

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İşletme Anabilim Dalı

BELEDİYE HİZMETLERİNİN VATANDAŞ
MEMNUNİYETİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ:
İBB ÖRNEĞİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Yüksek Lisans Tezi

Yasin Emre BALTACI

Danışman

Doç. Dr. Hakan YILDIRIM

İstanbul – 2022

TEZ TANITIM FORMU

- Yazar Adı Soyadı** : Yasin Emre BALTACI
- Tezin Dili** : Türkçe
- Tezin Adı** : Belediye Hizmetlerinin Vatandaş Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: İBB Örneği Üzerine Bir Uygulama
- Enstitü** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
- Anabilim Dalı** : İşletme
- Tezin Türü** : Yüksek lisans tezi
- Tezin Tarihi** : 28.04.2022
- Sayfa Sayısı** : 83
- Tez Danışmanları** : Doç. Dr. Hakan YILDIRIM
- Dizin Terimleri** : Belediye, Belediye Hizmetleri, Vatandaş, Vatandaş Memnuniyeti, Memnuniyet.
- Türkçe Özet** : Bu araştırmanın amacı vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesidir. Aynı zamanda katılımcıların belediye hizmetlerinden memnuniyetleri; yaş, cinsiyet, çocuk sahibi olma, eğitim durumu, gelir düzeyi, meslek durumu değişkenlerine göre incelenmiştir.
- Dağıtım Listesi** :1.İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

Yasin Emre BALTACI

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İşletme Anabilim Dalı

BELEDİYE HİZMETLERİNİN VATANDAŞ
MEMNUNİYETİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ:
İBB ÖRNEĞİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Yüksek Lisans Tezi

Yasin Emre BALTACI

Danışman

Doç. Dr. Hakan YILDIRIM

İstanbul – 2022

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Yasin Emre BALTACI

... / ... / 2022



İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Yasin Emre BALTAÇI'nın 'Belediye Hizmetlerinin Vatandaş Memnuniyeti Açısından değerlendirilmesi: İBB örneği üzerine bir uygulama' adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İşletme anabilim dalı, İşletme bilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan	<i>İmza</i> <i>Doç. Dr. Hakan YILDIRIM</i> (Danışman)
Üye	<i>İmza</i> <i>Dr. Öğr. Üyesi Metin YILDIRIM</i>
Üye	<i>İmza</i> <i>Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Münir GÖKMEN</i>

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 2022

İmzası

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

Enstitü Müdürü

ÖZET

Bu araştırmanın amacı vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesidir. Aynı zamanda katılımcıların belediye hizmetlerinden memnuniyetleri; yaş, cinsiyet, çocuk sahibi olma, eğitim durumu, gelir düzeyi, meslek durumu değişkenlerine göre incelenmiştir. Bu araştırmanın evrenini İstanbul'da ikamet eden kişiler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise İstanbul Büyükşehir Belediyesinden hizmet almış olan ve İstanbul'da ikamet eden katılımcılar oluşturacaktır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak basit rastgele örnekleme kullanılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu ve belediye vatandaş memnuniyet ölçeği kullanılmıştır: Araştırmanın tüm verileri SPSS 23.0 paket programında analiz edilmiştir. Araştırmada verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini ölçmek için Shapiro-Wilk testi uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan veriler normal dağılım gösterdiği için parametrik testler uygulanmıştır. Çalışmada ikili grupların karşılaştırılmasında T testi, üç ve daha fazla grup için Anova testi uygulanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bilgilere göre; katılımcıların belediye memnuniyet ölçeğinden almış oldukları toplam puanları yüksek seviyededir. Aynı zamanda katılımcıların belediye memnuniyet ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlara bakıldığında; ulaşım ve trafik, kültür ve eğlence, sosyal yardım hizmetleri memnuniyet puanları orta seviyede, çevre ve sağlık hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri memnuniyet puanları ise yüksek seviyede olduğuna ulaşılmaktadır. Katılımcıların belediye memnuniyet ölçeği toplam puanları, belediye memnuniyeti ölçeği alt boyutları olan; ulaşım ve trafik hizmetleri, kültür ve eğlence hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, zabıta hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri puanları cinsiyetlerine, çocukları olup olmasına, gelir durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Katılımcıların belediye memnuniyet ölçeği toplam puanları yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Katılımcıların belediye memnuniyeti ölçeği alt boyutları olan; ulaşım ve trafik hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, zabıta hizmetleri puanlarına yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterirken, kültür ve eğlence hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri puanları yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Katılımcıların belediye memnuniyet ölçeği toplam puanları eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık

göstermemektedir. Katılımcıların belediye memnuniyeti ölçeği alt boyutları olan; ulaşım ve trafik hizmetleri, kültür ve eğlence hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri puanları eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ancak zabıta hizmetleri memnuniyet puanları eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Katılımcıların belediye memnuniyet ölçeği toplam puanları mesleklerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Aynı zamanda katılımcıların belediye memnuniyeti ölçeği alt boyutları olan; ulaşım ve trafik hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, zabıta hizmetleri puanları da mesleklerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterirken, kültür ve eğlence hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri puanları mesleklerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Belediye Hizmetleri, Vatandaş, Vatandaş Memnuniyeti, Memnuniyet.

ABSTRACT

The aim of this research is to measure the satisfaction level of citizens with the services provided by the municipality. At the same time, participants' satisfaction with municipal services measured according to; age, gender, having a child, educational status, income level, and occupational status. The data of this research consists of people living in Istanbul. The sample of the research is the participants; who have received service from the Istanbul Metropolitan Municipality and who lives in Istanbul. Simple random sampling was used as the sampling method in the study. Personal information form and municipal citizen satisfaction scale were used as data collection tools in the research: All data of the research were analyzed in the SPSS 23.0 package program. In the study, Shapiro-Wilk test was applied to measure whether the data showed a normal distribution. Since the data used in the study showed normal distribution, parametric tests were applied. T test and Anova test of three or more groups were used to compare paired groups in the study. According to the information obtained as a result of the research; The total scores of the participants from the municipality satisfaction scale are high. At the same time, when we look at the scores of the participants from the sub-dimensions of the municipality satisfaction scale; Transportation and traffic, culture and entertainment, social assistance services satisfaction scores are at a moderate level, while environmental and health services and social facility services satisfaction scores are high. The total scores of the participants' municipality satisfaction scale, the sub-dimensions of the municipality satisfaction scale; transportation and traffic services, culture and entertainment services, environment and health services, social assistance services, police services, social facility services scores did not show a significant difference according to their gender, whether they have children or not, and their income status. The total scores of the participants' municipality satisfaction scale show a significant difference according to their age. The sub-dimensions of the participants' municipality satisfaction scale; While transportation and traffic services, environment and health services, and municipal police services showed a significant difference according to their age, cultural and entertainment services, social aid services, social facility services scores did not show a significant difference according to their age. The total scores of the participants' municipality satisfaction scale do not show a significant difference

according to their educational status. The sub-dimensions of the participants' municipality satisfaction scale; Transportation and traffic services, culture and entertainment services, environment and health services, social assistance services, social facility services scores did not show a significant difference according to their educational status, but the satisfaction scores of municipal police services showed a significant difference according to their educational status showed a significant difference. At the same time, the sub-dimensions of the participants' municipality satisfaction scale; Transportation and traffic services, environment and health services, and police services scores also showed a significant difference according to their professions, but culture and entertainment services, social aid services, social facility services scores did not show a significant difference according to their professions.

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

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
EKLER LİSTESİ.....	x
ÖNSÖZ.....	xi
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Türkiye’de Belediyecilik Kavramının Tarihsel Gelişimi.....	4
1.1.1. Belediye Kavramı.....	4
1.1.1.1. Tanzimat’tan Önce Belediyecilik Kavramı.....	5
1.1.1.2. Tanzimat’tan Sonra Belediyecilik Kavramı.....	6
1.1.1.3. Cumhuriyet Döneminde Belediyecilik Kavramı.....	7
1.1.1.4. 5393 Sayılı Yasaya Göre Belediyelerin Kurulması.....	9
1.1.1.5. 5216 Sayılı Yasaya Göre Büyükşehir Belediyelerinin Kurulması.....	9
1.1.2. Belediyelerin Genel Özellikleri.....	10
1.1.3. Belediyelerin Organları.....	12
1.1.3.1. Belediye Meclisi.....	12
1.1.3.2. Belediye Encümeni.....	13
1.1.3.3. Belediye Başkanı.....	14
1.1.4. Belediyelerin Görevleri.....	15
1.1.5. Belediyelerin Mali Yapısı.....	16
1.1.5.1. Vergi Gelirleri.....	17

1.1.5.1.1 Emlak Vergisi.....	18
1.1.5.1.2 İlan ve Reklam Vergisi.....	18
1.1.5.1.3 Eğlence Vergisi.....	19
1.1.5.1.4 Haberleşme Vergisi.....	19
1.1.5.1.5 Elektrik ve Havagazı Tüketim Vergisi.....	19
1.1.5.1.6 Yangın Sigortası Vergisi.....	20
1.1.5.1.7 Çevre ve Temizlik Vergisi.....	20

