavramsal bilgilere yer verilmektedir. Sırasıyla klasik kamu yönetimi anlayışı, yeni kamu yönetimi anlayışı, kamu hizmeti kavramı, kamu hizmeti çeşitleri ve kamu hizmetleri gerçekleştirme yöntemleri ile ilgili bilgiler sunulmaktadır.

1.3.1. Klasik Kamu Yönetimi Anlayışı

19. yüzyılın ikinci yarısından başlayarak 20. yüzyılın sonlarına kadar geçen zaman süresinde kamu yönetiminde hâkim olan yönetsel anlayış klasik kamu yönetimi anlayışı olarak ifade edilmektedir (Demir, 2014, s. 151-154). Klasik kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkmasında ve şekillenmesinde özellikle öne çıkan isimler bulunmaktadır. Bu isimler arasında, siyaset bilimi ile kamu yönetimi alanlarının birbirinden ayrılarak incelenmesi gerekliliğini yani siyaset ile yönetim ayrılığı ilkesi ile kamu yönetimini ayrı bir bilim dalı olarak ortaya koyan Woodrow Wilson; bürokratik örgütler üzerinde araştırmalar yapan ve literatüre bürokrasi kuramı ya da ideal tip bürokrasi kavramını kazandıran Max Weber, yönetim kavramını detaylı bir şekilde inceleyen ve yönetim süreçlerinin analizlerini yapan Henri Fayol ve yönetim alanında bilimsel yaklaşımı ortaya koyan Frederick Winslow Taylor gibi bilim insanları bulunmaktadır (Hergüner, 2017, s. 39).

Klasik kamu yönetimi anlayışı esas itibariyle bürokrasiyi merkezine alan bir anlayış ve yapılanma modeli üzerinde inşa edilen bir yönetim şekli olarak tasarlanmıştır. Bu yönetim anlayışına göre, yönetimin ana unsurları olarak öncelikle kamu yararı, etkililik ve verimlilik, hiyerarşik yapılanma ve bu yapılanmadaki personellerin görev tanımları, denetleme, yönetsel anlamda yetki ve sorumluluk, denetleme ve elde edilmiş olan çıktılar ya da sonuçlar büyük önem taşımaktadır (Genç, 2010, s. 148).

Klasik kamu yönetiminde hizmet sunumlarında hedeflenen amaçlara ulaşılmasından ziyade kullanılan araçlar birincil ve temel amaçlar olarak görülmekte ve öncelenmektedir. Yani konular, kurallar ve kullanılan yöntemler, hedeflere ulaşılmasından daha fazla önemsenmektedir. Bu durum, kurallara ve mevzuata aşırı bağlılığı ortaya çıkarmış ve mevzuatın yorumlanamadığı durumların fazlalığı noktasında da yönetsel faaliyetlerde tıkanmalara ve yetersizliklere sebebiyet vermiştir (Arslan, 2010, s. 28).

Aşırı merkeziyetçiliğin önemsenmesi, katı hiyerarşik yapılanmaya bağlılık ve bu yapılanmanın ortaya koyduğu hizmetlerin etkisizliği ve verimsizliği, hizmetlerdeki kalite yetersizliği ve düşüklüğü, israfın çok fazla olması, bürokratik süreçlerin ve kırtasiyeciliğin çok aşırı olması, dış aktörlere ve çevreye olan kapalılık gibi sebeplerden dolayı klasik kamu yönetimi anlayışı eleştirilmiştir (Canpolat, 2010, s. 8).

Klasik kamu yönetimi anlayışında iki ana fikir öne çıkmaktadır. Taylor'un yaklaşımında günlük işlerin yerine getirilmesinde makinelerin yanında insan faktörünün nasıl daha etkin bir şekilde kullanılacağı düşünülürken Weber ve Fayol, biçimsel örgüt yapısının oluşturulmasına odaklanmışlardır. Bu üçünün de önemli gördüğü anahtar kelime "yapı" olmuştur. Klasik yönetim anlayışı örgütün verimliliğini esas alan bir anlayışa sahiptir (Memduhoğlu, 2010, s. 2).

Klasik kamu yönetimi anlayışında kamu yönetimi, modern zamanların kamu yönetimi anlayışından ve uygulamalarından birçok yönde farklılıklar göstermektedir. Şöyle ki klasik kamu yönetimi anlayışı, yapısı gereği dışa kapalı olan ve bilgi paylaşımından kaçınan, idare hukukunun kurallarına güçlü bir şekilde bağlılık göstererek faaliyetlerde bulunan, idari kimliği yönüyle çevresinde gerçekleşen tüm süreçleri kontrol altında tutmak ve denetlemek isteyen bir yönetim anlayışını benimsemektedir. Ancak değişen zaman ve bu zamana ve kodlarına uygun olarak yaşayan modern zaman insanların böylesi bir yönetim anlayışını yeterli, etkin ve tatmin edici bulmadığı, sorunların ve ihtiyaçların farklılaştığı gibi gerekçeler nedeniyle bu klasikleşmiş olan kamu yönetimi anlayışı da kendisini yenilemek ve

güncellemek zorunda kalmıştır (Şat, 2009, s. 96-98).

1.3.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

1980 ve 1990'lı yıllara doğru gelindiğinde, klasik kamu yönetimi anlayışının yetersizliği ve beklentileri karşılamaktan uzak kaldığı, günün şartlarına ayak uyduramayarak geride kaldığı gibi gerekçelerle sorgulanmaya başlandığı, yeni ve farklı yönetim anlayış ve yöntemlerinin arayışına girildiği görülmektedir. Çünkü klasik yönetim anlayışı, katı hiyerarşik ve bürokratik yönetim yapısına ve anlayışına göre kurgulanan bir yönetim tarzı olarak görülmekteydi. Fakat modern dönemin insanları daha esnek tabanlı ve daha yüzü dışa dönük bir yönetim anlayışı ve yöntemi talep etmekteydiler. Bu anlamda klasik yönetim anlayışı yerini toplumun beklenti, talep ve isteklerine daha fazla cevap verebilir bir yönetim anlayışına yani yeni kamu yönetimi anlayışına bırakmıştır (Özer, 2005, s. 3-5).

1.3.2.1. Neo-klasik Kamu Yönetimi Anlayışı

1929 yılındaki Dünya Ekonomik Krizi ve ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak yönetsel ve örgütsel problemlerin artması ile yetersiz görülmeye başlayan klasik teori yetersiz bulunmuş ve Elton Mayo liderliğindeki Harvard Üniversitesi akademisyenleri tarafından yapılan Hawthorne Araştırmaları sonucunda Neo-klasik yönetim anlayışı ortaya çıkmıştır. Bu anlayış, örgütlerde insanın makine olarak değil güdülerini, doyumu, tutumu, ihtiyaçları ve değerleri olan bir unsur olarak görülmesi gerektiğini ve bunların öncelikli hale getirilmesi durumunda etkili olabileceğini dile getiren bir yaklaşımdır (Birdal ve Aydemir, 1992, s. 22). McGregor, X teorisindeki özelliklerin insanların doğuştan sahip olmadığı, klasik yönetim düşünce sistemine dayalı felsefe ve uygulamaların bu davranışlara yol açtığını belirtmiştir (Birdal ve Aydemir, 1992, s. 239).

1.3.2.2. Modern Kamu Yönetimi Anlayışı

Klasik ve Neo-klasik yönetim anlayışlarının eksik ve aksayan yönlerini eleştiren bu yaklaşım “sistem yaklaşımı” ya da “durumsallık yaklaşımı” olarak da bilinmektedir. Belirli durum, gelişme ve olayların incelenmesinde dış çevre şartlarını ve yönetimi farklı olaylarla birlikte değerlendirme fikrini öne süren sistem yaklaşımı, örgütü analiz ederken iç ve dış tüm etkenleri dikkate alarak açık bir sistem olarak değerlendirmektedir (Koçel, 2018, s. 275). Bu

sistem bir amaca ulaşılabilmesi için örgütün sadece kendi etken ve unsurlarının yanında alt sistemlerin de etkili olduğunu savunmaktadır (Doğan, 2010, s. 161). Her örgütün kendi özel durumlarına, iç ve dış çevrenin şartlarına ve özelliklerine göre tek bir yöntem yerine durumlara uyarlanabilmeyi öneren durumsallık yaklaşımı da modern yönetim anlayışı içinde değerlendirilmektedir (Tortop vd., 2008, s. 205).

1.3.2.3. Postmodern Kamu Yönetimi Anlayışı

Küreselleşme ile başlayan değişimler ve gelişimler sonucunda birçok alanda olduğu gibi yönetim alanında da paradigmalara değiştiği görülmüştür. Yerellik, işlevsellik ve durumsal koşulların yönetim anlayışında ön planda olduğu postmodern yaklaşım ile bilgi ve bireyler ön planda tutulurken, esneklik, değerler ve sosyal sorumluluk önemsenmeye başlamıştır (Yıldırım, 2010, s. 1314). Devletçi, bürokratik, merkeziyetçi ve hiyerarşik özellikler yerine piyasayı model olarak alan yeni kamu yönetimi anlayışı, piyasa yönelimli, müşteri odaklı, esnek, ademi- merkeziyetçi, az bürokrasi, girişimci ve yenilikçi bir yönetim anlayışı olarak tanımlanan yeni kamu işletmeciliği (Memduhoğlu, 2010, s.5), yönetim anlayışını “teknik” olmaktan çıkaran ve onu “felsefe” olarak tanımlayan toplam kalite yönetimi (Bedük, 2011, s. 5), bürokrasi, STK ve özel sektör gibi çok paydaşlı ve aktörlü, yönetimi paylaşılabılır ve ortaklaşa olarak yürütülebilir bir anlayış olarak açıklayan yönetişim anlayışı (Uğurlu, 2008, s. 29) postmodern kamu yönetimi anlayışı içinde yer almaktadır.

1.3.3. Kamu Hizmeti Kavramı

19. yüzyılın sonlarına doğru ortaya çıkan kamu hizmeti kavramı, toplumu ilgilendiren ve toplumla ilgilenen yönetim, hukuk, sosyoloji, iktisat-maliye, siyaset bilimi ve kamu yönetimi gibi sosyal bilimlerin alanlarının birçok disiplini tarafından incelenen ve açıklanan bir kavramdır. Kamu hizmeti kavramı, esasında idare hukuku alanı ile ilgili bir kavram olsa da bu kavram ile ilgili yapılan açıklamalar ve tanımlamalar her bir disiplin alanının kendi bakış açısına göre farklılıklar göstermektedir. Örneğin, devletin görev ve işlevleri noktasında kamu hizmeti siyaset bilimi alanı içinde değerlendirilirken; kamu malı-kamu kesimi dikkate alındığında da maliye alanının inceleme konusu olarak ele alınmaktadır (Karahanoğulları, 2002, s. 9). Kavramsal açıklama itibarıyla üzerinde anlaşılmış tek bir kamu hizmeti tanımından söz edebilmek mümkün görünmemektedir. Kamu hizmetinin tanımı üzerinde olduğu gibi içeriği yönüyle de tartışmalar bulunmaktadır. Şöyle ki kamu hizmetinin içeriği üzerindeki tartışmalar ile konunun hukuksal boyutu yanında siyasi ve ideolojik boyutların

da işe dâhil edilmesi kamu hizmeti kavramını daha da muğlak hale getirmektedir (Eser, Memişoğlu & Özdamar, 2011, s. 208-211).

Kamu hizmeti, kamunun ihtiyaçlarını karşılamak ve kamu menfaatini korumak amacıyla yapılan bir iş olarak görülmektedir ve bu işlerde kamuya hizmet maksadı bulunmaktadır. Çağdaş dünyada kamuya ait işler insanların, maddi ve hukuki unsurların bir amaç doğrultusunda hükümet edenler tarafından sevk ve idaresi ile görülmektedir. İşte bu işler, muhteviyat bakımından değerlendirildiğinde kamuya hizmet olarak yani amme hizmeti/kamu hizmeti olarak değerlendirilmektedir (Derbil, 1950, s. 33-34).

Devlet ya da diğer tüm kamu tüzel kişiliğine sahip kurum, kuruluş, yapılar ve örgütler tarafından veya bunların gözetiminde ve kontrolünde özel sektör tarafından kamuya sunulmuş olan genel ve müşterek ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlayabilmek amacıyla gerçekleştirilen devamlı ve düzenli faaliyetler kamu hizmeti olarak tarif edilir (Onar, 1966, s. 13). Kamu tüzel kişilikleri eliyle veya mali kaynaklarının çoğunluğu doğrudan ya da dolaylı olarak kamuya yani devlete ait olan kurum, kuruluş ve ortaklarının bizzat kendilerinin veya resmi idare tarafından denetlenerek veya gözetlenerek ortaklar eliyle toplumun ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla genel, sürekli ve düzenli etkinlikler kamu hizmeti olarak açıklanmaktadır (Sarısu, 2011, s. 58-61). Görüldüğü gibi kamu hizmeti kavramı, tek başına ele alınabilecek ve tanımlanabilecek bir kavram olamamaktadır. Fakat alanların ortak tanımlamalarından özet bir tanımlama ya da açıklama yapmak gerekirse bu kavram şu şekilde ifade edilebilir. Genel manada kamu hizmeti, toplumun yani kamunun ihtiyaçlarını karşılamak ve toplumsal yaşantının sekteye uğramadan devamlılığını sağlayabilmek amacıyla yürütülen faaliyetler bütünü olarak görülmektedir (Yayla, 1990, s. 62).

Genel olarak kamu hizmetinin öne çıkan ortak özellikleri özetle şu şekilde değerlendirilebilir. Kamunun yararına olması, yerel, bölgesel ya da ülke genelinde uygulanabilir olması, hizmet sunumunda eşitliğin sağlanması, tekelleşmeye gerek duyulmaması ve böylelikle resmi idare tarafından denetlenmek ve gözetim altında olmak kaydıyla özel girişimler eliyle de yürütülebilir olması, süreklilik arz etmesi ve çoğunlukla da meccanen yani ücretsiz yerine getirilmesidir. Bir hizmetin kamu hizmeti olarak tanımlanabilmesi ancak siyasi irade tarafından kararlaştırılabilir (Gözübüyük, 2001, s. 26-29). Klasikleşmiş kamu yönetimi ve hizmeti anlayışındaki etik, demokratik ve profesyonel değerlere zaman geçtikçe özel sektör anlayışında hâkim olan hesap verebilme, sorumluluk alabilme, yeniden yapılanma ve ortaklıklar geliştirme, takım ruhu ile hareket etme, yenilikçi

ve dürüst, mükemmeliyeti arayan kalite odaklılık ve şeffaflık gibi değerle eklenmiştir (Genç, 2010, s. 145-149).

1.3.3.1. Kamu Hizmeti İlkeleri

Genel anlamda kamu hizmetinin tümüne hâkim olan temel ilkeler arasında öne çıkan ilkeler, süreklilik, değişkenlik ve uyum, tarafsızlık ve eşitlik olarak ifade edilmektedir (Gözübüyük, 2003, s. 32).

1.3.3.1.1. Tarafsızlık ve Eşitlik

Kamu idaresinin vatandaşlara herhangi bir sebepten dolayı olumlu bir ayrıcalık tanınması ya da ötekileştirerek dışlaması söz konusu olamaz (Tuncil, 2005). Kamu hizmetlerinde tarafsızlık ve eşitlik ilkesi, kimseye bir öncelik ya da ardılık olmadan bu hizmetlerden herkesin yararlanabilme ve yine herkese aynı şekilde hizmetlere ulaşabilme imkânı sağlar (Giritli ve Bilgen, 1979, s. 85-86). Kamu otoriteleri tarafından vatandaşa sunulan hizmetlerde hukuk devleti olmanın gereğince kamusal hizmet sunan yetkililerin veya kişilerin hizmet sunumlarında tarafsız ve herkese eşit davranması gereklidir. Çünkü kamu hizmetlerinden faydalanmada vatandaşlara tarafsız ve eşit davranılması anayasanın 10. maddesinde “kamu makamları ve kanun önünde eşitlik esastır” ibaresi gereğince yasal bir zorunluluktur (Göküş, 2011, s. 27). Hem kamu hizmetlerinden yararlanma hem de kamu hizmetlerine katılma noktasında tüm toplumsal kesimler ve bireyler eşittir (Akyılmaz, 2003, s. 332). Kamu hizmetini yerine getiren tüm görevliler bu hizmetlerden yararlanan vatandaşların hepsine karşı tarafsız ve eşit olmak zorundadır (Özay, 1990, s. 44). Eşitlik ilkesi ile vatandaşların kamu hizmetlerinden dışlanmaları ve imtiyaz edinmelerinin önüne geçilme esası vurgulanmaktadır (Keskin, 2006, s. 25-28).

1.3.3.1.2. Devamlılık ve Düzenlilik

Toplumun ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla gerçekleştirilen kamu hizmetlerinde devamlılık ve düzenlilik olması gereklidir. Kamu hizmetlerinde kolluk, sağlık, adalet, temizlik vb. hizmetlerde kesintisizlik gereklidir. Fakat buradaki devamlılık ilkesi, hizmetlerin kesintisiz olarak sunulmasından ziyade ihtiyaçların var olduğu süre içerisinde kamu hizmetlerinin devamlı olarak sunulması anlamına gelmektedir. Örneğin eğitim

faaliyetleri tatil günlerinde devam etmediğinden bu hizmetlerin sunumunda kesintiler olmakta fakat tatil dışında eğitim faaliyetleri ve hizmetleri her dönem ve yıl boyunca devamlılık arz etmektedir (Özay, 1990, s. 45). Düzenlilik ilkesinin çoğunlukla devamlılık ilkesi ile ve içiçe olduğu düşünülmekte ve beraber kullanılmaktadır. Buna göre devamlılığın olduğu yerde hem devamın sağlanabilmesi hem de aksamaların önüne geçilebilmesi adına düzenliliğin de olması gerekmektedir aksi takdirde kamu hizmetlerinin sunumunda ve devamlılığında dolayısıyla toplum yaşamında istenmedik sonuçlar ortaya çıkabilmektedir (Günday, 2002, s. 285-287).

1.3.3.1.3. Değişebilirlik ve Uyarlama

Kamusal bir hizmetin ihtiyaç ve gerekliliklere binaen kurulması ve yürütülmesi bu hizmetlerin değişmeyeceği ya da değiştirilmeyeceği anlamına gelmez. Kamu hizmetleri, toplumun değişen kamusal ihtiyaçlarını değişen şartlara ve güncel durumlara, gelişen teknolojiye ve değişen sosyolojiye göre değiştirmek ve günün şartlarına uygun olarak güncellemek mecburiyetindedir (Akyılmaz, 2003, s. 331-333). Kamu hizmeti gelişen günün şartlara uygun olarak ve toplumsal ihtiyaçları ve yenilikleri ele alarak kendisini güncelleme yoluyla değişebilirlik göstermektedir (Tuncil, 2005). Kamusal hizmetlerin sunumunda kamu otoriteleri ve personelleri değişime ve gelişime ayak uydurmak yoluyla hizmet kalitesinin artırılması ve devamlılığının sağlanabilmesi adına değişimle birlikte örgütlenmeden işleyişe, teçhizat ve araç-gereçlerden süreçlerin planlanması ve uygulanmasına kadar tüm unsurları güncel gelişmelere uygun olarak uyarlamaktadır (Göküş, 2010, s. 196-198). Kamu hizmeti yöntem, personel, teknik, araç vs. ile yerine getirilirken değişebilir ve toplumun ihtiyaçlarına ve günün şartlarına bağlı olarak uyarlanabilir (Şahin, 2011, s. 41). Bu değişebilirlik ve uyarlama durumu zamanında, etkililiği ve verimliliği ön plana alacak şekilde kullanıldığında kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyeti de artırır (Hancıoğlu, 2010, s. 12-14).

1.3.3.1.4. Bedelsizlik

Kamu hizmetlerinin sunumunda önemli olarak görülen ilkelerden bir diğeri de temel kamu hizmetlerinin topluma bedelsiz olarak sunulmasıdır. Bu ilke aynı zamanda literatürde “meccanilik” olarak da adlandırılmaktadır. Bazı kaynaklarda “bedelsizlik” ilkesi yerine “meccanilik” kavramının kullanıldığı görülmektedir. Bedelsizlik ilkesi, toplumun temel ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlü kamu tüzel kişilikleri olan kamu kurum ve kuruluşlarının

ya da ortaklaşa/müştereken iş yaptıkları/yaptırdıkları özel sektörün bu hizmetleri sunması karşılığında vatandaşın kâr amacı güderek fiyat anlamı taşıyan bir bedel talebinde bulunmaması olarak açıklanabilir.

Literatüre bakıldığı zaman bedelsizlik ilkesi ile ilgili olarak yapılan bazı açıklamalar bulunmaktadır. Buna göre, bedelsizlik ilkesi, resmi idarenin yürüttüğü/yürütmekte olduğu kamu hizmetlerinden bedel talep etmek suretiyle bir kazanç elde etmemesi, hizmet sunulan halktan da bu hizmetlerin maliyetlerini karşılamaları amacıyla bir talepte bulunulmaması olarak açıklanmaktadır (Günday, 2002, s. 287-289). Bedelsizlik ilkesi ile ilgili olarak Akyılmaz özetle şunları ifade etmektedir. Bedelsizlik ilkesi noktasında resmi idareler tarafından gerçekleştirilen kamu hizmetlerinin geleneksel anlamda bedelsizliğinden bahsedilebilir fakat zamanla kamu idarelerinin hizmet sunum şekillerinde hayatın olağan akışıyla birlikte değişiklikler meydana gelmektedir. Bu anlamda vatandaşın temel toplumsal ihtiyaçlarını kamu idaresi tek başına sunmakta sıkıntı yaşayabilmekte ya da artan maliyetlerin yükünü karşılamakta zorlanmakta veya özel sektör ile birliktelik anlayışı esasında toplumsal hizmetleri yerine getirebilmeyi sağlamaktadır.

Bu noktada da hizmetlerden yararlananlardan hizmetin maliyetinin en azından bir kısmını talep etmektedir. Bu talep bir fiyatlandırma ya da bedelini halka ödetme olarak görülmemekte; sunulan hizmetler nedeniyle vatandaşın kamu hizmetlerine karşılıklı olarak katılması olarak görülmektedir (Akyılmaz, 2003, s. 332-334).

1.3.3.2. Kamu Hizmeti Çeşitleri

Kamu hizmeti modern devlet anlayışında ve düzeninde çeşitlenmiş ve değişik açılardan sınıflandırmaya tabi tutulmuştur. Kamu hizmeti, tabi olduğu hukuki düzenin özelliklerine göre tasnif edilmektedir. Bu tasnif ediliş her tür kamu hizmeti içinde kamu ve özel yönetim usullerinin yerine ve yoğunluğuna işaret etmektedir (Çapar, vd., 2015, s. 6-7). Kamu hizmeti, konularına göre sınıflandırıldığında, idari amaçlı kamu hizmeti, ekonomik amaçlı kamu hizmeti, sosyal amaçlı kamu hizmeti, kültürel, bilimsel ve teknik açıdan kamu hizmetleri olmak üzere dört ana başlık altında açıklanabilir (Altın, 2013, s. 105).

1.3.3.2.1. İdari Amaçlı Kamu Hizmetleri

Eğitim, güvenlik, nüfus, milli savunma, sağlık, bayındırlık, iskân, tapu ve kadastro gibi

geçmişten günümüze kadar kamu idaresi tarafından gerçekleştirilen hizmetler idari amaçlı kamu hizmeti olarak tanımlanmaktadır (Altın, 2013, s. 106). Bu hizmetlerin yerine getirilmesi yöntem, mal, maddi kaynak, personel vb. kullanımı süreçlerinde kamu hukukunun uygun kurallarına göre hareket edilmesi esas alınmaktadır. Ancak istisnai durumların oluşması halinde özel hukuk kurallarına da uyulabilir ve bu kurallar uygulanabilir. Bu durumlarda hizmetin gerçekleştirilebilmesi amacıyla gerekli olan unsurların temini için hukuki sözleşme yapma yoluna gidilerek kamu hizmetinin yerine getirilmesi de sağlanmış olur (Günday, 2002, s. 291).

1.3.3.2.2. Ekonomik Amaçlı Kamu Hizmetleri

Yirminci yüzyıla girerken demiryolu, gaz, telefon, elektrik vb. unsurların çoğunlukla özel sektör eliyle üretiminin yapılıyor olması ve sanayileşmesi sebebiyle bu unsurların kamu tarafından vatandaşlara ulaştırılabilmesi özel bir kamu hizmeti yönteminin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu hizmet yöntemi, ekonomik amaçlı kamu hizmeti olarak tanımlanmaktadır (Tuncil, 2005).

Ekonomik amaçlı kamu hizmeti, özel girişimlerin faaliyetlerinden bazı öğeler ve amaçlar bakımından farklılıklar göstermektedir. Örneğin kamunun bir hizmeti yerine getirirken bağlı ve uymak zorunda olduğu kanunların müsaade ettiği yetkilere dayanarak kamu otoriteleri idari işletmeler kurabilirler ve üretilen hizmet ya da mal kamu malı statüsünde kabul edilir (Günday, 2002, s. 291).Toplumun ekonomik ihtiyaçlarının özel hukuk kuralları çerçevesinde karşılanması ekonomik amaçlı kamu hizmeti olarak açıklanmaktadır ve devletin ekonomik alana müdahale etme zorunluluğunun neticesinde ortaya çıktığı söylenebilir (Altın, 2013, s. 105).

1.3.3.2.3. Sosyal Amaçlı Kamu Hizmetleri

Emeklilik, sosyal yardım, sosyal güvenlik, çalışma ve iş hayatının düzenlenmesi vb. alanlarda kamu idaresi tarafından sunulan ve yürütülen hizmetler sosyal amaçlı kamu hizmetleri olarak açıklanmaktadır (Altın, 2013, s. 106). Sosyal amaçlı kamu hizmetlerinin belirgin özelliği ekonomik amaçlı kamu hizmetinden farklı olarak kamu yararının ön planda tutulmasıdır. Sosyal güvenlik, devlet kurumlarına bağlı kuruluşlarca sağlanan ya da bireysel emeklilik işlemleri, sigorta işlemleri, vakıf hizmetleri, iş ve işçi bulma kurumlarının işlemleri ve hizmetleri, özel sektörün ve devletin birlikte yürüttükleri sosyal amaçlı kamu

hizmetleri olarak görülmektedir (Günday, 2002, s. 292).

1.3.3.2.4. Kültürel, Bilimsel ve Teknik Açından Kamu Hizmetleri

Kültürel, bilimsel ve teknik açıdan kamu hizmetleri kamu idaresinin genelde özel faaliyetler içerisinde bulunan bilimsel ve teknik araştırmalar ve kültür-sanat alanlarına yakın zamanlarda dâhil olması ile ortaya çıkan hizmetlerdir. Bu hizmetler, devlet eliyle gerçekleştirilen bilimsel-teknik ve teknolojik araştırmalar; kültür-sanat faaliyetleri olan müzik, bale, opera, tiyatro vb. faaliyetlerden oluşan kültürel, bilimsel ve teknik kamu hizmetlerini kapsamaktadır (Akyılmaz, 2003, s. 333-334). Kültürel, bilimsel ve teknik kamu hizmetleri sunan kamu idarelerine TÜBİTAK ve Devlet Tiyatroları örnek olarak gösterilebilir (Altın, 2013, s. 106).

1.3.3.3. Kamu Hizmetleri Gerçekleştirme Yöntemleri

Kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde yalnızca kamu otoriteleri değil bunların yanında farklı kişi, yapılanma, kurum ya da kuruluşlar da rol almaktadır. Bu yönüyle hem kamu idareleri hem de özel şahıslar ya da kurumlar tarafından kamusal hizmetler gerçekleştirilmektedir. Kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmelerinde farklı usuller benimsenmektedir. Bu usuller arasında ruhsat, imtiyaz, iltizam, emanet, ortaklaşa emanet, yap-işlet ve yap-işlet-devret usulü gibi kamu hizmetini gerçekleştirme usulleri bulunmaktadır (Günday, 2002, s. 295).

1.3.3.3.1. Ruhsat Usulü

Kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesi usulleri arasında bulunan ruhsat usulü, Akyılmaz'ın belirttiği üzere, tekel niteli taşımayan hizmetler olmak kaydı ile kamu otoriteleri tarafından özel şahıslara bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi amacıyla izin verilmesi anlamına gelmektedir (Akyılmaz, 2003, s. 335). Burada önemli olan husus, gerçekleştirilecek olan hizmetin herhangi bir yönetim lehine tekel özelliği taşıyor olması ve kamu hizmeti olarak kabul edilmesidir. Bu nitelikleri taşıyan kamu hizmetlerinin özel şahıslar tarafından gerçekleştirilebilmesine imkân tanıyan bu usulde kamu idaresinin yetkilendirmesi gereklidir.

Örneğin belediyeler tarafından yürütülen toplu taşıma ve eğitim, sağlık vb. hizmetlerinin

aynı zamanda “tekel” olmaması ve bir kesime “ayrıcalık” vermemesi şartı ile özel sektör tarafından da gerçekleştirilebilmesi için bu usul yani ruhsat usulü kullanılır (Günday, 2002: 314). Bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında herhangi bir olumsuzluk ya da aksatma gibi durumlar oluştuğu zaman özel şahıs ya da kurumlara verilen “ruhsat” kamu otoritesi tarafından iptal edilebilir. Hizmetin gerçekleştirilme yöntemleri ve içerikleri karşılıklı sözleşme ile değil tek taraflı idarenin ruhsatlandırması ile tespit edilerek uygulamaya konulur (Göküş, 2010, s. 200).

1.3.3.2. İmtiyaz Usulü

Kamusal hizmetlerin uzun süreli sözleşmelere göre sermayesi, karı-zararı, hasarı kendilerine ait olmak kaydıyla özel şahıs ya da yapılarca yerine getirilmesine “imtiyaz usulü” denilmektedir. Kamu otoriteleri tarafından her türlü kar-zararı hizmeti gerçekleştirmeye talip olan ve yüklenen özel şahıs ya da kurumlara ait olmak şartıyla herhangi bir kamu hizmetinin gerçekleştirilmesi için verilen izne imtiyaz usulü denilmektedir. Kaynak temininde yaşanan güçlükler ya da aşırı iş fazlalığı gibi sebeplerden dolayı bazen bu usul kamu idareleri tarafından ihtiyaçların giderilmesi amacıyla kullanılmaktadır (Akyılmaz, 2003, s. 336).

Bu tür kamu hizmeti uygulamalarında hizmeti yüklenen özel şahıs ya da yapılar yürüttükleri hizmet karşılığında vatandaşlardan bedel talep edebilirler (Bozkurt vd., 2008, s. 129). Sunulan hizmetlerde imtiyaz hakkı olanlar, vatandaşlardan bedel almaktadır fakat yapılan karşılıklı sözleşme gereğince idarenin de emir ve sorumluluğu altında bu hizmetleri yerine getirebilmektedirler (Tan, 1992, s. 309). İmtiyaz usulünün diğer kamu hizmetleri usullerinden ayrılan özelliklerinden bir tanesi hizmetlerin gerçekleştirilmesi süreçleri içerisinde her türlü sermaye, kar, zarar ve hasar gibi unsurlardan kamu idaresinin sorumlu olmadan yani devlete yük olmadan hizmeti yüklenen özel şahıs ve yapılar tarafından üstlenilmesidir (Akyılmaz, 2003, s. 337).

1.3.3.3. İltizam Usulü

Herhangi bir kamu hizmetinin yerine getirilmesinde hizmetin daha önceden belirlenmiş ve üzerinde mutabakat sağlanmış olan belli bir bedel karşılığında özel hukuk çerçevesinde tanımlanmış olan şahıs ya da yapılar tarafından gerçekleştirilmesine iltizam usulü denilmektedir. İltizam usulü ile kamu hizmeti gerçekleştirilmesi yöntemi günümüzde artık kullanılmamaktadır. Bu usul daha çok Osmanlı Devleti zamanında tarımsal ürünlerden elde

edilen vergilerin toplanılması için kullanılmış olup Cumhuriyet ile yenilen yasal düzenlemeler sonucunda cari değildir (Günday, 2002, s. 234).

1.3.3.3.4. Emanet Usulü

Kamu hizmetlerinin sunum yöntemlerinden birisi de emanet usulüdür. Emanet usulü, kamusal hizmetlerin doğrudan bir kamu tüzel kişiliği tarafından ve belirlenmiş olan hizmetler için ayrılmış olan bütçe, personel ve araçlar ile yerine getirilmesi olarak açıklanmaktadır. İdare hukukunda da belirtildiği üzere, kamu hizmetlerinin emanet usulü ile yerine getirilmesi, iş bölümü esasına göre ilgili hizmetleri sunan bakanlıklar, belediyeler, il özel idareleri, köyler ve diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından gerçekleştirilmektedir. (Giritli vd., 2001, s. 788).

1.3.3.3.5. Ortaklaşa Emanet Usulü

Kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesi süreçlerinde kamu idarelerinin kendilerine ait olan her türlü araç-gereç, imkân ve yeterliliklerini özel hukuksal sözleşmeler ile akdi yapılmış ve ilintili olduğu hizmet alanında faaliyetler yürüten özel sektör ya da şahıslara hasar ve zararların kendilerine ait olması şartıyla hizmet sonucunda elde edilen gelirlerden pay verilerek kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesine müşterek ya da ortaklaşa emanet usulü denilmektedir (Akyılmaz, 2003, s. 334-335).

Bu usul, özel şahısların kamu otoriteleri ile yapılan sözleşmeler gereğince, kar-zarar ve hasarların kamu idarelerine ait olması koşuluyla elde edilecek hasılatlardan oransal olarak gelir elde edilmesini ve yürütülen hizmetlerin kamu idaresi adına yapıldığını gösteren bir kamu hizmeti gerçekleştirme usulüdür (Özay, 1990, s. 253). Ortaklaşa emanet usulünde hizmeti gerçekleştiren özel sektör ya da şahısların emek, bilgi ve becerilerinden istifade edilirken sermaye ve riskler kamu idaresi tarafından üstlenilmekte; sunulan hizmetlerden faydalananlardan da bedel alınmaktadır. Elde edilen gelirler hizmeti yerine getiren taraflar arasında sözleşilen oran miktarınca pay edilir (Günday, 2002, s. 295).

1.3.3.3.6. Yap-İşlet Usulü

Yap-işlet usulü, enerji alanlarında kamu ihtiyaçlarının gerçekleştirilmesi amacıyla geliştirilen ve uygulanan bir yöntem olarak kamu idareleri tarafından kullanılan bir kamu

hizmeti yöntemidir. Bu yöntemde kamu idareleri tarafından bilhassa elektrik gibi enerji üretimi için özel üretim şirketlerine kamu planlaması ve ihtiyaçları esas alınarak üretim mülkiyetlerinin devlete ait olması şartıyla teknik ve teknolojik araçların temini, santral gibi yapıların kurulması ve üretilen enerjinin pazarlanmasına imkân tanınmaktadır. Bu tür hizmetlerde karşılıklı hukuki sözleşmeler kamu idaresinin uhdesinde hazırlanarak karşılıklı olarak onaylanır; anlaşmazlık ve fesih gibi her türlü süreçler süresi en çok yirmi yıl olmak şartı ile sözleşmede açıkça belirtilir (Tuncil, 2005).

1.3.3.3.7. Yap-İşlet-Devret Usulü

Yap-işlet-devret usulü, kamu hizmetleri sunmak amacıyla özel sektör tarafından harcamaları kendilerine ait olmak üzere tesislerin yapılması, belirli bir süre boyunca işletilmesi, bu tesislerden elde edilecek olan gelirlerin de yine belli bir süre ve miktarda yüklenicilere bırakılması süre sonunda da her türlü yapı, tesis ve teçhizatın üretime ve hizmete devamı koşulu ile de kamu idarelerine bedel olmaksızın devredilmesini sağlayan bir kamu hizmeti gerçekleştirme usulüdür (Tuncil, 2005).

Kamu idaresinin yetki ve sorumluluk alanında olan bir kamu yatırımının ya da hizmetinin yatırım ve işletme süreleri boyunca yapılması gereken harcamalar yüklenici özel sektör veya şahıs tarafından sağlanarak bunun karşılığında yapılan tesislerin, taraflarca belirlenen süre boyunca işletilmesi ve belirtilen süre bitiminde de tekrar kamu otoritesine şart ve bedel olmaksızın devredilmesi yap-işlet-devret usulünün esaslarındandır (Acartürk, 2001, s. 49).

İKİNCİ BÖLÜM

YEREL YÖNETİMLER VE AKSARAY BELEDİYESİ

Bu bölümde yerel yönetim kavramı ve Aksaray Belediyesi ile ilgili bilgiler verilmektedir. Sırasıyla yerel yönetim kavramı, Türkiye’de yerel yönetimlerin tarihsel süreci ve yerel yönetimlerde yapılan düzenlemeler hakkında bilgiler sunulmaktadır. Daha sonra belediyelerin görev ve sorumlulukları belediyelerde hizmet kavramları ve sunum yöntemleri, belediyelerde hizmet kalitesi ve belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti başlıkları altında literatür bilgileri sunulmaktadır. Aksaray ili ve Aksaray Belediyesi ile ilgili genel bilgiler verildikten sonra Aksaray Belediyesi’nin sunduğu hizmetlere kısaca değinilmektedir.

2.1. Yerel Yönetim Kavramı

Yerel yönetim kavramı, merkezi yönetimden farklılaşan bir yönetim kavramıdır. Genel yönetimler, merkezi hükümeti temsil ederken yerel yönetimler yerel düzeyde yetkilendirilmiş ve resmi yetkileri elinde bulunduran, yerel halk tarafından seçilmiş meclis ve yöneticileri bulunan kent, köy vb. yerel sınırlar içerisinde yaşamakta olan halkın yerel kamu ihtiyaçlarını karşılamak üzere yasalarla kurulan ve bu ölçülerde kendi kendini yöneten topluluk ve organizasyonlardır (Soyşekerci, 2004, s. 245).

İngilizcede local goverment ya da municipality-city council, Fransızcada municipalite, Osmanlıcada şehremanet gibi tanımlamaları olan bu tür yönetim yapılarına, kuruluşlarına ve düzenine Türkçe ifadesi ile mahallî idare ya da aynı anlama gelen yerel yönetim denilmektedir. Türkiye Cumhuriyeti anayasasının 127. maddesinde yerel yönetimler ile ilgili olarak il özel idareleri, köyler ve belediyeler zikredilmektedir. Ancak Türkiye’de yerel yönetim kavramının akla gelen karşılığı belediye kavramı olarak genel bir kabul durumundadır.

Belediye, Arapça kökenli bir sözcük olup anlam olarak yer, şehir, kent, kasaba, memleket, yöre kavramlarına karşılık gelen “beled” kelimesinden türetilmiştir. Yine Arapçadaki şehir anlamına gelen “medine” sözcüğü ile de bağlantılı olan bir kavramdır. Bu kavram, kent olarak görülebilecek yerlerdeki yaşam tarzını, buralar dışında kalan yerleri sosyo-ekonomik ilişkiler yönünden ayırt etmek için kullanılmıştır (Toprak, 1988, s. 6). Belediye, “beled” ile

ilgili “beled”e ait olan (hizmet, kurum, örgütlenme, yapı, iş, işleyiş vb.) her türlü unsuru kapsayan bir kavramdır.

Yerel yönetim yani belediye özelinde hazırlanmış olan kanunlarda belediye genel hatları ile şu şekilde tanımlanmaktadır. Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişiliklerine belediye denilmektedir (5393 sayılı Belediye Kanunu, md.3). Kentsel özellik taşıyan yerlerde yaşamakta olan yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamakla sorumlu kamu tüzel kişiliğe sahip yerel yönetim birimleri belediye olarak tanımlanmaktadır (Bozkurt vd., 2008, s. 31).

Yerel yönetim ya da belediye kavramları açısından bakıldığında zaman yerel halk, yerel yapılanma, yerel temsiliyet ve müşterek yerel ihtiyaçlar gerekli unsurlardandır (Uyar, 2004, s. 1-2). Birçok gelişmiş ülkede olduğu gibi belediyeler, halka en yakın olan kamu hizmet kuruluşları ve demokratik yaşamın yansımasıdır (Sirmen, 1998, s. 46). Halkın müşterek gereksinimlerinin yanında belediyeler, halkın yerel yaşamdaki refahını ve devamlılığını da sağlamaktadır (Hoffschulte, 1994, s. 148). Özetle belediye ile ilgili olarak yerel özellikli olması, yerel müşterek ihtiyaçların karşılanması ile sorumlu kamu tüzel kişiliğe sahip olması, yerel katılımcılık ilkesinin yansıması olarak yerel demokrasinin tecellisi şeklinde bir açıklama yapılabilir (Aşgın, 2006, s. 71).

Genel olarak ele alındığında belediye ile ilgili özerk ve dinamik yapıları neticesinde, hantallaşmış ve bürokrasiye boğulmuş merkezi yönetimlerden farklı olarak yerel halka sorunlarını çözebilmesi ve gerekli alternatif hizmeti sunabilmesi bakımından müteşebbis kurumlardır denilebilir (Şen ve Eken, 2007, s. 502). Bu anlamda merkezi idareler ile yerel yönetimlerin varlığı da birbirlerini tamamlayan öğeler olarak kabul edilmektedir. Nitekim çağdaş bir yerel yönetim, merkezi bir idare ile ve ona rağmen vardır ve onunla birlikte varlığını sürdürmektedir (Ortaylı, 2008, s. 2).

2.1.1. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Tarihsel Süreci

Türkiye’de yerel yönetimlerin tarihsel sürecine bakıldığında zaman Osmanlı Devleti’nde (kuruluşundan Tanzimata kadar geçen sürelerde) günümüz anlamında bir belediyecilik sisteminin olmadığı fakat farklı usullerle yerel hizmetlerin sunulduğu görülmektedir. Tanzimattan sonra başlayan batılılaşma sürecinin de etkisi ile modern belediyecilik kavramının altyapısını oluşturan ve yeni dönem anlayışı çerçevesinde kurgulanmış olan

belediye ve yerel yönetim teşkilatlanmaları ortaya çıkmıştır. Cumhuriyet ile yeni rejimin ve yasal düzenlemelerin sonucu olarak günümüz modern belediye ve yerel yönetim yapılanmalarının şekillendiği görülmektedir.

Türkiye’de yerel yönetimlerin tarihsel süreci, sırasıyla Osmanlı Devleti zamanında (Tanzimattan önceki dönemi kapsayacak şekilde) klasik dönem; Tanzimat ile başlayan ve devam eden Tanzimattan sonraki dönem ve son olarak da Cumhuriyet dönemi olmak üzere üç ana başlık altında sınıflandırılmaktadır (Yörükoğlu, 2009, s. 1).

2.1.1.1. Osmanlı Devleti Döneminde Yerel Yönetimler

Osmanlı Devleti'nde modern anlamda bir yerel yönetim geleneğinden bahsedilmesi mümkün değildir. Çağdaş anlamdaki yerel yönetim hizmetlerini ya da belediye hizmetlerini Osmanlı Devleti'nde farklı yapılar, teşkilatlanmalar veya şahıslar üstlenmiş ve yerine getirmiştir. Batı dünyasının kurguladığı biçimde bir yerel yönetim ya da belediye yapılanması Osmanlı Devleti'nde Tanzimat'a kadar görülmemektedir. Tanzimat ile modern anlamda bir belediyeciliğin altyapısı oluşturulmuştur (Sunay, 2002, s. 26-28). Tanzimat reformları, Osmanlı'nın yerel yönetim teşkilatlanmasını ve sistemini değişikliğe mecbur bırakmış ve çağdaş belediyeciliğin alt yapısını oluşturan temeller atılmıştır (Tortop, vd., 2008, s. 88).

Bu yönüyle değerlendirildiğinde Osmanlı Devleti'nde yerel yönetim yani belediye kavramının Tanzimat öncesi ve Tanzimat sonrası olmak üzere iki dönemden oluştuğu söylenebilir. Tanzimat öncesi dönem, Osmanlı Devleti'nde yerel yönetimlerde klasik dönem olarak adlandırılırken ikinci dönem ise tanzimatın ilanından sonra Cumhuriyete kadar devam eden Tanzimat sonrası dönem olarak ifade edilmektedir.

2.1.1.1.1. Klasik Dönem

Osmanlı Devleti'nin kuruluş yıllarından başlayarak Tanzimat Fermanı'nın ilanına kadar geçen süre içerisinde Osmanlı Devleti'nde yerel yönetimlerin sınıflandırıldığında ilk dönem klasik dönem olarak ifade edilmektedir. Klasik dönemde batılı anlamda bir belediye kavramından ya da yerel yönetim sisteminden bahsetmek mümkün görünmemektedir. Bunun birçok sebebi olmakla birlikte Osmanlı Devleti'nin devlet yapısı, sistemi, halk ile olan ilişkisi batılı devletlerinkilerden farklılık arz etmektedir.

Osmanlı Devleti zamanında yerel hizmetler hem devlet yönetimi tarafından hem de yerel

halkın kendi içerisinde oluşturduğu yapılanmalar tarafından yerine getirilmiştir (Eryılmaz, 2010, s. 229-230). Burada dikkat çeken bir husus şu şekilde açıklanabilir, buna göre Osmanlı'da yerel hizmetlerin yürütülmesinde yerel halk tarafından kurulmuş olan vakıflar, loncalar ve mahalle teşkilatları ile gönüllüler etkin olarak görevler üstlenmişlerdir (Ulusoy ve Akdemir, 2008, s. 149).

