

**T.C.
ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**BELEDİYE HİZMETLERİNİN PERFORMANS ALGISININ
DEĞERLENDİRİLMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ALANYA ÖRNEĞİ**

Adem ER

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI**

2016

**T.C.
ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**BELEDİYE HİZMETLERİNİN PERFORMANS ALGISININ
DEĞERLENDİRİLMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ALANYA ÖRNEĞİ**

Adem ER

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI**

Bu tez 20/07/2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği ile kabul edilmiştir.

Yrd. Doç. Dr. Murat ETÖZ
Prof. Dr. Aynur KAZAZ
Doç. Dr. Murat Alper BAŞARAN

T.c. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi

Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne,

Adem ER'in bu çalışması, jürimiz tarafından İşletme Mühendisliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Aynur KAZAZ

Üye (Danışmanı) : Yrd. Doç. Dr. Murat ETÖZ

Üye : Doç. Dr. Murat Alper BAŞARAN

Tez Başlığı : Belediye Hizmetlerinin Performans Algısının Değerlendirilmesi
Üzerine Bir Çalışma: Alanya Örneği

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine olduğunu onaylıyorum.

Tez Savunma Tarihi : 20/07/2016

Mezuniyet Tarihi :

Doç. Dr. Mehmet GÜMÜŞ
Müdür

ÖZET

BELEDİYE HİZMETLERİNİN PERFORMANS ALGISININ DEĞERLENDİRİLMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ALANYA ÖRNEĞİ

Adem ER

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Mühendisliği Anabilim Dalı
Danışman: Yrd. Doç. Dr. Murat ETÖZ
Temmuz 2016, 70 Sayfa

Yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasında en etkin kurum belediyelerdir. İhtiyaç ve beklentilerin karşılanması ve bu bağlamda duyulan memnuniyetin ölçülmesi belediyelerin ileriye dönük planlamaları açısından büyük önem arz etmektedir. Yerel halkın belediyelere yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesi için öncelikle belediyelerden ihtiyaç ve beklentilerinin yani belediyelere yönelik algılamalarının belirlenmesi gerekmektedir. Özellikle 6 Aralık 2012 tarihli 28489 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 6360 sayılı kanun ile birlikte ilçe belediyelerin yetki ve sorumluluklarının bir bölümünün büyükşehir belediyelere devri ile yerel yönetimler arasında da rekabet yaşanmaya başlamıştır.

Bu çalışma, belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesine yönelik yeni bir algoritmanın oluşturulması ve akabinde uygulanmasının gerçekleştirilerek test edilmesi amacı ile gerçekleştirilmiştir. Belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesine yönelik geliştirilen+ algoritmada nitel gözlem tekniklerinden gömülü teori kullanılarak oluşturulan ölçek, nicel yöntemler kullanılarak uygulanmıştır. Gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda benzer bir yöntem kullanılarak herhangi çalışma yapılmamış olduğunun belirlenmesi araştırmanın özgünlüğünü ve önemini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, çalışma kendi alanında ilk olma özelliği taşımaktadır. Araştırma kapsamında geliştirilen algoritma, Alanya Belediyesine uygulanmasına karşın bütün dünyada belediyelerde uygulanabilir niteliktedir.

Algoritmanın uygulama adımları, Antalya ili Alanya ilçesinde gerçekleştirilmiştir. Algoritma, nitel ve nicel yöntemlerin kullanıldığı iki ana bölüm ve toplamda 10 basamaktan oluşmaktadır. Algoritmanın Alanya Belediyesi uygulaması bağlamında yerel halkın belediyecilik algısına etki eden faktörleri belirlemek amacı ile 63 birey ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bütün görüşmeler gömülü teori tekniği baz alınarak yapılmıştır. Görüşmelerde elde edilen bulgulara gerçekleştirilen analizler sonucunda Alanya’da yerel halkın belediyecilik algısının “fiziki beklenti”, “sosyal beklenti”, “iletişim” ve “hızlı ve etkin hizmet” faktörlerinden oluştuğu belirlenmiştir. Belirlenen bu dört ana faktör, bazıları birden fazla faktör altında yer alan ile 22 alt faktörden oluşmaktadır. Algoritma uygulamasının devamında elde edilen faktörlerden Alanya Belediyesinin hizmet sınırları içerisinde yer alan 19 faktör önerme haline getirilerek anket düzenlenmiştir. Önermeler, algoritmanın nitel çalışma sonucunda elde edilen önem ve memnuniyet sonuçlarına göre oluşturulmuştur. Anket çalışması 546 bireye uygulanmıştır. Anket çalışmasından elde edilen sonuçlar algoritma kapsamında

performans-önem analizine tabi tutulmuştur. Performans-önem analizi sonucunda bütün ana ve alt faktörlerin “yoğunlaşılması gereken” bölümde yer aldığı tespit edilmiştir. Performans-önem analizi sonrası ana faktörler ile genel memnuniyet arasında ilişki olup olmadığının belirlenmesi için korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda bütün ana faktörlerin genel memnuniyet ile ilişkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Algoritma uygulamasının devamında faktörlerin genel memnuniyeti açıklayıp açıklamadığına bakılmış olup bütün faktörlerin genel memnuniyetin açıklanmasında etkili olduğu belirlenmiştir. Regresyon analizinin ardından ana faktörlerin algılanmasında katılımcı gruplarına göre farklılık olup olmadığının belirlenmesi amacı ile t-testi ve Anova analizleri uygulanmıştır. Analizler incelendiğinde cinsiyet ve yaş gruplarına göre faktörlerin algılanmasında farklılık olmadığı, buna karşın katılımcıların eğitim durumu ve yaşadıkları yerlere göre farklılık olduğu saptanmıştır. Bulgular genel olarak incelendiğinde, katılımcıların bütün faktörlere önem verdiği ve faktörlerin genelinden memnuniyet duyduğu saptanmıştır.

Çalışmanın son bölümünde algoritmanın uygulanması ile elde edilen bulgular ışığında halkın belediye memnuniyetini arttırıcı belediye tarafından uygulanması gereken tavsiyelere yer verilmiştir.

ANAHTAR KELİMELER: Alanya, Belediyecilik, Memnuniyet

Jüri: Yrd. Doç. Dr. Murat ETÖZ (Danışman)

Prof. Dr. Aynur KAZAZ

Doç. Dr. Murat Alper BAŞARAN

ABSTRACT

INDICATING LOCAL PEOPLE’S PERCEPTION OF MUNICIPALITY SERVICE AND PERFORMANCE – IMPORTANCE LEVEL: SAMPLE ALANYA

Adem ER

**Post Graduate Thesis, Department of Business Engineering
Consultant: Ass. Prof. Dr. Murat ETÖZ
July 2016, 70 Pages**

Municipalities are the most effective institutions for satisfying the needs and expectations of local residents. Satisfying the needs and expectations and accordingly measuring the satisfaction level become crucial for the municipalities’ prospective planning. To measure the satisfaction level of the local residents, first the needs and expectations expected from the municipalities must be determined. Especially, with the law no. 6360 which was published in 6 December 2012 in the Official Journal no. 28489, some authorities and responsibilities of district municipalities were transferred to delegated to the metropolitan municipalities and hence, a competition started between district municipalities.

This study was conducted to develop and test a new algorithm for evaluating the perception of service performances of the municipalities. In this algorithm, a scale developed by using the grounded theory, which is a qualitative observation technique, was utilized by using quantitative methods. Determining that a similar method was not utilized in the previous studies after a literature review reveals the originality and importance of this research. In this context, the study is a first in its field. Although, the new algorithm was applied to Alanya Municipality in this study, it is feasible for municipalities all over the world.

The algorithm was applied in Alanya which is a district of Antalya. It consists of two main parts, where qualitative and quantitative methods were used respectively, and 10 steps. 63 individuals were interviewed to determine the perception of the local residents about the municipal works. These interviews were based on the grounded theory. After the results of these interviews were analyzed it was determined that the perception of the local residents about municipality works in Alanya consists of “physical expectations”, “social expectations”, “communication” and “fast and effective service” factors. These main factors consists of 22 sub-factors which some of them were categorized under more than one factors. 19 sub-factors which lies within the service scope of Alanya Municipality were transformed to questions and accordingly, a questionnaire was prepared. The questions were prepared based on the importance and satisfaction results of the qualitative research. The questionnaire was administered to 546 individual. The results obtained from the questionnaire were subjected to importance-performance analysis in context of the new algorithm. After this analysis it was determined that all of the main and sub-factors were located in the area where “must be focused”. Then a correlation analysis was conducted to determine whether

there exists a relation between the main factors and general satisfaction. The results revealed that the main factors are related with the general satisfaction. Later on the application of the new algorithm, it was investigated whether the factors describe the general satisfaction by using regression analysis and it was determined that all of them were efficient in describing. After t-test and ANOVA analysis were conducted to determine whether there exists a discrepancy among the participants groups in perceiving the main factors. According to the analysis results there is no discrepancy among gender and age groups, and there is discrepancy among educational status and location groups in perceiving the main factors. As the findings are observed in general, it turned out that participants gave importance to all factors and are mainly satisfied with the services.

In the last part of the study, some recommendations to increase the satisfaction of the local residents were introduced for the municipality associated with the findings of the new algorithm.

KEYWORDS: Alanya, Municipality Works, Satisfaction

Committee: Asst. Prof. Murat ETÖZ (Supervisor)
Prof. Aynur KAZAZ
Assoc. Prof. Murat Alper BAŞARAN

ÖNSÖZ

Yaptığım bu çalışma boyunca bilgi ve desteğini benden esirgemeyen danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Murat ETÖZ'e (Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi), desteklerini her zaman hissettiğim aileme, tez çalışmam boyunca bana her zaman kapılarını açan Alanya Belediyesine ve tez çalışmamda yardımlarıyla destek olan bütün arkadaşlarıma teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	iii
ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER	vi
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ	vii
ÇİZELGELER DİZİNİ	ix
1.GİRİŞ	1
2. YEREL HALKIN BELEDİYE ALGISI VE MEMNUNİYETİ	2
2.1. Belediye Kavramı	2
2.1.1. Hukuksal açıdan belediye kavramı	2
2.2. Yerel Halkın Belediye Algısı	4
2.3. Yerel Halkın Belediye Memnuniyeti.....	5
2.4. Konu İle İlgili Yapılan Çalışmalar	6
3. BELEDİYE HİZMETLERİNİN PERFORMANS ALGISININ DEĞERLENDİRİLMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ALANYA ÖRNEĞİ	11
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	11
3.2. Araştırmanın Soru ve Hipotezleri.....	12
3.3. Belediye Algı ve Memnuniyet Algoritması	12
3.4. Algoritmanın Ampirik Uygulaması.....	16
3.4.1. Basamak 1: literatür taraması	16
3.4.2. Basamak 2: konu ile ilgili kurum ve kişiler ile görüşmeler	16
3.4.3. Basamak 3: nitel araştırma sorularının oluşturulması.....	17
3.4.4. Basamak 4: görüşmelerin gerçekleştirilmesi	17
3.4.5. Basamak 5: nitel analizlerin gerçekleştirilmesi	18
3.4.5.1. Fiziki beklenti faktörüne ilişkin bulgular	20
3.4.5.2. Sosyal beklenti faktörüne ilişkin bulgular.....	27
3.4.5.3. İletişim faktörüne ilişkin bulgular	29
3.4.5.4. Hızlı ve etkin hizmet faktörüne ilişkin bulgular	31
3.4.6. Basamak 6: kappa analizi	33
3.4.7. Basamak 7: nicel ölçeğin oluşturulması	34
3.4.8. Basamak 8: ölçeğin uygulanması	35
3.4.9. Basamak 9: cronbach's alpha analizi.....	35
3.4.10. Basamak 10: nicel analizlerin gerçekleştirilmesi.....	36
3.4.10.1. Demografik bulgular	36
3.4.10.2. Frekans dağılımları.....	37
3.4.10.3. Performans önem analizleri.....	42
3.4.10.4. Korelasyon analizleri	47
3.4.10.5. Regresyon analizi	48
3.4.10.6. t-testi analizi	49
3.4.10.7. Anova analizleri	50
4.TARTIŞMA	56
5.SONUÇ VE ÖNERİLER	57
6. KAYNAKLAR	63
7. EK-1	68
ÖZGEÇMİŞ	

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

Simgeler

%	Yüzde
\$	Dolar
m	metre
mm	milimetre
m ²	metre kare
n	sayı

Kısaltmalar

STK	Sosyal Toplum Kuruluşları
-----	---------------------------

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 3.1. Belediye Algı ve Memnuniyet Algoritması.....	13
Şekil 3.2. Yerel Halkın Belediyecilik Algılama Modeli.....	20
Şekil 3.3. Performans-Önem Grafiği.....	42
Şekil 3.4. Belediye Algısı Performans-Önem Grafiği.....	43
Şekil 3.5. Fiziki Beklenti Performans-Önem Grafiği.....	44
Şekil 3.6. Sosyal Beklenti Performans-Önem Grafiği.....	45
Şekil 3.7. İletişim Performans-Önem Grafiği.....	46
Şekil 3.8. Etkin ve Hızlı Hizmet Performans-Önem Grafiği.....	47

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 3.1. Yerel Halkın İlçe Düzeyinde Gerçekleştirilen Belediyeciliği	
Algılamaları.....	19
Çizelge 3.2. Faktörük Kodlama Tablosu.....	33
Çizelge 3.3. Demografik Değişkenler.....	36
Çizelge 3.4. Frekans Dağılımları.....	37
Çizelge 3.5. Korelasyon Analizleri.....	48
Çizelge 3.6. Fiziki Beklenti Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet	
Regresyon Analizi.....	48
Çizelge 3.7. Sosyal Beklenti Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet	
Regresyon Analizi.....	48
Çizelge 3.8. İletişim Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet Regresyon Analizi.....	49
Çizelge 3.9. Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet	
Regresyon Analizi.....	49
Çizelge 3.10. t-Testi Analizi.....	50
Çizelge 3.11. Yaş Grubu Anova Analizi.....	51
Çizelge 3.12. Eğitim Grubu Anova Analizi.....	52
Çizelge 3.13. Eğitimde Fiziki Beklenti Memnuniyetine İlişkin Post-hoc Testi.....	52
Çizelge 3.14. Eğitimde İletişim Memnuniyetine İlişkin Post-hoc Testi.....	53
Çizelge 3.15. Eğitimde Sosyal Beklenti Memnuniyetine İlişkin Post-hoc Testi.....	53
Çizelge 3.16. Yaşanılan Bölge Grubu Anova Analizi.....	53
Çizelge 3.17. Yaşanılan Bölgede Fiziki Beklenti Önemine İlişkin Post-hoc Testi.....	54
Çizelge 3.18. Yaşanılan Bölgede Sosyal Beklenti Önemine İlişkin Post-hoc Testi.....	54
Çizelge 3.19. Yaşanılan Bölgede İletişim Önemine İlişkin Post-hoc Testi.....	55
Çizelge 3.20. Yaşanılan Bölgede Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyetine İlişkin	
Post-hoc Testi.....	55
Çizelge 3.21. Yaşanılan Bölgede Hızlı ve Etkin Hizmet Önemine İlişkin	
Post-hoc Testi.....	55

1.GİRİŞ

Kamu yönetimi, devlet ve toplum düzeninin sürdürülebilirliği ve ortak ihtiyaçların karşılanmasına yönelik mal ve hizmetlerin üretilip topluma sunulmasını içeren sistem nitelikli bir yönetim biçimidir (Menteşe 2013). Kamu yönetiminin ürettiği hizmetin temel amacı, halkın yaşam biçimini çağdaş değerlere uygun biçimde iyileştirmek, refah düzeyini arttırmaktır (Negiz 2011). Kalkınmaya, demokrasiye, barışa ve refaha en fazla katkı sağlayan kurum kamu hizmetleridir (Demirel vd 2013a).

Kamu hizmeti veren kurumlar arasında yerel kamu örgütleri özel bir konuma sahiptir. Toplumlara ait en gelişmiş kamu yapısı devlet olmakla birlikte neredeyse her toplumda genel ihtiyaçları ve beklentileri karşılayan devlet yapısına ek olarak, yerleşme birimlerinin bu taleplerini karşılayacak ayrı bir yerel kamu örgütlenmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bağlamda, hızlı gelişen dünyada toplumların devlet ve yerel kamu örgütlerinden beklentileri kentleşme, göç, yeni ihtiyaçlar gibi çeşitli nedenlerle her geçen gün artmaktadır (Acartürk 2001, Tortop vd 2008, Ay 2009, Alptürker 2010). Yerel yönetimler olarak da isimlendirilen yerel kamu örgütlenmeleri yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacı ile il ve ilçelerde kurulmuşlardır.

Yerel yönetimler, il ve ilçelerde yaşayan insanların, ortak ve yerel nitelikteki gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulan ve hukuk düzeni içerisinde oluşturulmuş anayasal kuruluşlardır (Bölükbaşı ve Yıldıztan 2010). Bu bağlamda, yerel yönetimler, demokratik bir yönetim biçimi olarak yerel halkın ihtiyaç ve taleplerine uygun, etkin ve verimli kamu mal ve hizmeti sunan birimler olarak tanımlanmaktadır (Göküş ve Alptürker 2011). Bu kuruluşlarının temel amacı, yerel nitelikte sunulması gereken hizmetleri belirleyerek sorunların çözümü sağlamak ve vatandaş memnuniyetini gerçekleştirmektir (Bölükbaşı ve Yıldıztan 2010). Bu bağlamda, yerel halkın ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanmasında devlet ile birlikte yerel yönetimlere de sorumluluklar düşmektedir (Henden ve Henden 2005, Kurgun vd 2008, Bölükbaşı ve Yıldıztan 2010, Kara ve Gürcü 2010). Yerel yönetimlerin bu bağlamda sorumlulukları, yerel halkla en yakın ilişki içerisinde olan kurum olması nedeniyle artmaktadır (Henden ve Henden, 2005, Akyıldız 2012). Bu sorumlulukların yerine getirilebilmesi için dikkat edilmesi gereken en önemli unsurlardan birisi verilen kamu hizmetine yönelik yerel halk memnuniyetinin sağlanması ve ölçülmesi bununla birlikte bu ölçümler çerçevesinde düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesidir (Henden ve Henden 2005). Ancak, son yıllarda artan sosyal, ekonomik ve ekolojik sorunlar yerel halk memnuniyetinin sağlanmasını güçleştirmektedir. Yerel yönetimler, yasal zorunluluklar nedeniyle yerel halk memnuniyetinin sağlamakta zorlanmaktadır (Kurgun vd 2008). Yerel yönetimler deyince Türkiye’de akla gelen ilk örgüt yapısı belediyelerdir. Bu bağlamda yerel halkın memnuniyetinin sağlanması amacı ile öncelikle belediyeleri nasıl algıladıkları belirlenmelidir. Bu çalışma, yerel halkın belediyeçilik faaliyetlerini nasıl algıladıklarını ve memnuniyet düzeylerini belirlemek amacı ile yapılmaktadır.

2. YEREL HALKIN BELEDİYE ALGISI VE MEMNUNİYETİ

2.1. Belediye Kavramı

En önemli hizmet kuruluşlarından biri olan belediyeler, diğer kamu kuruluşlarından farklı olarak halkla iç içe olmanın getirdiği birtakım değişik özelliklere sahiptir (Gümüšoğlu 2003, Yücel vd 2012). Bu nedenle belediyeler devlet yönetimlerinin bir parçası olmamasından ötürü merkezi idarelerden ayrı bir yönetim örgütü olarak değerlendirilmesi gerekmektedir (Bölükbaşı ve Yıldıztan 2010).

Belediyeler, kamu hizmetlerinin büyük bir kısmını üstlenen ve zamanla önemi artan kentsel hizmet birimleridir (Duman ve Yüksel 2008). Belediye; il, ilçe, kasaba, belde vb. yerleşim merkezlerinde temizlik, aydınlatma, su, toplu taşıma ve esnafın denetimi gibi kamu hizmetlerine bakan, başkanı ve üyeleri halk tarafından seçilen, tüzel kişiliği olan örgüt olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu 2016). Bir başka tanıma göre belediye, kent niteliği taşıyan bir yerleşim yerinde yaşayanların ortak yerel gereksinimlerini karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimidir (Bozkurt ve Ergun 2008). Kısaca belediye, yerel ve ortak ihtiyaçların karşılanması amacı ile örgütlenmiş yerel nitelikte kuruluşlardır (Alptürker 2010, Yücel vd 2012).

Yerel halkın ihtiyaçlarına ve taleplerine duyarlı davranmak, yerel halkın sürekli desteğini, beğenisini ve güvenini kazanmak belediyeler için önem arz etmektedir. Bu bağlamda dikkat edilmesi gereken en önemli husus, belediye hizmetlerine yönelik yerel halk memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirilerek, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilmesidir (Göküş ve Alptürker 2011).

2.1.1. Hukuksal Açıdan Belediye Kavramı

Yukarıda açıklanan belediye kavramına ek olarak belediyelerin Türkiye mevzuatlarında yer alan tanımının ve konu ile ilgili ifadelerin belediye olgusunun daha iyi anlaşılabilmesi amacı ile incelenmesi gerekmektedir. Konu ile ilgili mevzuat incelenirken Resmi Gazetede yer alan belediyeye ilişkin kanunlar dikkate alınmıştır. Resmi Gazetede yer alan kanunlar incelendiğinde Türkiye Cumhuriyetinde belediyelere ilişkin ilk kanunun 28 Şubat 1921 yılında yayınlanan 4 sayı Resmi Gazetede yer alan 34 sayılı kanun olduğu görülmektedir. Bu kanuna Resmi Gazete üzerinden ulaşılmasına karşına kanunun günümüz Türkçesi ile yazılmaması nedeni ile incelenememiştir. Bu kanun sonrasında Belediye ile ilgili yayınlanan ilk kanunun 14 Nisan 1930 yılında 1471 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 1580 sayılı “Belediye Kanunu” olduğu görülmektedir. 1580 sayılı Belediye Kanunun 1. maddesine göre “belediye, beldenin ve belde sakinlerinin mahalli mahiyette müşterek ve medeni ihtiyaçlarının tanzim ve tesviye ile mükellef hükmi bir şahsiyettir” şeklinde tanımlanmıştır. Kanunun 2. maddesinde ise belediyelerin kurulması mecburi olan yerler belirlenmiştir. 1580 sayılı Belediye Kanunun 2. maddesine göre nüfusu ne olursa olsun kaza ve vilayet merkezlerinde ve nüfusu iki binden fazla olan yerlerde belediye teşkilatı mecburi hale getirilmiştir. Kanunun 3. maddesinde ise belediyeleri yönetecek makamlara ve heyetlere yer verilmiştir. Buna göre, belediye idaresi belediye meclisi ile belediye encümeni ve

belediye reisi ve muavinlerine, belediye şubeleri mevcut ise şube müdürlerine ve heyetlerine mevdudur. 1580 sayılı kanunun diğer maddelerinde ise belediyeler ve belediye yöneticileri ile ilgili sınırlar, görevler ve sorumluluklara yer verilmiştir. 1930 yılında yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Kanuna ilişkin Resmi Gazetede yayınlanan birçok farklı düzenlemenin gerçekleştiği görülmektedir. Bu düzenlemelere ilişkin bilgilere konumuz ile ilgisi olmaması nedeni ile yer verilmemiştir.

1580 sayılı Belediye Kanuna ilişkin gerçekleştirilen çeşitli düzenlemeler sonrasında 24 Aralık 2004 tarihli 25860 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 5272 sayılı kanun ve 13 Temmuz 2005 tarihli 25874 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 5393 sayılı kanun ile Belediye Kanunu tekrar düzenlenmiştir. Bu kanunların amacı, belediye kuruluşunu, organlarını, yönetimini, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını düzenlemek olarak ifade edilmiştir. Bu kanunlara göre belediye, belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi olarak tanımlanmıştır. Aynı kanunlarda belediyenin organları belediye meclisi, belediye encümeni ve belediye başkanı olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte nüfusu beş bin ve üzeri olan yerleşim birimlerinde belediye kurulabilir hale getirilmiştir. Aynı maddeye göre il ve ilçe merkezlerinde belediye kurulması zorunludur ifadesi yer almaktadır. 5272 ve 5393 sayılı Belediye Kanunlarının diğer maddelerinde ise belediyeler ve belediye yöneticileri ile ilgili sınırlar, görevler ve sorumluluklara yer verilmiştir.

Belediye Kanunlarına ilişkin mevzuatların daha iyi anlaşılabilmesi için Büyük Şehir Belediyeler ile ilgili mevzuatların incelenmesi gerekmektedir. Türkiye Cumhuriyetinde ilk kez Büyük Şehir Belediye kavramı 8 Aralık 1981 tarihli 17538 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 2561 sayılı Büyük Şehirlerin Yakın Çevresindeki Yerleşim Yerlerinin Ana belediyelere Bağlanmaları Hakkında Kanun ile ele alınmıştır. Kanunun 1. maddesinde “ enerji, içme ve kullanma suyu, kanalizasyon, ulaşım, toplu taşıma ve imar gibi temel belediye hizmetlerinin birbirleriyle uyumlu ve bütünleştirici bir planlama içinde yeterli ölçüde ve verimli bir biçimde yerine getirilmesini sağlamak amacıyla son genel nüfus sayımı sonuçlarına göre belediye nüfusu 300 bini aşan büyük şehirlerin çevresinde bulunan belediye ve köyler, bu kanunda belirtilen esas ve usullere göre yakınında bulundukları büyük şehir belediyesine bağlanabilir” ifadesi yer almaktadır. Daha sonraki süreçte Büyük Şehir Belediye kavramı ile ilgili tanımlamaların detaylı şekilde yapılma ihtiyacı ortaya çıkmış ve 23 Mart 1984 tarihli 18350 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 195 sayılı Kanun Hükmünde Karar, 28 Nisan 1984 tarihli 18385 sayılı Resmi Gazetede ve 9 Temmuz 1984 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 3030 sayılı kanun ile Büyük Şehir Belediye ile ilgili kanun ele alınmıştır. 3030 sayılı kanunun 1. maddesinde bu kanunun amacı büyük şehir belediyeleri yönetiminin hukuki statüsünü, hizmetlerin planlı, programlı, etkin ve uyum içinde yürütülmesini sağlayacak bir şekilde düzenlemek olarak belirtilmiştir. 3030 sayılı kanunun 3. maddesinde büyük şehir belediyeler belediye sınırları içerisinde birden fazla ilçe bulunan şehirler olarak tanımlanmıştır. Büyük şehir belediyelere ilişkin 3030 sayılı kanun ile ilgili daha sonraki süreçte çeşitli düzenleyici kanunlar çıkartılmıştır. 3030 sayılı kanun 21 Aralık 2011 tarihli 28149 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan yönetmelik ile kaldırılmıştır. 3030 sayılı kanunun yürürlükte olduğu süre içerisinde konu ile ilgili yeni bir kanun çıkarılmıştır. 23 Temmuz 2004 tarihli 25531 sayılı Resmi Gazetede

yayınlanan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile büyükşehir belediyeler ile ilgili yeni tanımlamalar yapılmıştır. Tanımlamalar incelendiğinde en önemli değişikliğin 4. madde uyarınca yapıldığı görülmektedir. 4. Maddeye göre belediye sınırları içindeki ve bu sınırlara en fazla 10 bin metre uzaklıktaki yerleşim birimlerinin son nüfus sayımına göre toplam nüfusu 750 binden fazla olan il belediyeleri, fiziki yerleşim durumları ve ekonomik gelişmişlik düzeyleri dikkate alınarak, kanunla büyükşehir belediyesine dönüştürülebilmektedir. Büyükşehir belediyeleri ile ilgili mevzuatta yer alan son düzenleme 6 Aralık 2012 tarihli 28489 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 6360 sayılı kanun ile gerçekleştirilmiştir. Bu kanun ile birlikte belediyelere ait yetki ve sorumlulukların bir bölümü Büyükşehir belediyelere devredilmiştir.

