



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı  
Kamu Yönetimi Bilim Dalı

**BELEDİYE HİZMETLERİNE İLİŞKİN MEMNUNİYET  
ÖLÇEĞİ GELİŞTİRME: KAMU ÇALIŞANLARI ÜZERİNE  
BİR UYGULAMA**

Betül Gürel (Yıldırım)

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2011

**BELEDİYE HİZMETLERİNE İLİŞKİN MEMNUNİYET  
ÖLÇEĞİ GELİŞTİRME: KAMU ÇALIŞANLARI ÜZERİNE  
BİR UYGULAMA**

Betül Gürel (Yıldırım)

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı  
Kamu Yönetimi Bilim Dalı

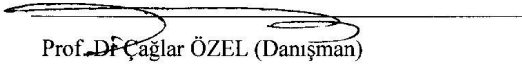
Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2011

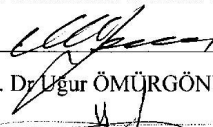
## KABUL VE ONAY

Betül Gürel (Yıldırım) tarafından hazırlanan "BELEDİYE HİZMETLERİNE İLİŞKİN MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ GELİŞTİRME; KAMU ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA" başlıklı bu çalışma, 02.06.2011 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

  
Prof. Dr. Doğan Nadi ZEBLEBİCİ (Başkan)

  
Prof. Dr. Çağlar ÖZEL (Danışman)

Prof. Dr. Müberra BABAĞÖL

  
Doç. Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN

  
Doç. Dr. Arzu ŞENER

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

.....  
Prof. Dr. İrfan ÇAKIN  
Enstitü Müdürü

**BİLDİRİM**

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezin kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezin 2 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezin tamamı her yerden erişime açılabilir.

02/06/2011

  
Betül Gürel (Yıldırım)

## TEŞEKKÜR

Bu araştırmanın her aşamasında bana yol gösteren, kendileri ile çalışma şansını elde ettiğim, değerli bilgi ve zamanlarını benimle paylaşan tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Çağlar ÖZEL'e ve araştırma görevlisi olduğum Aile ve Tüketici Bilimleri Bölüm Başkanım Sayın Prof. Dr. Müberra BABAÖĞÜL'a desteklerinden dolayı teşekkürlerimi sunarım.

Akademik ve mesleki gelişimime katkı sağlayan Hacettepe Üniversitesi Siyaset Bilim ve Kamu Yönetimi Bölümü ile Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü'ndeki değerli hocalarıma teşekkür ediyorum.

Yaşamım boyunca her zaman ve her koşulda maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen annem Türkan YILDIRIM, babam İbrahim YILDIRIM ve kardeşim Onur YILDIRIM'a çok teşekkür ediyorum.

Özellikle, hem günlük yaşantımda hem de yüksek lisans öğrenimim süresince bana gösterdiği sonsuz anlayış ve sabrından dolayı eşim Oral GÜREL'e çok teşekkür ediyorum.

Son olarak, ölçme araçlarının uygulanması aşamasında zaman ayırıp ölçme araçlarını içtenlikle ve istekle dolduran katılımcılara ve kurum yetkililerine şükranlarımı sunarım.

Betül Gürel (Yıldırım)

## ÖZET

Gürel (Yıldırım), Betül. “BELEDİYE HİZMETLERİNE İLİŞKİN MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ GELİŞTİRME: KAMU ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA” Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2011

Metropol alanlar, büyük bir kentin ekonomik ve toplumsal etkisi altındaki çevre arazisinin bütünüdür. Metropol alanlardaki yönetim birimlerinden birisi de belediyelerdir. Belediyeler, toplumun önceliklerine göre kamusal ihtiyaçların karşılanması amacıyla oluşturulan kamu örgütlenmeleridir. Belediyelerin, belediye sınırları içinde şehir düzeni ve denetimini sağlamak; ruhsat, işyeri, imar ve işletme hizmetleri sunmak; halkın temel ihtiyaçlarını karşılamak ve ihtiyacı olanlara sosyal destek sunmak gibi çok yönlü görevleri vardır. Dolayısıyla, belediyeler, yurttaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini artırmaya yönelik politikalar geliştirmek ve düzenlemeler yapmak durumundadırlar.

Türkiye’de 16 büyükşehir belediyesi bulunmaktadır. Bunlardan bir tanesi de Ankara Büyükşehir Belediyesi’dir. Türkiye’nin ikinci büyük kenti olan Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden yurttaşların memnuniyet düzeylerini incelemek önemli görünmektedir. Bu nedenle bu çalışmada, belediye hizmetleri hakkında daha yeterli bilgiye sahip oldukları düşüncesiyle kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin sunduğu hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri incelenmiştir.

Çalışmaya, Ankara Büyükşehir belediyesi, iki Büyükşehir ilçe belediyesi, iki devlet üniversitesi dört banka, dört lise ile üç ilköğretim okulundan, 344 kadın ve 328 erkek olmak üzere toplam 672 kamu çalışanı katılmıştır. Katılımcı kamu çalışanlarının yaşları 18 ile 53 arasında değişmektedir ( $M_{yaş}= 42,17$ ). Katılımcılardan % 25’i (n= 143) lise veya dengi okul mezunu, % 75’i (n= 529) üniversite veya yüksek okul mezunudur. Araştırmada kamu görevlilerinin sosyo-demografik nitelikleri hakkında veri toplamak amacıyla araştırmacı tarafından bir kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. Yine, kamu çalışanlarının belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini ölçmek amacıyla araştırmacı tarafından “Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ)” adıyla Likert tipi üçlü derecelendirmeli bir ölçek geliştirilmiştir. Kişisel bilgi formu ile BHMÖ birlikte kamu

görevlilerine araştırmacı tarafından uygulanmıştır. BHMÖ'nün geçerliği için açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. BHMÖ'nün dört faktörlü bir yapıya sahip olduğu görölmüştür. BHMÖ'nün güvenirliliği için ise Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır (Alpha= .965). BHMÖ'nün geçerliğine ve güvenirliliğine ilişkin elde edilen kanıtlar, ölçeğin, kamu görevlilerinin büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini ölçmek amacıyla güvenle kullanılabilereğini göstermektedir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, kamu alışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin sadece “halk ekmek” hizmetinden memnun; 16 hizmetinden kısmen memnun oldukları; buna karşın 36 hizmetinden ise memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır. Çok Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonuçlarına göre, kamu alışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “cinsiyet” “alıştığı kurum” ve “siyasi eğilim” değişkenlerine göre manidar olarak farklı bulunmuştur. Buna karşın, “yaş”, “eğitim düzeyi”, “mesleki kıdem”, “medeni durum”, “ailedeki kişi sayısı”, “ailenin aylık geliri” değişkenlerine göre kamu alışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı çıkmamıştır.

**Anahtar Sözcükler:**

Büyükşehir belediyesi, kamu alışanları, memnuniyet, memnuniyet öleği

## ABSTRACT

Gürel (Yıldırım), Betül “Development of Municipality Services Satisfaction Scale; A Study Based on Government Employees” Master’s Thesis, Ankara, 2011

Metropolitan areas are big cities surrounding territories, which are under the influence of economical and sociological factors. One of the administration units of metropolitan areas is the municipalities. Municipalities are public organizations, which aim to fulfill the requirements of public and are formed according to needs of citizens. Municipalities have multiple functionalities within the city boundaries such as; city order and control, licensing, office reconstruction and management, fulfilling the basic needs of citizens and providing social support to those in need. Therefore; municipalities have to develop new policies and provide regulations to increase the satisfaction level of citizens from the municipality services.

There are 16 metropolitan municipalities in Turkey. One of these municipalities is the Ankara Metropolitan Municipality. It is important to study the satisfaction level of citizens from Ankara Metropolitan Municipality services, where Ankara is the second biggest city of Turkey. Since government employees are assumed to be more informed about the services of municipalities this research focuses to study the satisfaction level of government employees from Ankara Metropolitan Municipality services.

This study consists of 344 female and 328 male government employees, which add up to 672 on total, from Ankara Metropolitan Municipality, 2 district municipalities, 2 state universities, 4 state banks, 4 high schools and 3 primary schools. The age range of government employees that participate in the survey range from 18 to 53 ( $M_{yas} = 42,17$ ). 25% (n= 143) of the participants are graduates of high school or equivalent and % 75 (n= 529) of the participants are graduates of university or college. In the survey personal information of participants are collected to have information about the socio-demographic background of subject government employees. In this study a 3 degree Likert type scale, called Municipality Services Satisfaction Scale (MSSS), is developed to measure the satisfaction level of government employees from municipality services. Both the personal information and MSSS data is collected from the participating



government employees. To validate MSSS, exploratory factor analysis is made. It is observed that MSSS structure is composed of 4 factors. For reliability of MSSS, Cronbach Alpha Coefficient (Alpha = .965) is calculated. The indications regarding the validity and reliability of MSSS prove that this scale can safely be used to measure the satisfaction level of government employees from municipality services.

Findings of the research show that government employees are only satisfied from “bread production” service, partially satisfied from 16 services and unsatisfied from the remaining 36 services of Ankara Metropolitan Municipality. According to Versatile Variance Analysis (ANOVA) the satisfaction level of government employees from Ankara Municipality Services drastically differ based on “gender”, “institution” and “political tendency” of the participants. However it is observed that the satisfaction level of government employees from Ankara Municipality Services do not differ based on the variables such as “age”, “level of education”, “seniority”, “marital status”, “number of family members” and “family income level”.

**Key Words:**

Metropolitan Municipality, government employee, satisfaction, satisfaction scale

## İÇİNDEKİLER

<b>KABUL VE ONAY .....</b>	<b>i</b>
<b>BİLDİRİM .....</b>	<b>ii</b>
<b>TEŞEKKÜR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ÖZET.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER.....</b>	<b>viii</b>
<b>TABLolar DİZİNİ.....</b>	<b>xiii</b>
<b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
Araştırmanın Konusu ve Amacı .....	1
Problem.....	3
Sayıtlı.....	4
Sınırlılıklar.....	4
Tanımlar.....	5
<b>BİRİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>6</b>
1.1. BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN KURULUŞU VE GELİŞİMİ.....	7
1.2. KAMU HİZMETLERİ KAVRAMI VE NİTELİĞİ.....	10
Kamu Hizmetlerine Egemen Olan İlkeler.....	13
1.3. YEREL KAMU HİZMETLERİ.....	14
1.3.1. Merkezi İdare ile Beraber Yürütülen Bazı Hizmetler.....	15
1.3.2. Yalnızca Mahalli İdareler tarafından Yürütülen Hizmetler.....	15
1.4. BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN SUNMUŞ OLDUKLARI YEREL HİZMETLER.....	16
1.5. BÜYÜK KENTLERDE HİZMET SUNUMUNDA ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR.....	19
<b>İKİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>23</b>
2.1. TÜKETİCİ KAVRAMI .....	23
2.2. TÜKETİCİ MEMNUNİYETİ.....	23
2.2.1. Tüketici Memnuniyeti Oluşturma Süreci.....	25
2.2.2. Tüketiciler Nasıl Memnun Edilebilir?.....	25

2.3. KAMU HİZMETLERİ VE TÜKETİCİ MEMNUNİYET .....	26
2.3.1. İç Müşteri .....	27
2.3.2. Dış Müşteri .....	28

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM : İLGİLİ ARAŞTIRMALAR .....**

<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....</b>	<b>38</b>
4.1.YÖNTEM .....	38
4.2. KATILIMCILAR .....	38
4.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI .....	38
4.4. İŞLEM YOLU .....	39
4.5. VERİLERİN ANALİZİ .....	39

## **BEŞİNCİ BÖLÜM .....**

### **BULGULAR .....**

#### **5.1.BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE HİZMETLERİ MEMNUNİYET**

#### **ÖLÇEĞİ'NİN (BHMÖ) GELİŞTİRİLMESİ .....**

5.1.1 BHMÖ'nin Geçerliği .....

5.1.2 BHMÖ'nin Güvenirliği .....

#### **5.2. KAMU ÇALIŞANLARININ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETLERİNE**

#### **İLİŞKİN BULGULAR .....**

Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetine göre hizmetlerin sırası ve memnuniyet derecesi .....

#### **5.3. BAZI SOSYODEMOGRAFİK NİTELİKLERİNE GÖRE KAMU ÇALIŞANLARININ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN BULGULAR .....**

5.3.1. Cinsiyete göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular .....

5.3.2. Yaşlarına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir

Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular .....	51
5.3.3. Eğitim düzeylerine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular .....	52
5.3.4. Çalıştığı kuruma göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular .....	52
5.3.5. Mesleki kıdemine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular .....	54
5.3.6. Medeni durumuna göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular .....	55
5.3.7. Ailedeki birey sayısına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular .....	55
5.3.8. Ailenin aylık gelir düzeyine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular .....	56
5.3.9. Siyasi eğilimine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular .....	57

## **ALTINCI BÖLÜM** .....

### **TARTIŞMA VE YORUM** .....

#### **6.1. BHMÖ'NÜN GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ÇALIŞMALARINA İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞMA VE YORUMU** .....

#### **6.2. KAMU ÇALIŞANLARININ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET SIRASINA VE MEMNUNİYET DERESESİNE İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞMA VE YORUMU** .....

60

<b>6.3. BAZI SOSYODEMOGRAFİK NİTELİKLERİNE GÖRE KAMU ÇALIŞANLARININ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞMA VE YORUMU</b>	<b>61</b>
6.3.1 Cinsiyete göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu	61
6.3.2 Yaşlarına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu	62
6.3.3 Eğitim düzeylerine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu	63
6.3.4 Çalıştığı kuruma göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu	64
6.3.5 Mesleki kıdemine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu	66
6.3.6 Medeni durumuna göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu	67
6.3.7 Ailedeki birey sayısına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu	68
6.3.8 Ailenin aylık gelir düzeyine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu	69
6.3.9 Siyasi eğilimine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu	70

<b>SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>72</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>75</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>80</b>

**TABLolar DİZİNİ**

<b>Tablo-1</b> BHMÖ'ye İlişkin Faktör Analizi Sonuçları .....	38
<b>Tablo-2:</b> Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetine göre hizmetlerin sırası, memnuniyet derecesi ve her maddeye ilişkin $n$ , $\bar{x}$ ve $s$ değerleri .....	41
<b>Tablo-3:</b> Kamu çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine göre büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin $n$ , $\bar{x}$ ve $s$ değerleri .....	44
<b>Tablo-4:</b> Çeşitli değişkenlere göre kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin ANOVA sonuçları .....	45
<b>Tablo-5:</b> Kamu çalışanlarının çalıştıkları kuruma göre büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin Scheffe Testi sonuçları .....	49
<b>Tablo-6:</b> Kamu çalışanlarının siyasi eğilimlerine göre büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin Scheffe Testi sonuçları .....	53

## GİRİŞ

Bu bölümde araştırmaya konu olan problem durumu ortaya konmuş, problem ve alt problemler belirtildikten sonra araştırmanın amacı, araştırmanın önemi ve gerekçesi, araştırmanın sayıtları, sınırlılıkları açıklanmış ve temel kavramları tanımlanmıştır.

### ARAŞTIRMANIN KONUSU VE AMACI

Belediyeler, belediye sınırları içerisinde yaşayan yurttaşların mahalli ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla oluşturulan kamu örgütlenmeleridir. Büyükşehir belediyelerinin görev, yetki ve sorumlulukları 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun yedinci maddesinde ifade edilmiştir. Bu görev, yetki ve sorumluluklar giriş kısmında daha önce verilmiştir. Ancak, belediyeler bu görev, yetki ve sorumlulukları çerçevesinde bazı sorunlarla karşılaştıklarını dile getirmektedirler. Bu sorunlardan birisi de, özellikle İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük şehirlerin yoğun göç hareketliliğine maruz kalmasıdır. Örneğin, Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK, 2000) verilerine göre, 1999 Gölcük depreminin hemen ardından 2000 yılı içerisinde Ankara'da köyden köye, köyden şehre, şehirden köye veya şehirden şehre olmak üzere 700 binden fazla insan göç hareketinin içinde yaşamıştır. Göç hareketlerinin belediyelerin plan ve programlarında sapmalar yaratacağı açıktır. Bu göç hareketliliğinin yoğun yaşandığı büyükşehirlerde, yurttaşların, aynı zamanda birer tüketici olarak, belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri etkilenebilir. Ankara Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde yıllardan beri yerleşik yaşayanlar ile henüz göç etmiş yurttaşların belediyeden beklentileri ve ihtiyaçlarının farklı olacağı açıktır. Bu nedenle bu araştırmada kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyeti incelenmiştir. Kamu çalışanlarının seçilmesinin ikinci nedeni ise, kamu çalışanlarının belediye hizmetleri hakkında daha yeterli bilgiye sahip olabilecekleri düşüncesidir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet konusunu araştırmanın diğer bir nedeni ise Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin uzun sayılacak bir süredir aynı başkan tarafından yönetiliyor olmasıdır. Bilindiği üzere belediye başkanları halk tarafından seçilmektedirler. Üst üste aynı başkanın seçilmesi aslında yurttaşların o belediyenin hizmetlerinden memnun olduğu anlamına gelir. Bununla birlikte, Ankara



Büyükşehir Belediyesi yönetimine ilişkin yurttaşlar arasında ve basında birbirinden oldukça farklı değerlendirmeler de yapılmaktadır. Örneğin, Ankara Büyükşehir Belediyesi yönetimini eleştirirken, bazı yurttaşlar, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin yoksul, gecekonduda yaşayan seçmene kömür ve yiyecek dağıtarak bu yardımı siyasi ranta dönüştürdüğü görüşündedir. Ancak, bu iddialar da araştırılmaya değer bir konudur. Fakat buradan hareketle, söz konusu bu yardımlardan yararlanmadıkları düşünülen kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerini daha objektif ve bilinçli olarak değerlendirip memnuniyet derecelerini belirtecekleri düşünülmüştür.

Şimdiye değin Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyeti inceleyen bu kapsamda bir araştırmaya rastlanmamıştır. Ayrıca, büyükşehir belediyelerinin hizmetlerinden memnuniyeti objektif olarak ölçmeye yarayacak Likert tipi bir ölçek de bulunmamaktadır. Bu araştırma kapsamında söz konusu ihtiyacı karşılayacak Büyükşehir Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği ismiyle bir ölçek de geliştirilmiştir. Bununla birlikte, Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet, kamu çalışanlarının sosyo-demografik bazı niteliklerine göre de incelenmiştir.

Belirtilen nedenlerle, bu araştırmanın sonuçlarından öncelikle belediye yöneticileri ve belediye çalışanları yararlanabileceklerdir. Belediyeler bu araştırmanın sonuçlarından yararlanarak yeni hizmet politikaları geliştirip uygulamaya koyabilirler. Ayrıca, Büyükşehir Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği'ni kullanarak daha kapsamlı ve periyodik araştırmalar yapabilir veya yaptırabilirler.

Bu araştırmanın sonuçlarından, araştırmacılar, araştırma şirketleri de yararlanabilirler. Ayrıca bu araştırmanın sonuçlarından doğrudan kamuoyu, yurttaşlar, birer tüketici olarak da yararlanabilirler. Bu yolla tüketiciler belediyelerin görevleri hakkında daha da bilinçlenebilir, yasal yollardan haklarını talep edebilirler, demokratik bir baskı unsuru olarak rol oynayabilirler.

## **PROBLEM**

Giriş kısmında da belirtildiği gibi, halk, belediyelerden daha kaliteli hizmet beklemekte ve giderek halkın beklentileri değişmektedir. Yeni kamu yönetimi anlayışı kamu hizmetlerinde “kalite”, “müşteri/vatandaş odaklılığı” ve “memnuniyet” kavramlarını vurgulamaktadır. Sunulan hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeylerini belediyelerin bilmeleri, belediyelerin daha doğru hizmet politikaları geliştirip uygulamalarında yol gösterici olabilir. Ancak, büyükşehir belediyelerinin sundukları hizmetlerden vatandaşların ne derecede memnun olup olmadıklarının bilinmesine ve bilimsel bulgulara ihtiyaç vardır. Ayrıca, büyükşehir belediyelerinin hizmetlerinden memnuniyeti ölçen geçerliği ve güvenilirliği saptanmış ölçme araçları da bulunmamaktadır. Bu nedenlerle, bu araştırmada üç temel soruya yanıt aranmıştır:

(1) Kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik olarak hazırlanan Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ) geçerli ve güvenilir bir araç mıdır? (2) Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet sırası ve derecesi nasıldır? (3) Kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri sosyodemografik bazı değişkenlere göre manidar olarak farklı mıdır?

Bu temel üç soruya dayalı olarak araştırmanın alt problemleri şöyle belirlenmiştir:

### **Alt Problemler**

(1) BHMÖ geçerli bir araç mıdır?

(2) BHMÖ güvenilir bir araç mıdır?

(3) Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet sırası ve derecesi nasıldır?

(4) Cinsiyete göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?

- (5) Yaşlarına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?
- (6) Eğitim düzeylerine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?
- (7) Çalıştığı kuruma göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?
- (8) Mesleki kıdemine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?
- (9) Medeni durumuna göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?
- (10) Ailedeki birey sayısına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?
- (11) Ailenin aylık gelir düzeyine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?
- (12) Siyasi eğilimine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?

## **SAYILTI**

Araştırmaya katılan bireylerin bilgi toplama araçlarını içtenlikle ve doğru olarak yanıtladıkları kabul edilmiştir.

## **SINIRLILIKLAR**

Araştırma, Ankara büyükşehir belediye sınırları içerisinde görev yapan kamu çalışanları üzerinde gerçekleştirildiğinden, araştırma sonuçları ancak benzer özelliklere sahip gruplara genellenebilir.

## TANIMLAR

**Büyükşehir belediyesi:** Ankara Büyükşehir belediyesini ifade etmektedir.

**Kamu çalışanı:** Ankara Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde görev yapmakta olan büyükşehir belediyesi, ilçe belediyeleri, üniversiteler, bankalar, Milli Eğitim Bakanlığı çalışanlarını (öğretmen) ifade etmektedir. Buradaki kamu çalışanları farklı statüdedir; yani hem kadrolu hem de sözleşmeli kamu çalışanları anlamına gelmektedir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

Metropol ya da metropolis olarak da ifade edilen alanlar, büyük bir kentin ekonomik ve toplumsal etkisi altındaki çevre arazisinin bütünüdür. Eski Yunanca'da “anakent” anlamına gelen bu kavram, büyük bir yerleşme ve ona bağlı küçük yerleşim birimlerini kapsamaktadır. Metropol alanlarda çeşitli yönetim birimleri bulunmaktadır. Bu yönetim birimleri, merkezi yönetim birimleri olabileceği gibi yerel yönetim birimleri de olabilir (Ergun, 2004: 175). İşte bu noktada, özellikle büyükşehirlerin ve orada yaşayan halkın sorunlarını çözmeye, etkili ve kaliteli hizmet sunmada, vatandaş memnuniyetini sağlamada birer yerel yönetim birimi olan belediyelere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir.

Belediyeler, mahalli topluluğun müşterek ihtiyaçlarını karşılayan kuruluşlardır. Kentlerin ihtiyaçları da, aslında insanların ihtiyaçlar hiyerarşisine benzemektedir. Dolayısıyla, belediyelerin en önemli görevlerinden biri bu hiyerarşiye göre politikalar geliştirmek ve düzenlemeler yapmaktır. Bu doğrultuda kentlerin gereksinimleri şu şekilde sıralanabilir:

1. Temel alt yapı (yol, su, enerji vb) ihtiyaçları
2. Sağlık ve esenlik (güvenlik, itfaiye hizmetleri, salgın hastalıklarla mücadele) ihtiyaçları
3. Park, bahçe, oyun alanlarına duyulan ihtiyaç
4. Yurttaşların kendilerini geliştirmelerine ve boş zamanlarını geçirmeye yönelik ihtiyaçların karşılanması (Erten, 1999:115).