Osmanlı Devleti'nde hukuk ve adliye ile ilgili konuların, kent ve kasabalardaki güvenlik ve asayişin yanında yerel kamusal hizmetlerin de görevlendirilmiş olan kadılar tarafından yürütüldüğü görülmektedir. Osmanlı Devleti'nin kuruluş yıllarından itibaren toprak kazanımları hızlı bir şekilde gelişme göstermiş ve bunun sonucu olarak da fethedilen yerlerde kamu hizmetlerini yürütecek ve merkezin temsilcisi konumunda olacak kadılar tayin edilmiştir. Farklı ölçeklerdeki kasaba ve köy gibi yerleşim birimlerinin bir araya getirilmesiyle kazalar oluşturulmuş ve bu kazaların başına da yukarıdaki görevleri icra etmekle yetkilendirilmiş kadılar tayin edilmiştir. Kadılar Osmanlı'nın klasik döneminde şehir yönetimlerinin başındaki kişiler, günümüz tabiriyle belediye başkanları olarak görev yapmışlardır. Nitekim Osman Gazi'nin ilk tayin ettiği memurlar arasında kadılar bulunmakta ve ilk vergi de belediye ile ilgili olan pazar resmi yani “bac”dır (Eryılmaz, 2010, s. 184).

Kadıların bulunduğu hizmet binaları adli ve hukuki işlerin görüldüğü yerler olmakla birlikte yerel kamu hizmetlerinin günümüz anlamıyla belediye hizmetlerinin görüldüğü yer yani belediye binası durumunda idi. Kadılar, yargıç, noter ve belediye başkanlığı görevini yerine getirmekteydi (Eryılmaz, 2010, s. 185). Kadılar, hukuk alanında söz söyleme yetkilerine sahip olmaları kadar yerel yönetimlerde de yerel halkın belediye hizmetlerinin kanun ve nizamlar ölçüsünde kurallar koyarak yerine getirilmesini sağlamışlardır (Ortaylı, 1985, s. 16). Özetle söylemek gerekirse, kadılık müessesesi uzun yıllar boyunca Osmanlı devlet yönetiminde taşra yönetimlerinin ve teşkilatlarının temelini oluşturmuştur.

Kadıların yerel yöneticiler olarak sorumlulukları ve görevleri şunlardı: yörenin birlik ve düzenin temin edilmesi; ölçü ve tartı aletlerinin kontrol edilmesi; çevre temizliğinin sağlanması; tüketicinin korunması amacıyla yürütülen narh işlemleri, ihtiyaç duyulan mal ve maddelerin tekel ya da karaborsaya düşmesinin engellenmesi; gerekli imar ve bayındırlık faaliyetlerinin yürütülmesi; ihtiyaç duyulan tedbir ve yasakların konulması ve yasaların halkı korumak amacıyla uygulanmasıdır (Çelik, 1996, s. 28-32).

Kadılık kurumunun yerel hizmetlerden sorumlu farklı görevlileri bulunmaktaydı. Bu görevliler arasında yerel hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kadılara yardım eden örneğin

muhtesipler bulunmaktaydı. Muhtesip geleneği halifelik zamanından Osmanlıya kadar süregelen bir yapıydı (Kazıcı, 1987, s. 11). Muhtesipler, esnafların denetlenmesinde, pazar fiyatlarının yani narhın belirlenmesinde, çevre-temizlik işlerinde, yaptırım ve ceza uygulamalarında kadılara yardım etmekle sorumluydular. Muhtesipler, günümüz belediyecilik hizmetleri içerisinde zabıtalara yaptıkları işleri yürütüyorlardı. Muhtesiplerin yanında kadılara yerel hizmetlerde yardımcı olacak subaşı, naib, asesler, mimarbaşı, çöplük subaşısı ve imamlar bulunmaktaydı (Türe, 2000, s. 34-35). Subaşılar, şehrin güvenliğinde, naibler, yargılama işlemlerinde ve hukuki faaliyetlerde; asesler, çarşı ve pazar yerlerinin gece vakitleri güvenliğinin sağlanması ve korunmasında; mimarbaşı, şehirlerin imar düzenlemelerinde ve denetimlerinde; çöplük subaşısı, genel temizlik ve düzenin sağlanmasında, kadılara yardımcı olan ve kadıların yetki ve sorumluluk verdiği başyardımcı kişiler durumundaydı.

Doğum, ölüm, boşanma, adres değişikliği gibi nüfus işlerinde imamlar kadılara yardımcı olurken gayrimüslim mahallelerde ise kadılara yardımcı olacak kişiler dini grupların önderleri olan papazlar ya da kocabaşılar idi. Yalnızca kurumlar ya da vakıflar değil vatandaşlar da yerel hizmetlerin gerçekleştirilmesinde görev almaktaydılar. Örneğin mahallelerin temizliği için kadılar kişileri görevlendirebilirken bazen de mahalle halkı tarafından gönüllü ve nöbetleşe olarak temizlik işleri yerine getirilmekteydi (Ulusoy ve Akdemir, 2008, s. 199-200).

Yerel yapılanma içerisinde tüm taşra teşkilatlarından farklı olarak İstanbul kadılığı doğrudan Babıali'ye bağlı bulunmaktaydı. Ortaylı'nın da belirttiği gibi İstanbul'daki kadıdan farklı olarak diğer yerleşim yerlerindeki kadılar o bölgenin beylerbeyine ya da sancakbeyine bağlı değillerdi (Ortaylı, 2008, s. 288). 1826 yılından sonra yapılan idari düzenlemeler ile güvenlik işlerini yürütmekle görevli olan İhtisap Nazırlığı yapılanması yeniden kurgulanmıştır. İhtisap kurumu, İstanbul 'da nezaret olarak diğer eyaletlerde ise müdürlükler olarak görevlerine yeni belediye teşkilatlanması kuruluncaya kadar devam etmişlerdir. Şehirlerin belediye hizmetlerini gerçekleştirmek için bugünkü anlamda özel bir bütçeleri yoktu. Bütçe, finansman ve ödeme işleri daha çok şehrin ileri gelenleri ve zenginleri tarafından desteklenen "avarız sandıkları" yoluyla temin edilmekte idi.

Tanzimat öncesi klasik dönemde Osmanlı Devleti'nde yerel kamu hizmetlerinde etkin olan diğer bir yapılanma ise vakıf yapılanmalarıdır. Vakıflar, şahıs ya da kamu statüsünün dışında üçüncü bir özerk tanımlamaya sahip yapılanmalar olarak görülmekte idi (Aydın, 2018, s. 314). Vakıflar, yerel hayatın fiziksel, maddi ve sosyal olarak gelişmesine ve intizam

içerisinde devam etmesine odaklanmış ve belediyeler gibi çalışarak bu yönde faaliyetler yürüterek yerel hizmetlerin sunumunda devlete yardımcı olmuşlardır (Eryılmaz, 2010, s. 185-188). İlerleyen zamanlarda yerel teşkilatlanmalarda yapılan düzenlemeler sonucunda Vakıflar Nazırlığı kurulmuş olup vergi toplamak ve zabıta işlemleri gibi kadıların yetki ve görevlerinin çoğu bu kurumlara devredilmiştir (Yörükoğlu, 2009, s. 4).

Lonca teşkilatlarının yerel hizmetlerin gerçekleştirilmesinde tıpkı vakıflar gibi etkili olduğu görülmektedir. Osmanlı'da lonca teşkilatlarının kökeninin çok daha eski zamanlara yedinci, sekizinci yüzyıllarda faal olan ahilik ve fütüvvet teşkilatlarına dayandığı düşünülmektedir. Bu kurumlarda geçerli olan töreler, kurallar gibi birçok özelliklerin lonca teşkilatlarında da devam ettirildiği görülmektedir (Duman ve Yüksel, 2008, s. 8).

Üyelerinin faaliyetlerini denetlemenin yanında merkezi yönetim ile yerel halk arasında bir köprü görevi üstlenmiş olan loncalar, günümüz anlamında yerel belediye hizmetlerinin de bir kısmını yerine getirmişlerdir. Şöyle ki bir esnaf yapılanması olan loncalar, ekonomik faaliyetler yürüten bir yapılanma olarak çarşı pazar yerlerinin bakım-onarım, temizlik, aydınlatma, su temini, mal ve hizmet kalitesinin tayini ve denetlenmesi gibi birçok faaliyeti yerel yönetimin dâhili olmasına gerek kalmadan kendi yapılanmaları içerisinde gerçekleştirmişler ve sanki bir belediye yönetimi gibi davranmışlardır. 1913 yılında sanayileşme ve fabrikalaşmanın sonucunda etkinliğini yitiren ve İttihat ve Terakki Fırkası tarafından kaldırılincaya kadar (Duman ve Yüksel, 2008, s. 10) bu hizmetlerin yerine getirilebilmesi için gerekli olan personel, masraf, harcamalar, ödemeler gibi ekonomik unsurları kendi aralarında oluşturdukları “avarız sandıklarından” karşılamışlardır (Ulusoy ve Akdemir, 2008, s. 199-201).

Mahalle yönetimleri, klasik dönemde Osmanlı zamanında yerel kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde etkin rol alan diğer önemli aktörlerden bir tanesidir. Mahalleler, Osmanlı şehirlerinin yönetimlerinde kendilerine has özellik ve faaliyetleri olan pazar meydanları, hamamlar, ibadethaneler, kahvehaneler, kiraathaneler, mektepler, medreseler, mescitler ve çeşmeler gibi unsurları ile sosyal bütünlüğü olan birimler olarak görev almışlardır (Eryılmaz, 1999, s. 465). 1829 yılında ilk mahalle İstanbul'da kurulmuş olup ilerleyen zamanlarda taşralarda da mahalleler bulunmaktadır (Duman ve Yüksel, 2008, s.11).

Mahalle yöneticileri olan muhtarlara, imamların yetki ve sorumlulukları devredilmiş ve birçok yerel kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde merkezi hükümete yardımcı olmak üzere yetkili kılınmıştır (Eryılmaz, 2010, s. 191). İdare-i Umumiye Kanunu ile kaldırılan

mahalle muhtarlıkları, 1924 tarih ve 442 sayılı Köy Kanunu ile yeniden tesis edilmiştir (Arslaner, 1993, s. 203).

2.1.1.1.2. Tanzimat ve Sonrası Dönem

Osmanlı Devleti'nde modern anlamda belediyelerin tesisi, Tanzimat Fermanının ilanından sonraki zamanlarda 1855 yılında Kırım Savaşı mukabilinde başlamıştır. Klasik Osmanlı şehir yönetimi anlayışı yerini modern anlamda kurgulanmış ve yapılandırılmış olan şehir yöneticiliğine bırakmıştır (Ulusoy ve Akdemir, 2008, s. 201). Osmanlı Devleti'nin Tanzimat ile Batı anlayışında bir idari yapılanmaya gittiği ve bu yönde düzenlemeler yaptığı görülmektedir. Batılılaşma ile gerçekleştirilen reformlar sayesinde yeni ve modern anlamda bir belediyeçiliğin ortaya çıkmasını sağlamıştır (Eryılmaz, 2010, s. 187). Burada şunu belirtmek gerekir ki Tanzimat ile ortaya konan ve Batı ile özdeşleşen reform özellikli yenileşmelerde, merkezi idarenin taşra üzerinde etkinliğini korumak istemesi Osmanlı özellikli yeni bir yerel formun oluşturulmak istendiği göstermektedir (Duman & Yüksel, 2008, s. 14). İstanbul Şehremaneti esasında bu anlayışın bir yansıması olarak kurulmuştur.

İstanbul Şehremaneti, Kırım Savaşı nedeniyle zaten mali yönden ağır yükler altına girmiş olan devletin aydınlatmadan temizliğe, alt yapıdan kaldırımlara kadar temel belediye hizmetlerinde yaşadığı sorunlar yüzünden ve İstanbul'a sayıları yüzbinleri bulan çok sayıda yabancı askerin gelmesi sonucunda gerekli hizmetlerin daha hızlı ve kolay sağlanabilmesi amacıyla artık bir zaruriyet olarak kurulmuştur. İstanbul Şehremaneti, Fransız komün idaresi örnek alınarak yapılandırılmıştır (Eryılmaz, 2010, s. 204).

1855 yılında İstanbul Şehremaneti'nin kurulması ile İhtisap Nazırlığı kaldırılmış olup bu yapının yetki ve sorumlulukları da farklı farklı şube ya da dairelerden oluşan İstanbul Şehremaneti uhdesine devredilmiştir (Eryılmaz, 2010, s. 188). İstanbul Şehremaneti, merkezi yönetim tarafından atanan bir başkan (şehremin) ve seçilmiş on iki kişilik kent kurulu ya da şehir meclisinden teşekkül etmekteydi. Şehremin hem şehrin hem de şehri yönetmekle görevlendirilmiş olan ve yine merkezi yönetim tarafından atanan bu meclisin de başkanlığını yapmaktaydı. Her yıl üçte ikisi yenilenen meclis üyeleri İstanbul'da mukim olan ve her tebaanın eşrafları arasından seçilirdi (Keleş, 2000, s. 125).

İstanbul Şehremaneti, 1857 tarihli Nizamname ile 14 belediye dairesinde kurulmuş olup 1868 yılında yürürlüğe giren Dersaadet İdar-i Belediye Nizamnamesi ile diğer daireleri kurularak daire sayıları artırılmış ve bu daire sayısı yirmi olmuştur. Padişah tarafından

atanmış olan altı üye şehremaneti meclislerini oluşturmuşlar; Mayıs ve Ekim ayları olmak üzere yılda iki defa toplanan bu meclisler, belediye dairesi meclisleri başkanları, şehremaneti meclisleri ve daire meclislerinin kendi aralarından seçmiş oldukları ikişer üyeden teşekkül eden bir cemiyet-i umumiye-i belediye yapılanmasını kurmuşlardır. 1930 tarih ve 1580 sayılı eski belediye kanunu ve 1984 tarih ve 3030 sayılı eski büyükşehir belediye kanununda da belirtildiği ve daha sonra yapılan 2005 tarih ve 5393 sayılı yeni belediye kanunu ile 2004 tarih ve 5216 sayılı büyükşehir belediye kanununda da ifade edildiği üzere belediye meclisleri Kasım, Mart ve Temmuz ayları olmak üzere yılda üç defa bir araya gelerek şehir ve yerel hizmetlerle ilgili kararlar almak üzere toplantılar düzenlemektedirler (Sunay, 2002, s. 128).

İstanbul Şehremaneti, esasında Paris örneği özelinde yani tüm semtler yerine sadece bir bölgede kurulmuş ve daha sonra diğer semtlere yavaş yavaş belediye-şehremanet teşkilatlarının kurulması planlamıştır. Bu amaçla 1858 yılında İdare-i Seniyye başlıklı bir düzenleme ile görev süreleri üç yıl olan on iki kişilik bir meclis ve görev süresi sınırlı olmayan bir başkandan oluşan altıncı daire ismi ile müsemma bir yapılanma teşekkül edilmiştir.

İstanbul için yeni bir belediye modeli belirlemek üzere 1856 yılında intizam-ı şehir komisyonu adında belediye hizmetleri ve yönetimi konusunda tecrübeli ve bilgi sahibi kişilerden oluşan bir yapılanma kurulması kararlaştırılmıştır. Bunun sebebi İstanbul şehremaneti içerisinde görev alan meclis üyelerinin belediye ile ilgili konular hakkında yeterli bilgi ve birikime sahip olmayışları gösterilmektedir. Bu komisyonlar, belediyecilik konusunda, çevre-temizlik, güvenlik, aydınlatma, vergi gelirleri toplama gibi konularda yeni düzenlemeler uygulamaya koymuş örneğin araba ve hayvanlardan vergi alınması, kaldırım yapımlarında hane ve dükkân sahiplerinin katılmalarını öngören kurallar getirmişlerdir (Oktay, 2008, s. 387). Bu komisyonlar ayrıca belediyecilik hakkında batı örneklerini de içeren raporlar hazırlayarak Babıali'ye sunmuşlardır (Lewis, 2000, s. 391).

Taşralarda da 1864 tarihinde yapılan Tuna Vilayetleri Nizamnamesi ile İstanbul dışında özellikle liman bölgelerindeki şehirlerde belediyeler kurulmaya başlanmıştır. İlk taşra belediyeciliğinin 1871 tarihinde yapılan idare-i umumiye-i vilayet nizamnamesi ile ortaya çıktığı söylenebilir. Kasabalarda ve kentlerde belediye anlamında yerel yönetim yapılanmalarının 1877 tarihli vilayetler belediye kanunu ile gerçekleştiği görülmektedir. 1930 yılına kadar varlıklarını sürdüren şehremaneti yapılanmaları, kısa süre içerisinde meclisleri ile lağvedilmiş olup bugünkü anlamda bazı sebeplerden dolayı tam olarak

belediyeciliğin karşılığı olarak tanımlanamamaktadır. Bu sebepler arasında personel atamaları, harcamalar, finansal unsurlar, merkezi otoritenin hâkim olması vb. unsurlar öne çıkan sebeplerden bazıları olarak görülmektedir (Duman ve Yüksel, 2008, s. 16).

Yapılan reform ve düzenlemelere rağmen kurulmuş olan yapılar ve kurumlar istenen ölçüde başarılı olamamış ve beklenen performansı yeterince gösterememişlerdir (Eryılmaz, 2010, s. 205-206). İstanbul Şehremanetinin lağvedilmesi ile altıncı daire-i belediye, intizam-ı şehir komisyonları ve diğer yapılanmalar ortadan kaldırılmış olup bu yapılar 1930 yılında kanuni düzenlemeler yapan Cumhuriyet ile yeni bir reforma tabi tutulmuşlar ve yerel yönetimlerde yeni düzenlemelere gidilerek Cumhuriyet dönemi belediyeciliğine geçilmiştir.

2.1.1.2. Cumhuriyet Döneminde Yerel Yönetimler

1876 yılında yapılan anayasal düzenlemeler ile kıyaslandığı zaman Cumhuriyet döneminde yapılan 1921 anayasasının yerel yönetimlere daha fazla özerklik ve genişlik verdiği görülmektedir. 1921 anayasası, genç cumhuriyetin zihniyet alt yapısını, yeni dönem kodlarını ve paradigmalarını hazırlamış olan bir anayasa olarak değerlendirilmektedir. Bu yönüyle demokratik zihniyet, serbest katılım ve modern anlayış ile tasarlanan yeni düzen içerisinde yerel yönetimlerin “muhtariyet” esaslı yönetimler olması fikri benimsenmiştir.

Örneğin kentlerin idarelerinde söz sahibi olan il özel idarelerinin yapılanmasında değişikliğe gidilmiş yürütme görevinin valilerden alınarak il genel meclisi ve bu meclisi oluşturan üyelerin kendi aralarından seçmiş oldukları kişiler tarafından yerine getirilmesi kararlaştırılmıştır. En küçük yerel birimlerin kamu tüzel kişiliklerine sahip olması ve kendi yönetimlerini belirlenen esaslara göre seçebilmeleri, yerel işlerin kararlaştırılmasında ve yürütülmesinde bucaklardaki şura meclisleri gibi yapılanmalar kurabilmeleri anayasal olarak Cumhuriyet ile sağlanmıştır (Doğan, 2011).

Cumhuriyetin ilanı ile 1924 anayasası yürürlüğe girmeden önce köylere kamu tüzel kişilikleri statüsü veren ve köy yönetim organlarını geniş yetkilerle donatan 442 sayılı Köy Kanunu çıkarılmıştır (Urhan, 2008, s. 87). Belediyeler ile ilgili olarak ise görev, yetki, sorumluluklar ve her türlü iş-işleyiş ile karar organları vs. detaylı ve kapsamlı tanımlamalar ve açıklamalar, 1982 tarihinde yapılan anayasanın 127. maddesinde ifade edilmiştir (Yayla, 1987, s. 9-10).

1921 ve 1924 anayasasında da yerel yönetimlerin kamu tüzel kişilikleri ve idari yönden güçlendirilmeleri esas alınmıştır. Köy kanununun çıkarılmasından sonra 3 Nisan 1930

tarihinde Cumhuriyet döneminin ilk belediyeçilik kanunu olan 1580 sayılı Belediye Kanunu çıkarılmıştır. Bu kanunun felsefi alt yapısının Osmanlı döneminde başlayan batılılaşma hareketi gereğince hassaten benimsenen Fransız yerel yönetimleri sistemine göre yapılmış olduğu görülmektedir (Gökçe ve Erdal, 2005, s. 98).

1963 yılında yapılan ve yürürlüğe giren yeni belediyeçilik kanununa kadar yürürlükte kalan 1580 sayılı Belediye Kanunu'nda katı bir merkeziyetçilik ve vesayet anlayışının ağır bastığını da belirtmek gerekir. Şöyle ki 1930 tarih ve 1580 sayılı Belediye Kanunu'nda belediye başkanlarının halk tarafından seçilmesi esas olarak belirtilmiş olsa da (Erençin, 2004, s. 57-59) belediye başkanları seçimler yoluyla değil merkezi hükümet tarafından atama yoluyla görevlendirilmiş ve seçilenler ise yine merkezi yönetimin vesayeti altında olmak zorunda kalmıştır. Dolayısıyla yerel bir özerklikten bu dönemde bahsetmek tam anlamıyla mümkün değildir. Ancak 1963 tarihli yeni belediyeçilik kanununda belediye başkanlarının halk tarafından seçimler yoluyla göreve gelmeleri anayasal olarak uygun görülmüştür. Bu düzenleme, yerel demokrasi ve özerklik açısından önemli bir adım olarak görülmektedir.

3 Nisan 1930 tarihinde Cumhuriyet döneminin ilk belediyeçilik kanunu olan 1580 sayılı Belediye Kanunu, birkaç küçük değişiklikler yapılsa da 2005 yılında yapılan yerel reformlar ile yeni belediyeçilik kanunlarının çıkarılmasına kadar yürürlükte kalmıştır. 3 Temmuz 2005 tarihinde yerel yönetimlerde reform özelliği taşıyan 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu TBMM tarafından kabul edilmiş ve yürürlüğe girmiştir (Özden ve Zorlu, 2011, s. 43-46).

Osmanlı Devleti'nde başlayan modernleşme hareketleri ile hayata geçirilen 1876 anayasasından ve 1921'den başlayarak 1924, 1930, 1963, 1982 ve 2005 tarihli yasal düzenlemeler ile Cumhuriyet dönemi yerel yönetimlerinin tarihsel yolculuğu Köy Kanunu, Belediye Kanunu ve Büyükşehir Belediye Kanunu'nun yürürlüğe konulması olmak üzere özetlenebilir.

2.2.2. Yerel Yönetimlerde Yapılan Düzenlemeler

Yerel yönetimlerde yapılan düzenlemeler başlığı altında yerel kamu tüzel kişiliğine sahip olan yapılarla ilgili yapısal ve idari düzenlemeler olmak üzere iki alt başlık halinde bilgiler sunulmaktadır. Bu anlamda yerel kamu tüzel kişilikleri ile ilgili yapılmış olan düzenlemeler ile ilgili olarak bu yapıların kuruluş, yetki, meclis, idareci, fiziksel sınır, görev ve sorumluluk

alanları vb. yapısal özelliklerini içeren yapısal düzenlemeler ve görev ve kapsam; yetki ve sorumluluk, görev düzenlemeleri; merkezi yönetimle olan ilişkiler ve yerindelik vb. ilke ve unsurları içeren idari ve yasal düzenlemeler bakımından değerlendirilmesi yapılmaktadır.

2.2.2.1. Yapısal Düzenlemeler

Yerel kamu tüzel kişiliklerine sahip olunmasını belirleyen yapısal düzenlemeler arasında bu yerleşim yerlerinin köy, kasaba, kaza, kent, büyükşehir veya başkent olarak tanımlanmaları bulunmaktadır. Bu durum yapılan yasal düzenlemeler ile belirlenir ve gerçekleştirilir. Herhangi bir yerin köy ya da kasaba (belde) olması için belirlenen kriterler yasalarda farklılık göstermektedir. Örneğin belediye kurulması için gerekli olan nüfus sayıları yasalara göre farklılık göstermiş olup 3 Temmuz 2005 tarihli 5393 sayılı kanuna göre en az beş bin olmak zorundadır. 5393 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu 4. maddede belirtilen bu durum bir diğer yasal düzenleme olan 1580 sayılı kanunda bu nüfus oranı iki bin olarak belirlenmiştir (1580 sayılı Belediye Kanunu, 1930, 2. madde).

Yerel yönetimlerin yapısal düzenlemelerini içeren yasal düzenlemelerde bu kamu tüzel kişiliklerinin yetkilendirilmiş karar organları ve temsilcilerinin özellikleri ve sorumlulukları ile belirlenme şekilleri, yetki alanları, yerleşim yerlerinin fiziksel özellikleri vb. tüm başlıklar detaylı olarak sunulmaktadır. Yapısal düzenlemelerdeki değişiklikler ya da yeni düzenlemeler yapılan kanunlarla belirtilerek yürürlüğe konulmaktadır.

2.2.2.2. İdari Düzenlemeler

Belediyelerin merkezi yönetimle olan ilişkileri yönetsel düzenlemeler yoluyla yeniden düzenlenebilmektedir. Merkezileşmeden yerelleşmeye doğru evrilen yönetim süreçlerinin dünyanın birçok yerinde olduğu gibi Türkiye’de de paralel bir durum arz ettiği ve yerel yönetimlerin güçlendirilmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu anlamda yerel yönetimler olarak belediyelerin daha demokratik ve katılımcı; daha özerk ve yetkilendirilmiş kurumlar olması amacıyla yönetsel düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir.

Buna göre yapılan yönetsel düzenlemeler ile mahalli yönetimlerin aldıkları kararların merkezi yönetimin temsilcileri olan yöneticiler, mülki amirler tarafından onaylanmasına gerek kalmamıştır (Urhan, 2008, s. 91-92). Bu anlamıyla idari vesayetin yerel yönetimler üzerinde bir baskı unsuru olmasının önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

Belediyelerin görev alanları yapılan idari ve yönetsel düzenlemeler ile genişletilebilmektedir. 1580 sayılı kanunda belediyeler ile ilgili olan görevlerin tanımları ayrı ayrı ve detaylı bir şekilde yapılmaktayken; 5393 sayılı kanun ile bu görevler “kanunla başka kurum ya da kuruluşlara verilmemiş olan mahalli müşterek görevlerin belediyelerin sorumluluk alanlarında olduğu” belirtilerek (daha sonra iptal edilmiş olan 5393 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 14. madde) belediyeler bakımından “genellik” ilkesinin benimsendiği görülmektedir (Gökçe ve Erdal, 2005, s. 100).

Toplumsal fayda sağlayacak olan hizmet ve yapılanmaların belediyeler tarafından yerine getirilmesi amacıyla sosyal belediyeçilik ilkelerinin hayata geçirilmesi amacıyla yapılan düzenlemeler yine belediyelerin sorumlulukları arasında gösterilmiştir. Bu anlamda dezavantajlı kesimlere yönelik yapılacak olan her türlü yardımların belediyeler tarafından gerçekleştirilmesine yasal olarak izin verilmiştir. Vatandaşlara yer yönünden en yakın olan kamu hizmeti sunan tüzel kişilikler olarak belirtilen belediyelerin bu anlamda yönetsel düzenlemeler yoluyla yerellik veya yerindelik ilkesine haiz olduğu belirtilmektedir (5393 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 2005, madde 14).

2.3. Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları

Belediyelerin görev ve sorumlulukları yapılan yasal düzenlemeler ile belirlenmektedir. Bu anlamda belediyelerle ilgili olarak TBMM tarafından hazırlanan yasalar caridir. Osmanlı’dan Cumhuriyetin kuruluşuna ve günümüze kadar geçen süre içerisinde yerel yönetimlerle ilgili olarak birçok yasal düzenlemelerin yapıldığı daha önce belirtilmişti. Bu yasal düzenlemeler ile belediyelerin yetki ve sorumlulukları, teşkilatlanma yapıları, karar organlarının görevleri günün gereklerine göre güncellenerek yürürlüğe konulmaktadır.

3 Temmuz 2005 tarihinde yapılan 5393 sayılı Belediye Kanunu 14. maddesi “belediyelerin görev ve sorumlulukları” başlığından oluşmaktadır. 5393 sayılı Belediye Kanunu özelinde güncel olarak belediyelerin görev ve sorumlulukları özetle şu şekilde belirtilmiştir.

“Belediyeler, “imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor orta ve yükseköğrenim öğrenci yurtları (Bu Kanunun 75 inci maddesinin son fıkrası, belediyeler, il özel idareleri, bağlı kuruluşları ve bunların üyesi oldukları birlikler ile ortağı oldukları Sayıştay denetimine tabi şirketler tarafından, orta ve yükseköğrenim öğrenci yurtları ile Devlete ait her derecedeki okul binalarının yapım, bakım ve onarımı ile tefrişinde uygulanmaz.);

sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyeler, kadınlar ve çocuklar için konukevleri açmak zorundadır. Diğer belediyeler de mali durumları ve hizmet önceliklerini değerlendirerek kadınlar ve çocuklar için konukevleri açabilirler. Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; mabetlerin yapımı, bakımı, onarımını yapabilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. (Değişik ikinci cümle: 12/11/2012-6360/17 md.) Gerektiğinde, sporu teşvik etmek amacıyla gençlere spor malzemesi verir, amatör spor kulüplerine ayni ve nakdî yardım yapar ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan öğrencilere, sporculara, teknik yöneticilere ve antrenörlere belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.” (5393 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 2005, madde 14).

Belediyenin yetkileri ve imtiyazları şunlardır:

“Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla her türlü faaliyet ve girişimde bulunmak. Kanunların belediyeye verdiği yetki çerçevesinde yönetmelik çıkarmak, belediye yasakları koymak ve uygulamak, kanunlarda belirtilen cezaları vermek. Gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetleri ile ilgili olarak kanunlarda belirtilen izin veya ruhsatı vermek. Özel kanunları gereğince belediyeye ait vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarının tarh, tahakkuk ve tahsilini yapmak; vergi, resim ve harç dışındaki özel hukuk hükümlerine göre tahsili gereken doğal gaz, su, atık su ve hizmet karşılığı alacakların tahsilini yapmak veya yaptırmak. Müktesep haklar saklı kalmak üzere; içme, kullanma ve endüstri suyu sağlamak; atık su ve yağmur suyunun uzaklaştırılmasını sağlamak; bunlar için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettmek; kaynak sularını işletmek veya işlettmek. Toplu taşıma yapmak; bu amaçla otobüs, deniz ve su ulaşım araçları, tünel, raylı sistem dâhil her türlü toplu taşıma sistemlerini kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettmek. Katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanımı, ortadan kaldırılması ve depolanması ile ilgili bütün hizmetleri yapmak ve yaptırmak. Mahallî müşterek nitelikteki hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla, belediye ve mücavir alan sınırları içerisinde taşınmaz almak, kamulaştırmak, satmak, kiralamak veya kiraya vermek, trampa etmek, tahsis etmek, bunlar üzerinde sınırlı aynî hak tesis etmek. Borç almak, bağış kabul etmek. Toptancı ve perakendeci hâlleri, otobüs terminali, fuar alanı, mezbaha, ilgili mevzuata göre yat limanı ve iskele kurmak, kurdurmak, işletmek, işlettmek veya bu yerlerin gerçek ve tüzel kişilerce açılmasına izin vermek. Vergi, resim ve harçlar dışında kalan dava konusu uyuşmazlıkların anlaşmayla tasfiyesine karar vermek. Gayrisihhî müesseseler ile umuma açık istirahat ve eğlence yerlerini ruhsatlandırmak ve denetlemek. Beldede ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi ve kayıt altına alınması amacıyla izinsiz satış yapan seyyar satıcıları faaliyetten menetmek, izinsiz satış yapan seyyar satıcıların faaliyetten men edilmesi sonucu, cezası ödenmeyerek iki gün içinde geri alınmayan gıda maddelerini gıda bankalarına, cezası ödenmeyerek otuz gün içinde geri alınmayan gıda dışı malları

yoksullara vermek. Reklam panoları ve tanıtıcı tabelalar konusunda standartlar getirmek. Gayrisihhî işyerlerini, eğlence yerlerini, halk sağlığına ve çevreye etkisi olan diğer işyerlerini kentin belirli yerlerinde toplamak; hafriyat toprağı ve moloz döküm alanlarını, sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG) depolama sahalarını; inşaat malzemeleri, odun, kömür ve hurda depolama alanları ve satış yerlerini belirlemek; bu alan ve yerler ile taşımalarda çevre kirliliğı oluşmaması için gereken tedbirleri almak. Kara, deniz, su ve demiryolu üzerinde işletilen her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergâhlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işlettiirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiğı bütün işleri yürütmek. Belediye mücavir alan sınırları içerisinde 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu, 26/9/2011 tarihli ve 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve ilgili diğer mevzuata göre kuruluş izni verilen alanda tesis edilecek elektronik haberleşme istasyonlarına kent ve yapı estetiğı ile elektronik haberleşme hizmetinin gerekleri dikkate alınarak ücret karşılığında yer seçim belgesi vermek. Belediye sınırları içerisinde, yapı ruhsatı veya yapı kullanma izni hangi idare tarafından verilmiş olursa olsun, hizmete sunulacak olan asansörlerin tescilini yapmak, ilgili teknik mevzuat çerçevesinde yıllık periyodik kontrollerini yapmak ya da yetkilendirilmiş muayene kuruluşları aracılığıyla yaptırmak, gerekli hâllerde asansörleri hizmet dışı bırakmak..." (5393 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 2005, madde 14).

2.3.1. Belediyelerde Hizmet Kavramları ve Sunum Yöntemleri

Belediye hizmeti, yerel müşterek özellikli olması şartıyla yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamak için yasal düzenlemelerle belirlenmiş esaslara uygun olarak yerel kamu tüzel kişilikleri tarafından gerçekleştirilen düzenli kamusal iş, işlem ve faaliyetlerden oluşmaktadır. Kamu hizmeti olarak kabul edilen belediye hizmetleri yenilenen ve güncellenen hayat düzenine göre yeniden şekillenmek ve tasarlanmak zorunda kalmaktadır. Gelişen teknoloji, artan nüfus, kentleşme ve insanların beklentilerinin ve ihtiyaçlarının değişimi vb. birçok faktörün etkilediğı birçok kamu hizmetleri gibi belediye hizmetleri de günümüz gereklerine göre yeniden ele alınarak güncellenmektedir. Çünkü vatandaşın ihtiyaç duyduğu hizmetlerin tamamının kamu eliyle gerçekleştirilebileceğı düşüncesi artık eksik bir düşünce olarak kabul edilmektedir (Erdoğan, 2010, s. 22-23).

Özellikle yerel yönetimlerde halka en yakın yönetim birimleri olmaları nedeniyle daha katılımcı, daha şeffaf ve hesap verebilir, denetlenebilir bir yönetim ve hizmet anlayışının oluşması gerektiğı düşünülmekte ve beklenmektedir. Etkililiğı ve verimliliğı esas alan ve kaliteli hizmetler sunabilen yönetimler günümüz insanının beklentilerine cevap verebilen

yönetimler olarak görülmektedir.

Geçmiş dönemlerde belediyeler hizmetleri kamusal kimlikleri içerisinde kendi yapıları, personelleri ve araç-gereçleri ile yerine getirmekteydiler. Fakat değişen yönetim anlayışının kamudaki yansıması olarak kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde tek başına kamu idarelerinin yeterli ve etkili-verimli olmadığı; alanında uzman ve yetkin kurum, yapılanma ve şahıslarla da iş birliği yapması gerektiği fikri ortaya çıkmıştır. Bu anlamda kamu idarelerine hizmet yürütmede yardımcı olacak veya destekleyecek olan Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve özel sektör unsurları da paydaş aktörler olarak görev almaya başlamışlardır.

Belediye hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde kamu idarelerinin rol aldığı geleneksel hizmet sunum yöntemi ve kamu-özel iş birliğini ya da diğer paydaş aktörleri içine alacak şekilde hizmet gerçekleştirilmesini ifade eden alternatif ya da günümüz anlayışını yansıtan modern yöntem olmak üzere iki tür hizmet sunum yönteminden bahsedilebilir.

2.3.1.1. Geleneksel Yöntem

Bu yöntem, kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde kamu idaresinin ve kamu kaynaklarının tek başına görev almasını ifade etmektedir. Kamu hizmetlerinin finansman, personel, araç-gereç, planlama, organizasyon, koordinasyon vb. tüm öğelerin kamu idaresine ya da belediye özelinde belediyelere ait olması anlamına gelmektedir. Geleneksel hizmet sunumu yönteminde kamu-özel ya da kamu-STK iş birliğinden söz edilemez. Hizmeti gerçekleştirme süreçlerinin tamamını yüklenen aktör burada sadece ve tek başına kamu idaresi ya da belediyelerdir. Vatandaşlara sunulan yerel hizmetlerin kalitesi, memnuniyet düzeyi, etkililiği ve verimliliği vb. unsurlar, kamu idaresinin sahip olduğu kamu kaynaklarının, personelinin ve teçhizatın yeterliliğine bağlı olarak artmakta ya da azalma göstermektedir (Erdoğan, 2010, s. 63).

2.3.1.2. Modern Yöntem

Vatandaşların talep, istek ve beklentilerinin yenilikçi yönetim anlayışı çerçevesinde karşılanması amacıyla klasik hale gelmiş ve artık etkililiği-verimliliği, kalitesi sorgulanmaya başlamış olan geleneksel hizmet sunma yöntemleri yerini daha katılımcı, hesap verebilir,

şeffaf ve denetlenebilir; etkili ve verimli olduğu düşünölen modern yöntemlere bırakmaya başlamaktadır. Bu durum, kamu idarelerinde özellikle özel sektörün hizmet sunumlarında kullandıkları yöntemlerin kamu alanında da kullanılması fikrini ortaya çıkarmıştır.

Esasında geleneksel yöntemin eleştirilen taraflarını ikame etmek ve etkililik-verimlilik ve kalite özellikleri üzerine yoğunlaşılma suretiyle kamusal özellikleri ve yeterlilikleri de dikkate alarak alternatif modern hizmet sunma yöntemlerinin uygulamaya konulduğu görölmektedir. Devletin klasikleşmiş yöntemler kullanarak modern yöntemi benimseyen ve hizmet kalitesini, etkinliğini ve verimliliğini artırarak memnuniyet toplayan özel sektör ile yarış içinde olabilmesi ve hizmet sunduğu vatandaşların beğenisi kazanması için alternatif modern hizmet yöntemlerini benimsemesi ve uygulamaya koyması aslında bir mecburiyet olarak tezahür etmiştir (Berk, 2003, s. 47).

Belediyelerle ilgili olarak yasal düzenlemelerde de belirtildiği üzere vatandaşa yerel kamusal hizmetleri sunmakla görevli olan yapılar belediye kamu tüzel kişilikleridir. Yukarıda da bahsedilen sebeplerden dolayı belediyeler yerel kamu hizmetlerinin sunulmasında özel sektörün kullandığı yöntemleri alternatif hizmet sunma yöntemleri olarak kullanmaktadır. Bu yöntemleri kullanarak hizmetlerin gerçekleştirilmesinde belediyeler tek başlarına hareket edebilirlerken aynı zamanda özel sektör ile de iş birlikleri geliştirebilmekte ya da kamu hizmetlerinin icrası ile ilgili yasal düzenlemelerin izin verdiği ölçüde yerel kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi noktasında hizmeti özel sektöre yaptırabilmektedir. Kamu İktisadi Teşebbüsleri (KİT) eliyle bu tür hizmetlerin yerine getirilmesi de mümkündür. Bu yönüyle kamu idaresinin özelleştirme yöntemine başvurarak alternatif modern hizmet sunma yöntemlerini benimsediği görölmektedir (Ulusoy ve Vural, 2010, s. 12).

Belediyelerin alternatif modern yöntemler ile sunduğu hizmet yöntemleri arasında iltizam yöntemi, ruhsat yöntemi, kupon yöntemi, ihale yöntemi, kiralama yöntemi, yap-işlet yöntemi, yap-işlet-devret yöntemi, emanet yöntemi, müşterek emanet yöntemi, özelleştirme yöntemi, imtiyaz yöntemi, fiyatlandırma yöntemi, satış yöntemi, teşvik yöntemi, yardım yöntemi, kendi kendine yardım yöntemi, vergi teşviği yöntemi, hizmet sözleşmesi yöntemi, şirketleşme yöntemi, kurumsal serbestleşme yöntemi ve gönüllü dış paydaşlarla iş birliği yöntemi gibi yöntemler kullanılmaktadır.

2.3.1.2.1. İhale Yöntemi

Kamu kaynakları ve malları, araç-gereçleri, personelleri, finansmanı, harcamaları vb.

kısacası kamuya ait olan öz kaynaklar kullanılmadan gerek duyulan mal ve hizmet üretiminde bunların dışarıdan satın alınma yoluyla temin edilmesi anlamına gelen ihale yönteminde, kamu ile hizmeti gerçekleştiren taraflar arasında sözleşmeler yapılmaktadır. Sözleşmelerde mal ya da hizmetlerle ilgili fiyat, standartlar, kalite, yöntem, tedbir ve kontroller gibi unsurlar kamu idareleri yani belediyeler tarafından üstlenilmektedir. Bu anlamda belediyelerin mal ya da hizmeti üretmek yerine daha çok işlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesinden ve organizasyonlardan sorumlu aktör durumundadır (Acartürk, 2001, s. 47). Genel olarak hizmet sunumunda uygulanan ihale yöntemi, gözetim ve denetimleri kamu idarelerinde olmak şartıyla bir ihale sonucunda yapılmış olan karşılıklı sözleşmelere dayanarak kamunun ihtiyaç duyduğu bu hizmetlerle ilgili faaliyetlerin özel sektör tarafından yerine getirilmesi olarak açıklanabilir (İlkorkor, 2010, s. 65). Kamu idareleri ile özel sektörün karşılıklı hizmet sözleşmesi yapmaları olası risklerin ve istenmeyen sonuçların doğmasını engellemek adına esastır.

Belediye hizmetlerinin tamamının ihale yöntemi yoluyla gerçekleştirilebilmesi mümkün değildir. Buna göre belediyelerin toplu taşıma hizmetleri, ulaşım hizmetleri, yolların temizliği, mezarlıkların bakımı, bilgi işlem hizmetleri, atık su hizmetleri, bina temizlik hizmetleri, trafik planlamaları, mezbahanelerin işletilmesi, atık su tahliye işleri, yeşil alan bakım hizmetleri, güvenlik ve koruma hizmetleri gibi hizmetler ihale yöntemi kullanılarak gerçekleştirilebilmektedir (Ulusoy ve Vural, 2010, s. 14). İhale yöntemi yoluyla kamu kaynaklarına yük getirmeden ya da kamu kaynaklarını kullanmaksızın kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi ve konusunda tecrübeli ve uzman özel sektörün ya da şahısların bilgi, birikim ve becerilerinden faydalanılarak kaliteli hizmet üretilmesi sağlanabilmektedir.

Ancak ihale sisteminin olumsuz olarak görülen yanlarından birisi de ihale süreçlerinde yaşanılmış olan ve vatandaşların kamu kaynaklarının verimli kullanılmadığı düşüncelerine kapılmaları sayılabilir. Fakat olumlu olumsuz yönleri değerlendirildiğinde kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan geleneksel yöntemlerin eksikliğinden ve memnuniyetsizliğinden kurtulabilmek ya da eleştirel tepkileri en aza indirebilmek adına kamu idarelerinin alternatif hizmet sunma yöntemlerini benimsemesi gerektiği de açıktır. Muhtemel olumsuzlukları en aza indirebilmek ve yaşanmasını engellemek adına ihale yöntemlerinin kullanıldığı hizmetlerde kamu idarelerinin olabildiğince şeffaf ve hesap verebilir bir tutum içerisinde olması gerekmektedir.

2.3.1.2.2. Kiralama Yöntemi

Kiralama yöntemi, kamu hizmetleri ve faaliyetlerini yürütmek için gerekli olan mal, araç-gereç, menkul-gayrimenkul vb. tüm unsurların kamuya ait olması koşuluyla hizmeti gerçekleştirecek olan paydaşlara (bu paydaşlar şahıs ya da kurumlar olabilir) kira karşılığında verilmesi demektir. Kiralama yönteminde kamu idareleri, yerelde belediyeler sahip oldukları teçhizatları kiracıları ile kullanımları kullanıcılara ait fakat sahipliği kamuya-belediyeye ait olmak koşulu ile belirli bir süre ve sözleşme karşılığında kullanılabılır. Sözleşmeyi yapan taraflar arasında denetleme, düzenleme, değiştirme vb. kontrol gücü kamuya-belediyelere aittir (Ulusoy ve Vural, 2010, s. 5-6). Kamu idareleri, kiralama yöntemlerini karlılığı artırmak ve âtıl, getirisi ya da kar oranı çok az veya zarar eden/etmesi muhtemel taşınmazları, malları ya da araç-gereçleri etkin bir şekilde kullanılarak gelir elde etmek amacıyla uygulamaktadırlar (Eryılmaz, 1999, s. 64-66).