2.2. Yerel Halkın Belediye Algısı

Önemli bir hizmet kuruluşu olan belediyeler, diğer kamu kuruluşlarından farklı olarak belediye hizmetlerinin gündelik hayatı yakından ilgilendirmesi nedeniyle yerel halkla iç içe ve halka en yakın kuruluşlar olarak bilinmektedir (Nadaroğlu, 2001, Yücel vd 2012). Bu bağlamda yerel halkın yaşam kalitesini arttırmak adına ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasından yerel yönetimler içinde ağırlıklı olarak belediyeler sorumludur (Girginer ve Cankuş 2010).

Belediyeler, özerk ve dinamik yapıları sebebiyle, merkezi yönetimlerden bağımsız olarak, farklı hizmet yöntemleri sunabilen, hizmet kalitesine önem veren, bulunduğu bölgenin sorunlarını ve yerel halkın beklentilerini iyi bilen ve bu beklentilere uygun hizmet üreten birimlerdir (Şen ve Eken 2007). İnsan ihtiyaçlarının ve beklentilerinin değişken olması yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaktan sorumlu belediyelerin hizmetlerinin çeşitlenmesine neden olmaktadır. Bu çeşitlilik kıt kaynaklarla hizmet veren belediyelerin sorumluluklarını her geçen gün arttırmaktadır (Ökmen 2009, Bölükbaşı ve Yıldıztan 2010, Negiz, 2011, Akyıldız 2012, Demirel vd 2013b). Bu sorumluluklara binaen Bölükbaşı ve Yıldıztan (2010) yapmış oldukları çalışmalarında Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine atıfta bulunarak hiyerarşiyi yerel halkın belediyelerden beklentilerine göre yorumlamışlardır. Bölükbaşı ve Yıldıztan'a göre yerel halkın belediyeden beklentileri aşağıdaki gibidir;

- i. Temel altyapı hizmetleri, yol, su, kanal, temizlik, çevre düzenlemeleri, enerji vb.,
- ii. Konut ve çevre, genel güvenlik, çevre düzenlemeleri, yaşanılabilir bir çevre anlayışı,
- iii. Sosyal donatı ihtiyaçları, park, eğlencinlen alanları, kültür-sanat hizmetleri vb.,
- iv. Toplumsal uzlaşma, sosyal yardımlaşma, eğitim vb.,
- v. Kent bilicinin gelişmesi.

Bölükbaşı ve Yıldıztan'a (2010) göre bu beklentilerin karşılanması yerel halkın belediyeye yönelik memnuniyetlerini arttıracaktır. Bu bağlamda ihtiyaç ve beklenti içerisinde olan yerel halka belediyeler tarafından verilen hizmetlerin planlanması ve bu doğrultuda hareket edilmesi verimliliği ve etkinliği arttıracığı öngörülmektedir. Yukarıda yer alan yerel halkın belediyeden beklentilerine ek olarak verilen hizmetin kalitesine ilişkin boyutlar aşağıdaki şekilde yer almaktadır (Usta ve Memiş 2010);

- i. Somu Özellikler: Binaların, kullanılan teçhizatın, iletişim malzemelerinin ve personelin görünümü,
- ii. Güvenilirlik: Vaat edilen hizmeti doğru olarak yerine getirme yeteneği,
- iii. Heveslilik: Müşterilere/vatandaşa yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
- iv. Yeterlilik: Hizmeti yerine getirmek için gereken bilgi ve yeteneğe sahip olunması,
- v. Nezaket: Müşteri/vatandaş ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olması,
- vi. Güven: Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri,
- vii. Erişim: Gerektiğinde iletişim kurma kolaylığı ve erişilebilirlik,
- viii. İletişim: Anlayabileceği dilden müşterinin/vatandaşın bilgilendirilmesi ve sorunlarının dinlenmesi,
- ix. Empati: Çalışanların kendilerini müşterilerin/vatandaşların yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermeleridir.

Yerel halkın çevreden ve yaşam kalitesinden memnuniyetleri, yaşadıkları bölgede yer alan belediyeden aldığı hizmetle yakından ilgilidir (Girginer ve Cankuş 2010). Belediyelerin yerel halk tarafından nasıl algılandığı ve beklentileri kurumlar açısından büyük önem arz etmektedir (Türk ve Akçay 2010). Yerel halkın algılarının belirlenmesi ve bu bağlamda ihtiyaç ve beklentilerin karşılanması halkın sürekli destek, beğeni ve güvenini kazanmak açısından belediyeler açısından hayati önem taşımaktadır (Yücel vd 2012). Bu nedenle yerel halkın belediyeleri nasıl algıladığı ve bu bağlamda beklentilerinin doğru analiz edilmesi gerekmektedir.

2.3. Yerel Halkın Belediye Memnuniyeti

İçinde bulunduğumuz yüzyıl, sadece bilgi ve teknoloji alanında değil, aynı zamanda geleneksel devlet yönetim anlayışının da hızlı bir değişim ve gelişmenin yaşandığı dönem olarak kabul edilmektedir (İnce ve Şahin 2011). Kamu yönetiminde geçişten günümüze kadar organizasyon ve yönetim anlayışı benimsenmişken bu anlayış yerini iş dünyasının toplam kalite ve müşteri memnuniyetini hedefleyen verimlilik yönetimi anlayışına bırakmıştır (Kara ve Gürcü 2010). 1980'ler itibari ile kamu yönetimi paradigmasında yaşanan değişimler nedeni ile yerel yönetimler vatandaş odaklı, performansı ölçülebilir ve kalite standartlarını belirleyerek hizmet niteliğini benimseyen yönetim tarzını tercih etmeye başlamışlardır. Vatandaşın ön plana çıktığı bu yaklaşımda yerel yönetimlerin üretmiş olduğu ürün ve hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyeti dikkate alınmaktadır (Duman ve Yüksel 2008). Kamu hizmetlerinde her ne kadar yoğun bir rekabet yaşanmıyor olsa da kamu hizmetlerinin özü itibari ile vatandaşın alınan vergi ile sağlanıyor oluşu, vatandaşın belediyelerden almış olduğu hizmete yönelik duyduğu memnuniyet derecesini önemli kılmaktadır (Bozdoğan 2004, Gümüsoğlu vd 2003). Ayrıca duyulan memnuniyet derecesi ölçüsünde başarılı sayılmakta ve bu başarının ödülünü tekrar seçilerek almaktadır (Cankuş 2008).

Belediyeler, bulundukları bölgede yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını karşılarken gerçekleştirdikleri yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve memnuniyetini artırmayı hedeflemektedirler (Bölükbaşı ve Yıldıztan 2010). Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin neden olduğu sosyal hareketlilik, sosyal, kültürel ve sportif

uğraşı alanlarının ortaya çıkması, kentsel alandaki nüfus artışı, sosyo-ekonomik iş bölümü ve katmanlaşmanın artması gibi faktörler, halkın ihtiyaç ve beklentilerinin çeşitlenmesine yol açmaktadır (Yücel vd 2012). Bu bağlamda yerel halkın ihtiyaç ve taleplerinin çok yönlü oluşu ve zaman içerisinde değişim gösterebilmesi kıt kaynakları ile yönetilen belediyeleri daha etkin ve verimli hizmet sunmaya yönlendirmektedir (Bölükbaşı ve Yıldıztan 2010, Göküş ve Alptürker 2011).Belediyelerin ürettiği hizmetin çeşitliliği ve kapsamı dikkate alındığında kamu kaynaklarının verimli kullanımı belediye yönetimleri açısından önem arz etmektedir (Duman ve Yüksel 2008). Kıt kaynakların verimli kullanılmasının başlangıç noktasını ihtiyaca göre üretim oluşturmaktadır (Ardıç vd 2004). Bu bağlamda yerel halk memnuniyeti, kamu kaynaklarının verimli kullanıldığını ve etkin bir yönetim sergilendiğini göstermektedir (Duman ve Yüksel 2008).

Belediyeler, yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabildiği yani bir anlamda yerel halk memnuniyetini arttırılabildiği oranda kuruluş amacını ve temel fonksiyonunu yerine getirmiş sayılmaktadır (Duman ve Yüksel 2008). Amaç ve fonksiyonların yerine getirilebilmesi için yerel halkın belediye algısının ve beklentilerinin belirlenmesi gerekmektedir. Peker'e (1996) göre yerel halk memnuniyetini etkileyen faktörler;

- i. Belediye yöneticilerine kolay ulaşabilme,
- ii. Şehre ilişkin konularda yerel halkın kararlara katılımının sağlanması,
- iii. Yönetimin gerçekleştirmiş olduğu faaliyetler hakkında bilgi edinebilme,
- iv. Gelişen, istikrarlı ve şeffaf yönetim anlayışı
- v. Gelişen teknoloji ve yeniliklere erişimle yerel yönetimle anlayışının eklemlenmesi yerel halkın belediyelere yönelik memnuniyetlerini arttıracaktır.

Bununla birlikte, yerel halkın kamu hizmetlerinden dolayısı ile de belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini olumsuz etkileyen faktörler halk tercihlerinin hizmet politikalarına yansıtılmaması, verilen hizmetlerde verim kayıpları ve yöneticilerin üçüncü kişilerle menfaat ilişkisi içerisine girmesi olarak sıralanmaktadır (Adaman ve Çarkoğlu 2000).

2.4. Konu İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Bu bölümde yerel halkın belediyelere yönelik algı ve memnuniyetlerine ilişkin daha önce gerçekleştirilen çalışmalar yer almaktadır. Yapılan çalışmalar incelenirken diğer ülkelerde belediye mevzuat ve uygulamalarının farklı oluşu nedeni ile sadece Türkiye'de yer alan belediyelere yönelik yapılan çalışmalar incelenmiştir.

Gümüsoğlu ve arkadaşlarının (2003) Muğla'da belediye hizmetlerine yönelik memnuniyeti belirlemek amacı ile yapmış oldukları çalışmalarında 830 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde Muğla halkının belediye hizmetlerinden en çok memnuniyet duyduğu konuların temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme ve imar olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte yerel halkın belediyeye yönelik genel memnuniyetlerinin 5'li likert ölçeğe 2,31 ile 3,65 arasında değiştiği saptanmıştır. Ayrıca yerel halkın belediye hizmetlerine verdiği önem 5'li likert ölçeğe 4 ve üzeri olarak belirlenmiştir.

Ardıç ve arkadaşlarının (2004) Tokat Belediyesinin vermiş olduğu hizmete yönelik yerel halkın memnuniyetlerini belirlemek amacı ile yapmış oldukları çalışmalarında 516 birey üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, iletişim ve sosyal yaşantıdaki gelişmeler ve genel refah seviyesi ile eğitim düzeyinin artmasının yerel halkın beklentilerini yükselttiği belirlenmiştir. Beklentileri yükselen yerel halkın kendilerine sunulan hizmetin istediği kalitede, istediği zamanda ve mümkün olan en düşük maliyette sunulmasını beklediği saptanmıştır. Katılımcıların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetleri incelendiğinde katılımcılar en çok belediyenin vergileri düzenli toplamasından, yeşil alan oluşturmaları ve mevcut yeşil alanların korunmasına yönelik yapılan çalışmalardan, halkın can ve mal varlığını fiziki tehlikelerden korumasından, cadde ve sokakların aydınlatılmasından ve belediye çalışanlarının mesai saatlerinde görevlerinin başında bulunmasından memnun olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, katılımcıların en çok tanzim satış mağazaları ve belediye fırınları açmak ve işletmek ve halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içecek malzemelerinin sağlık yönünden denetlenmesi konularında memnuniyetsizlik duyduğu saptanmıştır.

Bozlağan'ın (2004) İstanbul'da kamu hizmetlerine yönelik memnuniyeti ölçmek amacı ile yapmış olduğu çalışmasının bir bölümünde yerel yönetimlere (İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Sarıyer Belediyesi) ilişkin memnuniyet sonuçlarına yer verilmiştir. 358 bireyin görüşlerinin incelendiği çalışmada yerel halk yerel yönetimleri güven ve genel çıkarların korunması açısından yeterli bulmamaktadır. Buna karşın yerel halk yerel yönetimlerin sunmuş olduğu kamu hizmetlerinden genel anlamda memnundur.

Duman ve Yüksel'in (2008) Mersin Büyükşehir Belediyesine ilişkin yerel halk memnuniyetini belirlemek amacı ile yapmış oldukları çalışmalarında 1178 birey üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Çalışmada katılımcılara belediyenin sunmuş olduğu toplu taşıma hizmetleri, cadde ve sokaklar, belediyenin gerçekleştirmiş olduğu denetimler ve belediyenin diğer hizmetleri hakkında toplam 4 ana başlıkta önermeler sorulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların belediyenin sunmuş olduğu toplu taşıma hizmetlerini yetersiz bulduğu saptanmıştır. Cadde ve sokaklar ile ilgili önermeler incelendiğinde katılımcıların cadde ve sokakları araç ve yaya trafiği için yeterli genişlikte bulmadığı belirlenmiştir. Katılımcılara yöneltilen denetimler ile ilgili bulgular incelendiğinde de denetimler ile ilgili bütün konularda genel bir memnuniyetsizliğin olduğu görülmektedir. Son olarak katılımcılara yöneltilen diğer belediye hizmetleri ile ilgili önermeler incelendiğinde görüşlerin değişmediği ve genel bir memnuniyetsizliğin olduğu saptanmıştır.

Kurgun ve arkadaşlarının (2008) İzmir ili Karşıyaka İlçesinde belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin yeterliliğini belirlemek amacı ile gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarında 2972 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde genel anlamda katılımcıların yarıdan fazlasının sorunların giderilmesi konusunda yüksek beklentiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Ay'ın (2009) Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalında yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında Karaman Belediyesi

sınırları içerisinde ikamet eden halkın belediyenin yapmış olduğu etkinliklerden duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmaya 701 katılımcı katılmıştır. Bulgular incelendiğinde, katılımcıların yüzde 50'sinden fazlasının Karaman Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerin neredeyse tamamından hiç memnun olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Özel ve arkadaşlarının (2009) Niğde'de yaşayan yerel halkın 2004-2008 yılları arasında sunulan belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesine ilişkin yapmış oldukları çalışmalarında ilk aşamada 2004 yılında 400 bireye, 2008 yılında ise 300 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Çalışmada belediye hizmetleri imarla ilgili, kentsel, ekonomik, sosyal ve kültürel ve denetim hizmetleri olmak üzere beş grupta ele alınmıştır. Bulgular incelendiğinde imar ve kentsel hizmetlerin 5'li likert ölçeğinde 3 ortalamasının üzerinde, ekonomik, sosyal ve kültürel hizmetler ve denetim hizmetleri ilse 3 ortalamasının altında puan almıştır.

Girginer ve Cankuş'un (2010) Eskişehir'de iki kademe belediyesine (Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyeleri) yönelik halkın memnuniyetinin ölçülmesi ve memnuniyeti etkileyen değişkenlerin belirlenmesi amacı ile yapmış oldukları çalışmalarında 2110 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde her iki belediyenin genel hizmetlerinden katılımcıların memnun olmadığı saptanmıştır. Katılımcıların genel hizmetlere yönelik memnuniyetleri incelendiğinde her iki belediye içinde en çok temizlik işleri ve park ve dinlenme yeri hizmetlerinden memnun olduğu belirlenmiştir. Buna karşın katılımcılar Tepebaşı Belediyesi genel hizmetlerinden en fazla asfalt hizmetleri ve imar hizmetlerinden memnuniyetsizlik duyarken, Odunpazarı Belediyesi genel hizmetlerinden en fazla asfalt hizmetleri, kültürel etkinliklere yönelik hizmetler ve zabıta hizmetlerinden memnuniyetsizlik duydukları saptanmıştır.

Bölükbaşı ve Yıldıztan'ın (2010) İstanbul İli Sarıyer ilçesinde 308 birey üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında yerel halkın belediye hizmetlerine verdikleri önem ve belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bulgular incelendiğinde katılımcıların öncelikle belediyenin verdiği hizmetlere, halkla ilişkiler ve belediye başkanının başarısına, ramazan etkinliklerine ve genel yaşam memnuniyeti ve park bahçeler ve oyun alanları yapımı konularına önem verdiği belirlenmiştir. Bununla birlikte katılımcıların genel memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün belediyenin sorunlara çözüm üretebilmesi olarak saptanmıştır.

Filiz ve arkadaşlarının (2010) Eskişehir Belediyelerinde (Büyükşehir Belediye, Odunpazarı Belediyesi ve Tepebaşı Belediyesi) 201 birey üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında serqual analiz yöntemi ile belediyelerde hizmet kalitesi belirlenmeye çalışılmıştır. Bulgular incelendiğinde yerel halkın belediyelerin gösterdikleri hizmetlerin genelinde beklentilerinin altında hizmet aldıkları belirlenmiştir. Buna karşın sadece büyükşehir belediyesini değerlendiren bireylerin fiziki özelliklerde beklentilerinin üstünde hizmet aldıkları saptanmıştır.

Kara ve Gürcü'nün (2010) Yozgat Belediyesinde 440 birey üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında belediyenin vermiş olduğu hizmetin kalitesine yönelik memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bulgular incelendiğinde memnuniyet algılarının 10 faktör altında toplandığı saptanmıştır. Bu faktörler sorunların çözülmesi, belediyenin şeffaflığı, şehrin mimari yapısı, fiziksel çevre faktörü, sosyal etkinlik

faktörü, belediyenin imajı, çalışma saatleri, toplumsal fayda faktörü, bilgi edinme faktörü ve ulaşım faktörü olarak isimlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde genel olarak katılımcıların belediyenin sunmuş olduğu hizmetleri yeterli bulmadığı ve yapılan hizmetler konusunda vatandaşların bilgi sahibi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Usta ve Memiş'in (2010) Giresun Belediyesinde 300 birey üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında yerel halkın belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi ile ilgili algılamaları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma bulgularına göre katılımcıların belediye hizmetlerinde en kalitesi bulduğu ilk beş hizmet belediye hizmet binalarında yer alan engelli uygulamaları, alt yapı çalışmalarında engelli ve yaşlıların dikkate alınması, halk sağlığı için yapılan denetimler, verilen sözlerin zamanında yerine getirilmemesi ve vatandaş sorunlarını zamanında çözmemeleridir. Araştırma bulgularında verilen hizmetlere yönelik bütün algılamaların olumsuz yönde olduğu belirlenmiştir. Buna karşın çalışma bulgularında en az olumsuz algılanan beş hizmet halkın ihtiyacını sağlayacak su karşılama, sosyal etkinlikler, belediye araç-gerecinin yeterli olması, belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olması ve park alanları düzenlemeleri olarak tespit edilmiştir.

Zeren ve Özmen'in (2010) Karaman il merkezinde halkın belediye hizmetlerine katılma duyarlılığına yönelik yapmış oldukları çalışmalarında yerel halkın belediye memnuniyetine yönelik bulgulara da yer verilmiştir. Çalışma 531 bireye uygulanmıştır. Bulgular incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun belediye hizmetlerini yetersiz gördüğü saptanmıştır.

Göküş ve Alptürker'in (2011) Mersin ili Silifke ilçesinde 469 birey üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında yerel halkın Silifke belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda yerel halkın en çok otogar hizmetleri, pazaryeri hizmetleri, defin ve cenaze hizmetleri ve yaşlı-bakım hizmetlerinden memnun oldukları belirlenmiştir. Bununla birlikte en çok haşere ile mücadele, otopark hizmetleri, yol yapım ve bakımı, kentin ekonomik kalkınması için yapılan yatırımlar ve belediye çalışanlarının problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliklerinden memnuniyetsizlik duydukları saptanmıştır.

Yücel ve arkadaşlarının (2012) Elazığ'da yaşayan yerel halkın belediyeden aldıkları hizmetlerden duyduğu memnuniyetini belirlemek amacı ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında Elazığ'da 37 farklı mahallede ikamet eden 572 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde genel olarak Belediye hizmetlerine duyulan bir memnuniyetsizliğin olduğu görülmektedir.

Negiz'in (2012) Isparta'da kentsel hizmetler düzleminde kullanıcı memnuniyetini ölçmek amacı ile gerçekleştirmiş olduğu çalışmasında 2004 yılı itibari ile seçilen belediyeye yönelik ve 2009 yılı itibari ile seçilen belediyeye yönelik bulgular karşılaştırılmıştır. Bulgular incelendiğinde her iki döneme ait belediye hizmetlerinden en çok altyapı, su ve temizlik hizmetlerinde sorun yaşandığı saptanmıştır. Bununla birlikte, I. döneme göre II. dönem hizmetlerinde imar ve ulaştırma konularında olumlu gelişim olduğu belirlenmiştir.

Akyıldız'ın (2012) Uşak'ta yaşayan yerel halkın belediyeden aldıkları hizmetlerden duyduğu memnuniyeti belirlemek amacı ile gerçekleştirdiği çalışmasında Uşak'ta ikamet eden 384 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde katılımcıların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin kararsızlık seviyesinde olduğu saptanmıştır. Araştırma bulguları incelendiğinde en çok memnuniyet duyulan hizmetin sosyal yardım hizmetleri olduğu ve en az memnuniyet duyulan hizmetin ise geri dönüşüm projeleri olduğu belirlenmiştir.

Menteşe'nin (2013) Tunceli'de yaşayan yerel halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacı ile gerçekleştirildiği çalışmasında 538 bireye konu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Bulgular incelendiğinde katılımcıların genel olarak Tunceli Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden orta düzeyde memnun olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, katılımcılar en çok cenaze hizmetlerinden memnuniyet duyarken, en düşük memnuniyet duyduğu hizmet turizm ve tanıtım hizmetleri olarak belirlenmiştir.

3. BELEDİYE HİZMETLERİNİN PERFORMANS ALGISININ DEĞERLENDİRİLMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ALANYA ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasında en etkin kurum belediyelerdir. İhtiyaç ve beklentilerin karşılanması ve bu bağlamda duyulan memnuniyetin ölçülmesi belediyelerin ileriye dönük planlamaları açısından büyük önem arz etmektedir. Türkiye’de belediye seçimlerinin beş senede bir yapıldığı düşünüldüğünde seçimlerde halk belediyeleri hizmetleri algıladıkları düzeyde değerlendirmekte ve oyunu memnuniyet derecesine göre vermektedir. Yerel halkın belediyelere yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesi için öncelikle belediyelerden ihtiyaç ve beklentilerinin yani belediyelere yönelik algılamalarının belirlenmesi gerekmektedir. Özellikle 6 Aralık 2012 tarihli 28489 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 6360 sayılı kanun ile birlikte ilçe belediyelerin yetki ver sorumluluklarının bir bölümünün büyükşehir belediyelere devri ile yerel yönetimler arasında da rekabet ve yetki karmaşası yaşanmaya başlamıştır. Özellikle büyükşehir belediye ile ilçe belediyelerin farklı siyasi partilerden olması durumunda bu rekabet artmaktadır.

Bu araştırma, belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesine yönelik algoritmanın oluşturulması ve akabinde uygulanmasının gerçekleştirilerek test edilmesi amacı ile gerçekleştirilmiştir. Belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesine yönelik oluşturulan algoritmada nitel gözlem tekniklerinden gömülü teori kullanılarak oluşturulan ölçek nicel yöntemler kullanılarak uygulanmıştır. Gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda benzer bir yöntem kullanılarak herhangi çalışma yapılmamış olduğunun belirlenmesi araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, araştırma kendi alanında ilk olma özelliği taşımaktadır. Araştırma kapsamında oluşturulan algoritma, çalışmada Alanya Belediyesine uygulanmasına karşın bütün dünyada belediyelerde uygulanabilir niteliktedir.

Cumhuriyet tarihinde ilk defa yeni uygulanan bu sistemde Alanya da merkezde 1 ilçe ve etrafında toplam 16 belde belediyesi ve 68 adet köy birleşerek tek Alanya ilçe belediyesi çatısı altında toplanmıştır. Alanya, 80 km sahil şeridi olan güneyden kuzeye 40 ila 80 km arası mesafesi bulunan 103 mahalleli bir ilçe belediyesi olmuştur. Toplam nüfusu kışın 295.000, yazın bir milyona ulaşan Alanya sıcak iklimi ve mahallelere ait yaylaları ile çok dağınık ve hizmeti zor koşullu bir ilçe belediyesi haline gelmiştir. İlçe belediye hizmet ağı 55 kat büyümüştür. 6360 sayılı büyükşehir yasası ile daha önce ilçe belediyesi sorumluluğunda bulunan ulaşım, su, altyapı, büyük ölçekli imar planları, sinek ile mücadele, itfaiye ve bazı ana arter yollar Antalya büyükşehir belediyesi sorumluluğuna girmiştir. Yasanın yürürlüğe girmesi seçimlerin tamamlanması ile Antalya ve Alanya da ciddi bir kargaşa ve belirsizlik ortamı oluşmuştur. Yeni yasaya göre araç, ekipman, bina ve personel aktarılmasının tamamlanması, Antalya büyükşehir belediyesi ve Alanya ilçe belediyesi yeni kurumsal yapılarının oluşması sürecinde ciddi bir görev karmaşası yaşanmıştır. Bu çerçevede Alanya’da yerel halkın Belediyeciliği nasıl algıladıkları ve memnuniyetleri araştırmanın temel sorunsalını oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Soru ve Hipotezleri

Konunun amacı ve elde edilen literatür bulguları doğrultusunda aşağıda yer alan araştırma sorularına cevap aranmaktadır:

- Soru 1: Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörler nelerdir?
- Hipotez 1: Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörlere yönelik memnuniyetleri ile genel memnuniyet arasında ilişki vardır.
- Hipotez 2: Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörlere yönelik memnuniyetleri ile cinsiyet türüne göre farklılık vardır.
- Hipotez 3: Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörlere yönelik memnuniyetleri ile yaş türüne göre farklılık vardır.
- Hipotez 4: Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörlere yönelik memnuniyetleri ile eğitim türüne göre farklılık vardır.
- Hipotez 5: Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörlere yönelik memnuniyetleri ile yaşadıkları bölge türüne göre farklılık vardır.
- Hipotez 6: Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörlere yönelik verdikleri önem ile cinsiyet türüne göre farklılık vardır.
- Hipotez 7: Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörlere yönelik verdikleri önem ile yaş türüne göre farklılık vardır.
- Hipotez 8: Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörlere yönelik verdikleri önem ile eğitim türüne göre farklılık vardır.
- Hipotez 9: Yerel halkın belediye algısını belirleyen faktörlere yönelik verdikleri önem ile yaşadıkları bölge türüne göre farklılık vardır.

3.3. Belediye Algı ve Memnuniyet Algoritması

Araştırmanın bu bölümünde araştırmada kullanılacak yönteme temel oluşturmak amacı ile oluşturulan algoritma ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Araştırmaya ait algoritmasından bahsetmeden önce kısaca algoritmanın tanımı yapmak gerekmektedir. Algoritma, bir işin hangi etaplardan geçilerek yapılacağını gösteren çalışma planıdır (Ayrılmaz 2008). Yani algoritma, evren ve örneklem ne olursa olsun araştırma sonucuna ulaşmak amacı ile izlenecek yollar bütünüdür. Belediye algı ve memnuniyet algoritması olarak isimlendirilen algoritma Şekil 3.1’de yer almaktadır. Algoritma toplam 10 basamaktan oluşmaktadır. Basamaklar aşağıda yer almaktadır:

Basamak 1: Literatür taraması

Basamak 2: Konu ile ilgili kurum ve kişiler ile görüşmeler

Basamak 3: Nitel araştırma sorularının oluşturulması

Basamak 4: Görüşmelerin gerçekleştirilmesi

Basamak 5: Nitel analizlerin gerçekleştirilmesi

Basamak 6: Kappa analizi (Nitel çalışma güvenirlik analizi)

Basamak 7: Nicel ölçeğin oluşturulması

Basamak 8: Ölçeğin uygulanması

Basamak 9: Cronbach’s alpha analizi (Nicel çalışma güvenirlik analizi)

Basamak 10: Nicel analizlerin gerçekleştirilmesi

ve kişiler ile gerçekleştirilen görüşmelerin temel amacı algoritmanın üçüncü basamağında yer alan nitel araştırma sorularının belirlenmesidir.