Elbette belediyeler bu hizmetleri yerine getirirken vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alacaklardır. Somut ürünler söz konusu olduğunda müşterilerin/vatandaşların kaliteyi ölçmeleri ve ihtiyaç ve beklentilerine cevap verip vermediğini belirlemeleri daha kolay olabilir. Ancak söz konusu olan kamu hizmetleri olduğunda, bir hizmetin kalitesinin vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilmesi derecesi “ölçülebilir” olmaktan ziyade “hissedilebilir” dir (Saran, 2004: 77).

Müşterilerin, tüketicilerin ya da vatandaşların, aldıkları hizmet kalitesini değerlendirirken, her zaman objektif olmadıkları gözlenmektedir. Kimi tüketici hizmetin sunulmuş biçimine dikkat ederken, diğeri deneyim ve beklentilerine göre bir hizmet algısı geliştirecektir. Bir başka ifade ile hizmetin kalitesinin ölçüsü kişiden kişiye değişiklik gösterecektir (Saran, 2004: 78). Tüm bunlardan hareketle, belediyelerin sunduğu hizmet kalitesinin algılanmasında yaşın, cinsiyetin, tecrübelerin, mesleğin, gelir durumunun, kültürün vb. önem arz ettiğini ve buna göre vatandaşların hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlendiğini söylemek mümkündür.

## **1. 1 BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN KURULUŞU VE GELİŞİMİ**

Belediye yönetim ve hizmetlerinin var oluş nedeni insanların sosyal, toplumsal ve ekonomik nedenlerle bir arada yaşama mecburiyetleridir. Bir ülke sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların genel müşterek ihtiyaçlarını karşılayan devlet organizasyonu içerisinde, mahalli müşterek ihtiyaçların giderilmesinde rol alacak şehir yönetimleri ya da belediye organizasyonları gerekmektedir. Bu nedenle ülkenin dört bir yanında görev, yetki ve sorumluluklar merkezi idare ile mahalli idareler arasında değişik oranlarda paylaşılmaktadır. Ülkelerin tarihleri, siyasal gelenekleri, sosyal ve ekonomik yapıları, kültürel değerleri merkezi ve mahalli idare arasındaki ilişkileri önemli ölçüde etkilemektedir. Türkiye'de de yerel yönetimler ve özellikle belediyeler konusu görev, yetki ve sorumlulukları açısından çok farklı süreçlerden geçerek bugüne ulaşmıştır (Negiz, 2007:9).

Türkiye'de yaşanan hızlı nüfus artışı ve büyük kentlere göçler neticesinde büyük kentler etrafında belediyeler oluşmuştur. Ancak bu büyüme sonucunda belediyeler belde halkına yönelik görev ve hizmetlerine tam olarak yerine getirememeye başlamıştır. Bu nedenle 1980 tarihli 34 no'lu karar ile çevre belediyelerinin, sıkıyönetim komutanlıklarının yönetiminde en kısa zamanda merkez belediyeye bağlanacakları vurgulanmıştır. Bu adım anakent yönetimi uygulamasına geçişte önemli bir aşamadır (Toprak; 2006: 204). Türkiye'de ilk kez 1982 Anayasasının 127. Maddesinde "Büyük yerleşim yerleri için özel yönetim biçimleri getirilebilir" hükmü yer almıştır. Önceleri, bu yönetimlerin oluşturulmasının önünde yasal engeller vardı. Ancak Ocak 1984'te

Yerel Seçimlerle İlgili Yasa, özeğindeki belediyenin sınırları içinde birden çok ilçe bulunan illerde, birer anakent meclisi ve ilçelerde de birer ilçe belediye meclisi oluşturulması öngörülmüştür. Ayrıca hem anakent hem de ilçe belediyeleri için ayrı ayrı belediye başkanları seçilmesi ilkesi getirilmiştir (Keleş, 2006: 295). Ancak asıl büyük adım 1984 tarih ve 2972 sayılı “Mahalli İdareler ile Mahalle Muhtarlıkları ve İhtiyar Heyetleri Seçimi Hakkında Kanun” da atılmıştır ve büyük belediyelerin kuruluşuna ilişkin hükümler belirlenmiştir. Bunların yanı sıra anakent belediye yönetiminin hukuki statüsü ve hizmetlerin yürütülmesini sağlayacak 1984 tarihli ve 3030 Sayılı Kanun yürürlüğe girmiştir. Nihayet yapılan son değişiklikler ile 5216 Sayılı büyük kentlerin yönetimine ilişkin düzenlemeler getirilmiştir (Toprak; 2006: 205). Dönemin hükümeti tarafından büyükşehir belediyelerinin hukuki statülerini yeniden düzenlemek amacıyla hazırlanan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 10 Temmuz 2004 tarihinde kabul edilmiş ve 23 Temmuz 2004 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. 5216 sayılı kanunun genel gerekçesinde, nüfus artışıyla beraber kentlere göçün arttığı ve nüfusun çoğunlukla anakent adı verilen merkezlerde toplandığı ifade edilmiştir. Büyük kentlerdeki sorunların her geçen gün arttığı ve çözümlerinin ise zorlaştığı vurgulanmıştır. Diğer yandan, nüfus artışı, sanayileşme, ulaşım, çevre sorunları ve teknolojiye meydana gelen gelişmeler nedeniyle kamu hizmetlerinin kapsamı da büyümüş, büyük kentlerin sorunları artmış, çözümleri güçleşmiştir. Artan sorunlar anakent alanının tümünden kaynaklanmaktayken, bu sorunların çözümü için gerekli yetki ve mali kaynaklar birden çok yerel yönetim birimi arasında paylaştırılmıştır. Bu birimlerin koordinasyonsuzluğu ise, sorunların çözümsüz kalmasına, etkililik ve verimliliğin ortadan kalkmasına, hizmetlerin nitelikli sunulmamasına ve kaynak israfına yol açmıştır. Bu sorunları gidermek, kamu yönetiminde meydana gelen gelişmeler doğrultusunda büyükşehir belediyelerini yeniden yapılandırmak ve etkin, saydam, hesap verebilir ve katılımcı bir hale getirmek için, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu hazırlanmıştır. Büyükşehir belediyesi yönetiminin hukuki statüsünü düzenlemek, hizmetlerin planlı, programlı, etkin, verimli ve uyum içinde yürütülmesini sağlamak amacıyla çıkarılan 5216 sayılı kanun, “büyükşehir belediyesiyle büyükşehir sınırları içindeki belediyeleri” kapsamaktadır (Negiz, 2007:43).

Kısacası, belediyeler, toplumun önceliklerine göre kamusal ihtiyaçların karşılanması amacıyla oluşturulan kamu örgütlenmeleridir. Bu amaçla, Büyükşehir Belediyeleri'nin kurulması, 1984 yılında çıkarılan 195 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile gerçekleşmiştir. Günümüzde güçlü bir büyükşehir belediyesinin görev ve yetkileri belirlenerek, geriye kalan hizmetler ilçe belediyelerine bırakılmıştır (Aydınlı, 2003:77). Başlangıçta İstanbul, Ankara ve İzmir için oluşturulan büyükşehir belediyeleri sayısı 2011 yılı itibarıyla 16'ya ulaşmıştır (Günday, 2004:450). Bu şehirler şunlardır: Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Erzurum Eskişehir, Gaziantep, Mersin, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Sakarya, Samsun. Halen yürürlükte olan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile bir yerde büyükşehir belediyesi kurulabilmesi için toplam nüfusun en az 750.000 olması şartı getirilmiştir. Ancak, büyükşehir belediyesi kurulabilmesi için yalnızca nüfus büyüklüğü yeterli bir ölçüt değildir. Bunun yanında, Torlak ve Sezer'e (2005:92) göre hizmet etkinliği, kültürel gelişmişlik, sosyal alt yapı, fiziki yerleşim durumları ve ekonomik gelişmişlik düzeyleri de dikkate alınmalıdır.

Büyükşehir Belediye Kanunu'nun 3. maddesinde de belirtildiği gibi büyükşehir belediyesi en az üç ilçe belediyesini kapsayan ve bu belediyeler arasında koordinasyonu sağlayan; kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkileri kullanan; idarî ve malî özerkliğe sahip ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisini; büyükşehir belediyesinin organlarını (büyükşehir belediye meclisi, büyükşehir belediye encümeni ve büyükşehir belediye başkanı); ilçe belediyelerini ve ilk kademe belediyelerini<sup>1</sup> ifade etmektedir (Büyükşehir Belediyesi Kanunu m.3).

Altuğ, Çak, Şeker, Bingöl'ün (2009) belirttiklerine göre belediyeler, neredeyse, Türkiye'nin merkezi bütçesini yakalayan bir ekonomik büyüklüğü yönetmektedirler. Belediyelerin bütçelerindeki en önemli gelir kalemi ise vergilerdir. Buna karşın, mükellefler, tüketiciler, yerel yönetimler ile bunlara bağlı işletmelerin finansal tabloları ve bütçeleri hakkında yeterli bir bilgiye sahip değildir. Oysa demokratik sistemlerde en azından, belediyelerin saydamlaşması, gelir ve giderlerini kamuoyu ile paylaşılması, mükellefin yerel yönetimlerin harcamalarında söz sahibi olması beklenir. Nüfus

<sup>1</sup> 5747 Sayılı Kanunun 3. maddesi 1. bendinde "5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ve diğer kanunlarda ilk kademe belediyesine yapılan atıflar ilçe belediyesine yapılmış sayılır" demektir.



çoğunluğunun kentlerde yaşadığı düşünülürse tüketiciler, kamuoyu veya yurttaşlar için belediyelerin son derecede önemli kamu örgütleri olduğu anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, kamuoyunun ihtiyaçları, tercihleri, kamu politikalarına yansıtıldığı; sunulan kamu hizmetlerinde verim kaybı olmadığı; kamu yöneticileri üçüncü kişilerle ekonomik, siyasi, kişisel çıkar ilişkisine girmediği sürece, belediye hizmetlerinden memnuniyet sağlanmaktadır. Kamu hizmetlerinden sağlandığı düşünülen genel doyum düzeyi artıkça kamu yönetimine duyulan güven ve memnuniyet de artabilir. Kamu yönetici ve çalışanlarının kararlar alma ve uygulama aşamalarında, yetkilerini kötüye kullanmaları, bazı kişi veya gruplarla kişisel, ekonomik veya politik çıkar ilişkisine girmeleri, görevleri gereği yapmakla yükümlü oldukları işleri rüşvet vb. karşılığında yapmaları ya da yapmamaları kayırmacılık-patronaj yolsuzluk kavramları ile açıklanmaktadır. Patronaj ilişkileri, kaynakların etkin kullanımını engellemekte, hizmetten yararlananlar arasında eşitsizliğe ve aynı kaynakla daha az hizmet sunulmasına yol açmakta, kamu yatırım ve hizmetlerinde kalite düşmekte (Altuğ ve diğ. 2009) ve sonuçta kamuoyunda o kamu kurumunun hizmetlerine ilişkin memnuniyet azalmaktadır.

## **1. 2 KAMU HİZMETİ KAVRAMI VE NİTELİĞİ**

Bilindiği üzere, kamu hizmetleri çeşitli yöntemlerle ve örgütlenmelerle yerine getirilmektedir. Bu örgütlenmelerin niteliği kamu hizmetlerinin konusuna göre değişmektedir. Önceleri devlet, iç ve dış güvenlik hizmetleriyle ilgilenirken, zamanla haberleşme, eğitim, sağlık, ulaşım, çevre, altyapı, sosyal ve ekonomik nitelikli hizmetler de devlet tarafından sunulmaya başlanmıştır (Toprak; 2006: 4). Esasen kamu hizmeti kuramı kavramsal açıdan tartışmalı olduğu gibi, gelişim evreleri de oldukça sorunlu geçmiştir. 20. yy.'ın ilk ve son dönemleri itibariyle, kamu hizmeti alanı, ilişkili olduğu bilim dalları bağlamında, temel sorun alanlarından birini oluşturmaktadır. Hatta sözü edilen dönemlerde kamu hizmeti kavramının, kriz kavramıyla birlikte anılması gerektiğini savunanlar da vardır. Özellikle, kapitalizmin, *Büyük Buhran*'dan sonra 1970'li yıllarda yoğun bir biçimde yaşandığı ikinci büyük krizi, öncelikle, Anglo-Sakson geleneğe sahip ülkelerde, daha sonra, uluslar arası kuruluşların da yardımıyla, tüm dünyada, kamu hizmetleri esasen, yönetsel ve toplumsal alanda gerçekleştirilmesi

önerilen neo-liberalizm kaynaklı uygulamaları gündeme getirmiştir. Daha sonraları, 1980’li yıllarla birlikte, kamu kesiminin genişlemesine karşı çıkan ve ulus-devlet(ler)in küçültülerek daha etkin ve verimli hale getirilmesini savunan söylemlerin gittikçe yoğunlaştığı ve eğilimlerin bu yönde arttığı gözlemlenmektedir (Karkın, 2007:16).

Türk Kamu Yönetimi için kamu hizmetleri için geçerli ve olmazsa olmaz iki koşul vardır. Bunlardan ilki “hizmetin kamuya yöneltilmiş ve kamuya yararlı olması” ikincisi ise “hizmetin kamu kuruluşlarınca sıkı denetimi altında özel kişilerce yürütülmesi” koşuludur. Daha detaylı kamu hizmeti tanımı ise şu şekildedir: ”Devletin veya diğer kamu tüzel kişilerin gözetim ve denetimleri altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş sürekli ve düzenli faaliyetlerdir” (Toprak; 2006: 4). Günday’ın (2004: 293) yazılarında ise kamu hizmeti kavramı çeşitli açılardan irdelenmiştir. Organik açıdan kamu hizmeti belli bir görevi yürütmek için bir kamu tüzelkişisi tarafından tahsis edilmiş olan ajan vasıtaların bütünüdür. Maddi açıdan kamu hizmeti faaliyetleri yürüten örgütün niteliklerinden bağımsız olarak faaliyetin niteliğine bakılarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle kamu hizmeti tatmininde kamu yararı olan toplumsal bir ihtiyacı karşılayan faaliyettir. Şekli açıdan ise kamu hizmeti belli bir usulü, belli bir hukuki rejimi ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle bir faaliyetin kamu hizmeti sayılabilmesi için kamu hizmetleri kamusal yönetim usullerine tabi tutulmuş olmalıdır.

Ancak, kamu hizmeti tanımı yapılırken, “kamu yararı” ve “kamusal ihtiyaçların tatmini” kriterlerine odaklanılması, kamu hizmetini tam anlamıyla açıklamada yeterli olmayacaktır. Çünkü günümüzde kamu yararına ve kamusal ihtiyaçların tatminine yönelik yapılan idari faaliyetler olduğu gibi, özel hukuk kişilerince yapılan kamu hizmeti sayılmayan ancak kamuya yararlı pek çok hizmet sunulmaktadır. Neyin kamu hizmeti olup neyin olmadığı konusunda maddi ve biçimsel bakış açılarıyla tanımlama yapmaktan ziyade, yasama organının bu konuda iradesinin dikkate alınması daha doğru bir yaklaşım olacaktır (Negiz, 2007:47).

Tanımlara bakıldığında kamu hizmetinin organik unsuru (kamu hizmetinin kamu tüzel kişisi veya onun denetimi altındaki özel hukuk kişisi tarafından yürütülmesi) ve maddi

unsuru (kamu hizmetinin kamu yararı amacına yönelik olması) kullanılmaktadır. Yine kamu hizmetiyle ilişkili olarak Anayasa Mahkemesinin bu yönde vermiş olduğu bir karar, kavramsal açıdan daha net ve açıklayıcı bir çerçeve çizmektedir. Buna göre: “devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimleri altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir.” Yüksek mahkemenin ilgili kararına göre toplumsal yaşamın zorunlu gereksinimlerini karşılayan hizmetler, nitelikleri gereği kamu hizmeti olarak görülmektedir (Negiz, 2007:46).

Kamu hizmetini tanımlama çabasında vurgular “kamu yararı”, “kamu ihtiyaçları” olmakla birlikte, bu hizmetin devletin eliyle ya da yetkilendirdiği kurum ve kuruluşlarca yürütüleceğidir. Bu açıdan kamu hizmeti alanının piyasadan çok farklı bir alanı içerdiği karşımıza çıkmaktadır. Bu farklılığı yaratan özellikleri ise Negiz’e göre (2007) aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- Kamu hizmeti alanında işgücü işe sözleşmeyle bağlanmıştır. Kamu görevlisi olarak istihdam edilmiş kişiler tarafların iradesinden bağımsız, önceden belirlenmiş yasal kurallar çerçevesinde hizmete alınmaktadır.
- Kamu malları üzerinde mülkiyet rejimi yoktur. Bu mallar sadece kamu yararına kullanılmak zorundadır. Kamu mülki yöneticisi/kullanıcısı, keyfi hareket edemez.
- Kamu hizmetinin hukuki çerçevesi de piyasa işleyişini çerçeveleyen hukuktan ayrı olarak, idare hukuku ile çizilmiştir.
- Son olarak kamu hizmetleri alanını piyasadan farklı kılan sadece ayrıcalıklar değildir. İdarenin uymak zorunda olduğu kurallar da kamu hizmetini farklı kılmaktadır. Yani, kamusal hizmetle ilgili olarak yetki kullanan görevli için kamu malı onun “malı” olmadığı gibi “şahsi işi” de değildir. Sadece kamusal iş söz konusu olup beraberinde kamusal sorumluluk da vardır. Ayrıca, buna ek olarak bir de ahlaki boyutu eklediğimizde kamusal hizmet alanı piyasadan çok ayrı bir noktada kalmaktadır (Negiz, 2007:47).

Sonuç olarak, günümüzde devletin artık “hizmeti bizzat yerine getirme” rolü zayıflamıştır. Ancak bu devletin düzenleyici rolünün ortadan kalktığı anlamına

gelmemektedir. Esasen kamu hizmeti kavramı kullanıldığı yere göre değişen esnek bir kavram olarak değerlendirilmektedir. Kamu hizmeti kavramı genellikle “kamu yararı” ölçütüne dayandırılmaktadır. Kamu hizmetleri pek çok süreci içermektedir. Kısaca PÖPAYET olarak adlandırılan bu süreç planlama, örgütlenme, personel alımı, yönlendirme, eş güdüm ve denetim aşamalarından oluşmaktadır (Toprak; 2006: 4). Bu doğrultuda kamu hizmetlerine egemen olan temel ilkelerden de bahsetmek gerekmektedir.

## **Kamu Hizmetlerine Egemen Olan İlkeler**

### **1. Süreklilik ve Düzenlilik**

Kamu hizmetleri temelde kamu yararı sağladığı için bu hizmetlerin sürekli ve düzenli bir biçimde yürütülmesi gerekmektedir. Aksi halde kamu gereksinimleri karşılanmamış ve kamu yararı gerçekleşmemiş olur.

### **2. Değişkenlik**

Kamu hizmetlerinin değişken olması değişen ve gelişen koşullara ve teknik verilere kendini adapte etmesi demektir. Bu nedenle, kamu hizmetlerinin yapılanması ve işleyişinde yeni yöntemler ve araç gereçler kullanılmalıdır.

### **3. Nesnellik ve Eşitlik**

Kamu hizmetleri bireysel değil toplumsal gereksinimleri gidermek için vardır. Dolayısıyla bu hizmetler yürütülürken idare, nesnel ve tarafsız olmak durumundadır. Diğer bir ifadeyle bireyler de kamu hizmetleri karşısında hem katılma hem de yararlanma yönünden eşit durumdadırlar. Bu eşitlik kanunların belirlediği nesnel koşul ve niteliklere sahip olanlar arasındaki bir eşitliktir.

### **4. Bedelsizlik**

Temelde kamu hizmetlerinden yararlananlardan para alınmıyordu. Ancak bugün kamu hizmetlerinin çoğalması ve bu hizmetlerden yararlananların sayısının da artmasıyla bedelsiz olarak yürütülen hizmetlerin yükünün biraz hafifletilmesi amacıyla, belli hizmetlerden yararlananların ödeme gücü de dikkate alınarak bir katılma payı alınmaktadır. Ancak burada asıl amaç kar elde etmek değil toplumsal gereksinimleri karşılayarak kamu yararı sağlamaktır. (Günday; 2004: 300)

### 1. 3. YEREL KAMU HİZMETLERİ

Merkezi idarelerin kamu hizmetlerinin tamamını tek başına üstlenemeyeceği aşikârdır. Merkezi idare tarafından yürütülen kamu hizmetlerinin fazla olması ve kaynakların rasyonelce, etkili ve verimli kullanılmaması sonucu mahalli idarelere önemli sorumluluklar yüklenmektedir. Bu noktada üzerinde anlaşmaya varılan görüş, yerel nitelikteki hizmetlerin yerel yönetimler eliyle sunulması gereğidir. (Negiz, 2007: 37)

Yerel hizmetler çoğunlukla belediyelerce yürütülmektedir. Çünkü belediye hizmetleri yapısı gereği zaten yerel niteliklidir. Kamu hizmetlerine olan taleplerin aynı türden olması da bu hizmetlerin mahalli idarelerce daha akılcı, etkili ve verimli bir şekilde yerine getirileceği düşüncesini desteklemektedir. Ancak belediye yönetimlerinin bu hizmetleri sunarken yetkiyi merkezi yönetim aracılığıyla kullandığı ve merkezi yönetim tarafından düzenlenen hizmetleri sunduğu gözden kaçmamalıdır. Neticede yerel hizmetlerin mümkün olduğunca merkezi olmaktan çıkarılarak mahalli idarelere bırakılması yönetimin de işini kolaylaştıracaktır. (Negiz, 2007: 39)

Hizmetlerin giderek merkezileştirilmesi sonucu mahalli idarelerin önemi azalmış gibi görünse de, uygulamada durum tam tersinedir. Çünkü mahalli idarelerin toplum yaşantısı içindeki yeri ve önemi oldukça fazladır. Milli gelirdeki artışlar sonucu vatandaşlar/tüketiciler kültür, eğlence, dinlenme, temizlik gibi hizmetleri daha çok talep etmeye başlamışlardır. Bunun yanı sıra sosyal yapıdaki değişiklikler de mahalli idarelerin önemini artıran diğer bir etkidir. Özellikle yoğun göç alan ve kentleşmenin hızlı yaşandığı bölgelerde çocuk bahçeleri, otopark alanları, kanalizasyon, itfaiye hizmetleri, toplu taşıma araçları sağlama gibi hizmetlere talep artmıştır. Diğer bir ifadeyle sosyal hayattaki bu değişiklikler belediyelerin sorumluluğunu artırmaktadır. Her ne kadar toplum yaşantısında köklü değişiklikler yaşansa da hizmetlerin “mahalli karakterde olanlar mahalli idarelerce, ulusal karakterde olanlar merkezi idare tarafından yürütülmelidir” kriteri işlememektedir. Çünkü mahalli idareler sınırlı kaynaklar ile tüm bu hizmetleri üstesinden gelebilecek durumda değildirler. Dolayısıyla merkezi idare ile

mahalli idareler arasında iş birliği zorunlu görünmektedir. Bazı hizmetler merkezi idare ile mahalli idare arasında ortaklaşa yürütülürken, bazı hizmetler yalnızca mahalli idareler tarafından görülmektedir (Nadaroğlu, 1994: 72).

