

BELEDİYE HİZMETLERİ VE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ: UŞAK BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

MUNICIPAL SERVICES AND THE CITIZENS SATISFACTION: THE CASE OF USAK MUNICIPALITY

Fulya AKYILDIZ¹

ÖZET

Halka en yakın ve demokratik bir yönetim birimi olma özelliği taşıyan yerel yönetimlerin en önemli görevi, vatandaşın beklentilerine uygun müşterek yerel hizmetleri sunmaktır. Seçim ile göreve gelen yerel yönetimlerin, bunlar içinde de özellikle belediyelerin, tekrar göreve gelmeleri yerel halkın memnuniyetini sağlamalarına bağlıdır. Bu çalışmada, belediye hizmetlerinden halkın duyduğu memnuniyet Uşak Belediyesi örneğinde ölçülmüştür. Çalışmada, Uşak'ta yaşayan 384 vatandaşa anket soru kâğıdı uygulanarak vatandaşın belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyetin yaşa, cinsiyete, mesleğe, eğitim düzeyine ve gelir düzeyine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS 15.0 paket programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Vatandaş memnuniyetinin belirlenmesinde frekans dağılımı, farklılıkların tespitinde ise Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testleri kullanılmıştır.

Anahtar Kavramlar: Uşak Belediyesi, Vatandaş, Belediye Hizmetleri, Vatandaş Memnuniyeti.

ABSTRACT

The most important task of local governments, the closest to the citizens and the body of democratic governing is to provide common local services fitting the expectations of citizens. Local governments coming to work with selection, especially municipalities in these, to acquire again selection are depends on provide the satisfaction of the local people. In this study, the satisfaction of the people from municipal services measured in the case of the Municipality of Usak. In this study applying the survey questionnaire 384 citizens living in Usak, it was also investigated that differentiation by age, gender, occupation, education level and income level of citizen satisfaction with municipal services. The data obtained from research are transferred to computer using

¹ Yrd.Doç.Dr., Uşak Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü, Uşak, fulya.akyildiz@usak.edu.tr

SPSS 15.0 software. They were used that frequency distribution to determine of citizen satisfaction, the Kruskal-Wallis and Mann-Whitney U tests to determine of differences.

Keywords: *Uşak Municipality, Citizen, Municipal Services, Citizen Satisfaction.*

GİRİŞ

Son dönemde kamu yönetimi alanında yapılan yayınlarda, araştırmacıların, dikkati çeken ölçüde memnuniyet araştırmalarına yoğunlaştığı gözlenmektedir. Esasında, kamu yönetimi alanında vatandaş memnuniyetini ölçmeye yönelik araştırmalar, işletme disiplininin esinlenilerek yapılmaya başlanmıştır. Memnuniyet araştırmaları, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi şeklinde işletme alanında yapılmakta iken kamu yönetiminin yeni kamu yönetimine (YKY) evrilmesi ve “vatandaş/müşteri odaklı yönetim anlayışı”nın² öneminin artması ile birlikte kamu yönetimi alanında da kendine yer edinmektedir.³

Kamu yönetiminin vatandaş/müşteri odaklı bir bakış açısıyla yeniden yapılandırılması beklenti ve uygulamalarında, özel sektörün sunduğu hizmetlerin kalitesindeki başarıların yanı sıra daha önemli ve öncelikli bir biçimde kamu örgütlerinde yaşanan yapısal birtakım sorunların doğurduğu performans yetersizliğinin etkili olduğunun altı çizilmektedir (Yıldırım, 2009: 100). Buna karşın özelleştirilen kamu hizmetleri sonrasında vatandaşın memnuniyetini ölçmek için yapılan araştırmalarda tam tersi sonuçlara da ulaşılmıştır.⁴

Memnuniyet araştırmaları, kamu yönetimindeki ve yönetim-vatandaş ilişkisindeki paradigma değişimini yansıtmaları bakımından önemlidir. Söz konusu değişim, vatandaşın kamu hizmetleri ve kamu kurumları karşısındaki konumunu müşteri olarak tanımlaması bakımından eleştirilmektedir. Bununla birlikte, vatandaş ve vatandaşın istek, beklenti ve memnuniyetini yönetimin merkezine yerleştirmesi; memnuniyet araştırmaları aracılığıyla kamu yönetimi ve özellikle belediyeler üzerinde bir baskı aracı yaratması açısından olumlu bulunmaktadır. Buna bağlı olarak, son dönemde akademik çevreler tarafından yapılan memnuniyet araştırmalarının dışında birçok belediye, yerel halkın memnuniyetini ölçen anketler düzenlemeye başlamıştır. Anket sonuçlarını yeterince değerlendirmek, hizmet ve yönetim anlayışını bu çerçevede yeniden düzenlemek belediye yönetimlerinin başarısını ve halkın memnuniyetini artıracaktır.

² Yeni kamu işletmeciliği müşteri olarak yurttaş/vatandaş kavramını ön plana çıkarmakla birlikte müşteri ve yurttaş/vatandaş kavramlarının birbirinden farklı anlamlar taşıdığı göz ardı edilmemelidir. Yasalar önünde eşit bir birey olarak yurttaş/vatandaş siyasal ve toplumsal hak ve sorumlulukların birer paydaşdır; oysaki bireysel düzeyde ekonomik çıkarlarına göre hareket eden müşterinin birbirine eşit olmayan ekonomik bir gücü veya hakkı bulunmaktadır. Müşterinin gücü bir ürünü tercih etme veya etmeme şeklinde kendini gösterirken hakkı, parasal olanaklarından kaynaklanmaktadır (Yıldırım, 2009: 100).

³ İşletme disiplini açısından müşteri memnuniyeti kavramı, müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması ve bunların ötesine geçilmesini kapsayan bir kavramdır. İşletme yönetimlerinin müşteri memnuniyeti konusuna yaklaşımlarında iki temel hareket noktası söz konusudur. Bunlar (Özgüven, 2007: 20): Kişisel veya sosyal amaçlarla müşteri memnuniyeti (insani yaklaşım); ve işletmenin varlığını sürdürme veya büyüme amacını gerçekleştirmek amacıyla müşteri memnuniyetidir (iktisadi yaklaşım). Kamu yönetiminin varlık nedeninin kamu yararını sağlamak olduğu göz önünde bulundurulursa kamu kurumları açısından vatandaş memnuniyetini sağlamadaki amacın insani yaklaşım çerçevesinde ele alınması gerektiğinden söz edilebilir.

Vatandaş/müşteri memnuniyeti ile hizmet kalitesi arasındaki yakın ilişkiye (Ardıç vd., 2004: 65; Aslan ve Uluocak, 2012: 177) bağlı olarak literatürdeki birçok çalışmada vatandaş/müşteri memnuniyeti (tatmini) yerine “hizmet kalitesi” kavramı kullanılmaktadır. Bu çalışmada “vatandaş memnuniyeti” kavramı kullanılacaktır.

⁴ Türkiye’de (Aydın) ve İspanya’da (Madrid) özelleştirilen yerel yönetim hizmetlerinin halkın memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisini ölçen araştırma için bkz. Gökdeniz, Kutay, (2008), *Özelleşen Yerel Yönetim Hizmetlerinin Yararlanıcıların Memnuniyet Düzeyine Etkisi: Aydın-Madrid Örneği*, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı’nda Hazırlanmış Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, ss.129-134.

Çalışmada; belediye, belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti konuları YKY anlayışı çerçevesinde ele alındıktan sonra Uşak'ta yapılan ve vatandaşın Uşak Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden duyduğu memnuniyeti ölçen anket çalışmasının istatistikî sonuçları ve bulguları tartışılmaktadır.

YEREL YÖNETİMLER VE BELEDİYELER

Yerel yönetimler, bir ülkenin kamu yönetimi yapısı içinde önemli bir yeri teşkil etmektedir. Federal ya da üniter yapıya sahip olmasına bakılmaksızın her ülke yönetim yapısı içinde yerel yönetimlere yer vermektedir. Ancak her ülkede yerel yönetim birimleri farklı şekillerde ve birimlerde örgütlenmektedir. Türkiye'de yerel yönetimler il özel idaresi, belediyeler ve köyler olarak üçlü bir yapıya sahiptir.