Birçok kamu idareleri gibi belediyelerin de kiralama yöntemine başvurdukları görülebilir. Burada esas olan konu aslında her kamu ya da belediye hizmetinin kiralama yöntemi ile yapılıp yapılamayacağıdır. Her kamu hizmeti ya da faaliyeti için kamuya-belediyelere ait olan mal, araç-gereç ya da her türlü teçhizat kiralanabilir mi? 2886 sayılı kanunda da belirtildiği üzere orta malı yani kamu yararına tahsis edilmiş olan mallar kiralanamaz. Kiralanabilecek olan yalnızca orta mallar haricinde kalan mallar ya da taşınmazlar kiralanabilmektedir. Bu kiralama süreleri de 5393 sayılı kanunda da belirtildiği gibi süresi üç yıla kadar olan kiralamalar belediye encümenleri kararıyla süresi üç yıldan fazla kiralamalar belediye meclisleri tarafından kararlaştırılır ve kiralanır bu süre azami on yıl kadardır. Kiralama sözleşmesinin sona ermesiyle kiracılar tarafından kiralanın her türlü kamu mallarının teslim alındığı gibi devredilmesi gerekmektedir (Önder, 2007, s. 73).

2.3.1.2.3. Fiyatlandırma Yöntemi

Sosyal adalet ve dengenin sağlanması, kaynaklarının dağılımında etkinlik, kaynak israfını ve savurganlığı önleme ve belediyeleri mali yönden güçlendirme gibi faydaları olan fiyatlandırma yöntemi, yerel kamusal hizmet özelliği taşıyan hizmet ya da malların direkt olarak bunlardan faydalanan kesimlerce finanse edilmesi demektir.

Belediyeler tarafından vatandaşlara sunulan doğalgaz, toplu ulaşım, otopark, su ve kanalizasyon hizmetleri gibi hizmetler vergilendirme usulü yerine fiyatlandırma usulü benimsenerek gerçekleştirilmektedir. İçme ve kullanma sularının taşınması, temini,

dağıtımı; sanayilere su ve gaz temini, katı atık toplama ve bertaraf işlemleri, sağlık hizmetleri hizmetler de fiyatlandırma yöntemi ile sağlanan hizmetlerdendir. Otobüs terminalleri, sebze-meyve halleri, fuar alanları, mezbahaneler, liman işletmeleri, her türden toplu taşıma araçları, tüneller, raylı sistemlerin yanında her türlü iştirak ve girişimler ile bunlardan elde edilen harçlar ve gelirler belediyelere ait olmakla beraber fiyatlandırma yöntemine tabi hizmetler olarak görülmektedir (Erdoğan, 2010, s. 230-231).

Özetle, fiyatlandırma yönteminde belediyeler vatandaşların ihtiyaç duydukları kamu kurumsal kimliği tarafından üretilen veya sunulan mal ya da hizmetlerin fiyatlarını piyasa şartlarına uygun bir şekilde olmak ve maliyetleri de hesaba katmak suretiyle fiyatlandırma yoluna giderler (Bozlağan, 2003, s. 289).

2.3.1.2.4. Satış Yöntemi

Mülkiyetleri kamu idarelerine ait olan kamu iktisadi teşebbüslerinin yönetimlerinin ya da mülkiyetlerin tamamının ya da bir kısmının ya da özel kuruluşlara devredilerek uygulanan kamu hizmeti modeli satış yöntemi olarak açıklanmaktadır. Satış yönteminde kamu idareleri tarafından satılmış olan malların mülkiyeti belirlenmiş olan bir bedel karşılığında satın alan özel kuruluşlara şirketlere ya da şahıslara devredilir. Belediyelere ait olan işletmelerin ve ortaklıkların satış yöntemi uygulanarak özelleştirilmesine belediye meclisleri karar verir.

Satış yöntemi kullanılarak yapılan özelleştirmeden elde edilen gelirler belediyelerin özelleştirme ile ilgili açılmış olan özel hesaplarında toplanır. Burada biriktirilen gelirler özelleştirilmiş olan belediyeye ait ortaklık ya da şirketlerin veya yapıların personellerinin tazminatı, idari hukuki ya da adli olarak olası anlaşmazlıklar harcamalar ya da ödemelerin yapılması gerekli durumlar oluşursa buralarda kullanılmak üzere tasarruf edilir. Bu gelirler gerektiği zaman özelleştirilecek olan diğer kurumlardaki idari, hukuki ve mali düzenlemelerle yapılacak olan harcamalarda da kullanılabilir. Satış yöntemi kullanılarak elde edilen gelirler yani özelleştirmeden elde edilen kazanç harcamalar belediye bütçesine aktarılır (Erdoğan, 2010, s. 219-220).

Satış yöntemi uygulamasında kamu idarelerinin sermayesi bulunan şirketler gibi hissedar olarak katılabilmeleri de mümkündür (Erdoğan, 2010, s. 478). Yani satışı gerçekleştirilecek olan mal ya da taşınmazların alımlarında kamu iktisadi teşebbüsleri ya da belediyelerin kendi kurmuş oldukları şirketler de belirli ölçütleri sağlamaları koşuluyla sürece dâhil olabilirler.

2.3.1.2.5. Teşvik Yöntemi

Teşvik yöntemi yerel yönetimlerin yerel hizmetler için harç, resim ve vergi indirimleri yapılarak özel şirketlerin ya da kâr amacı gütmeyen diğer kuruluşların yerel kamu hizmetini gerçekleştirmeleri amacıyla teşvik edilmesi demektir (Emrealp & Horgan,1993, s. 30). Buna göre vergi indirimleri yoluyla idari düzenlemelerin izin verdiği ölçüde özel teşebbüslerin şahısların ya da şirketlerin yerel kamu faaliyetlerine katılması amaçlanmaktadır.

İdari teşvikler verilerek uygulanan teşvik yöntemi, özellikle bürokratik engellerin kaldırılması, yatırımcıların, özel sektör ya da kuruluşlarının özellikle belli alanlarda vatandaşın gereksinim duyduğu mal ya da hizmetleri üretmek ve bu alanlarda yatırım yapmalarını sağlamak için uygulanan bir özelleştirme yöntemidir. Teşvik yöntemi kamu yararı gözetilmesi şartıyla özel teşebbüsün vergi indirimleri ya da diğer idari teşvikler ile desteklenerek kamu hizmet faaliyetleri süreçlerine dâhil olmalarını sağlamaktadır. Bu yolla özellikle yerel anlamda kamu idarelerinin sınırlı ve kısıtlı bütçelerinin imkân tanımadığı alanlarda birçok kişinin istihdam edilebileceği büyük yatırımların yapılmasının önü açılmaktadır.

İdari teşvikler verilerek özellikle vergi indirimleri harç ödemelerindeki indirimler, bürokratik süreçlerin kolaylaştırılması gibi sebeplerden dolayı normalde daha pahalıya mal olacak olan yatırımlar çok daha cüzi harcamalarla ya da sermaye ile kolaylıkla kurulabilmektedir. Bu yönüyle özellikle belediyelerin altyapıdan ulaşım, arsa tahsisinden diğer fiziksel imkânlarla kadar birçok başlık altında yörelerinde yatırım yapacak olan özel teşebbüs şirket ya da kuruluşlara teşvik yöntemi kullanarak kolaylıklar sağladığı görülmektedir. Bu şekilde belediyeler yerel halkın istihdam edilme alanlarını ve imkânlarını daha da arttırmaya ve çeşitlendirmeye çalışmaktadır.

Bir diğer başlık olarak belediyelerin teşvik yöntemini kullandığı sosyal hizmetleri alanı ele alındığında şunları söylemek mümkündür. Yaşlılar, dezavantajlı gruplar ya da bakıma muhtaç olan kişiler için veya gündüz bakım evlerindeki çocuklar için kamu idarelerinin desteği ile verilen hizmetlerin; dar gelirli insanlara yönelik sosyal konut yapımlarının teşvik yöntemi ile gerçekleştirildiği görülmektedir (Emrealp ve Horgan, 1993, s. 31-32).

2.3.1.2.6. Yardım Yöntemi

Yerel kamu hizmetlerinin sunulmasında kullanılan alternatif/modern yöntemler arasında bulunan yardım yöntemi, özellikle yerel yönetimlerin kendi aralarında yardımlaşmalarını

esas alan bir yöntemdir. Buna göre bu yardımlaşma yönteminde yönetimler arasında iş birlikleri geliştirdikleri ve yerel hizmetlerin gerçekleştirilmesinde bu hizmetleri doğrudan kendileri gerçekleştiremeyen yerel yönetimlerin birbirleri ile yardımlaştıkları görülmektedir. Yani herhangi bir belediyenin ihtiyaç duyulan hizmeti üretebilecek ya da sunabilecek bir alt yapısı, araç-gereci, teknik ya da uzman personeli, finansmanı yoksa bu hizmetleri gerçekleştirme imkânı bulunan diğer belediyelerle iş birliği geliştirerek yardımlaşmada bulunması yardım yöntemi olarak açıklanmaktadır (Eryılmaz, 1999, s. 161).

Örneğin kurulum, teknik donanım, işletme ya da maliyeti çok yüksek finansman gerektiren bir tesisin –bu tesis bir asfalt şantiyesi ya da temizlik araç-gereçleri olabilir- gerekliliği ortaya çıktığında ve bu tesisin finansmanının sağlanamadığı durumlarda belediyeler bu tür tesislere sahip olan diğer belediyelerden yardım talep edebilirler ve gereken hizmeti finansman açısından daha az maliyetlerle sağlayabilirler. Almanya’daki “zweckverbands”, Amerika Birleşik Devletleri’nin Los Angeles eyaleti’ndeki “Lakewood Planı” veya Fransa’daki “Karma Ekonomi Kuruluşları” dünyada uygulanan yerel yardım ve iş birliği yöntemlerine gösterilebilen uygulamalardır (Emrealp ve Horgan, 1993, s. 32).

2.3.1.2.7. Kendi Kendine Yardım Yöntemi

Yardım yönteminden farklı olarak kendi kendine yardım yönteminde kurumlar arası bir iş birliği ya da yardımlaşmadan ziyade yerel hizmetlerin yürütülmesi süreçlerinde yerel toplulukların ya da mahalle yapılanmalarının doğrudan sorumluluk almaları ve kendi aralarında bir yardımlaşma ve iş birliği geliştirdikleri görülmektedir. Bu yöntemde yerel hizmeti yerine getirenler, sunanlar ve hizmetlerden faydalananlar bizzat yerel halkın kendileridir (Sakınç ve Kayalıdere, 2003, s. 211).

Kendi kendine yardım yöntemi, kendi kendine hizmet yöntemi olarak da bilinmektedir. Yerel hizmetlerin daha katılımcı olması ve yönetimlerin yükünün hafiflemesi gibi artıları olan bu yöntemde yerel yönetimler vatandaşların, mahalle topluluklarının ya da diğer yerel yapılanmaların kendilerinin faydalanacakları hizmetlerin üretilmesinde aktif rol almalarını sağlamak amacıyla teşvik etmektedir (Emrealp ve Horgan, 1993, s. 43).

Çöpleri yere atmak yerine çöp kutularına atan; yangın riskini ortadan kaldırmak amacıyla sigara, kül ve ateşleri söndürerek yok eden; trafik kazalarının ve olası sağlık harcamalarının önüne geçmek için ışıklarda bekleyen ve kaldırımlardan yürüyen; geri dönüşüme giderek ekonomiye, çevreye ve doğaya katkıda bulunmak amacıyla kâğıt, plastik cam, metal vb.

nesneleri geri dönüşüm kutularına atan ya da geri dönüşüm merkezlerine bizzat götüren vatandaşlar aslında yerel anlamda kendi kendine yardım yöntemini kullanmaktadırlar (Acartürk, 2001, s. 58).

2.3.1.2.8. Vergi Teşviği Yöntemi

Vergi teşviği yöntemi yerel yönetimlerin hizmet sunumlarında hizmetler için ödenmesi gerekli olan vergi, harç ve resim gibi kalemlerde indirimler yapılması ya da kâr amacı gütmeyen kuruluşların hizmetleri gerçekleştirmeleri için teşvik edilmelerini sağlayan bir hizmet sunma yöntemidir (Emrealp ve Horgan, 1993, s. 30). Yerel kamu hizmetlerinin sağlanması amacıyla yerel yönetimlerin bu hizmetleri sağlamaya talip ya da gönüllü olan şahıs, kurum, kuruluş, yapılanma ve örgütlenmelere yönelik pozitif anlamda bir katkı sağlamayı amaçladığı vergi teşviği yönteminde, yerel idareler, alacakları olan vergi, harç ve resim gibi gelirlerinin bir kısmından ya da tamamından vazgeçerek hizmet sağlayıcılara destekler sağlamaktadır.

Bu yolla, yerel kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde kamu idareleri tüm yükü yalnızca kendileri üstlenmek yerine daha fazla aktör ve paydaşın mali olarak desteklenerek hizmet sunum süreçlerine dâhil olmalarına imkân tanımaktadır. Bu şekilde hem kamu idareleri hem de özel sektör ya da kuruluşlar hizmetlerin yürütülmesinde mali olarak yüklerden kurtulma fırsatına kavuşmaktadırlar. Bu da daha fazla yatırım ve daha fazla hizmet üretme yönünde büyük kolaylıkların sağlanması anlamına gelmektedir. Yerel yönetimlerde dünyada giderek yaygınlaşan ve uygulanan bu yöntem büyük kabul görmekte ve birçok ülkede desteklenmektedir. Özellikle bakıma muhtaç yaşlı ve engelliler ile bebek ve çocuklar için bakım evleri ve kreşler; dar gelirli vatandaşlar için konut projeleri gibi sosyal hizmet alanlarında vergi teşviği yöntemi kullanılmaktadır (Emrealp ve Horgan, 1993, s. 31).

2.3.1.2.9. Hizmet Sözleşmesi Yöntemi

Belediyelerin hizmet sunumlarında kullandıkları yöntemlerden bir diğeri de hizmet sözleşmesi yöntemidir. Bu yöntemde, belediyeler bazı kamusal hizmetlerin yerine getirilmesini yapılan karşılıklı sözleşmeler yoluyla özel teşebbüs ya da şahıslara devredebilirler. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli olan yatırımlar belediyeler tarafından kamu kaynakları kullanılarak sağlanmaktadır ve bunların işletilmesi yine sözleşmeler yapılarak özel sektöre devredilmektedir (Kalabalık, 2005, s. 357).

Belediyelerin yükünün hafiflemesine ve hizmetlerin yerine getirilmesini yüklenen özel sektör üzerinde etkin bir denetleme yapabilmelerine imkân sağlayan hizmet sözleşmesi yönteminde, özel sektörün bilgi, birikim, uzmanlık, teknik ve beceri kapasitelerinden faydalanmak amaçlanmaktadır. Böylelikle kamu hizmetlerinde hantallık, bürokrasi vb. olumsuzlukların azaltılarak kalite artışı, etkililik ve verimlilik artması beklenmektedir (Önder, 2007, s. 86).

Hizmet sözleşmesi yöntemi kapsamında belediyeler özel şirketleri bazı yerel kamu hizmetlerin yürütülmesi için yetkilendirirler. Bu hizmetler arasında sayaç okuma, faturalandırma işlemleri, ödeme işlemleri, kamu toplu ulaşım araçlarının bakım-onarım ve işletilmesi, atıkların toplanması, dağıtım şebekelerinin bakım-onarım ve takip işlemleri, kanalizasyon sistemlerinin temizliği gibi hizmetler bulunmaktadır (Bozlağan, 2003, s. 223-224).

2.3.1.2.10. Şirketleşme ve Ortak Girişim Yöntemi

Belediye yönetimlerinin kanunla verilmiş olan yetkileri kullanarak yerel kamu hizmetlerini yerine getirirken kullandıkları yöntemlerden olan şirketleşme yöntemi, yerel halkın ortak gereksinimlerini karşılayabilmek amacıyla belediyelerin şirket kurabilmeleri ve var olan şirketlere iştirak etme yoluyla ortak olabilmelerine imkân tanıyan bir yöntemdir (1580 sayılı Belediye Kanunu, madde 19). Şirketleşme ve ortak girişim yöntemi, yerel kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde belediyelerin kendilerinin ya da özel şahıs, özel sektör ve özel teşebbüsler ile ya da ortaklaşa olarak şirket kurması ve işletmesi anlamına gelmektedir (Ulusoy ve Vural, 2010, s. 11).

Şirketleşme yöntemi, belediyelerin ticaret merkezleri kurma, turizmin geliştirilmesi için yatırımlar yapma, ekonomik ve finansal kaynaklar ile yeni istihdam alanları oluşturma noktasında yerel kamu hizmetlerinin çeşitlendirilmesi ve kaynakların kullanılmasında etkililik ve verimliliği esas alan bir yöntem olarak ön plana çıkmaktadır (Negiz, 2012, s. 57). Şirketleşme yönteminin esas amacı, yerel yönetimlerin daha etkili, verimli ve kaliteli hizmetler sunabilmek amacıyla stratejik hizmet unsurlarını şirket statüsüne sokarak özel hukukla belirlenen esaslara göre işletmek olarak görülmektedir (Acartürk, 2001, s. 25).

Ortak girişim yöntemi, belediyelerin yerel hizmetleri yerine getirmek için özel teşebbüs ya da kuruluşlarla birliktelik içerisinde ortaklaşa şirket kurmaları ya da belediyelerin kendilerine ait olan şirketleri özel sektörün ortaklığına açması anlamına gelmektedir

(Bozlağan, 2003, s. 224). Eryılmaz'ın belirttiği üzere yerel yönetimlerde şirketleşme ve ortak girişim yöntemi, yerel kamu hizmetlerinin özelleştirilerek uygulamadaki personel rejimi politikaları nedeniyle nitelikli eleman temini noktasında yaşanan sıkıntılara ek olarak vesayet denetiminden kurtulmak amacıyla tercih edilen bir hizmet sunma yöntemi olarak benimsenmektedir (Eryılmaz, 1999, s. 186-188).

2.3.1.2.11. Kurumsal Serbestleşme Yöntemi

Kurumsal serbestleşme yöntemi, esas olarak kamu tekelinin kaldırılması, kamu teşviklerinin ve desteklemelerinin yeniden düzenlenmesi, kamu ile özel sektörün rekabet edebilmesini engellemekte olan her türlü kanuni düzenlemelerin kaldırılması anlamına gelen bir yöntemdir. Bu yöntemle, kamu tarafından sunulmakta olan ya da tam tersi özel sektör tarafından sunulmakta olan hizmetlerin rekabet, kalite, etkililik ve verimlilik esaslarına göre her kesim tarafından hizmetlerin sunulması hedeflenmektedir. Bu yöntemin amacı, gerekli yasal mevzuatın yeniden düzenlenerek kamu kaynaklarının etkin kullanımını sağlamak ve hizmet kalitesini artırmaktır (Ulusoy ve Vural, 2010, s. 10). Kurumsal serbestleşme yönteminde kamu idarelerinin ekonomik faaliyetlerin bazılarında uygulamakta olduğu tahakküm, kısıtlama, yasaklama ve düzenleme yetkileri yeniden düzenlenmekte ve fiyatların rekabet ortamında kendiliğinden oluşmasının sağlanmasında ve dengelenmesinde yardımcı olması beklenmektedir (Bozkurt, vd., 2008, s. 103).

2.3.1.2.12. Gönüllü Dış Paydaşlarla İş birliği Yöntemi

Yönetim anlayışı özellikle kamu alanında gerek hizmet üretiminde gerekse de hizmetlerin yerine getirilmesinde modern bakış açısıyla yeniden şekillenen yönetişim anlayışına yerini bırakmaktadır. Geleneksel hale gelen tek taraflı ve alt üst ilişkisi üzerine kurgulanmış olan yönetim anlayışının daha fazla aktör daha fazla paydaş ve daha fazla toplumsal kesimin yönetimlerde söz sahibi olmalarına imkân tanıyan yönetim anlayışı yerel yönetimlerin alternatif hizmet sunma modelleri arasında kendine yer bulmaktadır. Belediyelerin yerel hizmetleri sunumları süreçlerinde belediyeler çeşitli meslek kuruluşları odalar, vakıflar, dernekler ve diğer gönüllü kuruluşlar ya da şahıslar ile belediye hizmetlerinin gerçekleştirilmesi ve yürütülmesi noktasında birlikte hareket etmektedirler. Bu da yerel yönetimlerin gönüllü dış paydaşlarla iş birliği amaçlı programlar geliştirmesinin önünü açmaktadır (Geray, 1969, s. 22-23).

Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde kamu kaynaklarının yetersizliği, sınırlı oluşu gibi

nedenlerden dolayı bu hizmetlerin sadece kamu tarafından gerçekleştirebilmesi mümkün olamamaktadır. Bu yüzden kamu düzeninin sağlanması ve hizmetlerinin devamını açısından toplumun olabildiğince çok dinamiklerinin harekete geçirilmesi, toplumsal potansiyelin süreçlere dâhil edilmesi ve etkinleştirilmesine gerek duyulmaktadır. Yerel demokrasinin gelişmesine ve halk ile ilişkilerin güçlenmesine katkı sağlayan bu yöntem, yerel potansiyellerin yerel halk lehine harekete geçirilmesinin de olumlu yönde katkı sağladığı düşünülmektedir (Eryılmaz, 1999, s. 65).

2.3.1.2.13. Kupon Yöntemi

Kupon yöntemi, belediyeler tarafından gerçekleştirilen hizmetlerin fiyatlandırılması durumunda bu hizmetlerden faydalanamayacak olan ya da faydalanmakta zorluk çeken özellikle dar gelirli yoksul vatandaşlara belediye hizmetlerinin daha uygun ya da daha düşük tarife ve ücretlerden faydalanabilmesini amaçlayan bir yöntemdir. Bu anlamda belediyeler dar gelirli yoksul vatandaşlara nakit ödemeler yapmak yerine kuponlar dağıtarak desteklemektedir (Emrealp ve Horgan, 1993, s. 32).

Kupon yöntemi ile bu vatandaşların ihtiyaç duydukları mal ve hizmetleri gerek kamu gerekse de özel sektör eliyle temin edebilmektedir. Kupon yöntemi ile dağıtılan kuponlar gerek duyulan mal ya da hizmetin bazen tamamını karşılayabilmekteyken bazen de bir kısmını karşılayabilmektedir. Belediyeler kupon yöntemi sayesinde tüketicilerin ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetleri kendisi üretmeden tüketicilerin rekabet ortamlarından istifade etmesini sağlayabilmektedir (Acartürk, 2001, s. 53).

Kupon yönteminde belediyeler, gıda kuponları, eğitim kuponları, alışveriş kuponları, giyim-eşya, konut, kreş ve ulaşım vb. ihtiyaçları kapsayan mal veya hizmetlerin tamamının ya da belirli bir bölümünün belediye bütçesinden karşılanması yoluyla satın alma gücü zayıf olan vatandaşların kentsel hizmetlere ulaşmalarını amaçlamaktadır (Bozkurt vd., 2008, s. 105).

2.3.2. Belediyelerde Hizmet Kalitesi

Batı dünyasında başlayan kamu yönetimi usullerinin değişimi zamanla tüm dünyada etkisini göstermiş ve Türkiye'nin de içinde olduğu birçok ülkede kamu idare paradigması, yöntem ve uygulamalarında zamanın gerektirdiği değişimler ve dönüşümler yaşanmıştır. İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri'nin başını çektiği bu değişim süreci esasında özel sektörün ve

özel teşebbüsün devlet/kamu rekabetinde devlet/kamu aleyhine öne geçmesi ile başlamıştır. Şöyle ki gelenekselleşmiş yönetim model ve yöntemlerinin kullanıldığı kamu idareleri tarafından gerçekleştirilen hizmetler ve uygulamalar modern zamanın insanlarını tatmin etmekten uzak kalmış ve yeni, etkili, verimli, insanların memnuniyetini ve kaliteyi esas alan paradigmaları ve uygulamaları hayata geçiren özel sektör ve teşebbüsler beğenilmeye başlamıştır. Bu beğenilmenin sebeplerinden birisi de yönetim anlayışında alt-üst ilişkisine dayalı hiyerarşi ya da bürokrasi olgularının geri plana atılarak bütüncül bir bakış açısıyla toptan kalite anlayışını hayat geçirmek olarak değerlendirilmektedir.

Toptan kalite yönetimi anlayışı (TKY), özel sektördeki başarısını ispatladıktan sonra geride kaldığını gören kamu idareleri bu anlayışın ilkelerini benimseme yoluna giderek TKY merkezli yönetim paradigması, anlayışı ve uygulamalarını kamu idare sistemine entegre etmiş ve başarılı olmaya da başlamıştır. Devlet kavramından, personel rejiminden, harcamalara ve hizmet yöntemlerine kadar birçok başlık ve kavram yeniden organize edilerek ve tanımlanarak kamu yönetim ve hizmet anlayışı güncellenmiştir. Örneğin devlet yapar, vatandaş kabullenir noktasından vatandaş ne istiyorsa devlet onu yapar, yapmalıdır noktasına gelinmiştir.

Bu güncelleme sadece merkezi yönetim ya da devlet unsurlarında olmamış yerel yönetimlerde yani belediyelerde de paralel ve benzer bir güncelleme ve değişim süreci yaşanmıştır. Kaliteli hizmet sunmak, vatandaşların beklentilerine, istek ve taleplerine etkili, verimli, insan merkezli davranarak karşılık vermek belediyelerde “kalite” odaklı bir anlayışı ortaya çıkarmıştır. Rekabet, etkililik, verimlilik, şeffaflık, karlılık, katılımcılık gibi ilkeler etrafında şekillenen modern yönetim anlayışı ve hizmet uygulamaları yönetimlerin vatandaş tarafından beğenilmelerini ve destek bulmalarını sağlamaktadır. Bu anlamda hizmetten faydalanan vatandaşların fikrinin alınması, danışılması ve karar alma süreçlerine dâhil edilmesi bu yönetim anlayışında önemle vurgulanmaktadır (Şahin, 2011, s. 57).

Kamu idarelerinde özel sektördeki gibi bir yönetim anlayışının oluşması ve uygulanması birçok sebepten dolayı tam olarak mümkün değildir. Bu sebeple arasında kamunun hizmetten faydalanan kişileri vatandaş olarak görürken özel sektörün bu kişileri müşteri olarak görmesi; kamuda kamu yararı ön planda tutulurken özel sektörde kar odaklı uygulamaların önemsinmesi; bazı hizmet alanlarında devletin tekel olması ve rekabet edecek bir rakibinin olmayışı gibi sebepler bulunmaktadır. Belediyelerdeki hizmet kalitesi, esasında vatandaşların sunulan hizmetlerden, alınan kararlardan, uygulamalardan ve tüm süreçlerden ne kadar memnun ya da tatmin olduğunun bir diğer tanımıdır denilebilir. Buna

göre belediyelerin hizmet kalitesi sadece çöp toplama araçlarının, atık bertaraf tesislerinin, park-bahçe bakım hizmetlerinin ya da pazar yerlerinin inşası gibi daha birçok hizmet uygulamalarını kapsayan hizmetlerin kalitesinin yanında belediye personellerinin, görevlilerinin veya yöneticilerinin vatandaşların işlerini kolaylaştırmaları; onlara olan bakış açıları, davranışları, tavırları ve üsluplarını da içeren çok daha geniş bir kavramdır.

2.3.3. Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti

Belediyelerdeki hizmet kalitesi başlığının hemen başlarında modern zamanların anlayışı ile birçok alanda olduğu gibi yönetim alanında da değişimler ve güncellemeler olduğu belirtilmişti. Yönetim kavramı ve anlayışı, geleneksel tanımlama ve uygulamalardan farklı bir şekilde güncellenmiş ve bu durum sadece devlet ya da özel sektör alanında değil aynı zamanda belediyelerde de kendisini göstermiştir. Belediyelerin halka en yakın yönetimler olması, kolay ulaşılabilir, erişilebilir olması gibi nedenlerden ötürü geleneksel yöntemlerle sunulan hizmetler ve uygulamalar artık sıradan hale gelmiş ve “belediye zaten çöp toplar, su getirir, çevre-temizlik işlerini yapar... vb.” klasikleşmiş kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde gerçekleştirilen hizmet ve uygulamalar vatandaş tatmin ve memnun etmekten uzak kalmaktadır.

Vatandaş, belediyeleri merkezi yönetimlerden/hükümetten ayrı tutarak değerlendirmektedir. Belediyeler, vatandaşların işlerinin hızlı bir şekilde yapılmasını ya da talep edilen hizmetlerin en kısa sürede gerçekleştirilmesini varsa şikâyetle konu olan durumun ivedilikle bertaraf edilmesini bekledikleri ve hemen ulaşabildikleri kurumlar olarak görülmektedir.

2.3.4. Aksaray ve Aksaray Belediyesi ile İlgili Genel Bilgiler

Aksaray ili ve Aksaray Belediyesi ile ilgili genel bilgileri kapsayan bu bölümde Aksaray hakkında genel bilgiler ve şehrin tarihçesi, adının tarihsel süreci, geçmişten günümüze Aksaray Belediyesi ve Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetler özet olarak verilmektedir. İlk olarak Aksaray hakkında genel bilgiler ve şehrin tarihçesi ile Aksaray adının tarihsel süreci daha sonra geçmişten günümüze Aksaray Belediyesi ve en son olarak da Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetler hakkında bilgiler sunulmaktadır.

2.3.4.1. Aksaray Hakkında Genel Bilgiler

Köklü bir tarihi geçmişe sahip olan kadim şehir Aksaray, günümüzde İç Anadolu Bölgesinde bulunan on üç ilden birisidir ve İç Anadolu Bölgesinin Orta Kızılırmak kesimine girer. Kuzey yarımkürede 38°-39 kuzey paralelleri ile 33°-35 doğu meridyenleri arasında yer almaktadır. Doğuda Nevşehir, güneydoğuda Niğde, batısında Konya ve kuzeyde Ankara, kuzeydoğuda Kırşehir ile çevrilidir. Kuzeybatısında Tuz Gölü bulunmaktadır. Ankara'ya 225 km, Konya'ya 148 km, Adana'ya 265 km ve Mersin Limanı'na 258 km, Adana'ya 265 km, Kayseri'ye 156 km uzaklıktadır. 7.997 kilometrekare yüz ölçüme sahip olan Aksaray'ın merkez dâhil Ağaçören, Eskil, Gülağaç, Güzelyurt, Ortaköy, Sarıyahşi ve Sultanhanı olmak üzere toplam sekiz adet ilçesi bulunmaktadır. Nüfusu 2022 yılı itibariyle 450 bin civarındadır (tuik.gov.tr). Şehirde ekonomik unsurlar arasında tarım ve hayvancılığın ön plana çıktığı görülürken bunların yanında il merkezinde ve bazı ilçelerinde bulunan organize sanayi bölgelerindeki birçok büyük sanayi şirketlerinin de katkısıyla sanayi ve ticari faaliyetlerin de etkili olduğu görülmektedir. İhlara Vadisi, Sultanhanı Kervansarayı ve yer altı şehirleri gibi birçok tarihi ve turistik mekâna sahip olan ve aynı zamanda Kapadokya'nın altın kapısı ünvanlı Aksaray'ın gelişiminde turizmin de önemli bir katkısı olduğu bilinmektedir (aksaray.ktb).

2.3.4.2. Aksaray'ın Tarihçesi

Tarihi çok eski zamanlara dayanan Aksaray medeniyetlerin yaşam alanları arasında kendine yer bulmuş ve her dönem bir çekim merkezi olmuş bir yer olarak tarihteki yerini almıştır. Doğu-batı, güney-kuzey eksenlerinin kesişim ve geçiş noktasında bulunan Aksaray, insanlık tarihinde her türden medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Kadim bir geçmişi bulunan Aksaray, Akad, Hitit, Asur, Kimmer, Frig, Lidya, Med, Pers, Kapadokya, Makedonya, Roma, Bizans, Abbasi, Selçuklu ve Osmanlı medeniyetlerine ev sahipliği yapmış bir yerleşim merkezidir (Temel, 2008, s. 9).

Aksaray'ın tarihsel serüveni buzul çağıının sona ermesi ile yerleşik hayata geçen insanlar tarafından kurulan ve Anadolu merkezindeki ilk köy yerleşim alanı olarak bilinen Aşıklı Höyük ile başlamaktadır. Aksaray sınırları içerisinde bulunan Aşıklı Höyük, yaklaşık olarak on bir bin yıllık bir geçmişe sahip bir yerleşim alanıdır. İpek Yolu'nun görkemli zamanlarında önemli bir uğrak merkezi olan bu alan o dönemlerden itibaren Kapadokya bölgesine açılan bir kapı konumundadır. Tarım, hayvancılık ve madencilik gibi alanlarda gelişmiş bir toplum seviyesine gelen Aşıklı Höyük merkezli bölgede tarihte bilinen ilk beyin

ameliyatının yapıldığı bilinmektedir (aksaray.ktb).

İskân durumuna bakıldığında Aksaray'ın Böğet bölgesindeki kazılarda elde edilen bulgularda Neolitik dönemlere ait seramiklerin varlığı buraların bir yaşam ve medeniyet merkezi olduğunu göstermektedir. Bu durum Kalkolitik dönemde de kesintiye uğramadan devam etmiştir. Milattan önceki zamanlarda (3000-2000 tarihleri arasında) Aksaray'da Hatti medeniyeti yerleşik vaziyette bulunurlarken Asurlular ile o dönemlerde önemli bir ticaret merkezi olan Acemhöyük çevresinde ticaret yapıldığı ve ticaretin geliştiği görülmektedir. Sonraki zamanlarda Aksaray, Hititlerin, Perslerin, Hellenistik zamanlarda Makedonların, Romalıların, Bizanslıların, Selçukluların hâkimiyetinde kalmıştır (aksaray.ktb).

Selçukluların tarih sahnesinden çekilmesinin ardından İlhanlılar, Danişmentliler ve Karamanoğulları beyliklerinin hâkimiyetinde kalan Aksaray, 1470'te Osmanlı hâkimiyetinde iken iskân politikası gereğince İstanbul'un Türkleştirilmesinde önemli bir rol almıştır (Neşri, 1983: 153). İstanbul'a taşınan Aksaray halkı, yerleştirildikleri yerlere daha önce yaşadıkları Kurtuluş, Laleli, Cağaloğlu ve Ortaköy gibi yer isimlerini vermişlerdir. 1571 tarihinde Kıbrıs'ın iskânında da buralara Aksaray'dan nüfus sevki gerçekleştirilmiştir. Cumhuriyetin ilanına kadarki süreçte Aksaray, Konya'ya bağlı bir sancaktır (Öztürk, 2008, s. 70-73).

1920 yılında Cumhuriyet dönemi ile yapılmış olan düzenlemeler neticesinde önceleri sancaklara bağlı olan mutasarrıflıklara vilayetlik payesi verilmiş olup Aksaray da vilayet yapılmıştır (Şaşmaz, 2019, s. 139). 1933 tarih ve 2197 sayılı kanun gereğince de Aksaray, Niğde iline bağlı bir kaza (ilçe) haline getirilmiştir. 1964 ve 1971 yıllarında TBMM'de Aksaray'ın tekrar vilayet olması için teklifler verilmiş olmasına rağmen bu teklifler kabul görmemiş ve ancak 15 Haziran 1989 yılında çıkarılan 3578 sayılı kanun ile Aksaray 56 yıl beklemeden sonra tekrar vilayet olabilmıştır (aksaray.ktb).

2.3.4.3. Aksaray Adının Tarihsel Süreci

Aksaray adı ile ilgili olarak tarihsel sürece bakıldığında zaman şunları söylemek mümkündür. Antik dönemlerde Garsauritis bölgesinin başkenti olan şehir Hititler zamanında Nenessa ya da Nenesos; Asurlular zamanında Şinakatum veya Şinuktu (Karaca, 1951, s. 10-11); yine Hitit metinlerinde “tabak-tablet diyarı” anlamına gelen Kurşaura (Akalin, 2016, s. 941) ve Garsaura (Strabon, 2000, s. 62) isimlerini almıştır. Uzun bir süre Kurşaura ismini koruyan Aksaray, milattan sonra 17. yüzyıllarda Kapadokya kralı Archelaus'a atfen Archelais ismini

almış ve bu ismin bugünkü Aksaray isminin kökenini oluşturduğu düşünülmektedir (Akalın, 2016, s. 945). Bizans dönemi haritalarında Aksaray'ın To-Ta Aksara veya Taksara olarak isimlendirildiği (Gül, 2014, s. 21), Selçuklular zamanında ise ikinci başkent konumunda bulunan şehirde yapılmış olan beyaz renkli saraya ithafen şehrin adının Ak-saray veya bazen de Ak-sera olarak benimsendiği bu durumun Osmanlı zamanında da devam ettirildiği yani şehrin adının Aksaray olduğu görülmektedir (Paşaoğlu, 1992, s. 217).

Evliya Çelebi'nin kaleme aldığı seyahatnamede de belirtildiği üzere yedi binden fazla evliyanın meftun olduğu Aksaray Taptuk Emre, Yunus Emre, Somuncu Baba, Cemaleddini Aksarayı ve Yusuf Hakiki Baba gibi birçok tasavvuf erbabına ev sahipliği yapmış bir şehirdir. Şehre iskân zamanlarından itibaren zararlı, tehlikeli ya da suçla bağlantılı kimselerin alınmaması ve barındırılmaması nedeniyle “Salihler Şehri” anlamına gelen “Şehr-i Süleha” ünvanı verildiği bilinmektedir (aksaray.ktb).

2.3.5. Aksaray Belediyesi Hakkında Genel Bilgiler

Aksaray Belediyesi, Cumhuriyet ile hayata geçirilen yeniden teşkilatlanma gereğince kanun ile kurulmuş bir kamu tüzel kişiliğidir. 1933-1989 yılları arasında Niğde'ye bağlı bir ilçe belediyesi statüsünde iken il merkezlerinde ilgili kanun hükümleri gereğince belediye kurulmasının zorunlu olduğu belirtildiğinden (5393 sayılı Belediye Kanunu, madde 4) 15 Haziran 1989 yılında yeniden vilayet olan Aksaray merkezde tekraren il belediye başkanlığı birimi ihdas edilmiştir. Aksaray Belediyesi il merkezinde kendisine ait binada hizmet vermektedir.

2.3.6. Aksaray Belediyesi'nin Sunduğu Hizmetler

Bu başlık altında Aksaray Belediyesi tarafından sorumluluk sınırları içerisinde vatandaşlara sunulan hizmet başlıkları ile ilgili bilgiler genel hatları ile sunulmaktadır. Yerel yönetimlerin yasal sorumluluklarında bulunan birçok yerel hizmetler bulunmakta olup Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetler çevre-temizlik ve sağlık; trafik ve ulaşım, kültür-sanat ve eğitim; ekonomik ve ticari hizmetler, toplumsal hizmetler başlıkları altında gruplandırılmıştır. Bu gruplardaki hizmetlerin detaylı bilgileri ilgili hizmet başlıkları altında sunulmaktadır.

2.3.6.1. Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri

Aksaray Belediyesi tarafından sunulan çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri arasında park ve yeşil alan hizmetleri grubunda peyzaj çalışmaları ve ağaçlandırma hizmetleri vb., millet bahçeleri projesi hizmeti, kanalizasyon ve su hizmetleri, su hizmetleri içinde şebeke suyu, içme suyu, tatlı su çeşmeleri vb., atık hizmetleri olarak katı atık, sıfır atık toplama, depolama ve ayrıştırma hizmetleri, temizlik hizmetleri grubunda cadde ve sokak temizliği, çöp toplama, çöp bidonları ve temizliği vb., evde sağlık ve bakım hizmetleri, güneş enerjisi santrali, metruk binaların yıkılması ve veterinerlik hizmetleri altında da sokak hayvanları ve hayvan barınağı ile çevre ilaçlama vb. bulunmaktadır (Aksaray Belediyesi 2022 Faaliyet Raporu).

2.3.6.2. Trafik ve Ulaşım Hizmetleri

Aksaray Belediyesi tarafından sunulan trafik ve ulaşım hizmetleri olarak trafik sinyalizasyon ve levha-yönlendirme hizmetleri, yaya geçitleri hizmeti, yol-kaldırım, asfalt ve altyapı çalışmaları/hizmetleri, bisiklet yolları, şehiriçi otobüs hizmetlerinde otobüs güzergahlarının tespiti ve duraklar vb., şehirlerarası otobüs terminali (otogar) hizmetleri ile otopark hizmetleri bulunmaktadır (Aksaray Belediyesi 2022 Faaliyet Raporu).

2.3.6.3. Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri

Aksaray Belediyesi tarafından sunulan kültür-sanat ve eğitim hizmetleri içerisinde kitap konakları hizmeti, Aksaray Bilim Merkezi, AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) hizmetleri, kadın aktivite merkezleri ve mahalle konakları hizmeti, mahalle konakları, külliye projeleri, engelli koordinasyon merkezleri, öğrenciler için eğitim kursları, spor hizmetleri, (yaz spor okulları, spor tesisleri vb.) ve şehrin tanıtımına yönelik hizmetler bulunmaktadır (Aksaray Belediyesi 2022 Faaliyet Raporu).

2.3.6.4. Ekonomik ve Ticari Hizmetler

Aksaray Belediyesi tarafından sunulan ekonomik ve ticari hizmetler olarak kapalı semt pazarları yapım hizmeti ve yeni sanayi sitesi projesi hizmeti bulunmaktadır (Aksaray

Belediyesi 2022 Faaliyet Raporu).

2.3.6.5. Toplumsal Hizmetler

Aksaray Belediyesi toplumsal hizmetler arasında halk günleri, mahalle buluşmaları, esnaf ziyaretleri, sosyal tesisler, çorba evleri-mobil çorba hizmetleri, kentsel dönüşüm, WhatsApp, tebligat, ödeme, bilgilendirme gibi e-belediye vb. online hizmetler, itfaiye hizmetleri, nikah ve evlendirme hizmetleri, zabıta hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, mezarlık, cenaze defin hizmetleri, taziye evleri ve çadırları, yeni mezarlık alanı çalışmaları hizmetler bulunmaktadır (Aksaray Belediyesi 2022 Faaliyet Raporu).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın yöntemi ile bilgiler verilmektedir. Sırasıyla araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın kapsamı ve sınırlılıkları, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın hipotezleri ve araştırma ile ilgili literatür örnekleri sunulmaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, Aksaray ili merkez ilçesinde ikamet etmekte olup araştırmaya katılan ve Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden faydalanan vatandaşların bu hizmetlere yönelik memnuniyet algılarını ortaya koymaktır. Araştırmanın alt amaçları, araştırmaya katılan vatandaşların belediyenin sunduğu/sunmakta olduğu hizmetlere yönelik algılarındaki memnuniyet ya da memnuniyetsizliklerini etkileyen faktörleri tespit etmek ve teorik olarak bilimsel literatürde ortaya konan faktörler ile uygulama sonucunda ulaşılabilecek bulguları kıyaslayarak aralarında anlamlı bir fark olup olmadığını ortaya koymaktır. Aksaray Belediyesi'nin hizmet sunumlarını artırması ya da değiştirmesi ve bu yönde politikalar üretmesi amacıyla elde edilen bulgulardan hareketle öneriler ortaya koymaktır. Aksaray Belediyesi'nin yapılan bu araştırma sonucunda elde edilen veriler ve bulgular sonucunda belediyenin mevcut durum analizini yapacağı ve bu analize göre vatandaşların beklentilerine göre yürütmekte olduğu faaliyet ve hizmetlerini nitelik olarak iyileştireceği değerlendirilmektedir.

Yerel yönetimlerin/belediyelerin sundukları hizmetlerde vatandaş memnuniyeti algısı üzerine yapılan bilimsel çalışmalara bakıldığında Türkiye'de birçok il ve ilçe düzeyinde yapıldığı gibi Aksaray ilinin komşu şehirlerinde de (Konya, Ankara, Nevşehir) konu ile ilgili bilimsel çalışmalar yapıldığı görülmektedir (araştırmanın literatür bölümünde bilgiler verilmektedir). Ancak Aksaray ili özelinde böyle bir çalışmanın yapılmadığı ve bu konunun daha önce ele alınmadığı literatürde bir eksiklik olduğu görülmektedir. Araştırmanın önemi, yerel yönetimlerin/belediyelerin sundukları hizmetlerde vatandaş memnuniyeti algısı üzerine Aksaray ili özelinde ilk defa bu anlamda bir bilimsel çalışma yapılmasıdır. Yerel yönetim/belediyelerin sundukları hizmetlerde vatandaş memnuniyeti algısı üzerine yapılan bilimsel çalışmalar araştırma ile ilgili literatür örnekleri bölümünde detaylı bir şekilde

sunulmaktadır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırmanın kapsamı, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden faydalanan vatandaşların memnuniyet algısı düzeylerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesinden oluşmaktadır. Aksaray merkez ilçe belediyesinin hizmet sınırları içerisinde 48 mahalle bulunmaktadır. Araştırma Aksaray merkez ilçe belediyesinin hizmet sınırları içerisinde bulunan 32 mahalleyi kapsamakta ve nüfus yoğunluğuna göre sırasıyla Ereğlikapı, Paşacık, Fatih, Küçük Bölcek, Taşpazar, Büyük Bölcek, Hasas, Yavuz Sultan Selim, Nakkaş, Coğlaki, Şifahane, Kılıçaslan, M. Akif Ersoy, Yunus Emre, Hacılar Harmanı, Meydan, Şeyhhamit, Kurtuluş, Tacin, Çerdiğin, Aratol (Bahçeli ve İstiklal), Pınar, Hürriyet, Bahcesaray, Laleli, Bahçeli, Selçuklu, Çiftlik, Pamucak ve Zafer mahallelerinden oluşmaktadır. Araştırma Aksaray merkez ilçe sınırlarındaki bu 32 mahallede ikamet eden ve seçmen nüfus kütüğünde kayıtlı olan 18 yaş ve üzeri bireyler ile yapılmış olup diğer mahallelerde yaşayanlar ve araştırmanın yapıldığı mahallelerdeki 18 yaş altı bireyler araştırmanın sınırlılıkları kapsamında çalışmaya dâhil edilmemişlerdir. Araştırmada çalışılan başlıklar ve seçilen örneklem 2019-2023 yılları arasında Aksaray Belediyesi tarafından sunulmuş olan hizmet ve uygulamaları ile sınırlı tutulmuştur.