### **1.3.1 Merkezi İdare ile Beraber Yürütülen Bazı Hizmetler**

**Bayındırlık ve İmar Hizmetleri:** Anayol, köprü, baraj, liman gibi altyapı tesis niteliğindeki hizmetler merkezi idare tarafından yürütülürken; şehir içi yolların bakım ve onarımı, küçük köprülerin yapımı, köyleri ilçelere bağlayan yolların yapımı gibi hizmetler mahalli idareler tarafından gerçekleştirilmektedir. Şehir içinde park, meydan, bulvar yapımı gibi hizmetler ise belediyelere bırakılmıştır.

**Sağlık Hizmetleri:** Sağlık hizmetleri daha çok merkezi idarenin görev alanı içine giriyorsa da, mahalli idareler de kendi imkânları ve kaynakları doğrultusunda dispanser, doğum evi gibi kuruluşlarla hizmet sunmaya çalışmaktadır.

**Eğitim Hizmetleri:** Eğitim hizmetinin yanında tiyatro, kütüphane, müze gibi hizmetler merkezi ve mahalli idareler tarafından ayrı ayrı gerçekleştirilebilmektedir. Örneğin, İstanbul'da Devlet Tiyatrosunun yanında belediye tarafından kurulmuş olan Şehir Tiyatroları da faaliyet göstermektedir.

**Sosyal Yardım Hizmetleri:** Fakir ve kimsesizlere yardım şeklinde somutlaşan sosyal yardım hizmetleri devletin önemli görevlerinden biridir. Mahalli idarelerin kaynakları ve ekonomik güçleri buna yetmeyeceği için sosyal yardımlar daha çok merkezi idare eliyle yürütülmektedir. Mahalli idareler ise ancak kendi bölgelerindeki fakir ve kimsesizlere yardım yapabilmektedir (Nadaroğlu, 1994: 75).

### **1.3.2 Yalnızca Mahalli İdareler Tarafından Yürütülen Hizmetler**

Bu hizmetler, daha çok belde sakinlerinin yararlandıkları günlük hizmetlerdir ve orada yaşayan halkın yaşantısının huzur içinde geçmesinde önemli rolü vardır. Bu hizmetlerin

başlıcaları şöyledir: çöp toplama hizmetleri, itfaiye hizmetleri, kanalizasyon hizmetleri, mezbaha ve hal kurulması ile ilgili hizmetler, şehir içi ulaşım hizmetleri, eğlence yerlerinin temizlik ve kalite denetimine yönelik hizmetler, park ve bahçelerin düzenlenmesiyle ilgili hizmetler, müzelerin açılması, şehir içi elektrik, su, gaz sağlamaya yönelik hizmetler, otopark hizmetleri, mezarlık hizmetleri vb. (Nadaroğlu, 1994: 76)

#### **1.4. BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN SUNMUŞ OLDUKLARI YEREL HİZMETLER**

5216 sayılı Kanunla, Büyükşehir Belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları Anayasa'nın 127. maddesindeki esaslar ve Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nda öngörülen esaslar çerçevesinde yeniden düzenlenmektedir. Büyükşehir belediyelerinin görev, yetki ve sorumlulukları 2004 tarih ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun yedi, sekiz ve dokuzuncu maddelerinde geçmektedir. Bu maddelerde bahsedilen hizmetler çeşitli alanlarda kategorilendirilebilir. Bunlardan ilki "*imar, iskan ve işletme*" ile ilgili Büyükşehir belediyelerinin hizmetleridir: Çevre düzeni plânına uygun olmak kaydıyla, büyükşehir belediye ve mücavir alan sınırları içinde 1/5.000 ile 1/25.000 arasındaki her ölçekte nazım imar plânını yapmak, yaptırmak ve onaylayarak uygulamak; büyükşehir içindeki belediyelerin nazım plâna uygun olarak hazırlayacakları uygulama imar plânlarını, bu plânlarda yapılacak değişiklikleri, parselasyon plânlarını ve imar ıslah plânlarını aynen veya değiştirerek onaylamak ve uygulanmasını denetlemek; nazım imar plânının yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bir yıl içinde uygulama imar plânlarını ve parselasyon plânlarını yapmayan ilçe ve ilk kademe belediyelerinin uygulama imar plânlarını ve parselasyon plânlarını yapmak veya yaptırmak, kanunlarla büyükşehir belediyesine verilmiş görev ve hizmetlerin gerektirdiği proje, yapım, bakım ve onarım işleriyle ilgili her ölçekteki imar plânlarını, parselasyon plânlarını ve her türlü imar uygulamasını yapmak ve ruhsatlandırmak, Büyükşehir belediyesi tarafından yapılan veya işletilen alanlardaki işyerlerine büyükşehir belediyesinin sorumluluğunda bulunan alanlarda işletilecek yerlere ruhsat vermek ve denetlemek, her çeşit toptancı hallerini ve mezbahaları yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek, imar plânında gösterilen yerlerde yapılacak olan özel hal ve

mezbahaları ruhsatlandırmak ve denetlemek, merkezî ısıtma sistemleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek.

İkinci olarak Büyükşehir belediyelerinin “*ulaşım*” hizmetlerinden bahsedilebilir. Bu hizmetler Büyükşehir ulaşım ana plânını yapmak veya yaptırmak ve uygulamak; ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini plânlamak ve koordinasyonu sağlamak; 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, işlettirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiği bütün işleri yürütmek, büyükşehir içindeki toplu taşıma hizmetlerini yürütmek ve bu amaçla gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek, büyükşehir sınırları içindeki kara ve denizde taksi ve servis araçları dahil toplu taşıma araçlarına ruhsat vermek gibi hizmetlerdir.

Bunların dışında Büyükşehir belediyelerinin “*çevre düzeni*” ile ilgili sunduğu çeşitli hizmetler vardır. Örneğin; Büyükşehir belediyesinin yetki alanındaki meydan, bulvar, cadde ve ana yolları yapmak, yaptırmak, bakım ve onarımını sağlamak, kentsel tasarım projelerine uygun olarak bu yerlere cephesi bulunan yapılara ilişkin yükümlülükler koymak; ilân ve reklam asılacak yerleri ve bunların şekil ve ebadını belirlemek; meydan, bulvar, cadde, yol ve sokak ad ve numaraları ile bunlar üzerindeki binalara numara verilmesi işlerini gerçekleştirmek, coğrafi ve kent bilgi sistemlerini kurmak, sürdürülebilir kalkınma ilkesine uygun olarak çevrenin, tarım alanlarının ve su havzalarının korunmasını sağlamak; ağaçlandırma yapmak; hafriyat toprağı, moloz, kum ve çakıl depolama alanlarını, odun ve kömür satış ve depolama sahalarını belirlemek, bunların taşınmasında çevre kirliliğine meydan vermeyecek tedbirler almak; büyükşehir katı atık yönetim plânını yapmak, yaptırmak; katı atıkların kaynaktan toplanması ve aktarma istasyonuna kadar taşınması hariç katı atıkların ve hafriyatın yeniden değerlendirilmesi, depolanması ve bertaraf edilmesine ilişkin hizmetleri yerine getirmek, bu amaçla tesisler kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek; sanayi ve tıbbî atıklara ilişkin hizmetleri yürütmek, bunun için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek; deniz araçlarının atıklarını toplamak, toplatmak,



arıtmak ve bununla ilgili gerekli düzenlemeleri yapmak, kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlamak, bu amaçla bakım ve onarımını yapmak, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa etmek gibi hizmetler.

Dördüncü olarak “*halk sağlığı*” nı korumaya yönelik bazı hizmetler yer almaktadır. Gıda ile ilgili olanlar dâhil birinci sınıf gayrisihhî müesseseleri ruhsatlandırmak ve denetlemek, yiyecek ve içecek maddelerinin tahlillerini yapmak üzere laboratuvarlar kurmak ve işletmek, il düzeyinde yapılan plânlara uygun olarak, doğal afetlerle ilgili plânlamaları ve diğer hazırlıkları büyükşehir ölçeğinde yapmak; gerektiğinde diğer afet bölgelerine araç, gereç ve malzeme desteği vermek; itfaiye ve acil yardım hizmetlerini yürütmek; patlayıcı ve yanıcı madde üretim ve depolama yerlerini tespit etmek, konut, işyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşları ile kamu kuruluşlarını yangına ve diğer afetlere karşı alınacak önlemler yönünden denetlemek, bu konuda mevzuatın gerektirdiği izin ve ruhsatları vermek. afet riski taşıyan veya can ve mal güvenliği açısından tehlike oluşturan binaları insandan tahliye etmek ve yıkmak gibi hizmetler bu gruplandırma içinde söz edilebilir.

Bir diğer sınıflandırma ise “*altyapı*” hizmetleri ile ilgilidir. Örneğin su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, bunun için gerekli baraj ve diğer tesisleri kurmak, kurdurmak ve işletmek; derelerin ıslahını yapmak; kaynak suyu veya arıtma sonunda üretilen suları pazarlamak, alt yapı koordinasyon merkezleri kurmak gibi hizmetler.

Bunların dışında büyükşehrin bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları, hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlence, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek; gerektiğinde amatör spor kulüplerine malzeme vermek ve gerekli desteği sağlamak, amatör takımlar arasında spor müsabakaları düzenlemek, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclis kararıyla ödül vermek, sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve

çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek gibi “*sosyal faaliyet*”lere ilişkin hizmetlerden söz edilebilir.

Son olarak “*bütçe*” ile ilgili olarak ilçe belediyelerinin görüşlerini alarak büyükşehir belediyesinin stratejik plânını, yıllık hedeflerini, yatırım programlarını ve bunlara uygun olarak bütçesini hazırlamak; büyükşehir belediyesinin yetkili olduğu veya işlettiği alanlarda “*zabıta*” hizmetlerini yerine getirmek, “*mezarlık ve defin*” hizmetleri ile ilgili olarak mezarlık alanlarını tespit etmek, mezarlıklar tesis etmek, işletmek, işlettirmek, defin hizmetlerini yürütmek gibi diğer hizmet grupları da büyükşehir belediyelerinin hizmetleri arasında yer almaktadır.

### **1.5. BÜYÜK KENTLERDE HİZMET SUNUMUNDA ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR**

Sayıları 16 olan büyük şehirlerin kendine özgü çok ciddi ve çözülmesi yıllar alabilecek sorunları bulunmaktadır. Bu sorunlar Büyükşehir Belediyesi Kanunu Genel Gereke’inde şöyle ifade edilmektedir:

*“Büyük kentlerde ortaya çıkan sorunlar gün geçtikçe ağırlaşmakta ve çözülmesi de o oranda zorlaşmaktadır. Sorunların başında bu alanlardaki yönetim yetersizliği gelmektedir. Nüfus artışı, sanayileşme, ulaşım, çevre sorunları teknolojide meydana gelen gelişmeler, kamu hizmetlerinin kapsamını ve ölçek boyutlarını büyütüştür. Bu durum; sorunların, çözümü anakent alanı içinde kurulan ve koordinasyon içinde olmayan çok sayıda mahalli idarenin teşkilat yapısı, hizmet üretme kapasitesi ve yetersiz mali kaynaklarıyla çözümünü imkansız hale getirmektedir. Yönetimde etkinlik ve verimliliği ortadan kaldırmaktadır. Anakent düzeyinde yürütülmesi gereken hizmetlerin yapılmasında çok sayıda birimin yetkili olması nedeniyle planlama ve koordinasyon ile ölçek etkinliği ortadan kalkmakta, kaynak israfına yol açmaktadır (Büyükşehir Belediyesi Kanunu, Genel Gereke).”*

Mevzuattan da anlaşılacağı üzere büyük şehirlerde hizmet sunumunda sorunlar yaşanmaktadır. Büyük kentlerin en belirgin özelliği nüfuslarının kalabalık olmasıdır. Bu da karşılanması gereken ihtiyacın çeşitlenmesi ve talebin artması demektir. Sunulan

hizmetlerde yaşanan sorunlar sağlıktan ulaşıma, altyapıdan otopark alanlarının yetersizliğine kadar pek çok alanda kendini göstermektedir. Bu sorunların en önemli kaynağı belki de, merkezi yönetim ile ilçe belediyeleri ve anakent belediyeleri arasındaki uyumsuzluk, kopukluk hatta bazen siyasidir. Kanaatimce bunun en belirgin örneklerinden biri Ankara Büyükşehir Belediyesi ile ilçe belediyeler arasında görülmektedir. Bazı bölgelere hizmet götürme ya da götürmeme o bölgeden alınan oy oranı ile ilişkilendirilebilmektedir. Bunun sonucunda ise, her vatandaşa/tüketicie aynı hizmet kalitesi gitmemektedir.

Özellikle hızlı kentleşmenin etkisiyle oluşan, hava kirliliği, trafik, çöp toplama ve atık, otopark alanlarının yetersizliği, güvenlik, toplu taşıma araçlarının yetersizliği, kültür, eğence ve sanatsal alanların azlığı, alt yapı sorunu, evre-ağaçlandırma gibi pek çok alanda Büyükşehir belediyeleri yetersiz kalmaktadır. Bu durum birer tüketicie olan vatandaşlar arasında hizmet sunumda memnuniyetsizlik yaratmaktadır. Nitekim bu çalışmanın sonuçlarına bakıldığında, kamu çalışanlarının birer tüketicie olarak Ankara Büyükşehir Belediye’sinin hizmetleri arasında yalnızca “halk ekmek” hizmetinden memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Kamu alışanlarının 54 hizmet maddesi içerisinde yalnızca bir hizmetten memnun olmaları oldukça düşündürücüdür. Bu noktada Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin halkın temel gereksinimlerini karşılamada ve hizmet sunumunda bazı yanlışlıklar veya eksiklikler olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bu sorunlar kaynak yetersizliği, ölçek sorunu, personel veya yetki sorunu, siyasetin yerel yönetimlerle i içe olması gibi nedenlere dayandırılabilir ve bu yönde araştırmalar yapılabilir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi’ne dair, son zamanların en güncel konularından biri tamamlanamamış metro çalışmasıdır. Özellikle 1999 depreminden sonra yoğun göç alan başkentın trafik sorunu dikkati çekmektedir. Bu sıkıntıyı ve trafik yoğunluğunu bir nebze olsun azaltması umulan, yıllardır tamamlanması beklenen Kızılay-Çayyolu metro hattı Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı’nın açıklamalarından anlaşılacağı üzere “mali kaynak yetersizliği” nedeniyle Ulaştırma Bakanlığı’na devredilmiştir. Uzun zaman önce bitmesi gereken metro inşaatı, bu konu ile ilgili yıllardır verilen sözlerin ne sebeple olursa olsun yerine getirilmemiş olması Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin

hizmetlerinden birer tüketici olarak yararlanan kamu çalışanlarını da tatmin etmemiş olacak ki, araştırma sonucuna bakıldığında, “raylı sistemle toplu taşıma hizmeti sunmak (metro)” maddesi “kısmen memnun” olunan hizmet maddelerinden biridir.

Bunların dışında Ankara'nın temel sorunlarından birine “altyapı yetersizliği”ni göstermek mümkündür. Yine son yıllarda iklim değişikliklerine bağlı olarak Ankara'nın bol yağış alması, bir kez daha altyapı sorununu gündeme getirmiştir. Yağışlar nedeniyle alt geçitlerde arabalarda vatandaşların mahsur kalmakta ve trafik kilitlenmektedir. Nitekim kamu çalışanlarının da alt yapı hizmetlerinin sunumuyla ilgili düşünceleri incelediğinde, memnun olmadıkları sonucuna ulaşmıştır. Alt yapı sorunu esasen, ülkemizde hemen hemen her şehrin büyük sorunlarından biridir. Ancak nüfusun kalabalık olması nedeni ile bu sıkıntı Başkent'te daha zor atlatılmakta ve sorunun sık yaşanması vatandaşın belediyeye olan güvenini sarsmaktadır. Üstelik bu sorunun yıllardır çözülememiş olması, Avrupa'nın en güzel şehri yapılması hedeflenen başkentimize yakışmamaktadır kanaatimce.

Sonuç olarak, büyük kentlerinde yaşanan hızlı nüfus artışı ve sanayileşme çok sayıda sorunu da beraberinde getirmektedir. Ülkemizde büyük şehirlerin sorunlarını çözmede ve vatandaşa/tüketicieye daha iyi, kaliteli, etkin hizmet sunmada Büyükşehir belediyelerine daha da fazla sorumluluk yüklenmektedir. Türkiye'nin başkenti olması ve siyasetin merkezi olması nedeni ile Ankara bu anlamda daha dikkat çekici konumdadır. Ankara Büyükşehir Belediye Başkanının da oldukça popüler olması ve Belediye yönetimi ile beraber yaptığı ve yapmadığı hizmetlerle sık sık gündeme gelmeleri, ilçe belediyelerle siyasi nedeni ama hizmetler üzerinden yürütülen polemikler gündemi ara ara meşgul etmektedir. Neticede tüm bunların sebebi ne olursa olsun ortaya çıkan tablo tüketiciye olumsuz yansımakta ve hizmetler tüketicinin beklediği ölçüde iyi yürütülememektedir. Elbette Ankara'nın sorunları yukarıda bahsedildiği kadar değildir. Nüfus yoğunluğu dikkate alındığında gürültü, hava kirliliği, gecekondulaşma, trafik, altyapı sorunundan sosyal etkinlik alanlarının azlığı, ulaşım sorununa kadar pek çok yelpazede sorunlar yaşanmaktadır. Bunların nedenlerinin mali kaynak sıkıntısı mı, siyasi faktörlerin etkisi mi, tüketicilerin hizmetleri kullanmada bilgi eksiklerinin olması mı, yoksa hizmeti sunanların politika hataları mı olup olmadığı

detaylı bir şekilde araştırılmalı ve kamuoyuna açıklanmalıdır. Ancak bu araştırma sonuçlarına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden yalnızca “halk ekmek” hizmetinden memnun olmaları, 16 hizmet maddesinden kısmen memnun olmaları ve 37 hizmet maddesinden ise memnun olmamaları bilgisine ulaşılması kayda değerdir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2.1. TÜKETİCİ KAVRAMI

Bu çalışmada, büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet konusu, birer tüketici olan ve büyükşehir hizmetleri hakkında bilgi sahibi olduğu düşünülen ve hizmetleri daha sağlıklı ve bilinçli değerlendirebileceklerine inanılan kamu çalışanları üzerinde yürütülmüştür. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 3. maddesi (f) bendinde “tüketici” şöyle tanımlanmıştır: “*Tüketici, bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişilerdir.*”(Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, m. 3). Yasada yer alan bu düzenleme; gerçek kişilerin yanında tüzel kişilerin de tüketici sayılacağını vurgulayarak, Avrupa Konseyi tarafından kabul edilen tüketicinin yalnızca gerçek kişi olabileceği ile ilgili düzenlemeden farklı bir yorum getirmiştir (Özel, 2005:25). Özel tarafından “tüketici“ kavramı şu şekilde tanımlanmıştır: Tüketici, temel gereksinimlerinin giderilmesi ve sağlıklı bir çevrede yaşama gereğinin yerine getirilmesi için, seçim hakkını kullanabileceği bir ortamda, eğitilmiş ve bilgilendirilmiş olarak güvenlik içinde ekonomik faaliyetlere katılan, bu katılımı nedeniyle uğrayabileceği zararı tazmin edilen, bu haklarının korunması, sürdürülmesi ve geliştirilmesi hususundaki taleplerini oluşturacağı örgütler aracılığıyla ya da bireysel olarak kamuoyuna duyurma hakkına ve taleplerinin dikkate alınmasını isteme yetkisine sahip kabul edilen kişidir (Özel, 2007: 23)

### 2.2. TÜKETİCİ MEMNUNİYETİ

Bu kavram Richard L. Oliver tarafından dar anlamıyla “tüketicinin tüketimle ilgili tatmin olma tepkisi” olarak tanımlanırken; geniş anlamıyla “tatminkarlık ve tatmin olmama seviyeleri de dahil olmak üzere, bir mal veya hizmetin bir özelliğinden veya bütün olarak kendisinden, tüketimle ilgili olarak keyif verici tatminkarlık yargısı olarak” ifade edilmektedir (Duman, 2003:47).

Günümüzde artık, tüketici sorunlarının geniş kapsamlı olduğu bir gerçektir. Bu sorunlar o ülkenin sanayileşme ve teknolojik düzeyine, yatırım, üretim, tüketim, dağıtım, fiyat gibi ekonomi politikalarına; bunların yanı sıra eğitim, sağlık, kültür gibi siyasi

politikalarına, toplumsal ve demokratik gelişmişlik düzeyine bağlı olarak farklılık gösterir. İşte bu toplumsal ihtiyaç, beklenti ve sorunlar tüketicilere yönelik bazı politikalar geliştirme gereğini ortaya koymuştur (Anon 2002, Akt: Babaoğul ve Altıok 2007: 27). Modern toplumlarda artık “kanaatkar toplumlardan, tüketici topluma” geçişin nedenleri araştırılmaya çalışılmıştır (Odabaşı 1999:41).

Tüketim, artık, fizyolojik ihtiyaçları tatmin etme noktasından çıkmıştır. Daha çok bir psikolojik tatmini, çevre ve dış dünya ile kurulan iletişimin temelini oluşturmaya başlamıştır (Koç, 2008:21). Bu tüketim ortamında kuşkusuz ki; her birey, her aile, her kurum birer tüketicidir ve tüketiciler, satın alma süreci aşamalarında (ihtiyacın farkına varılması, bilgi arama, karar verme...) ürün veya hizmet hakkında bazı beklentilere sahiptirler (Özer, 1999:160). Gerek ürünü/hizmeti kullanma gerek kullanım sonrasında tüketiciler bir değerlendirme yapmakta ve tatmin olup olmamalarına bağlı olarak bir memnuniyet ya da memnuniyetsizlik doğmaktadır. Dolayısıyla; tüketicilerle iyi ve sağlıklı ilişkiler kurmak, onların istek, ihtiyaç, beklenti ve sorunlarını dinlemek ve buna göre bir yapılandırmaya gitmek zorunlu hale gelmiştir ( Deighton, 1996:159). Buradan hareketle, birer tüketici olan kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetleri, belediyelerin kamu çalışanları ile başka deyişle kamuoyu ile sağlıklı ilişkiler kurmak, onların istek, ihtiyaç, beklenti ve sorunlarına göre hizmet sunmaları ile yükseltilir.

Memnuniyet ile ilgili araştırmaların çoğu göstermektedir ki; tüketiciler aldıkları ürün veya hizmetten memnun kaldıkları takdirde, aynı ürünü veya hizmeti tekrar alma eğilimi göstermektedir (Taylor ve Baker,1994:165). Dolayısıyla, belediye hizmetlerinden memnuniyet duyan aileler, diğer bir ifade ile tüketiciler de belediye hizmetlerinden aynı ölçüde yararlanmak için siyasi mekanizmalar aracılığı ile bu isteklerini belirteceklerdir. Tersine durumda ise, yeni bir belediye hizmeti politikası yönünde karar kılacaklardır. Kısacası tüketicilerin Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden duydukları memnuniyet derecesi, tüketicilerin gelecekteki davranışlarını önemli ölçüde etkileyecektir. Bu anlamda tüketici davranışlarının da her yönüyle anlaşılması, gösterecekleri tepkilerin önceden kestirilmesi daha yararlı olacaktır (Odabaşı ve Barış 2007:17). Nasıl ki, herhangi bir şirket için o üründen müşterinin

memnun ve tatmin olması önemli ise; topluma hizmet veren belediyeler için de hizmeti alan tüketicilerin memnuniyet derecesi oldukça önemlidir. Çünkü memnuniyet veya memnuniyetsizlik, bir sonraki hizmetin yönünü, niteliğini, kalitesini, kaynaklarını değiştirecektir (Bearden ve Teel 1993: 21). Başka bir ifade ile, belediyeler de tüketici profili ve halkın tüketim tercihleri doğrultusunda yeni stratejiler ve politikalar geliştirecektir (Açan, 2007:264). Nitekim tüketicilerle ilgili yapılan araştırmaların çoğu da, kaliteye yönelik memnuniyet üzerinde yoğunlaşmaktadır (Lacobucci, Ostrom ve Grayson 1995:277).