Önemleri her geçen gün artan yerel yönetimler, bir taraftan mevcut hizmetleri daha etkin ve yaygın olarak yerine getirirken diğer taraftan yeni kamusal hizmetler sunmak zorunda kalmaktadır. Yerel yönetimler, yerel hizmetler içinde vatandaşın seçeneklerini artırmak ve katılımı özendirme konusunda gittikçe artan bir yükümlülük içine girmektedir. Bu nedenle giderek artan ve çeşitlenen kamusal hizmet talebini giderek azalan kaynaklarla yerine getirmek zorunda kalmaktadırlar (Ökmen, 2009; 26). İdari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişileri olan yerel yönetimlerin tamamı kaynak sıkıntısı yaşamakla birlikte yerel yönetim birimleri içinde en aktif ve görev ve hizmet alanı en geniş birimler olarak belediyeler kaynak sıkıntısının etkisini daha fazla yaşamaktadır. Bunun nedeni Bozlağan ve Yaş (2007: 123)'ün da belirttiği gibi bilimsel ve teknolojik gelişmelerin neden olduğu sosyal hareketlilik, sosyal, kültürel ve sportif nitelikli uğraşı alanların ortaya çıkması, kentsel alandaki nüfus artışı, sosyo-ekonomik iş bölümü ve katmanlaşmanın artması gibi faktörlerin halkın ihtiyaç ve beklentilerinin de çeşitlenmesine, dolayısıyla belediyelerin görev ve hizmet alanlarının genişlemesine yol açmasıdır.

1982 Anayasa'nın 126. ve 127. maddelerine göre, belde halkının ortak yerel gereksiniminin karşılanması belediyenin görev alanına girmektedir. Bu genel düzenlemeyi ayrıntılandıran 1930 tarih ve 1580 sayılı Belediye Kanunu'nun yukarıda sözü edilen gelişmelerin gerisinde kalmasına bağlı olarak 2005 yılında Belediye Kanunu'nda değişiklik yapma yoluna gidilmiş ve 5393 sayılı Belediye Kanunu yasalaştırılmıştır. Kanunun genel gerekçesinde dünyada bir değişim ve dönüşüm süreci yaşandığı, bu süreçte yeni kamu yönetimi, etkinlik, verimlilik, katılım, çoğulculuk, saydamlık, öngörülebilirlik, hesap verebilirlik ve sonuç odaklılık gibi kavram ve anlayışların ortaya çıktığı ifade edilmektedir. Bu dönüşümün aynı zamanda merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki görev, yetki, sorumluluk ve kaynak dağılımının da yeniden düzenlenmesini ve genelde yerel yönetimlere, özelden ise belediyelere daha fazla yetki, sorumluluk ve kaynak verilmesini beraberinde getirdiği belirtilmektedir. Aynı zamanda, katılımı artırmak, demokrasiye işlerlik kazandırmak, yerel halkın memnuniyetini sağlamak, Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı (AYYÖŞ)'na ve Avrupa Birliği'nin yerel yönetimlere yaklaşımına uyum sağlamak için yerel yönetimlere daha fazla yetki, sorumluluk ve kaynak verilmesi gerektiği vurgulanmaktadır (TODAİE, 2005).

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinde belediyenin görev ve sorumlulukları sıralanmıştır. 1580 sayılı eski Kanunda, belediyenin görevleri 82 maddede tek tek sayılarak belirtilmişken 5393 sayılı Kanunda ise, belediyenin görevleri 14. maddede iki bend olarak ele alınmıştır. Buna göre, Belediye, mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla şu hizmetleri yapar veya yaptırır;

“a) İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 50.000’i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açar.

b) (...) ⁵ Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerekliğinde, öğrencilere, amatör spor kulüplerine malzeme verir ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.

Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası, belediyenin malî durumu ve hizmetin ivediliği dikkate alınarak belirlenir. Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özür, yaşlı, düşkün ve dar gelirli durumuna uygun yöntemler uygulanır. Belediyenin görev, sorumluluk ve yetki alanı belediye sınırlarını kapsar. Belediye meclisinin kararı ile mücavir alanlara da belediye hizmetleri götürülebilir. 4562 sayılı Organize Sanayi Bölgeleri Kanunu hükümleri saklıdır.”

YENİ KAMU YÖNETİMİ, YEREL YÖNETİMLER VE MÜŞTERİ/VATANDAŞ ODAKLI YÖNETİM

Kamu yönetimi, liberal düşüncenin yönetim incelemelerinde olumsuz biçimde kavramsallaştırılmakta ve etkin örgütsel işleyişi sınırlayan bir müdahale olarak görülmektedir. Neoliberal yaklaşımlar, bu temel öngörünün izlerini taşıyarak, Avrupa’da (özellikle İngiltere’de Thatcher hükümetleri döneminde) kamu kesimini, siyasi ve yönetsel kurumları etkilemiştir. Bu gelişime Yeni Kamu Yönetimi (YKY -New Public Management -NPM) adı verilmektedir (Erençin, 2002: 25). 1980’lerde kamu yönetimi alanında yaşanan değişim, dönüşüm; ekonomik durgunluk, artan borç yükü, kaynakların sınırlı olması gibi nedenlerden kaynaklanmış olup refah devleti ve geleneksel kamu yönetimi anlayışına yönelik eleştirilerin artması ile hız kazanmıştır (Bilgiç, 2003: 29-31). Bu dönüşüm sürecini ortaya çıkaran ve birbirleriyle ilişkili çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bunlar; kamu sektörü ve yönetimi üzerinde yoğunlaşan eleştiriler, Yeni Sağ ve özel sektördeki gelişmelerin etkisidir. Aksoy (1998: 4)’a göre dönüşüm politikalarının merkezinde özelleştirme yatmaktadır. Özelleştirme, kamunun küçültülmesinin ve “özel”e kaynak aktarmanın gerçekleşmesine katkıda bulunan yöntemlerin tümünü ifade eden bir kavram ve uygulama alanıdır. Özelleştirme ister ulusal düzeyde ister yerel yönetimler bağlamında tartışılsın, yöntemler de ne kadar farklılaştırılırsa ve çeşitlendirilirse çeşitlendirilsin, ilke olarak, amaçlanan aynıdır.

YKY yaklaşımının kamu yönetimi üzerindeki etkisi, bir yandan Aksoy’un belirttiği gibi özelleştirmeler şeklinde kendini gösterirken bir yandan da merkez ve yerel yönetimleri kapsayacak şekilde devletin rolünü yeniden tanımlamak şeklinde belirlemektedir. Hayek, Nozick ve Friedman ile ortaya çıkan Yeni Sağ liberalizmi

⁵ 14. maddenin birinci fıkrasının (b) bendinde yer alan “Okul öncesi eğitim kurumları açabilir;...” ifadesi Anayasa Mahkemesi’nin 24/1/2007 tarihli ve E. 2005/95, K. 2007/5 sayılı Kararı ile iptal edilmiştir. Aynı şekilde 14. maddenin “Belediye, kanunlarla başka bir kamu kurum ve kuruluşuna verilmeyen mahalli müşterek nitelikteki diğer görev ve hizmetleri de yapar veya yaptırır.” şeklindeki 2. fıkrasının, “Anayasa’ya aykırılığı konusunda güçlü belirtiler bulunduğu ve uygulanmaları halinde sonradan giderilmesi güç veya olanaksız durum ve zararların doğabileceği” gerekçesiyle yürürlüklerinin durdurulmasına karar vermiştir (TODAİE, 2005).

veya neoliberalizm klasik liberal anlayışa temel olan fikirlerin yeniden ortaya çıkarılması veya zamanın koşullarına uygun olarak yeniden ifadesidir. Bu düşünürlere göre, serbest piyasa ekonomisindeki aksaklıkları en aza indirmek ve serbest piyasa ekonomisinde ortaya çıkan başarısızlıkları dengelemekten başka devletin ekonomiye müdahale etmesini gerektirecek bir neden yoktur. Neoliberalizm, yerel yönetimler dâhil kamu sektöründe önemli ölçüde küçülmeyi gerektirir ve kamu hizmetlerinin, yerel yönetimler tarafından sağlanan hizmetleri de kapsayacak şekilde, özelleştirilmesi konusunda rasyonellik sağlar.