3.3. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Verilerin Analizi

Araştırmanın evreni Aksaray ili merkez ilçesidir. Araştırmanın örneklemi ise Aksaray merkez ilçe belediyesinin hizmet sınırları içerisinde bulunan 32 mahallede ikamet etmekte olan 18 yaş ve üzeri vatandaşlardan oluşmaktadır. Örneklem seçiminde amaçlı rastgele örneklem seçim yöntemi esas alınmıştır. Amaçlı rastgele örneklem, sistematik ve rastgele seçilen durum örneklerinin araştırmanın amacı doğrultusunda amaçlı bir şekilde tasnif edilmesidir (Marshall & Rossman, 2014). Bu örnekleme, rasgele örnekleme ile belirlenen durumlardan daha zengin verilere ulaşabilmek ve araştırmanın inanılabilirliğini arttırabilmek için yapılmaktadır (Flick, 2014). Buna göre TÜİK verilerine göre 2022 yılı Aksaray ilinin toplam nüfusu 433.055 merkez ilçesinin nüfusu 157.624 erkek ve 157.598 kadın olmak üzere toplam 316.755 kişidir. Yıllık nüfus artış oranı ise %9,2'dir (tuik.gov.tr). Araştırmada Aksaray merkezdeki mahalle nüfus sayıları dikkate alınmış ve mahallelerin seçiminde nüfus büyüklükleri göz önünde bulundurulmuştur.

Örneklem seçiminde il merkezinin ortalama nüfus özelliklerini yansıttığı, genel olarak sosyal, kültürel, ekonomik nitelikler bakımından birbirine yakın sosyo-ekonomik özelliklere sahip insanların beraber yaşamakta oldukları düşünülerek yukarıda belirtilen mahallelerde araştırma yapılmasına karar verilmiştir. Örneğin Laleli, Yavuz Sultan Selim ve Kurtuluş mahallelerinde genel olarak birbirine yakın köylerden il merkezine göç eden hemşerilik duygularıyla birbirlerine bağlı kişiler yoğun olarak yaşamaktayken Taşpazar, Küçük ve Büyük Bölcek mahallelerinde daha çok şehir dışından gelen (memur, çalışan vb.) kişiler yoğun bir şekilde yaşamaktadır. Kozmopolit bir yapıya sahip olan TOKİ bölgesinde (Cumhuriyet ve Yunus Emre mahalleleri) ise neredeyse her toplumsal kesimden insanın yaşadığı bilindiğinden bu bölgelerde de araştırmanın yapılmasına karar verilmiştir. Çarşı merkezi bölgesinde bulunan Dere, Zincirli, Sofular, Muhsin Çelebi, Hamidiye ve Minarecik gibi kent merkezinde bulunan iç mahallelerde yoğun olarak dükkân, ticarethane ve iş merkezleri bulunmakta olup konut sayısı neredeyse yok denecek kadar azdır. Bu sebeple bu bölgelerde örneklem seçilebilmesine imkân bulunmamaktadır. Geçmişte kasaba iken yapılan yasal düzenleme ile il merkezine mahalle olarak bağlanan Aratol ve Bahçesaray mahalleleri gibi kenar mahallelerde ise genel itibarıyla yıllardır beraber yaşamakta olan hemşeriler bir arada yaşamaktadır. Bu nedenlerden ötürü araştırmanın bu bölgelerde yapılmasının uygun olacağı ve örneklem olarak seçilen mahallelerdeki kişilerin genel örneklemini temsil edeceği öngörülmüştür.

Araştırma dokuz gün boyunca seçilen mahallelerde araştırmacı tarafından bizzat yapılmıştır. Araştırmada standart ölçütlere göre örneklem büyüklüğü olarak 384 kişinin yeterli olacağı görülmüş ve örneklem sayısı 768 kişi olarak belirlenmiştir ve bu kişilerden 8 adetinin form teslimi gerçekleştirilmediğinden 760 kişinin verileri değerlendirilmeye alınmıştır.

Çalışmanın istatistiksel analizlerinin gerçekleştirilmesinde IBM SPSS Statistics for Windows, Version 20.0. programı kullanılmış ve standart sapma, aritmetik ortalama ve betimleyici istatistik vb. yöntemler kullanılmıştır. İstatistiksel anlamlılık sınırı olarak $p < 0.05$ kabul edilmiştir. Elde edilen verinin normal dağılıma uygunluğunu analiz etmek amacıyla t-testi ve Anova testlerinden oluşan parametrik test yöntemleri kullanılmıştır. Anketin 5’li Likert tipi ölçek olması ve sürekli değişkenlerin bu yanıtların toplam skorlarından elde edilmesi nedeniyle; bağımsız gruplar arasındaki karşılaştırmalar için de yine bu testler uygulanmıştır. Grup ortancalarından en az bir tanesinin diğerlerinden farklı bulunduğu durumlarda, farklılığı yaratan grupların tespiti için Scheffe, Tukey ve post-hoc çoklu

karşılaştırma testlerinden yararlanılmıştır. Alt boyut skorlarının kendi aralarındaki ve her bir alt boyut skorunun anket toplam skoru ile olan uyumu Cronbach's alpha katsayısı hesaplanarak değerlendirilmiştir. Dağılımın normalliğini göstermek üzere çarpıklık ve basıklık katsayıları ile ilgili olarak literatürde belirli kesme noktalarına yer verilmektedir. Buna göre eğer dağılım normal ise çarpıklık ve basıklık katsayılarının -1 ile +1 aralığında olması gerektiği eğer çarpıklık katsayısı -1 ile +1 aralığında ise basıklık katsayısının -2 ile +2 aralığında, eğer basıklık katsayısı -1 ile 1 aralığında ise çarpıklık katsayısının -2 ile +2 aralığında olabileceği belirtilmektedir (George & Mallery, 2001, s. 126). Verilerin dağılımlarının basıklık ve çarpıklık (skewness-kurtosis) saptanmasında yine aynı programda analizler yapılmıştır. Ölçek değerleri normal dağılım gösterdiğinden verilerin parametrik analizleri yapılmıştır. T-testinde farkın (Sign<0.05) olması durumunda varyanslar arasında farklılıkların olduğu görülür ve eşitlik değerlerine bakılır ve bu satırda Sig (2-tailed) değeri 0.05'ten büyükse gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülür. Bu değerler farklı sütunlara bakılarak farklılık yorumlamalarının yapılmasını sağlar (Altunışık, 2001, s. 277-278). Anlamlılık seviyesinin t-testinde 2-tailed significance değerinin %5 olan anlamlılık düzeyi için 0.05'ten düşük olması ya da %1 seviyesinde 0.01'den küçük olması durumlarında kıyaslanan iki grup arasında araştırılan özellikler bakımından anlamlı bir fark olduğu yorumu yapılabilmektedir. Bunun aksi bir durum ortaya çıktığında ise anlamlı bir fark olmadığı tespiti yapılmaktadır (Altunışık, 2001, s. 157).

Anket alt boyutları arasında hesaplanan Cronbach's alpha katsayısı 0,849 olarak bulunmuştur. Alt boyutlar arasında hesaplanan bu uyum iyi olarak yorumlanmaktadır. Ayrıca; her alt boyutun toplam skorla uyumu da hesaplanmış ve uyum değerleri iyi olarak yorumlanmaktadır (Nakip, 2013, s. 24). Detaylı veriler aşağıdaki tabloda verilmiştir;

Tablo 1. Anket Alt Boyutları Arasında Hesaplanan Cronbach's Alpha Katsayıları

Cronbach's Alpha	Çevre- Temizlik ve Sağlık Hizmetleri Hizmetleri	Trafik Ulaşım Hizmetleri	ve Kültür-Sanat ve Eğitim Hizmetleri	Ekonomik ve Ticari Hizmetler	Toplumsal Hizmetler
Toplam Skoru	Anket 0,846	0,812	0,852	0,623	0,882

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri olarak şu başlıklar belirlenmiştir. Buna göre;

H1: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H2: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı yaşa göre farklılık göstermektedir.

H3: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H4: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı çalışma durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H5: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

H6: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı Aksaraylı olup olmama durumuna göre farklılık göstermektedir.

H7: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı ikamet edilen mahalleye göre farklılık göstermektedir.

3.5. Araştırma ile İlgili Literatür Örnekleri

Vatandaşların belediye hizmetlerinden ve hizmetlerin kalitesinden memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak ulusal ve uluslararası literatürde çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalarda belediyelerin hizmet kalitesinin ölçülmesi, belediyelerin sundukları hizmet ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesi ile vatandaşların bu hizmetlerden memnun olma derecesi ve bu memnuniyetin davranışlara yansımaları gibi durumlar araştırma konusu yapılmıştır. Araştırma ile ilgili yapılan bilimsel çalışmaları içeren ulusal ve uluslararası literatür örneklerinden bazıları şu başlıklardan oluşmaktadır.

3.5.1. Ulusal Literatür Çalışmaları

2022 yılında Uğur Berdibek “Yerel yönetimlerde hizmet kalitesi algısının vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisi: TRB-1 bölgesinde bir uygulama” başlıklı çalışmada TRB-1 bölgesinde bulunan belediyelerin hizmet kalitesini incelemiş ve vatandaş memnuniyetini etkileyen hizmetleri ve hizmet kalitesini boyutları ile birlikte ele almıştır. 496 kişi ile yapılan araştırmada verilerin geçerliliğini test etmek amacıyla keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinden yararlanılmış olup hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerine olan etkisini yapısal eşitlik modeli ile incelemiştir. Çalışmanın sonunda temizlik

hizmetleri ile ulaştırma ve kültürel hizmetler boyutlarının vatandaşların memnuniyet algısında anlamlı düzeyde etkisinin olduğunu, imar ve alt yapı hizmetleri ile süreklilik ve çözüm odaklılık hizmetler boyutlarının ise vatandaş memnuniyeti algısında anlamlı bir etkisinin olmadığını tespit etmiştir (Berdibek, 2022).

2022 yılında Yasin Emre Baltacı, “Belediye hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti açısından değerlendirilmesi: İBB rneği üzerine bir uygulama” başlıklı çalışmasında vatandaşların belediye hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerini cinsiyet, yaş, eğitim durumu, ocuk sahibi olma, gelir düzeyi ve meslek durumu değişkenlerine göre lmlemiş ve katılımcıların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin yüksek seviyede olduğunu belirlemiştir. Hizmet alt boyutları arasında kültür ve eğlence hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri ve ulaşım ve trafik hizmetleri başlıklarında memnuniyet seviyesi orta, sosyal tesis hizmetleri ile evre ve sağlık hizmetlerinde ise memnuniyet seviyesi yüksek olarak tespit edilmiştir (Baltacı, 2022).

2019 yılında Nevşehir merkez ilçe sınırlarında yaşayan 500 kişi ile yapılan “Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetinin lm: Nevşehir Belediyesi rneği” başlıklı çalışmada Fatma Arık, belediyenin değerlendirilmesi ve belediye çalışanlarının değerlendirilmesi boyutunda çalışma durumu, Nevşehir’de yaşama ve cinsiyet değişkenlerine göre anlamlı seviyede bir farklılığın olmadığını tespit etmiştir. Bu başlıklarla ilgili olarak gelir durumu, eğitim durumu, yaş, meslek, yaşadıkları mahalle ve Nevşehirli olup olmama değişkenlerine göre ise anlamlı seviyede bir farklılık olduğunu tespit etmiştir (Arık, 2019).

2017 yılında Kütahya Belediyesi rneğinde Ulvi Sandalcı ve İnci Sandalcı, yapısal eşitlik modeli ile belediyenin evre ve kültür, sosyal, ulaşım hizmetleri gibi hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyetini incelemiş ve ulaşım hizmetleri ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş, evre, sağlık, sosyal ve kültürel hizmetler boyutunda vatandaş memnuniyetinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Sandalcı ve Sandalcı, 2017).

2016 yılında İbrahim Sabuncu ve arkadaşları Yalova Belediyesi özelinde yaptıkları çalışmada, belediye tarafından sunulan hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyeti düzeyinin meslek, yaş ve cinsiyet değişkenlerine göre farklılık gösterdiği, temizlik ve denetim hizmetleri boyutunda mahalleye göre farklılık olduğu ve genel memnuniyet düzeyinin de orta seviyede olduğu tespit edilmiştir. Yine 2016 yılında Temel Gürdal ve Hakan Yavuz,

Kocaeli (3920 katılımcı) ve Sakarya (3202 katılımcı) illerinde belediye hizmetleri ile ilgili vatandaş memnuniyeti düzeylerini belirlemeye yönelik çalışma yapmışlardır. Tugay Kabasakaloğlu, 2016 yılında Bolu Belediyesi özelinde yaptığı çalışmada çevre, imar, ticari, sosyal ve kültürel organizasyon hizmetlerinde vatandaş memnuniyetinin yüksek olduğunu belirlemiştir (Sabuncu vd., 2016).

Anamur Belediyesi özelinde Muazzez Özdemir tarafından 392 kişi ile yapılan çalışmada belediyenin aydınlatma, temizlik, katı atık ve çöp toplama hizmetlerinden genel olarak memnun olduğunu ancak diğer hizmetler ile altyapı hizmetlerinden memnun olunmadığını tespit etmiştir (Özdemir, 2016). 2015 yılında M. Erdem Delice ve İlker Daştan İzmir Büyükşehir Belediyesi özelinde yaptıkları çalışmada belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşların genel memnuniyet düzeylerinin ortalama ve ortalanın altında olduğunu belirlemişlerdir. Park, bahçe ve ağaçlandırma hizmetleri en yüksek memnuniyet düzeyine sahip hizmet olurken en düşük memnuniyet düzeyine sahip hizmet ise belediyenin halkı bilgilendirmesi olarak tespit edilmiştir (Delice ve Daştan, 2015). Yalova Belediyesi özelinde 2014 yılında Bülent Talat Taşçı tarafından yapılan çalışmada, hizmet kalitesi odağa alınarak vatandaşların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri belirlenmiş ve buna göre genel memnuniyet düzeyinin kararsız olduğu görülmüştür. En az memnun olunan hizmet “belediyenin halkın istekleri hakkındaki bilgisi” olurken en fazla memnun olunan hizmetin “belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetinin her şeyin üstünde tutulması” olduğu tespit edilmiştir (Taşçı, 2014).

2012 yılında Fulya Akyıldız (384 kişi ile) Uşak belediyesi özelinde belediye hizmetleri ile ilgili memnuniyet durumunu katılımcıların meslek, cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğini incelemiş ve genel memnuniyet durumunun kararsız seviyede olduğunu belirlemiştir (Akyıldız, 2012). Nilüfer Nergiz (2012) Isparta Belediyesi örneğinde 2004 ve 2009 yıllarında yaptığı karşılaştırmalı çalışmasında her iki dönemde de belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğunu tespit etmiştir (Nergiz, 2012). Elazığ Belediyesi ile ilgili yapılan vatandaş memnuniyeti analizi çalışmasında Nuran Yücel ve arkadaşları (2012) katılımcıların belediye tarafından sunulan çevre-temizlik, denetim, sağlık, park, göç, spor, otopark vb. hizmetlerden genel olarak memnun olduklarını tespit etmişlerdir (Yücel vd., 2012). 2011 yılında ise yine Elazığ Belediyesi özelinde Adem Doğan ve Göksel Göker tarafından kamu kurumlarında çalışan katılımcılar ile (440 kişi) yapılan çalışmada katılımcıların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyinin orta derecede olduğu tespit edilmiştir (Doğan ve Göker,

2011). 2011 yılında Silifke Belediyesi özelinde Mehmet Göküş ve Hakan Alptürker tarafından yapılan çalışmada vatandaşların belediye hizmetleri ile ilgili genel memnuniyet düzeylerinin olumlu olduğu tespit edilmiştir (Göküş ve Alptürker, 2011).

Konya Selçuklu Belediyesi özelinde 2011 yılında Mehmet İnce Kübra Şahin tarafından yapılan çalışmada vatandaşların belediye hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinde yaş, eğitim, gelir durumu ve cinsiyet değişkenlerine göre farklılık olduğu tespit edilmiştir (İnce ve Şahin, 2011). Kara ve Gürcü ise 2010 yılında Yozgat Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyetini belirlemeye yönelik çalışmada katılımcıların demografik özelliklerinin memnuniyet düzeylerinde bir farklılığa neden olmadığını, genel olarak hizmetlerin yeterli olmadığını ve vatandaşların yeterince bilgi sahibi olmadıklarını tespit etmişlerdir. Genel memnuniyet düzeyinin ise düşük olduğunu belirlemişlerdir (Kara ve Gürcü, 2011). Giresun ili özelinde 2010 yılında Usta ve Memiş yaptıkları çalışmada katılımcıların belediye hizmetleri ile ilgili memnuniyet algısında demografik özellikler arasında bulunan cinsiyet ve eğitim değişkenlerinin farklılığa neden olduğunu tespit etmişlerdir (Usta ve Memiş, 2010).

3.5.2. Uluslararası Literatür Örnekleri

Montalvo (2009) Amerika kıtasında bulunan Brezilya, Şili, Arjantin, Meksika, Amerika Birleşik Devletleri, Kolombiya, Jamaika, Haiti, Venezuela, Honduras, Peru, Nikaragua, Kosta Rika, Bolivya, El Salvador, Paraguay, Guatemala, Ekvador, Dominik Cumhuriyeti, Belize ve Panama ülkelerinde belediye hizmetleri ile ilgili vatandaş memnuniyetini “AmericasBarometer by LAPOP (2008)” verileri üzerinden incelemiş ve memnuniyet düzeylerini ülkelere göre ortaya koymuştur. Buna göre belediye hizmetleri ile ilgili vatandaş memnuniyetinin en az olduğu ülke %37,0 ile Jamaika olurken en bu hizmetlerden fazla memnun olunan ülke ise %58,2 ile Brezilya olarak tespit edilmiştir. Ortalama memnuniyet düzeyi ise %50,13 olarak belirtilmiştir (Montalvo, 2009). Goharipour ve Karimi (2011) Tahran/İran özelinde yaptıkları çalışmada tüm hizmet başlıklarında katılımcıların genel memnuniyet algısının şehrin bölgeleri arasında farklılaştığını tespit etmiştir. Kuzey bölgede yaşayan katılımcıların genel memnuniyet algısının tüm hizmet başlıklarında güney bölgede yaşayan katılımcılardan daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Goharipour & Karimi, 2011). Almarshad (2015) çalışmasında Arar/Suudi Arabistan özelinde yaptığı çalışmada yerel

hizmetlerin kalitesinin vatandaş memnuniyetini pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur (Almarshad, 2015). Bello ve arkadaşları (2017) Malezya başlığında yaptıkları çalışmada yerel hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyet algısının olumlu olduğunu tespit etmişlerdir (Bello vd., 2017). Masiya (2019) Güney Afrika özelinde yaptığı çalışmada vatandaşların yerel hizmetlerin sunumundan duyulan memnuniyetsizliğinin göreceli yoksunluk ve eşitsizlik algıları, yerine getirilmeyen siyasi vaatler, hizmetlere erişimdeki eşitsizlik, standartların altında hizmet sunumu ve yüksek yoksulluk seviyeleri gibi faktörlerden etkilendiğini ortaya koymuştur (Masiya, 2019).

Shahzada ve arkadaşlarının (2024) dünya genelinde seçilen 29 ülke (Avrupa ülkeleri tek başlık halinde verilmiştir) özelinde yerel hizmetlerde vatandaş memnuniyeti algısı çalışmada seçili ülkelerdeki yerel hizmetler ve memnuniyet algıları genel hatları ile incelenmiştir. Ülkeler arasında vatandaşların yerel hizmetler ve memnuniyet algılarının farklı parametrelere göre değişiklik gösterdiği tespit edilmiştir. Örneğin belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi Türkiye'deki şehirler arasında farklılık göstermektedir. Özellikle çöp ve çevresel atık toplama, hava kirliliği kalitesi gibi belediye hizmetlerinin iyileştirilmesinin insanların memnuniyet algısı üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Amerika Birleşik Devletleri/New York'ta vatandaşların yerel hizmetlerden memnun oldukları, İspanya'da yerel yönetim hizmetlerinin genel memnuniyet algısının sokak aydınlatma hizmetlerinde düşük olduğu; Kanada'da bölge yönetimlerinin birleştirilmesinin yerel hizmet memnuniyetini etkilediği; Tanzanya'da ve Pakistan'da atık yönetiminin yerel yönetim hizmetlerinin genel memnuniyet algısını etkilediği tespit edilmiştir (Shahzada vd., 2024). Çalışmada sunulan detaylı bilgilerin tamamının burada sunulması mümkün olmadığından sadece Türkiye başta olmak üzere farklı coğrafyalarda bulunan ülkeler özelindeki bilgilere yer verilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ANALİZİ VE AKSARAY BELEDİYESİ

4.1. Verilerin Analizi ve Bulguların İncelenmesi

Bu başlık altında Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetler ile ilgili yapılan memnuniyet araştırması sonucu elde edilen verilerin analizi ve bu analiz sonucunda erişilen bulgularla ilgili bilgiler sunulmaktadır. Verilerin analizleri ve bulgular sırasıyla araştırmada sorulan demografik özellikler ve hizmetler olmak üzere iki ana başlık altında ele alınmış olup araştırma maddeleri önce tek tek daha sonra karşılaştırmalı olarak ve en sonunda da genel olarak bir değerlendirmeye tabi tutularak incelenmektedir. Hizmetlerle ilgili hiç memnun değilim, memnun değilim, kararsızım, memnunum ve çok memnunum cevapları memnuniyet durumları araştırmaya katılan vatandaşların verdikleri cevaplarının toplamı olarak ifade edilmektedir.

4.1.1. Demografik Özelliklere Göre Hizmetlerin Analizi

Aksaray Belediyesi hizmet sınırları içerisinde kalan 48 mahalleden nüfus sayısı, nüfus yoğunluğu, coğrafi büyüklük, şehir merkezine yakınlık-uzaklık gibi faktörler göz önünde bulundurularak seçilen 32 mahallede Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetler ile ilgili yapılan memnuniyet araştırmasında araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri ile ilgili bilgileri talep edilmektedir. Bu bilgilerin istendiği demografik özellikler bölümü, sırasıyla cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışma durumu, gelir durumu, Aksaraylı olup olmadıkları, kaç yıldır Aksaray’da yaşamakta oldukları, ikamet ettikleri mahalle ve Aksaray Belediyesi ile ilgili haber ve duyurulara ulaşma yollarını içeren dokuz başlıktan oluşmaktadır.

Demografik özelliklere göre hizmetlerin analizi yapılırken anket çalışmasında kullanılan verilerin sıralaması takip edilerek öncelikle hizmetlerin cinsiyetlere göre analizi yapılmakta ve sırasıyla yaş, eğitim durumu, çalışma durumu, gelir durumu, Aksaraylı olup olmadıkları, kaç yıldır Aksaray’da yaşamakta oldukları, ikamet ettikleri mahalleler ve Aksaray Belediyesi ile ilgili haber ve duyurulara ulaşma yollarını içeren diğer başlıklara göre

hizmetlerin memnuniyet analizi yapılmaktadır. Veriler demografik özelliklere göre ilk olarak kendi içerisinde daha sonra da gruplar arasında karşılaştırmalı olarak analiz edilmektedir. Mahalleler ile ilgili yapılan hizmet memnuniyet analizlerinde ise ilk olarak mahalle bazlı analizler yapılmakta ve daha sonra mahalleler arasında çapraz veri analizi kullanılarak karşılaştırmalı veri analizi sonucunda elde edilen veriler sunulmaktadır. 32 mahallenin demografik özelliklerinin ve istatistiklerinin detaylı olarak sunulduğu bu analizlerde Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetler ile ilgili memnuniyet ya da memnuniyetsizlik oranları ile ilgili bilgiler, veriler ve bulgular hem yazılı olarak hem de tablo ve grafik olarak detaylandırılmaktadır. Aşağıda sunulan Tablo 2’de araştırmayla ilgili demografik çalışma verileri şu şekildedir:

Tablo 2. Çalışmanın Demografik Verileri ve Tanımlayıcı İstatistikleri

	Frekans	n	%
CİNSİYET	Kadın	378	49,74
	Erkek	382	50,26
YAŞ	18-39	438	57,63
	40-64	261	34,34
	>65	61	8,03
EĞİTİM DURUMU	İlköğretim	75	9,87
	Lise	263	34,61
	Üniversite	422	55,53
ÇALIŞMA DURUMU	Çalışmıyor	218	28,68
	Kamu	246	32,37
	Özel	296	38,95
GELİR DURUMU	Yok	160	21,05
	Asgari	126	16,58
	Asgari Üstü	261	34,34
	Diğer	213	28,03
AKSARAYLI OLMAMA	Evet	593	78,03
	Hayır	167	21,97
İKAMET SÜRESİ	1-5	105	13,82
	6-10	129	16,97
	11-20	111	14,61
	>20	415	54,61
	Ereğlikapı	51	6,7
	Paşacık	52	6,8
	Fatih	53	7,0
	Küçük Bölcek	46	6,1

İKAMET MAHALLELER	EDİLEN	Taşpazar	45	5,9
		Büyük Bölcek	42	5,5
		Hasas	38	5,0
		Yavuz Sultan Selim	33	4,3
		Nakkaş	32	4,2
		Coğlaki	29	3,8
		Şifahane	26	3,4
		Kılıçaslan	25	3,3
		Mehmet Akif Ersoy	20	2,6
		Yunus Emre	22	2,9
		Hacılar Harmanı	21	2,8
		Meydan	23	3,0
		Şeyhhamit	18	2,4
		Kurtuluş	16	2,1
		Tacin	18	2,4
		Çerdiğin	16	2,1
		Aratol Bahçeli	13	1,7
		Pınar	14	1,8
		Hürriyet	14	1,8
		Bahçesaray	13	1,7
		Laleli	13	1,7
		Bahçeli	13	1,7
		Aratol İstiklal	12	1,6
		Selçuklu	11	1,4
		Çiftlik	12	1,6
		Pamucak	10	1,3
		Zafer	9	1,2
MEDYA		Yerel Medya	148	19,47
		Sosyal Medya	612	80,53

Araştırmada kullanılan anket formunda katılımcılara ilk olarak demografik özellikleri ile ilgili bilgiler vermesi istenmektedir. Demografik özelliklerin ilk maddesi olarak da katılımcılardan cinsiyetleri hakkında bilgi vermeleri istenmektedir. Buna göre yukarıda verilen tabloda da görüleceği üzere araştırmaya katılan toplam 760 kişi arasında kadın sayısı 378, erkek sayısı ise 382 olarak görülmektedir. Aksaray il genelinin ve şehir merkezinin TÜİK tarafından yayınlanan istatistik verilerine göre kadın-erkek oranları %50,00 kadın ve %50,00 erkek olarak görülmektedir (tuik.gov.tr). Çalışmada erişilen kişi sayılarının cinsiyet olarak değerlendirilmesi yapıldığında da yaklaşık %49,7'sinin kadın ve %50,3'ünün erkek olduğu görülmektedir. Bu verilere göre araştırmanın Aksaray şehir merkezi nüfus oranları ile benzerlik gösterdiği ve şehrin nüfus özelliklerini yansıttığı varsayılmaktadır.

Araştırmaya katılan vatandaşların yaş gruplarına göre değerlendirilmesi yapıldığında tüm katılımcılar arasında araştırmaya katılan vatandaşların 18-39 yaş aralığında olanların sayısının 438, 40-64 yaş arasında olanların sayısının 261 ve 65 yaş üstü katılımcı sayısının ise 61 kişi olduğu görülmektedir. Bu gruptaki katılımcıların toplam katılımcılara yüzdesel oranları ise sırasıyla 18-39 arası yaş grubu %57,63, 40-64 arası yaş grubu %34,34 ve 65 yaş üstü grubun da %8,03 olduğu görülmektedir. Eğitim durumuna göre araştırmaya katılan vatandaşların %9,87'si ilköğretim, %34,61'i lise ve %55,63'ü üniversite seviyesinde eğitime sahip olan kişilerden oluştuğu görülmektedir. İlköğretim seviyesinde eğitime sahip olan katılımcıların sayısı 75 kişi, lise seviyesinde eğitime sahip olanların sayısı 263 kişi ve üniversite seviyesinde eğitime sahip olanların sayısı da 422 kişidir.

Çalışma durumlarına göre araştırmaya katılan vatandaşlardan 218'inin çalışmadığı, 246'sının kamu personeli olduğu ve 296 kişinin de özel sektörde çalışmakta olduğu görülmekte olup bu kişilerin çalışma durumlarına göre araştırmaya katılan toplam katılımcılar arasındaki oranları ise %28,68 çalışmıyor, %32,37 kamu personeli ve %38,95 ise özel sektör çalışanı şeklindedir. Araştırmaya katılan vatandaşların gelir durumuna göre dağılımlarına bakıldığında zaman katılımcılardan %21,05-160 kişinin geliri yok, %16,58-126 kişi asgari ücret seviyesinde gelire sahip, %34,34-261 kişi asgari ücret üstünde gelire sahip ve %28,03-213 kişinin de diğer gelir grubunda gelire sahip olduğu görülmektedir. Yine araştırmaya katılan vatandaşların Aksaraylı olup olmama durumuna göre değerlendirilmesi yapıldığında katılımcıların %78,03'ü Aksaraylı ve %21,97'si Aksaraylı değildir. Katılımcılardan 593 kişi Aksaraylı ve 167 kişi ise Aksaralı değil olarak belirlenmiştir. Kaç yıldır Aksaray'da ikamet etmekteyiz? sorusuna katılımcıların %13,82'si 1-5 yıl arasında, %16,97'si 6-10 yıl arasında ve %14,61'i de 11-20 yıl arasında Aksaray'da ikamet etmekte olduklarını belirtmişlerdir. 20 yıl ve daha fazla süredir Aksaray'da ikamet etmekte olduklarını ifade eden katılımcıların oranı ise %54,61 şeklinde olmuştur. 105 kişi 1-5 yıl arasında, 129 kişi 6-10 yıl arasında, 111 kişi 11-20 yıl arasında ve 415 kişi de 20 yıl ve daha fazla süredir Aksaray'da ikamet ettiklerini belirtmiştir.

Araştırmaya katılan vatandaşların ikamet ettikleri mahallere göre verileri ise şu şekildedir. Ereğlikapı mahallesinde 51 kişi, Paşacık mahallesinde 52 kişi, Fatih mahallesinde 53 kişi, Küçük Bölcek mahallesinde 46 kişi, Taşpazar mahallesinde 45 kişi, Büyük Bölcek mahallesinde 42 kişi, Hasas mahallesinde 38 kişi, Yavuz Sultan Selim mahallesinde 33 kişi, Nakkaş mahallesinde 32 kişi, Coğlakı mahallesinde 29 kişi, Şifahane mahallesinde 26 kişi, Kılıçaslan mahallesinde 25 kişi, Mehmet Akif Ersoy mahallesinde 20 kişi, Yunus Emre

mahallesinde 22 kişi ve Hacılar Harmanı mahallesinde 21 kişi araştırmaya katılmışlardır. Meydan mahallesinde 23 kişi, şeyhhamit mahallesinde 18 kişi, Kurtuluş mahallesinde 16 kişi, Tacin mahallesinde 18 kişi, şerdiğin mahallesinde 16 kişi, Aratol Bahçeli mahallesinde 13 kişi, Pınar mahallesinde 14 kişi, Hürriyet mahallesinde 14 kişi, Bahçesaray mahallesinde 13 kişi, Laleli mahallesinde 13 kişi, Bahçeli mahallesinde 13 kişi, mahallesinde 13 kişi Aratol İstiklal mahallesinde 12 kişi, Selçuklu mahallesinde 11 kişi, Çiftlik mahallesinde 12 kişi, Pamucak mahallesinde 10 kişi ve Zafer mahallesinde 9 kişi araştırmaya katılmıştır.

Bu kişilerin toplam katılımcılar arasındaki oranları ise şu şekildedir. Tüm katılımcılardan Ereğlikapı mahallesinde %6,7, Paşacık mahallesinde %6,8, Fatih mahallesinde %7,0 Kùçük Bölcek mahallesinde %6,1, Taşpazar mahallesinde %5,9, Büyük Bölcek mahallesinde %5,5, Hasas mahallesinde 38 kişi%5,0 kişi, şifahane mahallesinde %4,3, Kılıçaslan mahallesinde %4,2, Mehmet Akif Ersoy mahallesinde %4,2, Yunus Emre mahallesinde %2,9 ve Hacılar Harmanı mahallesinde %2,8'lik oranda katılımcı araştırmaya katılmışlardır. Meydan mahallesinde %3,0, şeyhhamit mahallesinde %2,4, Kurtuluş mahallesinde %2,1, Tacin mahallesinde %2,4, şerdiğin mahallesinde %2,1, Aratol Bahçeli mahallesinde %1,7, Pınar mahallesinde %1,8, Hürriyet mahallesinde %1,8, Bahçesaray mahallesinde %1,7, Laleli mahallesinde %1,7, Bahçeli mahallesinde %1,7, Aratol İstiklal mahallesinde %1,6, Selçuklu mahallesinde %1,4, Çiftlik mahallesinde %1,6, Pamucak mahallesinde %1,3, ve Zafer mahallesinde %1,2'lik oranda katılımcı araştırmaya katılım sağlamıştır. Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetler ile ilgili bilgi ve haberlere vatandaşların %19,472'si (148 kişi) yerel medya üzerinden ulaştıklarını ifade etmekteyken katılımcıların %80,53'ü (612 kişi) ise hizmetler ile ilgili bilgi ve haberlere sosyal medya üzerinden ulaştıklarını belirtmişlerdir.

Aksaray Belediyesi tarafından sunulan belediye hizmetleri ile ilgili memnuniyet araştırmasında katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim, çalışma, gelir durumları, Aksaraylı olup olmamaları ve ikamet edilen mahalle gruplarına göre hizmet değerlendirmeleri analiz verileri sırasıyla çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kùltür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ile toplumsal hizmetler olmak üzere beş ana başlık halinde ele alınmaktadır. Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, park ve yeşil alan hizmetleri (peyzaj çalışmaları ve ağaçlandırma hizmetleri vb.), millet bahçeleri projesi hizmeti, kanalizasyon ve su hizmetleri, su hizmetleri (şebeke suyu, içme suyu, tatlı su çeşmeleri vb.), atık hizmetleri (katı atık, sıfır atık toplama, depolama ve ayrıştırma hizmetleri), temizlik hizmetleri (cadde ve sokak temizliği, çöp toplama, çöp bidonları vb.), evde sağlık ve bakım hizmetleri, veterinerlik hizmetleri (sokak hayvanları ve hayvan

barınağı, çevre ilaçlama vb.) başlıklarından oluşmaktadır. Trafik ve ulaşım hizmetleri trafik sinyalizasyon ve levha-yönlendirme hizmetleri, yaya geçitleri hizmeti, yol-kaldırım, asfalt ve altyapı çalışmaları/hizmetleri, bisiklet yolları, şehiriçi otobüs hizmetleri (güzergah, duraklar vb.), şehirlerarası otobüs terminali (otogar) hizmetleri ve otopark kapasitesi ve hizmetleri başlıklarından oluşmaktadır. Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, kitap konakları hizmeti, Aksaray Bilim Merkezi, AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) hizmetleri, kadın aktivite merkezleri hizmeti, spor hizmetleri, (yaz spor okulları, spor tesisleri vb.) ve şehrin tanıtımına yönelik hizmetlerden oluşmaktadır. Ekonomik ve ticari hizmetler, kapalı semt pazarları yapım hizmeti ve yeni sanayi sitesi projesi hizmeti olmak üzere iki başlıktan oluşmaktadır. Toplumsal hizmetler, halkla iletişim (halk günleri, mahalle buluşmaları, esnaf ziyaretleri vb.), sosyal hizmetler (sosyal tesisler, çorba evleri-mobil çorba hizmetleri), kentsel dönüşüm (hamidiye mahallesinde yürütülen), online hizmetler (whatsapp, e-belediye vb.), itfaiye hizmetleri, zabıta hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, mezarlık, cenaze defin hizmetleri taziye evleri ve çadırları, yeni mezarlık alanı vb., belediye çalışanlarının tutum ve davranışları ve belediye başkanına ulaşabilme vb. genel memnuniyet başlıklarını kapsamaktadır.

4.1.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırma ile elde edilen verilerin analizleri sonucunda Aksaray Belediyesi tarafından sunulan belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşların bu hizmetler ile ilgili memnuniyet ve memnuniyetsizlik değerlendirmelerinin saptanabilmesi amacıyla anket alt boyutlarının analizleri yapılmış ve elde edilen bulgular aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Aksaray Belediyesi tarafından sunulan belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşların cevaplarına göre hizmet başlıklarının standart sapmalarını, ortalama değerlerini, hizmet gruplarının genel ortalama değerlerini, hizmet başlıklarının basıklık ve çarpıklık (skewness-kurtosis) katsayı değerlerini içeren verileri içeren tanımlayıcı istatistikler “Anket Sorularının Alt Boyutlarının Analiz Verileri” başlıklı tabloda sunulmaktadır.

Tablo 3. Anket Sorularının Alt Boyutlarının Analiz Verileri

Sorular	Standart Sapma	Ortalama	Genel Ortalama	Basklık Katsayısı	Çarpıklık Katsayısı
A. Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri					
Park ve Yeşil Alan Hizmetleri (Peyzaj Çalışmaları ve Ağaçlandırma Hizmetleri vb.)	1,1672	3,449	3,271	-,780	-,309
Millet Bahçeleri Projesi Hizmeti	1,1579	3,479		-,725	-,350
Kanalizasyon ve Su Hizmetleri	1,2275	3,099		-,313	-,992
Su Hizmetleri (Şebeke Suyu, İçme Suyu, Tatlı Su Çeşmeleri vb.)	1,2763	3,115		-,346	-1,035
Atık Hizmetleri (Katı Atık, Sıfır Atık Toplama, Depolama ve Ayrıştırma Hizmetleri)	1,1773	3,249		-,429	-,708
Temizlik Hizmetleri (Cadde ve Sokak Temizliği, Çöp Toplama, Çöp Bidonları vb.)	1,2490	3,274		-,457	-,860
Evde Sağlık ve Bakım Hizmetleri	1,0460	3,388		-,495	,025
Veterinerlik Hizmetleri (Sokak Hayvanları ve Hayvan Barınağı, Çevre İlaçlama vb.)	1,2013	3,118		-,256	-,779
B. Trafik ve Ulaşım Hizmetleri					
Trafik Sinyalizasyon ve Levha-Yönlendirme Hizmetleri	1,2339	3,133	3,074	-,309	-,1048
Yaya Geçitleri Hizmeti	1,2774	3,068		-,250	-1,147
Yol-Kaldırım, Asfalt ve Altyapı Çalışmaları/Hizmetleri	1,3139	2,907		-,124	-,1267
Bisiklet Yolları	1,1974	3,211		-,457	-,803
Şehiriçi Otobüs Hizmetleri (Güzergah, Duraklar vb.)	1,3477	2,975		-,158	-,1268
Şehirlerarası Otobüs Terminali (Otogar) Hizmetleri	1,2120	3,391		-,672	-,553
Otopark Kapasitesi ve Hizmetleri	1,3671	2,832		-,007	-,1305
C. Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri					
Kitap Konakları Hizmeti	1,0523	3,862	3,710	-1,041	,742
Aksaray Bilim Merkezi	1,0150	3,891		-1,038	,882
AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) Hizmetleri	1,0568	3,849		-1,011	,780
Kadın Aktivite Merkezleri Hizmeti	1,0634	3,780		-1,010	,719
Spor Hizmetleri, (Yaz Spor Okulları, Spor Tesisleri vb.)	1,1692	3,478		-,620	-,362
Şehrin Tanıtımına Yönelik Hizmetler	1,2593	3,345		-,500	-,773
D. Ekonomik ve Ticari Hizmetler					
Kapalı Semt Pazarları Yapım Hizmeti	1,1095	3,653	3,621	-1,001	,463
Yeni Sanayi Sitesi Projesi Hizmeti	1,1304	3,589		-,802	,052
E. Toplumsal Hizmetler					
Halkla İletişim (Halk Günleri, Mahalle Buluşmaları, Esnaf Ziyaretleri vb.)	1,1877	3,358		-,521	-,541
Sosyal Hizmetler (Sosyal Tesisler, Çorba Evleri-Mobil Çorba Hizmetleri)	1,1264	3,682		-,854	,138
Kentsel Dönüşüm (Hamidiye Mahallesinde Yürütülen)	1,1341	3,549		-,642	-,214

Online Hizmetler (WhatsApp, E-Belediye vb.)	1,1369	3,537		-,685	-,134
İtfaiye Hizmetleri	1,0831	3,643		-,846	,287
Zabıta Hizmetleri	1,1530	3,420		-,620	-,207
Sosyal Yardım Hizmetleri	1,0863	3,522		-,759	,082
Mezarlık, Cenaze Defin Hizmetleri Taziye Evleri ve Çadırları, Yeni Mezarlık Alanı vb.	1,0591	3,720	3,482	-,884	,445
Belediye Çalışanlarının Tutum ve Davranışları	1,2010	3,341		-,487	-,601
Belediye Başkanına Ulaşılma vb.	1,2912	3,046		-,244	-,975

Tabloda da görüldüğü üzere, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşların cevaplarına göre hizmet başlıklarının standart sapmaları, çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri grubunda bulunan hizmet başlıklarında park ve yeşil alan hizmetleri (peyzaj çalışmaları ve ağaçlandırma hizmetleri vb.) (1,1672), millet bahçeleri projesi hizmeti (1,1579), kanalizasyon ve su hizmetleri (1,2275), su hizmetleri (şebeke suyu, içme suyu, tatlı su çeşmeleri vb.) (1,2763), atık hizmetleri (katı atık, sıfır atık toplama, depolama ve ayrıştırma hizmetleri) (1,1773), temizlik hizmetleri (cadde ve sokak temizliği, çöp toplama, çöp bidonları vb.) (1,02490), evde sağlık ve bakım hizmetleri (1,0460) ve veterinerlik hizmetleri (sokak hayvanları ve hayvan barınağı, çevre ilaçlama vb.) ise (1,2013) şeklinde olmuştur. Trafik ve ulaşım hizmetleri grubunda bulunan hizmetlerin standart sapma değerleri ise trafik sinyalizasyon ve levha-yönlendirme hizmetleri (1,2339), yaya geçitleri hizmeti (1,2774), yol-kaldırım, asfalt ve altyapı çalışmaları/hizmetleri (1,3139), bisiklet yolları (1,1974), şehiriçi otobüs hizmetleri (güzergah, duraklar vb.) (1,3477), şehirlerarası otobüs terminali (otogar) hizmetleri (1,2120) ve otopark kapasitesi ve hizmetleri (1,3671) şeklindedir.

Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri grubunda bulunan hizmetlerin standart sapma değerleri kitap konakları hizmeti (1,0523), Aksaray Bilim Merkezi (1,0150), AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) hizmetleri (1,0568), kadın aktivite merkezleri hizmeti (1,0634), spor hizmetleri, (yaz spor okulları, spor tesisleri vb.) (1,1692) ve şehrin tanıtımına yönelik hizmetler (1,2593) şeklinde olmuştur. Ekonomik ve ticari hizmetler grubunda bulunan hizmetlerin standart sapma değerleri kapalı semt pazarları yapım hizmeti (1,1095), yeni sanayi sitesi projesi hizmeti de (1,1304) olmuştur.

Toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmetlerin standart sapma değerleri halkla iletişim (halk günleri, mahalle buluşmaları, esnaf ziyaretleri vb.) (1,1877) sosyal hizmetler (sosyal tesisler, çorba evleri-mobil çorba hizmetleri) (1,1264), kentsel dönüşüm (Hamidiye mahallesinde yürütülen) (1,1341), online hizmetler (whatsapp, e-belediye vb.) (1,1369), itfaiye hizmetleri (1,0831), zabıta hizmetleri (1,1530), sosyal yardım hizmetleri (1,0863),

mezarlık, cenaze defin hizmetleri taziye evleri ve çadırları, yeni mezarlık alanı vb. (1,0591), belediye çalışanlarının tutum ve davranışları (1,2010) ve belediye başkanına ulaşabilme vb. (1,2912) olmuştur. Hizmet grupları içerisinde bulunan hizmet başlıklarından en yüksek standart sapma değerine sahip olan hizmet başlığı otopark kapasitesi ve hizmetleri başlığı olmuştur. Bu hizmet başlığının standart sapması $s=1,3671$, en küçük standart sapma değerine sahip olan hizmet başlığı ise Aksaray Bilim Merkezi hizmeti $s=1,0150$ olmuştur. Tüm hizmet gruplarının standart sapma değerlerinin kabul edilebilir aralıklarda olduğu görülmektedir.