### **2.2.1. Tüketici Memnuniyeti Oluşturma Süreci**

Oliver'a göre; bir ürünü veya hizmeti ilk defa almayı düşünen tipik bir tüketicinin geçeceği ilk aşamalardan birisi ürün/hizmet hakkında bilgiyle karşılaşması veya bu bilgiyi çeşitli kanallardan almasıdır (reklam, tavsiye vb). Daha sonra bu tüketicinin karşılanması gereken ihtiyaçları olduğu düşünülerek, tüketicinin zihninde ürünle/hizmetle ilgili olumlu veya olumsuz beklentiler oluşur. Tüketicinin farklı ürün alternatifleri ile karşılaştığı varsayılır ve bu alternatiflerden birisini seçtiği ve kullandığı düşünülürse, kullanımdan sonra tüketicinin zihninde ürünün /hizmetin performansını alternatif ürünlerle /hizmetlerle karşılaştırmasına ve ürünün/ hizmetin alternatifleri kadar iyi performans göstermediği düşüncesine dayanan pişmanlık (regret) durumu, veya ürünü yeterince tecrübe edinceye kadar bir endişe (tension, dissonance) durumu ortaya çıkabilir (Duman, 2003:48).

### **2.2.2. Tüketiciler nasıl memnun edilebilir?**

Tüketiciyi memnun etmenin sayısız yolları bulunmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda sunulmuştur:

1. Şirketin/kurumun/belediyenin tüm çalışanları tüketiciler için çalıştıklarının ve tüketici mutluluğunun sağlanması gerektiğini bilincinde olmalıdırlar.
2. Herkes belediyenin mükemmel tüketici hizmeti vermesi ve tüketicilerini elde tutması için hizmet vizyonuna inanmalıdır.



3. Tüketici hizmetleri programı tüm kurum/ belediye çalışanları tarafından toplu olarak desteklenmelidir.0
4. Kurum / belediyeler iyi eğitilmiş elemanları işe almalı, yeniden eğitmelidir.
5. Tüketicinin neye ihtiyacı olduğu, ne istediği ve ne beklediği bilinmelidir. Bu nedenle sezgiler ve periyodik araştırmalar yapmak önemlidir.
6. Tüketicilere ne kadar önemli oldukları hissettirilmeli, hizmetlerin kalitesi artırılarak bu yönde çalışmalara hız verilmelidir (TSE, Müşteri Memnuniyeti 2002:16).

### **2.3. KAMU HİZMETLERİ VE TÜKETİCİ MEMNUNİYETİ**

Demokratik toplumlarda ülkeyi yönetmek için aday olan partiler, belediyeler, diğer kamu yöneticileri yurttaşlarına, Yurttaş Mutluluğu'nu nasıl sağlayacaklarına dair plan ve programlar sunarlar. Yurttaş ise, bunların içinden mutluluğunu sağlayacağına en fazla inandığı partiye, belediye başkan adayına oy vererek onu ülke veya belediye yönetimine getirir. Bunun sonucunda yol, su, ulaşım, altyapı gibi hizmetler ile biyolojik varlığını sürdürebilmek için temel gereksinimlerinin, sağlık ve güvenliğinin sağlanmasını isteyecektir. Başka bir ifade ile, yurttaş vergisini verip oy kullanarak, sunulan kamu mal ve hizmetlerinden en iyi şekilde yararlanmak isteyecektir (Hekimci, 2007: 265). İhtiyaçları ve beklentileri karşılandığı oranda da bu hizmetlerden memnun olacaktır.

Günümüzde modern toplumlarda kamu kurum ve kuruluşları, hükümetler ve yerel yönetimler halkın gereksinim duyduğu kamu hizmetlerini etkin ve kaliteli bir biçimde sunmaya çalışmaktadır. Tüm bu kurum ve kuruluşlar, bu hizmetleri sunarken müşteri odaklı bir tutum sergilemektedir. "Müşteri odaklılık" kavramının kamu yönetiminde ve kamu hizmetlerinde kullanılması kulağa farklı gelse de, kamu kurumlarını da bir hizmet işletmesi olarak düşündüğümüzde, bu kavramın kamu yönetimi için kullanılması sakıncalı olmayacaktır. En azından vatandaşa birer müşteri olarak hızlı, etkili ve güler yüzlü bir kamu hizmeti sunmanın psikolojik bir temel oluşturması bakımından sıcak bakılabilir (Çukurçayır, 2002, 164).

Yerel yönetimler halka en yakın yönetim birimleridir. Dolayısıyla halkın gerek temel (elektrik, su, ulaşım hizmetleri vb.) gerekse ikincil ihtiyaçlarını (park, bahçe düzenlemeleri, spor faaliyetleri vb.) karşılamada belediyelere önemli sorumluluklar yüklenmektedir. Bu nedenle kamu hizmetlerinde kalite ve halkın memnuniyeti daha önemli görülmektedir. Çünkü kaliteli bir hizmet sunumunun arkasından gelen tüketici memnuniyeti, aynı zamanda kamu kaynaklarının verimli, etkili ve doğru yerde kullanıldığının da bir göstergesidir. Kamu hizmetlerinin birey temelli olmaktan ziyade, toplum temelli üretilmesi gereğinden yola çıkıldığında, kamu hizmetleri kalitesinin vatandaşların hizmet deneyimlerinin toplamı olduğunu söylemek mümkündür ( Shin, 1977:211). Hizmetlerin müşteri odaklı sunulması, aslında toplam kalite yönetimi felsefesinden kaynaklanmaktadır. Müşteri odaklı bir hizmet yönetimi, müşterilerin/tüketicilerin ihtiyaçlarının giderilmesini amaçlamaktadır (Yıldırım, 2009: 101). Ancak böylesine müşteri odaklı bir hizmet anlayışı ile tüketici memnuniyeti sağlayabilmek için kurum/şirket çalışanlarının da yaptıkları işten tatmin olmaları gerekmektedir. İşte bu noktada, toplam kalite yönetiminin 2 önemli kavramı *iç müşteri* ve *dış müşteri* öne çıkmaktadır.

### 2.3.1 İç Müşteri

Aynı işletmede/kurumda görev yapan en üst düzeydeki yetkili kişiden en alt düzeydeki işe yeni başlayan çalışana kadar herkes eğer birbiriyle ilgili iş ve görevleri yapıyorsa bu kişiler birbirinin iç müşterisi olarak tanımlanmaktadır (Yamak, 1998, 147). İç müşteri kavramına göre kurum ya da örgütte çalışan herkes birbirinin müşterisidir. Dolayısıyla kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlarda birer iç müşteri olan kendi personelinin de memnuniyetinin sağlanmış olması, hizmetleri etkin ve kaliteli sunmak açısından büyük bir önem taşımaktadır (Sezer, 2008: 151).

Toplam Kalite Yönetimi'ne göre, kalite öncelikle kurumun kendi çalışanlarından başlamalıdır. Nitekim toplam kalite sürecinde, çalışanların katılımı oldukça önemlidir ve bu süreç çalışanların kendi işlerini denetleyebileceği bir ortam yaratılması amacı taşımaktadır ( Aydın,2004: 196). İç müşteri olarak değerlendirilen kurum çalışanların gereksinimlerinin tatmin edilememesi durumunda ise kaliteli hizmet sunmak mümkün

görünmemektedir. Tatmin olmamış iç müşterilerin, dış müşterilere sundukları hizmetlerden dış müşteriye memnun etmeleri olası değildir. Başka bir ifade ile, kurumlar öncelikle kendi personellerini memnun etmek durumundadırlar ( Bingöl, 1999:80). Bu bağlamda çalışanların fikir ve düşüncelerine gereken saygı gösterilerek onların da kararlara tam ve gönüllü olarak katılımları sağlanmalıdır (Doğan ve Kılıç, 2008:17). Tüm bunlardan hareketle iç müşteri memnuniyeti herhangi bir mal, hizmet ya da ilişkiden beklentileri ile mevcut mal, hizmet ya da ilişkinin bu beklentileri karşılması arasında fark olmaması olarak tanımlanabilir (Halis, 1998. Akt: Pekmezci, Demireli ve Batman, 2008:4). Bu çalışmada, iç müşteri konumunda olan Ankara Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının da Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden memnuniyeti incelenmiştir.

### **2.3.2. Dış Müşteri**

Dış müşteriler olarak değerlendirilen müşteriler, bir ürün ya da hizmetten kaliteli olması koşuluyla en yüksek faydayı sağlamak isteyen ve satın alma gücü ile desteklenmiş kişilerdir. Başka bir ifadeyle, dış müşteriler iç müşterilerin ürettiklerini tüketenlerdir (Doğan ve Kılıç, 2008:15).

Şirketler ya da kamu kurumları ürün ve hizmetlerini sunarken bir yandan müşteri/vatandaş memnuniyetini ön planda tutmalı, diğer yandan iç müşterilerin de duygu ve düşüncelerini dikkate almalıdırlar. Kamu hizmetleri sunan kurumlar için ise dış müşteri olarak hizmetten faydalananlar vatandaşlardır. Dolayısıyla, Toplam Kalite Yönetimi'nin temel felsefelerinden biri olan "müşteri odaklılık" kamu kurumları için de önem arz etmektedir. Nitekim kamu kurum ve kuruluşlarının en önemli görevlerinden biri vatandaşlarına en iyi ürün ve hizmeti sunmaya ve ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmaktır.

Sonuç olarak, kaliteli kamu hizmeti, halkın en önemli beklentilerinden biridir. Müşterinin/tüketicinin memnun edilme olgusu ise işletme performansının ve toplam kalite anlayışının en önemli göstergelerinden biridir (Forza ve Flippini,1998: 5). Dolayısıyla özel sektörün ortaya koyduğu başarılı hizmet uygulamaları, artık kamu

sektörü tarafından da beklenmektedir. Nitekim Yeni Kamu Yönetimi anlayışı kamu hizmetlerinde kaliteyi ve müşteri/vatandaş odaklılığı ile memnuniyeti vurgulamaktadır (Sezer Ö, 2008:150). Yerel yönetim hizmetlerinin yerine getirilmesinde vatandaşın memnuniyetinin ölçülmesi ve düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirerek vatandaş odaklı bir hizmeti sunabilmek oldukça önemlidir (Henden ve Henden, 2005, 49). Dolayısıyla, halka en yakın yerel yönetim hizmet birimlerinden biri olan Belediyelerin vatandaş / müşteri / tüketici odaklı hizmet sunması beklenmektedir. Belediyelerin veya yöneticilerin sunulan hizmetlerden tüketicilerin memnuniyet düzeylerini bilmeleri, daha sonraki hizmet politikalarında yol gösterici olabilir. Bu politikalar belirlenirken de liderler, yöneticiler, yenilikçi ve yenilikleri uygulamaya aktarma becerisine sahip olabilmelidirler (Leblebici, 2008: 68). Kısacası, Acartürk'ün ( 2001:59) de belirttiği gibi; belediyeler, varlık nedenleri yerel kamu hizmetlerini günümüz koşullarına uygun olarak en etkin ve verimli şekilde sunabilmelidir. Dolayısıyla, belediyeler hizmetin kalitesini yükseltmek ve tüketici memnuniyetini arttırmak amacıyla yeni planlamalar ve uygulamalar içine girmelidir. Bu nedenle bu araştırmada, birer tüketici olarak kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi amaçlanmıştır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

- Kara ve Gürcü'nün tarafından yapılan “Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği” adlı araştırma.

Belediye hizmetlerinin tümünün ya da bir kısmının hizmet kalitesinin belirlenmesi ve ölçümü ile ilgili sınırlı sayıda araştırmalar yapılmıştır. Kara ve Gürcü'nün (2010: 79-86) yapmış oldukları “Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği” adlı çalışma belediye hizmetlerinden faydalanan halkın beklentileri ile memnuniyetlerinin karşılaştırılması amacıyla tasarlanmıştır ve araştırmaya 186'sı bayan 254'ü erkek olmak üzere toplam 440 kişi katılmıştır. Belediyenin sağladığı hizmetler ile eğitim, yaş, gelir düzeyi gibi faktörler arasındaki ilişki ile görüş farklılıklarının bakış açısına yansımaları arasındaki ilişki çözümlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, genel olarak demografik değişkenler ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklara rastlanmıştır. Ancak farklı yaşam koşulları ve siyasi görüşlerine göre memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılıklar çıkmamıştır. Eğitim durumu dikkate alındığında, hiçbir grup arasında memnuniyet açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Ancak ortalama aylık gelire göre değerlendirildiğinde, Yozgat Belediyesi'nden hizmet alan bireyler arasında “belediyenin şeffaflığı” ve “çalışma saatleri” arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Buna karşın araştırmaya katılan vatandaşların verdikleri cevaplar cinsiyet değişkenine göre değerlendirildiğinde ortalamalar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Sadece içme suyunun kalitesi ve otobüs saatleri ile ilgili sorulara verilen cevaplarda cinsiyete göre farklılıklara rastlanmıştır. Erkeklerde görüş olumluya doğru artmıştır. Diğer bir değişken olan “ikamet süresi”ne göre sonuçlara bakıldığında, vatandaşların memnuniyet düzeyleri ile ikamet ettikleri süre arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İkamet süresi arttıkça memnuniyet düzeyleri de artmıştır. Araştırmanın geneline bakıldığında ise, hizmetlerin yeterli olmadığı ve verilen hizmetler konusunda vatandaşların bilgi sahibi olmadığı sonucu çıkmıştır.

**-Usta ve Memiş tarafından yapılan “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği” adlı çalışma.**

Usta ve Memiş'in (2010: 333-355) yaptıkları “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği” isimli diğer bir çalışmanın amacı ise seçmenlerin Giresun Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi ile ilgili algılamalarını belirlemektir. Araştırma Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) tarafından 1985 yılında geliştirilen Servqual Ölçeği (Servis Kalite Ölçeği) kullanılarak il merkezinde yaşayan 293 seçmen üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, vatandaşlar tarafından algılanan en olumsuz hizmet şehrin alt ve üst yapısının engelli ve yaşlılara göre düzenlenmemiş olması çıkmıştır. Buna karşın araştırmaya katılan vatandaşların en olumlu düşündükleri konu ise, belediyenin sağladığı suyun içilebilir olduğudur. Yapılan analiz sonuçlarına göre, seçmenlerin yaşı, medeni durumu, mesleği ve gelir durumu değişkenlerine göre seçmenlerin belediye hizmet algılamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Buna karşın, cinsiyet ve eğitim düzeyi ile belediye hizmet algılamaları arasında sonuçlar manidar çıkmıştır. Ancak seçmenlerin cinsiyetine göre belediye hizmet kalitesi algılamalarındaki farklılık “temel kentsel alt yapı hizmetleri” ile sınırlıdır. Kadınlar erkeklere göre belediyenin temel kentsel alt yapı hizmetlerini daha yetersiz bulmaktadır. Diğer taraftan seçmenlerin eğitim düzeyi ile belediye hizmet algılamalarına ilişkin sonuçlara bakıldığında, belediyenin temel kentsel alt yapı hizmetlerinde algılama farklılığına neden olan grubun üniversite mezunu olduklarını görüyoruz. Üniversite mezunlarının belediyenin temel kentsel alt yapı hizmetleri ile ilgili algılamaları ilköğretim ve lise mezunlarından farklılık göstermektedir. İlköğretim ve lise mezunlarının algılamaları ise benzerdir. Şöyle ki; üniversite mezunları ilköğretim ve lise mezunlarına oranla temel kentsel alt yapı hizmetlerini çok daha yetersiz bulmaktadır. Personel ve bina yeterliliğinde algılama farklılığına neden olan grup ise ilköğretim mezunlarıdır. İlköğretim mezunları lise ve üniversite mezunlarına kıyasla belediyenin bina ve personel yeterliliğini daha yeterli bulmaktadır.

**- Kurgun, Özdemir, Kurgun, Bakıcı tarafından yapılan “Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama” isimli çalışma.**

Kurgun, Özdemir, Kurgun, Bakıcı (2008:29-54) tarafından benzer bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışma “Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama” adını taşımaktadır. Bu araştırma belediyelerde hizmet yeterliliğinin ve hizmet kalitesinin belirlenmesi ve belediyenin başarılı ve eksik olduğu yönlerin ortaya konması amacıyla yapılmıştır. Çalışmada, 3030 vatandaşa anket uygulanmış ancak 2972 tanesi incelemeye alınmıştır. Halka uygulanan ankette belediye başkanını, belediye personelini, belediye hizmetlerinin yeterliliğini değerlendiren soruların yanı sıra belediye başkanından memnuniyet ve belediye personelinden memnuniyeti ölçen sorular da vardır. Araştırma genel olarak değerlendirildiğinde, halkın Karşıyaka Belediyesi hizmetlerinden memnuniyetinin orta düzey ya da üstünde olduğu görülmektedir. Demografik özellikler dikkate alındığında, belediyeden memnuniyet düzeylerinde farklılıklar bulunmaktadır. Örneğin kadınların belediye başkanından ve belediye personelinden memnuniyet düzeyleri erkeklere oranla daha yüksek çıkmıştır. Yaş değişkenine göre ise belediye hizmetinin yeterliliği farklılık göstermezken, belediye başkanını değerlendirme konusunda 57 yaş üstü katılımcılar 35-45 yaş arasındaki katılımcılardan daha olumlu düşünmektedirler. 16-25 yaş grubu ise, belediye başkanından en yüksek düzeyde memnun olan gruptur. Tukey testi sonuçlarına göre eğitim değişkeni incelendiğinde, Karşıyaka Belediye Başkanı hakkında lise ve dengi okul mezunları ilkökul mezunlarına kıyasla daha olumlu değerlendirmeler yapmışlardır. Hizmetin yeterliliği konusunda, üniversite ve lise mezunları ilkökul mezunları ile karşılaştırıldığında belediye hizmetlerini daha yeterli bulmaktadırlar. Meslek grupları dikkate alındığında, esnaf ve zanaatkarlar ve sanayici-tüccarların memnuniyet düzeylerinin düşük; emeklilerin ise memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Son olarak, analiz sonuçlarına bakıldığında orta düzey gelir grubuna (1000-2000TL) ait katılımcılar, çok düşük (251-500TL) ve yüksek gelir (2000TL üzeri) grubundakilere göre tüm değişkenleri daha olumlu değerlendirmektedirler. Bunların yanı sıra, katılımcılar özellikle belediye başkanının güvenilirliği ve dürüstlüğü konularında çok yüksek düzeyde olumlu görüş

belirtmişlerdir. Karşıyaka Belediyesi'nin hizmet yeterliliği de genel olarak orta düzeyin biraz üstünde çıkmıştır. Hizmet yeterliliği konularında orta düzeyin altında çıkan tek ifade "otopark alanlarının yeterliliği" dir.

**-Çakmak tarafından yapılmış olan "Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi: Muğla İli Örneği" adlı yüksek lisans tezi.**

"Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi: Muğla İli Örneği" adlı yüksek lisans için yapılmış araştırma da dikkati çeken bir diğer çalışmadır. Bu araştırma, Muğla Belediyesi'nin verdiği hizmetlerden halkın memnuniyet derecesini ölçmek amacıyla yapılmıştır. Toplamda 818 geçerli anket kullanılmıştır. Katılımcıların 380'i erkek, 438'i ise kadındır. Elde edilen sonuçlar yaş, cinsiyet, eğitim durumu, meslek değişkenlerine göre yorumlanmıştır. Cinsiyet değişkenine göre sonuçlara bakıldığında; otopark, temizlik ve itfaiye ve zabıta hizmetlerine verilen cevaplarda manidar farklara rastlanmıştır. Diğer hizmetlerde anlamlı farklar bulunmamıştır. Otopark hizmetleri hakkında kadınlar erkeklere oranlara daha memnun iken; temizlik hizmetleri ve itfaiye ve zabıta hizmetlerinden erkeklerin kadınlara oranla daha memnun oldukları ortaya çıkmıştır ( Çakmak 2007: 75-76). Eğitim değişkenine göre bazı belediye hizmetlerinden memnuniyet derecesinde önemli farklara rastlanmıştır. Örneğin, kültür ve sanat hizmetleri ve tarihsel ve kentsel dokunun korunması konularında en az düzeyde memnun olan grup yüksek lisans ve üstü eğitim grubunda olanlardır, en fazla memnun olan grup ise okur-yazar grubudur. Buna karşın otopark hizmetleri ile ilgili sonuçlara bakıldığında yüksek lisans ve üstü, yüksekokul, lisans ile dengi eğitim grupları arasında manidar bir fark yoktur ( Çakmak, 2007: 80-81). Bunların yanı sıra katılımcıların yaptığı işe göre belediye hizmetlerinden memnuniyet dereceleri incelendiğinde, yine bazı hizmetlerde anlamlı farklara rastlanırken bazılarında önemli farklar bulunmamıştır. Örneğin; otopark hizmetleri ile ilgili sorularda meslek gruplarının verdikleri cevaplar arasında manidar bir fark yoktur. Araştırmaya katılan meslek gruplarının otopark hizmetlerinden kısmen memnun oldukları bulunmuştur. Buna karşın belediyenin hava kirliliğine yönelik yürüttüğü hizmetlerle ilgili en az memnun olan meslek grubu müteşebbis ve üst kademe yöneticileridir. En fazla memnun olan meslek grubu ise tarım ve tarım dışı üretim



işlerinde çalışan gruplardır (Çakmak,2007: 83-84). Araştırmanın geneline bakıldığında, Muğla belediyesinin hizmetleri içinde halkın en fazla memnun olduğu hizmet olarak ağaçlandırma, park ve yeşil alanlarla ilgili olanlar gelmektedir. Memnuniyetsizliğin en fazla olduğu konu ise kanalizasyon ve hava kirliliği ile ilgili olan hizmetlerdir. Yine genele bakıldığında, belediye hizmetlerinden okur-yazar olanlar ve ilköğretim eğitim seviyesinde olanlar en çok memnun iken, belediye hizmetlerinden memnuniyet derecesi eğitim düzeyi yükseldikçe azalmaktadır ( Çakmak,2007: 122-123).

**-Zeren ve Özmen tarafından yapılan “ Halkın Belediye Hizmetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği” adlı araştırma.**

Zeren ve Özmen tarafından benzer bir çalışma da Karaman ilinde yapılmıştır. 2010 yılında yapılmış olan bu çalışmada halkın belediye faaliyetlerine katılma duyarlılığı ve hizmet memnuniyeti araştırılmıştır. Araştırmaya 244’ü erkek 276’sı bayan toplam 520 kişi katılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, yarıya yakının (%46,5) 18-30 yaş arasında olduğu, %70’nin üniversite mezunu olduğu dikkati çekmektedir. Bunların dışında, katılımcıların %25,6’sının memur ve %14,6’sının da işsiz olması diğer önemli demografik göstergelerdir. Yapılan bu çalışmanın sonuçlarına bakıldığında, belediye tarafından sunulan hizmetlere yönelik en büyük sorunun başında %23,1 ile sosyal alan eksikliği gelmektedir. Arkasından ise %13,8 ile yol ve kaldırım sorunu gelmektedir. Bir diğer önemli sonuç ise, katılımcıların %82,3’ü belediye hizmetlerinin yetersiz olduğunu düşünmeleridir. Son olarak araştırmaya katılan vatandaşların %66 sı belediye başkanının gelişinden bu yana belediyenin hizmet kalitesinde önemli bir değişiklik olmadığını ifade etmişlerdir (Zeren ve Özmen, 2010: 169).