Yeni Sağ akımının önemli bir kısmını oluşturan ve Buchanan, Tullock ve Niskanen'in çalışmalarıyla bilinen kamu tercihi yaklaşımına göre ise, temsili demokrasinin ve kamu bürokrasisinin mevcut hali yerel yönetimlerin savurgan ve verimsiz olmasına neden olur. Müşteri tercihleri nadiren dikkate alınır, sunulan hizmetlerin kalitesi düşüktür, sunulan hizmetler ihtiyacı veya talebi karşılamada cevap verici değildir ve özel sektörün sunduğu benzeri hizmetlerden daha pahalıdır. Kamu tercihi yaklaşımını savunanlar yerel yönetimlerin bu olumsuz özelliklerini azaltmak için başlıca iki kurumsal reform önerirler: dışa sözleşme verme (yerel yönetimlerin kendilerinin dışındaki özel sektör firmalarına sözleşme yoluyla hizmetleri sunma işini vermesi)⁶ ve mevcut bürokrasilerin parçalanması (yerel yönetim yapısının küçülmesi) (Köseçik, 2000: 37-39). Kamu kaynakları üzerindeki baskıyı azaltmanın ve hizmetlerin sunulmasında etkinlik ve verimliliği artırmanın bir yolu olarak, yerel yönetimlerin geleneksel sorumluluklarından bir bölümünü özel sektöre kaydırmak, güçlü bir alternatif olarak ortaya çıkmakla birlikte, hizmet sunma sürecinde özel sektöre dayanmanın sonuçları açıklığa kavuşmamıştır. Dolayısıyla söz konusu değerlendirmenin haklılığını gösterecek yeterli veri olduğunu söylemek zordur (Aksoy, 1998: 12; Emrealp ve Horgan, 1993: 5; Erençin, 2002: 26).

1980 sonrasında kamu yönetimlerini etkisi altına alan YKY'nin dört temel ilkesinin olduğu gözlenmektedir. Bunlardan ilki, kamu yönetiminin örgüt yapısıyla ilgilidir. Kamunun örgüt yapısı esnek, yumuşak hiyerarşi, dar ve az elemanlı merkez, geniş-yatay çevre ve adem-i merkezîyetçi nitelikte olmalıdır. Diğer nokta, devletin faaliyet alanıyla ilgilidir. Buna göre, devletin faaliyet alanı küçültülmeli, rekabet ortamı oluşturulmalı, performans ölçümü girdilere göre değil, çıktılara göre yapılmalı, bürokratik mekanizmalar yerine piyasa mekanizmaları tercih edilmelidir. Üçüncü olarak ise, hizmetlerde nitelik, etkinlik, verimlilik, müşteri merkezli hizmet anlayışı ve piyasa sisteminin önemi üzerinde durulmaktadır. Son olarak, bürokratlar sadece siyasilere karşı değil, aynı zamanda kamuya yani halka karşı da sorumlu olmalıdır (Eryılmaz, 2010: 22-25).

YKY'nin kamu yönetiminde yeni tekniklerin kullanılması yanında, büyük ölçüde özel sektörden alınmış yeni bir değerler kümesi biçimine dönüştüğü de görülmektedir. Kamu yönetiminin işletme gibi yürütülmesi düşüncesini destekleyen geleneğin bir adım daha ileri götürülerek, işletme yönetimi teknikleri kadar, belirlenmiş işletme yönetimi değerlerinin de uyarlanması söz konusudur (Erençin, 2002: 27). Özel sektörde uygulanan Toplam Kalite Yönetimi (TKY)'nin kamu yönetimine uyarlanması bu sürecin bir ürünüdür. TKY'nin esas itibarıyla dört boyutu bulunmaktadır. Bunlar (Şimşek, 2001: 99-100): Müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme, toplam katılım ve toplumsal sorumluluktur.

⁶ Kamu tercihi yaklaşımının -özellikle birinci reform önerisinin- etkisini Türkiye'de 2005 yılında yasalaşan 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda görmek mümkündür. Kanununun 14.maddesinin a bendinde mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla belediyenin; "İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini *yapar veya yaptırır.*" ifadesine yer verilmiştir.

Kamu yönetimi ve kamu hizmetleri karşısında vatandaşın müşteri olarak konumlandırılması bu yaklaşımın bir ürünüdür. Özellikle kamu hizmetleri üzerindeki güçlü siyasal baskılar ve taahhütler kamu yönetimlerini daha fazla “müşteri/vatandaş merkezli” olmaya zorlamaktadır (Kaul, 1997: 14). Bu süreçte müşteri kavramının sınırlarının genişletildiği de görülmektedir. Buna göre müşteri, sadece parayı ödeyen kişi olmaktan çıkarılıp bankalardaki hesap sahipleri, hastanelerdeki hastalar, okuldaki öğrenciler, toplu taşıma araçlarını kullanan yolcular gibi kurumun ürettiği hizmetten yararlanan herkesi içerecek şekilde tanımlanmaktadır (Çınar, 2007: 3). Vatandaş ile müşteriyi birbirinin yerine kullanan bu yaklaşımın atladığı en önemli konu, vatandaşın yönetimin sadece müşterisi değil, aynı zamanda sahibi olduğudur (Denhardt ve Denhardt, 2006: 59-60). Vatandaşın müşteriye indirgenmesi, sıklıkla üretici-tüketici paradigması içinde olumlu bir gelişme olarak betimlenmektedir (Gore, 1993). Hâkim müşteri tercihlerine hizmet etme gereksinimi, vatandaşın aşırı güç deposu olduğu demokratik siyasal ideoloji ile de uyum içerisindedir (Self, 2000). Müşteri memnuniyeti bu paradigmanın temel düşüncesini (mantra) oluşturmaktadır.

Bu paradigma, müşterilerini memnun etme arayışı içinde olan üretici/hizmet sağlayıcı kurumlar ya da otoritelerin rolünü ve görevini de tanımlamaktadır (Pierre, 1998). Paradigmanın tanımladığı müşteriler arasında yerel vatandaşlar, üretici/hizmet sağlayıcılar arasında ise yerel yönetimler de yer almaktadır. Özellikle yerel yönetimlere vurgu yapmasının nedeni, birçok ülkede yerel yönetimlerin özellikle de belediyelerin halka en yakın kuruluşlar olarak bilinmesidir. Çünkü belediyelerin üstlenmiş oldukları görevler yerel halkın günlük yaşantısını doğrudan etkilemektedir (Nadaroğlu, 1994: 193). Buna bağlı olarak belediyeler, yerel nüfusa daha kaliteli hizmet sunma düşüncesi ile daha fazla müşteri/vatandaş merkezli olma yönünde hareket etmektedirler. Üretici/hizmet sağlayıcıların yani yerel yönetimlerin ilk görevi, müşteri/vatandaş tatminini ve memnuniyetini gerçekleştirecek şekilde hizmetlerin dağıtımını yapmaktır. Müşterinin/vatandaşın amacı ise, gereksinimlerinden daha fazla doyum sağlamaktır. Bu çerçevede bu paradigma, vatandaş tüketimci ve bireyselci bir değer ve zihniyete teşvik etmektedir (Aberbach ve Christensen, 2005: 226).

Bu paradigma, müşteri/vatandaş memnuniyetinin ölçüldüğü ABD Müşteri Memnuniyeti Endeksi gibi memnuniyet endekslerinin gelişmesine de yol açmıştır. Bu süreç içinde birçok yerel yönetim birimi, benzer nitelikte yerel memnuniyet endeksleri geliştirmiştir (Abdullah ve Kallanan, 2008: 89).⁷

BELEDİYE HİZMETLERİ VE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ

Vatandaşın kamu hizmetlerinin yürütülmesinden duyduğu memnuniyetin ölçülebileceği en uygun yönetim birimi yerel yönetimler –belediyelerdir. Eryılmaz (2010: 132)'in da belirttiği gibi kamu hizmeti yürüten

⁷ Müşteri Memnuniyeti Endeksi (MME), bugün yirmiden fazla gelişmiş ve gelişmekte olan ülkede yürütülmektedir. Türkiye’de ise Türkiye Kalite Derneği-KalDer, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)’nin desteği ile Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME)’ni hazırlamakta ve yayınlamaktadır. Ulusal Endeks’in oluşturulmasında, ülke içinde satın alınan belirli ürün ve hizmetleri sunan kuruluşlar için müşteri memnuniyeti anketleri yapılmakta, bu anket sonuçları özel bilimsel bir ekonometrik model (ACSI Modeli) kullanılarak analiz edilmektedir. Analiz sonuçları kurumsal, sektörel ve ulusal düzeyde endeksler halinde hazırlanmaktadır. TMME çalışması, Türkiye çapında, değişik sektörleri ve bu sektörlerdeki kurumları kapsayacak şekilde her 3 aylık dönemde yapılmaktadır. Cep telefonundan gıdaya, otomobilden sigortacılığa kadar, onlarca değişik sektörde müşterilerin memnuniyet derecesi ortaya konulmaktadır (KalDer, 2010). Özel sektörün yer aldığı TMME’ye bugün belediyeler de dâhil olmuştur. Her yıl Aralık ayında açıklanan Endeks sonuçlarına göre vatandaşın en çok memnun eden belediye de açıklanmaktadır.

birimlerin faaliyet alanı ne kadar küçülürse, halkın istek ve beklentilerini belirlemek ve memnuniyetini artırmak da o kadar kolaylaşmaktadır. 1995 yılında yapılan IRI çalışması⁸ sonuçlarına göre de vatandaşın memnuniyeti, kurumlar yerelleştikçe artmaktadır. Buna göre vatandaşın memnuniyeti belediyeye göre mahallede, Ankara'ya göre belediyede daha fazladır (Adaman ve Çarkoğlu, 2000: 25).