Aksaray Belediyesi tarafından sunulan belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşların verdikleri cevaplara göre yapılan analizler sonucunda elde edilen memnuniyet verilerinin hizmet gruplarında bulunan hizmet başlıklarındaki ortalama değerleri (5'li Likert ölçeğine göre 1. Hiç Memnun Değilim, 2. Memnun Değilim, 3. Kararsızım, 4. Memnunum ve 5. Çok Memnunum olmak üzere 5 üzerinden), çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri grubunda bulunan hizmet başlıklarında (anket formunda verilen sırasıyla) park ve yeşil alan hizmetleri (peyzaj çalışmaları ve ağaçlandırma hizmetleri vb.) (3,449), millet bahçeleri projesi hizmeti (3,479), kanalizasyon ve su hizmetleri (3,099), su hizmetleri (şebeke suyu, içme suyu, tatlı su çeşmeleri vb.) (3,115), atık hizmetleri (katı atık, sıfır atık toplama, depolama ve ayrıştırma hizmetleri) (3,249), temizlik hizmetleri (cadde ve sokak temizliği, çöp toplama, çöp bidonları vb.) (3,274), evde sağlık ve bakım hizmetleri (3,388) ve veterinerlik hizmetleri (sokak hayvanları ve hayvan barınağı, çevre ilaçlama vb.) ise (3,118) şeklinde olmuştur. Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri grubunda bulunan sekiz hizmet başlığındaki memnuniyet durumlarına bakıldığında zaman memnuniyet düzeylerine göre sıralama yapıldığında bulgular şu şekildedir. Millet bahçeleri projesi hizmeti (3,479), park ve yeşil alan hizmetleri (peyzaj çalışmaları ve ağaçlandırma hizmetleri vb.) (3,449), evde sağlık ve bakım hizmetleri (3,388), temizlik hizmetleri (cadde ve sokak temizliği, çöp toplama, çöp bidonları vb.) (3,274), atık hizmetleri (katı atık, sıfır atık toplama, depolama ve ayrıştırma hizmetleri) (3,249), veterinerlik hizmetleri (sokak hayvanları ve hayvan barınağı, çevre ilaçlama vb.) (3,118), su hizmetleri (şebeke suyu, içme suyu, tatlı su çeşmeleri vb.) (3,115) ve kanalizasyon ve su hizmetleri (3,099) ortalama memnuniyet düzeylerine sahip olarak belirlenmiştir.

Trafik ve ulaşım hizmetleri grubunda bulunan hizmetlerin ortalama memnuniyet değerleri, trafik sinyalizasyon ve levha-yönlendirme hizmetleri (3,133), yaya geçitleri hizmeti (3,068), yol-kaldırım, asfalt ve altyapı çalışmaları/hizmetleri (2,907), bisiklet yolları (3,211), şehiriçi

otobüs hizmetleri (güzergah, duraklar vb.) (2,975), şehirlerarası otobüs terminali (otogar) hizmetleri (3,391) ve otopark kapasitesi ve hizmetleri (2,832) şeklindedir. Trafik ve ulaşım hizmetleri grubunda bulunan hizmetlerin ortalama memnuniyet değerleri sıralaması şehirlerarası otobüs terminali (otogar) hizmetleri (3,391), bisiklet yolları (3,211), trafik sinyalizasyon ve levha-yönlendirme hizmetleri (3,133), yaya geçitleri hizmeti (3,068), otobüs hizmetleri (güzergah, duraklar vb.) (2,975), yol-kaldırım, asfalt ve altyapı çalışmaları/hizmetleri (2,907) ve otopark kapasitesi ve hizmetleri (2,832) ortalama memnuniyet düzeylerine sahip olarak belirlenmiştir.

Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri grubunda bulunan hizmetlerin ortalama memnuniyet değerleri, kitap konakları hizmeti (3,862), Aksaray Bilim Merkezi (3,891), AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) hizmetleri (3,849), kadın aktivite merkezleri hizmeti (3,780), spor hizmetleri, (yaz spor okulları, spor tesisleri vb.) (3,478) ve şehrin tanıtımına yönelik hizmetler (3,345) şeklindedir. Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri grubunda bulunan hizmetlerin ortalama memnuniyet değerleri sıralaması Aksaray Bilim Merkezi (3,891), kitap konakları hizmeti (3,862), AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) hizmetleri (3,849), kadın aktivite merkezleri hizmeti (3,780), spor hizmetleri, (yaz spor okulları, spor tesisleri vb.) (3,478) ve şehrin tanıtımına yönelik hizmetler (3,345) olarak belirlenmiştir.

Ekonomik ve ticari hizmetler grubunda bulunan hizmetlerin ortalama memnuniyet değerleri, kapalı semt pazarları yapım hizmeti (3,653), yeni sanayi sitesi projesi hizmeti ise (3,589) olmuştur. Bu hizmet grubundaki hizmet başlıklarının memnuniyet sıralaması ise kapalı semt pazarları yapım hizmeti (3,653) ve yeni sanayi sitesi projesi hizmeti ise (3,589) olarak belirlenmiştir.

Toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmetlerin ortalama memnuniyet değerleri, halkla iletişim (halk günleri, mahalle buluşmaları, esnaf ziyaretleri vb.) (3,358), sosyal hizmetler (sosyal tesisler, çorba evleri-mobil çorba hizmetleri) (3,682), kentsel dönüşüm (Hamidiye mahallesinde yürütülen) (3,549), online hizmetler (whatsapp, e-belediye vb.) (3,537), itfaiye hizmetleri (3,643), zabıta hizmetleri (3,420), sosyal yardım hizmetleri (3,522), mezarlık, cenaze defin hizmetleri taziye evleri ve çadırları, yeni mezarlık alanı vb. (3,720), belediye çalışanlarının tutum ve davranışları (3,341) ve belediye başkanına ulaşabilme vb. (3,046) şeklindedir. Toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmetlerin ortalama memnuniyet değerlerine göre yapılan sıralamada mezarlık, cenaze defin hizmetleri taziye evleri ve çadırları, yeni mezarlık alanı vb. (3,720) ile ilk sırada yer alırken onu sırasıyla sosyal

hizmetler (sosyal tesisler, çorba evleri-mobil çorba hizmetleri) (3,682), itfaiye hizmetleri (3,643), kentsel dönüşüm (Hamidiye mahallesinde yürütülen) (3,549), online hizmetler (whatsapp, e-belediye vb.) (3,537), sosyal yardım hizmetleri (3,522) ve zabıta hizmetleri (3,420) takip etmiştir. Bu hizmet grubundaki memnuniyet düzeyleri en düşük çıkan hizmet başlıkları ise belediye başkanına ulaşabilme vb. (3,046), belediye çalışanlarının tutum ve davranışları (3,341) ve halkla iletişim (halk günleri, mahalle buluşmaları, esnaf ziyaretleri vb.) (3,358) olarak belirlenmiştir. Tüm hizmet gruplarında bulunan hizmet başlıklarında memnuniyet değeri en yüksek olan hizmet başlığı Aksaray Bilim Merkezi hizmet başlığı (3,891/5,000) ve memnuniyet değeri en az olan hizmet başlığı ise otopark kapasitesi ve hizmetleri (2,832/5,000) olmuştur.

Aksaray Belediyesi tarafından sunulan belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşların verdikleri cevaplara göre yapılan analizler sonucunda elde edilen memnuniyet verilerinin hizmet gruplarında gerçekleşen genel ortalama değerleri ise şu şekildedir. evre-temizlik ve sağlık hizmetleri (3,271), trafik ve ulaşım hizmetleri (3,074), kültür-sanat ve eğitim hizmetleri (3,710), ekonomik ve ticari hizmetler (3,621) ve toplumsal hizmetler (3,482) genel memnuniyet ortalamalarına sahiptir. Araştırmaya katılan vatandaşların Aksaray Belediyesi tarafından sunulan belediye hizmetleri ile ilgili olarak yaptıkları değerlendirmeler sonucunda bu hizmet gruplarının genel memnuniyet ortalamalarının değerlendirilmesi şu şekilde olmuştur. Çalışmada vatandaşlara evre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ve toplumsal hizmetler olmak üzere beş adet hizmet grubu üzerinden memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın verilerinin analizi sonucunda elde edilen bulgular bu hizmet gruplarının genel memnuniyet ortalamalarının şu şekilde olduğunu ortaya koymuştur. Tüm hizmet grupları içinde kültür-sanat ve eğitim hizmetleri (3,710) genel memnuniyet ortalama skoru ile ilk sırada yer alırken onu (3,621) genel memnuniyet ortalama skoru ile ekonomik ve ticari hizmetler takip etmiştir. Beş hizmet grubu içinde (3,482) genel memnuniyet ortalama skoru ile de toplumsal hizmetler grubunun üçüncü sırada olduğu görülmektedir. (3,271) genel memnuniyet ortalama skoru ile evre-temizlik ve sağlık hizmetlerinin dördüncü sırada ve (3,074) genel memnuniyet ortalama skoru ile en az genel memnuniyet ortalama skoru olan hizmet grubunun ise trafik ve ulaşım hizmetleri olduğu belirlenmiştir.

Hizmet gruplarının ortalama genel memnuniyet değeri tüm hizmet grupları değerlendirildiğinde 3,432 olmuştur. Bu durum Aksaray Belediyesi tarafından sunulan

belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşların memnuniyet düzeylerinin kararsızım (3,000) ile memnunum (4,000) arasında gerçekleştiğini göstermektedir. Bu verilere göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşların genel memnuniyet düzeylerinin ortalama memnuniyet seviyesinin üzerinde olduğu görülmektedir.

Yukarıdaki tabloda verilen bilgilerden hareketle Aksaray Belediyesi tarafından sunulan belediye hizmetleri ile ilgili olarak vatandaşların verdikleri cevapların değerlendirilmesi sonucunda hizmet gruplarının ve hizmet başlıklarının basıklık katsayı değerlerinin şu şekilde olduğu belirlenmiştir. Buna göre, çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri grubunda bulunan hizmetlerden park ve yeşil alan hizmetleri (peyzaj çalışmaları ve ağaçlandırma hizmetleri vb.) (-,780),millet bahçeleri projesi hizmeti (-,725), kanalizasyon ve su hizmetleri (-,313), su hizmetleri (şebeke suyu, içme suyu, tatlı su çeşmeleri vb.) (-,346), atık hizmetleri (katı atık, sıfır atık toplama, depolama ve ayrıştırma hizmetleri) (-,429), temizlik hizmetleri (cadde ve sokak temizliği, çöp toplama, çöp bidonları vb.) (-,457), evde sağlık ve bakım hizmetleri (-,495) ve veterinerlik hizmetleri (sokak hayvanları ve hayvan barınağı, çevre ilaçlama vb.) (-,256); çarpıklık katsayı değerleri ise park ve yeşil alan hizmetleri (peyzaj çalışmaları ve ağaçlandırma hizmetleri vb.) (-,309), millet bahçeleri projesi hizmeti (-,350), kanalizasyon ve su hizmetleri (-,992), su hizmetleri (şebeke suyu, içme suyu, tatlı su çeşmeleri vb.) (-1,035), atık hizmetleri (katı atık, sıfır atık toplama, depolama ve ayrıştırma hizmetleri) (-,708), temizlik hizmetleri (cadde ve sokak temizliği, çöp toplama, çöp bidonları vb.) (-,860), evde sağlık ve bakım hizmetleri (,025), ve veterinerlik hizmetleri (sokak hayvanları ve hayvan barınağı, çevre ilaçlama vb.) (-,779) olmuştur.

Trafik ve ulaşım hizmetleri grubunda bulunan trafik sinyalizasyon ve levha-yönlendirme hizmetleri (-,309), yaya geçitleri hizmeti (-,250), yol-kaldırım, asfalt ve altyapı çalışmaları/hizmetleri (-,124), bisiklet yolları (-,457), şehiriçi otobüs hizmetleri (güzergah, duraklar vb.) (-,158), şehirlerarası otobüs terminali (otogar) hizmetleri (-,672) ve otopark kapasitesi ve hizmetleri (-,007) olurken çarpıklık katsayı değerleri ise trafik sinyalizasyon ve levha-yönlendirme hizmetleri (-,1048), yaya geçitleri hizmeti (-1,147), yol-kaldırım, asfalt ve altyapı çalışmaları/hizmetleri (-,1267), bisiklet yolları (-,803), şehiriçi otobüs hizmetleri (güzergah, duraklar vb.) (-,1268), şehirlerarası otobüs terminali (otogar) hizmetleri (-,553) ve otopark kapasitesi ve hizmetleri de (-,1305) olarak belirlenmiştir. Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri başlığı altında bulunan hizmetlerin basıklık katsayı değerleri, kitap konakları hizmeti (-1,041), Aksaray Bilim Merkezi (-1,038), AKMEK

(Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) hizmetleri (-1,011), kadın aktivite merkezleri hizmeti (-1,010), spor hizmetleri, (yaz spor okulları, spor tesisleri vb.) (-,620) ve şehrin tanıtımına yönelik hizmetler (-,500) olurken çarpıklık katsayı değerleri ise kitap konakları hizmeti (,742), Aksaray Bilim Merkezi (,882), AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) hizmetleri (,780), kadın aktivite merkezleri hizmeti (,719), spor hizmetleri, (yaz spor okulları, spor tesisleri vb.) (-,362) ve şehrin tanıtımına yönelik hizmetler (-,773) olarak belirlenmiştir.

Ekonomik ve ticari hizmetler grubunda bulunan hizmetlerden olan kapalı semt pazarları yapım hizmetinin basıklık katsayı değeri (-1,001) ve çarpıklık katsayı değeri de (,463) olarak belirlenirken bir diğer hizmet başlığı olan yeni sanayi sitesi projesi hizmetinin basıklık katsayı değeri (-,802) ve çarpıklık katsayı değeri de (,052) olarak belirlenmiştir.

Toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmetlerin basıklık katsayı değerleri sırasıyla halkla iletişim (halk günleri, mahalle buluşmaları, esnaf ziyaretleri vb.) (-,521), sosyal hizmetler (sosyal tesisler, çorba evleri-mobil çorba hizmetleri) (-,854), kentsel dönüşüm (Hamidiye mahallesinde yürütülen) (-,642), online hizmetler (whatsapp, e-belediye vb.) (-,685), itfaiye hizmetleri (-,846), zabıta hizmetleri (-,620), sosyal yardım hizmetleri (-,759), mezarlık, cenaze defin hizmetleri taziye evleri ve çadırları, yeni mezarlık alanı vb. (-,884), belediye çalışanlarının tutum ve davranışları (-,487) ve belediye başkanına ulaşabilme vb. (-,244) olurken bu hizmet başlıklarının çarpıklık katsayı değeri ise halkla iletişim (halk günleri, mahalle buluşmaları, esnaf ziyaretleri vb.) (-,541), sosyal hizmetler (sosyal tesisler, çorba evleri-mobil çorba hizmetleri) (,138), kentsel dönüşüm (Hamidiye mahallesinde yürütülen) (-,214), online hizmetler (whatsapp, e-belediye vb.) (-,134), itfaiye hizmetleri (,287), zabıta hizmetleri (-,207), sosyal yardım hizmetleri (,082), mezarlık, cenaze defin hizmetleri taziye evleri ve çadırları, yeni mezarlık alanı vb. (,445), belediye çalışanlarının tutum ve davranışları (-,601) ve belediye başkanına ulaşabilme vb. (-,975) olarak belirlenmiştir.

Bu veriler tüm hizmet gruplarıda bulunan hizmet başlıklarının basıklık ve çarpıklık katsayı değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan vatandaşların Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyet algılarının belirlenmesine yönelik anket çalışmasının verilerinin analizlerinin yapıldığı aşağıda verilen “Anket Sorularının Alt Boyutlarının Frekans Verileri” başlıklı tabloda hizmet başlıklarının memnuniyet algılarına yönelik frekans verileri bulunmaktadır.

Tablo 4. Anket Sorularının Alt Boyutlarının Frekans Verileri

Sorular	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
	%	%	%	%	%
A. Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri					
Park ve Yeşil Alan Hizmetleri (Peyzaj Çalışmaları ve Ağaçlandırma Hizmetleri vb.)	10,0	11,7	15,7	48,7	13,9
Millet Bahçeleri Projesi Hizmeti	8,6	13,0	16,2	46,4	15,8
Kanalizasyon ve Su Hizmetleri	13,9	18,8	20,8	36,3	10,1
Su Hizmetleri (Şebeke Suyu, İçme Suyu, Tatlı Su Çeşmeleri vb.)	16,2	15,8	19,9	36,3	11,9
Atık Hizmetleri (Katı Atık, Sıfır Atık Toplama, Depolama ve Ayrıştırma Hizmetleri)	10,7	15,5	24,5	37,0	12,4
Temizlik Hizmetleri (Cadde ve Sokak Temizliği, Çöp Toplama, Çöp Bidonları vb.)	12,5	15,4	18,9	38,3	14,9
Evde Sağlık ve Bakım Hizmetleri	7,2	7,5	38,0	33,7	13,6
Veterinerlik Hizmetleri (Sokak Hayvanları ve Hayvan Barınağı, Çevre İlaçlama vb.)	13,2	15,0	31,1	28,4	12,4
B. Trafik ve Ulaşım Hizmetleri					
Trafik Sinyalizasyon ve Levha-Yönlendirme Hizmetleri	12,6	21,4	16,8	38,2	10,9
Yaya Geçitleri Hizmeti	15,4	20,9	16,3	36,2	11,2
Yol-Kaldırım, Asfalt ve Altyapı Çalışmaları/Hizmetleri	20,7	19,9	17,1	32,9	9,5
Bisiklet Yolları	12,1	16,2	21,1	39,9	10,8
Şehiriçi Otobüs Hizmetleri (Güzergah, Duraklar vb.)	20,5	18,2	16,8	32,2	12,2
Şehirlerarası Otobüs Terminali (Otogar) Hizmetleri	11,4	12,4	16,6	44,9	14,7
Otopark Kapasitesi ve Hizmetleri	24,7	17,5	19,1	27,2	11,4
C. Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri					
Kitap Konakları Hizmeti	4,9	6,1	15,8	44,6	28,7
Aksaray Bilim Merkezi	4,1	5,5	16,4	45,1	28,8
AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) Hizmetleri	5,5	3,7	20,3	41,4	29,1
Kadın Aktivite Merkezleri Hizmeti	6,1	1,9	18,9	45,3	24,9
Spor Hizmetleri, (Yaz Spor Okulları, Spor Tesisleri vb.)	8,9	10,0	24,3	37,8	18,9
Şehrin Tanıtımına Yönelik Hizmetler	12,4	12,8	20,9	35,9	18,0
D. Ekonomik ve Ticari Hizmetler					
Kapalı Semt Pazarları Yapım Hizmeti	8,3	5,8	17,8	48,7	19,5
Yeni Sanayi Sitesi Projesi Hizmeti	8,2	7,1	22,5	42,1	20,1
E. Toplumsal Hizmetler					
Halkla İletişim (Halk Günleri, Mahalle Buluşmaları, Esnaf Ziyaretleri vb.)	10,5	11,3	26,1	36,1	16,1
Sosyal Hizmetler (Sosyal Tesisler, Çorba Evleri-Mobil Çorba Hizmetleri)	7,1	7,2	20,0	41,7	23,9

Kentsel Dönüşüm (Hamidiye Mahallesinde Yürütülen)	7,4	9,1	25,5	37,4	20,7
Online Hizmetler (WhatsApp, E-Belediye vb.)	8,2	7,9	25,8	38,4	19,7
İtfaiye Hizmetleri	6,7	6,7	22,4	43,9	20,3
Zabıta Hizmetleri	10,4	6,3	30,9	35,7	16,7
Sosyal Yardım Hizmetleri	7,5	8,2	24,7	43,8	15,8
Mezarlık, Cenaze Defin Hizmetleri Taziye Evleri ve Çadırları, Yeni Mezarlık Alanı vb.	5,7	6,2	21,4	43,9	22,8
Belediye Çalışanlarının Tutum ve Davranışları	10,9	11,6	26,4	34,6	16,4
Belediye Başkanına Ulaşılma vb.	18,9	10,9	30,0	26,8	13,3

Tablodaki verilerden hareketle vatandaşların çalışmaya konu edilen bu hizmet başlıklarına dair memnuniyet algılarını ortaya koyan frekans verileri şu şekildedir.

Araştırmaya katılanların çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri başlığı altında bulunan park ve yeşil alan hizmetlerine (peyzaj çalışmaları ve ağaçlandırma hizmetleri vb.) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %10,0 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %11,7, kararsızım cevabı verenlerin oranı %15,7, memnunum cevabı verenlerin oranı %48,7 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %13,9;

millet bahçeleri projesi hizmetine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %8,6 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %13,0, kararsızım cevabı verenlerin oranı %16,2, memnunum cevabı verenlerin oranı %46,4 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %15,8; kanalizasyon ve su hizmetlerine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %13,9 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %18,8, kararsızım cevabı verenlerin oranı %20,8, memnunum cevabı verenlerin oranı %36,3 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %10,1; su hizmetlerine (şebeke suyu, içme suyu, tatlı su çeşmeleri vb.) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %16,2 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %15,8, kararsızım cevabı verenlerin oranı %19,9, memnunum cevabı verenlerin oranı %36,3 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %11,9; atık hizmetlerine (katı atık, sıfır atık toplama, depolama ve ayrıştırma hizmetleri) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %10,7 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %15,5, kararsızım cevabı verenlerin oranı %24,5, memnunum cevabı verenlerin oranı %37,0 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %12,4; temizlik hizmetlerine (cadde ve sokak temizliği, çöp toplama, çöp bidonları vb.) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %12,5 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %15,4, kararsızım cevabı verenlerin oranı %18,9, memnunum cevabı verenlerin oranı %38,3 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %14,9; evde sağlık ve bakım hizmetleri ne

hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %7,2 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %7,5, kararsızım cevabı verenlerin oranı %38,0, memnunum cevabı verenlerin oranı %33,7 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %13,6; veterinerlik hizmetlerine (sokak hayvanları ve hayvan barınağı, çevre ilaçlama vb.) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %13,2 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %15,0, kararsızım cevabı verenlerin oranı %31,1, memnunum cevabı verenlerin oranı %28,4 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %12,4 olmuştur. Bu hizmet başlığında en az memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı veterinerlik hizmetleri (sokak hayvanları ve hayvan barınağı, çevre ilaçlama vb.) (%40,8) olurken en fazla memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı ise %62,6 ile park ve yeşil alan hizmetleri (peyzaj çalışmaları ve ağaçlandırma hizmetleri vb.) olmuştur.

Araştırmaya katılanların trafik ve ulaşım hizmetleri başlığı altında bulunan trafik sinyalizasyon ve levha-yönlendirme hizmetlerine yönelik memnuniyet oranları (sırasıyla hiç memnun değilim, memnun değilim, kararsızım, memnunum ve çok memnunum şeklinde) %12,6, %21,4, %16,8, %38,2 ve %10,9; yaya geçitleri hizmeti %15,4, %20,9, %16,3, %36,2 ve %11,2; yol-kaldırım, asfalt ve altyapı çalışmaları/hizmetleri %20,7, %19,9, %17,1, %32,9 ve %9,5; bisiklet yolları %12,1, %16,2, %21,1, %39,9 ve %10,8; şehiriçi otobüs hizmetleri (güzergah, duraklar vb.) %20,5, %18,2, %16,8, 32,2 ve %12,2; şehirlerarası otobüs terminali (otogar) hizmetleri %11,4, %12,4, %16,6, %44,9 ve %14,7; otopark kapasitesi ve hizmetleri %24,7, %17,5, %19,1, %27,2 ve %11,4 olarak belirlenmiştir. Bu hizmet başlıkları arasında en yüksek memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı %64,6 ile şehirlerarası otobüs terminali (otogar) hizmetleri olurken en düşük memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı ise %38,6 ile otopark kapasitesi ve hizmetleri olmuştur.

Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri grubunda bulunan hizmet başlıklarının memnuniyet oranları şu şekildedir. Kitap konakları hizmetine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %4,9 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %6,1, kararsızım cevabı verenlerin oranı %15,8, memnunum cevabı verenlerin oranı %44,6 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %28,7 olmuştur. Aksaray Bilim Merkezi hizmetine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %4,1 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %5,5, kararsızım cevabı verenlerin oranı %16,4, memnunum cevabı verenlerin oranı %45,1 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %28,8 olmuştur. AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) hizmetlerine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %5,5 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %3,7, kararsızım cevabı verenlerin oranı %20,3, memnunum cevabı verenlerin oranı %41,4 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise

%29,1 olmuştur.

Kadın aktivite merkezleri hizmetine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %6,1 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %1,9, kararsızım cevabı verenlerin oranı %18,9, memnunum cevabı verenlerin oranı %45,3 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %24,9 olmuştur. Spor hizmetlerine (yaz spor okulları, spor tesisleri vb.) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %8,9 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %10,0, kararsızım cevabı verenlerin oranı %24,3, memnunum cevabı verenlerin oranı %37,8 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %18,9 olmuştur. Şehrin tanıtımına yönelik hizmetlere hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %12,4 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %12,8, kararsızım cevabı verenlerin oranı %20,9, memnunum cevabı verenlerin oranı %35,9 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %18,0 olmuştur. Bu hizmet başlıkları arasında en yüksek memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı %73,9 ile Aksaray Bilim Merkezi hizmeti olurken en düşük memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı ise %53,9 ile şehrin tanıtımına yönelik hizmetler olmuştur.

Ekonomik ve ticari hizmetler grubunda bulunan kapalı semt pazarları yapım hizmetine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %8,3 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %5,8, kararsızım cevabı verenlerin oranı %17,8, memnunum cevabı verenlerin oranı %48,7 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %19,5 olmuştur. Yeni sanayi sitesi projesi hizmetine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %8,2 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %7,1, kararsızım cevabı verenlerin oranı %22,5, memnunum cevabı verenlerin oranı %42,1 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %20,1 olmuştur. Bu hizmet başlıkları arasında en yüksek memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı %68,2 ile kapalı semt pazarları yapım hizmeti olurken en düşük memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı ise %62,2 ile yeni sanayi sitesi projesi hizmeti olmuştur.

Toplumsal hizmetler başlığı altında bulunan hizmet başlıklarının memnuniyet oranları ise şu şekildedir. Halkla iletişim hizmetlerine (halk günleri, mahalle buluşmaları, esnaf ziyaretleri vb.) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %10,5 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %11,3, kararsızım cevabı verenlerin oranı %26,1, memnunum cevabı verenlerin oranı %36,1 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %16,1 olmuştur. Sosyal hizmetlere (sosyal tesisler, çorba evleri-mobil çorba hizmetleri) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %7,1 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %7,2, kararsızım cevabı verenlerin oranı %20,0, memnunum cevabı verenlerin oranı %41,7 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %23,9 olmuştur. Kentsel dönüşüm hizmetine (Hamidiye Mahallesinde

Yürütülen) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %7,4 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %9,1, kararsızım cevabı verenlerin oranı %25,5, memnunum cevabı verenlerin oranı %37,4 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %20,7 olmuştur. Online hizmetlere (whatsapp, e-belediye vb.) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %8,2 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %7,9, kararsızım cevabı verenlerin oranı %25,8, memnunum cevabı verenlerin oranı %38,4 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %19,7 olmuştur. İtfaiye hizmetlerine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %6,7 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %6,7, kararsızım cevabı verenlerin oranı %22,4, memnunum cevabı verenlerin oranı %43,9 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %20,3 olmuştur.

Zabıta hizmetlerine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %10,4 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %6,3, kararsızım cevabı verenlerin oranı %30,9, memnunum cevabı verenlerin oranı %35,7 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %16,7 olmuştur. Sosyal yardım hizmetlerine hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %7,5 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %8,2, kararsızım cevabı verenlerin oranı %24,7, memnunum cevabı verenlerin oranı %43,8 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %15,8 olmuştur. Mezarlık, cenaze defin hizmetlerine (taziye evleri ve çadırları, yeni mezarlık alanı vb.) hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %5,7 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %6,2, kararsızım cevabı verenlerin oranı %21,4, memnunum cevabı verenlerin oranı %43,9 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %22,8 olmuştur. Belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarına hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %10,9 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %11,6, kararsızım cevabı verenlerin oranı %26,4, memnunum cevabı verenlerin oranı %34,6 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %16,4 olmuştur. Belediye başkanına ulaşabilme vb. başlığına ise hiç memnun değilim cevabı verenlerin oranı %18,9 memnun değilim cevabı verenlerin oranı %10,9, kararsızım cevabı verenlerin oranı %30,0, memnunum cevabı verenlerin oranı %26,8 ve çok memnunum cevabı verenlerin oranı ise %13,3 olmuştur. Bu hizmet başlıkları arasında en yüksek memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı %66,7 Mezarlık, cenaze defin hizmetleri (taziye evleri ve çadırları, yeni mezarlık alanı vb.) olurken en düşük memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı ise %40,1 ile belediye başkanına ulaşabilme vb. hizmeti olmuştur. Tüm hizmet başlıkları içinde en yüksek memnuniyet oranı %73,9 ile Aksaray Bilim Merkezi hizmet başlığı olurken en düşük memnuniyet oranına sahip hizmet başlığı ise %38,6 ile otopark kapasitesi ve hizmetleri olarak belirlenmiştir.

4.1.3. Hizmet Gruplarının Korelasyon Analizi Verileri

Aşağıda verilen “Hizmet Gruplarının Korelasyon Analizi Verileri” başlıklı tabloda Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerin birbirleri ile olan korelasyon değerlendirmeleri yapılmış olup araştırmaya katılan vatandaşların verdikleri cevaplardan elde edilen verilerin analizlerine göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan tüm hizmet grupları arasında pozitif yönde ilişkiler olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Hizmet Gruplarının Korelasyon Analizi Verileri

Hizmet Grupları	Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri	Trafik ve Ulaşım Hizmetleri	Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri	Ekonomik ve Ticari Hizmetler	Toplumsal Hizmetler
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri	1	0,634	0,688	0,507	0,696
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri	0,634	1	0,524	0,422	0,630
Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri	0,628	0,524	1	0,611	0,682
Ekonomik ve Ticari Hizmetler	0,507	0,472	0,628	1	0,612
Toplumsal Hizmetler	0,696	0,630	0,682	0,632	1

Araştırmanın verileri incelendiğinde Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerin birbirleri ile olan korelasyon değerlendirmelerinde tüm hizmet grupları arasında pozitif yönde ilişkiler olduğu görülmektedir. Örneğin çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri grubunda gerçekleştirilen hizmetlerin trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ile toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmetlerden duyulan memnuniyeti pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri grubunda gerçekleştirilen hizmetlerin tabloda da görüldüğü üzere trafik ve ulaşım hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0,634), kültür-sanat ve eğitim hizmetlerini yine pozitif olarak etkilediği (0,688), ekonomik ve ticari hizmetleri de pozitif olarak etkilediği (0,507) ve toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmetlerden duyulan memnuniyeti de pozitif yönde etkilediği (0,696) görülmektedir.

Trafik ve ulaşım hizmetleri grubunda gerçekleştirilen hizmetlerin çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0, 634), kültür-sanat ve eğitim hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0,524), ekonomik ve ticari hizmetleri pozitif olarak etkilediği (0,422) ve toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmetlerden duyulan memnuniyeti de

yine pozitif yönde etkilediği (0,630) görülmektedir. Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri grubunda gerçekleştirilen hizmetlerin çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0,628), trafik ve ulaşım hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0,524), ekonomik ve ticari hizmetleri pozitif olarak etkilediği (0,611) ve toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmetlerden duyulan memnuniyeti de pozitif yönde etkilediği (0,682) görülmektedir. Yine ekonomik ve ticari hizmetler grubunda gerçekleştirilen hizmetlerin çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0,507), trafik ve ulaşım hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0,472), kültür-sanat ve eğitim hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0,628) ve toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmetlerden duyulan memnuniyeti pozitif yönde etkilediği (0,612) görülmektedir. Son olarak toplumsal hizmetler grubunda gerçekleştirilen hizmetlerin çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0,696), trafik ve ulaşım hizmetleri hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0,630), kültür-sanat ve eğitim hizmetlerini pozitif olarak etkilediği (0,682) ve ekonomik ve ticari hizmetler grubunda bulunan hizmetlerden duyulan memnuniyeti de pozitif yönde etkilediği (0,632) görülmektedir. Bu verilere göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerin ve hizmet gruplarının genel ilişkilerine bakıldığında zaman aralarında pozitif yönde bir korelasyonun olduğu görülmektedir. Araştırmanın yöntem bölümünde verilen korelasyon değerleri (-2,+2) sınırları içerisinde olan bu verilerden hareketle Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerin birbirlerini olumlu olarak etkiledikleri ve aralarında pozitif bir korelasyon olduğu saptanmıştır.

4.2. Demografik Özelliklere Göre Hizmetlerin Analiz Testleri ve Bulguları

Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışma durumu, gelir durumu, Aksaraylı olup olmama durumu, Aksaray’da ikamet etme süresi, ikamet edilen mahalleler ve Aksaray Belediyesi ile ilgili bilgilere ve haberlere ulaşma yolları başlıklarından oluşan demografik özelliklerin verileri ve Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetler özelinde yapılan anket çalışmasında vatandaşların bu hizmetler ile ilgili genel memnuniyet algısını belirlemeye yönelik sorular normal dağılım gösterdiklerinden parametrik testler uygulanmıştır. Parametrik testlerden iki grup farklılıklarının incelenmesinde bağımsız örneklem t Testi uygulanmıştır.

Çoklu karşılaştırmaların incelenmesinde ise Scheffe, Tukey ve post-hoc testlerini kapsayan Anova testleri uygulanmıştır. Analiz sonuçları şu şekildedir.

4.2.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları

Araştırmaya Aksaray il merkezindeki seçilen 32 mahallede ikamet etmekte olan toplam 760 katılımcıdan 382'si erkek ve 378'i kadın katılmıştır. Bu kişilerin Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili memnuniyet algılarını cinsiyet özelliklerine göre belirlemek amacıyla yapılan analiz verileri aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Araştırmaya katılan vatandaşların cinsiyet özelliklerine göre sunulan yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algıları arasındaki farklılıkları ortaya koyan parametrik bağımsız örneklem t Testi sonuçları da aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Hizmet başlıkları hizmet grupları halinde değerlendirmeye alınmış ve her bir hizmet grubunun cinsiyet değişkenine göre ortalama memnuniyet analizi verileri ortaya konmuştur.

Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ve toplumsal hizmetler ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir.

Tablo 6: Örneklem Grubunun “Cinsiyet” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Frekans	n	%	%
Kadın	378	49,7	49,7
Erkek	382	50,3	50,3
Toplam	760	100,0	100,0

H₁: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Tablo 7. Cinsiyetlere Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları

	F.	t	df	Sig. (2tailed)
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri Ortalama Sonuçları	1,268	-,903	758	,367
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri Ortalama Sonuçları	3,791	,114	758	,910
Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri Ortalama Sonuçları	,631	1,806	758	,071
Ekonomik ve Ticari	8,706	1,281	758	,200

Hizmetler Ortalama Sonuçları				
Toplumsal Hizmetler Ortalama Sonuçları	7,601	,211	758	,833

Katılımcıların cinsiyet özelliklerine göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (2-tailed=0,367) >0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında cinsiyet faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Erkek ve kadın katılımcılar arasında çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde cinsiyet değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Trafik ve ulaşım hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (2-tailed =0,910) >0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında cinsiyet faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Erkek ve kadın katılımcılar arasında trafik ve ulaşım hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde cinsiyet değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (2-tailed =0,071) >0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında cinsiyet faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Erkek ve kadın katılımcılar arasında kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde cinsiyet değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Ekonomik ve ticari hizmetler “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (2-tailed =0,200) >0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında cinsiyet faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Erkek ve kadın katılımcılar arasında ekonomik ve ticari hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde cinsiyet değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Toplumsal hizmetler için “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (2-tailed =0,833) >0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında cinsiyet faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Erkek ve kadın katılımcılar arasında toplumsal hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde cinsiyet değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Buna göre çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri Sig. (2-tailed =0,367) >0,05, trafik ve ulaşım hizmetleri Sig. (2-tailed =0,910) >0,05, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri Sig. (2-tailed

=0,071) >0,05, ekonomik ve ticari hizmetler Sig. (2-tailed =0,200) >0,05 ve toplumsal hizmetler Sig. (2-tailed =0,800) >0,05 ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre “**H₁**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı cinsiyete göre farklılık göstermektedir” hipotezi kabul edilmemiştir.

4.2.2. Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları

Araştırmaya katılan toplam 760 kişi arasında 18-39 yaş arası katılımcı sayısı 365, 40-64 yaş arası katılımcı sayısı 334, 65 yaş ve üstü katılımcı sayısı ise 61 olarak görülmektedir. Aksaray şehir merkezinin TÜİK tarafından yayınlanan istatistik verilerine göre (tuik.gov.tr) yaş oranları, çalışmada erişilen kişi sayılarının yaş oranı ile benzerlik gösterdiği ve bu oranın şehrin nüfus özelliklerini yansıttığı varsayılmaktadır.

Tablo 8. Örneklem Grubunun “Yaş” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Frekans	N	%	%
18-39	365	48,0	48,0
40-64	334	43,9	43,9
65+	61	8,0	8,0
Toplam	760	100,0	100,0

Araştırmaya katılan kişilerin Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili memnuniyet algılarını yaş özelliklerine göre belirlemek amacıyla yapılan analiz verileri aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Araştırmaya katılan vatandaşların yaş özelliklerine göre sunulan yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algıları arasındaki farklılıkları ortaya koyan parametrik bağımsız örneklem Tukey HSD ve Scheffe testi ile farklılıkların ortaya konmasında uygulanan post hoc testi sonuçları da aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Hizmet başlıkları hizmet grupları halinde değerlendirmeye alınmış ve her bir hizmet grubunun yaş değişkenine göre ortalama memnuniyet analizi verileri ortaya konmuştur. Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ve toplumsal hizmetler ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısının yaşa göre farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir.

H₂: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı yaşa göre farklılık göstermektedir.

Tablo 9. Yaş Gruplarına Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Oneway

Anova Sonuçları

	F.	df	sig.
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri Ortalama Sonuçları	0,25	759	,975
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri Ortalama Sonuçları	0,22	759	,978
Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri Ortalama Sonuçları	4,801	759	,008
Ekonomik ve Ticari Hizmetler Ortalama Sonuçları	2,924	759	,054
Toplumsal Hizmetler Ortalama Sonuçları	1,149	759	,317

Katılımcıların yaş özelliklerine göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,975$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında yaş faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir.

18-39 yaş arasındaki, 40-64 yaş arasındaki ve 65 yaş üstündeki katılımcılar arasında çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde yaş değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Trafik ve ulaşım hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,978$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında yaş faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir.

18-39 yaş arasındaki, 40-64 yaş arasındaki ve 65 yaş üstündeki katılımcılar arasında trafik ve ulaşım hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde yaş değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,008$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında yaş faktörünün etkisinin olduğu görülmektedir. 18-39 yaş arasındaki, 40-64 yaş arasındaki ve 65 yaş üstündeki katılımcılar arasında kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde yaş değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturduğu

görülmektedir.

Farklılıkların hangi yaş grupları arasında olduğuna bakıldığı zaman 18-39 yaş arasındaki katılımcıların kültür-sanat ve eğitim hizmetleri grubundaki hizmet başlıklarından 40-64 yaş arasındaki katılımcılara kıyasla daha fazla memnun olduğu görülmektedir. Aşağıda verilen tabloda Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 10. Yaş Gruplarına Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Post Hoc Test Sonuçları

Çoklu Karşılaştırmalar								
Bağımlı Değişken		(I) YAŞ	(J) YAŞ	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
							Alt Sınır	Alt Sınır
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri	Tukey HSD	18-39	40-64	,00472	,06463	,997	-,1470	,1565
			>65	-,02155	,11295	,980	-,2868	,2437
		40-64	18-39	-,00472	,06463	,997	-,1565	,1470
			>65	-,02627	,11754	,973	-,3023	,2498
		>65	18-39	,02155	,11295	,980	-,2437	,2868
			40-64	,02627	,11754	,973	-,2498	,3023
	Scheffe	18-39	40-64	,00472	,06463	,997	-,1538	,1632
			>65	-,02155	,11295	,982	-,2986	,2555
		40-64	18-39	-,00472	,06463	,997	-,1632	,1538
			>65	-,02627	,11754	,975	-,3146	,2620
		>65	18-39	,02155	,11295	,982	-,2555	,2986
			40-64	,02627	,11754	,975	-,2620	,3146
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri	Tukey HSD	18-39	40-64	-,00336	,06866	,999	-,1646	,1579
			>65	,02284	,12000	,980	-,2590	,3046
		40-64	18-39	,00336	,06866	,999	-,1579	,1646
			>65	,02620	,12488	,976	-,2671	,3195
		>65	18-39	-,02284	,12000	,980	-,3046	,2590
			40-64	-,02620	,12488	,976	-,3195	,2671
	Scheffe	18-39	40-64	-,00336	,06866	,999	-,1718	,1650
			>65	,02284	,12000	,982	-,2715	,3172
		40-64	18-39	,00336	,06866	,999	-,1650	,1718
			>65	,02620	,12488	,978	-,2801	,3325
		>65	18-39	-,02284	,12000	,982	-,3172	,2715
			40-64	-,02620	,12488	,978	-,3325	,2801
	Tukey HSD	18-39	40-64	,19398*	,06520	,008	,0409	,3471
			>65	,16880	,11395	,300	-,0988	,4364

Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri	Scheffe	40-64	18-39	-,19398*	,06520	,008	-,3471	-,0409
			>65	-,02518	,11857	,975	-,3036	,2533
		>65	18-39	-,16880	,11395	,300	-,4364	,0988
			40-64	,02518	,11857	,975	-,2533	,3036
		18-39	40-64	,19398*	,06520	,012	,0341	,3539
			>65	,16880	,11395	,334	-,1107	,4483
		40-64	18-39	-,19398*	,06520	,012	-,3539	-,0341
			>65	-,02518	,11857	,978	-,3160	,2656
		>65	18-39	-,16880	,11395	,334	-,4483	,1107
			40-64	,02518	,11857	,978	-,2656	,3160
Ekonomik ve Ticari Hizmetler	Tukey HSD	18-39	40-64	,15730	,07444	,088	-,0175	,3321
			>65	,20817	,13010	,246	-,0973	,5137
		40-64	18-39	-,15730	,07444	,088	-,3321	,0175
			>65	,05088	,13539	,925	-,2671	,3688
		>65	18-39	-,20817	,13010	,246	-,5137	,0973
			40-64	-,05088	,13539	,925	-,3688	,2671
	Scheffe	18-39	40-64	,15730	,07444	,108	-,0253	,3399
			>65	,20817	,13010	,279	-,1109	,5273
		40-64	18-39	-,15730	,07444	,108	-,3399	,0253
			>65	,05088	,13539	,932	-,2812	,3829
		>65	18-39	-,20817	,13010	,279	-,5273	,1109
			40-64	-,05088	,13539	,932	-,3829	,2812
Toplumsal Hizmetler	Tukey HSD	18-39	40-64	,09159	,06243	,307	-,0550	,2382
			>65	,07492	,10910	,771	-,1813	,3311
		40-64	18-39	-,09159	,06243	,307	-,2382	,0550
			>65	-,01668	,11354	,988	-,2833	,2499
		>65	18-39	-,07492	,10910	,771	-,3311	,1813
			40-64	,01668	,11354	,988	-,2499	,2833
	Scheffe	18-39	40-64	,09159	,06243	,341	-,0615	,2447
			>65	,07492	,10910	,790	-,1927	,3425
		40-64	18-39	-,09159	,06243	,341	-,2447	,0615
			>65	-,01668	,11354	,989	-,2951	,2618
		>65	18-39	-,07492	,10910	,790	-,3425	,1927
			40-64	,01668	,11354	,989	-,2618	,2951

*Ortalama fark 0,05 seviyesinde önemlidir.

Ekonomik ve ticari hizmetler “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (=0,54) >0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında yaş faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. 18-39 yaş arasındaki, 40-64 yaş arasındaki ve 65 yaş üstündeki katılımcılar arasında ekonomik ve ticari hizmetlerinin genel

memnuniyet değerlendirmesinde yaş değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Toplumsal hizmetler için “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,317$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında yaş faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. 18-39 yaş arasındaki, 40-64 yaş arasındaki ve 65 yaş üstündeki katılımcılar arasında toplumsal hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde yaş değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Buna göre kültür-sanat ve eğitim hizmetleri için Sig. ($=0,008$) $<0,05$ olduğundan “**H₂**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı yaşa göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir. Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri Sig. ($=0,975$) $>0,05$, trafik ve ulaşım hizmetleri Sig. ($=0,978$) $>0,05$, ekonomik ve ticari hizmetler Sig. ($=0,54$) $>0,05$ ve toplumsal hizmetler Sig. ($=0,317$) $>0,05$ ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre “**H₂**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı yaşa göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmemiştir.

4.2.3. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları

Araştırmaya katılan toplam 760 kişi arasında ilköğretim seviyesinde eğitime sahip olan katılımcı sayısı 75, lise seviyesinde eğitime sahip olan katılımcı sayısı 316 ve üniversite seviyesinde eğitime sahip olan katılımcı sayısı ise 369 olarak görülmektedir.