**-Ankara Büyükşehir Belediyesi Kamuoyu Araştırma ve Tanıtım Şube Müdürlüğü tarafından yaptırılmış “Ankara Büyükşehir Belediyesi Hizmetleri” konulu araştırma.**

Bir diğer çalışma ise Ankara Büyükşehir Belediyesi Kamuoyu Araştırma ve Tanıtım Şube Müdürlüğü’nün 2009 yılında yapmış olduğu “Ankara Büyükşehir Belediyesi

Hizmetleri” konulu çalışmasıdır. Katılımcılar Ankara’da ikamet eden vatandaşlardır. Çalışmaya 461’i erkek, 93’ü kadın olmak üzere toplam 554 kişi katılmıştır. Bu araştırmada daha çok, halkın Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmetleri hakkındaki bilgi ve memnuniyet düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Dikkat çeken araştırma sonuçlarından biri, katılımcıların %39,71’nin ASKİ Genel Müdürlüğü’nün şehre sağladığı içme suyunun kalitesini kötü olarak değerlendirdikleridir. Başka bir sonuç ise, hizmete göre değişmekle birlikte halkın büyük bir çoğunluğunun (%70den fazlası) belediye hizmetlerinden haberdar olmamasıdır. (Yayımlanmamış araştırma ABB)

#### **- TESEV tarafından 2004 yılında yaptırılmış olan araştırma**

Bunların dışında Adaman, Çarkoğlu ve Şenatalar’ın (2005:30-34) öncülüğünde TESEV’in (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) 2005’de yayımlamış olduğu ‘Toplumun Kamu Yönetimine, Kamu Hizmetlerine ve Reforma Bakışı’ adlı raporda 1999 ve 2004 yıllarda yapılmış olan araştırmalarla karşılaştırılmış ve 5 yıllık süre zarfında halkın genel olarak yerel yönetim hizmetlerinden memnuniyeti orta seviyede olmasına rağmen herhangi bir artış olmadığı ifade edilmiştir. Ancak vatandaşların birebir gözlemleyebildiği bazı hizmetlerde (çöp toplama, sokakların aydınlatılması...) memnuniyet düzeylerinde bir azalma görülürken; itfaiye, zabıta ve inşaat denetimleri gibi hizmetlere duyulan memnuniyetin arttığı da belirtilmiştir.

#### **-Araştırma Bürosu tarafından Amerika’da yapılan “Citizen Satisfaction with Municipal Services and Quality of Life in Worcester: 2005 Survey” isimli çalışma.**

Yurtdışında yapılmış olan çalışmalara bakıldığında, burada da araştırmaların sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Bunlardan biri Araştırma Bürosu (The Research Bureau, 2006) tarafından Amerika’da yapılan “Citizen Satisfaction with Municipal Services and Quality of Life in Worcester: 2005 Survey” isimli araştırmadır. Çalışmaya Worcester şehrinde yaşayan 2128 kişi katılmıştır. Araştırmaya katılan vatandaşların %60’ı kadın, %40’ı erkektir. Katılımcıların %76,6’sı 11 yıl ve daha uzun süredir Worcester şehrinde ikamet etmektedir. Uygulanan ankette, belediyenin sunduğu hizmetler ile orada yaşayan vatandaşların yaşam kaliteleri arasındaki ilişkiye yönelik

sorular yöneltilmiştir. Araştırmanın geneline bakıldığında; katılımcıların %63'ünün şehirdeki yaşam kalitesinden memnun, %7'sinin ise çok memnun olduğu sonucu çıkmıştır. Bunun yanı sıra, katılımcıların %82'si belediye hizmetlerini iyi ya da çok iyi olarak değerlendirmiştir.

**- Monvalto tarafından yapılan “Citizen Satisfaction with Municipal Services” isimli araştırma.**

Diğer bir çalışma ise Monvalto (2009: 1-6) tarafından yapılan “Citizen Satisfaction with Municipal Services” adını taşımaktadır. Araştırma 2008 yılında 33,809 katılımcı ile Brezilya'dan Haiti'ye kadar 23 Latin Amerika ülkesindeki vatandaşlar üzerinde yapılmıştır. Araştırmanın amacı, vatandaşların Amerika'daki belediye hizmetlerinden memnun olup olmadıklarını ölçmektir. Sosyo-ekonomik ve demografik değişkenler dikkate alındığında; cinsiyet değişkenine göre kadınların %50,6'sı erkeklerin ise %49,7'si belediye hizmetlerinden memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Gelir durumuna göre incelendiğinde ise gelir seviyesi düşük olan vatandaşların %47,9'u, gelir seviyesi orta düzeyde olan vatandaşların %51,3'ü ve gelir seviyesi yüksek olan vatandaşların %53,5'inin sunulan belediye hizmetlerinden memnun olduğu görülmüştür. Bunların dışında, belediye hizmetlerinden en memnun olan grubun %58,2 ile Brezilya, en az memnun olan grubun ise Jamaika olduğu dikkati çekmektedir.

**- Araştırma Bürosu The Reseach Bureau tarafından yapılmış “African-American Citizen Satisfaction with Municipal Services and Quality of Life in Worcester” adlı çalışma.**

Bunların dışında 2010 yılında yine Araştırma Bürosu (The Reseach Bureau, 2010) tarafından Worcester şehrinde, fakat bu kez Amerika'da yaşayan Afrika kökenli 143 vatandaş üzerinde çalışma yapılmıştır, anketlerin 107'si dikkate alınmıştır. Araştırma “African-American Citizen Satisfaction with Municipal Services and Quality of Life in Worcester” adını taşımaktadır. Araştırmanın geneline bakıldığında; katılımcıların büyük bir çoğunluğu belediye hizmetlerinden memnun olmadıklarını ve belediyenin sunduğu hizmetlerde kendilerinin dışlandığını belirtmişlerdir. Benzer olarak katılımcıların

%76'sı belediyenin sunduğu hizmetleri yetersiz bulmaktadır. Katılımcıların en memnun oldukları belediye hizmetleri şehrin genel görünümü ile ilgilidir. En az düzeyde memnun oldukları hizmet ise caddelerin ve yolların temizliği konusundadır

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **4.1.YÖNTEM**

Bu bölümde araştırma kapsamına alınan bireyler (katılımcılar), veri toplama araçları, işlem yolu ve verilerin analizi konuları sunulmuştur.

### **4.2. KATILIMCILAR**

Katılımcıları belirlemek için farklı yöntemlerden yararlanılmıştır. Araştırmada öncelikle farklı sapma miktarları için uygun örneklem büyüklüğü yaklaşık 600 kamu çalışanı olarak belirlenmiştir (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz, Demirel, 2008). Sonra, seçkisiz (random) yöntemle veri toplanacak kamu kurumları belirlenmiştir. Ankara Büyükşehir çalışanlarının katılımcılar arasına seçkisiz olarak girmesi üzerine, yansızlığı korumak amacıyla farklı siyasi partilerin yönetiminde olan iki ilçe belediye çalışanları katılımcılar arasına alınmıştır. Daha sonra ise belirlenen kamu kurumlarından kazara örnekleme (accidental sampling) yöntemiyle kamu çalışanlarına ulaşılmıştır. Böylece, bu çalışmaya Ankara Büyükşehir Belediyesi (n= 126) ile iki ilçe belediyesi (n= 130), merkez ilçe sınırları içerisindeki iki üniversite (n= 197), dört banka (n= 93) ve dört lise, üç ilköğretim okulu (öğretmenler) (n= 126) olmak üzere 344 kadın ve 328 erkek toplam 672 kamu çalışanı katılmıştır. Katılımcı kamu çalışanlarının yaşları 18 ile 53 arasında değişmektedir ( $M_{yaş} = 42,17$ ). Katılımcılardan % 25'i (n= 143) lise veya dengi okul mezunu, % 75'i (n= 529) üniversite veya yüksek okul mezunudur.

### **4.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI**

Araştırmada kamu görevlilerinin sosyo-demografik nitelikleri hakkında veri toplamak amacıyla araştırmacı tarafından bir kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. Yine, kamu çalışanlarının belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini ölçmek amacıyla araştırmacı tarafından Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ) adıyla Likert tipi üçlü derecelendirmeli bir ölçek geliştirilmiştir. Kişisel bilgi formu ile BHMÖ birlikte kamu görevlilerine araştırmacı tarafından uygulanmıştır.

#### 4.4. İŞLEM YOLU

Kamu görevlilerinin belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyetleri ile ilgili literatür taraması yapılarak yurt dışı ve yurt içinde yapılmış ilgili yayın ve araştırmalar gözden geçirilmiştir.

Bununla birlikte kamu görevlilerinin belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerini ölçmek amacıyla Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ) adıyla Likert tipi üçlü derecelendirmeli bir ölçek geliştirilmiştir. Bu amaçla yapılan literatür taraması doğrultusunda madde havuzu oluşturulmuştur. Pilot uygulamanın yapılmasının ardından uygun maddelerin seçilmesi için ve ölçeğin geçerliğini test etmek amacıyla Açıklayıcı (Exploratory) Faktör Analizi yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği ise Alpha yöntemi ile kontrol edilmiştir. Yapılan analizler doğrultusunda ölçeğin son formu oluşturularak kişisel bilgi formu ile ölçek birlikte araştırmacı tarafından bireysel ya da grup halinde kamu görevlilerine uygulanmıştır. Uygulamadan elde edilen veriler bilgisayara girilerek analize hazır hale getirilmiştir.

#### 4.5. VERİLERİN ANALİZİ

Verilerin analiz edilmesi için SPSS istatistik paket programı kullanılmıştır. Öncelikle, BHMÖ'de yer alan 54 hizmet maddesinden her biri için puan ortalamaları ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Ölçekte yer alan her bir hizmet maddesinden kamu görevlilerinin memnuniyet derecelerini belirlemek amacıyla, üçlü betimsel derecelendirmedeki iki birim aralığı üç dereceye bölünerek dereceler için kesme puanlar hesaplanmıştır. Bu hesaplama sonucunda, memnun değilim= 1.000- 1.666 puan aralığı; kısmen memnunum= 1.667- 2.332 puan aralığı; memnunum= 2.333- 3.000 puan aralığı olarak belirlenmiştir. Daha sonra, veriler üzerinde varyansların homojenliği test edilmiş, varyansların homojen çıkması üzerine, kamu görevlilerinin Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörleri saptamak amacıyla verilere çok yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Varyans analizi sonucunda F değeri manidar çıkan değişkenlerin gruplarına ilişkin ortalamalar

arasındaki farkların manidarlığı Scheffe testi ile kontrol edilmiştir. Araştırmada manidarlık dűzeyi .05 olarak alınmıştır.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **5. BULGULAR**

Bu çalışmada bulgular üç kısımda sunulmuştur: Birinci kısımda, Büyükşehir Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği'nin (BHMÖ) geçerlik ve güvenilirlik çalışmasına ilişkin sonuçlar verilmiştir. İkinci kısımda ise kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet sırasına ve derecesine ilişkin bulgular verilmiştir. Üçüncü kısımda ise, bazı sosyodemografik niteliklerine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin elde edilen bulgular tablolar halinde sunulmuş ve tablolar açıklanmıştır.

#### **5.1. BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE HİZMETLERİ MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ'NİN (BHMÖ) GELİŞTİRİLMESİ**

Bu çalışmada birbiriyle ilişkili iki çalışma yürütülmüştür. Birincisi, Büyükşehir Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ) geliştirilmiştir. İkincisi, BHMÖ ve araştırmacı tarafından geliştirilen Kişisel Bilgi Formu kullanılarak kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetleri incelenmiştir. Bu nedenle öncelikle BHMÖ geliştirilmiş, geçerlik ve güvenilirliği hesaplanmıştır. BHMÖ'nün geçerlik ve güvenilirlik çalışması 178 kadın ve 186 erkek olmak üzere toplam 364 kamu çalışanı üzerinde yürütülmüştür.

Büyükşehir Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği'nin (BHMÖ) geliştirilmesi amacıyla, öncelikle ilgili literatür, yasalar ve belediye hizmetleriyle ilgili diğer yazılı dökümanlar incelenmiştir. Böylece genel olarak belediyelerin, özel olarak da büyükşehir belediyelerinin görev, yetki ve sorumlulukları hakkında ayrıntılı bilgi toplanmıştır. Elde edilen bilgiler birlikte değerlendirilerek 54 maddelik ölçek deneme formu hazırlanmıştır. BHMÖ'nin deneme uygulaması 52 kamu çalışanı üzerinde yapılmıştır. Deneme uygulaması sonunda katılımcılar tarafından iyi anlaşılmadığı görülen üç madde daha iyi anlaşılır biçimde yeniden düzenlenmiştir. BHMÖ'nin Likert tipi ve belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine göre üçlü derecelendirmeli (Memnun



değilim = 1, kısmen memnunum=2, Memnunum=3) olması kararlaştırılmıştır. Derecelerden önce ayrı bir sütunda BHMÖ'de yer alan ve büyükşehir belediye hizmetini ifade eden her madde ile ilgili olarak katılımcılara bilgisinin olup olmadığı sorulmuştur. Bilgisi var ise o hizmetten ne derecede memnun olduklarını belirtmeleri istenmiştir. Bu şekilde düzenlenen BHMÖ'nin uygulama formu (EK-1) 364 kamu çalışanına uygulanarak elde edilen veriler üzerinde maddelerin faktör yükleri, ölçeğin faktör yapısı, geçerliği ve güvenilirliği incelenmiştir.

### 5.1.1. BHMÖ'nin Geçerliği

BHMÖ'nin geçerliği için açımlayıcı (exploratory) faktör analizi seçilmiştir. Öncelikle, verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiştir (Büyüköztürk, 2003). Verilerin faktör analizi için uygun çıkması üzerine, BHMÖ'nin yapı geçerliğini ve faktör yapısını incelemek amacıyla açımlayıcı faktör analizi, faktörleştirme tekniği olarak da temel bileşenler analizi seçilmiştir (Kline, 1994). Analizlerde faktörlerin her bir değişken üzerindeki ortak faktör varyansı, maddelerin faktör yükleri, açıklanan varyans oranları, çizgi grafiği incelenmiştir. Maddelerin faktör yükleri (factor loading) en az .30 olarak seçilmiştir. Birbiriyle ilişkili maddelerin bir araya gelerek bir faktör oluşturması amacıyla Varimax eksen döndürme tekniği seçilmiştir.

BHMÖ'ye ilişkin KMO katsayısı .925 ve Barlett testi anlamlı çıkmıştır. Faktörlerin her bir değişken üzerindeki ortak faktör varyansının (communalities) ise .484 ile .776 arasında değiştiği görülmüştür. Ayrıca Component Matrix tablosunda tüm maddelerin yük değerleri .343'ün üzerinde bulunmuştur. Böylece BHMÖ'den elde edilen toplam puanın kullanılabilmesi sonucuna varılmıştır. BHMÖ'de öz değeri (eigenvalue) 1'den büyük olan 4 faktör saptanmıştır. Birinci faktörün tek başına toplam varyansın % 28.735'ini açıkladığı; dört faktörün birlikte toplam varyansın % 63.850'sini açıkladığı izlenmiştir. Bir ölçeğin toplam varyansın % 64'nü açıklaması ölçeğin geçerliğinin oldukça iyi olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2008). Varimax eksen döndürme tekniği sonrasında birinci faktörün 18 maddeden (10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 31, 32, 33); ikinci faktörün 12 maddeden (34, 37, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 48, 52, 53, 54) ; üçüncü

faktörün 14 maddeden (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 15, 35, 36, 41) ve dördüncü faktörün 10 maddeden (21, 27, 28, 30, 38, 39, 47, 49, 50, 51) oluştuğu belirlenmiştir.

BHMÖ'nün faktörleri ve her faktörde yer alan maddeler EK-1'de gösterilmiştir:

Maddelerin içerikleri incelenerek birinci faktöre “**şehir düzeni ve denetim**”, ikinci faktöre “**halkın ihtiyaçları**”, üçüncü faktöre “**ruhsat, işyeri, imar ve işletme**”, dördüncü faktöre ise “**sosyal destek**” isimleri verilmiştir. BHMÖ'ye ilişkin açılımlayıcı (exploratory) faktör analizi sonuçları Tablo-1'de sunulmuştur.

**Tablo-1: BHMÖ'ye İlişkin Faktör Analizi Sonuçları**

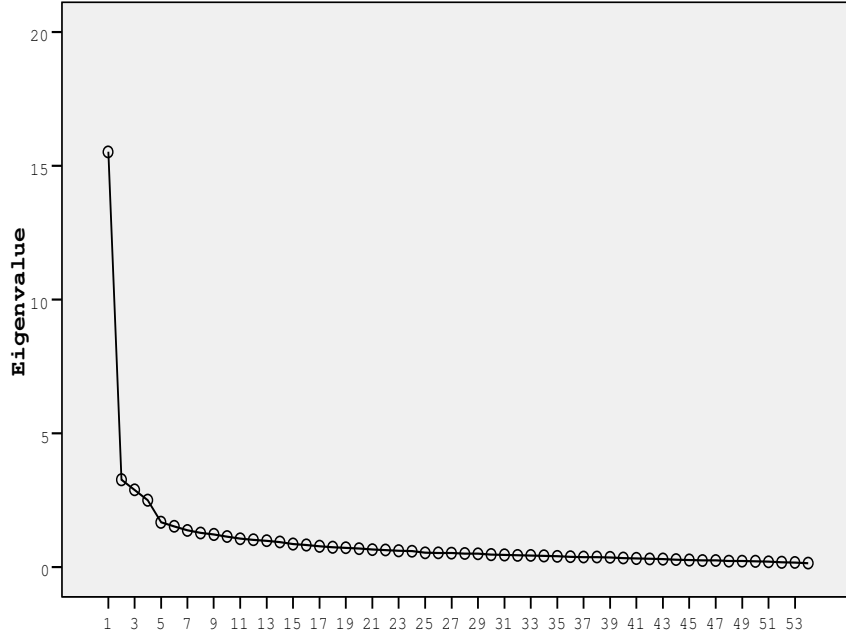
Mad No	Fak.Ortal Varyansı	Mad No	Component Matrix Faktör-1 Yük. Değeri	Döndürme Sonrası Maddelerin Faktörlerdeki Yük Değeri				
				Mad No	1	2	3	4
M1	,431	M40	,678	M26	,639			
M2	,391	M41	,630	M18	,624			
M3	,404	M44	,622	M23	,599			
M4	,581	M42	,616	M13	,581			
M5	,554	M32	,614	M24	,579			
M6	,591	M43	,613	M20	,553			
M7	,530	M36	,611	M32	,545			
M8	,404	M17	,601	M12	,537			
M9	,344	M26	,600	M17	,531			
M10	,255	M7	,600	M14	,527			
M11	,248	M13	,596	M25	,516			
M12	,395	M14	,593	M31	,513			
M13	,504	M29	,588	M19	,513			
M14	,448	M19	,580	M29	,508			
M15	,404	M31	,579	M16	,486			
M16	,341	M24	,576	M33	,472			
M17	,449	M53	,573	M22	,460			
M18	,449	M33	,570	M10	,364			
M19	,515	M34	,556	M53		,678		
M20	,431	M3	,555	M44		,651		
M21	,320	M22	,550	M42		,646		
M22	,362	M20	,550	M43		,638		
M23	,427	M50	,549	M46		,623		
M24	,465	M45	,548	M45		,623		
M25	,435	M18	,540	M54		,622		
M26	,533	M30	,537	M52		,568		
M27	,437	M48	,536	M34		,455		

Tablo-1'in devamı...

M28	,523	M49	,532	M40	,451		
M29	,521	M8	,527	M48	,409		
M30	,503	M15	,526	M37	,378		
M31	,459	M27	,523	M6		,725	
M32	,510	M23	,523	M4		,720	
M33	,420	M52	,520	M5		,676	
M34	,423	M5	,519	M1		,609	
M35	,412	M25	,518	M2		,561	
M36	,410	M35	,510	M3		,535	
M37	,271	M46	,507	M8		,530	
M38	,419	M28	,505	M15		,498	
M39	,387	M38	,503	M9		,495	
M40	,500	M2	,501	M7		,490	
M41	,466	M39	,491	M35		,445	
M42	,538	M54	,481	M41		,435	
M43	,603	M1	,480	M11		,422	
M44	,556	M37	,476	M36		,411	
M45	,464	M12	,473	M28			,662
M46	,440	M16	,453	M30			,630
M47	,430	M9	,430	M47			,623
M48	,365	M10	,420	M38			,567
M49	,531	M11	,384	M50			,564
M50	,616	M21	,382	M51			,546
M51	,352	M47	,401	M39			,541
M52	,442	M51	,343	M27			,535
M53	,536	M4	,501	M49			,520
M54	,427	M6	,523	M21			,389

Gerek çizgi grafiğindeki birinci faktörden sonraki hızlı düşüş, gerek ortak faktör varyansına ilişkin değerler, gerekse birinci faktördeki yük değerleri incelendiğinde, BHMÖ'nin dört faktörlü olmasının yanı sıra genel bir faktöre sahip olduğu da anlaşılmaktadır. BHMÖ'nin geçerliğine ilişkin kanıtlar, BHMÖ'nin kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçebilecek nitelikte olduğunu göstermektedir.

Scree Plot



### 5.1.2. BHMÖ'nin Güvenirliği

BHMÖ'nin güvenirliği için ise Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı bulunmuştur (Alpha=.965). Elde edilen güvenirlik katsayısı BHMÖ'nin kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla güvenle kullanılabileceğini göstermektedir. Sonuç olarak, BHMÖ'nin geçerlik ve güvenirliğine ilişkin kanıtlar, BHMÖ'nin kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla kullanılabileceğini göstermektedir. BHMÖ'den alınabilecek puan 54 ile 162 arasında değişmektedir. Yüksek puan, bireyin büyükşehir belediye hizmetinden memnun olduğu anlamına gelmektedir.

## 5.2. KAMU ÇALIŞANLARININ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE

### HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin bulgular sunulmuştur. Bu amaçla, 54 adet hizmet, memnuniyet puan sırasına

göre verilmiş; kesme puanları kullanılarak her hizmet maddesine ilişkin memnuniyet derecesi belirlenmiştir.

### **Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetine göre hizmetlerin sırası ve memnuniyet derecesi**

Araştırmada ilk olarak “kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetine göre hizmetlerin sırası ve derecesi nasıldır?” sorusuna yanıt aranmıştır. Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetine göre hizmetlerin sırası ve her hizmet maddesine ilişkin  $n$ ,  $\bar{x}$  ve  $s$  değerleri ile memnuniyet derecesi Tablo-2’de verilmiştir.