Halka en yakın, dolayısıyla da halkın günlük yerel ihtiyaçlarının giderilmesinden birinci derecede sorumlu olan belediyeler tarafından sunulan kamu hizmetlerinin halkın istek ve beklentileri yönünde yürütülmesi yerel halkın memnuniyetini artıracaktır. Nitekim 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun genel gerekçesinde belirtildiği gibi, yerel nitelikli kamu hizmetlerinin sunumunda hizmetlerden yararlananların memnuniyetini artırmak, hukuka uygunluğu, etkinliği ve verimliliği sağlamak için vatandaş taleplerini temel alan bir anlayışı yönetime hakim kılmak gerekmektedir. Buna bağlı olarak sonuca, yani çıktılara odaklanan bir yönetimde hesap verebilirliği, açıklığı, saydamlığı, katılımı, öngörülebilirliği kapsayan mekanizmalara ihtiyaç duyulmaktadır (TODAİE, 2005). Vatandaşın ihtiyaç ve isteklerine duyarlı davranmak, vatandaşın sürekli desteğini, beğenisini ve güvenini sağlamak belediye yönetimleri için önemlidir (Göküş ve Alptürker, 2011: 123). Bu sayede hizmetlerin yürütülmesine ilişkin alınan kararlara vatandaşın katılımını sağlamak da mümkündür. Kendilerine hizmet sunulan bireylerin, söz konusu hizmet hakkındaki düşünce ve eğilimlerinin önceden belirlenebilmesi, ancak hizmete muhatap olan vatandaşın yönetime demokratik katılımının sağlanması ile mümkündür. Nitekim vatandaşlık, yasal statüleri dikkate alınmaksızın haklara ve sorumluluklara sahip olan siyasal bir toplumun üyelerinin durumuyla ilgilidir. Buna göre vatandaşlık, bireylerin siyasal sistemi etkileme kapasitesini içermekte ve siyasal yaşama aktif bir biçimde katılmalarını gerektirmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2006: 27). Yönetişim olarak da ifade edilen bu yaklaşım, yönetenlerle yönetilenlerin kararlarda birlikte etkin ve belirleyici olması olarak da tanımlanmaktadır (Ray, 1999: 355). Göküş ve Alptürker (2011: 123)'e göre kamu hizmetlerinin sunulmasında hizmetten faydalanan vatandaşın tercihlerinin dikkate alınması, hem kamusal kaynakların daha rasyonel kullanımını sağlayacak hem de halkın kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyini artıracaktır. Nitekim kamu hizmetleri, vatandaştan yaratılan kaynak ile vatandaşın sunulan hizmetlerdir. Doğal olarak bu da beraberinde, sunulan hizmetin vatandaş memnun edip etmemesi sorununu gündeme getirmektedir (Bozlağan, 2004: 123). Kıt kamu kaynaklarının verimli bir şekilde kullanılmasının başlangıç noktasını ise ihtiyaca göre üretim oluşturmaktadır (Ardıç vd., 2004: 63). Adaman ve Çarkoğlu (2000: 20-21)'na göre vatandaşın verilen hizmetten memnun olmamasının nedenlerinden biri bu verim kayıpları; diğer iki neden ise, vatandaşın tercihlerinin kamu politikalarına yansıtılamaması ve kamu yönetimlerinin üçüncü kişilerle menfaat ilişkileri içine girmesidir. Bunlara ek olarak, kamu hizmeti sunarken eşitlik ilkesine uygun davranılmaması da vatandaşın memnun olmamasının bir diğer nedenidir. Bu sorun özellikle sosyal yardım ve sosyal hizmetlerde daha fazla yaşanmaktadır.

Özel ve diğerlerinin (2009: 38-39) belirttiği gibi belediye yönetimlerinin yeniden seçilerek iktidarlarını sürdürebilmeleri ile yerel halkın memnuniyeti arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır. Kısaca demokratik rejimlerde ancak yerel hizmetleri halkı memnun edecek düzeyde sunabilen yönetimler iktidarda kalmaya

⁸ IRI tarafından yapılan iki araştırma için bkz. IRI, (1995a), Turkey, Survey Results: Attitudes and Priorities of City Dwellers, Washington D.C.: IRI; IRI, (1995b), Turkey, Survey Results: Attitudes and Priorities of Citizens of Urban Areas, Washington D.C.: IRI.

devam edebilir. Nitekim TESEV tarafından yapılan “Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform” araştırmasına göre halkın merkezi yönetimden memnuniyet düzeyi 2000 yılına göre 2004 yılında 2,8’den 5,8’e; yerel yönetimlerden memnuniyet oranı ise, aynı yıllar itibariyle 5,1’den 5,3’e yükselmiştir. Nitekim bu memnuniyet derecesinin daha sonra yapılan genel seçimlerde iktidar partisi lehine yansımaları görülmüştür.

UŞAK İLİNDE YAPILAN ARAŞTIRMA

Vatandaşın Uşak Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden duyduğu memnuniyet düzeyini ortaya koymak amacıyla Uşak’ta 01-15 Ocak 2012 tarihleri arasında kent nüfusunu temsil eden 18 yaş ve üstü 384 vatandaş üzerinde ankete dayalı bir alan araştırması yapılmıştır. Aşağıda, yapılan bu alan araştırmasının metodolojisi ve verilerinden elde edilen istatistiksel bulgular verilmiştir.

Araştırmanın Metodolojisi

Uşak ili, Ege bölgesinde Batı ve Orta Anadolu’yu birbirine bağlayan İç Ege bölümünde bulunmaktadır. Uşak ilinde merkez ilçeye beraber 6 ilçe, 18 belde ve 244 köy vardır. Merkez ilçenin nüfusu 180.414 (TÜİK, 2010)’tür. Vatandaşın belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti ölçen bu araştırmanın evrenini Uşak merkez oluşturmaktadır. Araştırmada hedef kitle büyüklüğü \pm %3 örneklem hatasına göre 383 (Baş, 2006: 47) olmakla birlikte, anket soru kağıtları, basit tesadüfi örnekleme göre seçilen 450 vatandaşa uygulanmış ve soruların tamamına yanıt veren 384 vatandaşa ait veriler SPSS paket programına işlenmiştir.

Belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti ölçümü için vatandaşa yöneltilen sorular, Negiz⁹ ve Cankuş tarafından yapılan araştırmalarda kullanılan sorulardan yararlanılarak geliştirilmiştir. Anket formu 50 kişilik bir örneklem üzerinde önteste tabi tutulmuş ve gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra anketörler tarafından araştırma evrenine uygulanmıştır. Vatandaşa uygulanan anket soru formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, ankete katılan vatandaşlara ait demografik soruları (5 soru); ikinci bölüm, vatandaşın belediye hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin soruları (14 soru); üçüncü bölüm ise, vatandaşın Uşak Belediyesi tarafından sunulan hizmetleri takibini, hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik önerilerini ve kentin planlı gelişmesini engelleyen nedenlere ilişkin tutumuna ilişkin soruları (6 soru) içermektedir. İkinci bölüme ait sorularda “kesinlikle katılmıyorum”dan “kesinlikle katılıyorum”a doğru sıralanan beşli likert ölçeği, diğer bölümlerde ise çoktan seçmeli sorular kullanılmıştır.

Anket sonucunda elde edilen veriler SPSS paket programına işlenmiş ve verilerin analizinde sırasıyla; anket sorularını cevaplayanların demografik özelliklerini belirlemek için frekans analizi, grupların ortalamaları karşılaştırılarak aradaki farkın rastlantısal mı, yoksa istatistiksel olarak anlamlı mı olduğuna karar vermek için Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testleri kullanılmıştır.

Tanımlayıcı İstatistiksel Bulgular

⁹ Belediye hizmetlerinde etkinliği sağlayan faktörler için bkz: Negiz, Nilüfer, (2007), *Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde Hazırlanmış Yayımlanmamış Doktora Tezi, s.90-108.

Araştırmada kullanılan istatistiksel veriler eksik veri ve uç veri açısından incelenmiş, güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,913 (%91,3) olarak yüksek derecede güvenilir çıkmıştır.