3.Basamak – Nitel Araştırma Sorularının Oluşturulması: Algoritmanın üçüncü basamağına gelindiğinde literatür taraması ve konu ile ilgili kurum ve kişiler ile gerçekleştirilen görüşmeler neticesinde elde edilen bulgular yarı yapılandırılmış sorular haline getirilmektedir. Sorular ile ilgili kullanılan yöntem araştırmanın yöntemi bölümünde yer verilmektedir.

4.Basamak – Görüşmelerin Gerçekleştirilmesi: Araştırmanın dördüncü basamağına gelindiğinde ise oluşturulan soruların uygulanması amacı ile yerel halk ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler nitel araştırma yöntemlerinden gömülü teori tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Gömülü teori kısaca, teorinin veriden geliştirilmesi olarak açıklanmaktadır. Gömülü teori ilk kez 1967 yılında Glaser ve Strauss yazılan “TheDiscoveryGroundedTheory: StrategiesforqualitativeInquiry” isimli çalışmada ele alınmıştır (Güler vd 2013). Teori, araştırma çerçevesinde elde edilen verilerin sistematik bir biçimde toplanarak analiz edilmesi yoluyla yeni bir teoriye ulaşılması olarak açıklanmaktadır. Teorideki temel amaç, araştırmada önceden belirlenmiş bir teoriyi test etmek yerine, teorinin verilere göre oluşturulmasıdır (Şen ve Taşkın 2010). Gömülü teori, nitel verilerin kendilerinden teori oluşturmak amacı ile, verileri toplama ve analiz etmede kullanıla sistematik aynı zamanda esnek yönergelerden oluşmaktadır. Teori, tümevarımlı veriler ile başlamakta olup, tekrarlanan stratejilerle veriler ile analiz arasında tekrar tekrar ileri ve geri giderek, karşılaştırmalı metotlar kullanılmasıdır (Charmaz 2015). Gömülü teori bağlamında algoritmanın beşinci adımında görüşmelere başlanmış olup algoritmada yer alan beşinci adımda görüldüğü üzere yerel halkın belediye algıları görüşme gerçekleştirilen her katılımcıda görüşler tekrar etmeye başlayıncaya kadar devam etmektedir. Şayet görüşmeler sonucunda yerel halkın belediye algılamalarına yönelik görüşleri tekrar etmiyor ise görüşmelere devam edilmektedir.

5.Basamak – Nitel Analizlerin Gerçekleştirilmesi: Gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda katılımcıların belediye algılamalarına yönelik bulgular tekrar etmeye başladığında görüşmeler sonlandırılmakta olup bulgular gömülü teori kapsamında ile analiz edilmektedir. Analiz sonucunda araştırmanın ana ve alt faktörleri oluşturulmaktadır.

6.Basamak – Kappa Analizi (Nitel Çalışma Güvenirlik Analizi): Nitel araştırma yöntemi sonucunda oluşturulan faktörlerin güvenilirliğin test edilmesi amacı ile Kappa analizine tabi tutulmaktadır. Kappa analizi nitel araştırma yöntemlerinde elde edilen bulguların güvenilirliğini test etmek amacı ile kullanılan bir yöntemdir. Yöntemde nitel bulgulardan oluşturulan her bir faktörden tesadüfi bir bulgu alınarak bir liste oluşturulmaktadır. Oluşturulan liste 2 farklı bireye sorularak daha önce elde edilen faktörler ile eşleştirilmesi istenmektedir. Daha sonraki süreçte 2 farklı bireye ait sonuçlar SPSS’e girilerek çapraz tablo analizleri bölümünde yer alan Kappa analizi uygulanmaktadır. Kappa analizi sonucunda ortaya çıkan sonuç güvenilir ise algoritmanın nicel araştırma yöntem kısmına geçilmekte, şayet güvenilir değil ise araştırma sorularının tekrar oluşturulması basamağına geri dönülmektedir.

7.Basamak – Nicel Ölçeğin Oluşturulması: Nitel araştırma yöntemi kullanılarak oluşturulan faktörler önermeler haline getirilmekte ve bu önermelerden nicel ölçek oluşturulmaktadır. Nicel ölçek gerçekleştirilecek nicel analiz yöntemleri dikkate alınarak hazırlanmaktadır.

8.Basamak – Ölçeğin Uygulanması: Ölçeğin oluşturulması ile birlikte ölçeğin uygulanması kısmına geçilmektedir. Ölçek; aynı zaman birimi içerisinde, belirlenen evren ve örneklemde, bütün evreni temsil edecek şekilde uygulanmaktadır. Uygulama ile ilgili kullanılan yöntem, araştırmanın yöntemi kısmında yer almaktadır.

9.Basamak – Cronbach’s Alpha Analizi (Nicel Çalışma Güvenirlik Analizi) : Nicel ölçeğin uygulanması sonrasında elde edilen bulgular SPSS istatistik programına sayısal olarak girilmektedir. Bu işlem sonrasında güvenilirlik analizi gerçekleştirilmektedir. Algoritmada güvenilirlik analizi olarak Cronbach’s Alpha analizi kullanılmaktadır. Cronbach’s Alpha analizi, ölçekte yer alan sorunun homojen bir yapı gösteren bir bütünü ifade edip etmediğini araştırmak amacı ile gerçekleştirilmektedir (Kalaycı 2010). Analiz sonrasında elde edilen sonucun geçerli olup olmadığına bakılmaktadır. Şayet sonuç geçerli değil ise algoritmanın yedinci basamağına geri dönülerek ölçek tekrar oluşturulmaktadır.

10.Basamak – Nicel Analizlerin Gerçekleştirilmesi: Algoritmanın son basamağı olan nicel analizlerin gerçekleştirilmesi kısmında yedinci basamakta ölçeğin oluşturulması esnasında dikkate alınan nicel analiz teknikleri uygulanmaktadır. Bu bağlamda araştırmada ilk olarak katılımcıların demografik yapısını ve önermelere vermiş oldukları cevapların incelenmesi amacı ile frekans dağılımları incelenmiştir. Frekans dağılımlarının incelenmesinin ardından ise araştırmanın temelini oluşturan performans-önem analizi gerçekleştirilmiştir. Performans-önem analizi incelendiğinde, Martialla ve James’in (1977) pazarlama alanında yapmış oldukları çalışmalarında müşteri memnuniyetini arttırmak için hangi mal veya hizmet özelliklerine önem verilmesine yönelik ilk kez performans önem analizini kullandığı görülmektedir. Sonraki süreçte bu analiz popüler hale gelmiştir. Analizin bu denli popüler olmasının nedeni, elde edilen veriler ile bunlara yönelik stratejik önerilerin aynı anda yansıtılabilmesidir (Oh 2001). Performans-önem analizi çok basit bir yöntem ile uygulanmaktadır. İlk olarak her önerme performans ve önem ifadeleri şeklinde iki ayrı önerme olarak katılımcılara sorulmaktadır. Daha sonraki süreçte katılımcıların her bir önermeye ilişkin performans ve öneme ait verilerinin ortalaması alınarak performans-önem matrisine yerleştirilmektedir. Performans-önem matrisi dört ana bölümden oluşmaktadır. Dörde ayrılan matriste 1 ile ifade edilen hücre “yoğunlaşılması gereken”, 2 ile ifade edilen hücre “korunması gereken”, 3 ile ifade edilen hücre “düşük öncelikli” ve 4 ile ifade edilen hücre “olası aşırılıklar” olarak değerlendirilmektedir. Araştırmanın nicel bölümünde performans-önem analizine ek olarak elde edilen bulguların daha detaylı incelenebilmesi amacı ile farklı analiz yöntemleri kullanılmıştır. Bu analizlerden ilki korelasyon analizidir. Korelasyon analizi, değişkenlerin bağımlı yada bağımsız olması dikkate alınmaksızın aralarında ilişki derecesini ve yönünü belirlemek amacı ile kullanılan istatistik yöntemidir (Durmuş vd 2011). Araştırmada korelasyon analizi sonrasında regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bir bağımsız veya birden fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkilerin bir matematiksel eşitlik ile açıklanması olarak tanımlanmaktadır (Kalaycı 2010). Araştırmanın son

bölümünde ise katılımcıların demografik dağılımlarına göre faktörleri algılamalarında farklılık olup olmadığını belirlemek amacı ile t-Testi ve Anova analizi gerçekleştirilmiştir. t-Testi, ortalamaların karşılaştırıldığı analiz türüdür. Bu analiz türünde sadece iki grubun verileri karşılaştırılmaktadır. (Demir 2012). Anova analizi de ortalamaların karşılaştırılması amacı ile gerçekleştirilmiş olup ikiden fazla grubun verilerinin karşılaştırılması amacı ile gerçekleştirilmektedir (Kalaycı 2010). Algoritmanın bütün adımlarının gerçekleştirilmesi sonucunda elde edilen bulgular incelenerek sonuca ulaşılmıştır.

3.4. Algoritmanın Ampirik Uygulaması

Algoritmanın ampirik uygulamasında uygulama alanı olarak Alanya Belediyesi seçilmiştir. Alanya Belediyesinin seçilme nedeni, 6 Aralık 2012 tarihli 28489 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 6360 sayılı kanun sonrasında Cumhuriyet tarihinde ilk kez uygulanan bu sistemde ilk kez bir merkez belediye ile çevresinde yer alan 16 belde belediyesi ve 68 köyün birleşmesidir. Bu birleşme sonrasında Alanya, yeni oluşturulan mahalleler ile birlikte toplam 103 mahalleli bir belediye haline gelmiştir. Bu mahallelere verilmesi gereken hizmetlerin yetkisinin 6360 sayılı kanun sonrasında bir bölümünün Antalya Büyükşehir Belediyesine bir bölümünün ise Alanya Belediyesine ait oluşu yetki karmaşası ortaya çıkarmıştır. Bu bağlamda, Alanya Belediyesine yönelik vermiş olduğu hizmetlere yönelik algının belirlenmesi ve algılanan hizmetlere yönelik memnuniyetin belirlenmesi ihtiyacı nedeni ile algoritmanın uygulama alanı olarak Alanya Belediyesi seçilmiştir.

3.4.1. Basamak 1: Literatür Taraması

Algoritmanın uygulanması sürecinde gerçekleştirilen literatür taraması ikinci bölümde yer almaktadır. Gerçekleştirilen literatür taraması incelendiğinde Türkiye’de belediye algısını ve memnuniyetini ölçmek amacı ile çeşitli çalışmaların gerçekleştirildiği (Gümüşoğlu vd 2003, Ardiç vd 2004, Bozlağan 2004, Duman ve Yüksel 2008, Kurgun vd 2008, Ay 2009, Özel vd 2009, Girginer ve Cankuş 2010, Bölükbaşı ve Yıldıztan 2010, Filiz vd 2010, Kara ve Gürcü 2010, Usta ve Memiş 2010, Zeren ve Özmen 2010, Göküş ve Alptürker 2011, Yücel vd 2012, Negiz 2012, Akyıldız 2012, Menteşe 2013) buna karşın oluşturulan algoritmaya benzer bir çalışmanın gerçekleştirilmediği, ayrıca Alanya’da belediye hizmetlerine yönelik algının belirlenmesi ve memnuniyetin ölçülmesine yönelik de bir çalışmanın gerçekleştirilmediği tespit edilmiştir.

3.4.2. Basamak 2: Konu İle İlgili Kurum ve Kişiler İle Görüşmeler

Algoritmanın uygulanmasında literatür taraması sonrasında Alanya Belediyesi yetkilileri ile konu ile ilgili görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerdeki temel amaç, literatür taramasında elde edilen bulgular dışında başka bulgular var ise tespitidir. Görüşmeler Alanya Belediyesi yetkililerinin daveti üzerine Alanya Belediye Binası Meclis Salonunda ve bütün yetkililerle aynı anda gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin aynı anda gerçekleştirilme nedeni beyin fırtınası ile gözden kaçabilecek bulgulara ulaşmaya çalışılmasıdır. Görüşmeler 16 Kasım 2015 tarihinde gerçekleştirilmiş olup görüşmeye 1

belediye başkan yardımcısı, 3 birim müdürü, 2 müdürlüklere bağlı bölüm sorumlusu ve 5 belediye çalışanı katılmıştır.

3.4.3. Basamak 3: Nitel Araştırma Sorularının Oluşturulması

Nitel araştırma soruları, nitel araştırma yöntemleri arasında yer alan yarı yapılandırılmış sorular olacak şekilde oluşturulmuştur. Yarı yapılandırılmış sorular, katılımcılara planlanan soruların sorulması ile birlikte görüşmenin gidişatına göre konu ile ilgili farklı soruların da sorulmasına imkân sağlamaktadır. Soruların oluşturulmasında, konu ile ilgili gerçekleştirilen literatür taraması ve Alanya Belediyesi çalışanları ile gerçekleştirilen görüşmeler dikkate alınmıştır (Ardıç vd 2004, Bozlağan 2004, Duman ve Yüksel 2008, Köseoğlu 2008, Kara ve Gürcü 2010, Filiz vd 2010, Bölükbaşı ve Yıldıztan 2010, Usta ve Memiş 2010, Göküş ve Alptürker 2011, İnce ve Şahin 2011, Yücel vd 2012, Gümüşoğlu vd 2013). Çalışma sonunda “Alanya Belediyesi hizmetlerini denilince ne anlıyorsunuz?”, “Alanya Belediyesi hizmetlerini yeterli görüyor musunuz? Beklentileriniz nelerdir?” ve “Alanya Belediye’sinin halkla iletişimi nasıl olmalı?” önermeleri ortaya çıkmıştır.

3.4.4. Basamak 4: Görüşmelerin Gerçekleştirilmesi

Algoritmanın ampirik uygulamasının araştırma evrenini Antalya ili Alanya ilçesinde yaşayan yerel halk oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin elde edildiği kaynakların seçimi araştırma sonuçlarının temsil yeteneği ve benzer gruplar ya da ortamlar için anlamlılığı bakımından önemlidir (Yıldırım ve Şimşek 2013). Araştırmanın nitel bölümünde nitel araştırma yöntemleri arasında yer alan amaçlı örnekleme yöntemlerinden kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolay ulaşılabilir durum örnekleme yönteminde araştırmacıya hız ve kolaylık kazandırmak amacı ile araştırmacıya yakın olan ve erişilebilir kaynaklar kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek 2013). Antalya ili Alanya ilçesinde yaşayan ve araştırma için gönüllü olan 63 birey araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme belirlenirken katılımcıların sadece merkez mahallerde değil çevre mahallelerde de yaşıyor olmalarına dikkat edilmiştir. Görüşmeler Kasım – Aralık 2015 tarihlerinde Alanya ilçe sınırları içerisinde yaşayan bireyler ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırma nitel verileri, nitel araştırma yöntemleri arasında yer alan yarı yapılandırılmış sorular kullanılarak yüz yüze görüşmeler sonucunda elde edilmiştir. Bu yöntem sayesinde araştırma sorunsalı ve konusu hakkında derinlemesine ve çok yönlü veriler elde edilebilmektedir. Verilerin işlenmesinde gömülü teori çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen her bir görüşme sonrası veriler gömülü teori çerçevesinde faktörleştirilmiştir. Bu işlemler sırasında 56. katılımcıya kadar yeni faktörlerin oluşumları gözlemlenmiştir. 57. katılımcı ile birlikte yeni faktör oluşumunun gözlemlenmediği ve sürekli aynı faktörlerin kendini tekrar ettiği tespit edilmiştir. 57. katılımcıda faktörlerin kendi tekrarlamaya başlaması ile görüşmelere bir süre daha edilmiş olup 63. Görüşme sonrası görüşmeler sonlandırılmıştır. Bu nokta itibarı ile 63 katılımcıların görüşleri dikkate alınarak oluşturulan faktörler baz alınarak nitel analizlere geçilmiştir.

3.4.5. Basamak 5: Nitel Analizlerin Gerçekleştirilmesi

Gerçekleştirilen görüşmeler ve nitel analizler gömülü teori nitel gözlem tekniği baz alınarak gerçekleştirilmiştir. Gömülü teori, teorinin veriden geliştirilmesi olarak açıklanmaktadır (Güler vd 2013). Nitel araştırmada bulgular NVIVO 10,0 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

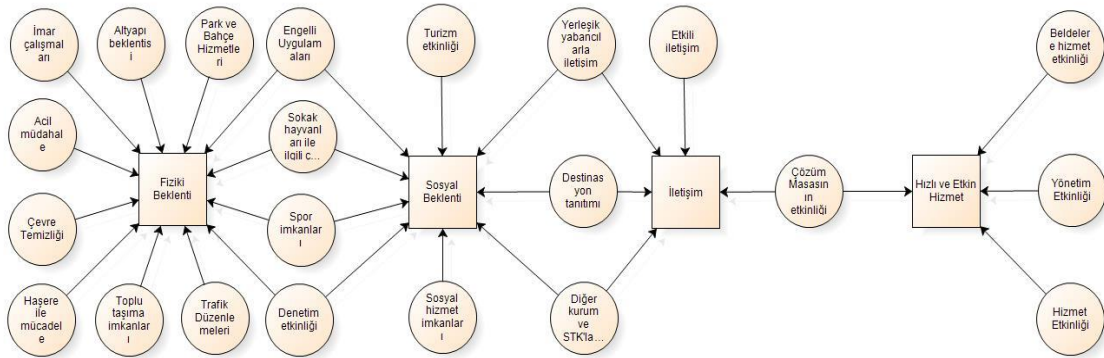
Yerel halk ile gerçekleştirilen görüşmelerde yerel halkın ilçe düzeyinde gerçekleştirilen belediyeçiliği algılamalarına yönelik sorular sorulmuştur. Katılımcılarla gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda elde edilen söylemlere içerik analizi uygulanmıştır. İlçe düzeyinde gerçekleştirilen belediyeçiliği algılamalarının dört farklı faktör altında toplandığı saptanmıştır (Çizelge 3.1). Birinci faktör “Fizik Beklenti” olarak isimlendirilmiş olup katılımcıların %84,1’ünün (53 kişi) bu faktörü oluşturduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre araştırmaya katılan katılımcıların %84,1’i ilçe belediyelerden fiziki çalışmalar beklemektedir. İkinci faktör incelendiğinde ortaya çıkan faktör “Sosyal Beklenti” olarak isimlendirilmiş olup katılımcıların %53,9’unun (34 kişi) bu faktörü oluşturduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre katılımcıların %53,9’u ilçe belediyelerden sosyal çalışmalar beklemektedir. “İletişim” olarak isimlendirilen üçüncü faktöre yönelik bulgular incelendiğinde %88,8 (56 kişi) katılımcının bu faktörü oluşturduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %88,8’i ilçe belediyelerden iletişime yönelik çalışmalar beklemektedir. “Hızlı ve Etkin Hizmet” olarak isimlendirilen dördüncü faktör incelendiğinde ise katılımcıların %50,8’inin (32 kişi) bu faktörü oluşturduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %50,8’i ilçe belediyelerden hızlı ve etkin hizmet anlayışı beklentisi içerisinde.

Çizelge 3.1. Yerel Halkın İlçe Düzeyinde Gerçekleştirilen Belediyeciliği Algılamaları

Fiziki Beklenti	Sosyal Beklenti	İletişim	Hızlı ve Etkin Hizmet
n=53f=%84,1	n=34, f=%53,9	n=56, f=%88,8	n=32, f=%50,8
➤ Çevre Temizliği (%64,1)	➤ Sosyal Hizmet İmkanları (%58,8)	➤ Etkili İletişim (%75)	➤ Çözüm Masasının Etkinliği (%59,3)
➤ Alt Yapı Beklentisi (%50,9)	➤ Denetim Etkinliği (%38,2)	➤ Çözüm Masasının Etkinliği (%33,9)	➤ Beldelere Hizmet Etkinliği (%28,1)
➤ Park ve Bahçe Hizmetleri (37,7)	➤ Spor İmkanları(%17,6)	➤ Destinasyon Tanıtımı (%8,9)	➤ Yönetim Etkinliği (%25)
➤ Denetim Etkinliği (%24,5)	➤ Destinasyon Tanıtımı(%14,7)	➤ Diğer Kurum ve STK'larla Ortak Çalışma (%8,9)	➤ Hizmet Etkinliği (15,6)
➤ Trafik Düzenlemeleri (%18,8)	➤ Diğer Kurum ve STK'larla Ortak Çalışma (%14,7)	➤ Yerleşik Yabancılarla İletişim (%3,5)	
➤ Spor İmkanları (%11,3)	➤ Sokak Hayvanları ile İlgili Çalışmalar (%11,7)		
➤ Haşere ile Mücadele (%11,3)	➤ Turizm Etkinliği (%11,7)		
➤ İmar Çalışmaları (%7,5)	➤ Engelli Uygulamaları (%5,8)		
➤ Sokak Hayvanları ile İlgili Çalışmalar (%7,5)	➤ Yerleşik Yabancılarla İletişim (%5,8)		
➤ Toplu Taşıma İmkanları (%7,5)			
➤ Acil Müdahale (%3,7)			
➤ Engelli Uygulamaları (%3,7)			

Araştırmada katılımcıların görüşlerine yönelik yapılan içerik analizi sonucunda katılımcıların ilçe düzeyinde gerçekleştirilen belediyeciliğe yönelik algılarının dört ana faktör altında toplandığı belirlenmiştir. Yapılan içerik analizi sonucunda bu ana

faktörlerin bazıları ortak olmak üzere farklı alt faktöre ayrıldıkları görülmektedir. Ana faktörler ve alt faktörlerin ilişkin bulgular Çizelge 3.1.’de, birbirleri ile ilişkisine yönelik model ise Şekil 3.1’de yer almaktadır. Çizelge 3.1’de yer alan fiziki beklenti faktörü “çevre temizliği”, “alt yapı beklentisi”, “park ve bahçe hizmetleri”, “denetim etkinliği”, “trafik düzenlemeleri”, “spor imkanları”, “haşere ile mücadele”, “imar çalışmaları”, “sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar”, “toplu taşıma imkanları”, “acil müdahale” ve “engelli uygulamaları” olarak isimlendirilen toplam on iki alt faktöre oluşturmaktadır. On iki alt faktörün dört tanesi (engelli uygulamaları, sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar, spor imkanları ve denetim etkinliği) sosyal beklenti faktörünün altında da yer alan faktörlerdir. Sosyal beklenti faktörü incelendiğinde “sosyal hizmet imkanları”, “denetim etkinliği”, “spor etkinliği”, “destinasyon tanıtımı”, “diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma”, “sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar”, “turizm etkinliği”, “engelli uygulamaları” ve “yerleşik yabancılarla iletişim” olarak isimlendirilen dokuz alt faktörden oluştuğu görülmektedir. Fiziki beklenti faktörünün altında yer alan dört alt faktöre ek olarak üç alt faktörün de (yerleşik yabancılarla iletişim, destinasyon tanıtımı ve diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma) iletişim faktörünün de altında yer aldığı görülmektedir. İletişim faktörü incelendiğinde “etkili iletişim”, “çözüm masasının etkinliği”, “destinasyon tanıtımı”, “diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma” ve “yerleşik yabancılarla iletişim” olarak isimlendirilen beş alt faktörden oluştuğu ve sosyal beklenti faktörünün de yer alan alt faktörlere ek olarak “çözüm masası etkinliği” alt faktörünün hızlı ve etkin hizmet faktörünün altında da yer aldığı görülmektedir. Hızlı ve etkin hizmet faktörü incelendiğinde ise bu faktörün dört alt faktörden oluştuğu ve bu faktörlerin “çözüm masası etkinliği”, “beldelere hizmet etkinliği”, “yönetim etkinliği” ve “hizmet etkinliği” olarak isimlendirildiği görülmektedir. Bu bulgular araştırmanın 1. sorusunun cevabıdır. Araştırmada yukarıda yer alan bulgular araştırmanın faktörleri olarak kullanılacaktır.



Şekil 3.2. Yerel Halkın Belediyeciliği Algılama Modeli

3.4.5.1. Fiziki Beklenti Faktörüne İlişkin Bulgular

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde en fazla alt faktör konusuna sahip faktörün fiziki beklenti faktörünü olduğu görülmektedir. Fiziki beklenti faktörünün altında yer alan on iki alt faktörden en çok görüş belirtilen alt faktör çevre temizliği alt faktörüdür. Fiziki beklenti faktörü ile ilgili görüş belirten 53 kişiden 34’ü yani 53 kişinin %64,1’i çevre temizliği ile ilgili görüş belirtmiştir. Çevre temizliği ile ilgili görüş belirten 34 katılımcıdan 20’si temizlik ile ilgili görüş belirtirken 20 katılımcıdan sadece 1 tanesi

temizlik konusunda olumsuz yönde ve yine sadece 1 tanesi temizlik konusunun geliştirilmesi gerektiği yönünde görüş belirttiği saptanmıştır. Bununla birlikte 6 katılımcının doğrudan temizlik konusunda olumlu görüş belirttiği belirlenmiştir. Görüşler incelendiğinde 11 katılımcının ise ilçe düzeyinde belediyeçilik algılamalarında doğrudan temizlik ifadesi kullandığı görülmektedir. Çevre temizliği alt faktörü incelendiğinde katılımcıların görüş belirttikleri ikinci dikkat çeken konunun çöplerin toplanması olduğu görülmektedir. Görüşler incelendiğinde çevre temizliği ile ilgili görüş belirten 34 katılımcıdan 14'ünün çöplerin toplanmasına ilişkin görüş belirttiği belirlenmiştir. Belirtilen görüşlere göre 11 kişi ilçe belediyeçilik algısı ile ilgili çöp toplama ve çöp ifadesi kullanırken 2 katılımcı çöp konusunda olumlu ve 1 katılımcı olumsuz görüş belirtmişlerdir. Çevre temizliği alt faktörü ile ilgili dikkat çeken bir diğer görüş ise katı atık yönetimi ve geri dönüşüm ile ilgilidir. Görüşler incelendiğinde 34 katılımcıdan 5'inin katı atık yönetimi ve geri dönüşüm ile ilgili görüş belirttiği belirlenmiştir. 4 katılımcıdan 2 tanesi katı atık ve geri dönüşüm ifadelerini doğrudan kullanırken 2 katılımcı bu konuda olumsuz görüş belirtmiştir. Çevre temizliği ile ilgili görüş belirten katılımcıların belirtmiş olduğu görüşlerden dikkat çekici olanları aşağıda yer almaktadır.