Tablo 11. Örneklem Grubunun “Eğitim” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Frekans	n	%	%
İlköğretim	75	9,9	9,9
Lise	316	41,6	41,6
Üniversite	369	48,6	48,6
Toplam	760	100,0	100,0

Araştırmaya katılan kişilerin Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili memnuniyet algılarını eğitim durumuna göre belirlemek amacıyla yapılan analiz verileri aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Araştırmaya katılan vatandaşların eğitim durumuna göre sunulan yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algıları arasındaki farklılıkları ortaya koyan parametrik bağımsız örneklem Tukey HSD ve Scheffe testi ile farklılıkların ortaya

konmasında uygulanan post hoc testi sonuçları da aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Hizmet başlıkları hizmet grupları halinde değerlendirmeye alınmış ve her bir hizmet grubunun eğitim durumu değişkenine göre ortalama memnuniyet analizi verileri ortaya konmuştur.

Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ve toplumsal hizmetler ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısının eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir.

H₃: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 12. Eğitim durumuna Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Oneway Anova Sonuçları

	F.	df	Sig.
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri Ortalama Sonuçları	12,402	759	0,000
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri Ortalama Sonuçları	2,439	759	0,088
Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri Ortalama Sonuçları	0,352	759	0,704
Ekonomik ve Ticari Hizmetler Ortalama Sonuçları	0,197	759	0,821
Toplumsal Hizmetler Ortalama Sonuçları	0,687	759	0,503

Katılımcıların eğitim durumlarına göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (=0,000)<0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında eğitim durumu faktörünün etkisinin olduğu görülmektedir. İlköğretim seviyesindeki katılımcılar ile üniversite seviyesindeki katılımcılar arasında; lise seviyesindeki katılımcılar ile üniversite seviyesindeki katılımcılar arasında ve üniversite seviyesindeki katılımcılar ile ilköğretim ve lise seviyesindeki katılımcılar arasında çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılıklar bulunmaktadır. Üniversite seviyesindeki katılımcıların çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri

genel memnuniyet değerlendirmesinde diğer eğitim gruplarından farklılaştığı ve memnuniyet düzeyinin azaldığı görülmüştür. Eğitim durumu değişkeninin katılımcılar arasında yapılan genel memnuniyet değerlendirmesinde ayırt edici bir farklılık oluşturduğu görülmektedir. Aşağıda verilen tabloda Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 13. Eğitim durumuna Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Post Hoc Test Sonuçları

Çoklu Karşılaştırmalar								
Bağımlı Değişken		(I) EĞİTİM	(J) EĞİTİM	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
							Alt Sınır	Üst Sınır
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri	Tukey HSD	İlköğretim	Lise	,02058	,10647	,980	-,2294	,2706
			Üniversite	,31148*	,10192	,007	,0721	,5508
		Lise	İlköğretim	-,02058	,10647	,980	-,2706	,2294
			Üniversite	,29089*	,06390	,000	,1408	,4409
		Üniversite	İlköğretim	-,31148*	,10192	,007	-,5508	-,0721
			Lise	-,29089*	,06390	,000	-,4409	-,1408
	Scheffe	İlköğretim	Lise	,02058	,10647	,981	-,2405	,2817
			Üniversite	,31148*	,10192	,010	,0615	,5614
		Lise	İlköğretim	-,02058	,10647	,981	-,2817	,2405
			Üniversite	,29089*	,06390	,000	,1342	,4476
		Üniversite	İlköğretim	-,31148*	,10192	,010	-,5614	-,0615
			Lise	-,29089*	,06390	,000	-,4476	-,1342
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri	Tukey HSD	İlköğretim	Lise	,05686	,11458	,873	-,2122	,3259
			Üniversite	,18176	,10968	,223	-,0758	,4393
		Lise	İlköğretim	-,05686	,11458	,873	-,3259	,2122
			Üniversite	,12490	,06876	,165	-,0366	,2864
		Üniversite	İlköğretim	-,18176	,10968	,223	-,4393	,0758
			Lise	-,12490	,06876	,165	-,2864	,0366
	Scheffe	İlköğretim	Lise	,05686	,11458	,884	-,2242	,3379
			Üniversite	,18176	,10968	,254	-,0873	,4508
		Lise	İlköğretim	-,05686	,11458	,884	-,3379	,2242
			Üniversite	,12490	,06876	,193	-,0438	,2936
		Üniversite	İlköğretim	-,18176	,10968	,254	-,4508	,0873
			Lise	-,12490	,06876	,193	-,2936	,0438
	Tukey HSD	İlköğretim	Lise	,05564	,10978	,868	-,2022	,3134
			Üniversite	,08420	,10509	,702	-,1626	,3310
		Lise	İlköğretim	-,05564	,10978	,868	-,3134	,2022

Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri	Scheffe	Üniversite	Üniversite	,02856	,06589	,902	-,1262	,1833
			İlköğretim	-,08420	,10509	,702	-,3310	,1626
		Lise	Lise	-,02856	,06589	,902	-,1833	,1262
			İlköğretim	,05564	,10978	,879	-,2136	,3249
		Üniversite	Üniversite	,08420	,10509	,726	-,1735	,3420
			İlköğretim	-,05564	,10978	,879	-,3249	,2136
		Lise	Lise	,02856	,06589	,910	-,1330	,1902
			İlköğretim	-,08420	,10509	,726	-,3420	,1735
Ekonomik ve Ticari Hizmetler	Tukey HSD	İlköğretim	Lise	-,03019	,12507	,968	-,3239	,2635
			Üniversite	,01692	,11972	,989	-,2642	,2981
		Lise	İlköğretim	,03019	,12507	,968	-,2635	,3239
			Üniversite	,04711	,07506	,805	-,1292	,2234
		Üniversite	İlköğretim	-,01692	,11972	,989	-,2981	,2642
			Lise	-,04711	,07506	,805	-,2234	,1292
	Scheffe	İlköğretim	Lise	-,03019	,12507	,971	-,3369	,2765
			Üniversite	,01692	,11972	,990	-,2767	,3106
		Lise	İlköğretim	,03019	,12507	,971	-,2765	,3369
			Üniversite	,04711	,07506	,821	-,1370	,2312
		Üniversite	İlköğretim	-,01692	,11972	,990	-,3106	,2767
			Lise	-,04711	,07506	,821	-,2312	,1370
Toplumsal Hizmetler	Tukey HSD	İlköğretim	Lise	,06647	,10457	,800	-,1791	,3120
			Üniversite	,10917	,10010	,520	-,1259	,3442
		Lise	İlköğretim	-,06647	,10457	,800	-,3120	,1791
			Üniversite	,04270	,06276	,775	-,1047	,1901
		Üniversite	İlköğretim	-,10917	,10010	,520	-,3442	,1259
			Lise	-,04270	,06276	,775	-,1901	,1047
	Scheffe	İlköğretim	Lise	,06647	,10457	,817	-,1900	,3229
			Üniversite	,10917	,10010	,552	-,1363	,3547
		Lise	İlköğretim	-,06647	,10457	,817	-,3229	,1900
			Üniversite	,04270	,06276	,793	-,1112	,1966
		Üniversite	İlköğretim	-,10917	,10010	,552	-,3547	,1363
			Lise	-,04270	,06276	,793	-,1966	,1112

*Ortalama fark 0,05 seviyesinde önemlidir.

Trafik ve ulaşım hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (=0,088)>0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında eğitim durumu faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. İlköğretim, lise ve üniversite seviyesindeki katılımcılar arasında trafik ve ulaşım hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde eğitim durumu

değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,704$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında eğitim durumu faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. İlköğretim, lise ve üniversite seviyesindeki katılımcılar arasında kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde eğitim durumu değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Ekonomik ve ticari hizmetler “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,821$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında eğitim durumu faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. İlköğretim, lise ve üniversite seviyesindeki katılımcılar arasında ekonomik ve ticari hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde eğitim durumu değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Toplumsal hizmetler için “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,503$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında eğitim durumu faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. İlköğretim, lise ve üniversite seviyesindeki katılımcılar arasında toplumsal hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde eğitim durumu değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Buna göre çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri için Sig. ($=0,000$) $<0,05$ olduğundan “**H₃**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir. Trafik ve ulaşım hizmetleri Sig. ($=0,088$) $>0,05$, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri Sig. ($=0,704$) $>0,05$, ekonomik ve ticari hizmetler Sig. ($=0,821$) $>0,05$ ve toplumsal hizmetler Sig. ($=0,503$) $>0,05$ ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre “**H₃**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı yaşa göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmemiştir.

4.2.4. Çalışma Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları

Araştırmaya katılan toplam 760 kişi arasında çalışmayan 218 kişi, kamuda çalışan 246 kişi ve özel sektörde çalışan 296 kişi bulunmaktadır. Toplam katılımcılar arasında çalışmayanların oranı %28,7, kamuda çalışanların oranı %32,4 ve özel sektörde çalışanların

oranı da %38,9 olmuştur. Aşağıdaki tabloda veriler bulunmaktadır.

Tablo 14. Örneklem Grubunun “Çalışma Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Frekans	n	%	%
Çalışmıyor	218	28,7	28,7
Kamu	246	32,4	32,4
Özel	296	38,9	38,9
Toplam	760	100,0	100,0

Araştırmaya katılan kişilerin Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili memnuniyet algılarını çalışma durumlarına göre belirlemek amacıyla yapılan analiz verileri aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Araştırmaya katılan vatandaşların çalışma durumlarına göre sunulan yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algıları arasındaki farklılıkları ortaya koyan parametrik bağımsız örneklem Tukey HSD ve Scheffe testi ile farklılıkların ortaya konmasında uygulanan post hoc testi sonuçları da aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Hizmet başlıkları hizmet grupları halinde değerlendirmeye alınmış ve her bir hizmet grubunun çalışma durumu değişkenine göre ortalama memnuniyet analizi verileri ortaya konmuştur. Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ve toplumsal hizmetler ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısının çalışma durumlarına göre farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir.

H4: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı çalışma durumlarına göre farklılık göstermektedir.

Tablo 15. Çalışma durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Oneway Anova Sonuçları

	F.	df	sig.
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri Ortalama Sonuçları	6,693	759	0,001
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri Ortalama Sonuçları	4,848	759	0,008
Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri Ortalama Sonuçları	4,490	759	0,012

Ekonomik ve Ticari Hizmetler Ortalama Sonuçları	0,837	759	0,433
Toplumsal Hizmetler Ortalama Sonuçları	1,423	759	0,242

Katılımcıların çalışma durumlarına göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,001$) $<0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında çalışma durumu faktörünün etkisinin olduğu görülmektedir. Kamuda çalışan katılımcılar ile özel sektörde çalışan katılımcılar arasında çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılıklar bulunmaktadır. Kamuda çalışan katılımcıların çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde özel sektörde çalışan katılımcı gruplardan farklılaştığı ve memnuniyet düzeyinin azaldığı görülmüştür. Çalışma durumu değişkeninin katılımcılar arasında yapılan genel memnuniyet değerlendirmesinde çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri ve kültür-sanat ve eğitim hizmetleri boyutunda ayırt edici bir farklılık oluşturduğu görülmektedir. Diğer hizmet gruplarında bir farklılık görülmemektedir. Aşağıda verilen tablolarda Tukey HSD ve Scheffe testleri ve Post Hoc Test analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 16. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri				
	ÇALIŞMA DURUMU	N	Alfa alt küme için= 0.05	
			1	2
Tukey HSD ^{a,b}	Kamu	246	3,1362	
	Çalışmıyor	218	3,2582	3,2582
	Özel	296		3,3940
	Sig.		,220	,154
Scheffe ^{a,b}	Kamu	246	3,1362	
	Çalışmıyor	218	3,2582	3,2582
	Özel	296		3,3940
	Sig.		,252	,181



Tablo 17. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Post Hoc Test Sonuçları

Çoklu Karşılaştırmalar								
Bağımlı Değişken		(I) Çalışma Durumu	(J) Çalışma Durumu	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
							Alt Sınır	Üst Sınır
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri	Tukey HSD	Çalışmıyor	Kamu	,12201	,07621	,246	-,0570	,3010
			Özel	-,13581	,07313	,152	-,3075	,0359
		Kamu	Çalışmıyor	-,12201	,07621	,246	-,3010	,0570
			Özel	-,25782*	,07069	,001	-,4238	-,0918
		Özel	Çalışmıyor	,13581	,07313	,152	-,0359	,3075
	Scheffe	Çalışmıyor	Kamu	,12201	,07621	,278	-,0649	,3089
			Özel	-,13581	,07313	,179	-,3152	,0435
		Kamu	Çalışmıyor	-,12201	,07621	,278	-,3089	,0649
			Özel	-,25782*	,07069	,001	-,4312	-,0845
		Özel	Çalışmıyor	,13581	,07313	,179	-,0435	,3152
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri	Tukey HSD	Çalışmıyor	Kamu	,19442*	,08116	,044	,0038	,3850
			Özel	-,02604	,07787	,940	-,2089	,1568
		Kamu	Çalışmıyor	-,19442*	,08116	,044	-,3850	-,0038
			Özel	-,22045*	,07528	,010	-,3972	-,0437
		Özel	Çalışmıyor	,02604	,07787	,940	-,1568	,2089
	Scheffe	Çalışmıyor	Kamu	,22045*	,07528	,010	,0437	,3972
			Özel	,19442	,08116	,057	-,0046	,3935
		Kamu	Çalışmıyor	-,19442	,08116	,057	-,3935	,0046
			Özel	-,22045*	,07528	,014	-,4051	-,0358
		Özel	Çalışmıyor	,02604	,07787	,946	-,1650	,2170
Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri	Tukey HSD	Çalışmıyor	Kamu	,22381*	,07759	,011	,0416	,4060
			Özel	,06828	,07444	,630	-,1065	,2431
		Kamu	Çalışmıyor	-,22381*	,07759	,011	-,4060	-,0416
			Özel	-,15554	,07196	,079	-,3245	,0135
		Özel	Çalışmıyor	-,06828	,07444	,630	-,2431	,1065
	Scheffe	Çalışmıyor	Kamu	,15554	,07196	,079	-,0135	,3245
			Özel	,22381*	,07759	,016	,0335	,4141
		Kamu	Çalışmıyor	,06828	,07444	,657	-,1143	,2509
			Özel	-,22381*	,07759	,016	-,4141	-,0335

				Özel	-,15554	,07196	,097	-,3320	,0210	
				Özel	<u>Çalışmıyor</u>	-,06828	,07444	,657	-,2509	,1143
				Kamu		,15554	,07196	,097	-,0210	,3320
Ekonomik ve Ticari Hizmetler	Tukey HSD	Çalışmıyor	Kamu	,10364	,08880	,473	-,1049	,3122		
			Özel	,01528	,08520	,982	-,1848	,2154		
		Kamu	<u>Çalışmıyor</u>	-,10364	,08880	,473	-,3122	,1049		
			Özel	-,08836	,08236	,531	-,2818	,1050		
		Özel	<u>Çalışmıyor</u>	-,01528	,08520	,982	-,2154	,1848		
			Kamu	,08836	,08236	,531	-,1050	,2818		
	Scheffe	Çalışmıyor	Kamu	,10364	,08880	,506	-,1141	,3214		
			Özel	,01528	,08520	,984	-,1937	,2242		
		Kamu	<u>Çalışmıyor</u>	-,10364	,08880	,506	-,3214	,1141		
			Özel	-,08836	,08236	,563	-,2904	,1136		
		Özel	<u>Çalışmıyor</u>	-,01528	,08520	,984	-,2242	,1937		
			Kamu	,08836	,08236	,563	-,1136	,2904		
Toplumsal Hizmetler	Tukey HSD	Çalışmıyor	Kamu	-,02888	,07423	,920	-,2032	,1454		
			Özel	-,11278	,07123	,253	-,2800	,0545		
		Kamu	<u>Çalışmıyor</u>	,02888	,07423	,920	-,1454	,2032		
			Özel	-,08390	,06885	,443	-,2456	,0778		
		Özel	<u>Çalışmıyor</u>	,11278	,07123	,253	-,0545	,2800		
			Kamu	,08390	,06885	,443	-,0778	,2456		
	Scheffe	Çalışmıyor	Kamu	-,02888	,07423	,927	-,2109	,1532		
			Özel	-,11278	,07123	,286	-,2875	,0619		
		Kamu	<u>Çalışmıyor</u>	,02888	,07423	,927	-,1532	,2109		
			Özel	-,08390	,06885	,476	-,2528	,0850		
		Özel	<u>Çalışmıyor</u>	,11278	,07123	,286	-,0619	,2875		
			Kamu	,08390	,06885	,476	-,0850	,2528		

*Ortalama fark 0,05 seviyesinde önemlidir.

Trafik ve ulaşım hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (=0,008)<0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında çalışma durumu faktörünün etkisinin olduğu görülmektedir. Kamuda çalışan katılımcılar ile çalışmayan katılımcılar arasında trafik ve ulaşım hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde çalışma durumu değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturduğu görülmektedir.

Kamuda çalışan katılımcıların trafik ve ulaşım hizmetleri ile ilgili genel memnuniyet değerlendirmesi çalışmayan katılımcıların genel memnuniyet değerlendirmesinden daha düşük çıkmıştır. Aşağıda verilen tablolarındaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 18. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Trafik ve Ulaşım Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Trafik ve Ulaşım Hizmetleri				
	Çalışma Durumu	N	Alfa alt küme için= 0.05	
			1	2
Tukey HSD ^{a,b}	Kamu	246	2,9321	
	Çalışmıyor	218		3,1265
	Özel	296		3,1525
	Sig.		1,000	,941
Scheffe ^{a,b}	Kamu	246	2,9321	
	Çalışmıyor	218		3,1265
	Özel	296		3,1525
	Sig.		1,000	,946

Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (=0,012)<0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında çalışma durumu faktörünün etkisinin olduğu görülmektedir. Kamuda çalışan katılımcılar ile çalışmayan katılımcılar arasında kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde çalışma durumu değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturduğu görülmektedir. Kamuda çalışan katılımcıların kültür-sanat ve eğitim hizmetleri ile ilgili genel memnuniyet değerlendirmesi çalışmayan katılımcıların genel memnuniyet değerlendirmesinden daha düşük çıkmıştır. Aşağıda verilen tabloladaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 19. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Kültür-Sanat ve Eğitim Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Kültür-Sanat ve Eğitim Hizmetleri				
	Çalışma Durumu	N	Alfa alt küme için= 0.05	
			1	2
Tukey HSD ^{a,b}	Kamu	246	3,5759	
	Özel	296	3,7314	3,7314
	Çalışmıyor	218		3,7997
	Sig.		,094	,632
Scheffe ^{a,b}	Kamu	246	3,5759	
	Özel	296	3,7314	3,7314

Çalışmıyor	218	3,7997
Sig.	,115	,659

Ekonomik ve ticari hizmetler “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,433$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında çalışma durumu faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Kamuda çalışan, özel sektörde çalışan katılımcılar ile çalışmayan katılımcılar arasında ekonomik ve ticari hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde çalışma durumu değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir. Aşağıda verilen tabloladaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 20. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Ekonomik ve Ticari Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Ekonomik ve Ticari Hizmetler			
	Çalışma Durumu	N	Alfa alt küme için= 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	Kamu	246	3,5569
	Özel	296	3,6453
	Çalışmıyor	218	3,6606
	Sig.		,446
Scheffe ^{a,b}	Kamu	246	3,5569
	Özel	296	3,6453
	Çalışmıyor	218	3,6606
	Sig.		,480

Toplumsal hizmetler için “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,242$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında çalışma durumu faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Kamuda çalışan, özel sektörde çalışan katılımcılar ile çalışmayan katılımcılar arasında toplumsal hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde çalışma durumu değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir. Aşağıda verilen tabloladaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 21. Çalışma Durumlarına Göre Katılımcıların Belediye Toplumsal Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Toplumsal Hizmetler			
	Çalışma Durumu	N	Alfa alt küme için= 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	Çalışmıyor	218	3,4284
	Kamu	246	3,4573
	Özel	296	3,5412
	Sig.		,256
Scheffe ^{a,b}	Çalışmıyor	218	3,4284
	Kamu	246	3,4573
	Özel	296	3,5412
	Sig.		,289

Buna göre çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri için Sig. ($=0,001$) $<0,05$ olduğundan “**H₄**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir. Yine trafik ve ulaşım hizmetleri için Sig. ($=0,008$) $<0,05$ ve kültür-sanat ve eğitim hizmetleri için Sig. ($=0,012$) $<0,05$ olduğundan “**H₄**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir. Ekonomik ve ticari hizmetler Sig. ($=0,433$) $>0,05$ ve toplumsal hizmetler Sig. ($=0,242$) $>0,05$ olduğundan bu iki hizmet grubu için ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre “**H₄**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı çalışma durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmemiştir.

4.2.5. Gelir Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları

Araştırmaya katılan toplam 760 kişi arasında gelirim yok grubunda olan 160 kişi, asgari ücret seviyesinde gelir grubunda olan 126 kişi, asgari ücret üstü gelir grubunda olan 261 kişi ve diğer gelir grubunda olan 213 kişi bulunmaktadır. Toplam katılımcılar arasında gelirim yok grubunda olanların oranı %21,1, asgari ücret seviyesinde gelir grubunda olanların oranı %16,6, asgari ücret üstü gelir grubunda olanların oranı %34,3 ve diğer gelir grubunda olanların oranı %28,0 olarak görülmektedir. Aşağıdaki tabloda bununla ilgili veriler bulunmaktadır.



Tablo 22. Örneklem Grubunun “Gelir Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Frekans	n	%	%
Gelirim Yok	160	21,1	21,1
Asgari Ücret	126	16,6	16,6
Asgari Ücret Üstü	261	34,3	34,3
Diğer	213	28,0	28,0
Toplam	760	100,0	100,0

Araştırmaya katılan kişilerin Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili memnuniyet algılarını gelir durumuna göre belirlemek amacıyla yapılan analiz verileri aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Araştırmaya katılan vatandaşların gelir durumuna göre sunulan yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algıları arasındaki farklılıkları ortaya koyan parametrik bağımsız örneklem Tukey HSD ve Scheffe testi ile farklılıkların ortaya konmasında uygulanan post hoc testi sonuçları da aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Hizmet başlıkları hizmet grupları halinde değerlendirmeye alınmış ve her bir hizmet grubunun gelir durumu değişkenine göre ortalama memnuniyet analizi verileri ortaya konmuştur. Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ve toplumsal hizmetler ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısının gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir.

H₅: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 23. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Oneway Anova Sonuçları

	F.	Df	Sig.
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri Ortalama Sonuçları	1,431	759	0,232
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri Ortalama Sonuçları	1,631	759	0,181
Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri Ortalama Sonuçları	2,954	759	0,032

Ekonomik ve Ticari Hizmetler Ortalama Sonuçları	0,106	759	0,957
Toplumsal Hizmetler Ortalama Sonuçları	0,469	759	0,704

Gelir durumu değişkeninin katılımcılar arasında yapılan genel memnuniyet değerlendirmesinde çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ile toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmet başlıklarında farklılıklar tespit edilmemiştir. Yalnızca kültür-sanat ve eğitim hizmetleri boyutunda yapılan genel memnuniyet değerlendirmesinde gelirim yok, asgari ücret, asgari ücret üstü ve diğer gelir grubundaki katılımcıları arasında ayırt edici bir farklılık oluşturduğu görülmektedir. Diğer hizmet gruplarında bir farklılık görülmemektedir. Aşağıda verilen tablolarda (Tukey HSD ve Scheffe testleri dahil) analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 24. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Post Hoc Test Sonuçları

Çoklu Karşılaştırmalar								
Bağımlı Değişken			(I) GELİR	(J) GELİR	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.	95% Güven Aralığı
								Alt Sınır Üst Sınır
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri	Tukey HSD	Yok	Asgari		-,17183	,09823	,299	-,4248 ,0811
			Asgari Üstü		-,04874	,08281	,936	-,2620 ,1645
			Diğer		-,13231	,08628	,418	-,3545 ,0898
		Asgari	Yok		,17183	,09823	,299	-,0811 ,4248
			Asgari Üstü		,12308	,08947	,515	-,1073 ,3534
			Diğer		,03951	,09269	,974	-,1991 ,2782
		Asgari Üstü	Yok		,04874	,08281	,936	-,1645 ,2620
			Asgari		-,12308	,08947	,515	-,3534 ,1073
			Diğer		-,08357	,07616	,691	-,2797 ,1125
		Diğer	Yok		,13231	,08628	,418	-,0898 ,3545
			Asgari		-,03951	,09269	,974	-,2782 ,1991
			Asgari Üstü		,08357	,07616	,691	-,1125 ,2797
	Scheffe	Yok	Asgari		-,17183	,09823	,383	-,4471 ,1034
			Asgari Üstü		-,04874	,08281	,951	-,2808 ,1833
			Diğer		-,13231	,08628	,503	-,3741 ,1094
		Asgari	Yok		,17183	,09823	,383	-,1034 ,4471
			Asgari Üstü		,12308	,08947	,595	-,1276 ,3738

Trafik ve Ulaşım Hizmetleri			Diğer	,03951	,09269	,980	-,2202	,2992		
			Asgari Üstü	Yok	,04874	,08281	,951	-,1833	,2808	
			Asgari	-,12308	,08947	,595	-,3738	,1276		
		Diğer	Diğer	-,08357	,07616	,752	-,2969	,1298		
			Yok	,13231	,08628	,503	-,1094	,3741		
			Asgari	-,03951	,09269	,980	-,2992	,2202		
		Asgari Üstü	Asgari Üstü	,08357	,07616	,752	-,1298	,2969		
			Tukey HSD	Yok	Asgari	-,03116	,10432	,991	-,2998	,2374
					Asgari Üstü	,13761	,08794	,399	-,0888	,3640
	Diğer	,11893			,09163	,565	-,1170	,3549		
	Asgari	Yok		,03116	,10432	,991	-,2374	,2998		
		Asgari Üstü		,16878	,09501	,286	-,0759	,4134		
		Diğer		,15009	,09844	,423	-,1034	,4035		
	Asgari Üstü	Yok		-,13761	,08794	,399	-,3640	,0888		
		Asgari		-,16878	,09501	,286	-,4134	,0759		
		Diğer		-,01869	,08088	,996	-,2269	,1895		
	Scheffe	Yok	Yok	-,11893	,09163	,565	-,3549	,1170		
			Asgari	-,15009	,09844	,423	-,4035	,1034		
			Asgari Üstü	,01869	,08088	,996	-,1895	,2269		
		Asgari	Yok	-,03116	,10432	,993	-,3235	,2611		
			Asgari Üstü	,13761	,08794	,485	-,1088	,3840		
			Diğer	,11893	,09163	,641	-,1378	,3757		
		Asgari Üstü	Yok	,03116	,10432	,993	-,2611	,3235		
			Asgari Üstü	,16878	,09501	,369	-,0974	,4350		
			Diğer	,15009	,09844	,508	-,1257	,4259		
	Tukey HSD	Yok	Yok	-,13761	,08794	,485	-,3840	,1088		
			Asgari	-,16878	,09501	,369	-,4350	,0974		
Diğer			-,01869	,08088	,997	-,2453	,2079			
Asgari		Yok	-,11893	,09163	,641	-,3757	,1378			
		Asgari	-,15009	,09844	,508	-,4259	,1257			
		Asgari Üstü	,01869	,08088	,997	-,2079	,2453			
Asgari Üstü		Yok	,16281	,09942	,358	-,0932	,4188			
		Asgari Üstü	,24373*	,08381	,020	,0279	,4595			
		Diğer	,11188	,08733	,575	-,1130	,3367			
Tukey HSD	Yok	Yok	-,16281	,09942	,358	-,4188	,0932			
		Asgari Üstü	,08092	,09055	,808	-,1522	,3141			
		Diğer	-,05094	,09381	,948	-,2925	,1906			
	Asgari	Yok	-,24373*	,08381	,020	-,4595	-,0279			
		Asgari	-,08092	,09055	,808	-,3141	,1522			
		Diğer	-,13185	,07708	,319	-,3303	,0666			
	Asgari Üstü	Yok	-,11188	,08733	,575	-,3367	,1130			
		Asgari								
		Diğer								

Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri			Asgari	,05094	,09381	,948	-,1906	,2925
			Asgari Üstü	,13185	,07708	,319	-,0666	,3303
	Scheffe	Yok	Asgari	,16281	,09942	,444	-,1157	,4414
			Asgari Üstü	,24373*	,08381	,038	,0089	,4786
			Diğer	,11188	,08733	,650	-,1328	,3566
	Asgari	Yok	Asgari	-,16281	,09942	,444	-,4414	,1157
			Asgari Üstü	,08092	,09055	,850	-,1728	,3346
			Diğer	-,05094	,09381	,961	-,3138	,2119
	Asgari Üstü	Yok	Asgari	-,08092	,09055	,850	-,3346	,1728
			Asgari Üstü	-,13185	,07708	,404	-,3478	,0841
			Diğer	-,11188	,08733	,650	-,3566	,1328
	Diğer	Yok	Asgari	,05094	,09381	,961	-,2119	,3138
			Asgari Üstü	,13185	,07708	,404	-,0841	,3478
			Diğer	-,02361	,11388	,997	-,3168	,2696
Ekonomik ve Ticari Hizmetler	Tukey HSD	Yok	Asgari	-,02361	,11388	,997	-,3168	,2696
			Asgari Üstü	-,05043	,09600	,953	-,2976	,1967
			Diğer	-,04396	,10002	,972	-,3015	,2136
		Asgari	Asgari	,02361	,11388	,997	-,2696	,3168
			Asgari Üstü	-,02682	,10372	,994	-,2939	,2402
			Diğer	-,02034	,10745	,998	-,2970	,2563
		Asgari Üstü	Asgari	,05043	,09600	,953	-,1967	,2976
			Asgari Üstü	,02682	,10372	,994	-,2402	,2939
			Diğer	,00648	,08828	1,000	-,2208	,2338
		Diğer	Asgari	,04396	,10002	,972	-,2136	,3015
			Asgari Üstü	,02034	,10745	,998	-,2563	,2970
			Diğer	-,00648	,08828	1,000	-,2338	,2208
	Scheffe	Yok	Asgari	-,02361	,11388	,998	-,3427	,2955
			Asgari Üstü	-,05043	,09600	,964	-,3194	,2185
			Diğer	-,04396	,10002	,979	-,3242	,2363
		Asgari	Asgari	,02361	,11388	,998	-,2955	,3427
			Asgari Üstü	-,02682	,10372	,995	-,3174	,2638
			Diğer	-,02034	,10745	,998	-,3214	,2807
		Asgari Üstü	Asgari	,05043	,09600	,964	-,2185	,3194
			Asgari Üstü	,02682	,10372	,995	-,2638	,3174
			Diğer	,00648	,08828	1,000	-,2409	,2538
		Diğer	Asgari	,04396	,10002	,979	-,2363	,3242
			Asgari Üstü	,02034	,10745	,998	-,2807	,3214
			Diğer	-,00648	,08828	1,000	-,2538	,2409
	Tukey HSD	Yok	Asgari	-,11017	,09521	,654	-,3553	,1350
			Asgari Üstü	-,03102	,08026	,980	-,2377	,1756
			Diğer	-,04341	,08362	,955	-,2587	,1719

Toplumsal Hizmetler	Asgari	Yok		,11017	,09521	,654	-,1350	,3553
			Asgari Üstü	,07915	,08671	,798	-,1441	,3024
			Diğer	,06676	,08984	,880	-,1646	,2981
		Asgari Üstü	Yok	,03102	,08026	,980	-,1756	,2377
			Asgari	-,07915	,08671	,798	-,3024	,1441
			Diğer	-,01239	,07381	,998	-,2024	,1776
		Diğer	Yok	,04341	,08362	,955	-,1719	,2587
			Asgari	-,06676	,08984	,880	-,2981	,1646
			Asgari Üstü	,01239	,07381	,998	-,1776	,2024
	Scheffe	Yok	Asgari	-,11017	,09521	,720	-,3769	,1566
			Asgari Üstü	-,03102	,08026	,985	-,2559	,1938
			Diğer	-,04341	,08362	,966	-,2777	,1909
		Asgari	Yok	,11017	,09521	,720	-,1566	,3769
			Asgari Üstü	,07915	,08671	,842	-,1638	,3221
			Diğer	,06676	,08984	,907	-,1849	,3185
		Asgari Üstü	Yok	,03102	,08026	,985	-,1938	,2559
			Asgari	-,07915	,08671	,842	-,3221	,1638
			Diğer	-,01239	,07381	,999	-,2192	,1944
		Diğer	Yok	,04341	,08362	,966	-,1909	,2777
			Asgari	-,06676	,08984	,907	-,3185	,1849
			Asgari Üstü	,01239	,07381	,999	-,1944	,2192

*Ortalama fark 0,05 seviyesinde önemlidir.

Katılımcıların gelir durumuna göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (=0,232)>0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında gelir durumu faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Gelirim yok, asgari ücret, asgari ücret üstü ve diğer gelir grubundaki katılımcılar arasında çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılıklar bulunmamaktadır. Gelirim yok, asgari ücret, asgari ücret üstü ve diğer gelir grubundaki katılımcıların çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde gelirim yok, asgari ücret, asgari ücret üstü ve diğer gelir grubundaki katılımcılar arasında farklılık tespit edilmemiştir. Aşağıda verilen tablolaradaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 25. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri			
	GELİR	N	Alfa alt küme için= 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	Yok	160	3,1893
	Asgari Üstü	261	3,2380
	Diğer	213	3,3216
	Asgari	126	3,3611
	Sig.		,206
Scheffe ^{a,b}	Yok	160	3,1893
	Asgari Üstü	261	3,2380
	Diğer	213	3,3216
	Asgari	126	3,3611
	Sig.		,282

Trafik ve ulaşım hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (=0,181)>0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında gelir durumu faktörünün etkisinin olduğu görülmektedir. Gelirim yok, asgari ücret, asgari ücret üstü ve diğer gelir grubundaki katılımcılar arasında trafik ve ulaşım hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılıklar bulunmamaktadır. Gelirim yok, asgari ücret, asgari ücret üstü ve diğer gelir grubundaki katılımcıların trafik ve ulaşım hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde gelirim yok, asgari ücret, asgari ücret üstü ve diğer gelir grubundaki katılımcılar arasında farklılık tespit edilmemiştir. Aşağıda verilen tabloladaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 26. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Trafik ve Ulaşım Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Trafik ve Ulaşım Hizmetleri			
	GELİR	N	Alfa alt küme için= 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	Asgari Üstü	261	3,0115
	Diğer	213	3,0302
	Yok	160	3,1491

	Asgari	126	3,1803
	Sig.		,270
Scheffe ^{a,b}	Asgari Üstü	261	3,0115
	Diğer	213	3,0302
	Yok	160	3,1491
	Asgari	126	3,1803
	Sig.		,353

Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (=0,032)<0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında gelir durumu faktörünün etkisinin olduğu görülmektedir. Gelirim yok, asgari ücret, asgari ücret üstü ve diğer gelir grubundaki katılımcılar arasında kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde gelir durumu değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturduğu görülmektedir. Gelirim yok grubundaki katılımcıların kültür-sanat ve eğitim hizmetleri ile ilgili genel memnuniyet değerlendirmesi asgari ücret üstü gelir grubunda bulunan katılımcıların genel memnuniyet değerlendirmesinden daha yüksek çıkmıştır. Aşağıda verilen tabloladaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 27. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Kültür-Sanat ve Eğitim Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Kültür-Sanat ve Eğitim Hizmetleri				
	GELİR	N	Alfa alt küme için= 0.05	
			1	2
Tukey HSD ^{a,b}	Asgari Üstü	261	3,5990	
	Asgari	126	3,6799	3,6799
	Diğer	213	3,7308	3,7308
	Yok	160		3,8427
	Sig.		,449	,260
Scheffe ^{a,b}	Asgari Üstü	261	3,5990	
	Asgari	126	3,6799	
	Diğer	213	3,7308	
	Yok	160	3,8427	
	Sig.		,058	

Ekonomik ve ticari hizmetler “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (=0,957)>0,05 değerleri

dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında gelir durumu faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Gelirim yok, asgari ücret, asgari ücret üstü ve diğer gelir grubunda bulunan katılımcılar arasında ekonomik ve ticari hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde gelir durumu değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir. Aşağıda verilen tablolaradaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 28. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Ekonomik ve Ticari Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Ekonomik ve Ticari Hizmetler			
	GELİR	N	Alfa alt küme için= 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	Yok	160	3,5875
	Asgari	126	3,6111
	Diğer	213	3,6315
	Asgari Üstü	261	3,6379
	Sig.		,960
Scheffe ^{a,b}	Yok	160	3,5875
	Asgari	126	3,6111
	Diğer	213	3,6315
	Asgari Üstü	261	3,6379
	Sig.		,970

Toplumsal hizmetler için “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (=0,704) >0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında gelir durumu faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Gelirim yok, asgari ücret, asgari ücret üstü ve diğer gelir grubunda bulunan katılımcılar arasında toplumsal hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde gelir durumu değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir. Aşağıda verilen tablolaradaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 29. Gelir durumuna Göre Katılımcıların Belediye Toplumsal Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Toplumsal Hizmetler			
	GELİR	N	Alfa alt küme için= 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	Yok	160	3,4406
	Asgari Üstü	261	3,4716
	Diğer	213	3,4840
	Asgari	126	3,5508
	Sig.		,567
Scheffe ^{a,b}	Yok	160	3,4406
	Asgari Üstü	261	3,4716
	Diğer	213	3,4840
	Asgari	126	3,5508
	Sig.		,643

Buna göre çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri için Sig. ($=0,232$) $>0,05$, trafik ve ulaşım hizmetleri için Sig. ($=0,181$) $>0,05$, ekonomik ve ticari hizmetler Sig. ($=0,957$) $>0,05$ ve toplumsal hizmetler Sig. ($=0,704$) $>0,05$ olduğundan bu hizmet grupları için ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre “**H₅**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmemiştir. Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri için Sig. ($=0,032$) $<0,05$ olduğundan “**H₅**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir.

4.2.6. Aksaraylı olup olmama durumuna göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları

Araştırmaya Aksaraylı olduğunu belirten 593 kişi katılmış olup bu kişilerin toplam katılımcılara oranı %78’dir. Aksaraylı olmadığını belirten 167 kişi çalışmaya katılırken bunların toplam katılımcılar arasındaki oranı %22 olmuştur. Bu kişilerin Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili memnuniyet algılarını Aksaraylı olup olmama özelliklerine göre belirlemek amacıyla yapılan analiz verileri aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Araştırmaya katılan vatandaşların Aksaraylı olup olmama özelliklerine göre sunulan yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algıları arasındaki farklılıkları ortaya koyan parametrik bağımsız örneklem t Testi sonuçları da aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Hizmet başlıkları

hizmet grupları halinde değerlendirmeye alınmış ve her bir hizmet grubunun cinsiyet değişkenine göre ortalama memnuniyet analizi verileri ortaya konmuştur. Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ve toplumsal hizmetler ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısının Aksaraylı olup olmamalarına göre farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir.

Tablo 30: Örneklem Grubunun “Aksaraylı Olup Olmama” Durumlarına Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

Frekans	n	%	%
Aksaraylı	593	78,0	78,0
Aksaralı Değil	167	22,0	22,0
Toplam	760	100,0	100,0

H₆: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı Aksaraylı olup olmama durumuna göre farklılık göstermektedir.

Tablo 31. Aksaraylı olup olmama durumuna göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları

	F.	t	df	Sig. (2-tailed)
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri Ortalama Sonuçları	1,439	3,107	758	0,002
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri Ortalama Sonuçları	0,912	0,387	758	0,699
Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri Ortalama Sonuçları	0,966	1,868	758	0,062
Ekonomik ve Ticari Hizmetler Ortalama Sonuçları	1,695	0,387	758	0,699
Toplumsal Hizmetler Ortalama Sonuçları	3,054	0,707	758	0,480

Katılımcıların Aksaraylı olup olmama özelliklerine göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (2-tailed=0,002)<0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında Aksaraylı olup olmama faktörünün etkisinin olduğu görülmektedir. Katılımcılar arasında çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde Aksaraylı olup olmama değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturduğu görülmektedir. Aşağıdaki tabloda da

görülebileceği çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde Aksaraylı olduğunu belirten katılımcıların bu hizmet grubundaki hizmet başlıklarındaki memnuniyet durumları (Ortalama: 3,3207), Aksaraylı olmadığını belirten katılımcılardan (Ortalama: 3,0973) daha yüksektir. Aksaraylı olduklarını belirten katılımcıların bu hizmet grubundan Aksaraylı olmadıklarını belirten katılımcılara göre daha fazla memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 32. Aksaraylı olup olmama durumuna göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem t Testi Grup İstatistikleri Sonuçları

	AKSARAYLI OLMA DURUMU	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ortalama
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri	Evet	593	3,3207	,83318	,03421
	Hayır	167	3,0973	,77499	,05997
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri	Evet	593	3,0802	,88461	,03633
	Hayır	167	3,0505	,85140	,06588
Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri	Evet	593	3,7307	,84990	,03490
	Hayır	167	3,5938	,78719	,06091
Ekonomik ve Ticari Hizmetler	Evet	593	3,6282	,97672	,04011
	Hayır	167	3,5958	,87284	,06754
Toplumsal Hizmetler	Evet	593	3,4926	,82280	,03379
	Hayır	167	3,4431	,70638	,05466

Trafik ve ulaşım hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (2-tailed =0,699)>0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında Aksaraylı olup olmama faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Aksaraylı olduğunu ve Aksaraylı olmadığını belirten katılımcılar arasında trafik ve ulaşım hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde Aksaraylı olup olmama değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (2-tailed =0,062)>0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında Aksaraylı olup olmama faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Aksaraylı olduğunu ve Aksaraylı olmadığını belirten katılımcılar arasında kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde Aksaraylı olup olmama değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Ekonomik ve ticari hizmetler “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (2-tailed =0,699)>0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik

noktasında Aksaraylı olup olmama faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Aksaraylı olduğunu ve Aksaraylı olmadığını belirten katılımcılar arasında ekonomik ve ticari hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde Aksaraylı olup olmama değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Toplumsal hizmetler için “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. (2-tailed =0,480)>0,05 değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında Aksaraylı olup olmama faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Aksaraylı olduğunu ve Aksaraylı olmadığını belirten katılımcılar arasında toplumsal hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde Aksaraylı olup olmama değişkeninin ayırt edici bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Buna göre çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri boyutunda Sig. (2-tailed=0,002)<0,05 değerleri dikkate alındığında “**H₆**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı Aksaraylı olup olmama durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiştir. Trafik ve ulaşım hizmetleri Sig. (=0,699)>0,05, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri Sig. (=0,062)>0,05, ekonomik ve ticari hizmetler Sig. (=0,699)>0,05 ve toplumsal hizmetler Sig. (=0,480)>0,05 ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre “**H₆**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı Aksaraylı olup olmama durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmemiştir.

4.2.7. İkamet Edilen Mahalleler Değişkenine Göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları

Araştırmaya seçilen 32 mahalleden katılan toplam 760 kişi arasında katılımcılar ile ilgili bilgiler şu şekildedir. Seçilen mahallelerden araştırmaya katılanların sayıları ve oranları: Ereğlikapı 51 kişi %6,7, Paşacık 52 kişi %6,8, Fatih 53 kişi %7,0, Küçük Bölcek 46 kişi %6,1, Taşpazar 45 kişi %5,9, Büyük Bölcek 42 kişi %5,5, Hasas 38 kişi %5,0, Yavuz Sultan Selim 33 kişi %4,3, Nakkaş 32 kişi %4,2, Coğlaci 29 kişi %3,8, Şifahane 26 kişi %3,4, Kılıçaslan 25 kişi %3,3, Mehmet Akif Ersoy 20 kişi 2,6, Yunus Emre 22 kişi %2,9, Hacılar Harmanı 21kişi %2,8, Meydan 23 kişi %3,0, Şeyhhamit 18 kişi %2,4, Kurtuluş 16 kişi %2,1, Tacin 18kişi %2,4, Çerdiğin 16 kişi %2,1, Aratol Bahçeli 13 kişi %1,7, Pınar 14 kişi %1,8, Hürriyet 14kişi %1,8, Bahçesaray 13 kişi %1,7, Laleli 13 kişi %1,7, Bahçeli 13 kişi %1,7, Aratol İstiklal 12 kişi %1,6, Selçuklu 11 kişi %1,4, Çiftlik 12 kişi %1,6, Pamucak 10 kişi %1,3, Zafer 9 kişi %1,2 şeklindedir. Aşağıdaki tabloda örneklem grubunun “ikamet edilen

mahalleler durumu” değişkenine göre yüzde ve frekans dağılımları ilgili veriler bulunmaktadır.