Güvenilirlik Testi

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	14

Araştırmanın örnekleme ilişkin bilgi aşağıda verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	S	%	Meslek	S	%
Kadın	159	41,4	Memur	68	17,7
Erkek	225	58,6	İşçi	104	27,1
Toplam	384	100,0	İşsiz	14	3,6
			Öğrenci	44	11,5
Yaş	S	%	Esnaf	76	19,8
18-25	114	29,7	Akademik personel	11	2,9
26-35	148	38,5	Ev hanımı	30	7,8
36-45	79	20,6	Emekli	22	5,7
46-55	18	4,7	Serbest meslek	3	,8
56+	25	6,5	Diğer	12	3,1
Toplam	384	100,0	Toplam	384	100,0
Eğitim	S	%	Gelir	S	%
İlkokul	37	9,6	Gelir Yok	14	3,6
Ortaokul	52	13,5	1-700	81	21,1
Lise	134	34,9	701-1500	129	33,6
Yüksekokul veya devam	161	41,9	1501-2000	67	17,4
Toplam	384	100,0	2001- +	93	24,2
			Toplam	384	100,0

Araştırmada cinsiyet açısından birbirine yakın oranlarda katılımcıya ulaşılmıştır. Yaş açısından genç yaş grubunda yer alan katılımcılar araştırmaya daha çok ilgi göstermiş ve katılım sağlanmışken eğitim açısından benzer katılım orta ve yüksek eğitim düzeylerine sahip katılımcılarda gözlenmiştir. Son olarak araştırmada katılım açısından dikkat çeken meslek grubu işçiler olurken gelir seviyesi açısından da ağırlık orta gelir seviyesindeki katılımcılarda olmuştur.

Tablo 2: Belediye Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Ölçek Ortalaması

İfadeler	N	Ort	ss
B1-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen sağlık hizmetlerinden memnunum.	384	3,14	1,13
B2-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen imar hizmetlerinden (toplu konut, işyeri açma, vb.) memnunum.	384	2,99	1,07
B3-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen temizlik hizmetlerinden memnunum.	384	3,13	1,15
B4-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen kültür ve spor hizmetlerinden (konser, tiyatro, spor müsabakaları gibi) memnunum.	384	3,07	1,11
B5-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen zabıta hizmetlerinden (işyeri ve pazaryeri denetimi gibi) memnunum.	384	3,13	1,06
B6-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen ulaştırma (minibüs, otobüs) hizmetlerinden memnunum.	384	3,02	1,26
B7-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen geri dönüşüm projesi hizmetlerinden (kâğıt, cam şişe, plastik, alüminyum gibi) memnunum.	384	2,96	1,23
B8-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen park ve dinlenme yeri hizmetlerinden (parklar, oyun grubu, dinlenme yerleri gibi) memnunum.	384	3,23	1,32
B9-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen mesleki beceri ve eğitim kurslarından (yetişkinlere yönelik kurslar dâhil) memnunum.	384	3,19	1,13
B10-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen sosyal yardım (aşevi, iftar çadırı, gıda yardımı gibi) memnunum.	384	3,45	1,06
B11-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen turizm ve tanıtım hizmetlerinden memnunum.	384	3,02	1,14
B12-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen kentsel dönüşüm hizmetlerinden memnunum.	384	3,09	1,02
B13-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen yol, asfalt, kaldırım hizmetlerinden memnunum	384	2,96	1,18
B14-Uşak Belediyesi tarafından yerine getirilen ilaçlama (sivrisinek, haşaratla mücadele gibi) hizmetlerinden memnunum	384	3,12	1,10
Tüm ölçek		3,10	1,14

Katılımcıların ölçekte yer alan ifadelere katılma dereceleri 1="kesinlikle katılmıyorum", 2="katılmıyorum", 3="kararsızım", 4="katılıyorum" ve 5="kesinlikle katılıyorum" ifadeleriyle ölçülmüştür.

Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyetin ölçülmek istendiği yukarıdaki tabloda yer alan ifadeler bağlamında araştırma evreninin mevcut belediye hizmetlerine karşı genel eğilimi "kararsız" seviyesinde tespit edilmiştir (3,10). Memnuniyetin en yüksek olduğu hizmet 3,45 ölçek ile sosyal yardım (aşevi, iftar çadırı, gıda yardımı gibi) hizmetleri olurken memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu hizmet 2,96 ölçek ile geri dönüşüm projesi (kâğıt, cam şişe, plastik, alüminyum gibi) hizmetleri ve yol, asfalt, kaldırım hizmetleri olmuştur.

HİPOTEZ TESTLERİ

H1: Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın yaşına göre farklılaşmaktadır.

H2: Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.

H3: Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın mesleğine göre farklılaşmaktadır.

H4: Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.

H5: Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.

Katılımcıların sosyo-ekonomik özellikleri ile belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi arasında kurulan hipotezlerin testinde Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testleri kullanılmış ve elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir. Kruskal-Wallis Testi parametrik olmayan verilere sahip ikiden fazla grubun Mann Whitney U ise, iki bağımsız grubun ölçümlerinin karşılaştırılmasında kullanılan yöntemlerdir (Kalaycı, 2006: 99-106).

H0: Gruplar arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Gruplar arasında anlamlı bir fark vardır.

$\alpha = 0.05$

Yukarıda verilenler doğrultusunda, p değerlerine kimi zaman <0.05 ya da >0.05 'e çok yakın oranlarda rastlanabilmektedir. Bu değerler kesin çıkarımlar yapmayı zorlaştırırsa da; $\alpha = 0.05$ düzeyi için anlamlı olduğu kabul edilmiştir.

H1: Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın yaşına göre farklılaşmaktadır.

Tablo 3: H1 Test Sonuçları

Hizmet	Yaş	Sayı	Oran	Ortalama	χ^2	P
	18-25	114	29,7	172,59	9,761	,045
	26-35	148	38,5	198,48		
	36-45	79	20,6	208,18		
	46-55	18	4,7	235,92		
	56+	25	6,5	167,12		
	Toplam	384	100,0			

H1 Hipotezi için p değerinin $< 0,05$ olması fark olduğunu göstermektedir. Gruplar arası farklılığın hangi yaş aralıklarında olduğuna ise tablonun ortalama değerlerine bakılarak tespit edilmektedir. Buna göre en yüksek ortalama 46-55 ve 36-45 yaş gruplarında gözlenmiş olup, gruplar içerisinde memnuniyetin en yüksek olduğu yaş aralıkları olduğunu söyleyebiliriz. Belediye hizmetlerinden memnun olmak, beğenmek vb nitelermeler bireysel değerlendirmeler olup, bu araştırma evreninde söz konusu belediye yönetiminin hizmetlerinin orta yaş grubu açısından beğenildiğini söyleyebiliriz. Buna göre "**H1: Gruplar arasında anlamlı bir fark vardır**" kabul edilmektedir.

H2: Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.

Tablo 4: H2 Test Sonuçları

Değişkenler	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	Z Değeri	P
Sağlık Hizmetleri	Kadın	159	200,65	-1,258	,208
	Erkek	225	186,74		
	Toplam	384			
İmar Hizmetleri	Kadın	159	202,83	-1,589	,112
	Erkek	225	185,20		
	Toplam	384			
Temizlik Hizmetleri	Kadın	159	192,38	-,018	,986
	Erkek	225	192,58		
	Toplam	384			
Kültür ve Spor Hizmetleri	Kadın	159	191,16	-,206	,837
	Erkek	225	193,45		
	Toplam	384			
Zabıta Hizmetleri	Kadın	159	196,34	-,594	,553
	Erkek	225	189,79		
	Toplam	384			
Ulaştırma Hizmetleri	Kadın	159	193,26	-,116	,908
	Erkek	225	191,96		
	Toplam	384			
Geri Dönüşüm Projesi Hizmetleri	Kadın	159	200,81	-1,265	,206
	Erkek	225	186,63		
	Toplam	384			
Park ve Dinlenme Yeri Hizmetleri	Kadın	159	197,63	-,785	,433
	Erkek	225	188,88		
	Toplam	384			
Mesleki Beceri ve Eğitim Kursları	Kadın	159	194,99	-,383	,702
	Erkek	225	190,74		
	Toplam	384			
Sosyal Yardım Hizmetleri	Kadın	159	201,12	-1,348	,178
	Erkek	225	186,41		
	Toplam	384			
Turizm ve Tanıtım Hizmetleri	Kadın	159	188,06	-,679	,497
	Erkek	225	195,64		
	Toplam	384			
Kentsel Dönüşüm Hizmetleri	Kadın	159	204,96	-1,936	,053
	Erkek	225	183,69		
	Toplam	384			
Yol, Asfalt, Kaldırım Hizmetleri	Kadın	159	197,15	-,716	,474
	Erkek	225	189,21		
	Toplam	384			
İlaçlama Hizmetleri	Kadın	159	193,98	-,229	,819
	Erkek	225	191,45		
	Toplam	384			

H2 Hipotezinin Sağlık Hizmetleri, İmar Hizmetleri, Temizlik Hizmetleri, Kültür ve Spor Hizmetleri, Zabıta Hizmetleri, Ulaştırma Hizmetleri, Geri Dönüşüm Projesi Hizmetleri, Park ve Dinlenme Yeri Hizmetleri, Mesleki Beceri ve Eğitim Kursları Hizmetleri, Sosyal Yardım Hizmetleri, Turizm ve Tanıtım Hizmetleri, Kentsel Dönüşüm

Hizmetleri, Yol, Asfalt, Kaldırım Hizmetleri ve İlaçlama Hizmetleri alt hipotezlerinin tamamında “**H0: Gruplar arasında anlamlı bir fark yoktur**” kabul edilmektedir.