"...Alanya bir turizm kenti, kentin her daim temiz ve görkemli olması gerekiyor. Temizlik çok iyi değil. Daha temiz olmalı daha özen gösterilmeli..." (Katılımcı No: 22)

"...Türkiye'nin pek çok yerine göre temiz ve düzenli, çöpler vaktinde alınıyor..." (Katılımcı No:42)

"...Temizlik ve çöp işlerine ve tüm çevre işlerine bakan bir kurum anlıyorum..." (Katılımcı No:47)

"...Alanya Belediyesi hizmeti denilince her tarafın temiz olmasını anlıyorum..." (Katılımcı No:5)

"...özellikle temizlik konusunda öncesinden daha iyidir..." (Katılımcı No:59)

"...Temizlik konusu daha dikkate alınmalı..." (Katılımcı No: 10)

"...Temizlik işleri başarılı işler yaptı. Yeni kamyonlar aldı. Artık su akmayan çöp kamyonları var. Yakın zamanda belediyenin yaptığı en iyi iş..." (Katılımcı No:14)

"...Temizlik konusunda çalışmalar güzel..." (Katılımcı No: 2)

"...Çöp kokusu ile ilgili çok sıkıntı oldu bu sene. Daha önceki sezonlarda böyle bir sıkıntı yoktu..." (Katılımcı No:18)

"...sokaklarda çöp bulunmamasını istiyorum..."(Katılımcı No:21)

"...Türkiye'nin pek çok yerine göre temiz ve düzenli, çöpler vaktinde alınıyor..." (Katılımcı No:42)

"...Temizlik ve çöp işlerine bakan bir kurum anlıyorum..."(Katılımcı No:48)

“...Katı atık alımında problem var. O kısımda bir kargaşa yaşıyor. Zaman kavramı yok geri dönüşüm araçlarının...” (Katılımcı No:28)

“...Atık konusunda yetersiz kalınıyor, arıtma konusunda... ...Atık yönetimi ve denize deşarj konusunda sıkıntılı...” (Katılımcı No:8)

Fiziki Beklenti faktörü ile ilgili alt faktörler incelendiğinde fiziki beklenti faktörüne ilişkin görüş belirten katılımcıların en çok üzerinde durduğu alt faktörlerden bir diğerinin alt yapı beklentisi alt faktörü olduğu görülmektedir. Fiziki beklenti faktörü ile ilgili görüş belirten 53 katılımcıdan 27 tanesinin yani 53 katılımcının %50,9’unun bu konu ile ilgili görüş belirttiği belirlenmiştir. Görüşler incelendiğinde katılımcıların birçok farklı konuda alt yapı ile ilgili görüş belirttiği saptanmıştır. Belirtilen görüşlerde 5 katılımcının altyapı ve 3 katılımcının fen işleri ifadelerini doğrudan kullandığı bununla birlikte 4 katılımcının alt yapı beklentisi ile ilgili olumlu yine 4 katılımcının ise olumsuz görüş belirttiği belirlenmiştir. Alt yapı beklentisi ile ilgili en fazla görüş belirtilen konu yol çalışmaları ile ilgilidir. 27 katılımcıdan 14 tanesi yol çalışmalar ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Alt yapı beklentisi alt faktörüne ilişkin en fazla görüş belirtilen ikinci konu su ve kanalizasyon ile ilgilidir. Alt yapı ile ilgili görüş belirten 27 katılımcıdan 6 tanesi bu konuda görüş belirtmişlerdir. Görüş belirten katılımcıların tamamı su ve kanalizasyon ifadelerini doğrudan kullanarak görüş belirtmişlerdir. Alt yapı beklentisi alt faktörü ile ilgili görüş belirten katılımcıların üzerinde durduğu bir diğer konu kaldırım çalışmalarıdır. Alt yapı ile ilgili görüş belirten katılımcılardan 5 tanesi kaldırım çalışmalarına yönelik görüş belirtmişlerdir. Alt yapı beklentisi alt faktörü ile ilgili dikkat çeken bir diğer konu ise asfaltlama çalışmaları ile ilgilidir. Alt yapı ile ilgili görüş belirten katılımcıların 4 tanesi bu konuda görüş belirtmiştir. Alt yapı beklentisi alt faktörü ile ilgili görüşler incelendiğinde en çok olumsuz yorum alan konunun elektrik ile ilgili çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu konuda görüş belirten 3 kişiden tamamı elektrik ile ilgili olumsuz görüş belirtmiştir. Alt yapı beklentisi ile ilgili görüş belirten katılımcılara ait dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

“...Benim sıkıntım yol ile alakalı. Yollar yamalı olmasın. Yollar asfalt olmalı. Mahalle ara yolları çok kötü. Motorla ulaşım çok zor bu sebeple...” (Katılımcı No: 2)

“...Yolların asfaltlanması, yeni yollar açılması...” (Katılımcı No:39)

“...Yol yapımı ve yama çalışmalarına biraz daha önem vermelerini istiyoruz...” (Katılımcı No:51)

“...alt yapı çalışmaları ile yolların iyileştirilmesi ile turisti iskele ve çarşıya götürebilir olduk...” (Katılımcı No:7)

“...musluklardan iyi suyun içilmek üzere sağlanmasını...” (Katılımcı No:13)

“...İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı...” (Katılımcı No:31)

“...Kaldırım yapılarak başlanabilir. Şehirciliğin iyileştirilmesi gerek, yollar düz gidemiyor binaların bahçe duvarlarına çarpıyor...” (Katılımcı No:30)

“...Atatürk Caddesi dışındaki bölgelerde de kaldırım yapılması gerektiğini düşünüyorum...” (Katılımcı No:31)

“...Okurcalar bölgesi olarak 3-4 km sıcak asfalt hizmeti alındı. Bu şimdiye kadar gecikmiş en büyük hizmetlerden bir tanesi...” (Katılımcı No:17)

“...köy yeri ve Saburlar arasındaki yolun biran önce asfaltlanmasını istiyorum çünkü bizler ve Saburlar Köyü halkı bu yolu kullanmak istiyor...” (Katılımcı No:62)

“...Altyapı eksikliği, elektrik kesintisi...” (Katılımcı No:32)

“...Sokaktaki aydınlatmalar eksik...” (Katılımcı No: 59)

“...Bir damla düşse elektrik kesiliyor...” (Katılımcı No:60)

Fiziki beklenti ile ilgili alt faktörler incelendiğinde konu ile ilgili görüş belirten 53 katılımcıdan 20 katılımcının yani 53 katılımcının %37,7’sinin park ve bahçe hizmetlerine yönelik görüş belirttiği saptanmıştır. Görüşler incelendiğinde en fazla görüşün park alanları ile ilgili olduğu belirlenmiştir. 20 katılımcıdan 16’sı park alanları ile ilgili görüş belirtmiştir. Park alanları dışında diğer bir dikkat çekici görüş ise peyzaj uygulamaları ile ilgilidir. 20 katılımcıdan 8 tanesinin peyzaj ile ilgili görüş belirttiği belirlenmiştir. Bununla birlikte görüşler incelendiğinde 4 görüşün olumlu 2 görüşün ise olumsuz yönde olduğu saptanmıştır. Park ve bahçe hizmetlerine ilişkin dikkat çeken yorumlar aşağıda yer almaktadır.

“...Son zamanlarda belediyenin yaptığı en mantıklı iş, sokaklara bank koymasudur. Enteresan bir uygulama...” (Katılımcı No:11)

“...Park bahçeler mevcut yapı için iyi çalışıyor...” (Katılımcı No:16)

“...Yeşil çok az çiçekler kurumuş, park bahçeler daha iyi çalışmalı...” (Katılımcı No:2)

“...Daha yeşil bir Alanya olmalı, palmiye dışında yapraklı ağaç da dikilmeli...” (Katılımcı No:30)

“...Sıcak iklimi dolayısıyla özellikle gezinti yolları ve sahil şeridi üzerinde vakit geçirilebilecek alanlarda gölgelikler oluşturulması için daha fazla ağaçlandırma yapılması gerektiğini, yapılan peyzaj çalışmalarının yalnızca görsel değil işlevsel projeler olması gerektiğini...” (Katılımcı No:31)

“...parklar çok düzenli ve temiz, yeşil alanlara çok önem veriliyor...” (Katılımcı No:42)

“...Apartman aralarında yeşil alanın ve parkların çoğaltmasını istiyoruz. Heykel civarında park alanlarının arttırılmasını istiyoruz...” (Katılımcı No:5)

“...Yalnız yeni yapılan park başka yerlere yapılması düşünülebilirdi. Çünkü 250 metre ilerde park mevcuttu...” (Katılımcı No: 63)

Fiziki beklenti faktörü ile ilgili alt faktörler incelendiğinde katılımcıların görüş belirttiği bir diğer konu denetim etkinliğidir. Denetim etkinliğine yönelik görüş belirten katılımcı sayısı 13 olup bu sayı fiziki beklenti faktörü ile ilgili görüş belirten katılımcıların %24,5’ini oluşturmaktadır. Denetim etkinliği ile ilgili katılımcıların görüşleri incelendiğinde en çok üzerinde durulan konunun esnaf ile ilgili uygulamalar olduğu görülmektedir. 13 katılımcının 8 tanesi esnaf ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Denetim etkinliği ile ilgili görüş belirtilen diğer konular ise zabıta ile ses ve gürültü denetimi ile ilgidir. Denetim etkinliğine yönelik katılımcıların belirtmiş olduğu dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

“...Gönüllü trafik müfettişliği gibi bir sistem, gönüllü zabıta ya daha online zabıta vatandaş şeklinde uygulanabilir...” (Katılımcı No:12)

“...eğlence yeri müziği, esnafın rahatsız edici davranışlarına ilişkin yakınmaların anında çözüm bulunmasını; özellikle kış aylarında havayı kirleticilerden koruyucuyu önlemlerin alınması gibi temel hizmetlerin verilmesini anlıyorum...” (Katılımcı No:13)

“...Esnafın korkulu rüyası haline gelen zabıta personelinin küçük dağları ben yarattım şeklinde gezinmesi hoş değil...” (Katılımcı No:16)

“...Alışveriş merkezlerinin (Migros vb.) sokak aralarına kadar girmesi sıkıntı. Şehir merkezi dışında yer almaları gerekir. Esnaf bir mahallenin her şeyidir. O mahallenin sağ duyusudur. Belediyenin bu konuda yapabileceği tek önerim, ruhsat verirken yurt dışındaki uygulama gibi bir sokaktaki aynı cins dükkanların belirli sayıda ve mesafede yer alması gerektiğini göz önüne almalı. Hem vatandaş ekonomik olarak daha huzurlu olur hem de belediye tahsis etmek istediklerini daha rahat alır...” (Katılımcı No:16)

“..Turistik mağazalarda çalışan kitlenin turistlere yaklaşımında ciddi sıkıntılar var. Turistlerden hizmet kalitesinin çok çok üstünde ücret alınmasının önüne geçilmeli...” (Katılımcı No:22)

“...Müzikli iş yerleri konutları daire sakinlerini aşırı rahatsız ediyor. Bu durumu çözüm masasına sürekli bildiriyoruz. Zabıta ekipleri geliyor ancak uyarıp gidiyor. Bu sıkıntı sürekli devam ediyor. Mail atmaktan ve aramaktan bıktık. Sürekli ikaz yoluna gidiyorlar...” (Katılımcı No:3)

“...Aynı meslekten olan yerlerin aynı sokak da belirli sayılarda olmasını istiyoruz. (En azından arada 1’er dükkan arayla)...” (Katılımcı No:5)

“...Önceki yıllarda turisti çarşıya sokmak istemiyorduk. Hanutçuluğun durdurulması ve alt yapı çalışmalarının iyileştirilmesi, bizi turisti çarşıya gururla sokabilmemizi sağladı...” (Katılımcı No:7)

Fiziki beklenti faktörüne ilişki katılımcı görüşlerine ortaya çıkan bir diğer alt faktör trafik düzenlemeleri ile ilgidir. Fiziki beklenti faktörü ile ilgili görüş belirten 53 katılımcı 10 tanesi yani %18,8'i trafik düzenlemelerine ilişki görüş belirttiği saptanmıştır. Trafik düzenlemeleri ile ilgili görüş belirten katılımcıların en çok üzerinde durduğu konu (5 katılımcı) trafik uygulamaları olurken, 4 katılımcı park uygulamaları ile ilgili 2 katılımcı ise alternatif ulaşım araçları (bisiklet) ile ilgili görüş belirtmiştir. Katılımcıların denetim etkinliği ile ilgili yapmış olduğu dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

“...Bisiklet kullanımı konusunda mavi şerit yol çalışmasını yanlış buluyorum. Refüjü daraltıp yolu genişleterek bariyerlerle güvenli bir bisiklet yolu oluşturulabilir...”
(Katılımcı No:18)

“...Beni en çok rahatsız eden ve sizin bu alanda hiçbir çalışma yapmadığınız konu motosiklet yolları. Ne motor yolu nede motorlar için park yeri nede arabalar için park yeri yok. Trafikten dolayı egzoz dumanı rahatsız edici. Arabalar hızlı gidiyor. 50 km hızı aşmamalılar fakat kimse bu kurala uymuyor. Park ücretleri Alanya’da çok pahalı. Birçok turist, araba egzoz kokusundan ve gürültüden dolayı çok rahatsız oluyor...”
(Katılımcı No:4)

“...Trafik düzenlemesinin ne kadarının belediyeye ait olduğunu bilmiyorum fakat gereksiz kırmızı ışıklar olduğunu ve bazı yolların gereksiz kapatıldığını düşünüyorum...” **(Katılımcı No:42)**

“...Avsallar merkez mahallesi sezonda yolun kapatılmasını istiyoruz. Yoksa çok sıkıntı yaşıyoruz. Turist saat kulesi tarafına geçmiyor ilgilenilmesini istiyoruz...” **(Katılımcı No:57)**

Fiziki beklenti faktörünü oluşturan bir diğer alt faktör spor imkanlarıdır. Fiziki beklenti faktörünü oluşturan 53 katılımcıdan 6 tanesi yani %11,3'ü spor imkanları ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Görüşler incelendiğinde bütün görüşlerin spor tesisleri ve spor etkinlikleri ile olduğu görülmektedir. Katılımcıların spor imkanları alt faktörü ile ilgili yapmış olduğu dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

“...Spor etkinlikleri yapıyor ancak şehir insanlarını spora teşvik edici çalışmalar yapılmalı. Bisiklet konusunda sıkıntımız var. Bisiklet yolu mavi ile çizilmiş öyle bir anlayış yok, yanlış. Örneğin kapalı yüzme havuzunun yapılması güzel bir çalışma oldu. Bmx pisti güzel bir çalışma...” **(Katılımcı No:8)**

“...Spor tesislerinin daha da çoğaltılmasını istiyoruz...” **(Katılımcı No:40)**

“...Spor aktiviteleri bakımından kente ivme kazandırılmalı. Önerim, Damлатаş bölgesinde ışıklandırma yetersiz. Spor tesislerinde bakım yetersiz. Buna dikkat edilmeli, özen gösterilmeli...” **(Katılımcı No:14)**

“...Spor faaliyetlerinin ve kültürel etkinliklerin üst düzeyde olduğunu düşünüyorum...”
(Katılımcı No:22)

Fiziki beklenti faktörü ile ilgili görüş belirtilen bir diğer alt faktör konusu ise haşere ile mücadeledir. Fiziki beklenti faktörünü oluşturan 53 katılımcıdan 6 tanesi yani %11,3'ü haşere ile mücadele ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Haşere ile mücadele alt faktörü ile ilgili görüşler incelendiğinde bütün görüşlerin sinek ile mücadele ile ilgili olduğu görülmektedir. Haşere ile mücadele konusunda katılımcıların belirtmiş olduğu dikkat çekici görüşler aşağıda yer almaktadır.

“...Sineklerin tamamen arınmasını istiyorum...” (Katılımcı No:5)

“...Sinekten ciddi şekilde muzdaribiz...” (Katılımcı No:16)

“...Örneğin oturduğum bölgedeki dere ıslah edildiği halde bu sene yoğun bir sinek problemi yaşadık...” (Katılımcı No:18)

“...Alanya’da sinek çok fazla...” (Katılımcı No:2)

Fiziki beklenti faktörü ile ilgili alt faktörler incelendiğinde geri kalan alt faktörler ile ilgili görüş belirten katılımcı sayısının az olduğu görülmektedir. İmar çalışmaları, sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar ve toplu taşıma imkanları ile ilgili dörder katılımcı görüş belirtirken acil müdahale ve engelli uygulamaları ile ilgili ikişer katılımcı görüş belirtmiştir. Yukarıda belirtilen beş alt faktör ile ilgili katılımcıların belirttikleri görüşlerden dikkat çekicileri aşağıda yer almaktadır.

“...Özellikle İmar ve Planlama Müdürlüğü ile İmar Komisyonun özverili çalışmaları sonucunda Mahalleler arasında plan bütünlüğü sağlanması büyük başarıdır. Beklentim bu plan bütünlüğünün, kimse kayırılmadan herkese adaletli olarak uygulanmasıdır. Özellikle Parsel bazında yapılan zemin etütlerinde belediye'nin arazi kontrolü getirmesi ve bunun uygulanabilirliğinin tam olarak her zaman uygulanamasa da birçok belediyede olmayan ve gurur duyulacak bir gelişmedir... ...Kuzey Alanya'nın heyelan ve imar sorununun ise üzerine daha çok düğüldüğünün ve çözüme yaklaşılmış olmasının verdiği heyecan umut vermektedir...” (Katılımcı No:27)

“...köpeklere yapılan aşı hizmetleri uygulamaları aklıma gelmektedir...” (Katılımcı No:23)

“...Yetersiz olan çevrede başı boş çok fazla köpek var, çocukları okula götürürken her gün tedirgin oluyoruz. Bazen akşam markete gitmek bile bu köpekler yüzünden zor oluyor. Acaba ne zaman bize saldıracaklar diye endişe içindeyiz...” (Katılımcı No:53)

“...Çevrede her yer köpek dolu. Küçük kardeşlerimiz korkuyor...” (Katılımcı No:60)

“...Ulaşım konusunda rahatlama var. Otobüs hat sayılarının artması iyi oldu, kent kart sisteme geçilmesi iyi oldu. Özellikle üniversite yönündeki otobüs seferlerinin artırılması gerekir... ...Çevre yolundaki otobüs durakları sadece levhalardan ibaret, kapalı korunaklı olmalı, özellikle yağışlı havalarda o bölgedeki duraklarda bekleyenler sıkıntı yaşıyor...” (Katılımcı No:18)

“...Alanya Belediyesi, Antalya toplu taşıma araçları ile ortak hareket ederek Alanya şehir içi otobüslerde kullanılan kartların doldurulması için kolaylıklar sağlayabilir. Atatürk caddesinde kent kart dolum merkezi bulunmamaktadır. Bu noktaya kent kart dolum noktası koyulmalı...” (Katılımcı No:23)

“...Toplu taşıma araçlarında sefer sayıları arttırılabilir. Sabah saatlerin de ve iş çıkışı saatlerinde sefer sayıları arttırabilir. İnsanlar üst üste gidiyor...” (Katılımcı No:3)

“...itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans...” (Katılımcı No:31)

“...Alanya Belediyesi hizmetleri denilince Alanya’da yaşayan engelliler için yapılan güzel çalışmalar...” (Katılımcı No:21)

3.4.5.2. Sosyal Beklenti Faktörüne İlişkin Bulgular

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde ikinci fazla alt faktörün sosyal beklenti faktörü altında yer aldığı görülmektedir. Bu alt faktörlerden denetim etkinliği, spor imkanları, sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar ve engelli uygulamaları alt faktörleri fiziki beklenti faktörünün de altında yer almaktadır. Bu bakımdan bu bölümde fiziki beklenti faktörüne ilişkin bulgular başlığı altında verilmesi nedeni ile bu dört alt faktör ile ilgili bulgulara yer verilmeyecektir.

Sosyal beklenti faktörü ile ilgili alt faktörler incelendiğinde en çok görüş belirtilen alt faktörün sosyal hizmet imkanları alt faktörü olduğu görülmektedir. Sosyal beklenti faktörü ile ilgili görüş belirten 34 katılımcıdan 20 tanesi yani 34 katılımcının %58,8’i sosyal hizmet imkanları ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Sosyal hizmet imkanları ile ilgili görüşler incelendiğinde dörder katılımcının kültür-sanat, sosyal alanlar ve etkinlikler ile ilgili görüş belirttikleri, üçer katılımcının ise gençler ve öğrencilere yönelik hizmetler, halka yönelik uygulamalar (cenaze, sünnet vb.) ve yardımlaşma ile ilgili görüş belirttikleri saptanmıştır. Katılımcıların sosyal hizmet imkanları ile ilgili yapmış oldukları dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

“...Alt yapı üst yapı bir noktaya geldi artık, bundan sonraki süreçle ilgili olarak da merkez de sosyal, kültürel çalışmalar yapılmalı...” (Katılımcı No:11)

“...Alanya halkının yaşam konforu ve kalitesini muhafaza etmek, hatta geliştirmek için yapılan Arge çalışmalarıyla örneklerinin üzerine çıkmak için planlanan eylem ve hizmetler bütünüdür...” (Katılımcı No:12)

“...Belediye’nin ev kira ücretleri konusunda bir yaptırımı olsa öğrenciler açısından iyi olacak. Öğrencilerin şehir merkezine çekilmesi gerek. Çünkü çoğu öğrenci evden okula, okuldan eve mantığı ile hareket ediyor...” (Katılımcı No:15)

“...Ailelerin çocuklarıyla vakit geçirebilecekleri sosyal alanların çoğaltılması gerek. Bu tip alanlar Alanya içinde kalmadı...” (Katılımcı No:16)

“...Her yıl yapılan uluslararası festivaller, yarışmalar diğer büyük şehirlerde bile yok. Alanya bu konuda tecrübeli. Alanya, bir ilçe olmasına rağmen diğer illerin hep önünde...” (Katılımcı No:19)

“...Belediye hizmeti denilince aklıma öncelikle her kitleye hitap edebilecek etkinlikler geliyor...” (Katılımcı No:22)

“...İlk aklıma gelen belediyenin cenaze hizmetleri, ucuz dil kursları...” (Katılımcı No:23)

“..Belediye olarak öğrencileri kötü alışkanlıklardan korumak üzere, öğrencilerin boş vakitlerini geçirebilecekleri, sosyal aktivitelerde bulunabilecekleri bir Belediye Kafe yapılabilir mesela...” (Katılımcı No:28)

“...ihtiyaç sahipleri için yardımlar..” (Katılımcı No:34)

“..Yardım yapılıyor. Maddi ve manevi olarak....” (Katılımcı No:36)

“...Ve gençlere bir çözüm (akşamları köşe bucak ...gençlerle doluyor). Avsallar, Payallar, Türkler, İncekum burada yaşayan gençler topluma kazandırılın...” (Katılımcı No:58)

“...Belediye hizmeti denilince o şehirde yaşayan kişilerin sosyal ve kültürel yaşamına katkıda bulunan yaşam kalitelerini arttıran hizmetleri verebilecek ve insanları yönlendirebilecek projeleri oluşturan belediyecilik hizmeti düşünüyorum...” (Katılımcı No:6)

Sosyal beklenti faktörü ile ilgili fiziki beklenti faktörü altında da yer alan faktörler dışında yer alan diğer faktörler ile ilgili katılımcı görüşlerinin az olduğu görülmektedir. Destinasyon tanıtımı ve diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma alt faktörlerine ait beşer, turizm etkinliğinde dört ve yerleşik yabancılarla iletişim alt faktörlerine ait iki görüş belirlenmiştir. Yukarıda belirtilen dört alt faktör ile ilgili katılımcıların belirttikleri görüşlerden dikkat çekicileri aşağıda yer almaktadır.

“...Belediye kente vizyon kazandırmalıdır. Ulusal ve uluslararası alanda kenti marka yapmalıdır. Kültür, sanat, spor faaliyetleri ile kent ön plana çıkarmalıdır...” (Katılımcı No:14)

“...hatta tanıtım ve imajla alakalı şehir festivallerinden tutun yapılacak tüm spor etkinlikleri, sanat etkinlikleri...” (Katılımcı No:25)

“...Alanya’nın gelir kaynağı turizm. Esnaf para kazanırken turisti üzmemeli, boğmamalı sıkmamalı. En iyi reklam turistin ağzından duyduğunuz memnuniyettir. Çok ciddi reklam yapmıyoruz...” (Katılımcı No:7)

“...Tüm çalışmalarını yaparken toplumla beraber entegre olmuş şekilde hareket eden bir belediyecilik anlıyorum...” (Katılımcı No:20)

“...Adem Bey’de henüz yeni, 1. Senesini doldurdu. Şu an kendisiyle sık sık toplantı yapmıyoruz, önceki belediye başkanıyla düzenli toplantılar yapardık. Acentalar olarak yapmış olduğumuz bu toplantıların %50 sine katılım gösterirdi. Hatta bazen Hasan Bey’in otelinde de toplanırdık. Umarım Adem Bey’le de sık sık toplanırız ve bize de onur verir...” (Katılımcı No:7)

“...Yabancılar için hizmetler aklıma geliyor...” (Katılımcı No:10)

“...turizmin doğru işleyiş noktasında şehrin geliştirilmesi için yapılan tüm çalışmalarla...” (Katılımcı No:25)

“...Ziyaret amaçlı gelmiş insanların memnun kalarak ayrılmasını sağlayan hizmetler anlıyorum...” (Katılımcı No:8)

“...Yabancılarla iletişim eksik. Bu nokta geliştirilmeli. Uyum sürecinde yabancılarla Türkçe kursu açılmalı...” (Katılımcı No:10)

“...Ben yabancıyım, Alanya’da yabacılar meclisi olmasından çok mutluyum her zaman sorunlarıma kolayca çözüm buluyorum...” (Katılımcı No:23)

3.4.5.3. İletişim Faktörüne İlişkin Bulgular

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde beş alt faktörün iletişim faktörü altında yer aldığı görülmektedir. Bu alt faktörlerden destinasyon tanıtımı, diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma ve yerleşik yabancılarla iletişim alt faktörleri sosyal beklenti faktörünün de altında yer almaktadır. Bu bakımdan bu bölümde sosyal beklenti faktörüne ilişkin bulgular başlığı altında verilmesi nedeni ile bu üç alt faktör ile ilgili bulgulara yer verilmeyecektir.

İletişim faktörü ile ilgili alt faktörler incelendiğinde en çok görüş belirtilen alt faktörün etkin iletişim alt faktörü olduğu görülmektedir. İletişim faktörü ile ilgili görüş belirten 56 katılımcıdan 42’si yani %75’i etkili iletişim alt faktörü ile ilgili görüş belirtmiştir. Etkili iletişim ile ilgili görüşler incelendiğinde katılımcıların üzerinde durduğu temel konunun (24 katılımcı) belediyenin genel anlamda yürüttüğü halkla ilişkiler faaliyetleri olduğu görülmektedir. Bununla beraber dokuz katılımcı etkili iletişim konusunda Belediye Başkanının rolü ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Ayrıca görüşler incelendiğinde dikkat çeken bir başka konunun bilgi eksikliği olduğu görülmektedir. Dokuz katılımcı bilgi eksikliği ile ilgili görüş belirtmiş veya bilgi eksikliğinden kaynaklanan ifadelerde bulunmuşlardır. Aşağıda katılımcıların etkili iletişim alt faktörü ile ilgili yapmış olduğu dikkat çekici görüşler yer almaktadır.

“...Adem Murat Yücel’in halkla iletişimi fena değil...” (Katılımcı No:1)

“...3 yıldır Alanya’dayım, sadece su parası ödemek için belediye ile iletişime geçtim. Belediye biraz daha sosyal olarak halka inebilmeli, en azından Adem Murat Yücel sadece seçim zamanları değil, arada sokakta vatandaşa “bir sorunuz var mı” demeli. En azından üniversiteye öğrencileri ziyarete gelebilir. Şehir dışından gelen öğrencilerin

fikirlerini almak iyi olacaktır. Alanya'ya ne iyi gelecek ben de merak ediyorum..."
(Katılımcı No:15)

"...İç içe ve başkanımızı daha çok esnaf olarak aramızda görmek isteriz. Bire bir olmasa da toplumda mesela ansızın çekip gelmesi..." **(Katılımcı No:56)**

"...Hizmetlerden tam olarak haberdar değilim. İletişim ve hizmet kalitesini arttırmak için halk günleri tertip edilip gönüllü halktan vatandaşlar çalışmalara iştirak edebilir. Gözlem yapabilir ve sosyal medya aracılığıyla duyurulabilir..." **(Katılımcı No:12)**

"...Alanya Belediye'sinin hizmetlerinin yeterliliği sorusuna, "Hangi hizmetleri?" şeklinde bir soru yöneltildiğinde ancak yanıt verilebileceğimi zannediyorum..."
(Katılımcı No:13)

"...Çöpü kim toplayacak, temizliği kim yapacak, sinek ilacını, yol çalışmalarını kim yapacak konusunda vatandaş habersiz..." **(Katılımcı No:16)**

"...Büyükşehir yasasının içeriği ile ilgili bilinmeyen konular var. Hangi departman büyük şehirde hangi departman Alanya Belediyesi'nde olduğunu bilmiyoruz. O nedenle konu ile ilgili şikayetlerimizi doğru yere iletemiyoruz. Alanya Belediyesi ile iletişimde sıkıntı yok. Sadece hangi sorunumuzu Büyükşehir'e, hangisini Alanya Belediyesi'ne soracağımızı belediyeye gidince öğreniyoruz..." **(Katılımcı No:7)**

"...Alanya Belediyesi'nin halkla koordinasyonunu iyi buluyoruz. Gelip istişare yapıyorlar. Halk seçim öncesinde Adem Murat'ın ekibi bu işin altından kalkamaz diyorlardı ama öyle olmadı gayet güzel çalıştıklarını gören halk şaşırdı. Şu an memnunuz. Belediyeyi takdir ediyorlar. Alanya Belediyesi'nin belediyeciliği yaptığı kanaatinde halk..." **(Katılımcı No:17)**

"...Belediyenin halkla iletişimi tek yönlüdür. Halk belediye binasına gitmedikçe bir iletişim kurulamıyor. Belediye halka giderse daha sağlıklı bir iletişim olabilir..."
(Katılımcı No:26)

"...Alanya Belediyesinin halkla iletişimi iyi olmasına rağmen daha da iyi olabilir, en basitinden yapılan hizmetlerin vatandaşa anlatılmasını zayıf buluyorum. Onca yapılan hizmetlere sahip çıkılmıyor, maalesef bir başka belediye yapılan hizmetleri sahipleniyor..." **(Katılımcı No:50)**

"...Ben Denizlili biriyim ve Denizli'de sürekli Belediye her köy ve mahalleye üniversite öğrencilerinden oluşan bir ekip gönderip insanların isteklerini ve taleplerini içeren anketler düzenliyorlar ve bu anketler sadece anket olarak kalmayıp ilgileniliyor. Bu çok basit ve etkili bir yöntem..." **(Katılımcı No:53)**

İletişim faktörüne ilişkin bir diğer dikkat çekici alt faktör çözüm masası ile ilgilidir. İletişim ile ilgili görüş belirten 56 katılımcıdan 19'u yani %33,9'u çözüm masası ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Çözüm masası alt faktörü ile ilgili görüşler incelendiğinde belirtilen görüşlerin genel anlamda olumlu olduğu sadece iki katılımcının olumsuz görüş belirttiği, bir katılımcının da çözüm masası hakkında bilgi

sahibi olmadığı görülmektedir. Çözüm masası alt faktörü ile ilgili dikkat çekici görüşler aşağıda yer almaktadır.