İKİNCİ BÖLÜM

KAMU HİZMETLERİ VE BELEDİYE HİZMET YÖNTEMLERİ

2.1.Belediye Yönetiminde Hizmetler ve Vatandaş Memnuniyeti.....	22
2.1.1. Hizmet Kavramı, Tanımı ve Temel Özellikleri.....	22
2.1.2. Kamu Hizmetlerinin Tanımı.....	23
2.1.3. Kamu Hizmetlerinin Özellikleri.....	24
2.1.4. Kamu Hizmetinin İlkeleri.....	25
2.1.5. Kamu Hizmetlerinin Türleri.....	26
2.1.6. Belediye Hizmetlerinin Sunulma Yöntemleri.....	27
2.1.6.1. İmtiyaz Yöntemi.....	28
2.1.6.2. Yap-İşlet Devret Yöntemi.....	29
2.1.6.3. İhale Yöntemi.....	29
2.1.6.4. Satış Yöntemi.....	30
2.1.6.5. Fiyatlandırma Yöntemi.....	30
2.1.6.6. Şirketleşme Yöntemi.....	31
2.1.6.7. Gönüllü Organizasyon Yönetimi.....	31
2.1.6.8. Hizmet Sözleşmesi Yöntemi.....	32
2.1.6.9. Kendi Kendine Hizmet Yöntemi.....	33
2.1.6.10. Yönetimler Arası İşbirliği Yöntemi.....	33
2.2. Hizmetlerden Vatandaş Memnuniyeti.....	34

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYE HİZMETLERİNİN VATANDAŞ MEMNUNİYETİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: İBB ÖRNEĞİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı.....	38
3.2. Araştırmanın Önemi.....	38
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	39
3.4. Literatür Taraması.....	39
3.5. Yöntem.....	43
3.6. Veri Seti.....	44
3.7. Araştırmanın Hipotezleri.....	44
3.8. Ampirik Bulgular.....	45
TARTIŞMA VE SONUÇ.....	56
KAYNAKLAR.....	59
EKLER.....	64
ÖZGEÇMİŞ.....	66

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Dağılımı.....	45
Tablo 2. Belediye Memnuniyet Ölçeği Güvenilirlik Sonucu.....	47
Tablo 3. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Aldıkları Puanların Normal Dağılım Testi Sonuçları.....	47
Tablo 4. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Aldıkları Puanların Dağılımı.....	48
Tablo 5. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına Yönelik T testi Sonuçları.....	49
Tablo 6. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Yaşlarına Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Anova testi Sonuçları.....	50
Tablo 7. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Çocuk Sahibi Olma Durumu Karşılaştırılmasına Yönelik T testi Sonuçları.....	51
Tablo 8. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Anova testi Sonuçları.....	52
Tablo 9. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Anova testi Sonuçları.....	53
Tablo 10. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Mesleklerine Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Anova testi Sonuçları.....	54

ŞEKİLLER LİSTESİ

- Şekil 1.** Belediyenin Evrensel Özellikleri ve Türkiye'deki Belediyelerinin Özellikleri.....11
- Şekil 2.** Hizmetin Karakteristik Özellikleri.....23



EKLER LİSTESİ

EK 1. Kişisel Bilgi Formu.....	64
EK 2. Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği.....	65



ÖNSÖZ

“Belediye Hizmetlerinin Vatandaş Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: İBB Örneği Üzerine Bir Uygulama” adlı yüksek lisans tez çalışmamın başından sonuna dek beni destekleyen, danışmanım olduğu andan itibaren, tecrübeleriyle bana yol gösteren değerli hocam Doç. Dr. Hakan Yıldırım’a teşekkür eder, sonsuz saygılarımı sunarım.

Tez konumu seçmeden önce ve seçtikten sonra beni destekleyip, motive eden İstanbul Büyükşehir Belediyesi yönetimine ise teşekkür ederim.

Son olarak ise bu tezin yazım aşamasında her türlü fedakârlığı gösteren benimle birlikte yorulan kardeşim Yunus Arda BALTACI’ya ve hayatım boyunca bana sevgilerini ve desteklerini her türlü gösteren ve bugünlere gelmemde emeği çok büyük olan sevgili annem Hanife BALTACI ve babam Mustafa BALTACI’ya tüm kalbimle teşekkür ederim.

GİRİŞ

Sürekli değişim ve gelişim hayatın bütün alanlarında kendini göstermektedir. Kişilerin yaşam alanındaki ihtiyaçları ve çevresinden beklentileri de zamanla farklılık göstermiştir ve çeşitlenmiştir. Bu açıdan değerlendirildiği zaman; insanların ihtiyaçlarının giderilmesinde kamu hizmetleri sunmakta olan özellikle yerel yönetimlerde işlevsellik önemli bir olgu şeklinde ortaya çıkmaktadır. Endüstri devrimi sonrasında başlamış olan yerel yönetim anlayışındaki değişimler çağdaş anlamda 19.yüzyılda başlamıştır. Bu değişimler ve yenileşme toplumsal ve ekonomik değişimlerle paralel şekilde ilerlemiştir. Endüstrileşme sonucunda yaşanmış olan hızlı nüfus artışları ve kentleşme yerel yönetimlerin işlevlerinde; nitelik, tür, kapsam şeklinde çeşitlenme ortaya çıkarmıştır. Yerel yönetimler ülkelerin tarihi temellerine dayanmaktadır ve ülkelerin; kültürel yapısına, sosyoekonomik durumunda göre şekillenmiştir (Kabasakaloğlu, 2016: 2).

Devlet, toplum ve bireyler arasında arayüz işlevi görmekte olan halka en yakın olan yönetsel organlar olan ve seçimle iş başına getirilen belediyeler; şehrin planlanmasında, imara uygun şekilde yapılanmasında, yol, su gibi altyapı hizmetlerinin sunulmasında, çevre temizliğinin yapılmasında ve korunmasında, ihtiyaç sahiplerine sosyal yardımların yapılmasında, halk sağlığına yönelik koruyucu tedbirlerin alınmasında, kültürel faaliyetlerin düzenlenmesinde, eğitim hizmetlerinin sunulmasında etkili bir rol üstlenmektedir. Kişilerin yaşadıkları çevrelerden ve yaşam kalitelerinden memnun olup olmamaları bağlı buldukları belediyelerin sunmakta oldukları hizmetlerin kalitesi ile ilgili olarak şekillenebilmektedir. Özellikle son dönemde; vatandaş memnuniyeti kavramı ve hizmet kalitesi kavramı belediyeler için önemli bir kavram olmaya başlamıştır. Belediyelerin temel görevleri, sunmakta oldukları hizmetler ve yatırımlarla vatandaşların yaşam kalitelerinin ve vatandaş memnuniyetlerinin artırılması şeklindedir (Ardıç, 2004: 65).

Bu bağlamda çalışmanın birinci bölümünde Türkiye’de belediyeçilik kavramının tarihsel gelişimi detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Söz konusu değerlendirme sonrasında ise belediyelerin genel özellikleri, ulusal ve uluslararası anlamda genel özellikleri açısından karşılaştırılmış olup belediyelerin organları olan belediye meclisi, belediye encümeni, belediye başkanı ele alınmıştır. Bunun devamında ise belediyelerin görevleri ve mali yapısı kavramsal biçimde incelenmiştir.

İkinci bölümde ise daha çok hizmet kavramı (tanımı, özellikleri, ilkeleri, türleri ve sunulma yöntemleri) kavramsal biçimde ele alınıp incelenmiş olup sunulan hizmetlere ait vatandaş memnuniyetine vurgu yapılmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise araştırmanın konusu ve amacı, önemi, ve sınırlılıkları açıklanmış olup ulusal ve uluslararası çalışmalara ait literatür taramasına yer verilmiştir. Üçüncü bölümün son kısmında ise araştırmada kullanılan örneklem, uygulanan istatistiksel testler, araştırmanın hipotezleri ve uygulanan testlere ait ampirik bulgulara yer verilmiştir. Ampirik bulgular bölümünde araştırmaya ait güven testleri ve istatistiksel analizlere ait bulgular bulunmaktadır. İstatistiksel bulgular tablolar halinde verilmiş olup sırasıyla şu şekildedir; katılımcıların demografik bilgilerine ait frekans ve yüzde analizleri, güvenilirlik analizi (Cronbach Alpha) değeri, normal dağılım test bulguları, tanımlayıcı istatistikler ve farklılık testlerine ait bulgular içeren T-test ve Anova test değerleri yer almaktadır.

Çalışmanın son bölümü olan tartışma ve sonuç kısmında ise yapılan analizler detaylı bir şekilde yorumlanmış, geçmişte yapılan çalışmalar ile karşılaştırılarak çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

ÇALIŞMANIN KONUSU VE AMACI

Bu çalışmanın başlıca amacı İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin, İstanbul il sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlara sunduğu hizmetin ne ölçüde takdir topladığını, vatandaşların memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranlarını ve bunların nedenlerini ortaya koymayı amaçlamak ve bu çalışma ile literatüre katkı sağlamak planlanmış olsa da daha farklı alt amaçları da mevcuttur. Bunların başlıcaları şu şekilde sıralanabilir.