**Tablo-2: Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetine göre hizmetlerin sırası, memnuniyet derecesi ve her maddeye ilişkin  $n$ ,  $\bar{x}$  ve  $s$  değerleri**

Sıra	Hizmet Maddeleri	n	$\bar{x}$	s	Mem. Dere.
1	“Halk ekmek” hizmeti sunmak	652	2,392	,682	<b>MEM NUN</b>
2	Mezarlık ve defin ile ilgili hizmetleri yürütmek	535	2,183	,776	<b>K</b>
3	Meslek ve Beceri kursları açmak	622	2,110	,712	
4	Festival, sirk v.b. hizmetler sunmak	626	2,017	,742	
5	Şehri yeşillendirme çalışmaları yapmak	660	1,950	,774	<b>I</b>
6	İtfaiye ve acil yardım hizmetlerini yürütmek	517	1,926	,700	
7	Yaşlılar ve kadınlara yönelik sosyal hizmet yürütmek	591	1,905	,768	<b>S</b>
8	Raylı sistemle toplu taşıma hizmeti sunmak (metro)	657	1,902	,778	
9	Gençlere ve çocuklara yönelik sosyal hizmet yürütmek	605	1,829	,734	<b>M</b>
10	Kadın sığınma ve şefkat evlerini hizmete sunmak	549	1,814	,743	
11	Sosyal donatılar, bölge parkları yapmak	615	1,803	,738	
12	Yeni meydan, bulvar, cadde ve ana yollar yapmak	642	1,796	,739	<b>E</b>
13	İhtiyacı olanlara gıda ve kömür yardımı yapmak	599	1,786	,808	<b>N</b>
14	Engellilere yönelik sosyal ve kültürel hizmetler yürütmek	583	1,768	,738	
15	Yangına karşı alınacak önlemleri denetlemek	478	1,734	,725	
16	Kütüphane, müze, spor, dinlence ve eğlence yerleri yapmak	607	1,726	,729	
17	Sokak çocuklarını topluma kazandırmak	543	1,725	,741	<b>M</b>
18	Üstün başarı gösteren sporculara ödül vermek	424	1,650	,718	
19	İşyerlerine ruhsat vermek	312	1,647	,719	
20	İlan ve reklam asılacak yerleri belirlemek	567	1,642	,730	
21	Eğitim ve kültür hizmetleri için bine ve tesisler yapmak	560	1,633	,705	

Tablo-2'nin devamı...

22	Meydan, bulvar, cadde ve ana yolların onarımını yapmak	644	1,632	,705	<b>E</b>
23	Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek	616	1,608	,687	
24	Amatör spor kulüplerine gerekli desteği vermek	474	1,601	,693	<b>M</b>
25	Kent tarihi bakımından önem taşıyan mekanları korumak	598	1,598	,715	
26	Büyükşehir içindeki toplu taşıma araçlarına ruhsat vermek	455	1,593	,660	<b>N</b>
27	Ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini planlamak	635	1,592	,661	
28	Hayvanat bahçeleri ve hayvan barınakları yapmak	562	1,587	,724	<b>U</b>
29	Meydan, bulvar, cadde ve sokaklara isim/numara vermek	608	1,583	,693	
30	Sağlık, eğitim, kültür tesislerine malzeme desteği sağlamak	484	1,578	,710	<b>N</b>
31	e- belediye aracılığı ile vatandaş bilgilendirmek	505	1,570	,747	
32	Büyükşehir içindeki toplu taşıma hizmetlerini yürütmek	632	1,568	,657	
33	Her türlü imar uygulamasını ruhsatlandırmak	433	1,561	,688	
34	Zabıta hizmetlerini yerine getirmek	571	1,553	,628	
35	Çevrenin korunmasını sağlamak	630	1,546	,645	<b>D</b>
36	Kültür ve tabiat varlıklarının korunmasını sağlamak	568	1,542	,691	
37	Kültür ve tabiat varlıklarının bakım ve onarımını sağlamak	562	1,540	,680	<b>E</b>
38	Toptancı hallerini ve mezbahaları denetlemek	448	1,535	,671	
39	Çevre düzeni planına uygun nazım imar planı hazırlamak	551	1,524	,676	<b>Ğ</b>
40	İşyerlerini denetlemek	440	1,495	,664	
41	İlçe belediyelerinin parselasyon planlarını yapmak	422	1,495	,667	<b>İ</b>
42	Çevre kirliliğine yol açmayacak tedbirler almak	624	1,495	,677	
43	Şehir trafik düzenini sağlamak	642	1,493	,630	<b>L</b>
44	Toplu taşıma araçlarının durak yerlerini denetlemek	597	1,485	,661	
45	Her türlü servis ve toplu taşıma araçlarını denetlemek	600	1,460	,639	
46	Yapıların kentsel tasarıma uygunluğunu denetlemek	569	1,451	,645	
47	Doğal afetlerle ilgili planlamalar ve hazırlıklar yapmak	484	1,440	,648	
48	İlçelerin imar plan uygulamalarını denetlemek	464	1,437	,647	
49	Kapalı ve açık otoparklar yapmak	579	1,416	,637	
50	Sokak hayvanlarına barınak sağlamak	533	1,403	,655	
51	Toplu taşıma araçlarının bilet ücretini belirlemek	643	1,377	,584	
52	Tehlike oluşturan binaları insandan tahliye etmek	456	1,377	,616	
53	Yiyecek ve içeceklerin tahlilleri için laboratuvarlar kurmak	517	1,348	,608	
54	Araç park yerlerini işletmek, işlettirmek, kiraya vermek	557	1,308	,541	

Tablo-2'de görüleceği gibi, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetleri sıralandığında “halk ekmek, mezarlık ve defin işleri, meslek ve beceri kursları, festival- sirk, şehri yeşillendirme, itfaiye ve acil yardım, yaşlılar ve kadınlara yönelik sosyal hizmet, raylı sistemle toplu taşıma, gençlere ve çocuklara yönelik sosyal hizmet, kadın sığınma ve şefkat evlerini hizmete sunmak” ilk 10 sırada yer almaktadır. En son 10 sırada yer alan hizmetler ise “her türlü servis ve toplu taşıma araçlarını denetlemek, yapıların kentsel tasarıma uygunluğunu denetlemek, doğal afetlerle ilgili

planlamalar ve hazırlıklar yapmak, ilçelerin imar plan uygulamalarını denetlemek, kapalı ve açık otoparklar yapmak, sokak hayvanlarına barınak sağlamak, toplu taşıma araçlarının bilet ücretini belirlemek, tehlike oluşturan binaları insandan tahliye etmek, yiyecek ve içeceklerin tahlilleri için laboratuvarlar kurmak, araç park yerlerini işletmek, işlettirmek, kiraya vermek” biçiminde sıralanmaktadır.

Kesme puanları (memnun değilim= 1.000- 1.666 puan aralığı; kısmen memnunum= 1.667- 2.332 puan aralığı; memnunum= 2.333- 3.000 puan aralığı) kullanılarak bu hizmet maddelerinden kamu çalışanlarının memnuniyet dereceleri incelendiğinde, kamu çalışanlarının sadece “halk ekmek” hizmetinden **memnun** ( $x= 2.392$ ) oldukları anlaşılmaktadır. Kamu çalışanlarının 2-17 sıra nolu hizmetlerden **kısmen memnun** oldukları, 18-54 sıra nolu hizmetlerden ise **memnun olmadıkları** belirlenmiştir.

### **5.3. BAZI SOSYODEMOGRAFİK NİTELİKLERİNE GÖRE KAMU ÇALIŞANLARININ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN BULGULAR**

Bu kısımda, “cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, kurum, mesleki kıdem, medeni durum, ailedeki kişi sayısı, ailenin aylık geliri ve siyasi eğilim değişkenlerine göre kamu çalışanların büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetleri manidar olarak farklı mıdır?” sorusuna yanıt aranmış; elde edilen bulgular sırasıyla sunulmuştur. Bu amaçla, öncelikle araştırmada ele alınan bağımsız değişkenlere ilişkin betimsel istatistikler Tablo-3’de verilmiştir.

**Tablo-3: Sosyo-demografik niteliklerine göre kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin n,  $\bar{x}$  ve s değerleri**

DEĞİŞKENLER	n	$\bar{x}$	s
<b>Cinsiyet</b>			
Kadın	344	69,845	23,499
Erkek	328	78,112	25,185
<b>Yaş</b>			
25 yaş ve küçük	37	71,378	30,879
26-30 yaş	93	76,193	26,964
31-40 yaş	175	72,508	25,604
41 yaş ve büyük	367	74,201	22,899
<b>Eğitim Düzeyi</b>			
Lise veya dengi okul	143	74,426	26,439
Üniversite veya Y. Okul	529	73,733	24,190
<b>Kurum</b>			
Büyük şehir	126	89,603	26,598
İlçe Belediyesi	130	62,607	21,007
Banka	93	65,666	21,862
Milli Eğitim	126	73,206	20,985
Üniversite	197	75,573	23,620
<b>Kıdem</b>			
5 yıl ve az	130	76,284	29,948
6-10 yıl	83	69,385	24,326
11-20 yıl	214	71,845	22,764
21 yıl ve fazla	245	75,906	23,027
<b>Medeni durum</b>			
Evli	507	74,410	23,729
Bekar	165	72,254	27,364
<b>Aile kişi sayısı</b>			
1-2 kişi	138	70,681	27,186
3-4 kişi	463	74,825	23,320
5 kişi ve fazla	71	73,943	27,764
<b>Ailenin aylık geliri</b>			
2000TL ve az	258	73,686	26,691
2001-3000TL	177	71,124	21,764
3001-4000TL	103	73,912	24,093
4001TL ve fazla	134	77,873	24,393
<b>Siyasi eğilim</b>			
Dindar-Muhafazakar	34	93,852	27,807
Sol Siyasi	291	66,659	19,739
Sağ Siyasi	102	84,588	25,291
Bağımsız	245	75,228	25,949

Tablo-3'de izleneceği gibi, araştırmada ele alınan bağımsız değişkenlerin gruplarına ilişkin ortalamalar arasında farklar gözlenmektedir. Grupların ortalamaları arasında



gözlenen bu farkların manidarlığını test etmek amacıyla, önce, varyansların homojenliği kontrol edilmiş; sonra, veriler üzerinde Çok Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmış; F değeri manidar çıkan değişkenlerin gruplarına ilişkin ortalamalar arasındaki farkların manidarlığını test etmek amacıyla da Scheefe Testi kullanılmıştır. Çok Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonuçları Tablo-4’de sunulmuştur.

**Tablo-4: Sosyo-demografik niteliklerine göre kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin ANOVA sonuçları**

Değişkenler	Kareler top.	sd	Kareler Ort.	F	p	Eta Kare (n <sup>2</sup> )
Cinsiyet	3830,768	1	3830,768	7,897	,005	,012
Yaş	1227,280	3	409,093	,843	,470	,004
Eğitim	749,450	1	749,450	1,545	,214	,002
Kurum	36050,312	4	9012,578	18,579	,000	,103
Kıdem	1062,810	3	354,270	,730	,534	,003
Medeni durum	2,354	1	2,354	,005	,944	,000
Ailedeki kişi	1679,857	2	839,928	1,732	,178	,005
Aile geliri	611,646	3	203,882	1,543	,104	,001
Siyasi Eğilim	18673,609	3	6224,536	12,832	,000	,056

Tablo-4’de görüleceği gibi, kamu çalışanlarını büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “cinsiyet” (F= 7,897, p< .005), “çalıştığı kurum” (F= 18,579, p< .000), ve “siyasi eğilim” (F= 12,832, p< .000) değişkenlerine göre farklı bulunmuştur. Başka deyişle, “cinsiyet” değişkeninin kamu görevlilerinin büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde düşük (n<sup>2</sup> = ,012); “kurum” değişkeninin orta (n<sup>2</sup> = ,103); ve “siyasi eğilim” (n<sup>2</sup> = ,056) değişkeninin ise düşük derecede etkili olduğu ortaya çıkmıştır (Büyüköztürk, 2002: 45-46).

Buna karşın, “yaş, eğitim düzeyi, mesleki kıdem, medeni durum, ailedeki kişi sayısı, ailenin aylık geliri” değişkenlerine göre kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı bulunmamıştır. Aşağıda, araştırmadan elde edilen bulgular, alt problemlerin sırasına göre sunulmuştur.

### **5.3.1. Cinsiyete göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular**

Araştırmada yanıtı aranan sorulardan birisi “cinsiyete göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?” biçiminde sorulmuştur.

Tablo-3'den hatırlanacağı gibi, kadın kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması 69,845; erkeklerin puan ortalaması ise 78,112 bulunmuştu. Bu ortalamalar ANOVA sonuçlarıyla birlikte değerlendirildiğinde erkek kamu çalışanlarının puan ortalamasının kadın kamu çalışanların puan ortalamasından manidar olarak yüksek olduğu söylenebilir. Başka deyişle, erkek kamu çalışanları, kadın kamu çalışanlarına kıyasla büyükşehir belediye hizmetlerinden daha memnundurlar.

### **5.3.2. Yaşlarına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular**

Burada ise, araştırmadaki “Yaşlarına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?” sorusunun cevabı aranmıştır.

Tablo-3'e baktığımızda, 25 yaş ve altı kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması 71,378; 25-30 yaş arasındaki kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 76,193; 31-40 yaş arasındaki kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 72,508 ve 41 yaş ve daha büyük kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 74,201 çıkmıştır.

Tablo-4'den hatırlanacağı gibi, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “yaş” ( $F= ,843$   $p>.05$ ) “değişkenine göre farklı çıkmamıştır. Diğer bir ifade ile yaşlarına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı bulunmamıştır

### **5.3.3. Eğitim düzeylerine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular**

Araştırmanın başka bir sorusu da “Eğitim düzeylerine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?” biçiminde ifade edilmiştir.

Tablo-3’deki sonuçlara baktığımızda, lise veya dengi okul mezunu kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması 74,426, üniversite veya yüksekokul mezunun kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması ise 73,733’dür.

Tablo-4’den anımsanacağı gibi, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “eğitim düzeyi” değişkenine göre farklılık göstermemektedir ( $F=1,545$ ,  $p>.05$ ). olarak, eğitim düzeylerine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı çıkmamıştır.

### **5.3.4. Çalıştığı kuruma göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular**

Araştırmanın diğer bir sorusu olan “Çalıştığı kuruma göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?” sorusuna yanıt aranmıştır.

Tablo-3’de görüleceği gibi, Ankara Büyükşehir Belediyesi kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması 89,603, İlçe Belediyesi kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 62,607, bankalardaki kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 65,666; Milli Eğitim kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 73,206 ve üniversitelerdeki kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 75,573 çıkmıştır.

Tablo-4’den anımsanacağı gibi, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “kurum” değişkenine göre farklı ( $F= 18,579$ ,  $p< .000$ )

bulunmuştur. Bu bulgudan, “kurum” değişkeninin, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde orta ( $n^2 = ,103$ ) derecede etkili olduğu anlaşılmaktadır. Başka deyişle, çalıştığı kuruma göre, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı bulunmuştur. Bunun üzerine, bu farkın hangi grupların ortalamaları arasındaki farktan kaynaklandığını test etmek amacıyla verilere Scheffe Testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo-5’de verilmiştir.

Scheffe testi sonuçlarına göre, büyükşehir belediyesi birimlerinde çalışanların büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması ( $\bar{x} = 89,603$ ), üniversite ( $\bar{x} = 75,573$ ), milli eğitim ( $\bar{x} = 73,206$ ), banka ( $\bar{x} = 65,666$ ) ve ilçe belediyesi ( $\bar{x} = 62,607$ ) çalışanlarının puan ortalamalarından manidar olarak yüksek bulunmuştur. Yine, “üniversite” ve “Milli Eğitim” çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamaları, “ilçe belediye” çalışanlarının ortalamalarından manidar olarak yüksek çıkmıştır. Buna karşın, “banka” çalışanları ile “ilçe belediye” çalışanları ve “Milli Eğitim” çalışanlarının; ayrıca “Milli Eğitim” çalışanları ile “üniversite” çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamaları arasındaki farklar manidar çıkmamıştır.

Sonuç olarak, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetleri çalıştıkları kurumlara göre değerlendirildiğinde, Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden en çok Ankara Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının memnun oldukları; ilçe belediye çalışanlarının ise en az memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

**Tablo-5: Kamu çalışanlarının çalıştıkları kuruma göre büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin Scheffe Testi sonuçları**

(I) kurum	(J) kurum	Puan ort.	Ortalama Farkı (I-J)	Std. Hata	p
Büyük Şehir	İlçe Belediye	62,607	26,995(*)	2,751	,000
	Banka	65,666	23,936(*)	3,008	,000
	Milli Eğitim	73,206	16,396(*)	2,772	,000
	Üniversite	75,573	14,029(*)	2,510	,000
İlçe Belediyesi	Büyük Şehir	89,603	-26,995(*)	2,751	,000
	Banka	65,666	-3,059	2,989	,902
	Milli Eğitim	73,206	-10,598(*)	2,751	,005
	Üniversite	75,573	-12,965(*)	2,486	,000
Banka	Büyük Şehir	89,603	-23,936(*)	3,008	,000
	İlçe Belediye	62,607	3,059	2,989	,902
	Milli Eğitim	73,206	-7,539	3,008	,181
	Üniversite	75,573	-9,906(*)	2,768	,013
Milli Eğitim	Büyük Şehir	89,603	-16,396(*)	2,772	,000
	İlçe Belediye	62,607	10,598(*)	2,751	,005
	Banka	65,666	7,539	3,008	,181
	Üniversite	75,573	-2,367	2,510	,926
Üniversite	Büyük Şehir	89,603	-14,029(*)	2,510	,000
	İlçe Belediye	62,607	12,965(*)	2,486	,000
	Banka	65,666	9,906(*)	2,768	,013
	Milli Eğitim	73,206	2,367	2,510	,926

### 5.3.5. Mesleki kıdemine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular

“Mesleki kıdemine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır? sorusu ise araştırmada ele alınan diğer sorulardan birisidir.

Tablo-3 incelendiğinde, 5 yıl ve daha az süredir görev yapan kamu çalışanların büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamasının 76,284; 6-10 yıl arası görev yapan kamu çalışanlarının puan ortalamasının 69,385; 11-20 yıl arası görev yapan kamu çalışanlarının puan ortalamasının 71,845 ve 21 yıl daha fazla süredir görev

yapan kamu çalışanlarının puan ortalamasının 75,906 olduğu görülmektedir.

Tablo-4'den anımsanacağı gibi, “mesleki kıdem” “değişkenine ilişkin F değeri manidar çıkmamıştır (F=,730 p>.05). Başka bir ifadeyle, mesleki kıdemine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı bulunmamıştır.

### **5.3.6. Medeni durumuna göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular**

Araştırmanın diğer bir sorusu olan “Medeni durumuna göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?” sorusuna yanıt aranmıştır.

Tablo-3'den anımsanacağı üzere, evli olan kamu çalışanlarının Ankara büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması 74,410; bekar kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması ise 72,254 çıkmıştır.

Tablo-4'den hatırlanacağı gibi, “medeni durum” değişkenine göre kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin F değeri (F=,005 p>.05) manidar çıkmamıştır. Diğer bir ifadeyle, “medeni durum” değişkeni, kamu çalışanlarının büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde manidar düzeyde etkili çıkmamıştır.

Sonuç olarak, medeni durumuna göre, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı bulunmamıştır.

### **5.3.7. Ailedeki birey sayısına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular**

Araştırmanın sıradaki sorusu olan “Ailedeki birey sayısına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?” sorusuna cevap aranmıştır.

Tablo-3'e bakıldığında, ailedeki kişi sayısı "1-2 kişi" olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 70,681, ailedeki kişi sayısı "3-4 kişi" olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 74,825 ve ailedeki kişi sayısı "5 kişi ve fazla" olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 73,943 olduğu görülmektedir.

Tablo-4'den hatırlanacağı gibi, "ailedeki kişi sayısı" değişkenine göre kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin F değeri ( $F= 1,732$ ,  $p>.05$ ) manidar çıkmamıştır. Diğer bir ifadeyle, "ailedeki kişi sayısı" değişkeni, kamu çalışanlarının büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde manidar düzeyde etkili çıkmamıştır.

Sonuç olarak, ailedeki kişi sayısına göre, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı bulunmamıştır.

### **5.3.8. Ailenin aylık gelir düzeyine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular**

Araştırmanın başka bir sorusu olan "Ailenin aylık gelir düzeyine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?" sorusunun yanıtı aranmıştır.

Tablo-3'ü incelediğinde, ailesinin aylık gelirinin "2000 TL ve daha az" olan kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamasının 73,686, "2001-3000 TL" arasında olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 71,124, "3001-4000 TL" olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 73,912 ve son olarak "4001TL ve daha fazla" olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 77,873 olduğu görülmektedir.

Tablo-4'den hatırlanacağı gibi, "ailenin aylık geliri" değişkenine göre, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin F değeri ( $F= 1,543$ ,  $p>.05$ ) manidar çıkmamıştır. Diğer bir ifadeyle, "ailenin aylık geliri" değişkeni kamu çalışanlarının büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri

üzerinde etkili bulunmamıştır.

Sonuç olarak, ailenin aylık gelirine göre, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı bulunmamıştır.

### **5.3.9 Siyasi eğilimine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular**

Son olarak araştırmanın diğer bir sorusu olan “Siyasi eğilimine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?” sorusunun yanıtı aranmıştır.

Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetleri siyasi eğilimlerine göre değerlendirildiğinde (Tablo-3), “dindar-muhafazakar” kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması ( $\bar{x} = 93,852$ ) en yüksek; “sol siyasi” eğilimde olanların puan ortalaması ( $\bar{x} = 66,659$ ) ise en düşük çıkmıştır. Ayrıca, “Sağ siyasi” grubun puan ortalaması 84,588, “bağımsız” grubun puan ortalaması ise 75,228 bulunmuştur.

Tablo-4'den anımsanacağı gibi, “siyasi eğilim” değişkenine göre, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin F değeri ( $F= 12,83$ ,  $p < .05$ ) manidar bulunmuştur. Başka bir ifadeyle, siyasi eğilimine göre, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı çıkmıştır. Bunun üzerine, bu farkın hangi grupların ortalamaları arasındaki farktan kaynaklandığını test etmek amacıyla verilere Scheffe Testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo-6'da verilmiştir.



**Tablo-6: Kamu çalışanlarının siyasi eğilimlerine göre büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin Scheffe Testi sonuçları**

(I) kurum	(J) kurum	Puan ort.	Ortalama Farkı (I-J)	Std. Hata	p
<b>(I) Siyasi Eğilim</b>	<b>(J) Siyasi Eğilim</b>				
Dindar-Muh.	Sol Siyasi	66,659	27,193(*)	3,988	,000
	Sağ Siyasi	84,588	9,264	4,358	,212
	Bağımsız	75,228	18,624(*)	4,027	,000
Sol Siyasi	Dindar-Muh.	93,852	-27,193(*)	3,988	,000
	Sağ Siyasi	84,588	-17,928(*)	2,532	,000
	Bağımsız	75,228	-8,568(*)	1,908	,000
Sağ Siyasi	Dindar-Muh.	93,852	-9,264	4,358	,212
	Sol Siyasi	66,659	17,928(*)	2,532	,000
	Bağımsız	75,228	9,359(*)	2,593	,005
Bağımsız	Dindar-Muh.	93,852	-18,624(*)	4,027	,000
	Sol Siyasi	66,659	8,568(*)	1,908	,000
	Sağ Siyasi	84,588	-9,359(*)	2,593	,005

Tablo-6’da görüleceği gibi, Scheffe testi sonuçlarına göre, “dindar-muhafazakar” ve “sağ siyasi” eğilime sahip kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamaları, “bağımsız” ve “sol siyasi” grubun ortalamalarından manidar olarak yüksek bulunmuştur. Benzer şekilde, “bağımsız” grubun puan ortalaması “sol siyasi” grubun ortalamasından manidar olarak yüksek bulunmuştur. Buna karşın, “dindar-muhafazakar” grup ile “sağ siyasi” grubun puan ortalamaları arasındaki gözlenen fark manidar çıkmamıştır. Kısaca söylenecek olursa, kendisini “dindar-muhafazakar” veya “sağ siyasi” yelpazede ifade eden kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden görece daha memnuniyet oldukları; buna karşın kendini “bağımsız” veya “sol siyasi” yelpazede tanımlayan grupların ise Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden pek memnun olmadıkları bulunmuştur.