“...Yeni çözüm masası çok iyi bir çalışma. İngilizce bilen çalışan sayısı çok azmış. Bu sayı arttırılmalı. Artık herkes İngilizce biliyor...” (Katılımcı No:10)

“...Çözüm masası konusunda billboardlarda görüyorum, henüz kullanmadım ama belediye girişindeki o santral masası iyi bir çözüm gibi görünüyor. Doğru bir yönlendirme yapılıyorsa iyi bir çalışma olarak görünüyor...” (Katılımcı No:18)

“...Çözüm masasına gelen sorunlardan kaç tanesi çözülmüş vs. Benim hissettiğim bu sanki sadece bir vitrin olsun diye yapıyor gibi geliyor...” (Katılımcı No:20)

“...Çözüm masası, halk tarafından yeteri kadar bilinmiyor. En azından belediyenin mesaj sistemi yoluyla çözüm masası numarası halka bildirilebilir...” (Katılımcı No:26)

“...Çözüm masası (beyaz masa) iletişim konusunda çok güzel. Sorunlarımı ve beklentilerimi iletiyorum ve olumlu şekilde yardımcı oluyor...” (Katılımcı No:41)

“...Halkla iletişimi iyi ama daha iyi olabilir. Bunun için de halkın çözüm masası konusunda bilgilendirilmesi gerekir. Buraya başvurmaları konusunda bilinçlendirilmelidir...” (Katılımcı No:51)

3.4.5.4. Hızlı ve Etkin Hizmet Faktörüne İlişkin Bulgular

Katılımcıların Belediyecilik anlayışına yönelik algılamalarına ilişkin faktörlerden dördüncü yani sonuncusu hızlı ve etkin hizmet olarak isimlendirilmiştir. Bu faktörü dört alt faktör oluşturmakta olup çözüm masası alt faktörü aynı zamanda iletişim faktörü altında da yer almaktadır. Bu bakımdan çözüm masası alt faktörüne ilişkin görüşler iletişim faktörü altında yer aldığı için bu bölümde yer verilmeyecektir.

Hızlı ve etkin hizmet faktörünü oluşturan alt faktörler incelendiğinde çözüm masası alt faktörü dışındaki faktörlerden en çok yorum alan alt faktörün beldelere hizmet etkinliği alt faktörü olduğu görülmektedir. Hızlı ve etkin hizmet faktörü hakkında görüş belirten 32 katılımcıdan 9'u yani %28,1'i beldelere hizmet etkinliği alt faktörü hakkında görüş belirtmişlerdir. Bu görüşler incelendiğinde dokuz görüşte sekizi Alanya merkez mahalleler dışındaki mahallelere de hizmet verilmesi gerektiği görüşündedir. Beldelere hizmet etkinliği alt faktörü ile ilgili dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

“...Hizmet şeklini farklılaştırmalı. Beldeler merkezden çok kopuk. Sadece asfalt yapmakla kaldırım yenilemekle olmuyor bazı hizmetler...” (Katılımcı No:11)

“...Güzelyalı Caddesi'nde yaşayan vatandaş ile Alanya'nın en ücra köşesinde yaşayan bir vatandaşın aynı hizmeti alması olarak görüyorum...” (Katılımcı No:27)

“...Merkez için yeterli olabilir ama çevre mahalleler için yeterli değil. Belde Belediyeler zamanındaki gibi yerinde, hızlı ve yeterli hizmet olmalı...” (Katılımcı No:34)

“...Çok fazla yeterli görmüyorum ben Avsallar’da yaşadığım için bazı hizmetleri fazla alamıyoruz diye düşünüyorum...” (Katılımcı No:62)

Hızlı ve etkin hizmet faktörünü oluşturan diğer faktörler incelendiğinde yönetim etkinliği ile ilgili sekiz katılımcının yani hızlı ve etkin hizmet faktörüne ilişkin görüş belirten 32 katılımcıdan %25’inin bu konuda görüş belirttiği saptanmıştır. Yönetim etkinliğine ilişkin görüşler incelendiğinde konu ile ilgili belirtilen bütün görüşlerin eski yönetimlerle kıyaslama şeklinde olduğu görülmektedir. Yönetim etkinliğine ilişkin dikkat çekici görüşler aşağıda yer almaktadır.

“...Adem Bey’de henüz yeni, 1. Senesini doldurdu. Şu an kendisiyle sık sık toplantı yapmıyoruz, önceki belediye başkanıyla düzenli toplantılar yapardık. Acentalar olarak yapmış olduğumuz bu toplantıların %50 sine katılım gösterirdi. Hatta bazen Hasan Bey’in otelinde de toplanırdık. Umarım Adem Bey’le de sık sık toplanırız ve bize de onur verir...” (Katılımcı No:7)

“...Mahallemizin daha önceki belediyecilik hizmetlerinden edindiği tecrübeye dayanarak, şimdiki hizmetlerinden daha memnunuz...” (Katılımcı No:55)

“...Belediyenin halka iletişime geçme yöntemine açıkçası şaşırdım aynı zamanda memnun oldum. Çünkü belediye hizmetlerinin eskiden olduğu gibi sadece belediye başkanı ve ekibi tarafından planlanıp icraya dönüşmesi değil belediye yaşadığımız kentteki herkesi ilgilendiren sosyal bir olgudur...” (Katılımcı No:6)

“...Alanya belediyesi eski yönetimlerde olduğu gibi tek adamlık yönetiminden sıyrılmış gözükmektedir...” (Katılımcı No:27)

Hızlı ve etkin hizmet faktörü ile ilgili son alt faktör yani hizmet etkinliği alt faktörü incelendiğinde ise beş katılımcının bu konuda görüş belirttiği ve bu katılımcı sayısının hızlı ve etkin hizmet faktörü hakkında görüş belirten 32 katılımcının %15,6’sını oluşturduğu saptanmıştır. Hizmet etkinliğine ilişkin görüşler incelendiğinde katılımcıların daha özverili ve organize hizmet beklediği görülmektedir. Hizmet etkinliğine ilişkin dikkat çekici görüşler aşağıda yer almaktadır.

“...bazı işlerin yoğun görürken geçiştirmesine rağmen zamanında bitmemiş olarak çevre rahatsızlığı görüyorum...” (Katılımcı No:33)

“...Alanya'nın çeşitli yerlerinde var olan kiralık bisikletler uzun zamandır çalışmıyor. Belediye çalışanlarının yaptıkları işlere göre daha ehil kişilerden seçilmesi kanaatimce uygun olur...” (Katılımcı No:42)

“...çalışkan, hizmeti kapınıza kadar getiren, Bir belediyenin var olduğunu insanlara hissettiren bir kurumdur...” (Katılımcı No:55)

3.4.6. Basamak 6: Kappa Analizi

Araştırmanın nitel bölümünde araştırma verilerinin çözümlenmesi amacı ile analiz tekniklerinden gömülü teori kapsamın da içerik analizi uygulanmıştır. Toplanan ham veriler, içerik analizi ile kavramsallaştırılmış ve kodlar oluşturulmuştur. Ortaya çıkarılan kodlar benzerlik ve farklılıklarına göre gruplandırılmış ve birbiriyle ilişkili olan kodlar birleştirilerek faktör kodlama yapılmıştır (Genç vd 2014). Faktör kodlama sonucunda uygulama amacı ile oluşturulan tablo aşağıda yer almaktadır.

Çizelge 3.2. Faktör Kodlama Tablosu

Kuzey Alanya'nın heyelan ve imar sorununun ise üzerine daha çok düştüğünün ve çözüme yaklaşılmış olmasının verdiği heyecan umut vermektedir.	
İtfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans	
Temizlik işleri başarılı işler yaptı. Yeni kamyonlar aldı. Artık su akmayan çöp kamyonları var. Yakın zamanda belediyenin yaptığı en iyi iş.	
Örneğin oturduğum bölgedeki dere ıslah edildiği halde bu sene yoğun bir sinek problemi yaşadık.	
Ulaşım konusunda rahatlama var. Otobüs hat sayılarının artması iyi oldu, kent kart sisteme geçilmesi iyi oldu. Özellikle üniversite yönündeki otobüs seferlerinin artırılması gerekir.	
Bisiklet kullanımı konusunda mavi şerit yol çalışmasını yanlış buluyorum. Refüjü daraltıp yolu genişleterek bariyerlerle güvenli bir bisiklet yolu oluşturulabilir.	
Eğlence yeri müziği, esnafın rahatsız edici davranışlarına ilişkin yakınmaların anında çözüm bulunmasını; özellikle kış aylarında havayı kirleticilerden koruyucuyu önlemlerin alınması gibi temel hizmetlerin verilmesini anlıyorum.	
Spor aktiviteleri bakımından kente ivme kazandırılmalı. Önerim, Damlataş bölgesinde ışıklandırma yetersiz. Spor tesislerinde bakım yetersiz. Buna dikkat edilmeli, özen gösterilmeli.	
Köpeklerle yapılan aşı hizmetleri uygulamaları aklıma gelmektedir.	
Özellikle engelliler konusunda güzel çalışmaları var.	
Daha yeşil bir Alanya olmalı, palmiye dışında yapraklı ağaç da dikilmeli.	
Yol yapımı ve yama çalışmalarına biraz daha önem vermelerini istiyoruz.	
Ziyaret amaçlı gelmiş insanların memnun kalarak ayrılmasını sağlayan hizmetler anlıyorum.	
Alt yapı üst yapı bir noktaya geldi artık, bundan sonraki süreçle ilgili olarak da merkez de sosyal, kültürel çalışmalar yapılmalı.	
Yabancılarla iletişim eksik. Bu nokta geliştirilmeli. Uyum sürecinde yabancılara Türkçe kursu açılmalı.	

(Devamı arkada).

(Çizelge 3.2.'nin devamı).

Belediye kente vizyon kazandırmalıdır. Ulusal ve uluslararası alanda kenti marka yapmalıdır. Kültür, sanat, spor faaliyetleri ile kent ön plana çıkarmalıdır.	
Ayrıca akşam saatinde bile olsa Çözüm Masası, birebir yardımcı olan çalışmaları ile çok başarılı bir görünüm sergilemektedir.	
Beklentim herkesin işini daha özverili yapması.	
Antalya Büyükşehir'le istişare diyalog içinde olmalıdır.	
Güzelyası Caddesi'nde yaşayan vatandaş ile Alanya'nın en ücra köşesinde yaşayan bir vatandaşın aynı hizmeti alması olarak görüyorum.	
Mahallemizin daha önceki belediyeçilik hizmetlerinden edindiği tecrübeye dayanarak, şimdiki hizmetlerinden daha memnunuz.	
Halkla iletişim kurmak için birebir görüşmeler en iyisidir. Halk şeffaf biçimde isteklerini dile getirebilmeli.	
1- Acil Müdahale 2- Beldelere Hizmet Etkinliği 3- Çözüm Masasının Etkinliği 4- Destinasyon Tanıtımı 5- Turizm Etkinliği 6- Park ve Bahçe Hizmetleri 7- Çevre Temizliği 8- Yönetim Etkinliği 9- Etkili İletişim 10- Spor İmkanları 11- Diğer Kurum ve STK'lar ile Ortak Çalışma	12- Haşere ile Mücadele 13- Hizmet Etkinliği 14- Yerleşik Yabancılarla İletişim 15- Altyapı Beklentisi 16- Sosyal Hizmet İmkanları 17- Denetim Etkinliği 18- Toplu Taşıma İmkanları 19- Engelli Uygulamaları 20- Trafik Düzenlemeleri 21- Sokak Hayvanları ile İlgili Çalışmalar 22- İmar Çalışmaları

Araştırmanın iç geçerliliğini sağlamak amacı ile oluşturulan faktörlerin kodlayıcıları bir biri ile iletişim olmayan tesadüfi iki kullanıcıya uygulanmıştır. Uygulamada Çizelge 3.2'de yer alan nitel araştırmada elde edilen kodlar kullanılmıştır. Uygulama esnasında iki katılımcıdan aşağıda verilen faktörleri yukarıdaki kodlar ile eşleştirmeleri istenmiştir. Daha sonra iki katılımcının vermiş olduğu sonuçlar SPSS istatistik programına girilmiştir. SPSS istatistik programında çapraz tablo analizleri bölümünde yer alan Kappa analizi uygulanarak faktörlerin kodlayıcılar arasında güvenilirliğe bakılmıştır. 22 faktörün kappa değeri 0,818 olarak bulunmuştur. Bu değer kodlamalar arasında mükemmel düzeyde bir uyum olduğunu göstermektedir.

3.4.7. Basamak 7: Nicel Ölçeğin Oluşturulması

Araştırmanın bu basamağında nicel araştırma yöntemi kullanılarak nitel araştırma yöntemlerinden gömülü teoride elde edilen bulgular ışığında yerel halkın belediye algılamalarına yönelik nicel analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırma nicel verileri, anket tekniğinden faydalanılarak toplanmıştır (uygulama anket ek-1'dedir). Anket nitel verilerde oluşan faktörler ve alt faktörler faydalanılarak oluşturulmuştur. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde cinsiyet, yaş, eğitim ve yaşanan bölgeye yönelik demografik önermelerden oluşurken ikinci bölüm "1. Tamamen Katılmıyorum", "2. Katılmıyorum", "3. Ne Katılmıyorum Ne Katılmıyorum", "4. Katılıyorum" ve "5. Tamamen Katılıyorum" olacak biçimde 5'li likert ölçek ile oluşturulmuştur. Ölçeğin aralık genişliği, dizi genişliği/yapılacak grup sayısı formülü (Tekin, 1996) ile hesaplanarak bulunmuştur. Aralık genişliği katsayısı, ölçme sonuçları

dizisindeki en büyük değer ile en küçük değer arasındaki farkın grup sayısına bölünmesiyle belirlenir. Buna göre ölçeğin aralık genişliği katsayısı $[(5-1)/5]$ 0,80 olarak hesaplanmıştır. Sonuçların değerlendirilmesinde baz alınan aritmetik ortalama aralıkları; “1,00-1,80=Kesinlikle Katılmıyorum”, “1,81-2,60=Katılmıyorum”, “2,61-3,40=Kararsızım”, “3,41-4,20=Katılıyorum”, “4.21-5,00=Kesinlikle Katılıyorum” şeklindedir.

Anketin ikinci bölümünde 19’u memnuniyet ve 19’u önem ölçmek üzere 38 bağımsız değişken önermesine ve genel memnuniyeti ölçmek amacı ile 1 bağımlı değişken önermesine yer verilmiştir. Bağımsız değişkenler nitel araştırma yöntemi kapsamında gömülü teori yöntemi ile elde edilen bulgular dikkate alınarak oluşturulmuştur. Bağımsız değişkenler elde edilirken dikkat edilen bir başka nokta ise son olarak Aralık 2012 tarihinde yürürlüğe giren 6360 sayılı büyükşehir belediyesi kanununda yapılan değişikliktir. Kanunda yer alan maddeler incelenerek Alanya Belediyesinin hizmet sınırları içerisinde yer almayan hizmetlerden önermeler oluşturulmamıştır. Bağımlı değişken olarak ise sadece “Alanya Belediyesinin hizmetlerinden genel olarak memnunum” önermesi kullanılmıştır. Genel memnuniyetin tek bir önerme ile seçilme nedeni, tek bir önerme kullanılmasının birden fazla önerme kullanılan ölçeklere oranla konuyu daha doğru, sağlam ve sağlıklı biçimde ölçebilmesidir (Toker 2006, Wanous ve Hudy 20011).

3.4.8. Basamak 8: Ölçeğin Uygulanması

Araştırmanın bu bölümünde de araştırmanın evrenini Antalya ili Alanya ilçesi oluşturmaktadır. Evren kapsamında yer alan bölgede 1400 anket dağıtılmıştır. Anketler eşit sayıda Alanya’nın merkez (şehir merkezi, Oba, Cıkıllı, Tosmur), doğu (Kargıcak, Demirtaş, Mahmutlar, Kestel) ve batı (Okurcalar, İncekum, Avsallar, Türkler, Payallar, Konaklı) mahallerinde uygulanmıştır. Araştırmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Uygulama sonucunda 546 sağlıklı ankete ulaşılmıştır. Ulaşılan 546 anketin uygulandığı 546 birey araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Alanya’nın nüfusu dikkate alındığında sayının 100.000 üzerinde olması nedeniyle örneklem sayısı yeterli sayılmaktadır (Sekaran, 1992). Araştırma Şubat-Mart 2016 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması 6 anketör tarafından gerçekleştirilmiştir. Anketörler Alanya Alaaddin Keykubat öğrenci arasından seçilmiştir. Anket uygulamasını gerçekleştiren 6 anketör ikişerli gruplar halinde merkez, batı ve doğu mahallelerini gezerek katılımcılara anketleri uygulamışlardır. Uygulama esnasında anket ile ilgili bilgiler anketörler tarafından katılımcılara anlatılmış ve anketi doldurmaları istenmiştir. Doldurulan 1400 anket daha sonra incelenmiş olup eksik dolduran veya sadece tek cevabı işaretleyen anketler sağlıklı sayılarak örneklem dışı bırakılmıştır. Anketlerin bölgesel dağılımları incelendiğinde ileride yer alan Çizelge 3.3’de görüldüğü üzere dağılımların sağlıklı olduğu ve bölgeleri sağlıklı şekilde temsil ettiği görülmüştür.

3.4.9. Basamak 9: Cronbach’s Alpha Analizi

Araştırmanın nicel bölümünde araştırmanın güvenilirliğini ölçmek amacı ile uygulanan anketlere ilişkin bulgulara Cronbach’s Alpha analizi uygulanmıştır. Analiz

sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,926 olarak saptanmıştır. Bu sonuca göre elde edilen bulgular yüksek derecede güvenilirdir (Kalaycı 2010).

3.4.10. Basamak 10: Nicel Analizlerin Gerçekleştirilmesi

Nitel araştırmada elde edilen bulgular ışığında oluşturulan faktörler çerçevesinde nicel araştırmanın ölçeği oluşturulmuştur. Uygulanan ölçek sonucunda elde edilen bulgulara performans-önem analizi, korelasyon analizi, regresyon analizi, t-testi analizi ve anova testi uygulanmıştır.

3.4.10.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde uygulanan anket sonucunda elde edilen bulgulara yer alan demografik değişkenlere yer verilmiştir.

Çizelge 3.3. Demografik Değişkenler

Cinsiyet	n	%	Eğitim	n	%
Erkek	379	69,4	İlköğretim	157	28,8
Kadın	165	30,2	Lise	172	31,5
Boş	2	0,4	Önlisans	53	9,7
Toplam	546	100	Lisans ve Lisansüstü	149	27,3
Yaş	n	%	Boş	15	2,7
18-25	71	13,0	Toplam	546	100
26-33	131	24,0	Yaşanılan Bölge	n	%
34-41	158	28,9	Merkez	230	42,1
42-49	118	21,6	Batı	128	23,4
50 ve üzeri	58	10,6	Doğu	174	31,9
Boş	10	1,9	Boş	14	2,6
Toplam	546	100	Toplam	546	100

Çizelge 3.3. incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların 379 tanesinin yani %69,4'ünün erkek ve 165 tanesinin yani %30,2'sinin kadın olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyete yönelik bulgular incelendiğinde 2 katılımcının bu önermeye cevap vermediği belirlenmiştir. Katılımcıların yaş durumları incelendiğinde %13'ünün yani 71 tanesinin 18-25 yaş aralığında, %24'ünün yani 131 tanesinin 26-33 yaş aralığında, %28,9'unun yani 185 tanesinin 34-41 yaş aralığında, %21,6'sının yani 118 tanesinin 42-49 yaş aralığında ve %10,6'sının yani 58 tanesinin 50 yaş ve üzeri yaşlarda olduğu saptanmıştır. Yaşa yönelik bulgular incelendiğinde 10 katılımcının bu önermeye cevap vermediği belirlenmiştir. Eğitime yönelik bulgular incelendiğinde 157 katılımcının yani katılımcıların %28,8'inin ilköğretim, 172 tanesinin yani %21,5'inin lise, 53 tanesinin yani 9,7'sinin ön lisans ve 149 tanesinin yani 27,3'ünün lisans ve lisansüstü eğitim aldığı görülmektedir. Eğitime yönelik bulgular incelendiğinde 15 katılımcının bu önermeye cevap vermediği saptanmıştır. Katılımcıların yaşadıkları bölgelere göre durumları incelendiğinde ise katılımcıların %42,1'inin yani 230 tanesinin merkezde,

%23,4'ünün yani 128 tanesinin batı mahallelerinde ve %31,9'unun yani 174 tanesinin doğu mahallelerinde yaşadığı belirlenmiştir. Yaşanılan bölgeye yönelik bulgular incelendiğinde 14 katılımcının bu önermeye cevap vermediği saptanmıştır.

3.4.10.2. Frekans Dağılımları

Bu bölümde nicel araştırmada elde edilen bulgulara ilişkin frekans dağılımlarına yer verilmiştir. Çizelge 3.4. incelendiğinde tabloda sadece katılmıyorum, ne katılıyorum ne katılmıyorum ve katılıyorum ifadelerinin yer aldığı görülmektedir. Katılımcıların görüşlerinin daha genel incelenebilmesi için bu yöntem tercih edilmiştir. Yöntem uyarınca katılmıyorum seçeneğini “kesinlikle katılmıyorum” ve “katılmıyorum” ifadeleri, ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğini sadece “ne katılıyorum ne katılmıyorum” ifadesi ve katılıyorum seçeneğini “tamamen katılıyorum” ve “katılıyorum” ifadeleri oluşturmaktadır.

Çizelge 3.4. Frekans Dağılımları

Önergeler	Katılmıyorum		Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum		Katılıyorum		Ortalama
	n	%	n	%	n	%	x
Belediyelerin yapmış olduğu alt yapı çalışmalarını önemli buluyorum.	48	8,8	47	8,6	449	82,2	4,1783
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu altyapı çalışmalarından memnunum.	101	18,5	114	20,9	329	60,3	3,5735
Belediyelerin mahallelere eşit hizmet vermesini önemli buluyorum.	69	12,6	59	10,8	403	73,8	4,0527
Alanya Belediyesinin mahallelere eşit hizmet vermesinden memnunum.	119	21,8	117	21,4	308	55,9	3,4732
Belediyelerin çevre temizlik çalışmalarını önemli buluyorum.	45	8,2	46	8,4	449	82,2	4,2778

(Devamı arkada).

(Çizelge 3.4. 'ün devamı).

Önergeler	Katılmıyorum		Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum		Katılıyorum		Ortalama
	n	%	n	%	n	%	x
Alanya Belediyesiinin yapmış olduğu çevre temizlik çalışmalarından memnunum.	79	14,5	79	14,5	377	69,0	3,8710
Belediyelerin çözüm masası hizmetlerini önemli buluyorum.	54	9,9	91	16,7	387	70,9	4,0113
Alanya Belediyesiinin vermiş olduğu çözüm masası hizmetinden memnunum.	93	17,0	150	27,5	286	52,4	3,5274
Belediyelerin yapmış olduğu denetimleri (zabıta, ses, ruhsatlama vb.) önemli buluyorum.	67	12,3	75	13,7	394	72,2	3,9608
Alanya Belediyesiinin yapmış olduğu denetlemelerden memnunum.	120	22,0	132	24,2	285	52,2	3,3873
Belediyelerin yapmış olduğu destinasyon tanıtım faaliyetlerini önemli buluyorum.	66	12,1	118	21,6	350	64,1	3,8483
Alanya Belediyesiinin yapmış olduğu destinasyon tanıtım faaliyetlerinden memnunum.	107	19,6	156	28,6	266	48,7	3,4178
Belediyelerin diğerkurum ve sivil toplum kuruluşları (STK) ile yapılan ortak çalışmaları önemli buluyorum.	49	9,0	101	18,5	391	71,6	3,9908

(Devamı arkada).

(Çizelge 3.4. 'ün devamı).

Önergeler	Katılmıyorum		Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum		Katılıyorum		Ortalama
	n	%	n	%	n	%	x
Alanya Belediyesiının diğerkurum ve STK'lar ile yapmış olduğı ortak çalışmalardan memnunum.	81	14,8	146	26,7	315	57,7	,5646
Belediyelerin yapmış olduğı engellilere yönelik uygulamaları önemli buluyorum.	49	9,0	52	9,5	438	80,2	4,1985
Alanya Belediyesiının yapmış olduğı engellilere yönelik uygulamalardan memnunum.	86	15,8	103	18,9	351	64,3	3,7333
Belediyelerin halk ile iletişim faaliyetlerini önemli buluyorum.	65	11,9	72	13,2	401	73,4	4,0372
Alanya Belediyesiının halk ile iletişiminden memnunum.	115	21,1	143	26,2	278	50,9	3,4179
Belediyelerin etkin hizmet vermesini önemli buluyorum.	51	9,3	50	9,2	435	79,7	4,1474
Alanya Belediyesiının vermiş olduğı etkin hizmetten memnunum.	87	15,9	133	24,4	314	57,5	3,5581
Belediyelerin yapmış olduğı imar çalışmalarını önemli buluyorum.	81	14,8	86	15,8	369	67,6	3,8769

(Devamı arkada).

(Çizelge 3.4. 'ün devamı).

Önergeler	Katılmıyorum		Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum		Katılıyorum		Ortalama
	n	%	n	%	n	%	x
Alanya Belediyesiinin yapmış olduğu imar çalışmalarından memnunum.	133	24,4	130	23,8	273	50,0	3,3321
Belediyelerin yapmış olduğu park ve bahçe çalışmalarını önemli buluyorum.	31	5,7	54	9,9	449	82,2	4,3127
Alanya Belediyesiinin yapmış olduğu park ve bahçe çalışmalarından memnunum.	67	12,3	74	13,6	393	72,0	3,9213
Belediyelerin yapmış olduğu sokak hayvanları ile ilgili çalışmaları önemli buluyorum.	62	11,4	75	13,7	398	72,9	4,0000
Alanya Belediyesiinin yapmış olduğu sokak hayvanlarına yönelik çalışmalardan memnunum.	116	21,2	134	24,5	292	53,5	3,4631
Belediyelerin yapmış olduğu sosyal faaliyetleri önemli buluyorum.	59	10,8	86	15,8	393	72,0	4,0019
Alanya Belediyesiinin yapmış olduğu sosyal faaliyetlerden memnunum.	97	17,8	134	24,5	312	57,1	3,5138
Belediyelerin vermiş olduğu spor hizmetlerini önemli buluyorum.	53	9,7	89	16,3	397	72,7	4,0390
Alanya Belediyesiinin vermiş olduğu spor hizmetlerinden memnunum.	82	15,0	127	23,3	329	60,3	3,6115

(Devamı arkada).