- ✓ Vatandaşlara sunulan anket sonuçlarına göre vatandaş profilini gözlemek ve anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemek.
- ✓ İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin vatandaşlara sunduğu hizmet politikasının değiştirilmesinde veyahut artırılmasında önerilerle yönetime katkı sağlamak.
- ✓ Belediye hizmetlerinde vatandaş ve memnuniyet algısında demografik özellikleri değerlendirmek.

ÇALIŞMANIN ÖNEMİ

Yapılan bu çalışma ile elde edilen bulguların, İstanbul Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden faydalanan vatandaşların hizmetlerden memnuniyet derecelerinin ölçülmesi ile hizmet kalitesinin artırılması veya hizmet kalemlerinde değişiklik yapılması açısından büyük bir önem arz etmektedir. Fakat bunun yanı sıra önemli başka konular da mevcuttur. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür.

- ✓ Hizmet alan ve bu hizmetleri aktif olarak kullanan vatandaşların demografik özelliklerine göre memnuniyetlerini belirleyip gözler önüne sermek.
- ✓ Çıkan anket sonuçlarını değerlendirdikten sonra hizmet anlayışını çıkan sonuçlara göre düzenlemek, hem belediye yönetim başarısını artıracak hem de halkın memnuniyet düzeyi yükselecektir.

ÇALIŞMANIN SINIRLILIKLARI

Söz konusu çalışmada İstanbul il merkezi içinde yaşayan ve belediye hizmetlerinden faydalanan vatandaşların değerlendirmeye alınması, farklı illerde ikamet eden vatandaşların çalışmaya dâhil edilmemesi çalışmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır. Bu bağlamda otuz farklı büyükşehir belediyesi içinden sadece İstanbul Büyükşehir Belediyesinin ve vatandaşlarının değerlendirilmeye alınması çalışmanın sınırlılığı olarak ifade edilebilir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Türkiye’de Belediyecilik Kavramının Tarihsel Gelişimi

1.1.1. Belediye Kavramı

Tanzimat'tan başlayarak Şark dillerinin ve Arapçanın etkisi ile günümüzdeki anlamı ile kullanılmakta olan belediye kavramı, Arapçada ‘beled’ kelimenin kökünden gelmiştir. Belediye kavramı belde ve bilad kelimeleri ile yakından ilişkili olmaktadır. 3 Nisan 1930 tarihinde kabul edilen Belediye Kanununun birinci maddesine göre belediyeler; beldelerin ve belde sakinlerinin madeni ihtiyaçlarının tesviye ve tanzim edilmesinde mükellef olmaktadır (Develioğlu, 2003: 56).

Ergin (1995) çalışmasında belediye kavramının tanımı; Menafi-i müştereke ilcası ile beldeler mütemekkin etmekte olan ahalinin kendilerine ve beldelerine yönelik hususta; hükümetin kanunu ile tayin edilmiş olan selahiyet dairelerinde vekiller vasıtasıyla ifa edilmesi ‘belediye’ olarak ifade edilmektedir. Bu ifadeye göre; karşılık ihtiyaçlar dâhilinde beldelerde oturmakta olan halkın, kendilerine yönelik meseleleri hükümetlerin kanunlarla belirtmiş oldukları sorumluluklar dairesinde seçilmiş olan vekiller vasıtası ile halletmesi olarak açıklanabilir.

Türkiye’de ve dünyada son yıllarda belediyecilik anlayışının temelleri, eski Yunancaya dayanmaktadır. Eski Yunanda ‘cite’ ve Roma’da ‘municipe’ kelimeleri şehir yapılanmaları için kullanılmaktaydı. Belediye kavramının kökeni Roma şehri için kullanılmakta olan ‘municipe’ kelimesinde gelmektedir. Ortaçağın başlarından itibaren Yeniçağa kadar geçmiş olan sürede; Avrupa belediyeciliğine yönelik önemli gelişmeler sağlanamamıştır. Avrupa’da bu alanda önemli gelişmeler; XVIII. Yüzyılın sonlarındaki sanayi devrimi ve Fransız ihtilali sonrasında ortaya çıkmıştır. Bu dönem sonrasında geleneksel toplumlardan modern topluma bir geçiş sağlanmıştır (Öztürk, 2014: 10).

1.1.1.1. Tanzimat'tan Önce Belediyecilik Kavramı

Osmanlı dönemini kapsayan geleneksel dönemdeki belediye hizmetleri, hem devlet teşkilatları hem de yerel halkın içinde bulunduğu örgütler tarafından geliştirilmiştir. Bu dönemde belediye hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde yerel örgütlenmeler olarak tanımlanan; vakıf, lonca ve mahallelerin etkin şekilde görev aldıkları görülmektedir. Bu dönemde belediye hizmetlerinin anlayışının şekillenmesini ortaya çıkarabilmek adına bu yapıların incelenmesi gerekmektedir. İstanbul dışında bütün yerleşim yerlerinde taşra teşkilatlanması şeklinde ele alınması, Osmanlı döneminde kasaba, kent gibi yerleşim birimlerinin ayrı hukuklarının varlıkları ve tüzel kişiliklerinin olmaması sonucunda geleneksel şehir hizmetinin merkezden atanmış olan görevliler aracılığı ile yerine getirilmesinde sebep olmuştur. Bu belediye anlayışının geçerli olmasında, geleneksel şehir hizmetinin merkezi otoritelerin güç alanlarına girmekte olan kamusal eylemler olduğu anlayışı etkili olmuş durumdadır (Ulusoy ve Akdemir, 2004: 12).

Osmanlı devletinin kuruluşundan başlayarak Tanzimat'a kadarki dönemde çağın şartlarına uygun yapılarda kurumsal kimlik almış olan yerel yönetim algısından söz edilmesi mümkün olmamıştır. Bunun nedeni ise; belediyecilik geleneklerinin Avrupa'daki şekilde kurumsallaşmasını ve örgütlenmesini sağlayacak olan tarihsel süreçlerin olmaması şeklindedir (Eryılmaz, 2007: 182).

Osmanlı devletinde uygulama alanları bulmuş yöntemi tarzları doğrultusunda taşra bölgelerine merkeze bağlı olan Sancakbeyi ve kadı şeklinde yöneticilerin atanması süreci başlanmıştır. Bu yönetim uygulamalarının temeli, İslamiyet öncesinde Türklerdeki merkezi idarelerin tek güç unsurları şeklinde kabul edilmelerine, devletlerin işleyebilmeleri adına gerekli olan askeri disiplin şekilde örgütlenmiş olan bürokrasi geleneklerine, İslam medeniyetinin bırakmış olduğu miras olan yönetim felsefesine dayanmaktadır. Osmanlı devletinde İslam medeniyetine özgü olan kadılığın geliştirilmesi ve geniş yetkilerle donatılmasına rastlanmaktadır (Köksal, 2005: 150).

1.1.1.2. Tanzimat'tan Sonra Belediyecilik Kavramı

Bu dönemde, devletlerin yönetim şekillenmesinde batılı modellere yönelik ortaya çıkmıştır. Bu modellerin benimsenmesi ile belediye hizmetleri geleneksel usullere ve vakıflara dayalı şekilde yürütülmesi batılı yönetim anlayışı ile çelişki ortaya çıkarmıştır. Evkaf ve İhtisab Nezaretleri'nin açılması belediye hizmetleri alanında önemli değişiklikler ortaya çıkarmıştır. Eski sistemin yürütülmemesi ve birden değiştirilmesi sonucunda ortaya yeni sistem koymanın zorlukları; karmaşalara ve sorunlara yol açmıştır. İşlevlerini yitirmiş ve eskimiş olan geleneksel sistemlerde aksak şekilde yürütülen belediye hizmetlerinde yeni yapılandırmaların yapılması planlanmıştır. Sonuç olarak 13 Haziran 1854 senesinde yayınlanmış olan nizamname sonucunda belediye hizmetleri kadı yönetiminden çıkmıştır ve şehremini dönemi başlamıştır. Kadınların yürütmekte olduğu birçok görev olduğu için Şehremini'nin sadece belediye hizmetleri ile ilgilenecek olması bu dönemin önemli adımlarından biri olmuştur. Belediye hizmetlerinin görülmesi konularında Evkaf Nezareti'ne birçok sorumluluk yüklenmiştir ve bu durum birçok alanda olduğu gibi belediye hizmetlerinde de ikilem ortaya çıkarmıştır. Bu dönemde kimlerin nelerden sorumlu olduğu konusunda tartışmalar ortaya çıkmıştır. Devam etmekte olan bu yapılanma sürecinde; Tanzimat yöneticileri tarafından belediyeler; siyasi ve idari yapının temeli olarak görülmemiştir. Onlar için belediyeler; şehirleri batı tarzında geliştirecek olan bir araç olarak görülmüştür. Tanzimat dönemi belediye anlayışı sonucunda yerel demokrasi güçlenmiştir. Bu dönemde yaşanmış olan sorunların üst üste düzenlenen nizamnameler ile çözülmeye çalışılması amaçlanmıştır. 1857 senesinde İstanbul 14 farklı belediye dairesine dönüşmüştür. Bu belediyelerin görevler; mahallelerin, çarşıların ve pazarların temizliğinin, düzeninin, yollarının, kaldırımlarının, gıda maddelerine yönelik narh kontrollerinin yapılması olmuştur (Uyar, 2004: 7).