## ALTINCI BÖLÜM

### 6. TARTIŞMA VE YORUM

Bu bölümde, araştırma sonucu elde edilen bulgular, problemler sırasına uygun olarak ele alınmış, literatür ışığında tartışılmış ve yorumlanmıştır.

#### 6.1 BHMÖ'NÜN GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ÇALIŞMALARINA İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞMA VE YORUMU

**BHMÖ**, Türkiye koşullarında geliştirilmiştir. **BHMÖ**'de toplam 54 madde bulunmaktadır. Maddeler, Büyükşehir kanununda yer alan büyükşehir belediyelerinin görev, yetki ve sorumlulukları esas alınarak hazırlanmıştır. Ölçek, üçlü derecelendirmeli (memnunum =3, kısmen memnunum = 2, memnun değilim=1) olup kamu çalışanları maddelerin karşısındaki kendilerine uygun dereceyi seçerek o derecenin altındaki parantezin içine çarpı işareti (x) koyarak tepkide bulunmaktadırlar. Kamu çalışanlarının o maddeye tepkide bulunabilmesi için öncelikle de o maddede ifade edilen hizmet hakkında bilgisinin olması gerekmektedir. **BHMÖ**'de tersine çevrilmiş madde (reverse) bulunmamaktadır. **BHMÖ**'den alınabilecek puan 54 ile 162 arasında değişmektedir. Yüksek puan, kamu çalışanlarının o hizmetten daha fazla memnun oldukları anlamına gelmektedir. **BHMÖ**, dört faktör içermektedir. Her faktörde yer alan maddelerin içerikleri incelenerek birinci faktöre “**şehir düzeni ve denetim**”, ikinci faktöre “**halkın ihtiyaçları**”, üçüncü faktöre “**ruhsat, işyeri, imar ve işletme**”, dördüncü faktöre ise “**sosyal destek**” isimleri verilmiştir. **BHMÖ**'nün geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarına ilişkin elde edilen sonuçlar, **BHMÖ**'nün kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerin memnuniyetlerini ölçmek amacıyla güvenle kullanılabilceğini göstermektedir.

**BHMÖ**'yü başta akademisyenler, araştırma şirketlerinde çalışan araştırmacılar, siyasi partiler, belediyeler, kendi amaçları doğrultusunda kullanabilirler. Özellikle, büyükşehir belediyeleri, sundukları hizmetten belde halkının, tüketicilerin veya yurttaşların memnuniyet düzeylerini ölçmek ve yeni hizmet politikaları oluşturmak amacıyla kullanabilirler. Belediyeler aynı zamanda siyasi partilerle bağlantılı birimlerdir. Dolayısıyla siyasi partiler, kendilerine bağlı belediyeler aracılığıyla güçlenmektedirler. Belediyelerin başarısı, halkın o belediyeden aldığı hizmetten memnuniyet derecesine

bağlıdır ve ilgili siyasi partinin başarısında önemli bir rol oynayacaktır. Ayrıca akademisyenler ve diğer araştırmacılar da siyasi partilere , belediyelere ve topluma yö vermek, bilgilendirmek amacıyla yapılan araştırmalarda veri toplamak için **BHMÖ**'yü kullanabilirler. Görüleceği gibi **BHMÖ**, farklı kurumlar, kuruluşlar ve kişiler tarafından farklı amaçlarla kullanılabilir bir ölçektir.

## **6.2.KAMU ÇALIŞANLARININ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET SIRASINA VE MEMNUNİYET DERESESİNE İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞMA VE YORUMU**

Araştırmada ilk olarak “kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetine göre hizmetlerin sırası ve memnuniyet derecesi nasıldır?” sorusuna yanıt aranmıştır. Tablo-2’den hatırlanacağı gibi, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetleri sıralandığında sadece “halk ekmek” hizmetinden kamu çalışanları “**memnun**” olduklarını ifade etmişlerdir. Kamu çalışanlarının 16 hizmetten memnuniyet derecesi ise “**kısmen memnun**” düzeyindedir. “Kısmen memnun” derecesinde yer alan hizmet maddeleri incelendiğinde, genel olarak bu hizmetlerin mezarlık ve defin işleri, toplu taşıma gibi halkın temel ihtiyaçları ve kadınlara, yaşlılara, gençlere yönelik sosyal destek hizmetleri niteliğinde olduğu anlaşılmaktadır. Aynı şekilde 37 hizmet maddesinden ise kamu çalışanları “**memnun değil**”dir. Genel olarak değerlendirildiğinde büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerin yaklaşık üçte ikisinden kamu çalışanları memnun olmadıkları anlaşılmaktadır.

Bu araştırmanın sonuçları Kara ve Gürcü’nün (2010: 79-86) “Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği” konulu yaptıkları araştırmanın sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Kara ve Gürcü, Yozgat Belediyesi’nin hizmetlerinin yeterli olmadığı sonucuna varmışlardır. Buna karşın, “Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama” adını taşıyan çalışmadan elde edilen sonuçlarla bu araştırmanın sonuçları farklılık göstermektedir. Araştırma genel olarak değerlendirildiğinde, halkın Karşıyaka Belediyesi hizmetlerinden memnuniyetinin orta düzey ya da üstünde olduğu görülmektedir (Kurgun, Özdemir, Kurgun, Bakıcı (2008:29-54). Yine yurt dışında bir Araştırma

Bürosu (The Research Bureau, 2006) tarafından yapılan bir çalışmada katılımcıların %63'ünün şehirdeki yaşam kalitesinden memnun, %7'sinin ise çok memnun olduğu sonucu çıkmıştır. Bunun yanı sıra, katılımcıların %82'si belediye hizmetlerini iyi ya da çok iyi olarak değerlendirmiştir. Oysa, hatırlanacağı gibi, kamu çalışanları, Ankara Büyükşehir belediyesi hizmetlerinin en az üçte ikisinden memnun değildir, memnun oldukları tek hizmet ise “halk ekmek” hizmetidir.

Büyükşehir koşullarında halkın belediye hizmetlerinden niçin memnun olmadıkları, yanıtı aranması gereken önemli bir sorudur. Memnuniyetsizliğin nedenleri her bir hizmet düzeyinde araştırılabilir. Bu hizmetlere ilişkin kaynaklar kıt olabilir. Sunulan hizmetler nitelikli personel tarafından gereği gibi sunulmuyor olabilir. Hizmetler gerçekten ihtiyaç olanlara değil de, siyasi yakınlığa göre sunuluyor olabilir. Bu konuda yapılacak araştırmaların sonuçlarına göre Büyükşehir belediyesinin, kamu çalışanlarının ve halkın bu hizmetlerden memnuniyet düzeylerini artırmaya yönelik yeni politikalar geliştirmesi beklenebilir.

### **6.3. BAZI SOSYODEMOGRAFİK NİTELİKLERİNE GÖRE KAMU ÇALIŞANLARININ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞMA VE YORUMU**

Bu kısımda, araştırma ele alınan “cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, kurum, mesleki kıdem, medeni durum, ailedeki kişi sayısı, ailenin aylık geliri ve siyasi eğilim” değişkenlerine göre kamu çalışanların büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetleri ilişkin bulgular sırasıyla literatür ışığında tartışılmış ve yorumlanmıştır.

#### **6.3.1 Cinsiyete göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu**

Tablo-4'den anımsanacağı gibi, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “cinsiyet” değişkenine göre farklı bulunmuştur. Başka deyişle, “cinsiyet” değişkeni, kamu çalışanlarının büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde düşük ( $n^2 = ,012$ ) derecede etkili çıkmıştır.

Tablo-3'den hatırlanacağı üzere, kadın kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması 69,845, erkeklerin ise 78,112 çıkmıştır. Bu ortalamalardan ve F testi sonuçlarından anlaşılacağı gibi, kadın kamu çalışanları erkeklere kıyasla büyükşehir belediye hizmetlerinden anlamlı düzeyde daha memnuniyetsizdirler.

Bu araştırmanın bulguları ile Kurgun, Özdemir, Kurgun, Bakıcı (2008), Usta ve Memiş'in (2010) bulguları benzerlik göstermektedir. Bu araştırmaların hepsinde de kadın ve erkeklerin belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri anlamlı olarak farklı bulunmuştur.

Buna karşın, Kara ve Gürcü'nün (2010: 79-86) yapmış oldukları çalışmanın bulguları bu araştırmanın bulguları ile farklılık göstermektedir. Kara ve Gürcü, Yozgat belediye hizmetlerinden kadın ve erkeklerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Kadınların büyükşehir belediye hizmetlerinden memnun olmamalarının çeşitli nedenleri olabilir. Özellikle kadınlara, çocuklara yönelik büyükşehir belediye hizmetlerinin kadınların beklentilerini karşılamaktan uzak olduğu düşünülebilir. Kadınların bu konudaki memnuniyetsizliklerinin nedenleri hem belediyeler hem de araştırmacılar tarafından ayrıca incelenebilir.

### **6.3.2 Yaşlarına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu**

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “yaş” değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Diğer bir ifade ile “yaş” değişkeni, kamu çalışanlarının büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili bulunmamıştır.

Tablo-3'te gözleneceği gibi, “25 yaş ve küçük” kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması 71,378; “25-30 yaş” arasındaki kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 76,193; “31-40 yaş” arasındaki kamu

çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 72,508 ve “41 yaş ve daha büyük” kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 74,201 çıkmıştır.

Likert tipi üçlü derecelendirmeli 54 maddelik bir ölçekten elde edilebilecek maksimum puanın 162 olduğu dikkate alınacak olursa, yukarıda sunulan puanların ortalama puanların altında olduğu; başka bir deyişle genel olarak farklı yaş grubundan kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden pek memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmaktadır. Farklı yaş grubundan kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden pek memnun olmamalarının, ya da düşük düzeyde memnun olmalarının çeşitli nedenleri olabilir. İlk akla gelen neden, her yaş grubundaki kamu çalışanlarının gündelik yaşamlarında karşılaştıkları ve belediyelerden beledikleri çeşitli hizmetleri beledikleri kalitede ve oranda alamamış olduklarıdır. Daha doğrusu, yaşı ne olursa olsun belediye hizmetlerinden kamu çalışanlarının benzer oranlarda olumlu- olumsuz etkilendikleri söylenebilir.

Kurgun, Özdemir, Kurgun, Bakıcı (2008) ile Usta ve Memiş’in (2010) bulguları bu araştırmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Başka bir söyleyişle, yaşına göre seçmenlerin belediye hizmetlerini olumlu veya olumsuz değerlendirmeleri farklı çıkmamaktadır.

### **6.3.3 Eğitim düzeylerine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu**

Tablo-4’den anımsanacağı gibi, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “eğitim düzeyi” değişkenine göre farklılık göstermemektedir ( $F=1,545$ ,  $p>.05$ ). Başka bir ifadeyle, Eğitim düzeylerine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı çıkmamıştır.

Tablo-3’deki sonuçlara bakıldığında, “lise veya dengi okul” mezunu kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması 74,426, “üniversite veya yükseköğretim” mezunun kamu çalışanlarının büyükşehir belediye

hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması ise 73,733'dür. Daha önce de belirtildiği gibi, eğitim düzeyleri farklı kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin puan ortalamaları birbirinden farklı değildir ve düşük düzeydedir.

Kara ve Gürcü'nün (2010) bulguları ile bu araştırmanın bulguları benzerlik göstermektedir.

Buna karşın, Usta ve Memiş'in (2010), Kurgun, Özdemir, Kurgun, Bakıcı (2008), Çakmak'ın (2007) elde ettikleri bulgular bu araştırmanın bulgularından farklıdır. Usta ve Memiş'in bulgularına göre üniversite mezunları ilköğretim ve lise mezunlarına oranla belediye hizmetlerini çok daha yetersiz bulmaktadırlar. Kurgun, Özdemir, Kurgun, Bakıcı'nın (2008) bulgularına göre ise üniversite ve lise mezunları ilköğretim mezunlarına göre belediye hizmetlerini daha yeterli bulmaktadırlar. Çakmak (2007) ise belediye hizmetlerinden memnuniyet derecesinin eğitim düzeyi yükseldikçe azaldığını vurgulamaktadır.

Tüm bu araştırmaların bulgularından, farklı eğitim düzeyindeki yurttaşların belediyelerden ne tür hizmet beklediklerinin, her yaş grubunu gündelik yaşamlarında ilgilendiren ve ilgilendirmeyen hizmetlerin neler olduğunun ayrıca araştırılmasına ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır.

#### **6.3.4 Çalıştığı kuruma göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu**

Yapılan analizler sonucunda, çalıştığı kuruma göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı bulunmuştur.

Tablo-4'den anımsanacağı gibi, "kurum" değişkenine göre, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin F değeri ( $F= 18,579$ ,  $p< .000$ ) farklı bulunmuştur. Başka deyişle, "kurum" değişkeninin, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde orta ( $n^2 = ,103$ ) derecede etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo-3'den hatırlanacağı üzere, “Ankara Büyükşehir Belediyesi” kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması 89,603, “ilçe belediyesi” kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 62,607, “bankalar” kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 65,666; “Milli Eğitim” kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 73,206 ve “üniversite” kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması 75,573 çıkmıştır.

Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetleri çalıştıkları kurumlara göre değerlendirildiğinde, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden en çok Ankara Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının memnun oldukları; ilçe belediye çalışanlarının ise en az memnun oldukları anlaşılmaktadır. Bu, anlaşılabilir bir sonuçtur. Çünkü, Ankara Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının kendi kurumlarının sundukları hizmetten görece daha memnun olmaları beklenir. Ayrıca Ankara Büyükşehir Belediyesi çalışanları siyasi olarak homojen bir nitelik taşıyor olabilir. İlçe belediyeleri ise, siyasi nedenlerle büyükşehir belediyelerinin ilçe belediyelerinin çalışmalarını engelledikleri, ilçe belediyelerine destek vermediğini düşünüyor olabilirler. Nitekim bu araştırma kapsamında veri toplanan iki ilçe belediye başkanı ile Büyükşehir Belediyesi başkanı farklı partilere mensupturlar. Bu ve benzeri siyasi farklılıklar büyükşehir belediyesi ile ilçe belediyeleri arasında bazı çelişkiler yaratmış ve ilçe belediyelerinde büyükşehir belediyelerinin çalışmalarına ilişkin bir memnuniyetsizliğe yol açmış olabilir.

Bunların yanı sıra, “üniversite” ve “Milli Eğitim” çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri, “ilçe belediye” çalışanlarının memnuniyet düzeylerinden manidar olarak yüksek bulunmuştur. Ancak, “banka” çalışanları ile “ilçe belediye” çalışanları ve “Milli Eğitim” çalışanlarının; ayrıca “Milli Eğitim” çalışanları ile “üniversite” çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamaları arasındaki farklar manidar çıkmamıştır. Bu bulgular, farklı kurumların belediyelerden beklentilerinin neler olduğunu, beklentilerinin ne derecede karşılanıp karşılanmadığının araştırılmasının gereğini ortaya koymaktadır.



### **6.3.5 Mesleki kıdemine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu**

Analiz sonuçları, mesleki kıdemine göre, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin farklı olmadığını ortaya koymaktadır.

Tablo-3 ve Tablo-4'den anımsanacağı gibi, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “mesleki kıdem” değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Başka bir ifadeyle, “mesleki kıdem” değişkeni, kamu çalışanlarının büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili çıkmamıştır.

Mesleki kıdeme göre, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamış olmasının çeşitli nedenleri olabilir. Büyükşehir Belediyesi Memnuniyet Ölçeği'nden alınabilecek maksimum puan 162 olduğuna göre, farklı mesleki kıdeme sahip kamu çalışanlarının puan ortalamaları ölçek puan ortalamalarından düşük çıkmıştır. Diğer bir deyişle, mesleki kıdemi ne olursa olsun, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri düşüktür ve grupların memnuniyet düzeyleri de farklı bulunmamıştır. Bu durum, mesleki kıdemi ne olursa olsun, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden benzer düzeyde yararlanamadıkları ya da memnun olmadıkları anlamına gelmektedir. Bu durum, belediyelerin üzerinde durması gereken önemli bir sonuçtur. Farklı mesleki kıdeme sahip belediye çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnun olmamaları veya düşük düzeyde memnun olmalarının nedenlerini hem araştırmacılar hem de belediyelerin incelemeleri beklenir. Bu incelemeler sonucu elde edilecek bulgular, belediyelerin yasalar gereği sunmaları gereken hizmetlerin daha kaliteli ve daha yaygın sunulmasına yönelik yeni politikalar oluşturulmasına yol açabilir.

### **6.3.6. Medeni durumuna göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu**

Araştırmanın diğer bir sorusu olan “Medeni durumuna göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?” sorusuna yanıt bulunmuştur. Tablo-4’den hatırlanacağı gibi, “medeni durum” değişkenine göre, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin F değeri manidar çıkmamıştır. Diğer bir ifadeyle, “medeni durum” değişkeni, kamu çalışanlarının büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde manidar düzeyde etkili çıkmamıştır.

Tablo-3’den anımsanacağı üzere, evli olan kamu çalışanlarının Ankara büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalaması 74,410; bekar kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalaması ise 72,254 çıkmıştır. Yapılan analizler sonucunda, gruplara ilişkin gözlenen ortalamalar arasındaki farklar manidar bulunmamıştır.

Medeni duruma göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamış olması, medeni durumu ne olursa olsun kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerine ilişkin benzer değerlendirmelere sahip oldukları anlamına gelmektedir. Evli ve bekar kamu çalışanı gruplarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamalarının da düşük olduğu dikkate alındığında, genelde kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnun olmadıkları söylenebilir.

Medeni duruma göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin elde edilen bulgular, araştırmacıların ve belediye yetkililerinin üzerinde dikkatle durmaları gereken bir sonuçtur. Memnuniyetsizliğin nedenleri incelenerek, kamu çalışanlarının memnuniyetsizlikleri azaltılabilir. Bu amaçla genelde tüketicinin ve özelden de kamu çalışanlarının memnuniyetsizliklerini asgariye indirmek amacıyla yeni politikalar oluşturulabilir.

### **6.3.7 Ailedeki birey sayısına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu**

Araştırmanın sıradaki sorusu olan ‐Ailedeki birey sayısına göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?‑ sorusuna cevap aranmıştır. Kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ‐ailedeki kişi sayısı‑ ‐değişkenine göre farklı bulunmamıştır. Başka bir şekilde ifade etmek gerekirse, ‐ailedeki kişi sayısı‑ değişkeni, kamu çalışanlarının büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde manidar olarak etkili değildir.

Tablo-3 incelendiğinde, ailedeki kişi sayısı ‐1-2 kişi‑ olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 70,681, ailedeki kişi sayısı ‐3-4 kişi‑ olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 74,825 ve ailedeki kişi sayısı ‐5 kişi ve fazla‑ olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 73,943 olduğu görülmektedir. Gruplara ilişkin gözlenen ortalamalar arasındaki farkın manidar olmadığı anlaşılmaktadır.

Büyükşehir Belediyesi Memnuniyet Ölçeği’nden alınabilecek maksimum puan 162 olduğuna göre, ailesindeki kişi sayısı farklı olan kamu çalışanlarının puan ortalamaları ölçek puan ortalamalarından düşük çıkmıştır. Diğer bir deyişle, ailesindeki kişi sayısı ne olursa olsun, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri düşüktür ve grupların memnuniyet düzeyleri de farklı bulunmamıştır. Bu durum, ailesindeki kişi sayısı ne olursa olsun, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden benzer düzeyde yararlanamadıkları ya da memnun olmadıkları anlamına gelmektedir. Bu durum, belediyelerin ve araştırmacıların üzerinde durması gereken önemli bir sonuçtur. Ailesindeki kişi sayısı farklı olan kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnun olmamaları veya düşük düzeyde memnun olmalarının nedenlerini hem araştırmacılar hem de belediyelerin incelemeleri beklenir.

Kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnun

olmamalarının çeşitli nedenleri olabilir. Altuğ ve diğerlerinin (2009) belirttiği gibi, kamuoyunun ihtiyaçları, tercihleri, Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmet politikalarına yeterince yansıtılmamış; sunulan belediye hizmetleri verimli sunulmamış; kamu çalışanlarının kafasında, belediye yöneticilerinin üçüncü kişilerle ekonomik, siyasi, kişisel çıkar ilişkisine girdiği düşüncesi oluşmuş olabilir. Ancak, gerçekten memnuniyetsizliğin nedenlerinin neler olduğu araştırılması gereken önemli bir konudur. Bu nedenlerin araştırılıp ortadan kaldırılması veya minimize edilmesine bağlı olarak kamu çalışanlarının belediyelere duyduğu güven ve bu güvene bağlı olarak da memnuniyet düzeyi artabilir. Kamu çalışanları, belediye yöneticilerinin ve çalışanlarının kararlar alma ve uygulama aşamalarında, yetkilerini kötüye kullandıklarını, bazı kişi veya gruplarla kişisel, ekonomik veya politik çıkar ilişkisine girdiklerini, görevleri gereği yapmakla yükümlü oldukları işleri, rüşvet vb. karşılığında yaptıklarını ya da yapmadıklarını, kısaca, belediyelerin kayırmacılık-patronaj yolsuzluk yaptıklarını düşünüyor olabilirler.

### **6.3.8 Ailenin aylık gelir düzeyine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu**

Araştırmanın başka bir sorusu olan “Ailenin aylık gelir düzeyine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?” sorusunun yanıtı aranmıştır.

Tablo-4’den hatırlanacağı gibi, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “ailenin aylık geliri” değişkenine göre manidar olarak farklı çıkmamıştır. Diğer bir ifadeyle, “ailenin aylık geliri” değişkeni kamu çalışanlarının büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili bulunmamıştır.

Tablo-3 incelendiğinde, ailesinin aylık gelirin “2000 TL ve daha az” olan kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden memnuniyet puan ortalamasının 73,686, “2001-3000 TL” arasında olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 71,124, “3001-4000 TL” olan kamu çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 73,912 ve son olarak “4001 TL ve daha fazla” olan kamu

çalışanlarının memnuniyet puan ortalamasının 77,873 olduğu görülmektedir. Söz konusu gözlenen ortalamalar, Büyükşehir Belediyesi Memnuniyet Ölçeği'nden alınabilecek maksimum puan dikkate alındığında, ailesinin aylık geliri farklı olan kamu çalışanlarının puan ortalamaları ölçek puan ortalamalarından düşük görünmektedir. Diğer bir deyişle, ailesinin aylık geliri ne olursa olsun, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri düşüktür ve grupların memnuniyet düzeyleri de farklı bulunmamıştır. Bu durum, ailesinin aylık geliri ne olursa olsun, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden benzer düzeyde yararlanamadıkları ya da memnun olmadıkları anlamına gelmektedir.

Bununla birlikte, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin yoksul ailelere yiyecek ve yakacak gibi aynı yardımlarda bulunduğu bilinmektedir. Bu yardımlardan yoksul kamu çalışanlarının yararlanıp yararlanamadıkları incelenmesi gereken bir konudur. Ayrıca, daha önceden de birkaç kez ifade edildiği gibi, alt gelir grubundan kamu çalışanları ile ekonomik durumu görece daha iyi olan kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin farklı olmaması ve tüm grupların memnuniyet düzeylerinin düşük olması, Altuğ ve diğerlerinin (2009) de belirttiği gibi, kamu çalışanlarında, belediye yöneticilerinin ve çalışanlarının kararlar alma ve uygulama aşamalarında yetkilerini kötüye kullandıkları, bazı kişi veya gruplarla kişisel, ekonomik veya politik çıkar ilişkisine girdikleri, kayırmacılık yaptıkları düşüncesinin gelişmiş olma olasılığı ile açıklanabilir. Ancak, bunun nedenleri belediyeler ve araştırmacılar tarafından incelenmelidir.