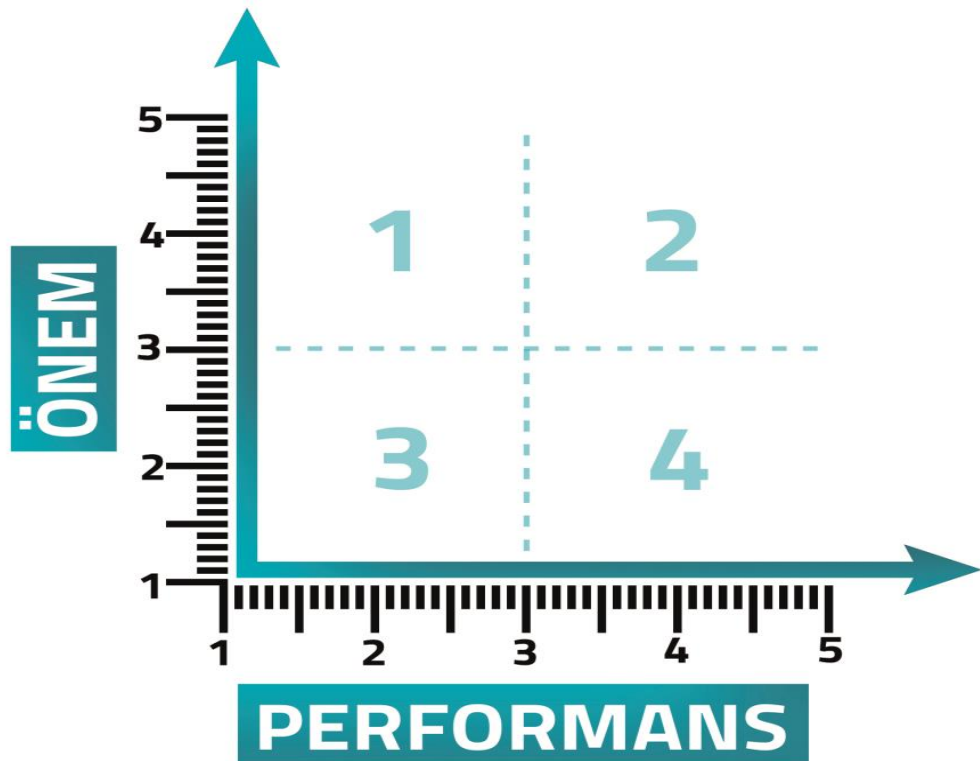
(Çizelge 3.4. 'ün devamı).

Önergeler	Katılmıyorum		Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum		Katılıyorum		Ortalama
	n	%	n	%	n	%	x
Belediyelerin yapmış olduğu trafik düzenlemelerini önemli buluyorum.	77	14,1	85	15,6	377	69,0	3,9314
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu trafik düzenlemelerinden memnunum.	148	27,1	130	23,8	260	47,6	3,2862
Belediyelerin yapmış olduğu turizme yönelik uygulamaları önemli buluyorum.	55	10,1	73	13,4	410	75,1	4,0892
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu turizme yönelik uygulamalardan memnunum.	96	17,6	120	22,0	321	58,8	3,5885
Belediyelerin yapmış olduğu yerleşik yabancılara yönelik uygulamaları önemli buluyorum.	71	13,0	109	20,0	359	65,8	3,8275
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu yerleşik yabancılara yönelik uygulamalardan memnunum.	90	16,5	154	28,2	298	54,6	3,5258
Mevcut yönetimlerin eski yönetimlere göre etkin çalışmasını önemli buluyorum.	51	9,3	80	14,7	412	75,5	4,0552
Alanya Belediyesinin eski yönetimlere göre etkin çalışmasından memnunum.	83	15,2	107	19,6	352	64,5	3,7417
Belediyenin yapmış olduğu bütün çalışmalardan genel olarak memnunum.	66	12,1	109	20,0	371	67,9	3,8040

Çizelge 3.4 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların vermiş olduğu cevaplara ilişkin frekans dağılımları yer almaktadır. Dağılımlar incelendiğinde 2 önerme dışında yer alan önermelere katılımcıların %50'sinden fazlasının katıldığı görülmektedir. “Alanya Belediyesinin yapmış olduğu destinasyon tanıtım faaliyetlerinden memnunum” önermesine ilişkin cevaplar incelendiğinde katılımcıların %48,7'sinin, “Alanya Belediyesinin yapmış olduğu trafik düzenlemelerinden memnunum” önermesine ilişkin cevaplar incelendiğinde de katılımcıların %47,6'sının bu önermelere katıldığı saptanmıştır. Bağımsız değişken olarak ölçekte yer alan “Belediyenin yapmış olduğu bütün çalışmalardan genel olarak memnunum” önermesine ilişkin bulgular incelendiğinde ise katılımcıların %67,9'unun bu önermeye katıldığı %20'sinin ise ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğini işaretlediği belirlenmiştir. Çizelge 3.4. incelendiğinde dağılım yüzdelерinin genelde %100 olmadığı görülmektedir. Bu durum bazı önermelere verilen boş cevaplardan kaynaklanmaktadır.

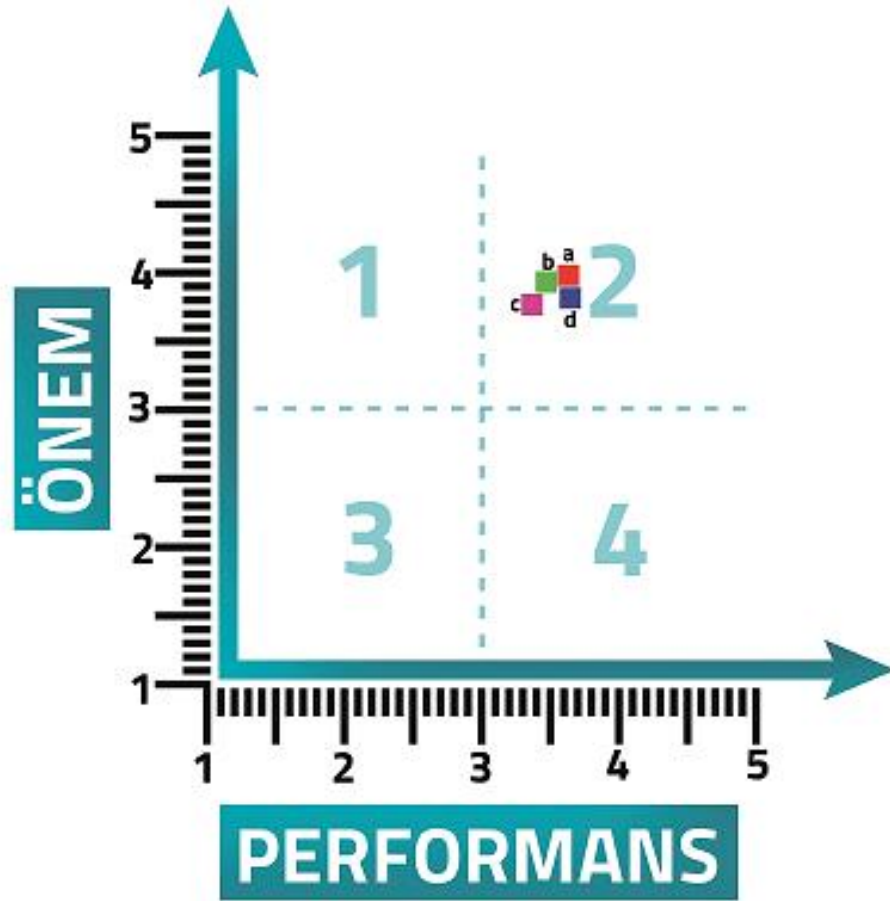
3.4.10.3. Performans Önem Analizleri

Araştırmanın bu bölümünde nitel araştırma kapsamında oluşturulan faktörlerin ve bu faktörleri oluşturan alt faktörlerin performans önem analizlerine yer verilmiştir. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular aşağıda yer alan grafikten faydalanılarak yorumlanmıştır.



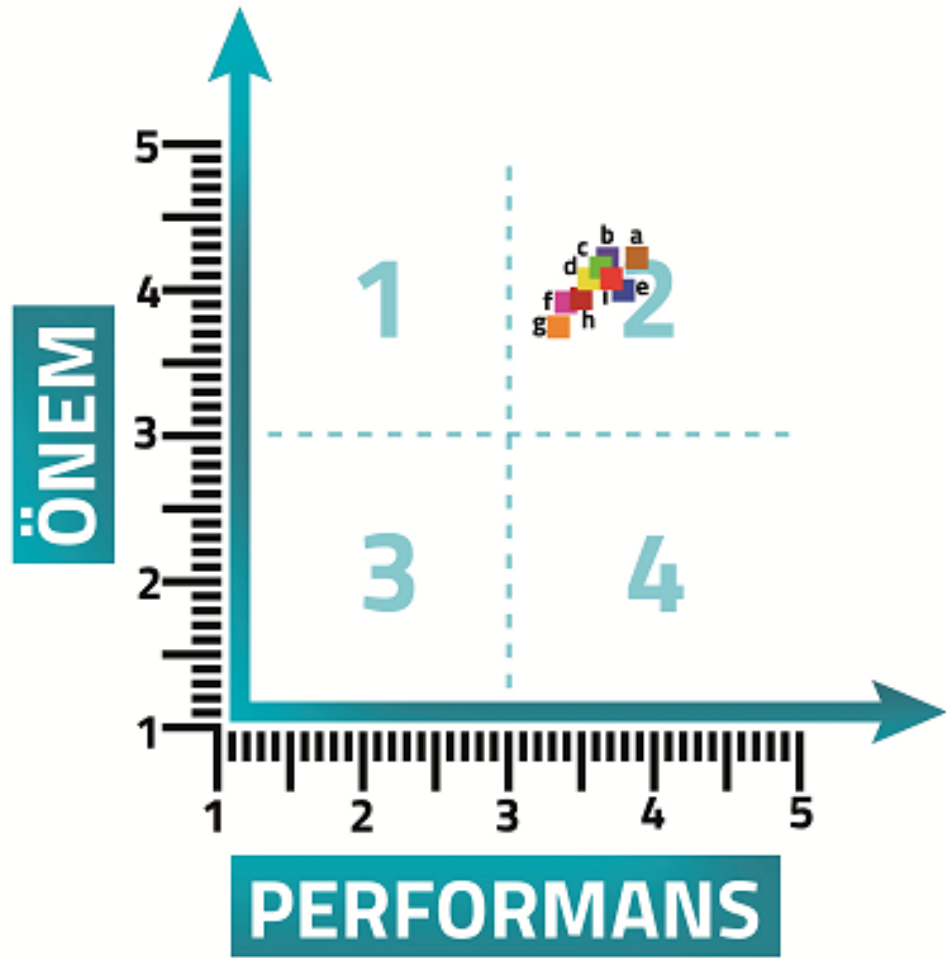
Şekil 3.3. Performans-Önem Grafiği

Şekil 3.3. incelendiğinde performans-önem grafiğinin 4 bölüme ayrıldığı görülmektedir. Dörde ayrılan matriste 1 ile ifade edilen hücre “yoğunlaşılması gereken”, 2 ile ifade edilen hücre “korunması gereken”, 3 ile ifade edilen hücre “düşük öncelikli” ve 4 ile ifade edilen hücre “olası aşırıliklar” olarak değerlendirilmektedir. Aşağıda yerel halkın belediye algısına ait dört faktöre ait performans-önem grafiği ve bu dört faktörün her birinin alt faktörlerine ait performans-önem grafikleri yer almaktadır.



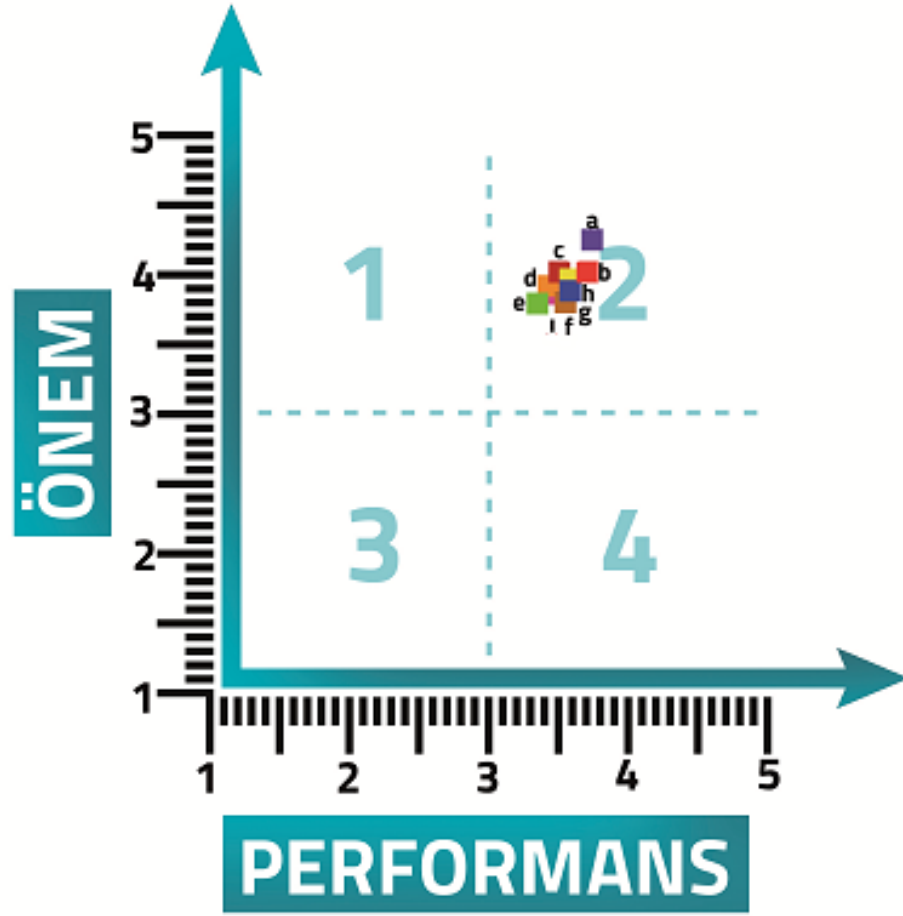
Şekil 3.4. Belediye Algısı Performans-Önem Grafiği

Şekil 3.4.’de belediye algısına ait faktörlerin performans-önem analizleri yer almaktadır. Grafik incelendiğinde bütün faktörlerin 2 ile ifade edilen “korunması gereken” hücrelerinde yer aldığı görülmektedir. 2 numaralı hücrede yer alan ve “a” ile ifade edilen nokta “fiziki beklenti” (memnuniyet:3,56; önem:4,10) faktörünü, “b” ile ifade edilen nokta “sosyal beklenti”(memnuniyet:3,54; önem:4,00) faktörünü, “c” ile ifade edilen nokta “iletişim”(memnuniyet:3,49; önem:3,95) faktörünü ve “d” ile ifade edilen nokta “hızlı ve etkin hizmet”(memnuniyet:3,58; önem:4,09) faktörünü belirtmektedir.



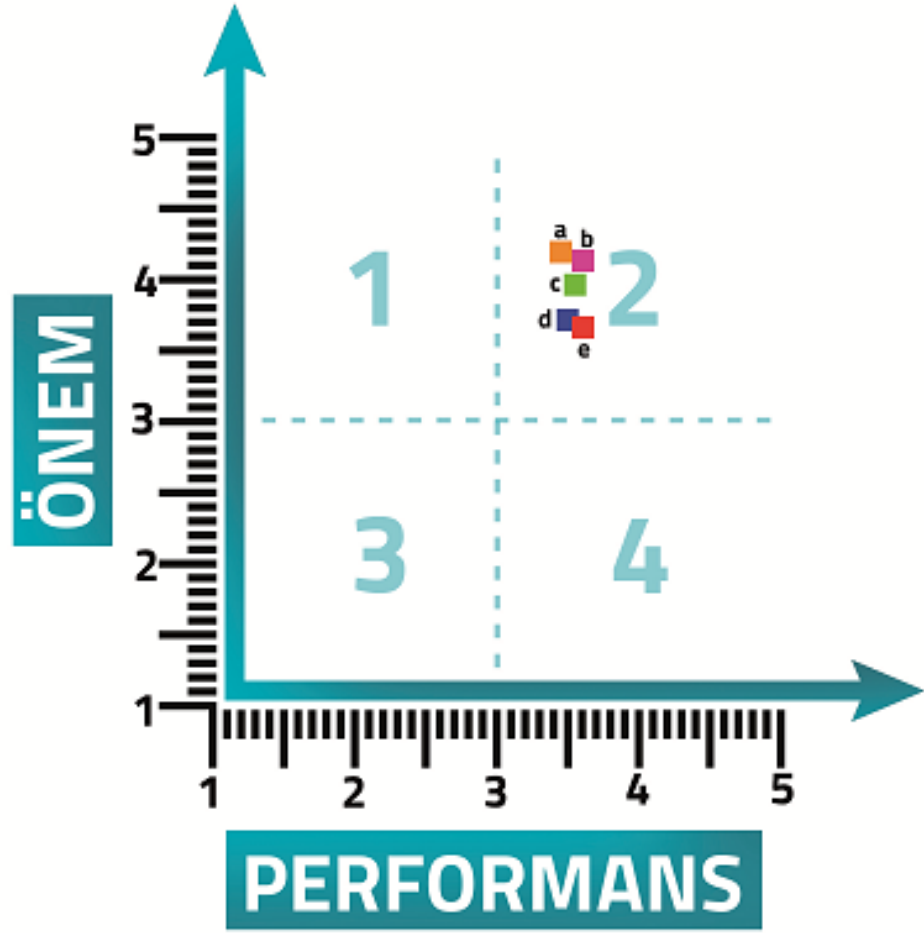
Şekil 3.5. Fiziki Beklenti Performans-Önem Grafiği

Şekil 3.5’de belediye algısına ait faktörlerin performans-önem analizleri yer almaktadır. Grafik incelendiğinde bütün faktörlerin 2 ile ifade edilen “korunması gereken” hücreinde yer aldığı görülmektedir. 2 numaralı hücrede yer alan ve “a” ile ifade edilen nokta “park ve bahçe hizmetleri” (memnuniyet:3,92; önem:4,31) faktörünü, “b” ile ifade edilen nokta “çevre temizliği”(memnuniyet:3,87; önem:4,28) faktörünü, “c” ile ifade edilen nokta “engelli uygulamaları”(memnuniyet:3,73; önem:4,20) faktörünü, “d” ile ifade edilen nokta “altyapı beklentisi”(memnuniyet:3,57; önem:4,18) faktörünü, “e” ile ifade edilen nokta “sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar”(memnuniyet:3,46; önem:4,00) faktörünü, “f” ile ifade edilen nokta “trafik düzenlemeleri”(memnuniyet:3,29; önem:3,93) faktörünü, “g” ile ifade edilen nokta “imar çalışmaları” (memnuniyet:3,33; önem:3,88) faktörünü, “h” ile ifade edilen nokta “denetim etkinliği”(memnuniyet:3,39; önem:3,96) faktörünü ve “ı” ile ifade edilen nokta “spor imkanları”(memnuniyet:3,61; önem:4,04) faktörünü ifade etmektedir.



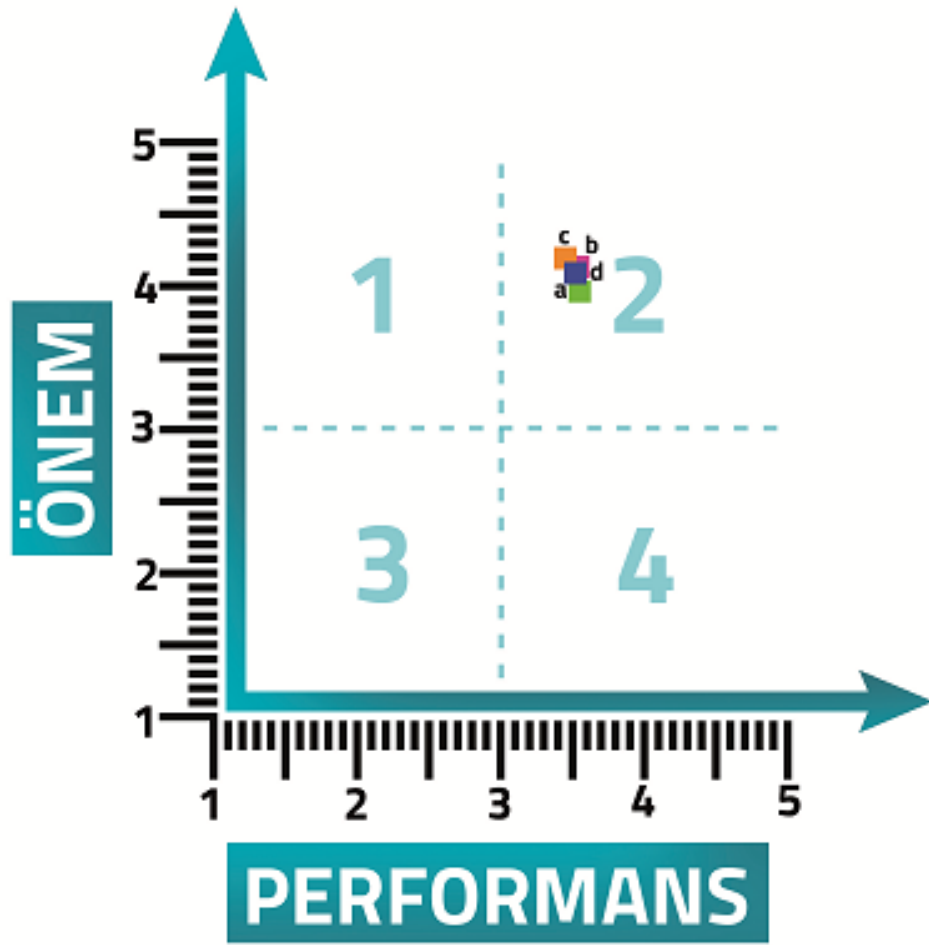
Şekil 3.6. Sosyal Beklenti Performans-Önem Grafiği

Şekil 3.6.'da belediye algısına ait faktörlerin performans-önem analizleri yer almaktadır. Grafik incelendiğinde bütün faktörlerin 2 ile ifade edilen “korunması gereken” hücreinde yer aldığı görülmektedir. 2 numaralı hücrede yer alan ve “a” ile ifade edilen nokta “engelli uygulamaları”(memnuniyet:3,73; önem:4,20) faktörünü, “b” ile ifade edilen nokta “turizm etkinliği”(memnuniyet:3,59; önem:4,09) faktörünü, “c” ile ifade edilen nokta “spor imkanları”(memnuniyet:3,61; önem:4,04) faktörünü, “d” ile ifade edilen nokta “sosyal hizmet imkanları”(memnuniyet:3,51; önem:4,00) faktörünü, “e” ile ifade edilen nokta “yerleşik yabancılarla iletişim”(memnuniyet:3,53; önem:3,83) faktörünü, “f” ile ifade edilen nokta “destinasyon tanıtımı”(memnuniyet:3,42; önem:3,85) faktörünü, “g” ile ifade edilen nokta “diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma”(memnuniyet:3,56; önem:3,99) faktörünü, “h” ile ifade edilen nokta “sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar”(memnuniyet:3,46; önem:4,00) faktörünü ve “ı” ile ifade edilen nokta “denetim etkinliği”(memnuniyet:3,39; önem:3,96) faktörünü ifade etmektedir.



Şekil 3.7. İletişim Performans-Önem Grafiği

Şekil 3.7’de belediye algısına ait faktörlerin performans-önem analizleri yer almaktadır. Grafik incelendiğinde bütün faktörlerin 2 ile ifade edilen “korunması gereken” hücrelerinde yer aldığı görülmektedir. 2 numaralı hücrede yer alan ve “a” ifade edilen nokta “etkin iletişim”(memnuniyet:3,42; önem:4,04) faktörünü, “b” ile ifade edilen nokta “çözüm masasının etkinliği”(memnuniyet:4,01; önem:3,53) faktörünü, “c” ile ifade edilen nokta “diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma”(memnuniyet:3,56; önem:3,99) faktörünü, “d” ile ifade edilen nokta “destinasyon tanıtımı”(memnuniyet:3,42; önem:3,85) faktörünü ve “e” ile ifade edilen nokta “yerleşik yabancılarla iletişim”(memnuniyet:3,53; önem:3,83) faktörünü ifade etmektedir.



Şekil 3.8. Hızlı ve Etkin Hizmet Performans-Önem Grafiği

Şekil 3.8.'de belediye algısına ait faktörlerin performans-önem analizleri yer almaktadır. Grafik incelendiğinde bütün faktörlerin 2 ile ifade edilen “korunması gereken” hücresinde yer aldığı görülmektedir. 2 numaralı hücrede yer alan ve “a” ifade edilen nokta “çözüm masasının etkinliği”(memnuniyet:3,53; önem:4,01) faktörünü, “b” ile ifade edilen nokta “yönetim etkinliği”(memnuniyet:3,74; önem:4,06) faktörünü, “c” ile ifade edilen nokta “hizmet etkinliği”(memnuniyet:3,53; önem:4,15) faktörünü ve “d” ile ifade edilen nokta “beldelere hizmet etkinliği”(memnuniyet:3,47; önem:4,05) faktörünü ifade etmektedir.

3.4.10.4. Korelasyon Analizleri

Araştırmanın bu bölümünde nitel araştırma kapsamında oluşturulan faktörler çerçevesinde uygulanan korelasyon analizlerine yer verilmiştir. Memnuniyete ilişkin dört faktör korelasyon analizlerinde bağımsız değişken olarak ele alınmış olup ölçekte yer alan genel memnuniyet önermesi bağımlı değişken olarak kullanılmıştır.

Çizelge 3.5. Korelasyon Analizleri

		Fiziki Beklenti Memnuniyeti	Sosyal Beklenti Memnuniyeti	İletişim Memnuniyeti	Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyeti
Genel Memnuniyet	r p	,527 ,000**	,481 ,000**	,466 ,000**	,594 ,000**
** Değişkenler arasında %99 anlamlılık düzeyinde ilişki vardır.					

Çizelge 3.5. incelendiğinde “fiziki beklenti memnuniyeti”, “sosyal beklenti memnuniyeti”, “iletişim memnuniyeti” ve “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” bağımsız değişkenleri ile “genel memnuniyet” bağımlı değişkenleri arasında %99 anlamlılık düzeyinde ilişki olduğu saptanmıştır. Bu bulgular ışığında araştırmanın birinci hipotezi kabul edilir.

3.4.10.5. Regresyon Analizi

Araştırmanın bu bölümünde korelasyon analizinde belirlenen değişkenler dikkate alınarak, “genel memnuniyet” bağımlı değişkeni ile “fiziki beklenti memnuniyeti”, “sosyal beklenti memnuniyeti”, “iletişim memnuniyeti” ve “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” bağımsız değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacı ile regresyon analizleri yapılmıştır.

Çizelge 3.6. Fiziki Beklenti Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Fiziki Beklenti Memnuniyeti		,527	,000
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,278	,276	188,150	0,000

Çizelge 3.6’da “fiziki beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeni ile “genel memnuniyet” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “fiziki beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeninin $p=,000<,050$ olması nedeniyle “genel memnuniyet” bağımsız değişkeninin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir. “Fiziki beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeni “genel memnuniyet” bağımlı değişkeninin açıklanmasında %27,8 etkilidir.