1854 senesinde yayınlanmış olan Vilayet Nizamnamesi, Osmanlı devletinin mülki şekilde yapılandırılarak idare edilmesinde önemli bir yere sahip olmuştur. Bu nizamname sonucunda; merkezlerin yükünün azaltılması adına belediye meclislerinin kurulması amaçlanmıştır. Bu belediye meclislerinin sorumluluğu ilse; alt yapı inşası, çarşı ve Pazar işleri, itfaiye şeklinde konular olmuştur. Sonuç olarak; valiler ve kaymakamlar tarafından atanacak olan insanlar 'reis' ismi ile belediye meclislerine başkanlık etmiştir. Aynı zamanda bu kişiler belediye ve vilayet arasındaki ilişkinin düzenlenmesinden sorumlu olmuştur. Yayınlanmış olan bu nizamnameye rağmen;

belediye meclisi uygulamasının uygulanmasında sorunlar devam etmiştir. Bu dönemde İstanbul'da daha önceden kurulmuş olan belediyeler dışında herhangi bir örgüt hayata geçirilememiştir. 19.yüzyıldan başlayarak tarıma dayalı olan toplum yapılarının oluşması ile toplum yapısını doğrudan etkilemekte olan değişiklikler gündeme gelmiştir. Kıyı kentlerde belirli ürünlerin ihraç edilmesi, batı ürünlerinin iç pazarlarda satılması sonucunda bu kentlerin şekillerde ve işlevlerinde değişimler ortaya çıkmıştır. Bu yerleşim yerlerinde değişmekte olan işlevler sonucunda yerel ihtiyaçlarda da değişiklikler ortaya çıkmıştır. Bu kentlerde; temizlik, ulaşım ve sağlık konularında yeni hizmet talepleri ortaya çıkmıştır. Yaşanmış olan dönüşümler ve değişimlerin sonucunda ortaya çıkmış olan ihtiyaçların geleneksel kurumlar tarafından karşılanması imkânsız olduğu için yeni kurumların geliştirilmesi bir zorunluluk haline gelmiştir (Göymen, 2000: 2840).

1.1.1.3. Cumhuriyet Döneminde Belediyecilik Kavramı

Cumhuriyetin ilk senelerinde belediye örgütlenmesinin temel görevi; Kurtuluş savaşı sonucunda yıkılmış olan ülkenin onarılması ve temel hizmetlerin verilir hale gelmesi olmuştur. Aynı zamanda sınırlı olan nüfusun arttırılmasına yönelik politikalar ile birlikte ülkelerin sağlık sorunlarına yönelik çözümlenmelere de önem verilmiştir. Özellikle Ankara'nın modern başkent şeklinde yapılandırılması bu dönemin çalışmaları şeklinde değerlendirilmektedir (Gönül, 1993: 195).

Cumhuriyet döneminde Osmanlı devletinin mirası olarak alınmış olan yerel yönetimler, görevlerini ve işlevlerini gerçekleştirecek durumda olmamıştır. Bu nedenle yönetimlerin işlevleri farklı kuruluşlar tarafından dağıtılmıştır. Maddi kaynakları sınırlı olan yönetimler hem personel sayısı hem de kalite açısından yetersiz olarak algılanmıştır. Bu sorunların giderilmesi amacı ile 1930 senesinde 1580 sayılı Belediyeler yasası yayınlanmıştır ve 12 Eylül dönemine kadarki sürede yürürlüğü devam etmiştir (Şanlı, 2005: 162).

Osmanlı dönemindeki ilk belediye Fransız örneği olarak oluşturulmuştur, Cumhuriyet döneminde ise Belediyeler yasası Fransa'dan uyarlanarak kabul edilmiştir. Bu yasal ile birlikte belediyelerin işlevleri tek bir elde toplanmıştır. Ülkelerin sanayileşme politikası kapsamında sanayinin bütün ülke genelinde yaygınlaşması sonucunda; orta büyüklükte olan yeni kentlerin ortaya çıkması yerel hizmetlerinin gerçekleştirilmesini zorunlu bir hale getirmiştir. Belediye kavramı

kentlerin gelişme düzeyleri ile doğrudan bağlantılı olmaktadır. 1923 senesinde Türkiye’de belediye sayısı 421’e ulaşmıştır. Osmanlı döneminin belediye gelişim süreci ele alındığında bu ilerlemelerin yavaş ve zor şekilde ortaya çıktığı görülmektedir. Bununla birlikte Cumhuriyet döneminde hızlı bir yapılanma sürecine girilmiştir. 1938 senesinde ise toplam belediye sayısı 537’ye ulaşmıştır. Bu belediyelerde yeterli şartlar sağlanamamıştır, belediyelerin önemli bir bölümünde elektrik tesisatları yer almamıştır. 1938 senesinin sonucunda ise elektriğe sahip olan belediyelerin sayısı 150 olmuştur. 1923 senesinde su tesisatı olan belediyelerin sayısı 20 iken bu sayı 1938 senesinde 245’e ulaşmıştır (Tekeli, 1985: 95).

1580 sayılı yasanın temel amacı, belediyelerin ve merkezi yönetimlerin bir uzantısı olmak olmuştur. Bu düşünce yapısı sadece Cumhuriyete ait değildir. Aynı zamanda Bizans’tan Anadolu Selçuklularına kadar bu düşünce yapısı kabul görmüştür. Bu dönemde belediyeler karar alma sürecinde, yetki ve kaynakların kullanılmasında, haberleşmede merkezi yönetimlerin sıkı kontrolünde olmuştur. 13 Temmuz 1945 tarihinde Belediyecilik Derneğinin temeli atılmıştır. 1580 sayılı kanun sonrasında 1948 senesinde 5237 sayılı ‘Belediye Gelirleri kanunu’ çıkarılmıştır. Bu belediye kanunu otuz yıl süresince yürürlükte kalmıştır. Bu kanun sayesinde belediye gelirleri düzenlenmiştir. 1850 senesinde birçok büyük şehirde belediye başkanlığı valiler tarafından üstlenilmiştir. 1950-1960 yılları arasında köylerden kentlere göç etme oranları artmıştır ve bu kentlerde gecekondu kurulmaya başlanmıştır. Sonuç olarak; belediyeler bu plansız ve hızlı kentleşmeye yeniş düşmüştür (Cevat, 1990: 220).

1950 senesinde başlayan ve 1970 senesinde ivme kazanmış olan kentleşmenin getirmiş olduğu ağır problemler, kentleri ülkenin gündemi haline getirmiştir. Bu dönemin adımlarından en önemlisi, 1963 senesindeki 307 sayılı kanun olmuştur. Bu yasa ile Belediye meclisleri tarafından seçilmiş olan başkanların serbest bir seçimle görevlerine kabul edilmesi sağlanmıştır. 1984 senesinde kabul edilen 3030 sayılı kanun ile belediye gelirlerinin artırılması yoluna gidilmiştir ve bu sayede belediyelerin ekonomik rahatlaması sağlanmıştır (Yörükoğlu, 2009: 135).

1.1.1.4. 5393 Sayılı Yasaya Göre Belediyelerin Kurulması

13.07.2005 tarihinde 5393 sayılı kanun yürürlüğe girmiştir. Bu kanun ile 1930 senesinde itibaren yürürlükte olan 1580 sayılı Belediye kanunu mülga haline getirilmiştir. Türkiye’de önemli ölçüde politik gereçler ve yanlış uygulamaların sonucunda yerel yönetimlerinin sayısı artmıştır ve küçük belediyeler Türkiye’deki yerel yönetim sistemlerinin önemli bir sorunu haline gelmiştir. 2005 senesinde yürürlüğe girmiş olan ve günümüzde halen yürürlükte olan 5393 sayılı Belediye kanunu ile kapsamlı düzenlemeler yapılmıştır. Sonuç olarak belediye olabilme kriterlerinde değişikliklere gidilmiş olup, yeni belediyelerin kurulması zorlaştırılmıştır. 5393 sayılı kanunun 4. Maddesinde belirtildiği üzere belediye kurulması için nüfus şartı 5000 olarak kabul edilmiştir ve uzaklık kriteri ise 5000 metre olmuştur. Sonuç olarak küçük yerleşim yerlerinde belediyelerin kurulması dönemi sonlanmıştır. Bakanlar Kurulu tarafından 30.05.2005 tarihinde kabul edilen karar ile belediyelerin belirli bir ölçek büyüklüğünde olması amaçlanmıştır. Belediyelerin kuruluşlarında nüfus ölçeğinin büyütülmesi ile; hizmetlerin etkili ve ekonomik şekilde yürütülmesi ve kaynak israflarının önlenmesi amaçlanmıştır. 5393 sayılı belediye kanununun 11. Maddesine göre; nüfusları 2000’in altında olan belediyeler tüzel kişiliklerini sonlandırmalıdır ve köye dönüştürülmelidir. Aynı zamanda bu kanun ile belediyelerin birleşme ile nüfuslarını yükseltebileceğine müsaade edilmiştir (Karakaya, 2013: 25).