Tablo 49. Örnekleme Grubunun “İkamet Edilen Mahalleler Durumu” Değişkenine Göre Yüzde ve Frekans Dağılımları

	Frekans	n	%
MAHALLELER	Ereğlikapı	51	6,7
	Paşacık	52	6,8
	Fatih	53	7,0
	Küçük Bölcek	46	6,1
	Taşpazar	45	5,9
	Büyük Bölcek	42	5,5
	Hasas	38	5,0
	Yavuz Sultan Selim	33	4,3
	Nakkaş	32	4,2
	Coğlaki	29	3,8
	şifahane	26	3,4
	Kılıçaslan	25	3,3
	Mehmet Akif Ersoy	20	2,6
	Yunus Emre	22	2,9
	Hacılar Harmanı	21	2,8
	Meydan	23	3,0
	şeyhhamit	18	2,4
	Kurtuluş	16	2,1
	Tacin	18	2,4
	erdiğin	16	2,1
	Aratol Bahçeli	13	1,7
	Pınar	14	1,8
	Hürriyet	14	1,8
	Bahçesaray	13	1,7
	Laleli	13	1,7
	Bahçeli	13	1,7
	Aratol İstiklal	12	1,6
	Selçuklu	11	1,4
	iftlik	12	1,6
	Pamucak	10	1,3
	Zafer	9	1,2

Araştırmaya katılan kişilerin Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili memnuniyet algılarını ikamet ettikleri mahalleye göre belirlemek amacıyla yapılan analiz verileri aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Araştırmaya katılan vatandaşların ikamet ettikleri

mahalleye göre sunulan yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algıları arasındaki farklılıkları ortaya koyan parametrik bağımsız örneklem Oneway Anova (Tukey HSD ve Scheffe) testi ile farklılıkların ortaya konmasında uygulanan post hoc testi sonuçları da aşağıdaki tablolarda sunulmuştur. Hizmet başlıkları hizmet grupları halinde değerlendirmeye alınmış ve her bir hizmet grubunun ikamet edilen mahalledeğişkenine göre ortalama memnuniyet analizi verileri ortaya konmuştur. Çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ve toplumsal hizmetler ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısının gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir.

H7: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı ikamet edilen mahalleye göre farklılık göstermektedir.

İkamet edilen mahalleler değişkeninin katılımcılar arasında yapılan genel memnuniyet değerlendirmesinde çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ile toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmet başlıklarında farklılıklar tespit edilmemiştir. Aşağıda verilen tablolarda bulunan analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 33. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Oneway Anova Sonuçları

	F.	df	Sig.
Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri Ortalama Sonuçları	0,817	759	0,746
Trafik ve Ulaşım Hizmetleri Ortalama Sonuçları	0,929	759	0,576
Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri Ortalama Sonuçları	1,302	759	0,131
Ekonomik ve Ticari Hizmetler Ortalama Sonuçları	1,113	759	0,311
Toplumsal Hizmetler Ortalama Sonuçları	0,852	759	0,695

Katılımcıların ikamet ettikleri mahalleye göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan çevre-

temizlik ve sağlık hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,746$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında ikamet edilen mahalle faktörünün etkisinin olmadığı görölmektedir. Tüm mahallelerde ikamet eden katılımcılar arasında çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılıklar bulunmamaktadır. Mahallelerdeki katılımcıların verilerinin çapraz değerlendirilmesi sonucunda farklı mahallelerde ikamet etmekte olan katılımcıların çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılık tespit edilmemiştir. Aşağıda verilen tabloladaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görölmektedir.

Tablo 34. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri				
	MAHALLE	N	Alfa alt küme için= 0.05	
			1	2
Tukey HSD ^{a,b}	Aratol Bahçeli	13	2,8462	
	Hürriyet	14	3,0179	3,0179
	Ereğlikapı	51	3,0760	3,0760
	Hacılar Harmanı	21	3,1131	3,1131
	Selçuklu	11	3,1136	3,1136
	Büyük Bölcek	42	3,1548	3,1548
	Coğlakı	29	3,1595	3,1595
	Kurtuluş	16	3,1719	3,1719
	Bahçeli	13	3,1731	3,1731
	Laleli	13	3,1827	3,1827
	Hasas	38	3,1875	3,1875
	Bahçesaray	13	3,1923	3,1923
	Çerdiğin	16	3,2422	3,2422
	Pamucak	10	3,2625	3,2625
	Paşacıık	52	3,2692	3,2692
	Taşpazar	45	3,2750	3,2750
	Fatih	53	3,2854	3,2854
	Nakkaş	32	3,2935	3,2935
	Yavuz Sultan Selim	33	3,3106	3,3106
	Meydan	23	3,3315	3,3315
	Küçük Bölcek	46	3,3533	3,3533
	M. Akif Ersoy	20	3,3750	3,3750

	Şifahane	26	3,4038	3,4038
	Aratol İstiklal	12	3,4063	3,4063
	Kılıçaslan	25	3,4350	3,4350
	Yunus Emre	22	3,4375	3,4375
	Tacin	18	3,4385	3,4385
	Çiftlik	12	3,4479	3,4479
	Şeyhhamit	18	3,4653	3,4653
	Pınar	14	3,5446	3,5446
	Zafer	9		3,9306
	Sig.		,745	,178
Scheffe ^{a,b}	Aratol Bahçeli	13	2,8462	
	Hürriyet	14	3,0179	
	Ereğlikapı	51	3,0760	
	Hacılar Harmanı	21	3,1131	
	Selçuklu	11	3,1136	
	Büyük Bölcek	42	3,1548	
	Coğlaki	29	3,1595	
	Kurtuluş	16	3,1719	
	Bahçeli	13	3,1731	
	Laleli	13	3,1827	
	Hasas	38	3,1875	
	Bahçesaray	13	3,1923	
	Çerdiğin	16	3,2422	
	Pamucak	10	3,2625	
	Paşacık	52	3,2692	
	Taşpazar	45	3,2750	
	Fatih	53	3,2854	
	Nakkaş	32	3,2935	
	Yavuz Sultan Selim	33	3,3106	
	Meydan	23	3,3315	
	Küçük Bölcek	46	3,3533	
	M. Akif Ersoy	20	3,3750	
	Şifahane	26	3,4038	
	Aratol İstiklal	12	3,4063	
	Kılıçaslan	25	3,4350	
	Yunus Emre	22	3,4375	
	Tacin	18	3,4385	
	Çiftlik	12	3,4479	
	Şeyhhamit	18	3,4653	
	Pınar	14	3,5446	

Zafer	9	3,9306
Sig.		,982

Katılımcıların ikamet ettikleri mahalleye göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan trafik ve ulaşım hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,576$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında ikamet edilen mahalle faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Tüm mahallelerde ikamet eden katılımcılar arasında trafik ve ulaşım hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılıklar bulunmamaktadır. Mahallelerdeki katılımcıların verilerinin çapraz değerlendirilmesi sonucunda farklı mahallelerde ikamet etmekte olan katılımcıların trafik ve ulaşım hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılık tespit edilmemiştir. Aşağıda verilen tabloladaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 35. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Trafik ve Ulaşım Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Trafik ve Ulaşım Hizmetleri			
	MAHALLE	N	Alfa alt küme için= 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	Aratol Bahçeli	13	2,6154
	Selçuklu	11	2,6623
	Hürriyet	14	2,7959
	Laleli	13	2,9011
	Coğlaki	29	2,9113
	Büyük Bölcek	42	2,9184
	Ereğlikapı	51	2,9720
	Taşpazar	45	2,9778
	Hacılar Harmanı	21	2,9864
	Meydan	23	2,9938
	Bahçeli	13	3,0000
	Pınar	14	3,0102
	Nakkaş	32	3,0134
	Şifahane	26	3,0275
	Küçük Bölcek	46	3,0280
	Yavuz Sultan Selim	33	3,0519
	Kılıçaslan	25	3,0743
	Pamucak	10	3,1143
	Hasas	38	3,1241

	Kurtuluş	16	3,1518
	Yunus Emre	22	3,1688
	Çerdiğin	16	3,1696
	Fatih	53	3,1779
	Paşacık	52	3,2005
	Şeyhhamit	18	3,2302
	Bahçesaray	13	3,2418
	Çiftlik	12	3,2976
	M. Akif Ersoy	20	3,3500
	Aratol İstiklal	12	3,3571
	Tacin	18	3,5397
	Zafer	9	3,5714
	Sig.		,197
Scheffe ^{a,b}	Aratol Bahçeli	13	2,6154
	Selçuklu	11	2,6623
	Hürriyet	14	2,7959
	Laleli	13	2,9011
	Coğlaki	29	2,9113
	Büyük Bölcek	42	2,9184
	Ereğlikapı	51	2,9720
	Taşpazar	45	2,9778
	Hacılar Harmanı	21	2,9864
	Meydan	23	2,9938
	Bahçeli	13	3,0000
	Pınar	14	3,0102
	Nakkaş	32	3,0134
	Şifahane	26	3,0275
	Küçük Bölcek	46	3,0280
	Yavuz Sultan Selim	33	3,0519
	Kılıçaslan	25	3,0743
	Pamucak	10	3,1143
	Hasas	38	3,1241
	Kurtuluş	16	3,1518
	Yunus Emre	22	3,1688
	Çerdiğin	16	3,1696
	Fatih	53	3,1779
	Paşacık	52	3,2005
	Şeyhhamit	18	3,2302
	Bahçesaray	13	3,2418
	Çiftlik	12	3,2976
	M. Akif Ersoy	20	3,3500

Aratol İstiklal	12	3,3571
Tacin	18	3,5397
Zafer	9	3,5714
Sig.		,999

Katılımcıların ikamet ettikleri mahalleye göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan kültür-sanat ve eğitim hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,032$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında ikamet edilen mahalle faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Tüm mahallelerde ikamet eden katılımcılar arasında kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılıklar bulunmamaktadır. Mahallelerdeki katılımcıların verilerinin çapraz değerlendirilmesi sonucunda farklı mahallelerde ikamet etmekte olan katılımcıların kültür-sanat ve eğitim hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılık tespit edilmemiştir. Aşağıda verilen tabloladaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 36. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Kültür-Sanat ve Eğitim Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Kültür-Sanat ve Eğitim Hizmetleri				
	MAHALLE	N	Alfa alt küme için= 0.05	
			1	2
Tukey HSD ^{a,b}	Coğlakı	29	3,2644	
	Aratol Bahçeli	13	3,2949	
	Hürriyet	14	3,3214	3,3214
	Çerdiğin	16	3,4479	3,4479
	Nakkaş	32	3,4531	3,4531
	Hacılar Harmanı	21	3,4841	3,4841
	Kurtuluş	16	3,6042	3,6042
	Yavuz Sultan Selim	33	3,6515	3,6515
	Hasas	38	3,6579	3,6579
	Paşacık	52	3,6603	3,6603
	Büyük Bölcek	42	3,6667	3,6667
	Fatih	53	3,6667	3,6667
	Bahçesaray	13	3,7051	3,7051
	Taşpazar	45	3,7111	3,7111
	Selçuklu	11	3,7121	3,7121
	Ereğlikapı	51	3,7190	3,7190
	Bahçeli	13	3,7308	3,7308

	Şeyhhamit	18	3,7315	3,7315
	Laleli	13	3,8077	3,8077
	Yunus Emre	22	3,8106	3,8106
	M. Akif Ersoy	20	3,8167	3,8167
	Meydan	23	3,8188	3,8188
	Pınar	14	3,8214	3,8214
	Kılıçaslan	25	3,8333	3,8333
	Küçük Bölcek	46	3,8442	3,8442
	Şifahane	26	3,9038	3,9038
	Çiftlik	12	3,9167	3,9167
	Tacin	18	3,9259	3,9259
	Aratol İstiklal	12	4,0278	4,0278
	Pamucak	10	4,2167	4,2167
	Zafer	9		4,3519
	Sig.		,125	,052
Scheffe ^{a,b}	Coğlaki	29	3,2644	
	Aratol Bahçeli	13	3,2949	
	Hürriyet	14	3,3214	
	Çerdiğin	16	3,4479	
	Nakkaş	32	3,4531	
	Hacılar Harmanı	21	3,4841	
	Kurtuluş	16	3,6042	
	Yavuz Sultan Selim	33	3,6515	
	Hasas	38	3,6579	
	Paşacık	52	3,6603	
	Büyük Bölcek	42	3,6667	
	Fatih	53	3,6667	
	Bahçesaray	13	3,7051	
	Taşpazar	45	3,7111	
	Selçuklu	11	3,7121	
	Ereğlikapı	51	3,7190	
	Bahçeli	13	3,7308	
	Şeyhhamit	18	3,7315	
	Laleli	13	3,8077	
	Yunus Emre	22	3,8106	
	M. Akif Ersoy	20	3,8167	
	Meydan	23	3,8188	
	Pınar	14	3,8214	
	Kılıçaslan	25	3,8333	
	Küçük Bölcek	46	3,8442	
	Şifahane	26	3,9038	

Çiftlik	12	3,9167
Tacin	18	3,9259
Aratol İstiklal	12	4,0278
Pamucak	10	4,2167
Zafer	9	4,3519
Sig.		,983

Katılımcıların ikamet ettikleri mahalleye göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan ekonomik ve ticari hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,957$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında ikamet edilen mahalle faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir.

Tüm mahallelerde ikamet eden katılımcılar arasında ekonomik ve ticari hizmetlerinin genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılıklar bulunmamaktadır. Mahallelerdeki katılımcıların verilerinin çapraz değerlendirilmesi sonucunda farklı mahallelerde ikamet etmekte olan katılımcıların ekonomik ve ticari hizmetleri genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılık tespit edilmemiştir. Aşağıda verilen tabloladaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 37. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Ekonomik ve Ticari Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Ekonomik ve Ticari Hizmetler				
	MAHALLE	N	Alfa alt küme için= 0.05	
			1	2
Tukey HSD ^{a,b}	Aratol Bahçeli	13	2,7308	
	Coğlakı	29	3,2759	3,2759
	Meydan	23	3,4130	3,4130
	Hürriyet	14	3,4286	3,4286
	Büyük Bölcek	42	3,4524	3,4524
	Nakkaş	32	3,4688	3,4688
	Hacılar Harmanı	21	3,5000	3,5000
	Kurtuluş	16	3,5313	3,5313
	Selçuklu	11	3,5455	3,5455
	Şifahane	26	3,5577	3,5577
	Çerdiğin	16	3,5625	3,5625
	Hasas	38	3,5789	3,5789
	Paşacık	52	3,6058	3,6058
	Yavuz Sultan Selim	33	3,6212	3,6212

	Yunus Emre	22	3,6364	3,6364
	Şeyhhamit	18	3,6389	3,6389
	Fatih	53	3,6415	3,6415
	M. Akif Ersoy	20	3,6500	3,6500
	Taşpazar	45	3,6667	3,6667
	Ereğlikapı	51	3,7059	3,7059
	Küçük Bölcek	46	3,7283	3,7283
	Laleli	13	3,7692	3,7692
	Pınar	14	3,7857	3,7857
	Çiftlik	12	3,7917	3,7917
	Pamucak	10	3,8000	3,8000
	Bahcesaray	13	3,8077	3,8077
	Zafer	9	3,8333	3,8333
	Aratol İstiklal	12		3,9583
	Kılıçaslan	25		3,9600
	Tacin	18		4,0000
	Bahçeli	13		4,0385
	Sig.		,110	,831
Scheffe ^{a,b}	Aratol Bahçeli	13	2,7308	
	Coğlakı	29	3,2759	
	Meydan	23	3,4130	
	Hürriyet	14	3,4286	
	Büyük Bölcek	42	3,4524	
	Nakkaş	32	3,4688	
	Hacılar Harmanı	21	3,5000	
	Kurtuluş	16	3,5313	
	Selçuklu	11	3,5455	
	Şifahane	26	3,5577	
	Çerdiğin	16	3,5625	
	Hasas	38	3,5789	
	Paşacık	52	3,6058	
	YAVUZ SULTAN SELİM	33	3,6212	
	Yunus Emre	22	3,6364	
	Şeyhhamit	18	3,6389	
	Fatih	53	3,6415	
	M. Akif Ersoy	20	3,6500	
	Taşpazar	45	3,6667	
	Ereğlikapı	51	3,7059	
	Küçük Bölcek	46	3,7283	
	Laleli	13	3,7692	
	Pınar	14	3,7857	

Çiftlik	12	3,7917
Pamucak	10	3,8000
Bahcesaray	13	3,8077
Zafer	9	3,8333
Aratol İstiklal	12	3,9583
Kılıçaslan	25	3,9600
Tacin	18	4,0000
Bahçeli	13	4,0385
Sig.		,964

Katılımcıların ikamet ettikleri mahalleye göre Aksaray Belediyesi tarafından sunulan toplumsal hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde “kabul edilen varyans eşitliği” Sig. ($=0,704$) $>0,05$ değerleri dikkate alındığında bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ya da memnuniyetsizlik noktasında ikamet edilen mahalle faktörünün etkisinin olmadığı görülmektedir. Tüm mahallelerde ikamet eden katılımcılar arasında toplumsal hizmetlerin genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılıklar bulunmamaktadır. Mahallelerdeki katılımcıların verilerinin çapraz değerlendirilmesi sonucunda farklı mahallelerde ikamet etmekte olan katılımcıların toplumsal hizmetler genel memnuniyet değerlendirmesinde farklılık tespit edilmemiştir. Aşağıda verilen tabloladaki Tukey HSD ve Scheffe testleri analiz verilerinde bu durum görülmektedir.

Tablo 38. İkamet Edilen Mahalleye göre Katılımcıların Belediye Toplumsal Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Algılama Boyutları Arasındaki Farklılıkların Parametrik Bağımsız Örneklem Tukey HSD ve Scheffe Test Sonuçları

Toplumsal Hizmetler			
	MAHALLE	N	Alfa alt kümesi iç, n = 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	Coğlakı	29	3,1931
	Aratol Bahçeli	13	3,2308
	Selçuklu	11	3,3182
	Hürriyet	14	3,3214
	Hacılar Harmanı	21	3,3524
	Ereğlikapı	51	3,3569
	Çerdiğin	16	3,3687
	Nakkaş	32	3,3688
	Büyük Bölcek	42	3,3833
	Meydan	23	3,3870
	Şifahane	26	3,4000
	Hasas	38	3,4105

	Taşpazar	45	3,4289
	Laleli	13	3,4692
	Kılıçaslan	25	3,4880
	Fatih	53	3,4962
	Pamucak	10	3,5000
	Paşacık	52	3,5346
	Pınar	14	3,5357
	Kurtuluş	16	3,5500
	Bahçesaray	13	3,5538
	Yavuz Sultan Selim	33	3,5545
	Yunus Emre	22	3,6000
	Şeyhhamit	18	3,6167
	Küçük Bölcek	46	3,6196
	M. Akif Ersoy	20	3,6200
	Çiftlik	12	3,6500
	Bahçeli	13	3,7538
	Zafer	9	3,8222
	Tacin	18	3,8500
	Aratol İstiklal	12	3,9333
	Sig.		,548
Scheffe ^{a,b}	Coğlakı	29	3,1931
	Aratol Bahçeli	13	3,2308
	Selçuklu	11	3,3182
	Hürriyet	14	3,3214
	Hacılar Harmanı	21	3,3524
	Ereğlikapı	51	3,3569
	Çerdiğin	16	3,3687
	Nakkaş	32	3,3688
	Büyük Bölcek	42	3,3833
	Meydan	23	3,3870
	Şifahane	26	3,4000
	Hasas	38	3,4105
	Taşpazar	45	3,4289
	Laleli	13	3,4692
	Kılıçaslan	25	3,4880
	Fatih	53	3,4962
	Pamucak	10	3,5000
	Paşacık	52	3,5346
	Pınar	14	3,5357
	Kurtuluş	16	3,5500
	Bahçesaray	13	3,5538

Yavuz Sultan Selim	33	3,5545
Yunus Emre	22	3,6000
Şeyhhamit	18	3,6167
Küçük Bölcek	46	3,6196
M. Akif Ersoy	20	3,6200
Çiftlik	12	3,6500
Bahçeli	13	3,7538
Zafer	9	3,8222
Tacin	18	3,8500
Aratol İstiklal	12	3,9333
Sig.		1,000

Bu verilere göre çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri için Sig. ($=0,746$) $>0,05$, trafik ve ulaşım hizmetleri için Sig. ($=0,576$) $>0,05$, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri için Sig. ($=0,695$) $>0,05$, ekonomik ve ticari hizmetler için Sig. ($=0,131$) $>0,05$ ve toplumsal hizmetler için Sig. ($=0,311$) $>0,05$ olduğundan tüm hizmet grupları için ortalama sonuçları üzerinden verilerin analiz sonuçlarına göre “**H₇**: Belediye hizmetlerine ilişkin vatandaş algısı ikamet edilen mahalleye göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmemiştir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Değişen ve sürekli güncellenen dünyada ticaret, ekonomi, kültür, ulaşım, haberleşme, sosyal yaşam vb. birçok başlıkta değişimler, güncellemeler görülmektedir. Bu değişim güncellemeler yönetim boyutunda da meydana gelmektedir. Vatandaşların talep ve beklentilerine göre kendilerini güncelleyen bunlara cevap verebilen yönetimler daha başarılı bulunmaktadır. Vatandaşların yaşam kalitesinin ve refah seviyesinin yükseltilmesi, sunulan hizmetlerden duydukları memnuniyetin artırılması amacıyla hizmet verebilen yönetimler - özellikle halka en yakın hizmet sunan yönetim birimleri olmaları yönüyle yerel yönetimler-, vatandaşların talep ve beklentilerine en hızlı ve en etkili bir şekilde cevap verebildikleri ve hizmetler sundukları sürece başarılı olarak değerlendirilirler. Bu hizmetlerin hizmet alanlar tarafından değerlendirmesinin yapılması hizmet sunanlara verdikleri hizmetlerle ilgili yeterli ya da yetersiz, memnuniyeti yüksek ya da düşük vb. şeklinde geri dönütler vermesi yönüyle dikkate değer olarak nitelendirilebilir. Bu çalışmanın da konusu olan vatandaşların yerel yönetimlerin sundukları yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algılarını belirlemeye yönelik ulusal ve uluslararası düzeyde çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Aksaray Belediyesi özelinde değerlendirmeler yapılırken literatürdeki çalışmalarla da kıyaslama yapılması amacıyla aşağıda verilen ulusal ve uluslararası boyuttaki çalışmalara özetle bakılmış ve benzerlik ya da farklılıklar ortaya konmaya çalışılmıştır. Ulusal ve uluslararası boyutta yapılan çalışmalarla ortaya konan bulguların Aksaray Belediyesi özelinde yapılan bu çalışmanın sonuç ve tartışma bölümüne katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Ulusal literatürde yapılan çalışmalarda Berdibek (2022) TRB-1 bölgesindeki çalışmasında belediyelerin hizmet kalitesi algısında ulaştırma ve kültürel hizmetler ile temizlik hizmetleri boyutlarının vatandaş memnuniyetine anlamlı düzeyde etki ettiğini, süreklilik ve çözüm odaklılık ile imar ve altyapı hizmetleri boyutlarının ise vatandaş memnuniyetine anlamlı etkisinin olmadığını tespit etmiştir. Baltacı (2022) İBB örneği araştırmasında katılımcıların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin yüksek seviyede olduğunu belirlemiştir. Hizmet alt boyutları arasında kültür ve eğlence hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri ve ulaşım ve trafik hizmetleri başlıklarında memnuniyet seviyesi orta, sosyal tesis hizmetleri ile çevre ve sağlık hizmetlerinde ise memnuniyet seviyesi yüksek olarak tespit edilmiştir. Arık (2019) Nevşehir belediyesi örneği çalışmasında belediyenin değerlendirilmesi ve belediye çalışanlarının değerlendirilmesi boyutunda çalışma durumu, Nevşehir’de yaşama ve cinsiyet değişkenlerine göre anlamlı seviyede bir farklılığın olmadığını tespit etmiştir. Bu başlıklarla ilgili olarak gelir durumu, eğitim durumu, yaş,

meslek, yaşadıkları mahalle ve Nevşehirli olup olmama değişkenlerine göre ise anlamlı seviyede bir farklılık olduğunu tespit etmiştir. Sandalcı ve Sandalcı'nın (2017) Kütahya Belediyesi örneği çalışmasında belediyenin ulaşım hizmetleri ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş, çevre, sağlık, sosyal ve kültürel hizmetler boyutunda vatandaş memnuniyetinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Sabuncu ve arkadaşlarının (2016) Yalova Belediyesi özelinde yaptıkları çalışmada, belediye tarafından sunulan hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyeti düzeyinin meslek, yaş ve cinsiyet değişkenlerine göre farklılık gösterdiği, temizlik ve denetim hizmetleri boyutunda mahalleye göre farklılık olduğu ve genel memnuniyet düzeyinin de orta seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Anamur Belediyesi özelinde Muazzez Özdemir tarafından yapılan çalışmada katılımcıların belediyenin aydınlatma, temizlik, katı atık ve çöp toplama hizmetlerinden genel olarak memnun olduğunu ancak diğer hizmetler ile altyapı hizmetlerinden memnun olmadıklarını tespit etmiştir. M. Erdem Delice ve İlker Daştan İzmir Büyükşehir Belediyesi özelinde vatandaşların genel memnuniyet düzeylerinin ortalama ve ortalamanın altında olduğunu belirlemişlerdir. Park, bahçe ve ağaçlandırma hizmetleri en yüksek memnuniyet düzeyine sahip hizmet olurken en düşük memnuniyet düzeyine sahip hizmet ise belediyenin halkı bilgilendirmesi olarak tespit edilmiştir.

Taşçı'nın (2014) Yalova'da yaptığı çalışmasında vatandaşların belediye hizmetleri karşısında genel memnuniyet anlamında kararsız kaldıkları belirtilmiştir. Akyıldız'ın (2012) Uşak'ta yaptığı çalışmasında mevcut belediye hizmetlerinin genel memnuniyeti "kararsız" seviyesinde tespit edilmiştir. Negiz (2012) Isparta Belediyesi örneğinde kentsel hizmetlere ilişkin belediye hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyinin orta seviyelerde olduğunu belirtmiştir. Yücel, Yücel ve Atlı (2012) Elazığ Belediyesi örneğinde yapılan araştırma sonucuna göre; vatandaşların belediye hizmetleri konusunda memnun olduklarının görüldüğünü belirtmiştir. Göküş ve Alptürker (2011) Silifke Belediyesinin sunduğu hizmetler ile ilgili genel memnuniyetin olumlu olduğunu belirtmiştir. Konya Selçuklu Belediyesi özelinde 2011 yılında Mehmet İnce Kübra Şahin tarafından yapılan çalışmada vatandaşların belediye hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinde yaş, eğitim, gelir durumu ve cinsiyet değişkenlerine göre farklılık olduğu tespit edilmiştir. Kara ve Gürcü 2010 yılında Yozgat Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyetini belirlemeye yönelik çalışmada katılımcıların demografik özelliklerinin memnuniyet düzeylerinde bir farklılığa neden olmadığını, genel memnuniyet düzeyinin de

düşük olduğunu belirlemişlerdir. Usta ve Memiş Giresun ili özelinde 2010 yılında yaptıkları çalışmada katılımcıların belediye hizmetleri ile ilgili memnuniyet algısında demografik özellikler arasında bulunan cinsiyet ve eğitim değişkenlerinin farklılığa neden olduğunu tespit etmişlerdir.

Uluslararası literatürde yapılan çalışmalarda Montalvo (2009) Amerika kıtasındaki 22 ülkeyi kapsayan çalışmasında yerel hizmetlerden duyulan memnuniyet noktasında kent merkezlerine yakın ya da uzak olarak yaşamının ve sosyo-ekonomik düzeyin genel memnuniyeti etkilediğini tespit etmiştir. Goharipour ve Karimi (2011) Tahran/İran özelindeki çalışmasında genel memnuniyet algısının şehrin bölgeleri arasında farklılaştığını tespit etmiştir. Almarshad (2015) çalışmasında Arar/Suudi Arabistan özelinde yaptığı çalışmada yerel hizmetlerin kalitesinin vatandaş memnuniyetini pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur.

Bello ve arkadaşları (2017) Malezya başlığında yaptıkları çalışmada yerel hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyet algısının olumlu olduğunu tespit etmişlerdir. Masiya (2019) Güney Afrika özelinde yaptığı çalışmada vatandaşların yerel hizmetlerin sunumundan duyulan memnuniyetsizliğinin göreceli yoksunluk ve eşitsizlik algıları, yerine getirilmeyen siyasi vaatler, hizmetlere erişimdeki eşitsizlik, standartların altında hizmet sunumu ve yüksek yoksulluk seviyeleri gibi faktörlerden etkilendiğini ortaya koymuştur.

Shahzada ve arkadaşlarının (2024) dünya genelinde seçilen 29 ülke özelinde yerel hizmetlerde vatandaş memnuniyeti algısı çalışmada belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi Türkiye'deki şehirler arasında farklılık göstermektedir. Özellikle çöp ve çevresel atık toplama, hava kirliliği kalitesi gibi belediye hizmetlerinin iyileştirilmesinin insanların memnuniyet algısı üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

Yukarıda verilen ulusal ve uluslararası literatür bilgileri de dikkate alındığı zaman Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetlerle ilgili vatandaş memnuniyeti algısında farklılıkların tespit edilmesi olağan bir durum olarak görülmektedir. Ülke ve şehir ölçeklerinde yapılan çalışmalarda da ortaya konulduğu üzere insanların yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algılarında birçok faktörün etkisi ile farklılık olduğu görülmektedir. Yerel hizmetler ile ilgili memnuniyet düzeyleri ve hizmet başlıkları ülkeden ülkeye, bölgeden bölgeye, şehirden şehire ve hatta şehir içinde mahalleden mahalleye göre değişiklik gösterebilmektedir. Araştırmanın bulgularından hareketle Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetlerle ilgili vatandaş memnuniyeti algısında demografik özellikler

arasında bulunan cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışma ve gelir durumu ile Aksaraylı olup olmama durumu ve ikamet edilen mahalleler ile ilgili tespitler şu şekildedir.

Demografik özellikler arasında bulunan cinsiyet değişkenine göre, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetlerle ilgili araştırmaya katılan vatandaşların memnuniyet algısında anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Buna göre kadın ve erkek katılımcıların yerel hizmetlere yönelik genel memnuniyet değerlendirmeleri ve algıları arasında farklılık bulunmamaktadır. Cinsiyet değişkeninin yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algısında ayırt edici bir faktör olmadığı görülmektedir. Bu durum, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetlerde kadın ve erkek vatandaş ayırımı yapılmadığı ve hem kadınlara hem de erkeklere yönelik hizmetler sunulduğu yönünde yorumlanabilir.

Demografik özellikler arasında bulunan yaş değişkenine göre, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetlerle ilgili araştırmaya katılan vatandaşların memnuniyet algısında kültür-sanat ve eğitim hizmetleri grubunda farklılıklar bulunmaktadır. 18-39 yaş arasındaki katılımcıların 40-64 yaş arasındaki katılımcılara kıyasla bu hizmet grubundaki memnuniyet algısının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer hizmet gruplarında 18-39 yaş arası, 40-64 yaş arası ve 65 yaş üstü katılımcılar arasında katılımcıların yerel hizmetlere yönelik genel memnuniyet değerlendirmeleri ve algıları arasında yaş değişkenine göre farklılık bulunmamaktadır. Yaş değişkeninin yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algısında kültür-sanat ve eğitim hizmetleri dışında ayırt edici bir faktör olmadığı görülmektedir. Katılımcılar arasındaki genel memnuniyet farklılıkları değerlendirildiği zaman bu durum, (18-39 yaş arasındaki katılımcıların 40-64 yaş arasındaki katılımcılar ile kültür-sanat ve eğitim hizmetleri grubunda bulunan hizmet başlıklarında farklılaştığı düşünüldüğünde) genç katılımcıların diğer yaş grubundaki katılımcılara kıyasla daha memnun oldukları Aksaray Belediyesi tarafından sunulan “Aksaray Bilim Merkezi ve kitap konakları” hizmetlerinden ve buralarda sağlanan ücretsiz eğitim hizmetlerinden, çalışma mekanlarından, ikramlardan, bilim festivallerinden vs. duydukları memnuniyetin tezahürü olarak yorumlanabilir. Özetle genç katılımcıların diğer yaş grubundaki katılımcılara kıyasla Aksaray Belediyesi tarafından sunulan kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinden daha memnun oldukları ve memnuniyet sebepleri arasında yukarıdaki hizmetlerin etkisinin olduğu söylenebilir. 65 yaş üstü katılımcıların genel memnuniyet algısındaki farklılığın da Aksaray Belediyesi tarafından emekli ve 65 yaş üstü vatandaşlara yönelik “emekli evi-kıraathanesi” ve buralardaki avantajlı hizmet sunumları ile indirimli hizmet desteklemeleri (şehir içi otobüslerde ücretsiz ve indirimli seyahat imkânı) başlıklarından kaynaklandığı söylenebilir.

Demografik özellikler arasında bulunan eğitim durumu değişkenine göre, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetlerle ilgili araştırmaya katılan vatandaşların memnuniyet algısında çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri grubunda farklılıklar bulunmaktadır. İlköğretim seviyesindeki katılımcıların üniversite seviyesindeki katılımcılara kıyasla bu hizmet grubundaki memnuniyet algısının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Lise seviyesindeki katılımcıların da üniversite seviyesindeki katılımcılara kıyasla bu hizmet grubundaki memnuniyet algısının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer hizmet gruplarında ilköğretim, lise ve üniversite seviyesindeki katılımcılar arasında katılımcıların yerel hizmetlere yönelik genel memnuniyet değerlendirmeleri ve algıları arasında eğitim durumu değişkenine göre farklılık bulunmamaktadır. Eğitim durumu değişkeninin yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algısında ayırt edici bir faktör olmadığı görülmektedir. Katılımcılar arasındaki genel memnuniyet farklılıkları değerlendirildiği zaman bu durum, çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri noktasında eğitim seviyesi arttıkça beklenti ve hassasiyet seviyelerinin de arttığı ve tatmin ve memnuniyetin azaldığı şeklinde yorumlanabilir.

Demografik özellikler arasında bulunan çalışma durumu değişkenine göre, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetlerle ilgili araştırmaya katılan vatandaşların memnuniyet algısında çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri grubunda farklılıklar bulunmaktadır. Özel sektörde çalışan katılımcıların kamuda çalışan katılımcılara kıyasla bu hizmet grubundaki memnuniyet algısının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Trafik ve ulaşım hizmetleri grubundaki hizmetlerle ilgili katılımcıların genel memnuniyet algısında ise çalışmayan katılımcıların kamuda çalışan katılımcılara kıyasla memnuniyet algısının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kültür-sanat ve eğitim hizmetleri grubundaki hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların genel memnuniyet algısında da çalışmayan katılımcıların kamuda çalışan katılımcılara kıyasla memnuniyet algısının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer hizmet gruplarında çalışmayan, özel sektörde çalışan ve kamuda çalışan katılımcılar arasında katılımcıların yerel hizmetlere yönelik genel memnuniyet değerlendirmeleri ve algıları arasında çalışma durumu değişkenine göre farklılıklar bulunmamaktadır. Çalışma durumu değişkeninin yerel hizmetlerle ilgili genel memnuniyet algısında bazı hizmet gruplarında ayırt edici bir faktör olduğu, bazı hizmet gruplarında ise ayırt edici bir faktör olmadığı görülmektedir. Katılımcılar arasındaki genel memnuniyet farklılıkları değerlendirildiği zaman bu durum, kamuda çalışan katılımcıların genel memnuniyet algısının diğer çalışma durumu gruplarındaki katılımcılara göre çevre-

temizlik ve sağlık, trafik ve ulaşım ile kùltür-sanat ve eğitim hizmetleri noktasında hassasiyet seviyelerinin daha yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Demografik özellikler arasında bulunan gelir durumu değişkenine göre, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetlerle ilgili araştırmaya katılan vatandaşların memnuniyet algısında kùltür-sanat ve eğitim hizmetleri grubunda farklılıklar bulunmaktadır. Geliri olmayan katılımcıların asgari ücret üstü geliri bulunan katılımcılara kıyasla bu hizmet grubundaki memnuniyet algısının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer hizmet gruplarında geliri olmayan, asgari ücret seviyesinde geliri olan, asgari ücret üstü seviyede geliri olan ve diğer gelir grubunda olan katılımcılar arasında katılımcıların yerel hizmetlere yönelik genel memnuniyet değerlendirmeleri ve algıları arasında gelir durumu değişkenine göre farklılık bulunmamaktadır. Gelir durumu değişkeninin yerel hizmetlerle ilgili memnuniyet algısında kùltür-sanat ve eğitim hizmetleri dışında ayırt edici bir faktör olmadığı gör÷lmektedir. Katılımcılar arasındaki genel memnuniyet farklılıkları değerlendirildiği zaman bu durum, gelir düzeyi arttıķça kùltür-sanat ve eğitim hizmetleri boyutunda belediye yönetiminden talep edilen hizmet beklentisinin daha da arttığı şeklinde yorumlanabilir.

Demografik özellikler arasında bulunan Aksaraylı olup olmama durumu değişkenine göre, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel hizmetlerle ilgili araştırmaya katılan vatandaşların memnuniyet algısında çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri grubunda farklılıklar bulunmaktadır. Aksaraylı olduğunu belirten katılımcıların Aksaraylı olmadığını belirten katılımcılara kıyasla bu hizmet grubundaki memnuniyet algısının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer hizmet gruplarında Aksaraylı olan ve Aksaraylı olmayan katılımcılar arasında katılımcıların yerel hizmetlere yönelik genel memnuniyet değerlendirmeleri ve algıları arasında Aksaraylı olup olmama değişkenine göre farklılıklar bulunmamaktadır. Aksaraylı olup olmama durumu değişkeninin yerel hizmetlerle ilgili genel memnuniyet algısında çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerinde ayırt edici bir faktör olduğu, diğer hizmet gruplarında ise ayırt edici bir faktör olmadığı gör÷lmektedir. Katılımcılar arasındaki genel memnuniyet farklılıkları değerlendirildiği zaman bu durum, Aksaraylı olmayan katılımcıların Aksaray'a gelmeden önce yaşadıkları yerlerdeki çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerindeki iyi uygulamaları tecrübe ettikleri ve bu kişilerin Aksaray Belediyesi tarafından bu iyi uygulamaların yeteri derecede sunulmadığı düşüncesinde oldukları şeklinde yorumlanabilir.

İkamet edilen mahalleler değişkenine göre, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan yerel

hizmetlerle ilgili araştırmaya katılan vatandaşların memnuniyet algısında çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, kültür-sanat ve eğitim hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ile toplumsal hizmetler grubunda bulunan hizmetler değerlendirmesinde ikamet edilen mahalleler değişkeninin ayırt edici bir faktör olmadığı görülmektedir. Bu durum, Aksaray Belediyesi tarafından mahallelere eşit derecede hizmet sunulduğu şeklinde yorumlanabilir.

Bu bölümde, Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili araştırmaya katılan vatandaşların genel memnuniyet algıları demografik özelliklere göre yukarıda sunulmuştur. Aksaray Belediyesi'nin sunduğu/sunmakta olduğu hizmetlerle ilgili vatandaş memnuniyet algıları ile ilgili çıkarımlardan hareketle bazı değerlendirmeler ve belediye yönetimine bu çalışma sonucunda elde edilen bilgilerden hareketle yol gösterici olması öngörülen değerlendirmeler yapılmaktadır. Bu bilgilendirme ve değerlendirmelerin Aksaray Belediyesi yönetimine hizmet planlamalarında, hizmet sunumlarında ve yönetsel faaliyetlerinde olumlu yönde katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Aksaray Belediyesi tarafından sunulan ve sunulmakta olan hizmetlerin başlıklar halinde değerlendirmeleri yapılarak öneriler sunulmaktadır. Çalışmaya katılan vatandaşların memnuniyet değerlendirmelerine göre çalışmada konu edilen hizmetler arasında Aksaray Belediyesi tarafından sunulan ve sunulmakta olan en az memnuniyet algısına sahip hizmetlerden başlanarak memnuniyet düzeyine göre diğer hizmetler ile ilgili değerlendirme ve önerilere yer verilmektedir.

Çalışmada katılımcılar tarafından değerlendirmeye alınan çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri (sekiz madde), trafik ve ulaşım hizmetleri (yedi madde), kültür-sanat ve eğitim hizmetleri (altı madde), ekonomik ve ticari hizmetler (iki madde) ile toplumsal hizmetler (on madde) ana başlıklarından oluşan beş temada toplam otuz üç maddede araştırmaya katılan vatandaşların Aksaray Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili memnuniyet algısı değerlendirmesi sonucunda Aksaray Belediyesi tarafından memnun olunan ve memnun olunmayan başlıklarla ilgili şu veriler ortaya çıkmıştır.

1. Trafik ve ulaşım hizmetleri grubunda bulunan otopark kapasitesi ve hizmetleri genel memnuniyet algısı (2,832/5,000) seviyesinde olmuştur. Bu durum da göstermektedir ki Aksaray ili merkez ilçe sınırları içerisinde kalan alanlarda otopark ihtiyacı oldukça fazla seviyededir. Bu duruma çözüm olarak şu başlıklar değerlendirilebilir: Şehir merkezinde (Hamidiye mahallesi bölgesinde) başlatılan kentsel dönüşüm alanında yapılmakta olan binaların zemin katlarına katlı otopark alanı yapılması planlanmakta olup bu bölgenin zemin yapısının izin verdiği ölçüde

yer altı otopark kapasitesinin mümkün olabildiğince artırılması sağlanabilir. Bu anlamda tüm alan zemin kat ve alt katlar otopark alanı olarak değerlendirilebilir ve katlı otopark yapılarak kapasite artırımı yapılabilir. Şehir içi uygun alanlar belirlenerek otopark kapasitesi artırılabilir ve şehrin özellikle çarşı merkezine yakın alanlarında bulunan muhtelif yerlerde yer altı ve yer üstü katlı otoparklar yapılabilir. Çarşı merkezi içerisinde kalan ve yıkılması planlanan TEDAŞ binasının yerine yapılacak olan yapıların zemin ve alt katlarında katlı otoparklar; taşınması planlanan ancak halen belediye binası olarak kullanılan binanın olduğu yerin altına da katlı otoparklar düşünülebilir. Özellikle yaz aylarında gurbetçi vatandaşların da şehre gelmesi ile birlikte artan trafik yoğunluğunun sebep olduğu otopark sorununu hafifletmek amacıyla çarşı merkezinde bulunan okul bahçelerinin gerekli işlemler yapılarak otopark olarak kullanılabilmesi sağlanabilir. Örneğin İngiltere’de yaygın olarak kullanılan online otopark rezervasyon sistemi belediyenin akıllı bilişim uygulamalarına entegre edilerek vatandaşların kullanımına sunulabilir. Şöyle ki şehir genelinde bulunan otoparkların yerleri, kapasiteleri, boş ve dolu alanları akıllı uygulama üzerinden vatandaşların erişimine sunulabilir ve vatandaşlar gitmek istedikleri yerlerdeki ya da yakınlarındaki otoparklara erişerek boş ve dolu olduklarına göre gelecekleri saatler arasında bu yerleri ödemelerini yaparak önceden ayırtabilirler ve otopark sorunu yaşamadan çarşı merkezi ya da çevre yerlerdeki işlerini rahatça halledebilirler. Bu durum randevu sistemi ya da anlık rezervasyon seçenekleri ile daha da geliştirilebilir. Olası suistimal ve kötüye kullanımın önüne geçmek amacıyla gerekli müeyyideleri içeren yönetmelikler hazırlanıp uygulamaya konulabilir. Böylelikle hak kaybı yaşanmasının da önüne geçilebilir. Toplu taşımanın daha ucuz ve daha yaygın hale getirilerek özel araç kullanımının asgari seviyeye indirilmesi ve bu sayede otopark ihtiyacının azaltılması da düşünülebilir. Bisiklet yollarının güzergâh ve uzunluk kapasiteleri artırılarak ve bisiklet kullanımının yaygınlaştırılması sağlanarak araç kullanımına duyulan gereksinim ve otopark ihtiyacı da azaltılabilir. Otopark kapasitesinin artırılması ve artan araç ve trafik yoğunluğunun önüne geçilmesi amacıyla diğer illerde ve ülkelerde uygulanan iyi hizmetler de örnek olarak alınabilir ve şehirde uygulamaya konulabilir.

2. Yol-kaldırım, asfalt ve altyapı çalışmaları başlığı ile ilgili olarak duyulan

memnuniyet algısı (2,907/5,000) seviyesinde olmuştur. Bu durum dikkate alındığında bu hizmetlerle ilgili ciddi bir değerlendirme yapılması ve özellikle vatandaşların eleştirilerine sebep olan durumlar ile ilgili çözümler üretilmesi gerekmektedir. Bu konuda yol, asfalt ve altyapı çalışmalarının şehir trafiğinin yoğun olduğu sezonlarda ve saatlerde yapılması yerine iklim ve hava şartlarının müsait olduğu diğer zamanların değerlendirilerek böylesi çalışmaların bu zaman dilimlerinde ve mesai mefhumu gözetilmeksizin 7/24 çalışma esasına göre - gerekirse diğer kurumlar (il özel idare vb.), diğer ilçe veya il belediyelerinden veya özel sektörden araç ve malzeme teminleri yapılarak hızlı bir şekilde tamamlanması böylece oluşabilecek trafik aksamalarının ve yoğunluğunun önlenmesi sağlanabilir. Bu çalışmalarda kullanılacak olan malzeme ve yöntemlerin sağlayacağı memnuniyet geri dönütleri düşünüldüğünde ekonomik külfeti daha az dikkate alınarak uzun ömürlü ve az bakım gerektirenlerden kullanılması tercih edilebilir. Özellikle çarşı merkezi ve esnafların yoğun olarak bulundukları yerlerde kaldırımların işgal edilerek malzemelerle doldurulması vatandaşlara büyük rahatsızlık vermekte ve memnuniyetsizliklerine sebep olmaktadır. Kaldırımların yayalara yani vatandaşların tamamına tahsis edilen alanlar olduğu bilinerek ve dikkate alınarak bu alanların işgal edilmesine ve bireysel kullanıma açılmasına engel olunabilir. Zabıta denetimlerinin sıkılaştırılması ve idari tasarrufun güçlü iradesi ile daha caydırıcı yaptırımların uygulanması neticesinde bu sorunun önüne kolaylıkla geçilebileceği düşünülmektedir. Kaldırımların kullanımı noktasında vatandaşların bu denli şikâyet etmelerinin çözümü idarenin alacağı aksiyona bağlı görülmektedir.