Çizelge 3.7. Sosyal Beklenti Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Sosyal Beklenti Memnuniyeti		,481	,000
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,231	,230	149,525	0,000

Çizelge 3.7’de “sosyal beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeni ile “genel memnuniyet” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “sosyal beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeninin $p=,000<,050$ olması nedeniyle “genel memnuniyet” bağımsız değişkeninin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir. “Sosyal beklenti memnuniyeti” bağımsız değişkeni “genel memnuniyet” bağımlı değişkeninin açıklanmasında %23,1 etkilidir.

Çizelge 3.8. İletişim Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
İletişim Memnuniyeti		,466	,000
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,217	,215	138,442	0,000

Çizelge 3.8’de “iletişim memnuniyeti” bağımsız değişkeni ile “genel memnuniyet” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “iletişim memnuniyeti” bağımsız değişkeninin $p=,000<,050$ olması nedeniyle “genel memnuniyet” bağımsız değişkeninin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir. “İletişim memnuniyeti” bağımsız değişkeni “genel memnuniyet” bağımlı değişkeninin açıklanmasında %21,7 etkilidir.

Çizelge 3.9. Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyeti ile Genel Memnuniyet Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
İletişim Memnuniyeti		,594	,000
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,353	,352	278,435	0,000

Çizelge 3.9’da “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” bağımsız değişkeni ile “genel memnuniyet” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” bağımsız değişkeninin $p=,000<,050$ olması nedeniyle “genel memnuniyet” bağımsız değişkeninin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir. “Hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” bağımsız değişkeni “genel memnuniyet” bağımlı değişkeninin açıklanmasında %35,3 etkilidir.

3.4.10.6. t-Testi Analizi

Araştırmanın bu bölümünde nitel araştırmada belirlenen faktörler dikkate alınarak oluşturulan memnuniyet ve öneme ilişkin faktörlerin algılanmasında cinsiyete göre farklılık olup olmadığının belirlenmesi amacı ile t-testi analizi uygulanmıştır.

Çizelge 3.10. t-Testi Analizi

t-Testi		Fiziki Beklenti Memnuniyeti	Fiziki Beklenti Önemi	Sosyal Beklenti Memnuniyeti	Sosyal Beklenti Önemi
Cinsiyet	n	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$
Erkek	379	3,60±,754	4,11±,698	3,60±,769	4,01±,736
Kadın	165	3,48±,794	4,08±,695	3,41±,805	4,00±,702
t-Testi		p=,100 (t=1,651)	p=,620 (t=0,497)	p=,017* (t=2,406)	p=,939 (t=1,077)
t-Testi		İletişim Memnuniyeti	İletişim Önemi	Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyeti	Hızlı ve Etkin Hizmet Önemi
Cinsiyet	n	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$
Erkek	379	3,58±,792	3,96±,757	3,69±,825	4,13±,736
Kadın	165	3,28±,906	3,92±,823	3,33±,899	3,98±,794
t-Testi		p=,001** (t=3,467)	p=,649 (t=0,456)	p=,000** (t=4,185)	p=,044* (t=2,024)
* Değişkenler arasında %95 anlamlılık düzeyinde farklılık vardır.					
** Değişkenler arasında %99 anlamlılık düzeyinde farklılık vardır.					

Çizelge 3.10’da nitel araştırma sonucunda oluşturulan faktörlerden elde edilen faktörlerin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacı ile uygulanan t-testi analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre, cinsiyete göre “sosyal beklenti memnuniyeti” ($p=,017<,050$) ve “hızlı ve etkin hizmet önemi” ($p=,044<,050$) faktörlerinin algılanmasında %95 anlamlılık düzeyinde, “iletişim memnuniyeti” ($p=,001<,010$) ve “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” ($p=,000<,010$) faktörlerinin algılanmasında %99 anlamlılık düzeyinde farklılaşma olduğu saptanmıştır. Diğer faktörlerin bulguları incelendiğinde cinsiyete göre algılamada farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Sonuçlar incelendiğinde “sosyal beklenti memnuniyeti”, “iletişim memnuniyeti” ve “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” faktörleri için ikinci hipotez kabul edilirken, “fiziki beklenti memnuniyeti” faktörü için reddedilmektedir. Altıncı hipotez ile ilgili bulgular incelendiğinde ise “hızlı ve etkin hizmet önemi” faktörü için altıncı hipotezin kabul edildiği, “fiziki beklenti önemi”, “sosyal beklenti önemi” ve “iletişim önemi” faktörleri için reddedildiği görülmektedir.

3.4.10.7. Anova Analizleri

Araştırmanın bu bölümünde nitel araştırmada belirlenen faktörler dikkate alınarak oluşturulan memnuniyet ve öneme ilişkin faktörlerin algılanmasında yaş, eğitim ve yaşanan bölgeye göre farklılık olup olmadığının belirlenmesi amacı ile anova analizleri gerçekleştirilmiştir.

Çizelge 3.11. Yaş Grubu Anova Analizi

Anova		Fiziki Beklenti Memnuniyeti	Fiziki Beklenti Önemi	Sosyal Beklenti Memnuniyeti	Sosyal Beklenti Önemi
Yaş	n	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$
18-25	71	3,70±,683	4,17±,576	3,63±,706	4,09±,585
26-33	13 1	3,58±,808	4,20±,635	3,55±,816	4,04±,685
34-41	15 8	3,48±,798	3,99±,781	3,48±,823	3,90±,799
42-49	11 8	3,50±,800	4,09±,743	3,45±,767	4,02±,756
50+	85	3,63±,633	4,09±,627	3,72±,726	4,02±,689
Anova		p=,326 (F=1,164)	p=,160 (F=1,654)	p=,191 (F=1,536)	p=,388 (F=1,036)
Anova		İletişim Memnuniyeti	İletişim Önemi	Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyeti	Hızlı ve Etkin Hizmet Önemi
Yaş	n	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$
18-25	71	3,57±,825	4,04±,720	3,69±,845	4,18±,676
26-33	13 1	3,47±,869	3,96±,731	3,59±,925	4,14±,693
34-41	15 8	3,43±,861	3,82±,856	3,50±,865	3,98±,854
42-49	11 8	3,38±,837	3,97±,783	3,57±,921	4,12±,789
50+	85	3,77±,667	4,03±,707	3,63±,656	4,00±,689
Anova		p=,052 (F=2,369)	p=,251 (F=1,347)	p=,641 (F=0,630)	p=,283 (F=1,264)
* Değişkenler arasında %95 anlamlılık düzeyinde farklılık vardır.					
** Değişkenler arasında %99 anlamlılık düzeyinde farklılık vardır.					

Çizelge 3.11’de yaş grubuna göre katılımcıların faktörleri algılamalarına ilişkin bulgular yer almaktadır. Çizelge 3.11 incelendiğinde bütün faktörlerin algılanmasında yaş grubuna göre bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir. Bu bulgular ışında araştırmanın üçüncü ve yedinci hipotezi reddedilir.

Çizelge 3.12. Eğitim Grubu Anova Analizi

Anova		Fiziki Beklenti Memnuniyeti	Fiziki Beklenti Önemi	Sosyal Beklenti Memnuniyeti	Sosyal Beklenti Önemi
Eğitim	n	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$
İlköğretim	157	3,60±,728	4,11±,634	3,54±,757	3,99±,663
Lise	172	3,61±,796	4,11±,654	3,64±,791	4,03±,694
Önlisans	53	3,23±,790	4,07±,880	3,18±,842	3,90±,918
Lisans ve Lisansüstü	149	3,60±,738	4,15±,711	3,57±,755	4,07±,713
Anova		p=,019* (F=3,336)	p=,908 (F=0,183)	p=,005** (F=4,369)	p=,477 (F=0,831)
Anova		İletişim Memnuniyeti	İletişim Önemi	Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyeti	Hızlı ve Etkin Hizmet Önemi
Eğitim	n	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$
İlköğretim	157	3,43±,859	3,90±,774	3,64±,804	4,08±,725
Lise	172	3,61±,854	4,00±,722	3,61±,882	4,08±,749
Önlisans	53	3,17±,922	3,76±,992	3,32±,863	4,08±,828
Lisans ve Lisansüstü	149	3,52±,749	4,02±,743	3,59±,876	4,16±,742
Anova		p=,010* (F=3,858)	p=,168 (F=1,693)	p=,153 (F=1,766)	p=,708 (F=0,463)
* Değişkenler arasında %95 anlamlılık düzeyinde farklılık vardır.					
** Değişkenler arasında %99 anlamlılık düzeyinde farklılık vardır.					

Çizelge 3.12’de eğitim grubuna göre katılımcıların faktörleri algılamalarına ilişkin bulgular yer almaktadır. Çizelge 3.12 incelendiğinde “fiziki beklenti memnuniyeti” ($p=0,019<0,050$) ve “iletişim memnuniyeti” ($p=0,010<0,050$) faktörlerinin algılanmasında %95 anlamlılık düzeyinde, “sosyal beklenti memnuniyeti” ($p=0,005<0,010$) faktörünün algılanmasında ise %99 anlamlılık düzeyinde farklılık olduğu saptanmıştır.

Çizelge 3.13. Eğitimde Fiziki Beklenti Memnuniyetine İlişkin Post-hoc Testi

Eğitim	Eğitim	Ortalama Farkı	Standart Hata
Önlisans	İlköğretim	-,36712*	,12887
	Lise	-,37208*	,12648
	Lisans ve Lisansüstü	-,36868*	,08866

Farklılaşmaların olduğu faktörlere uygulanan post-hoc testi sonucunda “fiziki beklenti memnuniyeti” faktörünün algılanmasında önlisans mezunlarının diğer eğitim

grubu mezunlarına göre bu faktörü farklı algıladığı belirlenmiştir. Farklılıklar ile ilgili bulgular Çizelge 3.13'e yer almaktadır.

Çizelge 3.14. Eğitimde İletişim Memnuniyetine İlişkin Post-hoc Testi

Eğitim	Eğitim	Ortalama Farkı	Standart Hata
Önlisans	İlköğretim	-,25939	,14018
	Lise	-,44678*	,13850
	Lisans ve Lisansüstü	-,35517	,09647

“İletişim memnuniyeti” faktörüne uygulanan post-hoc testi sonucunda da farklılaşmanın önlisans mezunlarından kaynaklandığı ve bu faktörün algılanmasında lise mezunlarına göre faktörü farklı algıladıkları saptanmıştır. Farklılıklar ile ilgili bulgular Çizelge 3.14’de yer almaktadır.

Çizelge 3.15. Eğitimde Sosyal Beklenti Memnuniyetine İlişkin Post-hoc Testi

Eğitim	Eğitim	Ortalama Farkı	Standart Hata
Önlisans	İlköğretim	-,35783	,13136
	Lise	-,46405*	,12899
	Lisans ve Lisansüstü	-,38913*	,13053

“Sosyal beklenti memnuniyeti” faktörüne uygulanan post-hoc testi sonucundan da diğer faktörlere benzer sonuç elde edilmiştir. Bu faktörün algılanmasında da önlisans mezunları faktörü lise ve lisans ve lisansüstü mezunlarına göre farklı algıladığı saptanmıştır. Farklılıklar ile ilgili bulgular Çizelge 3.15’de yer almaktadır. Bu sonuçlara göre araştırmanın dördüncü hipotezi “fiziki beklenti memnuniyeti”, “sosyal beklenti memnuniyeti” ve “iletişim memnuniyeti” faktörlerine göre kabul edilirken “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” faktörüne göre reddedilmektedir. Bununla birlikte, bulgular incelendiğinde sekizinci hipotez reddedilmektedir.

Çizelge 3.16. Yaşanılan Bölge Grubu Anova Analizi

Anova		Fiziki Beklenti Memnuniyeti	Fiziki Beklenti Önemi	Sosyal Beklenti Memnuniyeti	Sosyal Beklenti Önemi
Bölge	n	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$
Merkez	230	3,53±,769	4,23±,716	3,54±,778	4,15±,725
Batı	128	3,54±,793	4,03±,714	3,59±,818	3,98±,735
Doğu	174	3,58±,760	4,01±,651	3,49±,781	3,84±,696
Anova		p=,823 (F=0,195)	p=,004** (F=5,557)	p=,593 (F=0,523)	p=,000** (F=9,182)

(Devamı arkada).

(Çizelge 3.16'nın devamı)

Anova		İletişim Memnuniyeti	İletişim Önemi	Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyeti	Hızlı ve Etkin Hizmet Önemi
Bölge	n	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$	$\bar{x} \pm ss$
Merkez	230	3,43±,869	4,07±,787	3,47±,893	4,18±,760
Batı	128	3,54±,853	3,94±,797	3,57±,875	3,98±,781
Doğu	174	351±,808	3,79±,749	3,70±,830	4,04±,744
Anova		p=,518 (F=0,659)	p=,003** (F=5,890)	p=,036* (F=3,342)	p=,042* (F=3,184)
* Değişkenler arasında %95 anlamlılık düzeyinde farklılık vardır. ** Değişkenler arasında %99 anlamlılık düzeyinde farklılık vardır.					

Çizelge 3.16'da eğitim grubuna göre katılımcıların faktörleri algılamalarına ilişkin bulgular yer almaktadır. Çizelge 3.16. incelendiğinde “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” ($p=0,036<0,050$) ve “hızlı ve etkin hizmet önemi” ($p=0,042<0,050$) faktörlerinin algılanmasında %95 anlamlılık düzeyinde, “fiziki beklenti önemi” ($p=0,004<0,010$), “sosyal beklenti önemi” ($p=0,000<0,010$) ve “iletişim önemi” ($p=0,003<0,010$) faktörlerinin algılanmasında ise %99 anlamlılık düzeyinde farklılaşma olduğu saptanmıştır.

Çizelge 3.17. Yaşanılan Bölgede Fiziki Beklenti Öneme İlişkin Post-hoc Testi

Eğitim	Eğitim	Ortalama Farkı	Standart Hata
Merkez	Doğu	,19684	,08362
	Batı	,22255*	,07213

Farklılaşmaların belirlenmesi amacı ile gerçekleştirilen post-hoc testi sonucunda “fiziki beklenti önemi” faktörünün algılanmasında merkez ve batı mahalleri arasında farklılıklar olduğu saptanmıştır. Farklılıklar ile ilgili bulgular Çizelge 3.17'de yer almaktadır.

Çizelge 3.18. Yaşanılan Bölgede Sosyal Beklenti Öneme İlişkin Post-hoc Testi

Eğitim	Eğitim	Ortalama Farkı	Standart Hata
Merkez	Doğu	,17098	,08754
	Batı	,31683*	,07425

“Sosyal beklenti önemi” faktörünün algılanmasında ortaya çıkan farklılaşmanın belirlenmesi amacı ile uygulanan post-hoc testi sonucunda “sosyal beklenti önemi” faktörünün algılanmasında merkez ve batı mahalleleri arasında farklılaşma olduğu saptanmıştır. Farklılık ile ilgili bulgular Çizelge 3.18'de yer almaktadır.

Çizelge 3.19. Yaşanılan Bölgede İletişim Önemine İlişkin Post-hoc Testi

Eğitim	Eğitim	Ortalama Farkı	Standart Hata
Merkez	Doğu	,12661	,09113
	Batı	,27316*	,07961

“İletişim önemi” faktörünün algılanmasında ortaya çıkan farklılaşmanın belirlenmesi amacı ile uygulanan post-hoc testi sonucunda “iletişim önemi” faktörünün algılanmasında merkez ve batı mahalleleri arasında farklılaşma olduğu saptanmıştır. Farklılık ile ilgili bulgular Çizelge 3. 19’da yer almaktadır.

Çizelge 3.20. Yaşanılan Bölgede Hızlı ve Etkin Hizmet Memnuniyetine İlişkin Post-hoc Testi

Eğitim	Eğitim	Ortalama Farkı	Standart Hata
Merkez	Doğu	-,10518	,10115
	Batı	,22901*	,08859

“Hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” faktörünün algılanmasında ortaya çıkan farklılaşmanın belirlenmesi amacı ile uygulanan post-hoc testi sonucunda “hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti” faktörünün algılanmasında merkez ve batı mahalleleri arasında farklılaşma olduğu saptanmıştır. Farklılık ile ilgili bulgular Çizelge 3.20’de yer almaktadır.

Çizelge 3.21. Yaşanılan Bölgede Hızlı ve Etkin Hizmet Önemine İlişkin Post-hoc Testi

Eğitim	Eğitim	Ortalama Farkı	Standart Hata
Merkez	Doğu	,20467*	,08854
	Batı	,14316	,07813

“Hızlı ve etkin hizmet önemi” faktörünün algılanmasında ortaya çıkan farklılaşmanın belirlenmesi amacı ile uygulanan post-hoc testi sonucunda “hızlı ve etkin hizmet önemi” faktörünün algılanmasında merkez ve doğu mahalleleri arasında farklılaşma olduğu saptanmıştır. Farklılık ile ilgili bulgular Çizelge 3.21’de yer almaktadır. Bu bulgular ışığında araştırmanın beşinci hipotezi hızlı ve etkin hizmet memnuniyeti için kabul edilip fiziki beklenti memnuniyeti, sosyal beklenti memnuniyeti, etkili iletişim memnuniyeti faktörleri için reddedilmektedir. Araştırmanın dokuzuncu hipotezine ilişkin bulgular incelendiğinde ise hipotez kabul edilmektedir.

4.TARTIŞMA

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda Türkiye’de belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlere yönelik yerel halkın algılamaları ve memnuniyetlerine yönelik birçok çalışmanın gerçekleştirilmiş olduğu görülmektedir. Gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde birçoğunda belediyelerin sunmuş oldukları hizmete yönelik memnuniyetlerin olumsuz yönde olduğu tespit edilmiştir (Duman ve Yüksel 2008, Ay 2009, Girginer ve Cankuş 2010, Filiz vd 2010, Kara ve Gürcü 2010, Zeren ve Özmen 2010, Yücel vd 2012, Akyıldız 2012, Menteşe 2013). Bu çalışmalar incelendiğinde Alanya’da yapılan bu çalışmada elde edilen bulguların diğer çalışmalara nazaran daha olumlu yönde olduğu belirlenmiştir.

Çalışmalar incelendiğinde gerçekleştirilen bu çalışmaya en yakın bulgulardan bir tanesinin Gümüsoğlu ve arkadaşlarının (2003) Muğla’da belediye hizmetlerine yönelik yerel halkın memnuniyetini belirlemek amacı ile yapmış oldukları çalışmada yer aldığı görülmektedir. Gümüsoğlu ve arkadaşlarının çalışmasında yerel halkın belediye hizmetlerine verdiği önem 5’li likert ölçekte 4 ve üzeri şeklindeyken, gerçekleştirilen bu çalışmada yerel halkın belediye hizmetlerine verdiği önemlerde benzeri şekildedir. Verilen önem dışında gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde Alanya’da gerçekleştirilen bu çalışmanın benzeri memnuniyet düzeyinde bulgulara sahip çalışmanın Bozlağan’ın 2004 yılında gerçekleştirdiği çalışma olduğu görülmektedir.

Çalışma ile ilgili literatür taraması çerçevesinde incelenen konu ile ilgili gerçekleştirilmiş çalışmalara ek olarak Alanya Belediyesi ile yapılan görüşmelerde 2015 yılında gerçekleştirilen memnuniyet çalışması bulgularına ulaşılmıştır. Bulgular incelendiğinde yerel halkın %64,3’ünün belediyenin sunmuş olduğu hizmetleri kaliteli bulduğu saptanmıştır. Bu çalışmada yerel halkın Alanya Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlere yönelik genel memnuniyetinin %67,9 olduğu görülmektedir. Alanya Belediyesinin yapmış olduğu çalışmasında elde edilen bulgular ile bu çalışmada elde edilen bulgular kıyaslandığında iki bulgunun birbirine yakın olduğu ve benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

5.SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, Alanya halkının belediye algısını belirlemek amacı ile yapmıştır. Araştırma sonucunda yerel halkın belediye algısının “fiziki beklenti”, “sosyal beklenti”, “iletişim” ve “hızlı ve etkin hizmet” faktörleri altında toplandığı belirlenmiştir. Bu faktörlerin tamamını birden fazla alt faktörden oluşmaktadır. Alt faktörler incelendiğinde ise bazı alt faktörlerin birden fazla faktörün altında yer aldığı görülmektedir. Bu durum yerel halkın algılamalarının birden fazla boyutlu olduğu şeklinde yorumlanabilir. Araştırmada bu faktörler araştırmanın faktörleri olarak kullanılmıştır.

Yerel halkın belediye algılarına yönelik en çok alt faktöre “fiziki beklenti” faktörü sahiptir. Bu sonuç, yerel halkın belediyelerden birçok farklı konuda fiziki hizmet beklendiği şekilde yorumlanabilir. Fiziki beklenti faktörüne ilişkin bulgular incelendiğinde yerel halkın fiziki beklenti faktörüne vermiş olduğu önem 4,10 olduğu görülmektedir. Bu sonuç yerel halkın fiziki beklentiye önem verdiğini göstermektedir. Elde edilen bulgu bu faktörün çok önemli olarak önem arz edilmesine yakın olduğunu göstermektedir. Buna karşın fiziki faktöre ait memnuniyet 3,56 olarak belirlenmiştir. Elde edilen sonuç memnuniyet olarak yorumlansa da memnuniyet düzeyinin ne memnun ne memnuniyetsiz seçeneğine yakın olduğu görülmektedir. Bu bulgular ışığında fiziki beklenti faktörünün performans önem analizinde “korunması gereken” yer aldığı saptanmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda fiziki beklenti faktörü ile genel memnuniyet arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte yapılan karşılaştırma analizlerinde (t-testi ve anova) fiziki beklentiye verilen önem ve memnuniyetin çeşitli gruplarda farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Eğitime yönelik anova analizi incelendiğinde fiziki beklenti memnuniyetine yönelik algılamalarda farklılaşma olduğu bu farklılaşmanın önlisans mezunlarının diğerlerine göre konuyu farklı algılamasından kaynaklandığı görülmektedir. Bölgelere yönelik anova analizi incelendiğinde ise fiziki beklenti önemine yönelik farklılaşma olduğu belirlenmiştir. Farklılaşma merkez ve batı mahallerinde ikamet eden yerel halkın konuyu farklı düzeylerde algılamalarından dolayı kaynaklanmaktadır. Fiziki beklenti faktörü ile ilgili genel bulgular ile birlikte faktörü oluşturan alt faktörlerin de incelenmesi gerekmektedir.

Fiziki beklenti faktörüne ilişkin alt faktör bulguları incelendiğinde yerel halkın en çok hizmet beklediği konunun çevre temizliği olduğu görülmektedir. Yerel halk çevrenin temiz olmasını ve çöplerin düzenli toplanmasını belediyeden beklemektedir. Temizlik konusunda belediye hizmetlerinde yaşanacak olumsuzlukların yerel halkın belediye algısını olumsuz yönde etkileyebileceği öngörülmektedir. Halkın çevre temizliği konusunda üzerinde durduğu bir diğer konu da katı atık yönetimi ve geri dönüşüm ile ilgilidir. Yerel halk destinasyon genelinde sürdürülebilirliğin sağlanması amacı ile belediyeden katı atık yönetimi ve geri dönüşüm konularında fiziki hizmet beklemektedir. Nicel araştırma sonucu çevre temizliği ile ilgili bulgular incelendiğinde yerel halkın çevre temizliğine verdiği önemin 4,28 düzeyinde yani çok önemli olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, çevre temizliğinden memnuniyet 3,87 düzeyinde olduğu saptanmıştır. Bu bulgu, yerel halkın çevre temizliğinden memnun olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Yerel halkın fiziki beklenti faktörüne ilişkin bir diğer önemli beklentisi altyapı hizmetlerine ilişkindir. Altyapı hizmetlerine ilişkin belirtilen görüşlerde özellikle ulaşım amacı ile verilen altyapı hizmetleri dikkat çekmektedir. Belediyelerin yol çalışmaları (yeni yol yapımı, yol bakımı, asfaltlama, kaldırım çalışmaları vb.) konularında vermesi halk tarafından beklenmektedir. Altyapı hizmetlerine ilişkin en dikkat çekici bulgu belediye hizmeti dahilinde olmayan su, kanalizasyon ve elektrik gibi konuların belediye hizmeti şeklinde algılanmasıdır. 2012 yılında değişen Büyükşehir yasası ile birlikte bu hizmetler ilçe düzeyinde belediyelerin hizmet kapsamında yer almamaktadır. Buna karşın hala bu hizmetlerin belediyeye ait olduğu algısı mevcuttur. Belediyenin hizmetlerinin yerel halka doğru aktarılması bahsi geçen hizmetlerde yaşanacak olumsuzluklarda belediyelere yönelik olumsuz algının oluşmasının önüne geçecektir. Nicel araştırmada yer alan alt yapıya yönelik bulgular incelendiğinde önem derecesinin 4,18 memnuniyet derecesinin ise 3,57 olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, yerel halkın alt yapı faaliyetlerine çok önem vermeye yakın derecede önem verdiği ve memnun olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Fiziki beklenti faktörü ile ilgili bir diğer önemli alt faktör park ve bahçe hizmetleri ile ilgidir. Park ve bahçe hizmetlerine ilişkin görüşler incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun belediyelerden park alanları oluşturmalarını istediği görülmektedir. Bununla birlikte park ve bahçe hizmetlerine yönelik bir diğer görüş belediyelerin peyzaj çalışmaları ile ilgilidir. Her bireyin daha sosyal ve yaşam kalitesi yüksek yerlerde yaşamak isteyeceği düşünüldüğünde belediyelerin park alanları oluşturma ve peyzaj çalışmalarına önem vermesi gerekmektedir. Yapılan nicel analizler sonucunda park ve bahçe hizmetleri faktörüne ilişkin yerel halkın verdiği önemin 4,31 olduğu belirlenmiştir. Bu değer yerel halkın park ve bahçe hizmetlerine çok önem verdiğini göstermektedir. Yerel halkın park ve bahçeler hizmetlerinden duyduğu memnuniyet incelendiğinde ise 3,92 düzeyinde memnuniyeti derecelendirdiği görülmektedir. Bu bulgu, yerel halkın park ve bahçe hizmetlerinden memnun olduğu şeklinde değerlendirilmektedir.

Yerel halkın algıladığı belediyelere ait fiziki beklentilerde en çok farklı görüş belirtilen alt faktör denetim etkinliği ile ilgilidir. Denetim etkinliğine yönelik görüşler incelendiğinde yerel halkın özellikle zabıta denetimleri ile ilgili belediyelerden hizmet beklediği görülmektedir. Denetim etkinliği alt faktörünü oluşturan görüşlerin neredeyse tamamı zabıtaların vermiş olduğu farklı hizmetler ile ilgidir. Görüşler incelendiğinde halk özellikle zabıtaların esnaflar ile ilgili denetimler ile ilgili görüş belirttiği belirlenmiştir. Özellikle turistik faaliyet gösteren esnafın denetimi ile ilgili yerel halkın belediyelerden beklentisi mevcuttur. Alanya’da en büyük endüstrinin turizm olduğu düşünüldüğünde Alanya’ya gelen ziyaretçilerin memnun ayrılması yerel halkın belediye algısını olumlu yönde etkileyecektir. Bu bağlamda belediyeler esnaf denetimleri ile ilgili daha etkin çalışmalıdır. Aksi durumda sadece turist memnuniyeti değil yerel halkın belediye algısı da olumsuz yönde etkilenebilecektir. Denetim etkinliği ile ilgili görüşler incelendiğinde dikkat çeken bir diğer konu ses ve gürültü denetimidir. Özellikle turizmin yoğun yaşandığı zamanlarda yerel halkında yaşadığı alanlarda ses ve gürültü denetimi yapılması gerekmektedir. Yerel halk bu denetimlerin belediyeler tarafından yapıldığını algılamaktadır. Ses ve gürültü denetiminde yaşanacak olumsuzluklar yerel halkın belediye algısını olumsuz yönde etkileyebilecektir. Bu faktör aynı zamanda sosyal bir olgu olarak görülmekte ve sosyal beklenti faktörünün altında

da yer almaktadır. Denetim etkinliği alt faktörüne ilişkin nicel bulgular incelendiğinde denetim etkinliğine verilen önemin 3,96 olduğu ve denetim etkinliğinden duyulan memnuniyetin 3,38 olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular yerel halkın denetim etkinliğine önem verdiğini buna karşın denetim etkinliğinden duyulan memnuniyetin memnuniyete yakın düzeyde fakat kararsızlık düzeyinde olduğunu göstermektedir.