Uşak Belediyesi tarafından yürütülen belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın cinsiyetine göre farklılaşmamaktadır. Hizmetler açısından genel ölçek ortalaması 3.10 olduğu düşünüldüğünde (Tablo: 2) araştırma evreninin mevcut belediye hizmetlerine karşı genel eğiliminin “kararsız” olduğu görülecektir. Orta seviye memnuniyet durumu olarak da görebileceğimiz bu durum araştırma evreninde kadın ya da erkek olma açısından farklılık yaratmamıştır.

H3: Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın mesleğine göre farklılaşmaktadır.

Tablo 5: H3 Test Sonuçları

Hizmet	Meslek	Sayı	Ortalama	X ²	p
	Memur	65	191,23	8,596	,029
	İşçi	104	212,07		
	İşsiz	14	194,04		
	Öğrenci	44	161,52		
	Esnaf	74	200,00		
	Akademik	15	122,53		
	Personel	30	222,27		
	Ev Hanımı	22	163,75		
	Serbest	3	232,83		
	Meslek	13	154,19		
	Diğer	13	154,19		
	Toplam	384			

Tüm değişkenler için p değeri <0.05 olduğu için; “H1: Gruplar arasında anlamlı bir fark vardır” kabul edilmektedir. Yukarıdaki Tabloya göre Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet için en yüksek ortalama serbest meslek grubunda en düşük ortalama öğrenci grubunda görülmektedir. Yani belediye hizmetlerinden araştırma evreni içerisinde en memnun grup serbest meslek sahipleri, en çok memnuniyetsizlik içinde olan grup da öğrencilerdir. Bu durumun en önemli nedeni araştırmaya katılan üniversite öğrencilerinin büyük çoğunluğu il dışından gelmeleridir. Bu öğrencilerin kısmen büyükşehirlerden görel olarak da Uşak’tan daha büyük kentlerden geldikleri gerçeği düşünüldüğünde söz konusu memnuniyetsizlik anlamlandırılabilir. Ayrıca özellikle ulaştırma hizmetleri konusunda sorunlar yaşadığı görülen öğrencilerin bu memnuniyetsizliğinin Belediye tarafından sunulan diğer hizmetlere yaklaşımlarını da olumsuz yönde etkilemiş olabileceği söylenebilir.

H4: Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.

Tablo 6: H4 Test Sonuçları

Hizmet	Yaş	Sayı	Ortalama	X ²	p
	İlkokul	37	178,22	18,555	,000
	Ortaokul	52	229,23		
	Lise	134	212,02		
	Yüksekokul veya devam ediyor	161	167,67		
	Toplam	384			

Tüm değişkenler için p değerleri <0.05 olduğu için; **H1: "Gruplar arasında anlamlı bir fark vardır"** kabul edilmiştir. Gruplar arası farklılıklar ise en yüksek Ortaokul ve en düşük Yüksekokul veya devam ediyor grupları için çıkmıştır. Eğitim seviyesi yükseldikçe Belediye hizmetlerini yetersiz bulma düşüncesi ve hizmetlere ilişkin memnuniyetsizliğin artması; eğitim seviyesi düştükçe de hizmetlere ilişkin memnuniyetin artması beklenen bir sonuçtur. Anket sonuçları da bu yöndedir ve yüksekokul veya devam ediyor grubundakilerin memnuniyet oranları, lise ve ortaokul gruplarından daha düşük oranlardadır. Ancak aynı şeyi ilkokul grubu için söylemek mümkün değildir.

H5: Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet vatandaşın gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.

Tablo 7: H5 Test Sonuçları

Hizmet	Gelir	Sayı	Ortalama	X ²	p
	Gelir yok	14	200,36	4,200	,380
	1-700	81	205,25		
	701-1500	129	190,64		
	1501-2000	67	203,53		
	2001- +	93	174,85		
	Toplam	384			

p değeri >0,05 olduğu için vatandaşın gelir durumu ile hizmet memnuniyeti ilişkisi bakımından **"H0: Gruplar arasında anlamlı bir fark yoktur"** kabul edilmektedir. Vatandaşın gelir durumu, vatandaşın yararlandığı Belediye hizmetlerinin çeşidini (sosyal yardım, kültürel faaliyet ya da otopark gibi) doğrudan etkilemekle birlikte yararlanılan hizmetten duyulan memnuniyeti etkilememektedir.

Tablo 8: İlin Öncelikli Sorun Sıralaması

Sıra	Hizmetler	S	%
1	Alt yapı	147	54,9
2	Su	78	52,7
3	Çevre Kirliliği	97	37,9
4	Sosyal Hizmetler	54	33,5
5	Park ve Yeşil Alanlar	53	47,7

Araştırmaya katılan vatandaşlardan Uşak Belediyesi tarafından ele alınması gereken sorunlardan (altyapı, sosyal hizmetler, su, çevre kirliliği, kültürel hizmetler, temizlik, ulaşım, otopark, yolların bakım-onarımı, park ve yeşil alanlar, toplu konut, istihdam, turizm ve tanıtım ve diğer) ilk beşini önem sırasına göre sıralamaları istenmiş ve verilen yanıtların Sıklık Tablo (Frequency Table) sonuçlarından yukarıdaki sıralama elde edilmiştir. Verilen yanıtlar Uşak Belediyesi tarafından yürütülen hizmetlerden duyulan memnuniyet ölçek ortalaması (Tablo 2) ile birlikte değerlendirildiğinde şunları söylemek mümkündür:

- ✓ Vatandaşın en az memnuniyet duyduğu hizmetler arasında yol, asfalt, kaldırım yapımı, geri dönüşüm hizmetleri ve imar hizmetleri yer almaktadır. Bu açıdan vatandaş, Uşak Belediyesi'nin altyapı, su ve çevre kirliliği hizmetlerine öncelikli olarak eğilmesi gerektiğini düşünmektedir.
- ✓ Hizmet memnuniyeti ölçek ortalamasına göre vatandaş tüm ölçek ortalamasının (3,10) üzerinde park ve dinlenme yeri hizmetlerinden (3,23) memnun olmakla birlikte verilen hizmetten daha fazlasının yapılmasını Belediye'den talep etmektedir.
- ✓ Aynı durum sosyal hizmetler için de geçerlidir. Hizmet memnuniyeti ölçek ortalamasına göre vatandaşın en memnun kaldığı hizmet, sosyal yardım hizmetleri (3,45) olmakla birlikte; yoksulluk ve işsizlik oranlarındaki artışa bağlı olarak vatandaş bu konuda daha fazla hizmet sunulmasını istemektedir.

Tablo 9: Belediye Hizmetlerinde Verimlilik için Yapılması Gerekenlerin Öncelik Sıralaması

Sıra	Yapılması Gerekenler	S	%
1	Uzman ve nitelikli personel istihdamı	237	71
2	Belediyelerin özerkliği genişletilmeli	41	50
3	Belediyelerin mali açıdan güçlenmesi sağlanmalı	74	46
4	Halk katılımı arttırılmalı	115	63,5

Araştırmada, yerel halkın Belediye hizmetlerinin daha verimli sunulmasına etki edebileceğini düşündükleri faktörler ortaya konulmak istenmiştir. Bu bağlamda katılımcılardan Belediye hizmetlerinde verimliliği artırmak için yapılması gerekenleri içeren sekiz faktörden dördününü önem sırasına göre sıralamaları istenmiş ve verilen yanıtların Sıklık Tablosu (Frequency Table) sonuçlarından yukarıdaki sıralama elde edilmiştir.

Verilen yanıtlardan en yüksek yüzelere de sahip olan 1. (%71) ve 4.(%63) seçeneklerin uygulanabilmesi Belediye'nin yetki alanında olmasına karşın 2. (%50) ve 3. (%46) seçeneklerde belirtilen düzenlemeler yasama organının ve merkezi iktidarın yetki alanındadır. Belediye yönetimi hizmetlerdeki verimliliği artırabilmek için bütçesinin mümkün kıldığı ölçüde uzman ve nitelikli personel alımına gidebilir ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun Kent Konseyleri başlıklı 76. maddesinde ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım başlıklı 77. maddesinde öngörüldüğü şekilde belediye hizmetlerine ilişkin kararlara halkın katılımını sağlayabilir.