1.1.1.5. 5216 Sayılı Yasaya Göre Büyükşehir Belediyelerinin Kurulması

5216 sayılı yasa ile belediyelerinin sınırlarının genişletilmesine yönelik maddelere yer verilmiştir. Bu maddelere göre belediyelerin kendi sınırları içinde belediyeler ve köylerle birleşmesi amaçlanmıştır. Bu yasa 2004 senesinde Cumhurbaşkanı aracılığı ile meclise geri gönderilmeden onaylanmıştır. 5216 sayılı kanunun hem hazırlanma sürecinde hem de sonrasında tartışmalar yapılmıştır. Aynı zamanda bu yasanın yürürlüğe girmesi sonucunda uygulama sürecinde de bazı sorunlar ortaya çıkmıştır. Bu sorunlar genel olarak sınır genişlemesini ve bütünleşmeyi kapsamıştır (Karakaya, 2013: 27).

Bu yasada; belirtilen sınırların içinde kalmakta olan ilçe belediyelerinin büyükşehir ilçe belediyesi olarak isimlendirilmesi amaçlanmıştır. Aynı zamanda köylerin tüzel kişiliklerinin kaldırılması ve mahalleye dönüştürülmesi amaçlanmıştır.

Bu yasaya göre köylerin ilçe ve il kademe belediyelerine bağlanması amaçlanmıştır. Aynı zamanda orman köylerine yönelik yeni düzenlemeler yapılmıştır. Yasa ile orman köylerinin tüzel kişiliğinin korunması ve bu köylerin imar kapsamında büyükşehir belediyelerinin mücavir alanları sayılması amaçlanmıştır. Bu yasa ile köylerin devrinin yanında; belediyelerin de devri ele alınmıştır. Yasanın 1.maddesine göre; sınırların genişletilmesi sonucunda büyük şehir belediyelerine katılmış olan ilk kademe belediyelerinin, 3030 sayılı yasa ile büyükşehir belediyesine verilmiş olan tesis ve gayrimenkuller büyükşehir belediyesine devredilmiştir (Çınar vd., 2009: 45).

1.1.2. Belediyelerin Genel Özellikleri

Belediyeler evrensel yönetim birimleridir ve kendilerine has belirli özelliklere sahiptir. Belediyeler sahip oldukları bu özellikler ile hem diğer yerel yönetim birimlerinden hem de bazı kamu yönetim birimlerinden farklı olmaktadır. Belediyelerin sahip oldukları evrensel özellikler; Türkiye belediye sistemlerinde kısmen görülmektedir. Türkiye belediyeleri; ortaya çıkışları, gelişimleri ve sosyo politik sebeplerle kısmen de olsa özgünleşerek günümüze kadar gelmiştir (Sünbül, 2012: 13).

Yerel yönetim birimi olan belediyeler; mevcut özellikleri sebebi ile diğer yerel yönetimlerden farklılık göstermektedir. Türkiye’de yerel yönetim birimleri; belediye, köy ve il özel idaresi olarak ele alınmaktadır. Belediyeler, alan yönetimleri olmaması sebebi ile il özel yönetimlerinden farklı olmaktadır. Aynı zamanda hem sosyal-ekonomik anlamda gelişmiş olmaları, hem de yerleşim birimlerinde kurulmaları sebebi ile köylere göre de farklılık göstermektedir. Bu farklılık belediyelerin görevlerine ve yetkilerine yansımaktadır. İl özel idareler, belediyelerden farklı olarak; ormancılık, hayvancılık ve tarım gibi alanlarda faaliyet göstermektedir. Belediyeler sahip oldukları belirli özellikler sebebi ile hem de kamu yönetim birimlerinden farklı olmaktadır. Belediyelerin özelliklerinden bazıları aşağıdaki şekildedir (Bozlağan, 2005: 55):

- Belediyeler, yönetsel özerkliğe ve tüzel kişiliğe sahip olan kamu yönetim birimleri şeklinde ifade edilmektedir.
- Belediyeler, kendileri adına etkinlikler ortaya koyabilmektedir, yükümlülüklerin altına girebilmektedir ve hukuksal ilişkiler geliştirmektedir.

- Belediyeler, kendisine özgü olan gelir kaynağına, mali özerkliğe ve bütçeler sahip olmaktadır.
- Belediyeler, siyasi niteliğe sahip olan yönetim birimleri olarak ifade edilmektedir.

Belirli bölgelerde yaşayanlara hizmet sağlamak ve bu hizmetleri en iyi şekilde ortaya koymak belediyelerin temel varlık sebepleridir. Belediyeler yerel halk için var olmaktadır. Yerel halk olmazsa, belediyelerin hizmet sunacağı kimse olmayacaktır. Bu sebeple belediyelerin varlık sebepleri yerel halk olarak değerlendirilmektedir. Belediyeler, belirli bölgelerde topluluk şeklinde yaşamakta olan insanların, nitelikli olan ihtiyaçlarını merkezi yönetim aracılığı ile gerektiği seviyede karşılamaktadır (Keleş, 2009: 27).

Belediyenin Evrensel Özellikleri	Türk Belediyesinin Özellikleri
Ulusal ana yapının bir parçasıdır.	Ulusal ana yapının bir parçasıdır.
Binlerce yıllık bir yapının sonucudur.	Tanzimat Döneminin bir sonucudur.
Temelinde özgürlük, katılım ve etkinlik vardır.	Temelinde etkinlik düşüncesi hâkimdir.
Siyasi yönetimi ağır basan bir yönetimdir.	İdari yönetimi ağır basan bir yöntemdir.
Kaynağını halktan alan ve öncelikle halka karşı sorumlu olan bir hizmet birimidir.	Kaynağını mevzuattan alan ve öncelikle merkezi idareye sorumlu olan bir hizmet birimidir.
Varlık sebebi yerel halktır.	Varlık sebebi yasal düzenlemeler ve merkezi siyasal idaredir.
Tüzel kişidir/ Kamu tüzel kişisidir.	Kamu tüzel kişisidir.
İdari ve mali açıdan büyük ölçüde özerk bir yönetim/kamu yönetim birimidir.	İdari ve mali açıdan kısmen özerkliğe sahip bir kamu yönetim birimidir.
Karar organları (bazen yürütme organı) seçimle işbaşına gelir.	Karar ve yürütme organları seçimle (encümenler kısmen) işbaşına gelir.
Yerel hizmetleri yürütecek yeterli bir örgütlenmeye sahiptir.	Yerel hizmetleri yürütecek kısmen bir örgütlenmeye sahiptir.
Kâr amaçlı değildir.	Kâr amaçlı değildir.
Üst yönetim birimlerinin (merkezi idare, eyalet, bölge ve il yönetimi) hukuka uygunluk açısından denetim ve gözetime sahiptir.	Merkezi idarenin kısmi vesayeti altındadır.
Komün, kent ve kırsal alanlarda kurulurlar.	Belde ve kentlerde kurulurlar.

Şekil 1. Belediyenin Evrensel Özellikleri ve Türkiye'deki Belediyelerinin Özellikleri

Kaynak: (Genç, 2019: 28).

1.1.3. Belediyelerin Organları

Belediye yönetimlerinin; danışma, karar ve yürütme makamları şeklinde üç organı vardır. Bu kapsamda ilgili kanunda belirtildiği esaslar ve usuller çerçevesinde vatandaşlarda tarafından beş yıllığına seçilmiş olan, belediyelerin yönetimleri ve yerel hizmetleri konusunda karar verme merci şeklinde görev yapmakta olan belediye meclisler vardır. Belediye yönetimlerinin ikinci derece danışma ve karar verme oranları belediye meclislerinin kendi üyeleri ile seçilmiş olan belediye başkanlarının birim amirleri arasından seçecekleri üyelerden oluşmakta olan belediye encümeni olmaktadır. Belediye yönetimlerinin yürütme makamı olarak görülen, 2972 sayılı kanunda belirtilmiş olan esaslar ve usuller çerçevesinde vatandaşlar tarafından seçilmiş olan, belediye yönetiminin başı olarak değerlendirilen, tüzel kişiliğin temsilcisi olarak değerlendirilmekte olan belediye başkanları şeklindedir (Yeşilyurt, 2019: 21).

1.1.3.1. Belediye Meclisi

Belediyelerin karar organları olarak değerlendirilen belediye meclisleri; ilgili kanunda gösterilmiş olan usuller ve esaslara göre seçilmiş olan üyelerden oluşmaktadır. Bu kapsamda belediye meclisleri üyeleri beş yıl içinde belde halkı ile temsil sistemlerine göre belirlenmiş olan kişiler olmaktadır. Bütün beldelerin belirli bir seçim çevresi vardır. Belediye meclis üyelerinin seçilmesinde onda birlik baraj sistemleri kullanılmaktadır. Milletvekili seçimleri kanunda yer alan ilgili maddelerde belirtilmiş olan sakıncaları taşımayan; 18 yaşını doldurmuş olan her Türk vatandaşları belediye meclis üyesi olabilmektedir. Aldıkları oy oranlarına göre siyasi partiler belediye meclislerinde üyelere yer vermektedir. Belediye meclisi üyesi olmak için beldede en az altı yıl oturma şartı bulunmaktadır. Belediye meclislerinin üye sayıları ise beldenin nüfusuna göre belirlenmektedir. (Ulusoy ve Akdemir, 2004: 226).