### **6.3.9 Siyasi eğilimine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulguların tartışma ve yorumu**

Son olarak araştırmanın diğer bir sorusu olan “Siyasi eğilimine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı mıdır?” sorusunun yanıtı bulunmuştur.

Tablo-5'den anımsanacağı gibi, “siyasi eğilim” değişkenine göre kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin F değeri manidar

olarak farklı bulunmuştur. Başka bir ifadeyle, “siyasi eğilim” değişkeninin, kamu çalışanlarının büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde düşük derecede etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo-6’den hatırlanacağı üzere, “dindar-muhafazakar” ve “sağ siyasi” eğilime sahip kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “bağımsız” ve “sol siyasi” grubun memnuniyet düzeyinden manidar olarak yüksek çıkmıştır. Benzer şekilde, “bağımsız” grubun memnuniyet düzeyi “sol siyasi” grubun memnuniyet düzeyinden manidar olarak yüksek bulunmuştur. Ancak, “dindar-muhafazakar” grup ile “sağ siyasi” grubun memnuniyet düzeyleri arasındaki fark manidar çıkmamıştır. Kısaca söylenecek olursa, kendisini “dindar-muhafazakar” veya “sağ siyasi” yelpazede ifade eden kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin hizmetlerinden görece daha memnun oldukları; buna karşın kendini “bağımsız” veya “sol siyasi” yelpazede tanımlayan grupların ise Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden pek memnun olmadıkları anlaşılmaktadır.

Araştırmadan elde edilen bu bulgular gözlemlerle benzerlik göstermektedir. Bu bulgunun ilk akla gelen iki nedeni olabilir. Birincisi, kamu çalışanları hangi siyasi gruptan olurlarsa olsunlar, Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerini objektif olarak değerlendirmemiş, kendi siyasi eğiliminin etkisi altında davranmış olabilirler. Ankara Büyükşehir Belediyesi yönetiminin siyasi çizgisi doğrultusunda “dindar-muhafazakar-sağ” siyasi yelpazede olan kamu çalışanları, sübjektif olarak Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnun olduklarını ifade etmiş olabilirler. Buna karşın, “sol siyasi” eğilime sahip kamu çalışanları ise, yine sübjektif davranarak, siyaseten karşı oldukları Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnun olmadıklarını belirtmiş olabilirler. İkincisi ise, Ankara Büyükşehir Belediyesi kararlar alma ve uygulama aşamalarında, yetkilerini kötüye kullanmış, siyasi olarak kendisine yakın kişi veya gruplarla kişisel, ekonomik veya politik çıkar ilişkisine girmiş, kayırmacı davranmış; buna karşın sol siyasi gruplara veya kendi siyasi yelpazesinden olmayanlara karşı ayırıcı uygulamalar yapmış olabilir. Ancak, bu olasılıkların gerçek olup olmadığı, ya da ne derecede doğru olduğu inceleme ve araştırmalarla ortaya konulabilir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmadan elde edilen bulgular özet olarak sunulmuş, daha sonra ise bulgulara dayalı olarak önerilere yer verilmiştir.

Bu araştırmada, Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ) ismiyle Likert tipi derecelendirmeli bir ölçek geliştirilmiştir. BHMÖ'nin geçerlik ve güvenilirliğine ilişkin kanıtlar, BHMÖ'nin kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla güvenle kullanılabileceğini göstermektedir.

İkincisi, kamu çalışanlarının sadece “halk ekmek” hizmetinden **“memnun”** oldukları; 16 hizmetten **“kısmen memnun”** oldukları görülmüştür. “Kısmen memnun” derecesinde yer alan hizmet maddeleri incelendiğinde, genel olarak bu hizmetlerin mezarlık ve defin işleri, toplu taşıma gibi halkın temel ihtiyaçları ve kadınlara, yaşlılara, gençlere yönelik sosyal destek hizmetleri niteliğinde olduğu anlaşılmaktadır. Buna karşın, 37 hizmet maddesinden ise kamu çalışanlarının **“memnun olmadıkları”** belirlenmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerin yaklaşık üçte ikisinden kamu çalışanlarının memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır.

Üçüncüsü, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri **“cinsiyet”** **“çalıştığı kurum”** ve **“siyasi eğilim”** değişkenlerine göre manidar olarak farklı bulunmuştur. Başka deyişle, “cinsiyet” değişkeninin kamu görevlilerinin büyükşehir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerinde düşük, “kurum” değişkeninin orta, “siyasi eğilim” değişkeninin ise düşük derecede etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Buna karşın, **“yaş”**, **“eğitim düzeyi”**, **“mesleki kıdem”**, **“medeni durum”**, **“ailedeki kişi sayısı”**, **“ailenin aylık geliri”** değişkenlerine göre kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı bulunmamıştır.

## Öneriler

1. Sadece Ankara Büyükşehir Belediyesi değil, diğer büyükşehir belediyeleri de Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği'ni kullanarak kendi hizmetlerinden yurttaşların memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla bazı araştırmalar yapabilir veya yaptırabilirler. Araştırmalardan elde edecekleri bulgulara dayalı olarak, öncelikleri ve yurttaşların ihtiyaçlarını değerlendirerek yeni hizmet politikaları üretip uygulamaya koyabilirler. Böylece daha kaliteli ve yaygın hizmet sunabilir ve tüketicilerin, yöre halkının belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin yükselmesine katkı sağlayabilirler.
2. Belediyeler, halkın memnun kaldığı, kısmen memnun olduğu, ayrıca memnun kalmadığı hizmetlerle ilgili inceleme veya araştırma yapabilir, memnuniyetsizliğin nedenlerini belirleyerek, vatandaşın memnuniyet düzeyini yükseltmeye yönelik yeni hizmet politikaları oluşturabilirler.
3. Belediyeler, kamu yöneticilerini de kapsayan, seçmenlerden oluşan daha büyük örneklem grubu üzerinde benzer bir araştırma yapabilir veya yaptırabilirler.
4. Bu araştırmada Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri “cinsiyet” “çalıştığı kurum” ve “siyasi eğilim” değişkenlerine göre manidar olarak farklı bulunmuştur. Belediyeler, kadın ve erkek tüketicilerin veya yurttaşların öncelikli kamu ihtiyaçlarının neler olduğunu ve belediyelerden beklentilerini incelemeye yönelik araştırmalar yaptırabilirler. Ayrıca, ilçe belediyesi, bankalar, üniversiteler, eğitim kurumları v.b. farklı sektörlerin belediyelerden beklentilerini ve kamu ihtiyaçlarını belirlemeye yönelik araştırmalar da yapılabilirler. Bu araştırmaların bulgularına dayalı olarak kaynakların kullanımı ve hizmetlerin organize edilmesi, tüketicide, seçmende belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin artmasına katkı sağlayabilir.
5. Bu araştırmada kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri **sınırlı bazı** değişkenlere göre incelenmiştir. Ancak, bu memnuniyetin veya memnuniyetsizliğin nedenleri incelenmemiştir. Belediyelerin yapacakları veya yaptıracakları araştırmalarda hizmetlerden memnuniyetsizliğin nedenleri incelenebilir.



6. Türkiye'deki diğer büyükşehir belediyeleri de BHM'y kullanarak benzeri araştırmalar yapabilirler.
7. Araştırmacılar, araştırma Şirketleri ve niversiteler de kamuoyunu bilinçlendirme, bilgilendirme ve doğru yönlendirmek amacıyla benzeri araştırmalar organize edebilirler.

## KAYNAKÇA

- Ankara Büyükşehir Belediye Hizmetleri” Konulu Anket Katılım Raporu. (2009). Ankara Büyükşehir Belediyesi, Kamuoyu Araştırma Merkezi (yayınlanmamış araştırma).
- Acartürk, E. (2001). Yerel yönetimlerin Hizmet sunumda Alternatif Yöntemler. Balıkesir Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*. Sayı:6. 46-60.
- Açan, B (2007). Kolayda Mallarda Müşteri Profili ve Tüketim Tercihleri: İstanbul Halk Ekmek Müşterilerine Yönelik Bir Araştırma. *Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi*. 21 (2), 261-280
- Adaman, F., Çarkoğlu, A. ve Şenatalar, B. (2005). *Toplumun Kamu Yönetimine, Kamu Hizmetlerine ve Reforma Bakışı*. (1. Baskı). İstanbul: TESEV Yayınları.
- Altuğ, E. F, Çak, M. Şeker, M. ve Bingöl, Ö. (2009). *Yerel Yönetimlerde Hizmetlerden Memnuniyet ve Yolsuzluklar: İstanbul Araştırması*. İstanbul: İSMMMMO Yayınları, No 121.
- Aydın, M.D. (2004). “*Kamu Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi*”. Kamu Yönetimi Gelişimi ve Sorunları kitabında (edt: M. Kemal Öktem ve Uğur Ömürgönülşen).Ankara İmaj Yayınevi. s: 187-230
- Aydınlı, H. İ. (2003). 1980 Sonrası Türk Belediye Sisteminde Yeni Liberal ve Desentralist Eğilimler. Kocaeli Üniversitesi *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 5 (1), 73-86.
- Babaoğul, M., Altuok, N. (2007). “*Evrensel Tüketici Hakları*”. Tüketici Yazıları-I kitabında (edt: Müberra Babaoğul ve Arzu Şener). Hacettepe Üniversitesi Ankara: TÜPADEM Yayınları. s:27-43.
- Bearden, W. O., Teel, J. (1983). Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports. *Journal of Marketing Research*, 20 (1), 21-28.
- Bingöl, D (1999). *Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Yönetiminde Uygulanmasının Kurumsal ve Pratik Güçlükleri*. Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi. Ankara: TODAİ Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı* (2. Baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.

- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (2. Baskı). Ankara: Pegem-A Yayıncılık.
- Büyükşehir Belediyesi Kanunu. (2004). 5126 Sayılı TBMM Büyükşehir Belediyesi Kanunu.
- Çakmak, A. K. (2007). *Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi: Muğla İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi
- Çukurçayır, M. A. (2002). Personel Yönetiminde Değişen Anlayışlar ve yerel Yönetimler. *Türk İdare Dergisi*, 74 (437). 157-167.
- Deighton, J. (1996). The Future Of Interactive Marketing. *Harvard Business Review*. Vol.74. s: 151-160
- Doğan, S ve Kılıç, D. (2008). İlişki Yönetiminde İç ve Dış Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması. *KMU İİBF Dergisi*. 10 (14). 1-28
- Duman, T. (2003). Richard L. Oliver'in Tüketici Memnuniyeti (Consumer Satisfaction) ve Tüketici Değer Algısı (Consumer Value) Kavramları Hakkındaki Görüşleri: Teorik Bir Karşılaştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 5 (2), 45-56.
- Ergun, T. (2004). *Kamu Yönetimi/ Kuram, Siyasa, Uygulama*. Ankara: TODAİE Yayınları
- Erten, M. (1999). *Nasıl Bir Yerel Yöneyim?* İstanbul: Anahtar Kitaplar Yayınevi.
- Forza, C. Ve Flippini, R. (1998). *TQM Impact on Quality Conformance and Customer Satisfaction*. International Journal of Production Economics. 55 (1). 1-20.
- Günday, M. (2004). *“İdare Hukuku”*. Ankara: İmaj Yayınevi.
- Hekimci, F. (2007) . *Tüketici, Kalite, Verimlilik ve Yurttaş Mutluluğu*. (Tüketici Yazıları 1- Kitabında, 253-268). Ankara: TÜPADEM Yayınları.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. [www.E-Sosder.Com](http://www.E-Sosder.Com) ISSN: 1304-0278. 4 (14). 48-66
- 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.

- Karkın, N. (2007). *Sağlık Hizmetlerinin Dönüşümü Sürecinde yerel Yönetimlerin Tutum ve Beklentileri: Büyükşehir Belediyeleri Örneği*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Keleş, R. (2006). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Kline, P. (1994). *An easy guide to factor analysis*. Routledge, New York.
- Koç, E. (2008). “*Tüketici Davranışları ve Pazarlama Stratejileri: Global ve Yerel Yaklaşım*”. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Kurgun, A., Özdemir, A., Kurgun, H. ve Bakıcı, Z. (2008). “*Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama*”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 10 (2), 29-54.
- Lacobucci, D., Ostrom, A. ve Grayson, K. (1999). Distinguishing Service Quality and Customer Satisfaction: The Voice of the Consumer. *Journal of Consumer Psychology*, 3, 277-303.
- Leblebici, D. N. (2008). 21. Yüzyılın Liderlik Anlayışına Bakış. *C.Ü Sosyal Bilimler Dergisi*. 32 (1). 61-72
- Monvalto, D. (2009). “*Citizen Satisfaction with Municipal Services*”. Vanderbilt University, *Americas Barometer Insights*. No:14, page 1-6.
- Nadaroğlu, H. (1994). *Mahalli İdareler Teorisi, Ekonomisi ve Uygulaması*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Negiz, N. (2007). *Türkiye’de Büyükşehirlerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan araştırması ve Bir Model Örneği*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Odabaşı, Y. (1999). “*Tüketim Kültürü: Yetinen Toplumdan Tüketen Topluma*”, İstanbul: Sistem Yayıncılık
- Odabaşı, Y. ve Barış, G. (2007). “*Tüketici Davranışı*”. İstanbul: MediaCat Akademi Yayınları.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 4 (8). 147-171
- Shin, Doh C. (1977). The Quality of Municipal Service: Concept, Measure and Results. *Social Indicators Research*, 4. 207-229f

- Özel, Ç. (2005). *Tüketicin Korunması Hukuku*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Özel, Ç. (2007). *Hukuksal Açıdan Tüketicinin Korunması ve Tüketicinin Korunma Gerekliliğine İlişkin Bir Değerlendirme* (Tüketici Yazıları 1- Kitabında, 15-26). Ankara: TÜPADEM Yayınları.
- Özer, L. Ş. (1999). Müşteri Tatminine Yönelik Literatürdeki Kuramsal Tartışmalar. *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17(2 ), 159-180.
- Pekmezci, T., Demireli, C. ve Batman, G. (2008). İç Müşteri Memnuniyeti: Konya Un Fabrikasında Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 22 (Aralık), 1-16
- Saran, U. (2004). *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma/ Kalite odaklı Bir Yaklaşım*. Ankara: Atlas Yayıncılık.
- The Research Bureau. (2010). African-American Citizen Satisfaction with Municipal Services and Quality of Life in Worcester. *Clark University, Department of Political Science Mosakowski Institute For Public Enterprise*. p: 1-24.
- Taylor, S. Ve Baker, T.L. (1994). An assesment of the Relationship between Service Quality and Consumer Satisfaction in the formation of Consumers' Purchase Intentions. *Journal of Retailing*, 70 (2). 163-178.
- Torlak, E. S., Sezer, Y. (2005). "Büyükşehir Belediyesi Reformu Üzerine Bir Değerlendirme". (Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-I kitabında. Edt: Hüseyin Özgür, Muhammed Kösecik). Ankara: Nobel Yayınları, s: 89-109.
- Toprak, Z. (2006). *Yerel Yönetimler*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- TSE, (2002). "Müşteri Memnuniyeti". TSE Personel ve Sistem Belgelendirme Merkezi Başkanlığı. Ankara.
- TÜİK. (2000). Türkiye Göç İstatistikleri. [www. tuik.gov.tr](http://www.tuik.gov.tr)
- Tüketicin Korunması Hakkında Kanun, 1995. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/862.html> 22 Şubat 2011 tarihinde alınmıştır.
- Usta, R. ve Memiş, L. (2010). "Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği". *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*. 15 (2), 333-355.

- Worcester Regional Research Bureau (2006). *Citizen satisfaction with Municipal Srvices: 2004 Survey*. CCPM-04-08, p: 1-32
- Yamak, O (1998). *Kalite Odaklı Yönetim*. İstanbul: Komputron Ltd.
- Yıldırım, M. (2009). Kamu Yönetiminde Yeni Bir İkilem: Yurttaş Odaklılık ya da Müşteri Odaklılık. *Cumhuriyet Üniversitesi İİBF Dergisi*. 10 (1), 99-115
- Zeren, H. M. ve Özmen, A. (2010). “Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği”. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 12 (19), 165-173.

**EK-1**

BBHÖ'nin faktörleri ve her faktörde yer alan maddeler

**1. FAKTÖR (Şehir düzeni ve denetim)**

10. Toplu taşıma araçlarının durak yerlerini denetlemek
12. Şehir trafik düzenini sağlamak
13. Yeni meydan, bulvar, cadde ve ana yollar yapmak
14. Meydan, bulvar, cadde ve ana yolların onarımını yapmak
16. İlân ve reklam asılacak yerleri belirlemek
17. Meydan, bulvar, cadde ve sokaklara isim/numara vermek
18. Çevrenin korunmasını sağlamak
19. Şehre yeşillendirme çalışmaları yapmak
20. Çevre kirliliğine yol açmayacak tedbirler almak
22. Zabıta hizmetlerini yerine getirmek
23. Kapalı ve açık otoparklar yapmak
24. Sosyal donatılar, bölge parkları yapmak
25. Hayvanat bahçeleri ve hayvan barınakları yapmak
26. Kütüphane, müze, spor, dinlenme, eğlence yerleri yapmak
29. Eğitim ve kültür hizmetleri için bina ve tesisler yapmak
31. Kültür ve tabiat varlıklarının korunmasını sağlamak
32. Kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânları korumak
33. Kültür ve tabiat varlıklarının bakım ve onarımını yapmak

## **2. FAKTÖR (Halkın ihtiyaçları)**

34. Büyükşehir içindeki toplu taşıma hizmetlerini yürütmek
37. Mezarlık ve defin ile ilgili hizmetleri yürütmek
40. İtfaiye ve acil yardım hizmetlerini yürütmek
42. Yaşlılar ve kadınlara yönelik sosyal hizmetleri yürütmek
43. Engellilere yönelik sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek
44. Gençlere ve çocuklara yönelik sosyal hizmetleri yürütmek
45. Meslek ve beceri kazandırma kursları açmak
46. İhtiyacı olanlara gıda ve kömür yardımı yapmak
48. e- belediye aracılığı ile vatandaşları bilgilendirmek
52. Raylı sistemle toplu taşıma hizmeti sunmak (metro)
53. Festival, sirk v.b. hizmetler sunmak
54. “Halk ekmek” hizmeti sunmak

## **3. FAKTÖR (ruhsat, işyeri, imar ve işletme)**

1. İşyerlerine ruhsat vermek
2. İşyerlerini denetlemek.
3. Çevre düzeni plânına uygun nazım imar plânı yapmak
4. İlçelerin imar plânları uygulamalarını denetlemek
5. İlçe belediyelerinin parselasyon plânlarını yapmak
6. Her türlü imar uygulamasını ruhsatlandırmak
7. Ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini plânlamak
8. Her türlü servis ve toplu taşıma araçlarını denetlemek
9. Toplu taşıma araçlarının bilet ücretini belirlemek
11. Araç park yerlerini işletmek, işlettirmek, kiraya vermek
15. Yapıların kentsel tasarıma uygunluğunu denetlemek
35. Büyükşehir içindeki toplu taşıma araçlarına ruhsat vermek
36. Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek



41. Yangına karşı alınacak önlemleri denetlemek

#### **4. FAKTÖR (Sosyal destek)**

21. Yiyecek ve içeceklerin tahlilleri için laboratuvarlar kurmak

27. Amatör spor kulüplerine gerekli desteği sağlamak

28. Üstün başarı gösteren sporculara ödül vermek

30. Sağlık, eğitim kültür tesislerine malzeme desteği sağlamak

38. Toptancı hallerini ve mezbahaları denetlemek

39. Doğal afetlerle ilgili plânlamalar ve hazırlıklar yapmak

47. Tehlike oluşturan binaları insandan tahliye etmek

49. Sokak çocuklarını topluma kazandırmak

50. Kadın sığınma ve şefkat evlerini hizmete sunmak

51. Sokak hayvanlarına barınak sağlamak

(EK-2)

**KİŞİSEL BİLGİ FORMU****Değerli Katılımcılar,**

Bu form bireylerin demografik nitelikleriyle ilgili bilgi toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu amaçla hazırlanmış formda 19 adet soru bulunmaktadır. Lütfen her soruyu dikkatle okuyup size uygun gelen seçeneğin başındaki parantezin içine bir çarpı (X) işareti koyunuz. Formdaki sorulara içinizden geldiği gibi ve doğru olarak cevap veriniz. Bilgi formuna adınızı veya adresinizi yazmayınız.

Duyarlılığınız için teşekkür ederim.

**Hacettepe Üniversitesi  
İİBF- Kamu Yönetimi  
Beytepe/ ANKARA**

**Betül YILDIRIM**

**1. Cinsiyetiniz nedir?**

- Kadın  
 Erkek

**2. Kaç yaşındasınız?**

- 18-21  
 22-25  
 26-30  
 31-40  
 41-50  
 51 ve daha yukarı.

**3. Eğitim durumunuz nedir?**

- İlkokul mezunu  
 Orta okul mezunu  
 Lise veya dengi okul mezunu  
 Üniversite veya yüksek okul mezunu

**4. Hangi kurumda görev yapmaktasınız?**

- Büyükşehir Belediyesi  
 İlçe belediyesi  
 Banka  
 Milli eğitim  
 Üniversite

**5. Kurumunuzdaki görev durumunuz nedir?**

- Yönetici  
 Memur  
 Eğitimci  
 Genel idari hizmetliler kadrosunda memur  
 Diğer (lütfen yazınız.....)

**6. Mesleki kıdeminiz nedir?**

- 1 yıl ve daha az.  
 2-5 yıl.  
 6-10 yıl.  
 11-20 yıl.  
 21 ve daha fazla yıl

**7. Çalıştığınız kurumdan ne derecede memnunsunuz?**

- Oldukça memnunum  
 Kısmen memnunum  
 Memnun değilim

**8. Medeni durumunuz nedir?**

- Evli  
 Bekar  
 Dul veya boşanmış

**9. Aileniz kaç kişiden oluşmaktadır?**

- 2 kişi  
 3-4 kişi  
 5 ve daha fazla kişi

**10. Ailenizin ortalama aylık geliri ne kadardır?**

- 1000 TL ve daha az  
 1001-2000 TL  
 2001-3000 TL  
 3001-4000 TL  
 4001 TL ve daha fazla

**11. Oturduğunuz ev kendi malınız mı?**

- Evet  
 Hayır

**12. Kaç yıldan bu yana Ankara'da yaşamaktasınız?**

- Bir yıl ve daha az  
 2-5 yıl  
 6-10 yıl  
 11-20 yıl.  
 21 ve daha fazla yıl

**13. Tüketiciler Derneği'ne üye misiniz?**

- Evet  
 Hayır

**14. Bir tüketici olarak, yardım almak için**

**hiç Tüketiciler Derneği'ne başvurduğunuz mu?**

- Evet  
 Hayır

**15. Belediye hizmetleri ile ilgili bir sorunla karşılaştığınızda Tüketiciler Derneği'ne başvurmayı düşünür müsünüz?**

- Evet  
 Hayır

**16. Bir mesleki derneğe üye misiniz?**

- Evet  
 Hayır

**17. Bir siyasi partiye aktif olarak destek vermekte misiniz?**

- Evet  
 Hayır

**18. Kendinizi hangi siyasi eğilime yakın hissediyorsunuz?**

- Dindar- muhafazakar  
 Merkez sol  
 Merkez sağ  
 Radikal sol  
 Radikal sağ  
 Bağimsız  
 Diğer (lütfen yazınız.....)

19. Bu formda olmayan sizin belirtmek istedikleriniz varsa lütfen yazınız.....