Son olarak, araştırmada ayrıca vatandaşlara Uşak'ın planlı olarak gelişip gelişmediğine yönelik değerlendirmeleri sorulmuştur. Vatandaşın %32,6'sı (125 kişi) Uşak'ın planlı olarak geliştiğini düşünürken %67,4'ü (259 kişi) yani katılımcıların yarıdan fazlası Uşak'ın planlı olarak gelişmediğini düşünmektedir.

Tablo 10: Uşak'ın Planlı Gelişmeme Nedenleri

Sıra	Gelişmeme Nedeni	S	%
1	Belediyenin çalışma sistemi	139	74,7
2	Yasal düzenlemeler	54	67,5
3	Personel yetersizliği	62	50,

Uşak'ın planlı olarak gelişmediğini düşünen dolayısıyla bir önceki soruya olumsuz görüş bildiren katılımcılara (%67,4) Uşak'ın planlı gelişmemesinin nedenleri olarak düşünülebilecek altı faktör (belediyenin çalışma sistemi, hızlı nüfus artışı, kaynak yetersizliği, personel yetersizliği, yasal düzenlemeler ve siyasal etkenler) verilerek bunların üçünü önem sırasına göre sıralamaları istenmiştir. Yukarıda Tablo 10'da Uşak'ın planlı olarak gelişmediğini ifade eden katılımcıların bunların nedenlerine yönelik sıralamaları yer almaktadır. Tablo 10'u, Tablo 9 ile birlikte değerlendirilecek olursa Belediye hizmetlerindeki verimlilik eksikliğinin nedenleri ile Uşak'ın plansız gelişmesinin nedenlerinin paralel olduğu görülür. Katılımcılara göre uzman ve nitelikli personel yetersizliği, yasal düzenlemelerden kaynaklanan sorunlar ve yönetime halk katılımındaki eksiklikler belediye hizmetlerindeki verimsizliğin ve planlı gelişmemenin en önemli nedenleri olarak görülmektedir.

Tablo 11: Belediye Hizmetlerini Takip

İfade	Frekans	%
Evet	46	12
Hayır	113	29,4
Kısmen	225	58,6
Toplam	384	100,0

Tablo 12: Belediye Hizmetlerinden Yararlanma

İfade	Frekans	%
Evet	85	22,1
Sorunlu	139	36,2
Hayır	160	41,7
Toplam	307	100,0

Katılımcıların belediye hizmetlerini bilme-takip etme düzeyleri, kısmen takip edenlerle birlikte %70,6'dır. Hizmetleri kısmen ya da tümüyle takip etmelerine karşın hiç yararlanamayanlarla sorunlu yararlananların oranı ise %77,9'dur. Dolayısıyla katılımcılar hizmetleri takip etmekle birlikte hizmetlerden düşük oranda yararlanabilmektedirler. Çünkü Belediye'nin sunduğu hizmetlerden rahatlıkla yararlanabildiğini ifade edenlerin oranı (%22,1) ile yararlanırken sorun yaşadığını ifade edenlerin oranı (%36,2) toplamda %58,3'tür. Esasında, Belediye açısından bu rakamlar çok iç açıcı değilse de çok kötü de değildir; uyarıcı niteliktedir. Belediye'ye vatandaşlara sunduğu hizmetlerin tanıtımını daha iyi yapması ve vatandaşın yararlanmasının önündeki engelleri kaldırması sorumluluğunu yüklerken; vatandaşa da hizmetleri daha yakından takip etme ve hizmetlerden yararlanmasının önündeki engelleri ilgili birimlere iletme sorumluluğunu yüklemektedir.

SONUÇ

Bu çalışmada; belediye hizmetlerinden halkın duyduğu memnuniyet, Uşak Belediyesi örneğinde ele alındı. Vatandaş/müşteri odaklı yönetim anlayışının egemen olduğu günümüz yönetim anlayışında bir işletme ya da kurum açısından müşteri/vatandaş memnuniyetini sağlamadaki amaç, müşteri/vatandaş ihtiyaçlarını önceden tahmin edip, bu ihtiyaçları en düşük maliyetle karşılamaktır (Naktiyok, 2003: 225). Kuşkusuz ki memnuniyet araştırmaları bu açıdan ilgili kurumlara katkı sağlamaktadır.

Bir belediyenin başarısını ya da performansını değerlendirmek açısından sunmuş olduğu hizmetlerden halkın duyduğu memnuniyeti tespit etmek önemlidir (Torlak, 1999: 11). Buna bağlı olarak günümüzde yerel yönetimleri sadece bir yönetim otoritesi olarak değil bir üretici ya da hizmet sağlayıcı olarak değerlendirme konusuna büyük ilgi vardır. Ancak üretici-müşteri paradigması yerine hükümet-vatandaş paradigmasının daha yararlı olduğu ve üretici-müşteri paradigmasının hükümet-vatandaş paradigmasının yerini almaması gerektiği söylenebilir. Hükümet-vatandaş paradigmasının üretici-müşteri paradigmasına indirgenmesi demokratik toplumun gelişmesi açısından da büyük bir risktir (Abdullah ve Kalianan, 2008: 92). Nitekim vatandaşlık, bireylerin kamu politikalarının belirlendiği siyasal yaşama aktif bir biçimde katılmalarını gerektirirken (Denhardt ve Denhardt, 2006: 27) aynı şeyi müşteri kavramının dar kalıbı içine sığdırmak mümkün değildir.

Vatandaşın Uşak Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden duyduğu memnuniyeti ölçmek amacıyla yapılan alan araştırması sonucunda ise şu bulgulara ulaşılmıştır:

✓ Araştırma evreninin mevcut belediye hizmetlerine karşı genel olarak memnuniyeti “kararsız” seviyesinde tespit edilmiştir (3,10). Memnuniyetin en yüksek olduğu hizmet 3,45 ölçek ile sosyal yardım (aşevi, iftar çadırı, gıda yardımı gibi) hizmetleri olurken memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu hizmet 2,96 ölçek ile geri dönüşüm projesi (kâğıt, cam şişe, plastik, alüminyum gibi) hizmetleri ve yol, asfalt, kaldırım hizmetleri olmuştur.

✓ Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet, vatandaşın cinsiyetine göre farklılaşmamaktadır.

✓ Eğitim seviyesi yükseldikçe Belediye hizmetlerini yetersiz bulma düşüncesi ve hizmetlere ilişkin memnuniyetsizliğin artması; eğitim seviyesi düştükçe de hizmetlere ilişkin memnuniyetin artması beklenen bir sonuçtur. Anket sonuçları da bu yöndedir ve yüksekokul veya devam ediyor grubundakilerin memnuniyet oranları, lise ve ortaokul gruplarındakinden daha düşük oranlardadır.

✓ Vatandaşın en az memnuniyet duyduğu hizmetler arasında yol, asfalt, kaldırım yapımı; geri dönüşüm ve imar hizmetleri yer almaktadır. Bu açıdan vatandaş, Uşak Belediyesi’nin öncelikli olarak altyapı, su ve çevre kirliliği hizmetlerine öncelikli olarak eğilmesi gerektiğini düşünmektedir.

✓ Hizmet memnuniyeti ölçek ortalamasına göre vatandaş, tüm ölçek ortalamasının (3,10) üzerinde bir oranla (3,23) park ve dinlenme yeri hizmetlerinden memnun olmakla birlikte verilen hizmetten daha fazlasının yapılmasını Belediye’den talep etmektedir. Aynı durum sosyal hizmetler için de geçerlidir. Hizmet memnuniyeti ölçek ortalamasına göre vatandaşın en memnun kaldığı hizmet, sosyal yardım hizmetleri (3,45) olmakla birlikte yoksulluk ve işsizlik oranlarındaki artışa bağlı olarak vatandaş bu konuda daha fazla hizmet sunulmasını istemektedir.

✓ Vatandaş, Belediye yönetiminin hizmetlerdeki verimliliği artırabilmek için bütçesinin olanak verdiği ölçüde uzman ve nitelikli personel alımına gitmesi ve belediye hizmetlerine ilişkin kararlara halkın katılımını sağlaması gerektiğini ifade etmektedir.

✓ Katılımcıların %32,6'sı (125 kişi) Uşak'ın planlı olarak geliştiğini ifade ederken %67,4'ü (259 kişi), yani katılımcıların yaklaşık üçte ikisi, Uşak'ın planlı olarak gelişmediğini ifade etmektedir.