Belediye meclisi üye sayısında artış ile nüfus artışında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Belediye meclisi üye sayıları; en çok elli, en az dokuz üye olarak belirlenmektedir. Belediye meclislerinin görevleri aşağıdaki şekildedir (Tortop, vd., 2006: 157).

- Belediyelerin mevcut yıl içinde yapmış oldukları çalışmalara yönelik raporların hazırlanması ve bu çalışmalarda yer almış olan kişilerin başarılarının değerlendirilmesinin yapılması ve onaylanması,

- Belediyelere gelebilecek karşılıksız yardımların kabul edilmesi,
- İlgili kanun kapsamında kurum ve kuruluşlarla işbirliklerinin yapılması veya ayrılmaların yapılmasının kararlaştırılması,
- Anaparanın azalması ve artmasına yönelik kararların alınması,
- Meclis başında duran kişi veya kişilerin belirlenmesi ve belediye organlarında yer alacak olan kişilerin belirlenmesi,
- Belediyelere bağlı kurumlar ve kuruluşların kadrolarının değişimleri ve iptal edilmesi konusunda görüş ortaya konması,
- Belediyelerin çıkarmayı planladığı talimatnamelerin onaylanması,
- Vatandaşların yaşam alanları içinde yer alan mahalle, sokaklarla ilgili gerekli düzenlemelerin yapılması adına onay verilmesi,
- Belediyelerle ilgili reklam görsellerine onay verilmesi,
- Kendileri dışında kalmış olan yerel yönetim birimleriyle işbirliği yapılmasına karar verilmesi veya yapılmış olan işbirliklerinden ayrılması,
- Belediye başkanları ve encümenle yaşanan olumsuzlukların giderilmesi.

1.1.3.2. Belediye Encümeni

Belediyelerin genel olarak karar mercii şeklinde değerlendirilen belediye meclisleri, 307 sayılı kanunun onaylanması sonucunda çoğunluk sistemlerinden nispi sistemlere geçiş yapmıştır. Seçimlerde kullanılmakta olan bu sistem 1963 senesi sonrasında kullanılmaya başlanmıştır. İkinci derece karar organı olarak değerlendirilen belediye encümeni, danışma organı olarak da değerlendirilmektedir. Encümen toplantılarına kimlerin başkanlık etmesi ve başkanların bulunmadığı durumlarda kimlerin görevlendirilmesine yönelik durumlar kanunda belirtilmiştir. Bu kanuna göre; encümen toplantıları belediye başkanlarının başkanlığında yapılmaktadır. Belediye başkanlarının herhangi sebeple katılım gösteremediği encümen toplantıları ise başkan yardımcılarının ve encümen üyelerinin biri ile yönetilmektedir. Belediye encümeninin görevleri aşağıdaki şekildedir (Keleş, 2009: 260):

- Belediyelerin yıl içinde yapacakları projelerle ilgili, bu projelerde ne miktarda paranın harcanmasına dair yazıların meclis üyelerine sunulması,
- Devletlere dâhil edilecek olan uygulamaların hangi uygulamalar olacağına karar verilmesi ve uygulanmaya geçilmesi,
- Gerekli durumlarda yasalara uygun şekilde cezalandırmanın yapılması,

- Vatandaşların ödeme yapacakları bazı resmi belgelerin dışında kalmakta olan ve belirli bir miktarın üzerinde ödemelerle ilgili yaşanabilecek anlaşmazlığın ortadan kaldırılması,
- Halka açık bir şekilde hizmet sunmakta olan işletmelerin gün içinde hangi saat dilimlerinde çalışacağına karar verilmesi,
- Gerekli durumlarda belediye encümeni görevinin üstlenilmesi.

1.1.3.3. Belediye Başkanı

Vatandaşlar, demokratik haklarını kullanarak belediye başkanlarını seçmektedir. Belediyelerin yönetimlerinin yürütme aşamaların görev yapmakta olan belediye başkanı, en üst düzey görevli olarak değerlendirilmektedir. 1963 senesine kadarki dönemde belediye başkanları belediye meclisince seçilmekte idi. Bununla birlikte, bakanlar kurulu tarafından uygun görülmüş olan belediyelere atama usulleri ile de belediye başkanları seçilmiştir. Günümüzde belediye başkanları halk tarafından seçilmektedir. Halk tarafından seçilmiş olan belediye başkanlarının görev süresi 5 yıl olarak değerlendirilmektedir. Belediye idarelerinin başı ve tüzel kişiliklerin temsilcisi olarak değerlendirilen belediye başkanları, aynı zamanda belediye idarelerinin yürütme organları olarak da ifade edilmektedir. Belediye başkanları görevlerini yaparken özellikle siyasal yandaşları tarafından zorlanmaktadır. Aynı zamanda ilkelere aykırı olan önerilerin çoğunlukla kendi taraflarından gelmekte olduğu, tarafsız işlemler sebebi ile karşı parti üyelerince desteklendiği düşünülmektedir. Bu durumu belediye başkanları ülkelerin çıkarları anlamında sağlıklı gelişme olarak değerlendirmektedir. Belediye başkanları, kamu hizmetlerini bütün vatandaşlara; sürekli, tarafsız, eşit şekilde herkese götürmek adına çaba ortaya koymalıdır. Demokratikleşme kapsamında önemli bir yere sahip olan yerel yönetimler, özellikle belediyelerin başkanlarının sergilemekte oldukları başarılar, ülkenin siyasi anlamda çatışmalarının azaltılmasına yardımcı olabilmektedir. Aynı zamanda bu durum ülkede iletişimin iyileşmesine katkı sağlamaktadır (Tortop vd., 2006: 38):

- Belediye yönetimlerinin en yetkili görevlisi olarak değerlendirilen belediye başkanları, belediyelerin yönetimlerinin sağlanmasında ve bunu yaparken belediyelerin fayda sağlanmasında görev üstlenmektedir,
- Belediyelerin yıl içinde gerçekleştirdiği projelerin yol haritalarının belirlenmesi ve bu çalışmalara yönelik harcanacak olan giderlerin hesaplanması, projede çalışacak olanların başarı değerlendirilmesinin

yapılması, bütün bu işlemlere yönelik kontrollerin yapılması sonucunda hazırlanmış olan ifadelerin meclise sunulması,

- Düzenlenmiş olan toplantılara, etkinliklere hukuki şekilde bulunacak olan yerlere yönelik sorumlu oldukları belediyelere temsilen gidilmesi,
- Belediye organı olarak değerlendirilen meclise ve encümene başkanlık edilmesi,
- Yetkili organların kararlarının alınması şartı ile sözleşmelerin yapılması, gerekli görülen alanlara yönelik sözleşmelerin yapılması ve bu sözleşmeleri yaparken konuya yönelik bilirkişilerin fikirlerinin alınması,
- Mecliste alınmış olan kararların ve encümen kararlarını hayata geçirilmesi,
- Belediye yönetimleri içinde hizmet sunmakta olan birimlerin ilgili ekiplerle birlikte kontrollerinin sağlanması,
- Belediyelere gelen yardım taleplerinin kabul edilmesi,
- Belediye bütçesine ihtiyaç duyan vatandaşlara yönelik ayrılmış olan kısmı harcamaların, özel gereksinime ihtiyaç duyan vatandaşların ihtiyaçların giderilmesine yönelik harcamaların kontrol edilmesine yönelik özel tesislerin oluşturulması,
- Belediyelere ziyarete gelmiş olanlar için ayrılmış olan bütçe ile gerekli görülen harcamaların yapılması ve belediyelerin temsil edilmesi.

1.1.4. Belediyelerin Görevleri

Belediyelerin görevleri hukuki şekilde belirlenmiştir. 2005 senesinde kabul edilmiş olan 5393 sayılı belediye kanununun 3.bölümü belediyelerin görev ve sorumluluklarını kapsamaktadır. Aynı zamanda 2004 senesinde kabul edilmiş olan 5216 sayılı Büyükşehir belediye kanununun 3.bölümü kapsamında Büyükşehir belediyelerinin görevleri sorumlulukları ayrılmış durumdadır. Belediye kanununda belediyelerin sınırları içinde olunması kaydı ile yerel gereksinimleri 'müşterek niteliklerde' olması kaydıyla belediyelerin sosyal, siyasal ve ekonomik görevleri yer almaktadır. Belediyelerin görevleri aşağıdaki şekildedir (Korkmaz, 2015):

- Belediyelerin sınırları kapsamında; su, ulaşım, kanalizasyon ve alt yapı hizmetlerinin sunulması,
- Çevre ve çevre sağlığına yönelik temizlik hizmetlerinin sunulması,
- Çevre düzenlemesinin yapılması ve yeşil alanların imar edilmesi,
- İtfaiye, ambulans, trafik, ambulans gibi hizmetlerin sunulması,

- Belediyelerin sınırları kapsamında; kültürel ve toplumsal hayatın geliştirilmesi adına kültür sanat ve turizm faaliyetlerinin düzenlenmesi,
- Belediyelerin sınırları kapsamında spor faaliyetleri için alanların oluşturulması,
- Belediyelerin sınırları kapsamında eğitim faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Belediyelerin sınırları içerisindeki; okul binalarının bakım ve onarımlarının yapılması,
- Belediyelerin sınırları içerisinde ye alan yerel halkın problemlerinin çözümlenmesine adına sosyal hizmetlerin sunulması,
- Engellilere yönelik faaliyetlerin düzenlenmesi,
- Belediye sınırları kapsamında yerel halkın ihtiyaçlarına yönelik sağlık hizmetlerinin sunulması ve sağlık tesislerinin inşa edilmesi,
- Gıda bankacılığı yapılması,
- Kültürel değerlerin korunması ile kent kültürünün yaşatılmasına adına kültürel faaliyet organizasyonlarının yapılması, tarihi mekanların bakımlarının ve onarımlarının yapılması,
- Toplumsal gelişmelerin sağlanması adına kadın ve çocuklara yönelik konukevlerinin açılması,
- Ticaret ve yerel ekonominin gelişmesi adına hizmetlerin sunulması.