Fiziki beklenti faktörünü oluşturan bir diğer alt faktör trafik düzenlemeleri ile ilgilidir. Trafik düzenlemeleri ile ilgili verilen hizmetlerin bir kısmı ilçe belediyelere ait olsa da yerel halk bu hizmetlerin tamamının ilçe belediyeler tarafından sağlandığını algılamaktadır. Öncelikle ilçe belediyeler tarafından bu konuda yerel halka bilgilendirmeler yapılmalıdır. Bununla birlikte trafik düzenlemeleri ile ilgili uygulamalarda yerel halkın belediye algısının olumsuz yönde etkilenmemesi amacı ile daha planlı gerçekleştirilmelidir. Trafik düzenlemelerine ilişkin dikkat çeken bir diğer konu park yeri çalışmaları ile ilgilidir. Özellikle turizmin yaşadığı dönemlerde ziyaretçi sayısının artması nedeni ile ilçe genelinde park yeri sıkıntısı yaşanabilmektedir. Yaşanabilecek park yeri sıkıntısına yönelik belediyelerin yapacağı çalışmalar yerel halkın belediye algısını olumlu yönde etkileyebilecektir. Trafik düzenlemeleri ile ilgili en dikkat çekici görüş ise alternatif ulaşım imkânları ile ilgilidir. Gelişen dünyada insanlar motorlu araçlara ek olarak alternatif ulaşım imkânlarına ihtiyaç duymaktadır. Bu bağlamda yapılacak çalışmalar yerel halkın belediye algısını olumlu yönde etkileyebilecektir. Trafik düzenlemelerine ilişkin alt faktör incelendiğinde yerel halkın trafik düzenlemelerine vermiş olduğu önemin 3,93 düzeyinde duyulan memnuniyetin ise 3,29 düzeyinde olduğu saptanmıştır. Bu bulgular yerel halkın trafik düzenlemelerine önem verdiğini buna karşın konuya duyulan memnuniyetin memnuniyet düzeyine yakın olmasına karşın kararsızlık düzeyinde olduğu görülmektedir.

Fiziki beklenti faktörü ile aynı zamanda sosyal beklenti faktörü altında yer alan bir diğer alt faktör spor imkânları ile ilgilidir. Fiziki hizmetin yanında sosyal hizmet olarak da algılanan spor imkânları ile ilgili görüşler spor alanları ve spor etkinlikleri ile ilgilidir. Görüşler incelendiğinde görüşlerin bir kısmının olumsuz yönde olduğu görülmektedir. Bu durum, yerel halkın belediyelerden daha çok spor imkânları sunmasını beklediği şeklinde yorumlanabilir. Nicel bulgular incelendiğinde spor imkânlarına yerel halkın vermiş olduğu önemin 4,04 düzeyinde ve duyulan memnuniyetin 3,61 düzeyinde olduğu tespit edilmiştir.

Fiziki beklenti faktörü ile ilgili olup aynı zamanda ilçe belediyelerin hizmet kapsamına girmeyen bir diğer konu haşere ile mücadele ile ilgilidir. İlçe belediyelerin hizmet kapsamına girmeyen bu konu Büyükşehir yasasına rağmen hala yerel halk tarafından ilçe belediye hizmeti olarak algılanmaktadır. Değişen yasa ile ilgili ilçe belediyelerin vermiş olduğu hizmetlerin yerel halka doğru şekilde aktarılması gerekmektedir. Aksi durumda ilçe belediyelerin hizmet alanına girmeyen konular nedeniyle yerel halkın belediye algısı olumsuz yönde etkilenebilecektir.

Fiziki beklenti faktörü ile ilgili diğer alt faktörlere ilişkin görüşler kısıtlıdır. Diğer alt faktörleri imar çalışmalar, sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar, toplu taşıma imkânları, acil müdahale ve engelli uygulamaları oluşturmaktadır. Bu alt faktörlerden sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar ve engelli uygulamaları sosyal beklenti faktörü altında da yer almaktadır. Bununla birlikte yukarıda bahsi geçtiği gibi toplu taşıma

imkânları ve acil müdahale ilgili hizmetler hala yerel halk tarafından ilçe belediyelerin hizmetiymiş gibi algılanmaktadır. Yukarıda belirtilen alt faktörler ile ilgili görüşlerin kısıtlı olması nedeniyle alt faktörler ile ilgili çıkarımlarda bulunmak gerçekçi değildir. Bu bağlamda bu alt faktörler ile ilgili yeni bir çalışma yapılabilir.

Yerel halkın belediye algılarına yönelik bir diğer faktör sosyal beklentidir. Fiziki beklenti ve iletişim faktörlerinin de altında yer alan bazı alt faktörlerle birlikte konu ile birlikte dokuz alt faktörün oluştuğu görülmektedir. Sosyal beklenti faktörüne ilişkin bulgular incelendiğinde yerel halkın sosyal beklentiye vermiş olduğu önemin 4,00 düzeyinde ve duymuş oldukları memnuniyetin 3,54 düzeyinde olduğu saptanmıştır. Yerel halkın sosyal beklenti faktörüne önem verirken aynı zamanda sosyal beklentiye yönelik verilen hizmetlerden memnundurlar. Fakat memnuniyete yönelik değer incelendiğinde elde edilen bulgunun kararsızlık düzeyinde olduğu görülmektedir. Performans önem analizleri incelendiğinde korunması gereken bölümünde yer alan sosyal beklenti ile ilgili verilen hizmetlerin aksatılmadan devam ettirilmesi ve aksatıldığı takdirde memnuniyetin olumsuz yönde etkileneceği unutulmamalıdır. Sosyal beklenti faktörüne yönelik gerçekleştirilen diğer analizler incelendiğinde sosyal beklenti faktörünün genel memnuniyet arasında bir ilişki olduğu görülmektedir. Gerçekleştirilen farklılaşmalara yönelik analizler incelendiğinde yerel halkın sosyal beklenti memnuniyetlerinin eğitime göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farklılaşma önlisans mezunlarının diğer eğitim gruplarına göre konuyu farklı değerlendirmesinden kaynaklanmaktadır. Sosyal beklenti faktörünün yaşanılan bölgeye göre algılanma düzeyleri incelendiğinde ise sosyal beklenti öneminde merkez mahalleler ile batı mahalleler arasında farklılaşma olduğu belirlenmiştir.

Alt faktörlerden en çok görüş belirtilen sosyal hizmet imkânlarına ilişkin alt faktörlerdir. Sosyal hizmet imkânları ile ilgili en çok görüş belirtilen konular ise kültür-sanat, sosyal alanlar ve etkinlikler ile ilgilidir. Görüşler incelendiğinde yerel halkın bu konularda hizmet beklediği görülmektedir. Yerel halkın sosyal ihtiyaçlarının sağlanması amacı ile bu konulara önem verilmesi yerel halkın belediye algılarını olumlu yönde etkileyecektir. Sosyal hizmet imkânları ile ilgili görüş belirtilen bir diğer konu gençler ve öğrencilere yönelik verilecek hizmetler ile ilgilidir. Yerel halk gençlerin gelişimlerine yönelik hizmetlerin belediyeler tarafından sağlanmasını beklemektedir. Bununla birlikte, iki üniversiteye sahip Alanya'da öğrenci sayısının hızla artmasından dolayı öğrencilere yönelik hizmetlerin belediye tarafından verilmesine yönelik bir algı mevcuttur. Sosyal hizmet imkânlarına yönelik kısıtlı sayıda da olsa farklı görüşlerde mevcuttur. Bu konular belediyelerin ihtiyaç sahiplerine yardım etmesi ve halkın ihtiyaç duyduğu bazı hizmetlerin (cenaze, sünnet vb.) belediye tarafından karşılanmasıdır. Sosyal hizmet imkânları ile ilgili bulgular incelendiğinde konuya verilen önemin 4,00 düzeyinde ve duyulan memnuniyetin 3,51 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu bulgular yerel halkın sosyal hizmet imkânlarına önem verdiğini ve sunulan sosyal hizmet imkânlarından memnun olduğunu göstermektedir. Buna karşın, duyulan memnuniyet düzeyinin kararsızlık düzeyine çok yakın olduğu da göz ardı edilmemelidir. Sosyal beklenti faktörü ile ilgili alt faktörler incelendiğinde fiziki beklenti faktörü altında yer alan faktörler dışında kalan alt faktörlere ilişkin görüşlerin kısıtlı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, mevcut görüşler ile çıkarımlarda bulunmak doğru değildir.

Belediye algısına yönelik oluşan bir diğer faktör iletişim ile ilgilidir. Beş farklı alt faktörden oluşan iletişim faktöründe yer alan destinasyon tanıtımına ilişkin alt faktör aynı zamanda sosyal beklenti faktörünün de altında yer almaktadır. İletişim faktörüne ilişkin bulgular incelendiğinde yerel halkın iletişime verdiği önemin 3,95 düzeyinde ve iletişime yönelik memnuniyetlerinin 3,49 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu bulgular yerel halkın iletişim konusuna önem verdiğini belediyenin gerçekleştirdiği iletişimden memnun olduğunu göstermektedir. Buna karşın, duyulan memnuniyet düzeyinin kararsızlık düzeyine çok yakın olduğu da göz ardı edilmemelidir. Çalışma kapsamında gerçekleştirilen diğer analizler incelendiğinde iletişim faktörü ile genel memnuniyet arasında ilişki olduğu görülmektedir. Farklılaşmalara yönelik analizler incelendiğinde ise katılımcıların iletişime memnuniyetine yönelik algılamalarında farklılaşma olduğu ve bu farklılaşmanın ön lisans mezunlarının diğer eğitim gruplarına göre konuyu farklı algılamasından dolayı kaynaklandığı görülmektedir. Yaşanılan yere göre farklılaşmalar incelendiğinde ise iletişime verilen öneme yönelik farklılaşma olduğu saptanmıştır. Bu farklılaşma merkez mahalleler ile batı mahalleler arasındadır.

İletişim faktörüne ilişkin bulgular incelendiğinde en çok görüş belirtilen alt faktörlerin iletişim etkinliği ve çözüm masasının etkinliği ile ilgili olduğu görülmektedir. Diğer faktörler ile ilgili görüşler kısıtlıdır. İletişim etkinliği ve çözüm masası etkinliği incelendiğinde yerel halkın algılamalarının aslında doğru iletişim ile ilgili olduğu görülmektedir. İletişim etkinliği ile ilgili görüşler incelendiğinde yerel halkın belediyeden ve aynı zamanda belediye başkanından da iletişim konusunda beklenti içerisinde olduğu görülmektedir. Belediyenin iletişim etkinliğine ek olarak belediye başkanının da yerel halk ile doğru iletişim kurmasının yerel halkın belediye algısını olumlu yönde etkileyebileceği söylenebilir. İletişim etkinliğine yönelik nicel bulgular incelendiğinde yerel halkın konuya verdiği önemin 4,04 düzeyinde ve konuya yönelik memnuniyetlerinin 3,42 olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular incelendiğinde yerel halkın iletişime önem verdiği ve gerçekleştirilen etkin iletişimden memnun olduğu görülmektedir. Bununla birlikte memnuniyete yönelik bulgu incelendiğinde yerel halkın etkin iletişime yönelik memnuniyetlerinin kararsızlık düzeyine çok yakın olduğu belirlenmiştir. Yerel halkın iletişime yönelik algıları incelendiğinde bir diğer önemli görüşün çözüm masası ile ilgili olduğu görülmektedir. Yerel halk çözüm masasını belediye ile iletişim konusunda köprü olarak görmektedir. Bu sonuca göre, çözüm masasında verilen hizmetin kalitesi ve çözüm masasına gelen şikâyetlerin doğru değerlendirilmesi yerel halkın belediye algısını olumlu yönde etkileyebilecektir. Çalışma kapsamında gerçekleştirilen nicel bulgular incelendiğinde yerel halkın çözüm masası etkinliğine verdiği önemin 4,01 düzeyinde ve çözüm masasının sunmuş olduğu hizmetlere yönelik memnuniyetlerinin 3,53 düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu yerel halkın konuya çok önem verdiğini ve konuya yönelik memnuniyetlerinin kararsızlık düzeyine yakın olmakla birlikte olumlu yönde olduğunu göstermektedir.

Yerel halkın belediye algısına yönelik son faktör hızlı ve etkin hizmet ile ilgilidir. Hızlı ve etkin hizmet faktörüne yönelik bulgular incelendiğinde yerel halkın hızlı ve etkin hizmete verdiği önemin 4,09 düzeyinde ve duyduğu memnuniyetin 3,58 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu bulgular diğer faktörlere ilişkin bulgular ile paralellik göstermekte olup yerel halkın hızlı ve etkin hizmete önem verdiği ve Alanya Belediyesinin sunmuş olduğu hızlı ve etkin hizmetten memnun olduğunu göstermektedir. Buna karşın memnuniyet düzeyinin kararsızlık düzeyine çok yakın

olması göz ardı edilmemelidir. Araştırma kapsamında gerçekleştirilen diğer analizler incelendiğinde hızlı ve etkin hizmet faktörü ile genel memnuniyet arasında bir ilişki olduğu görülmektedir. Farklılaşmaya yönelik bulgular incelendiğinde ise sadece yaşanan bölgeye göre hızlı ve etkin hizmet faktörünün algılanmasına farklılaşmalar olduğu görülmektedir. Yaşanılan bölgeye göre farklılaşmalar incelendiğinde hızlı ve etkin hizmet memnuniyetine yönelik farklılaşmanın merkez mahalleler ve batı mahaller arasında olduğu buna karşın hızlı ve etkin hizmete verilen önemde farklılaşmanın merkez mahalleler ve doğu mahalleler arasında olduğu görülmektedir.

Hızlı ve etkin hizmet faktörünü oluşturan alt faktörlerden en çok görüş belirtileni aynı zamanda iletişim faktörünün de altında yer alan çözüm masasının etkinliğine yönelik alt faktördür. Diğer alt faktörler incelendiğinde yerel halkın öncelikle beldelere hizmet etkinliğine önem verdiği görülmektedir. Büyükşehir yasası ile beldelerin mahalleye dönüştürülmesi ile ilçelerin hizmet alanları bir hayli genişlemiş olup bütün mahallelere hizmet vermesi gerekmektedir. Bu bağlamda, sadece merkez mahallelere hizmet verilmesi yerel halkın belediye algısını olumsuz yönde etkileyebileceği söylenebilir. Beldelere hizmet etkinliğine yönelik nicel bulgular incelendiğinde konuya verilen önemin 4,05 düzeyinde ve duyulan memnuniyetin 3,47 düzeyinde olduğu saptanmıştır. Bu bulgular ışığında yerel halkın beldelere hizmet etkinliği konusuna önem verdiği ve kararsızlık düzeyine yakın olmakla beraber memnuniyet duyduğu görülmektedir. Hızlı ve etkin hizmet ile ilgili diğer alt faktörler incelendiğinde görüşlerin yönetim etkinliği ve hizmet etkinliğine yönelik olduğu görülmektedir. Bu alt faktörlere yönelik görüşlerin kısıtlı olması nedeniyle konular ile ilgili yorum yapmak doğru değildir.

Yerel halkın belediye hizmetlerine verdiği önem ve Alanya Belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen bu çalışma kapsamına yerel halkın genel anlamda belediye hizmetlerinin hepsine önem verdiği ve hizmetlerin büyük bir çoğunluğundan memnun olduğu görülmektedir. Buna karşın, bulgular incelendiğinde neredeyse bütün memnuniyet düzeylerinin kararsızlık düzeyine yakın oluşu göz ardı edilmemelidir. Memnuniyetlere ilişkin bu bulgu Alanya Belediyesinin hizmetlerinde herhangi bir aksamada memnuniyetin olumsuz yönde etkilenebileceği şeklinde yorumlanabilir.

6. KAYNAKLAR

- ACARTÜRK, E. 2001. Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 6: 46-60.
- ADAMAN, F. ve ÇARKOĞLU, A. 2000. Devlet Reformu: Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform. TESEV Yayınları, İstanbul. 170 s.
- AKYILDIZ, F. 2012. Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Journal of Yaşar University*. 26(7): 4415-4436.
- ALPTÜRKER, H. 2010. Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya, 105 s.
- ALTUNIŞIK, R., ÇOŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S. ve YILDIRIM, E. 2010. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Sakarya Yayıncılık, Sakarya. 386 s.
- ARDIÇ, K., YÜKSEL, F. ve ÇEVİK, O. 2004. Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama). *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 13(3): 63-81.
- AY, N. 2009. Türkiye’de Belediyecilik, Karaman’da Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi ve Mevcut Etkinliklerinin Analizi. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya, 144 s.
- AYRILMAZ, E. 2008. C# 3.0 İle Programlama Temelleri. Bilge Adam Yayınları, İstanbul. 178 s.
- BOZKURT, Ö. ve ERGUN, T. 2008. Kamu Yönetimi Sözlüğü. TODAİE Yayınları, Ankara. 315 s.
- BOZLAĞAN, R. 2004. Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 7(1): 121-145.
- BÖLÜKBAŞI, A. G. ve YILDIRTAN D. Ç. 2010. Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması. *Öneri Dergisi*. 9(33): 227-235.
- CANKUŞ, B. 2008. Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü: (Eskişehir İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi, Eskişehir, 79 s.
- CHARMAZ, K. 2015. Gömülü (Grounded) Teori Yapılandırılması. Seçkin Yayıncılık, Ankara. 528 s.

DEMİR, M. Ö. (2012). Sosyal Bilimlerde İstatistiksel Analiz: SPSS 20 Kullanım Kılavuzu. Beta Yayıncılık, Ankara. 165 s.

DEMİREL, E. T., YATKIN, A., DÜŞÜKCAN, M., DERİN, N., ÇAKINBERK, A. Be GÜVEN, M. 2013a. Yerel Siyasette Seçmen Bağlılığını Belediye Hizmet Kalitesi Aracılığıyla Oluşturmak: TRB-I Bölgesi Örneği. *International Journal Of Social Science*. 6(4): 305-336.

DEMİREL, E. T., YATKIN, A., DÜŞÜKCAN, M., DERİN, N., ÇAKINBERK, A. Be GÜVEN, M. 2013b. Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 22(3): 31-52.

DUMAN, T. ve YÜKSEL, F. 2008. Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 17(1): 43-57.

EKİZ, D. 2003. Eğitimde Araştırma Yöntem ve Metotlarına Giriş, Nitel, Nicel ve Eleştirel Kuram Metodolojisi. Anı Yayıncılık, Ankara. 190 s.

ERSOY, A. ve GÜLMEZ, M. 2013. Doğrudan Pazarlama Araçlarının Konaklama İşletmelerinde Kullanımı: Antalya İli Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 24(1): 23-40.

DURMUŞ, B., YURTKORU, E. S. ve ÇİNKÖ, M. 2011. Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi. Beta Basım A. Ş., İstanbul. 215 s.

FİLİZ, Z., YILMAZ, V. ve YAĞIZER, C. 2010. Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 10(3): 59-76.

GENÇ, K., ATAY, L. ve ERYAMAN, Y. 2014. Sürdürülebilir Destinasyon Yaratma Sürecinde Örgütlenmenin Önemi: Çanakkale Turizmi Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 25(1): 49-61.

GİRGİNER, N. ve CANKUŞ, B. 2010. Eskişehir’de Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü. *Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 11(1): 294-322.

GÖKÜŞ, M. ve ALPTÜRKER, H. 2011. Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 25: 121-133.

GÜLER, A., HALICIOĞLU, M. B. ve TAŞĞIN, S. 2013. Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara. 431 s.

GÜMÜŞOĞLU, Ş., ERDEM, S., KAVRUKKOCA, G. ve ÖZDAĞOĞLU, A. 2003. Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama. 3. Ulusal Üretim Araştırmalar Sempozyumu, 13-15 Nisan, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul.

HENDEN, H. B. ve HENDEN, R. 2005. Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(14): 48-66.

İNCE, M. ve ŞAHİN, K. 2011. Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 21: 1-22.

KALAYCI, Ş. 2010. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Asil Yayın Dağıtım, Ankara. 426 s.

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.

KOÇAK, G. N. 2010. Gönül Ne Kahve İster Ne Kahvehane, Gönül Hoşluk İster, Kahve Bahane: Olgun Turistlerin Algı Yapılandırışları Üzerine Keşifsel Bir Çalışma. 11. Ulusal Turizm Kongresi, 2-5 Aralık, Kuşadası.

KÖSEOĞLU, Ö. 2008. Türk Belediyeciliğinde Performansa Dayalı Yönetim Anlayışına Geçiş: Arka Plan ve Sorunlar. *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 17(1): 19-42.

KURGUN, A., ÖZDEMİR, A., KURGUN, H. ve BAKICI, 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.

MARTIALLA, J. A. and JAMES, J. S. 1977. Importance-Performance Analisis. *Journal Of Marketing*. 77-79.

MENTEŞE, S. 2013. Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirilmesi. *International Journal Of Social Science*. 6(6):831-862.

NADAROĞLU, H. 2001. Mahalli İdareler. Beta Basım, Yayım, Dağıtım A.Ş., İstanbul. 275 s.

NEGİZ, N. 2011. Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, Yararlanma ve Değerlendirme Açısından Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16(2): 323-341.

NEGİZ, N. 2012. İki Farklı Dönem İki Farklı Yönetim: Kentsel Hizmetler Düzleminde Kullanıcı Memnuniyeti: 2004 ve 2009 Yılları Isparta Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 27: 171-183.

OH, H. 2011. Revisiting Importance-Performance Analysis. *Tourism Management*. 22: 617-627.

ÖKMEN, M. 2009. Sürekli Değişme ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler. Beta Basım, Yayın Dağıtım A. Ş., İstanbul, 42s.

ÖZDEMİR, M. 2010. Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 11(1): 323-343.

ÖZEL, M., EREN, V. ve İNAL, M. E. 2009. Yerel Siyaset ve Yerel Halkın Belediye Hizmetlerine Bakışı: Yerel Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi Üzerine Bir Araştırma. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*. 1(1): 33-50.

PEKER, Ö. 1996. Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 5(2): 15-23.

ŞEN, Ü. S. 2005. Sanat Eğitiminde Bilimsel Araştırma Yöntemlerinin Kullanılması. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 5(1): 343-360.

ŞEN, L. M. ve EKEN, M. 2007. Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 561s.

ŞEN, Y. Ç. Ve TAŞKIN, Ç. Ş. 2010. Yeni İlköğretim Programının Getirdiği Değişiklikler: Sınıf Öğretmenlerinin Düşünceleri. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 7(2): 26-51.

TEKİN, H. (1996). Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme. Yargı Yayınları, Ankara, 312s.

TOKER, B. 2006. Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri – İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir. 331 s.

TORTOP, N., AYKAÇ, B., YAMAN, H. ve ÖZER, M. A. 2008. Mahalli İdareler. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara. 514 s.

TÜRK DİL KURUMU. 2016. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=BELED%C4%B0YE [Son erişim tarihi: 20.05.2016).

TÜRK, M. S. ve AKÇAY, H. 2010. Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Kurum İmajına Etkisi Üzerine Bir Çalışma: Trabzon Belediyesi. *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*. 31: 141-180.

USTA, R. ve MEMİŞ, L. 2010. Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 15(2): 333-355.

WANOUS, J. P. and HUDY, M. J. 2001. Single – Item Reliability: A Replication And Extension. *Organizational Research Methods*. 4(4): 361-375.

YILDIRIM, Ş. ve ŞİMŞEK, F. 2006. Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara, 446s.

YÜCEL, N., YÜCEL, A., GÜLTER, E. ve AK, M. 2012. Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elazığ Belediyesi Örneği. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*. 5(2): 150-164.

ZEREN, H. E. ve ÖZMEN, A. 2010. Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 12(9): 165-173.

7. EK-1

Değerli Katılımcı,

Bu çalışma, Akdeniz Üniversitesi İşletme Mühendisliği Bölümü tez çalışması kapsamında yerel halkın belediye algısı ve memnuniyetini ölçmek amacı ile gerçekleştirilmektedir. Çalışmada bütün bilgileriniz gizli tutulacak olup zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Cinsiyetiniz?: () Erkek () Kadın

Yaşınız?: () 18-25 () 26-33 () 34-41 () 42-49 () 50 yaş ve üzeri

Eğitim?: () İlköğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Lisansüstü

Yaşadığınız Mahalle?: () Merkez () Demirtaş () Kargıcak () Kestel () Mahmutlar () Tosmur () Oba () Cıkcilli
() Konaklı () Payallar () Türkler () Avsallar
() İncekum () Okurcalar () Diğer

Lütfen aşağıdaki Alanya Belediyesine ait hizmetleri size göre arz ettiği önemi 1 ile 5 arasında not vererek değerlendiriniz	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Belediyelerin yapmış olduğu alt yapı çalışmalarını önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu altyapı çalışmalarından memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin mahallelere eşit hizmet vermesini önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin mahallelere eşit hizmet vermesinden memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin çevre temizlik çalışmalarını önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu çevre temizlik çalışmalarından memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin çözüm masası hizmetlerini önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin vermiş olduğu çözüm masası hizmetinden memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin yapmış olduğu denetimleri (zabıta, ses, ruhsatlama vb.) önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu denetlemelerden memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin yapmış olduğu destinasyon tanıtım faaliyetlerini önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu destinasyon tanıtım faaliyetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin diğer kurum ve sivil toplum kuruluşları (STK) ile yapılan ortak çalışmaları önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin diğer kurum ve STK'lar ile yapmış olduğu ortak çalışmalardan memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin yapmış olduğu engellilere yönelik uygulamaları önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu engellilere yönelik uygulamalardan memnunum.	1	2	3	4	5

Lütfen aşağıdaki Alanya Belediyesine ait hizmetleri size göre arz ettiği önemi 1 ile 5 arasında not vererek değerlendiriniz	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu engellilere yönelik uygulamalardan memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin halk ile iletişim faaliyetlerini önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin halk ile iletişiminden memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin etkin hizmet vermesini önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin vermiş olduğu etkin hizmetten memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin yapmış olduğu imar çalışmalarını önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu imar çalışmalarından memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin yapmış olduğu park ve bahçe çalışmalarını önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu park ve bahçe çalışmalarından memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin yapmış olduğu sokak hayvanları ile ilgili çalışmaları önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu sokak hayvanlarına yönelik çalışmalardan memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin yapmış olduğu sosyal faaliyetleri önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu sosyal faaliyetlerden memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin vermiş olduğu spor hizmetlerini önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin vermiş olduğu spor hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin yapmış olduğu trafik düzenlemelerini önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu trafik düzenlemelerinden memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin yapmış olduğu turizme yönelik uygulamaları önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu turizme yönelik uygulamalardan memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyelerin yapmış olduğu yerleşik yabancılara yönelik uygulamaları önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin yapmış olduğu yerleşik yabancılara yönelik uygulamalardan memnunum.	1	2	3	4	5
Mevcut yönetimlerin eski yönetimlere göre etkin çalışmasını önemli buluyorum.	1	2	3	4	5
Alanya Belediyesinin eski yönetimlere göre etkin çalışmasından memnunum.	1	2	3	4	5
Belediyenin yapmış olduğu bütün çalışmalardan genel olarak memnunum.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

14.08.1976 yılında Almanya'da doğdu. İlkokulu Almanya'da okudu. Orta ve lise eğitimini Alanya lisesinde tamamladı. 1999 yılında Isparta Süleyman Demirel Üniversitesinden İnşaat Mühendisi olarak mezun oldu. 2010 yılında Selçuk Üniversitesi İnşaat Mühendisliği Fakültesi'nde Yüksek Lisansını tamamladı. 2006 yılından itibaren kendi inşaat firmasını yönetti.2009-2014 yılları arasında Avsallar Belediye Meclis Üyeliği görevinde bulundu. 2014-2015 yılları arasında Alanya Belediye Başkan Yardımcılığı görevinde bulundu. İyi derecede Almanca, orta derecede İngilizce bilmektedir.