✓ Vatandaşa göre Belediye hizmetlerindeki verimlilik eksikliğinin nedenleri ile Uşak'ın plansız gelişmesinin nedenleri paraleldir. Yani, uzman ve nitelikli personel yetersizliği, yasal düzenlemelerden kaynaklanan sorunlar ve yönetime halk katılımındaki eksiklikler, belediye hizmetlerindeki verimsizliğin ve planlı gelişmemenin en önemli nedenleridir.

✓ Vatandaşın belediye hizmetlerini bilme-takip etme düzeyleri, kısmen takip edenlerle birlikte %70,6'dır. Hizmetleri kısmen ya da tümüyle takip etmelerine karşın hiç yararlanamayanlarla sorunlu yararlananların oranı ise %77,9'dur. Dolayısıyla katılımcılar hizmetleri takip etmekle birlikte hizmetlerden düşük oranda yararlanabilmektedirler.

Sonuç olarak, Belediye yönetimi açısından bu rakamlar çok iç açıcı değildir. Bu ya da benzer araştırmalardan Belediye'nin çıkaracağı sonuç, hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini artırmaktır. Hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini artırmak, bir sonraki seçim yarışını düşünen ve bir daha yönetime gelmeyi hedefleyen bir belediye yönetimi için geleceğe yapılmış yatırımdır; ancak vatandaşını memnun etme amacı ile göreve geldiğinin bilincinde olan bir belediye yönetimi için de vatandaşa yapılmış yatırımdır.

KAYNAKÇA

- Aberbach, J.D. ve T.Christenson. (2005), "Citizens and Consumers: An NPM Dilemma", *Public Management Review*, 7(2): 225-245.
- Abdullah, Hazman Shah ve Maniam Kalianan. (2008), "From Customer Satisfaction to Citizen Satisfaction: Rethinking Local Government Service Delivery in Malaysia", *Asian Social Science*, 4 (11): 87-92.
- Adaman, Fikret ve Çarkoğlu, Ali. (2000), *Devlet Reformu: Türkiye'de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform*, No: 17, İstanbul: TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) Yayını.
- Aksoy, Şinasi. (1998), "Yeni Sağ, Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetim: Eleştirel Bir Yaklaşım", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 7(1): 3-13.
- Ardıç, Kadir, Fatih Yüksel ve Osman Çevik. (2004), "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama)", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 13(3): 63-81.
- Aslan, Cumhuriyet ve Şeref Uluocak. (2012), "Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği", *Uluslararası İnsan Bilimler Dergisi*, 9(1): 174-201.
- Baş, Türker. (2006), *Anket Nasıl Hazırlanır Uygulanır Değerlendirilir?*, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Bilgiç, Veysel. (2003), "Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı," *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, (der. A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk ve B. Coşkun), Ankara: Seçkin Yayınevi, s. 25-38.
- Bozlağan, Recep. (2004), "Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1): 121-145.
- Bozlağan, Recep ve Hakan Yaş. (2007), "Belediyelerde Hizmet İçi Eğitim", (edt. Bilal Eryılmaz, Musa Eken ve Mustafa Lütfi Şen), *Kamu Yönetimi Yazıları*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s.123-144.
- Cankuş, Bülent. (2008), *Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi ile Ölçümü (Eskişehir İli Örneği)*, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çınar, A.. (2007), *İşletmelerde Müşteri Hizmeti ve Müşteri Memnuniyeti ile Farklı Bankalar ve Bölgeler için Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Uygulamalar*, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda Hazırlanmış Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Denhardt, Janet V. ve Robert B. Denhardt. (2006), *The New Public Service*, USA: Sharpe Inc.
- Emrealp, Sadun ve Drew Horgan. (1993), *Belediyelerde Alternatif Hizmet Sunum Yöntemleri*, İstanbul: T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı ve IULA-EMME Yayını.
- Erençin, Arif. (2002), "Yerel Yönetimler ve Yeni Kamu Yönetimi Tartışmaları", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 11(4): 25-40.
- Eryılmaz, Bilal. (2010), *Kamu Yönetimi*, Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Gore, Albert. (1993), *From Red Tape to Results: Creating a Government That Works Better and Costs Less: A Report of the National Performance Review*, USA: DIANE Publishing.

- Gökdeniz, Kutay. (2008), *Özelleşen Yerel Yönetim Hizmetlerinin Yararlanıcıların Memnuniyet Düzeyine Etkisi: Aydın-Madrid Örneği*, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı'nda Hazırlanmış Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Göküş, Mehmet ve Hakan Alptürker. (2011), "Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25: 121-133.
- Hancıoğlu, Mehmet Talha. (2010), *Kamu Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi ve Afyonkarahisar İlinde Bir Uygulama (AFJET)*, Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda Hazırlanmış Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- IRI. (1995a), *Turkey, Survey Results: Attitudes and Priorities of City Dwellers*, Washington D.C., USA: IRI.
- IRI. (1995b), *Turkey, Survey Results: Attitudes and Priorities of Citizens of Urban Areas*, Washington D.C., USA: IRI.
- Kalaycı, Şeref. (edt.) (2006), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- KalDer – Türkiye Kalite Derneği. (2010), "KalDer, Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi 2009 Yılı 4.Çeyrek Sonuçlarını Açıkladı!", *TMME Basın Bülteni*, 6 Nisan 2010.
- Kaul, Mohan. (1997), "The New Public Administration: Management Innovation in Government", *Public Administration and Development*, 17(1): 13-26.
- Köseçik, Muhammet. (2000), "Yerel Yönetim Teorileri ve Merkez-Yerel Yönetim İlişkilerindeki Merkezileşme: Thatcher Dönemi", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 9(1): 25-41.
- Nadaroğlu, Halil. (1994), *Mahalli İdareler*, İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Naktiyok, Atılhan ve Orhan Küçük. (2003), "İşgören (İç Müşteri) ve Müşteri (Dış Müşteri) Tatmini, İşgören Tatmininin Müşteri Tatmini Üzerine Etkileri: Ampirik Bir Değerlendirme", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17(1-2): 225-243.
- Negiz, Nilüfer. (2007), *Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi*, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda Hazırlanmış Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Ökmen, Mustafa. (2009), "Sürekli Değişme ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler", iç. *Yerel Yönetimlerin Güncel Sorunları*, (edt. Kemal Görmez ve Mustafa Ökmen), İstanbul: Beta Yayınları, s.5-42.
- Özel, Mehmet, Veysel Eren ve M. Emin İnal. (2009), "Yerel Siyaset ve Yerel Halkın Belediye Hizmetlerine Bakışı: Yerel Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi Üzerine Bir Araştırma", *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1): 33-50.
- Özgüven, N. (2007), *Hizmetlerin Pazarlanmasında Müşteri Memnuniyeti ve Bir Uygulama*, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda Hazırlanmış Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Pierre, Jon. (1998), "Public Consultation and Citizen Participation Dilemmas of Policy Advice", in *Taking Stock: Assessing Public Sector Reforms*, (edt. B. J. Peters ve D.J. Savioe), Montreal & Kingston, Canada: McGill-Queen's University Press.

- Ray, Binayak. (1999) "Good Governance, Administrative Reform and Socio-Economic Realities: A South Pacific Perspective", *International Journal of Social Economics*, 26(1-2-3): 354 – 369.
- Self, Peter. (2000), *Rolling Back the Market: Economic Dogma and Political Choice*, New York, USA: St Martins Press.
- Şimşek, Muhittin. (2001), *Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- TODAİE –Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü. (2005), "Genel ve Madde Gerekçeleri", http://www.todaie.gov.tr/kyp/pdf/5393_gerekce.pdf, Erişim Tarihi: 01.01.2012.
- Torlak, Ömer. (1999), *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*, Ankara: Seçkin Kitabevi.
- TÜİK –Türkiye İstatistik Kurumu. (2010), www.tuik.gov.tr, Erişim Tarihi: 10.01.2012.
- Türkiye Cumhuriyeti 1982 Anayasası*, Kanun Numarası: 2709, Kabul Tarihi: 18/10/1982, Yayımlandığı Resmi Gazete Tarihi: 09/11/1982, Yayımlandığı Resmi Gazete Sayısı: 17863 Mükerrer.
- Yıldırım, Murat. (2009), "Kamu Yönetiminde Yeni Bir İkilem: Yurttaş Odaklılık ya da Müşteri Odaklılık", *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(1): 99-115.
- 5393 sayılı Belediye Kanunu, Kabul Tarihi: 3/7/2005, Yayımlandığı Resmi Gazete Tarihi: 13/7/2005, Sayı: 25874.