1.1.5. Belediyelerin Mali Yapısı

Büyükşehir belediyeleri modelinde yer alan temel düşünceler, yerel hizmetlerin sunulması adına federatif yapıların oluşumlarını sağlayarak alt basamaklarda sunulamayan sakıncalı olan durumlarda metropol alan hizmetlerinin yerine kullanılmaktadır. Büyükşehir düşüncesi 1960 senesinde Türkiye'nin gündemine dâhil olmuştur. II. Dünya Savaşı sonrasında Türkiye'de ve uluslararası ölçeklerde yaşanmakta olan sosyo-ekonomik değişimler aynı şekilde hızlı bir kentleşmeyi de beraberinde getirmiştir (Öner, 2006: 94).

Büyükşehir belediye kanunu kapsamında büyükşehir statüsünde yer alan belediyelere ek mali olanaklar sağlanmıştır ve bu sebeple de birçok kentte yeni beklentiler ortaya çıkmıştır. Bu durum sonucunda farklı dönemlerde çıkarılmış olan KHK ile büyükşehir olma özelliklerine sahip olmayan belediyeler bazıları da büyükşehir belediyesi haline getirilmiştir (Gündüzöz, 2011: 158).

Yerel yönetimler merkezi otoriteden bağımsız şekilde vergi gibi gelirleri toplayamamaktadır. Bu sebeple merkezi otoritelerin yardımları olmadan kendilerine verilmekte olan görevleri gerçekleştirmeleri mümkün olmamaktadır. Büyükşehir belediyeleri kendisine düşmekte olan görevleri yerine getirme adına kendilerine kanunlarla belirlenmiş olan gelirlerden başka bir gelir kalemine sahip olmamaktadır. Bununla birlikte kamu tüzel kişiliklerine sahip olan büyükşehir belediyelerinin hizmet yüklerine bağlı olarak gelir kalemlerinin yeterli seviyede olması önemlidir. Büyükşehir belediyelerinin mali yapısı farklı kanunlar ile düzenlenmiştir. Bu kanunlar temel olarak 2380 sayılı Genel Bütçe Vergi Gelirinden pay alınmasına yönelik kanun ile 2464 Sayılı Belediye Gelirleri Kanunu sayesinde gelir elde edebilmektedir. 1319 sayılı kanun ile emlak vergisine değişiklik yapılmıştır ve genel bütçe vergileri gelir kapsamından çıkarılmıştır ve yerel yönetimlere yönlendirilmiştir. Büyükşehir belediyelerin gelir kaynakları; idareler arası transferler, öz gelirler, borçlanma olarak ele alınmaktadır (Karakaya, 2012: 78).

1.1.5.1. Vergi Gelirleri

Vergi, egemenlik gücü ile karşılıksız şekilde gerçek ve tüzel kişilerden alınmakta olan; cebirlik özelliğine sahip olan, kamusal hizmetlerin ortaya çıkarmakta olduğu giderler, kamu borçları nedeniyle ortaya çıkmış olan yükleri karşılamak amacı ile alınmış olan paralar şeklindeki ödemeler olarak ifade edilmektedir. Vergi, belediyelerin öz gelir kaynağının önemli bölümünü oluşturmaktadır ve ülkede yerel yönetimlerin önemli gelir kaynaklarından biri şeklinde değerlendirilmektedir. Genel bütçe vergi gelirinden alınmakta olan payların bir yana bırakılması ile vergi gelirlerinin önemi diğer gelir kaynaklarından daha düşük seviyede kalmaktadır (Ulusoy ve Akdemir, 2004: 227).

Vergiler nispi ve maktu olmak üzere iki şekilde belirlenmektedir. Nispi vergiler reel şekilde enflasyon dönemlerinde kendilerini koruyabilmektedir, maktu vergiler ise korumadan eksik kalmaktadır ve enflasyon karşısında aşılabilir. Bina vergileri, arazi vergiler, eğlence vergileri nispi vergilere örnek olarak gösterilmektedir. Çevre temizlik vergileri, ilan ve reklam vergileri ise maktu vergilere örnek olarak gösterilmektedir (Akçe, 2014: 36).

1.1.5.1.1 Emlak Vergisi

Belediye vergileri içinde en önemli vergilerden biri emlak vergisi olarak değerlendirilmektedir. Emlak vergisi objektif vergi şeklinde ele alınmaktadır. Bununla birlikte sorumluların ve mükelleflerin şahsi durumları dikkate alınmalıdır. Emlak vergisi belediyelerin bütçesi içinde %5-8 oranını oluşturmaktadır. İkinci sırada yer alan havagazı tüketimi ve elektrik vergisi oranları bu vergiyi takip etmektedir. Bu vergilerin oranı ise %1-3 aralığında ortaya çıkmaktadır. Üçüncü sırada çevre temizlik vergileri bulunmaktadır. Bu vergi toplum gelirinin %1-2'sini oluşturmaktadır. Vergi türleri genel olarak toplam bütçeleri içinde değil, belediyelerin vergileri toplamı içinde değerlendirilmektedir. Sonuç olarak emlak vergisi belediyelerin ortalama olarak %60'nı oluşturmaktadır. Diğer veriler ise elektrik ve havagazı vergisi %20'ni, çevre ve temizlik vergisi %15'ni oluşturmaktadır. Bu vergilerin toplamı belediyelerin gelirlerinin %95'ni ortaya çıkarmaktadır (Çınar ve Güler, 2004: 98-99).

Emlak vergisi 1970 senesi itibari ile belediye gelirleri içinde yerini almıştır. Bu verginin genel konusu bina ve araziler olmaktadır. Bu sebeple emlak vergileri kanundan bina vergisi ve arazi vergisi olarak ele alınmaktadır. Belediyeler tarafından parsellenmiş olan araziler arsa olarak ifade edilmektedir. Bu kapsamda arazi vergisi arsa ve arazi vergisi şeklinde iki şekilde ayrımla ele alınmaktadır. Emlak vergisi özel servet vergisi olarak ifade edilmektedir. Bu vergi tüzel ve gerçek kişilerin mülkiyetinde sayılan bina ve arazilerin üzerinden alınmaktadır. Bu vergilerin alınması haklı kılan bazı sebepler bulunmaktadır. Bu sebeplerden biri servet unsurları arasında yer alan arazi ve binaların vergi ödeme gücünün karinesi olarak kabul edilmesi, diğer ise kişilerin sahip oldukları mal varlıkları sebebi ile kamusal hizmetlerden fayda sağlaması şeklindedir. Emlak vergisi tipik yerel yönetim vergisi şeklinde kabul edilmiştir (Özdemir, 2005: 353).

1.1.5.1.2 İlan ve Reklam Vergisi

Kanunda yer almakta olan tanımlaya göre ilan ve reklam vergisi, belediyelerin sınırları içinde mücavir alanların içinde yapılmakta olan bütün ilan ve reklamların vergiye tabi olması olarak ifade edilmektedir. Vergilerin mükellefi yurt dışından gönderilmiş olan ilanlar ve reklamlar da dâhil olmakta ilanları ve reklamları kendi adlarına yaptırmakta olan tüzel ve gerçek kişiler olarak değerlendirilmektedir. İlan ve reklam vergiler için; dergi, gazete gibi yerlerde yapılmış olan ilanlar vergiye tabi

tutulmamaktadır. İlan ve reklam işleri mükellefler tarafından sürekli şekilde yapılıyor olsa da, yapılmakta oldukları ayları takiben tarh ve tahakkuk edilmektedir. İlan ve reklam vergileri belediye gelirlerinin %0.1'lik bölümünü oluşturmaktadır. Bu vergi, belediyelerin nüfusları arttıkça, bütçe payında artış göstermektedir. Belediye kanununa göre; tanıtıcı tabelalar ve reklam panoları konusunda standartların geliştirilmesi belediyelerin yetki ve sorumluluğu sayılmaktadır (Çift, 2013: 70).

1.1.5.1.3 Eğlence Vergisi

Eğlence vergisi, kanunun 3.bölümünde yer almaktadır. Eğlence vergisi, belediyenin sınırlarının içinde mücavir alanların içinde bulunan; sinema, spor yarışı, tiyatro, at yarışı şeklinde biletle girilmekte olan eğlence işletmelerinden alınmakta olan vergiler olarak ifade edilmektedir (Gökçe ve Bayrakçı, 2006: 149).