3. Şehiriçi otobüs hizmetleri ile ilgili olarak vatandaş memnuniyet algısının düşük çıktığı (2,975/5,000) başlıklar güzergâh yetersizlikleri, zamanlamalardaki sorunlar, otobüs kapasiteleri ve servis sıklıkları olarak görülmektedir. Özellikle kenar mahallelerden çarşı, sanayi, hastane ve üniversite güzergahlarına ve oralardan kenar mahallelere ulaşabilmek büyük ölçekli olmayan bir şehirde sorun teşkil etmektedir. Alternatif güzergâh ve duraklar belirlenerek bu durumun önüne geçilmesi mümkün olabilir. Örneğin Kurtuluş, Laleli, Pınar, İstiklal, Hürriyet, Fatih, Selçuklu ve M. Akif Ersoy; TOKİ, Şifahane, Şamlı, Yenimahalle vb. merkezden uzak bölgeler inden ve mahallelerinden sanayi, üniversite, hastane gibi merkezlere doğrudan ulaşım imkânı sağlayabilecek yeni bir ulaşım politikası ve

uygulaması hayata geçirilebilir. Bu durum hem şehiriçi trafiğinin azaltılması hem de yeni hatların kurulması sayesinde ekonomik getiri sağlaması yönleri ile değerlendirilebilir.

4. Yaya geçitleri ile ilgili olarak özellikle işlek ve yoğun trafik olan 40 metrelik yol üzeri, EFOR alt geçidi, Aksaray Lisesi kavşağı, Coğlaki ve Kurtuluş kavşakları, Büyük Bölcek köprüsü kavşağı, Nakkaş-Hasas (30 metrelik yol üzeri), Adliye binası yolları üzerinde trafik akışını yavaşlatacak ve tıkanmalara, kazalara, yaralanmalara, hatta can kaybına sebep olacak olumsuzlukların önlenmesi ve giderilmesi amacıyla yaya üst geçitleri yapılmasının fayda sağlayabileceği düşünülmektedir.
5. Trafik sinyalizasyon ve levha-yönlendirme hizmetleri ile ilgili olarak çalışmanın yapıldığı zamanlarda var olan eksiklikler akıllı ulaşım ve trafik uygulamaları sayesinde büyük oranda giderilmiş görünmektedir. Bu bağlamda akıllı yönlendirme levhaları ve trafik ışıkları şehrin yoğun trafik olan alanlarında hizmete girmiş olup bu uygulamaların şehrin diğer noktalarında da yaygınlaştırılması düşünülebilir. Özellikle akıllı trafik ışıklarının şehrin tüm sokaklarında aktif edilmesi faydalı olacaktır.
6. Kanalizasyon ve su hizmetleri başlıklarında vatandaşların en çok şikâyet ettikleri konular özellikle şehrin kot farkının bulunduğu bazı noktalarında/mahallelerinde yaz aylarında kanalizasyon kokularının gelmesi ve sık gerçekleşen su kesintileri olarak görülmektedir. Evlerde ve iş yerlerinde bulunan çeşmelerden akan suyun kalitesiz, kokuyor olması ve içmeye uygun olmaması sebebiyle su hizmetlerinden duyulan memnuniyet düşük çıkmaktadır. Bu durumun yıllardır çözilemeyen bir sorun olması ve derhal çözüme kavuşturulması beklenmektedir. Çeşmelerden içilebilir su akmasının yepyeni ve çok pahalı teknoloji ve yatırımlar gerektiren bir konu olmadığı ve birçok şehirde insanların evlerinde bulunan musluklardan içilebilir suya erişebildikleri bilinmektedir. Belki ülkenin en az yağış alan ve su kaynakları bakımından zayıf olan bir bölgesi olan Aksaray'ın musluklardan içilebilir su sorunu kilometrelerce uzaklardan milyonlarca insanın yaşadığı İstanbul'a suyun getirilişinin çözülmesi yoluyla -hatta daha kolaylıkla- çözülebilir. Örneğin Kızılırmak nehrinden il merkezine su taşınması ve bu suyun arıtılarak şebekeler yoluyla evlerde musluklarda içilebilir su haline getirilmesi sağlanabilir.

7. Çevre-temizlik ve sağlık hizmetlerindeki memnuniyet algısındaki düşüklüğünün giderilebilmesi noktasında veteriner hizmetleri başlığında özellikle sokak hayvanları ile mücadelenin daha etkin olarak yapılması talep edilmektedir. Bu anlamda hayvan barınak kapasitesinin artırılması, şehir merkezinde ve kenar mahallelerde başıboş vaziyette ve bakıma muhtaç olan tüm hayvanların toplatılıp, bakımlarının yapılması ve rehabilite edilerek bu merkezlerde tutulması sağlanabilir. Haşerelerle mücadelede yaz aylarında ilaçlama yapılan sokak sayılarının ve ilaçlama sıklıklarının artırılması düşünülebilir. Katı atık toplama ve ayrıştırma merkezlerinin kapasitelerinin artırılması ve geri dönüşüm hizmetlerinin daha etkin bir şekilde uygulanmasının ekonomik ve çevresel katma değer üreteceği düşünülerek toplumsal çevre temizlik hareketi kampanyaları düzenlenebilir ve var olan iyi uygulamaların sayısı artırılıp uygulama alanları genişletilebilir. Cadde, sokak ve çöp bidonlarının temizlikleri özellikle yaz aylarında kötü kokunun önlenmesi amacıyla daha fazla yapılabilir ve çöp bidonları sayıları artırılabilir. Özellikle ağzı kapalı olabilecek şekilde kapaklı çöp bidonlarının kullanılması hem kötü kokuların yayılmasının önlenmesi hem de çevre temizliği açısından faydalı olabilir. Çöp toplama sıklıklarının bu dönemlerde artırılması ve şehrin merkez noktalarından başlanarak ana arterlerde sokak yıkama-temizlik sularına kokulandırma yapılması düşünülebilir. Şehrin yeşillendirilmesi amacıyla farklı mahalle ve bölgelerde yapılan ağaçlandırma, park, yeşil alan çalışmaları ve millet bahçesi projesi gibi uygulamalara daha fazla ağırlık verilebilir. Bu anlamda toplumsal kampanyalar düzenlenebilir ve öğrenciler, işçiler, emekliler, sağlıkçılar, akademisyenler vb. toplumsal alanların öne çıkarıldığı (emekli ormanı, eğitim ormanı, emekçi ormanı vb.) ağaçlandırma etkinlikleri yapılabilir. Her doğan bebek, her evlenen çift, her işe yeni başlayan, Aksaray'a ilk defa taşınan ya da eğitim, iş vb. nedenlerden dolayı şehre ilk defa gelen kişilerin adına (üzerine künyeleri asılarak ve kayıt altına alınarak) fidan dikimi yapılması düşünülebilir.
8. Kentsel dönüşüm uygulamalarının Hamidiye mahallesi özelinden başlatılarak şehrin ihtiyaç duyulan muhtelif alanlarda da yapılması gerekmektedir. Şehrin imarına ve ihyasına olumlu katkılarının olacağı düşünülen bu tür uygulamaların daha geniş alanlarda ve ivedilikle yapılması önem arz etmektedir. Şehrin tanıtımına katkı sağlayacak ulusal ve uluslararası etkinliklerin olabildiğince artırılması ve önemsenmesi gerekirken Aksaray temalı ya da Aksaray'ın

tanıtımının yapılacağı, bilinirliğinin artırılacağı fuar, festival vb. etkinliklere daha fazla yer verilebilir. Örneğin sporun reklam yapma ve kitlelere ulaşma özelliğinden faydalanılarak var olan spor etkinlikleri çeşitliği artırılabilir, yaz spor okullarının kapasitesi artırılabilir ve bu etkinliklere daha fazla pay ayrılabilir; futbol, basketbol, voleybol vb. branşlarda AKSARAYSPOR temalı kulüpler kurulabilir, belediye tarafından desteklenebilir verilen destekler artırılabilir ve şehrin tanıtımında bu güçten faydalanılabilir. Şehrin dışarıya açılan kapısı ve şehre gelen misafirleri karşılama noktası olan otogarla ilgili yapılan hizmetler vatandaş nezdinde olumlu olarak değerlendirilmektedir. Buranın daha etkin kullanılabilmesi ve yolcuların daha fazla imkândan faydalanmasını sağlamak amacıyla otogar içerisinde belediye ya da belediye-özel sektör iş birliği ile etkinlik mekanları, yemek alanları, çocuk oyun yerleri vb. yapılması düşünülebilir.

9. Belediye itfaiye hizmetlerinden duyulan memnuniyet gayet yüksektir. Yeni sanayi bölgesine yapılması planlanan itfaiye merkezine benzer OSB alanında ve şehrin çeşitli noktalarında itfaiye merkezleri kurulabilir, merkez sayıları artırılabilir ve böylelikle olası yangınlara ve olumsuz durumlara müdahale edilme süresi azaltılarak olası mal ve can kayıplarının, yaralanmaların ve hasarların önüne erken müdahale edilerek geçilebilir. Mezarlık, cenaze, defin, taziye evleri, çadırları ve yeni mezarlık alanı ile ilgili hizmetlerden vatandaşların oldukça memnun oldukları görülmektedir. Belediyenin vatandaşlara kederli günlerinde bu tür hizmetleri ücretsiz, kaliteli ve herkesin ulaşabileceği şekilde sunması çok beğenilmektedir. Eski mezarlık alanının kapasitesinin yetersiz kalması sebebiyle şehrin ulaşılabilir bir noktasında yeni ve modern bir mezarlık alanı yapılması da vatandaşlar tarafından memnuniyetle karşılanmaktadır. Bu bölgeye yeni otobüs hatları tahsisinin yapılması ve gelecekte özellikle arife günleri gibi zamanlarda belediye tarafından ücretsiz seferler konulması, sefer sayılarının artırılması (şimdi Ervah kabristanlığı için uygulanmakta olduğu gibi) düşünülebilir. Belediye çalışanlarının halka davranışlarında daha nazik ve ilgi odaklı yaklaşımlarda bulunması, başkan ve yönetime ulaşabilmede daha fazla hassasiyet gösterilmesi vatandaşın belediyeye ve aktörlerine olan pozitif bakış açısını artırabilir. Yeni sanayi ve kapalı semt pazarları projelerinin hayata geçirilerek vatandaşların kullanımına sunulması sonucunda vatandaşların bu hizmetlere yönelik memnuniyet seviyelerinde büyük bir artış sağlamış görünmektedir. Zamanında şehrin dışında yapılan fakat zamanla

şehrin içinde kalan sanayinin şehrin dışına tekrar taşınmış olması olumlu olarak değerlendirilmektedir. Her ne kadar uzaklık ve mesafe noktasında eleştiriler bulunsada eski sanayi de geçmişte aynı şekilde eleştirilmiş fakat zamanla gelişen şehrin içerisinde kalmış ve bu durum da vatandaşlara rahatsızlık vermeye başlamıştı. Aynı durumun bu yeni sanayi sitesi için de zamanla gerçekleşebileceği düşünüldüğünde yeni sanayi sitesinin bulunduğu alanın ve tasarımının genel çoğunluk tarafından olumlu olarak değerlendirildiği söylenebilir.

10. Aksaray Belediyesi tarafından sunulan/sunulmakta olan hizmetler arasında yapılan çalışmadaki verilerden hareketle, çalışmaya katılan vatandaşların memnuniyet algısı en yüksek olan hizmetler sosyal hizmetler (sosyal tesisler, çorba evleri, mobil çorba hizmetleri), sosyal yardım hizmetleri ve evde sağlık ve bakım hizmetleri olarak tespit edilmiştir. Bu hizmetlerin vatandaşlara doğrudan dokunan hizmetler olduğu düşünüldüğünde bu tür hizmetlerin kalitesinin ve sayısının artırılmasının önemli olduğu düşünülmektedir. AKMEK, Aksaray Bilim Merkezi, kadın aktivite merkezleri ve kitap konakları hizmetlerinden oluşan kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinden duyulan memnuniyet algısı diğer tüm hizmet başlıklarından pozitif yönde ayrılmaktadır. Aksaray Bilim Merkezi, kitap konakları, kadın aktivite merkezleri ve AKMEK hizmetleri memnuniyet algısı yüksek hizmetler olarak tespit edilmiştir. Bu durum kültür-sanat ve eğitim hizmetlerinde Aksaray Belediyesi'nin başarılı olduğunu göstermekte olup bu tür hizmet alanlarında benimsenen politikaların, yapılan uygulamaların, tercih edilen yöntemlerin ve sunulan hizmetlerin etkililik ve verimlilik kriterlerine uyulduğunu ortaya koymaktadır. Bu anlamda kültür-sanat ve eğitim hizmetlerindeki benimsenen bu politikaların, uygulama, yöntem ve hizmetlerin çevre-temizlik ve sağlık hizmetleri, trafik ve ulaşım hizmetleri, ekonomik ve ticari hizmetler ve toplumsal hizmetler başlıkları gibi tüm hizmet başlıklarında da hayata geçirilmesinde ve uygulanmasında fayda sağlayacağı öngörülmektedir ve değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- Acartürk, E. (2001). Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda alternatif yöntemler, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(2), 46-59.
- Akalın, Ş. H. (2016). Tarih boyunca Aksaray’a verilen adlar ve bu adların kökeni üzerine görüşler, değerlendirmeler, I. Uluslararası Aksaray Sempozyumu, Aksaray, 941-953.
- Aksaray Belediyesi 2022 yılı Faaliyet Raporu
(<https://www.aksaray.bel.tr/PdfSayfa.aspx?id=146> adresinden erişilmiştir
(10.08.2023)).
- Akyıldız, F. (2012). Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: Uşak belediyesi örneği. *Journal of Yaşar University*, 26(7), 4415-4436.
- Akyılmaz, B. (2003). İdare hukuku, Sayram Yayınları.
- Almarshad, S. O. (2015). Municipal awareness and citizen satisfaction: the case of the northern borders in Saudi Arabia. *International review of management and marketing*, 5(2), 94-101.
- Altın, A. (2013). Kamu hizmeti anlayışında değişim. ANEMON, *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 101-118.
- Altunışık, R. (2001). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, SPSS uygulamalı, Sakarya Kitabevi.
- Arık, F. (2019). Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Nevşehir belediyesi örneği, (Tez No. 572930) [Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Arslan, N. T. (2010). Klasik-neo klasik dönüşüm süreci: “yeni kamu yönetimi”, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(2) (21-38).
- Arslaner, A. (1993). Mahalle muhtarlığı ve kuruluşu. *Türk İdare Dergisi*, 400(9), 203- 210.
- Aşgın, H. İ. (2006). 5393 sayılı belediye kanunu çerçevesinde yerel özerklik açısından belediyeler. (Tez No. 207591) [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Aydın, A. H. (2018). Kamu yönetimine giriş, Seçkin Yayınları, Ankara.

- Baltacı, Y. E. (2022). Belediye hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti açısından değerlendirilmesi: İBB örneği üzerine bir uygulama. (Tez No. 745782) [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Bedük, A. (2011). Örgüt Psikolojisi: yeni yaklaşımlar, güncel konular, Atlas Akademi.
- Bello M. U., Juani D. M. D. ve Kasim R. (2017). Municipal awareness as a tool for enhancing citizen satisfaction in municipal councils of Malaysia, *European Journal of Social Sciences*.
- Berk, A. (2003). Yerel hizmet sunumu ve belediye iktisadi teşebbüsleri, *Sayıştay Dergisi*, 49(5), 47-63.
- Birdal, İ. ve Aydemir, N. (1992). Yönetim teorileri, Sistem Yayıncılık.
- Bozkurt, Ö., Ergun T. ve Sezen S. (2008). Kamu yönetimi sözlüğü (Fransızca ve İngilizce karşılıklarıyla), 2. baskı, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayını.
- Bozlağan, R. (2003). Kamu yönetimi paradigmasında değişim ve özelleştirme yaklaşımı, çağdaş kamu yönetimi-I, Ed. Muhittin Acar-Hüseyin Özgür, Nobel Yayın Dağıtım.
- Canpolat, H. (2010). Türk kamu yönetiminde değişim: son dönem kamu yönetimi reformlarının küreselleşme ve yeni kamu yönetimi açısından değerlendirilmesi küreselleşme karşısında kamu yönetimi ve hizmeti [Bildiri sunumu]. VII. Kamu Yönetimi Forumu (VII. KAYFOR) Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş, Türkiye.
- Çapar, S., Demir, R. ve Yıldırım, Ş. (2015). Kamu hizmet sunumunda idarecilerin işlevi, *Türk İdare Dergisi*, 2(5), 12-18.
- Çelik, Z. (1996). 19. Yüzyılda Osmanlı başkenti: değişen İstanbul, Tarih Vakfı Yurt Yayınları.
- Delice, M. E. ve Daştan, İ. (2015). Yerel yönetim hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: İzmir örneği. Selçuk Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(29), 54-62.
- Demir, K. A. (2014). Klasik kamu yönetimi yapısından yerelleşmeye geçiş: yönetim kapsamında bir değerlendirme, *ANEMON Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 151-171.

- Derbil, S. (1950). Kamu hizmeti nedir?, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(3), 28-36.
- Doğan, M. (2010). İşletme ekonomisi ve yönetimi, Nobel Yayıncılık.
- Doğan, S. (2011). Anayasalarımızda yerel yönetimler, http://www.ankahukuk.com/index.php?option=com_flexicontent&view=items&cid=154:hukuki-makaleler&id=2652:anayasalarımızda-yerel-yoenetmler&Itemid=126 (11.03.2023).
- Emrealp, S. ve Horgan, D. (1993). Belediyelerde alternatif hizmet sunma yöntemleri, Toplu Konut İdaresi Başkanlığı Yayınları.
- Erdoğan, H. (2010). Belediye yatırımlarının finansmanında yap-işlet-devret alternatifi: Antalya Sarısu mesire alanı örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 471-486.
- Erdoğan, H. (2010). Türkiye’de belediye hizmetlerinin sunumunda özel sektör alternatifi: Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) uygulamaların analizi, (Tez No. 253135) [Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Erençin, A. (2004). *Türk yerel yönetim sisteminin kısa tarihi ve 2004 yılı reformu* [Bildiri sunumu]. Yerel Yönetimler Kongresi-Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, Çanakkale, Türkiye.
- Eryılmaz, B. (1999). Kamu yönetimi, Erkan Matbaası.
- Eryılmaz, B. (2010). Kamu yönetimi, Okutman Yayıncılık.
- Eser, H. B., Memişoğlu, D. ve Özdamar, G. (2011). Sosyal siyasetin üretilmesi sürecinde refah devletinden neo-liberal devlete geçiş: devletin kamu hizmeti sunma işlevinin değişimi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 201-217.
- Flick, U. (2014). An Introduction to qualitative research. New York: Sage.
- Genç, F. N. (2010). Yeni kamu hizmeti yaklaşımı, *Türk İdare Dergisi*, 466(10), 145-160.
- George, D. ve Mallery, M. (2001). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 10.0 update. (3. Baskı). Allyn and Bacon.

- Geray, C. (1969). Sosyal hizmetler alanında halk katılışlarının sağlanması ve gönüllü dernekler TODAİE, *Amme İdaresi Dergisi*, 2(4), 21-33.
- Giritli, İ. ve Bilgen, P. (1979). İdare hukuku, Filiz Kitabevi, Ankara.
- Giritli, İ., Berk K., Bilgen, P. ve Akgüner, T. (2001). İdare hukuku, Der Yayınları.
- Goharipour H. ve Karimi, M. (2011). Evaluation of urban management performance based on citizen satisfaction with municipal services in city of Tehran. International Conference on Social Science and Humanity IPEDR vol.5
- Gökçe, O. (2002). Kamu yönetimi ders notları, Dizgi Ofset, İstanbul.
- Gökçe, O. ve Erdal, B. (2005). Yerel yönetimler maliyesi ders notları, Selçuk Yayınları.
- Göküş, M. (2010). Küreselleşme sürecinin kamu hizmetine yansıması, Selçuk Yayınları, Ankara
- Göküş, M. (2011). Kamu hizmeti (kuram, politika, uygulama), Çizgi Yayınları, Ankara.
- Göküş, M. ve Alptürker H. (2011). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(12), 121-133.
- Gözübüyük, A. Ş. (1999). Yönetim hukuku, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Gözübüyük, A. Ş. (2001). Türkiyenin yönetim yapısı, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Gözübüyük, A. Ş. (2003). Yönetim hukuku, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Gül, H. ve Özgür H. (2004). Âdemi merkeziyetçilik ve merkezi yönetim – yerel yönetim ilişkileri, çağdaş kamu yönetimi II, Nobel Yayınevi, İstanbul.
- Gül, M. F. (2014). Aksaray Azm-i Millî T.A.Ş. Aksaray Belediyesi Yayınları, Aksaray.
- Günday, M. (2002). İdare hukuku, İmaj Yayıncılık, Ankara.
- Hancıoğlu, M. T. (2010). Kamu hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi ve Afyonkarahisar ilinde bir uygulama (Afjet), (Tez No. 253188) [Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Hergüner, B. (2017). Kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar, Seçkin Yayıncılık.
- Hoffschulte, H. (1994). Yerel yönetimlerde yeniden yapılanma. Belediyecilik Derneği Yayını.

- İlkorkor, Z. Ş. (2010). Kamu yönetiminde etkinliğin sağlanmasında alternatif bir model: ihale yöntemi, *Türk İdare Dergisi*, 468(25), 63-84.
- 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
- Kabasakaloğlu, T. (2016). Belediyelerde hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: bir yerel yönetim örneği. (Tez No. 465971) [Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Kalabalık, H. (2005). İdare hukuku dersleri, Değişim Yayınları, Ankara.
- Kara, M. ve Gürcü, M. (2010). Belediye hizmetlerinde halkın memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 79-86.
- Karaca, M. S. (1951). Turizm davasında Aksaray, *Hasandağı Dergisi*, 2(9), 15-21.
- Karahanogulları, O. (2002). Kamu hizmeti (kavramsal ve hukuksal rejim), Turhan Kitabevi.
- Kazıcı, Z. (1987). Osmanlıda ihtisap müessesesi, Kültür Basın Yayın Birliği Yayını.
- Keleş, R. (2000). Yerinden yönetim ve siyaset, Cem Yayınevi.
- Keskin, B. (2006). Kamu hizmetinin görülmesine ilişkin sözleşmeler ve bu sözleşmelerden doğan uyuşmazlıkların tahkim yoluyla çözümü, (Tez No. 191548) [Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Koçel, T. (2018). İşletme yöneticiliği, Beta Yayınları, İstanbul.
- Lewis, B. (2000). Modern Türkiye'nin doğuşu, Türk Tarih Kurumu Yayınları, Ankara.
- Marshall, C. & Rossman, G. B. (2014). Designing qualitative research. New York: Sage.
- Duman, T. ve Yüksel, F. (2008). Belediyelerde vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi örneği, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17(1) 43-57.
- Masiya, T. (2019). Assessing service delivery: public perception of municipal service delivery in South Africa. *Theoretical and Empirical Researches In Urban Management*, 14(5), 20-40.
- Memduhoğlu, H. B. (2010). Yönetimde yeni yaklaşımlar, Pegem Akademi, Ankara.

- Montalvo, D. (2009). Citizen satisfaction with municipal services, AmericasBarometer Insights: (14), USAID.
- Nakip, M. (2013). Pazarlama araştırmalarına giriş, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Negiz, N. (2012). İki farklı dönem iki farklı yönetim: kentsel hizmetler düzleminde kullanıcı memnuniyeti: 2004 ve 2009 yılları Isparta Belediyesi Örneği. Selçuk Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27(4), (171-183).
- Oktay, T. (2008) Selçukludan cumhuriyete şehir yönetimi, Osmanlı döneminde modern belediye kurumunun doğuşu ve gelişimi, Türk Dünyası Belediyeler Birliği.
- Onar, S. S. (1966). İdare hukukunun umumi esasları, İsmail Akgün Matbaası, İstanbul.
- Ortaylı, İ. (1985). Tanzimattan cumhuriyete yerel yönetim geleneği, Nil Yayını, İstanbul.
- Ortaylı, İ. (2008). Türkiye teşkilat ve idare tarihi, Cedit Neşriyat, İstanbul.
- Önder, M. F. (2007). Belediye Taşınmazlarının Kiralanmasında Sözleşmenin Yenilenmesi Sorunu, *Yerel Siyaset Dergisi*, 18(6), 73-75.
- Özay, İ. (1990). Devlet idari rejim ve yargısal korunma, Filiz Kitabevi.
- Özdemir, M. (2016) Belediyelerin altyapı hizmeti sunumunda vatandaş memnuniyeti: Anamur Belediyesi örneği. (Tez No. 421769) [Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Özden, K. ve Zorlu, M. (2011). Yerel yönetimlerde açılım: 1580 Sayılı Belediye Kanunu ile 5393 sayılı Belediye Kanunu arasındaki farklar <http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=1137> (04.01.2023).
- Özer, M. A. (2005). Günümüzün yükselen değeri: yeni kamu yönetimi, *Sayıştay Dergisi*, 59(6), 3-46.
- Öztürk, İ. (2008). “Konya vilayet salnamelerine göre Niğde sancağı’ndaki eğitim-öğretim, Niğde, Aksaray ve Nevşehir tarihi üzerine”, İstanbul Yayınları.
- Parlak, B. ve Sobacı, Z. (2005). Kuram ve uygulamada kamu yönetimi ulusal ve global perspektifler, Alfa-Aktüel.
- Paşaoğlu, Â. (1992), Âşık Paşaoğlu Tarihi, Haz. Hüseyin Nihal Atsız, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara.

Resmi Gazete, 13 Temmuz 2005, Sayı 25874.

Sabuncu, İ., Yıldız, A., Öztürk, M., Özkan, K., Atalay, A. ve Kara, G. (2016). Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyet araştırması: Yalova Örneği. *Turkish Journal of Marketing*, 1(3), 164-177.

Sakınç, S. ve Kayalidere, G. (2003). Yerel hizmetlerin özelleştirilmesinde sorunlar ve çözüm önerileri: Manisa belediyesi örneği, Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F., *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(1), 205-221.

Sandalcı, U. ve Sandalcı, İ. (2017). Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini etkileyen faktörlerin yapısal eşitlik modeli ile analizi: Kütahya Belediyesi örneği. *International Congress On Political, Economic And Social Studies*.

Sarıs, A. (2011). Tanıma kavuşturulamayan kamu hizmeti, *Yargıtay Dergisi*, 37(3), 41-60.

Sezen, S. (2003). Türk kamu yönetiminde kurullar: geleneksel yapılanmadan kopuş, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi (Todaie).

Shahzada, N., Panezai, S., & Kakar, A.K. (2024). Citizen Satisfaction with Municipal Services: A Meta-analysis. *Journal of Geography and Regional Future Studies*, 1(3), 64-80.

Sirmen, S. (1998). I. Türk Cumhuriyetleri yerel yönetimler kurultayı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Yayını).

Smith, M. L. (2011). The uneasy balance between participation and representation: local direct democracy in Czech Republic. In T. Schiller (ed.) *Local Direct Democracy in Europe*, (33-53). Heidelberg: Verlag.

Soyşekerci, S. (2004). Yerel yönetimlerde kurum kültürü (örgütsel müktesebat) bileşenlerin tasarımı, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Biga İİBF, Yerel Yönetimler Kongresi: Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma, Çanakkale, Türkiye.

Strabon, G. (2000). *Geographika antik Anadolu coğrafyası (XII-XIII-XIV)*, çev. Adnan Pekman, İstanbul Yayınları.

Sunay, C. (2002). Belediyeciliğin doğuşu sürecinde Osmanlı mirası”, Kocaeli Üniversitesi *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2002(1), 13-33.
<http://www.kosbed.kocaeli.edu.tr/sayi3/sunay.pdf> (01.02.2023).

Şahin, K. (2011). Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin

- ölçümü: Konya İl Merkezi Örneği. (Tez No. 320234) [Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Şaşmaz, M. (2019), “Aksaray’ın idari taksimatı (1920-1927)”, CAHİJ.
- Şat, N. (2009). Yeni kamu yönetimi anlayışı: Weber bürokrasisinin sonu mu?, *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 93-108.
- Şen, L. ve Eken, M. (2007). Belediyelerde insan kaynakları yönetimi, kamu yönetimi yazıları, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Tan, T. (1992). Kamu hizmeti imtiyazından yap-işlet-devret modeline, *SBF Dergisi*, 47(3), 207-325.
- Taşçı, B. T. (2014). Hizmette kalite ve belediye hizmetlerinde kaliteye yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü (Yalova İl Merkezi Örneği). (Tez No. 357793) [Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Temel, E. (2008). Hurufat defterleri’ne göre Aksaray kenti klasik eğitim kurumları (XVIII.-XIX. Yüzyıllar Arası), (Tez No. 218738) [Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Toprak, Z. (1998). Kent yönetimi ve politikası. Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Tortop, N., Aykaç, B. Yayman, H. ve Özer, A. (2008). Mahalli idareler, Nobel Akademik Yayıncılık, İstanbul.
- Tuncil, V. (2005). Kamu hizmeti, http://www.turkhukuk sitesi.com/makale_199.htm, (26.01.2023).
- Türe, F. (2000). Türkiye’de yerel yönetimlerin kökeni: Osmanlı İmparatorluğu’nda yerel yönetimler. *Yerel Gündem Dergisi*, 5(5), 15-45.
- Uğurlu, Ö. (2008). “Yönetişim” kavramı ekseninde örgütsel süreçlerin değerlendirilmesi Erdemir T.A.Ş. özelleştirme örneği, (Tez No. 249120) [Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2008). Mahalli idareler, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Ulusoy, A. ve Vural, T. (2010). Yerel hizmetleri özelleştirme yöntemleri, http://www.econturk.org/turkiyeekonomisi/yerel_hizmet.doc(24.02.2023).
- Urhan, V. F. (2008). Türkiye’de yerel yönetimlerin yeniden yapılandırılması. *Sayıştay*

Dergisi, 70(5), 85–102.

Usta, R. ve Memiş, L. (2010). Belediye hizmetlerinde kalite: Giresun Belediyesi örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 333-355.

Uyar, H. (2004). Türkiye’de ve dünya’da yerel yönetimler: kısa bir tarihçe, *Aydınlanma* 1923, 8(51), 1-8. <http://www.kisi.deu.edu.tr/hakki.uyar/6.pdf> (E.T.28.06.2023).

White, L. D. (1961). Introduction To The Study Of Public Administration, Fourth Edition, New York, The Macmillan Company.

Yayla, Y. (1987) Belediye Nedir? Marmara ve Boğazları Belediyeler Birliği, Birlik Yayınları.

Yayla, Y. (1990). İdare hukuku, Filiz Kitabevi, Ankara.

Yıldırım, M. (2010). Kamu yönetiminde bilgi yönetiminin gerekliliği üzerine bir inceleme. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1311-1334.

Yörükoğlu, F. (2009). Türk belediyeciliğinin gelişim süreci, *Mevzuat Dergisi*, 135, 1-21.

Yücel, N., Yücel A. ve Atlı, Y. (2012). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti. *Electronic Journal Of Vocational Colleges*, 12(5), 31-41.

1580 sayılı belediye kanunu 03.04.1930 tarihli, 1471 sayılı, 14.04.1930 resmi gazetede yayımlanan <https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/1471.pdf>

5393 Sayılı belediye kanunu 03.07.2005 tarihli, 25874 sayılı, 13.07.2005 resmi gazetede yayımlanan <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5393.pdf>

<http://www.aksaray.ktb.gov.tr/aksaray/>(09.01.2023)

<https://data.tuik.gov.tr/kategori/getkategori?p=nufus-ve-demografi-109>(22.02.2023)

<https://www.unicef.org/turkey/%c3%a7ocuk-haklar%c4%b1na-dairs%c3%b6zle%c5%9fme>(12.02.2023)

EKLER

Genel Memnuniyet Değerlendirmeleri

Sorular	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
A. Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri	%	%	%	%	%
Park ve Yeşil Alan Hizmetleri (Peyzaj Çalışmaları ve Ağaçlandırma Hizmetleri vb.)	10,0	11,7	15,7	48,7	13,9
Millet Bahçeleri Projesi Hizmeti	8,6	13,0	16,2	46,4	15,8
Kanalizasyon ve Su Hizmetleri	13,9	18,8	20,8	36,3	10,1
Su Hizmetleri (Şebeke Suyu, İçme Suyu, Tatlı Su Çeşmeleri vb.)	16,2	15,8	19,9	36,3	11,9
Atık Hizmetleri (Katı Atık, Sıfır Atık Toplama, Depolama ve Ayırıştırma Hizmetleri)	10,7	15,5	24,5	37,0	12,4
Temizlik Hizmetleri (Cadde ve Sokak Temizliği, Çöp Toplama, Çöp Bidonları vb.)	12,5	15,4	18,9	38,3	14,9
Evde Sağlık ve Bakım Hizmetleri	7,2	7,5	38,0	33,7	13,6
Veterinerlik Hizmetleri (Sokak Hayvanları ve Hayvan Barınağı, Çevre İlaçlama vb.)	13,2	15,0	31,1	28,4	12,4
B. Trafik ve Ulaşım Hizmetleri					
Trafik Sinyalizasyon ve Levha-Yönlendirme Hizmetleri	12,6	21,4	16,8	38,2	10,9
Yaya Geçitleri Hizmeti	15,4	20,9	16,3	36,2	11,2
Yol-Kaldırım, Asfalt ve Altyapı Çalışmaları/Hizmetleri	20,7	19,9	17,1	32,9	9,5
Bisiklet Yolları	12,1	16,2	21,1	39,9	10,8
Şehiriçi Otobüs Hizmetleri (Güzergah, Duraklar vb.)	20,5	18,2	16,8	32,2	12,2
Şehirlerarası Otobüs Terminali (Otogar) Hizmetleri	11,4	12,4	16,6	44,9	14,7
Otopark Kapasitesi ve Hizmetleri	24,7	17,5	19,1	27,2	11,4
C. Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri					
Kitap Konakları Hizmeti	4,9	6,1	15,8	44,6	28,7
Aksaray Bilim Merkezi	4,1	5,5	16,4	45,1	28,8

AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) Hizmetleri	5,5	3,7	20,3	41,4	29,1
Kadın Aktivite Merkezleri Hizmeti	6,1	1,9	18,9	45,3	24,9
Spor Hizmetleri, (Yaz Spor Okulları, Spor Tesisleri vb.)	8,9	10,0	24,3	37,8	18,9
Şehrin Tanıtımına Yönelik Hizmetler	12,4	12,8	20,9	35,9	18,0
D. Ekonomik ve Ticari Hizmetler					
Kapalı Semt Pazarları Yapım Hizmeti	8,3	5,8	17,8	48,7	19,5
Yeni Sanayi Sitesi Projesi Hizmeti	8,2	7,1	22,5	42,1	20,1
E. Toplumsal Hizmetler					
Halkla İletişim (Halk Günleri, Mahalle Buluşmaları, Esnaf Ziyaretleri vb.)	10,5	11,3	26,1	36,1	16,1
Sosyal Hizmetler (Sosyal Tesisler, Çorba Evleri-Mobil Çorba Hizmetleri)	7,1	7,2	20,0	41,7	23,9
Kentsel Dönüşüm (Hamidiye Mahallesiinde Yürütülen)	7,4	9,1	25,5	37,4	20,7
Online Hizmetler (WhatsApp, E-Belediye vb.)	8,2	7,9	25,8	38,4	19,7
İtfaiye Hizmetleri	6,7	6,7	22,4	43,9	20,3
Zabıta Hizmetleri	10,4	6,3	30,9	35,7	16,7
Sosyal Yardım Hizmetleri	7,5	8,2	24,7	43,8	15,8
Mezarlık, Cenaze Defin Hizmetleri Taziye Evleri ve Çadırları, Yeni Mezarlık Alanı vb.	5,7	6,2	21,4	43,9	22,8
Belediye Çalışanlarının Tutum ve Davranışları	10,9	11,6	26,4	34,6	16,4
Belediye Başkanına Ulaşabilme vb.	18,9	10,9	30,0	26,8	13,3

Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü/Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalında “Yerel Yönetim Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Analizi: Aksaray Belediyesi Örneği” başlıklı doktora tezi hazırlamak amacıyla hazırlanmış olan bu ankete vereceğiniz cevaplar çalışmamız için önemli bulgular ortaya koyacaktır. Ankette herhangi bir kimlik bilgisi istenmemektedir. Ankete vereceğiniz cevaplar ve değerlendirmeler sadece bu bilimsel çalışma için kullanılacak olup üçüncü şahıs/kurumlarla paylaşılmayacaktır. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Vahit BÖLÜKBAŞ PROF. DR. REMZİ FINDIKLI

1.Cinsiyetiniz	2.Yaşınız	3.Eğitim Durumunuz	4.Çalışma Durumunuz	5.Gelir Durumunuz	6. Aksaraylı mısınız?
Kadın ☐ Erkek ☐	18-39 Arası ☐ 40-64 Arası ☐ 65 Yaş Üstü ☐	İlköğretim ☐ Lise ☐ Üniversite ☐	Çalışmıyor ☐ Kamu Personeli ☐ Özel Sektör ☐	Gelirim Yok ☐ Asgari Ücret ☐ Asgari Ücret Üstü ☐ Diğer ☐	Evet ☐ Hayır ☐
7. Kaç Yıldır Aksaray'da Yaşıyorsunuz? 1-5 Yıl ☐ 1-10 Yıl ☐ 11-20 Yıl ☐ 20 Yıldan Fazla ☐		8. Yaşadığınız Mahalle:		9. Aksaray Belediyesi İle İlgili Bilgilere ve Haberlere Ulaşma Yolumuz Yerel Medya ☐ Sosyal Medya ☐	
Aksaray Belediyesi'nin Sunduğu Hizmetler Hakkındaki Memnuniyet Durumunuz:					
Hiç Memnun Değilim Memnun Değilim Kararsızım Memnunum Çok Memnunum					
A. Çevre-Temizlik ve Sağlık Hizmetleri					
1	Park ve Yeşil Alan Hizmetleri (Peyzaj Çalışmaları ve Ağaçlandırma Hizmetleri vb.)				
2	Millet Bahçeleri Projesi Hizmeti				
3	Kanalizasyon ve Su Hizmetleri				
4	Su Hizmetleri (Şebeke Suyu, İçme Suyu, Tatlı Su Çeşmeleri vb.)				
5	Atık Hizmetleri (Katı Atık, Sıfır Atık Toplama, Depolama ve Ayrıştırma Hizmetleri)				
6	Temizlik Hizmetleri (Cadde ve Sokak Temizliği, Çöp Toplama, Çöp Bidonları vb.)				
7	Evde Sağlık ve Bakım Hizmetleri				
8	Veterinerlik Hizmetleri (Sokak Hayvanları ve Hayvan Barınağı, Çevre İlaçlama vb.)				
B. Trafik ve Ulaşım Hizmetleri					
1	Trafik Sinyalizasyon ve Levha-Yönlendirme Hizmetleri				
2	Yaya Geçitleri Hizmeti				
3	Yol-Kaldırım, Asfalt ve Altyapı Çalışmaları/Hizmetleri				
4	Bisiklet Yolları				
5	Şehir içi Otobüs Hizmetleri (Güzergah, Duraklar vb.)				
6	Şehirlerarası Otobüs Terminali (Otogar) Hizmetleri				
7	Otopark Kapasitesi ve Hizmetleri				
C. Kültür-sanat ve Eğitim Hizmetleri					
1	Kitap Konakları Hizmeti				
2	Aksaray Bilim Merkezi				
3	AKMEK (Aksaray Belediyesi Meslek Edindirme Kursları) Hizmetleri				
4	Kadın Aktivite Merkezleri Hizmeti				

5	Spor Hizmetleri, (Yaz Spor Okulları, Spor Tesisleri vb.)					
6	Şehrin Tanıtımına Yönelik Hizmetler					
D. Ekonomik ve Ticari Hizmetler						
1	Kapalı Semt Pazarları Yapım Hizmeti					
2	Yeni Sanayi Sitesi Projesi Hizmeti					
E. Toplumsal Hizmetler						
1	Halkla İletişim (Halk Günleri, Mahalle Buluşmaları, Esnaf Ziyaretleri vb.)					
2	Sosyal Hizmetler (Sosyal Tesisler, Çorba Evleri-Mobil Çorba Hizmetleri)					
3	Kentsel Dönüşüm (Hamidiye Mahallesinde Yürütülen)					
4	Online Hizmetler (WhatsApp, E-Belediye vb.)					
5	İtfaiye Hizmetleri					
6	Zabıta Hizmetleri					
7	Sosyal Yardım Hizmetleri					
8	Mezarlık, Cenaze Defin Hizmetleri Taziye Evleri ve Çadırları, Yeni Mezarlık Alanı vb.					
9	Belediye Çalışanlarının Tutum ve Davranışları					
10	Belediye Başkanına Ulaşabilme vb.					

İnsan Araştırmaları Etik Kurulu Kararı



T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
İnsan Araştırmaları Etik Kurulu

Aksaray Üniversitesi- Aksaray Tıbbi ve Sağlık Bilimleri Fakültesi
İnsan Araştırmaları Etik Kurulu Tarih: 20/06/2023 13.05



E0000838446

Sayı : E-34183927-000-00000838446

Konu : Başvurumuz Hk.

İNSAN ARAŞTIRMALARI ETİK KURULUNA

Sayın: Vahit BÖLÜKBAŞ

“Yerel Yönetim Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Analizi: Aksaray Belediyesi Örneği”
başlıklı 2023/04-21 protokol numaralı başvuru 20.06.2023 tarihli toplantıda kurulumuz tarafından
incelenmiş, Üniversitemiz İnsan Araştırmaları Etik Kurulu Yönergesi’nde belirtilen etik ilkelere **uygun**
olduğuna toplantıya katılan üyelerin oy birliği ile karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Necmettin AYGÜN
Aksaray Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurul
Başkanı

Ek: İnsan Araştırmaları Etik Kurul Kararı

Evrağın elektronik imzalı suretine <https://e-belge.aksaray.edu.tr> adresinden a7d1f8b9-2caf-48c9-85f0-948de25d3118 kodu ile erişebilirsiniz.

Bu Belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu’nun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: A7D1F8B9-2CAF-48C9-85F0-948DE25D3118

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/aksaray-universitesi-ehya>

Adres: İsmail Bülent



Anket Formu Kullanım İzni Talebi

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ TEZ DEĞERLENDİRME FORMU		
Öğrencinin Adı Soyadı:		EVET
Kapak		
1	Tez Başlığı tutanaktaki başlıkla aynı mı?	
2	Kapaktaki ay ve yıl savunmaya girilen tarihle tutarlı mı?	
3	Kapak format kılavuzdaki kapak formatına uygun mu?	
4	Kapakta yazılan tüm yazılar doğru olarak verilmiş mi?	
İçindekiler		
5	Sayfa numaraları tam verilmiş mi?	
6	Şekil, Çizelge vb. listeleri verilmiş mi? Sıralaması doğru mu?	
7	Özet, Abstract, Giriş, Sonuçlar vb. bölümler var mı?	
8	Yazım hataları kontrolü yapıldı mı?	
Giriş		
9	Hazırlanan tezin önemini anlatıyor mu?	
10	İkinci ve Üçüncü dereceden başlık içermemeli kuralına uyuldu mu?	
Özet/Abstract		
11	Kılavuza uygun mu?	
12	Ay ve yıl savunmaya girilen tarihle tutarlı mı?	
13	Özet; tek sayfa, tek aralık, tek paragraf kuralına uygun olarak yazıldı mı?	
14	Bilim kodu, sayfa adedi, anahtar kelimeler ve tez danışmanı yazıldı mı?	
Kaynakça		
15	Kaynakların tamamına metin içinde atıf yapıldı mı?	
16	Kaynak formatı kılavuzdaki kaynak formatına uygun olarak hazırlanmış mı?	
17	Atıf formatı kılavuzdaki atıf formatına uygun mu?	
Atıf Yöntemi		
APA 7 ☒ * CMS ☐ İSNAD ☐		
Genel Değerlendirme		

18	Etik Beyan açıklaması okundu, uyuldu ve imzalandı mı?	
19	Kabul/Onay sayfası kılavuzdaki formata uygun olarak düzenlenmiş mi?	
20	Kabul /Onay sayfasında belirtilen oy birliği/oy çokluğu seçeneklerinden uygun olanı savunmayla tutarlı olacak şekilde belirlenmiş mi?	
21	Sayfa kenar boşlukları ve sayfa numaraları kılavuzdaki formatına uygun mu?	
22	Paragraf boşlukları ve metin satır aralığı kılavuza uygun olacak şekilde düzenlenmiş mi?	
23	Başlık yazımları kılavuzdaki başlık formatlarına uygun mu?	
24	Yazı tipi ve boyutu kılavuzdaki yazı tipi ve boyutu formatına uygun mu?	
25	Şekil, Çizelge vb. açıklama ve numaralandırmaları kılavuzdaki formata uygun olarak yazılmış mı?	

Danışman Adı Soyadı

İmza