Belediyelerin sınırı ve mücavir alanı içinde yer almakta olan biletle girilmekte olan yerlerden alınan eğlence vergileri; hasılat tutarının %5-50'sini oluşturmaktadır. Girilmesi için bilete gerek duyulmayan yerlerde ise belediye meclise; günlük olarak 5-100 TL arasında değişmektedir. Eğlence vergileri, biletle girilmekte olan yerlerde bilet bedeline eklenmektedir ve belediyeler tarafından özel damgaların konulması ile ödenmektedir (Gerçek, 2010: 12-13)

1.1.5.1.4 Haberleşme Vergisi

Belediye mücavir alanlarının içinde yer alan; telgraf, posta, telefon işletmeleri tarafından tahsil edilmekte olan telefon, devir ve nakil işlemleri hariç tutulmak üzere haberleşme vergisi olarak tanımlanmaktadır. Bu vergilerin mükellefi ücretleri tahsil etmekte olan posta telgraf telefon idareleri olmaktadır. Vergilerin matrahı; devir, nakil ücretlerinin dışında tahsil edilmekte olan ücretlendirme olarak ifade edilmektedir. Haberleşme vergisi belediyelerin gelirlerinin %1'ni oluşturmaktadır (Bapbacı, 2017; 16).

1.1.5.1.5 Elektrik ve Havagazı Tüketim Vergisi

Bu vergi, belediyelerin sınırı ve mücavir alanı içinde yer alan elektrik ve havagazı tüketimini oluşturmaktadır. Vergilerin matrahı kullanılmakta olan elektrik ve havagazının satış bedeli olarak tanımlanmaktadır. Elektrik ve havagazı işletmelerin abonelerinden belirli oranda tahsil edilmekte olan vergi olarak ifade edilmektedir. Bu verginin mükellefi elektrik ve havagazı tüketen kişilerdir. Elektrik ve havagazını dağıtmakta olan kuruluşlar, satış bedelleri ile birlikte bu vergilerin tahsillerinden ve

ilgili belediyelere yatırılmasından sorumlu tutulmaktadır. Bu verginin oranı tüketim işletmelerinde %1, diğer işletmelerde ise %5 şeklindedir. Vergilerin ayın 20. Gününe kadar belediyelere yatırılması gerekmektedir (Bapbacı, 2017; 17).

1.1.5.1.6 Yangın Sigortası Vergisi

Belediyelerin sınırları ve mücavir alanı içinde menkul ve gayrimenkul mallar için yapılmakta olan yangın sigortalarından alınmakta olan primler, yangın sigortası vergisi olarak ifade edilmektedir. Bu verginin matrahı, yapılmakta olan yangın sigorta işlemleri sebebi ile alınmakta olan primleri tutarlarıdır ve sigorta şirketleri bunları ödemekle mükellef sayılmaktadır. Yangın sigortası vergilerinin oranları prim üzerinden %10 şeklinde alınmaktadır. Bu vergi sigorta şirketleri tarafından ödenmektedir. Bir ay içinde vergiye yönelik tabi muameleler bir sonraki ayın 20. Gününde ödenmektedir. Aynı zamanda belediyelere beyanname ile bildirilmektedir ve hesaplanmış olan verginin de aynı sürede ödenmesi gerekmektedir. Bu vergi, büyükşehir belediyelerinin sunmakta olduğu itfaiye hizmetleri ile doğrudan ilişki olan bir vergi türüdür (Çetinkaya ve Demirbaş: 7).

1.1.5.1.7 Çevre ve Temizlik Vergisi

Belediyelerin sınırları ve mücavir alanı içinde yer alan belediyelerin çevre temizlik hizmetlerinden yararlanmakta olan konutlar, iş yerleri diğer şekillerde kullanılmakta olan binalar çevre ve temizlik vergisine tabi tutulmaktadır. Genel ve katma bütçeli olan idareler, belediyeler, il özel idareleri, üniversiteler tarafından sunulan münhasıran hizmetler için kullanılmakta olan binalar, Kızılay genel merkezlerinin şubeleri, kredi ve yurtlar kurumuna ait olan öğrenci yurtları, korumalı olan iş yerleri, halka açık ibadet yerleri bu vergiye tabi tutulmamaktadır. 2000 yılında yapılmış olan düzenleme sonucunda bu vergi, emlak vergisinin taksit süresi içinde su tüketim bedeli olarak ödenmektedir. Büyükşehir belediyelerine tahsis edilmiş olan çevre temizlik vergilerinin olması durumunda, belirli belediyelerinin tahsil etmekte olan verginin %20'si büyükşehir belediyesine aktarılmaktadır. Büyükşehir belediyeleri su ve kanalizasyon idareleri ile gerçekleştirilen tahsilatlar %20 ayrılması ile kalan %80, belediyelerin hesaplarına aktarılmaktadır (Keleş, 2009: 369).

Bu verginin tutarı her yıl düzenlenmektedir. Sonuç olarak oran yeniden değerlendirilme düzeyinde arttırılmaktadır ve bu tutarların belirlenmesinde ise vergi tutarının %5'lik kısmını aşmamış olan kesirler dikkate alınmamaktadır. Farklı

şekillerde kullanılmakta olan işyerleri ve binalara ait vergiler ise kanunda yer almakta olan tarifeler göre alınmaktadır. Bu tarifelere göre Büyükşehir belediyelerin bu oran %25 artırımlı düzenlenmektedir (Karaarslan ve Ozansoy, 2014: 247).

Belediye gelirleri kanunda yer alan 44.maddeye göre, büyükşehir belediyelerinde bu vergiler, diğer belediyelerde uygulanmakta olan çevre temizlik vergi tutarlarına göre %25 arttırılarak uygulanmaktadır. Çevre temizlik vergisinde su tüketim miktarları esas alınmaktadır. Bu kapsamda metreküp başına büyükşehirlerde 2018 senesi itibari ile 32 kuruş, diğer yerlerde ise 24 kuruş şeklinde hesaplanmaktadır . Büyükşehir belediyelerinin olduğu yerlerde bu vergiler içle belediyesi tarafından toplanmaktadır ve buradan büyükşehir belediyelerine pay sağlanmaktadır. Bu pay genel olarak %20 olarak hesaplanmaktadır (Ulusoy ve Akdemir, 2017: 354).

İKİNCİ BÖLÜM

KAMU HİZMETLERİ VE BELEDİYE HİZMET YÖNTEMLERİ

2.1. Hizmet Kavramı, Tanımı ve Temel Özellikleri

Dünyada ortaya çıkan gelişmeler sonucunda insanların istekleri sürekli olarak değişmektedir ve farklılık göstermektedir. Bu durum hizmet kavramının tanımlanmasını zorlaştırmaktadır. Hizmet kavramının kesin bir tanımının olmaması ve araştırmacılara göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu kavramın araştırmacılara göre farklılık göstermesinin temel nedeni ise; araştırmacıların bağlı oldukları bilim dalları olmaktadır.

Hizmet kavramı, insanların ihtiyaçlarını gidermek amacı ile belirli fiyattan satışa sunulmuş olan, herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, doyum ve yarar sağlayan soyut faaliyetler olarak tanımlanmaktadır (Öztürk, 1996: 65).

Hizmet, kullanıcıların yaşantılarından kaynaklanmakta olan ve genel olarak fiziksel olmayan sorunları çözüme ulaştıran sistemler, faaliyetler ve faydalar toplamı olarak tanımlanmaktadır (İslamoğlu vd., 2006: 17).

Hizmet, tüketicilerin mülkiyetleri ile ilgili olmayan satın alınan faydalar olarak tanımlanmaktadır. Doğrudan satışa sunulmakta olan veya ürünlerin satışı ile birlikte sağlanmakta olan doyumlar ve yararlar hizmet olarak tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre hizmet iki başlık altında ele alınmaktadır (Mucuk, 2004: 22):

- Mallardan ve diğer hizmetlerden bağımsız şekilde satışa sunulmakta olan sigortacılık, avukatlık gibi hizmetler,
- Mallar ve hizmetlerle birlikte satın alınmakta olan hizmetler.

Hizmetleri mallardan ayırmakta olan farklılıkları yansıtmakta olan belirli karakteristik özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler; fiziksel varlıkların olmaması, üretimle tüketimin birbirinden ayrı olması, dayanıksızlık ve ayrılmazlık şeklindedir.

1.Soyutluluk(Dokunulmazlık) Hizmetler görülemez, dokunulamaz, tadılamazlar.	2.Ayrılmazlık(Eş Zamanlılık) Hizmetler, hizmeti verenden ayrılamaz.
3.Değişkenlik(Heterojenlik) Hizmetin kalitesi, onu kimin, nerede, ne zaman, nasıl verdiğiine bağlı olarak değişir.	4.Dayanksızlık Hizmetler depo edilemezler.

Şekil 2. Hizmetin Karakteristik Özellikleri

Kaynak: (Mucuk, 2004: 22).

2.2. Kamu Hizmetlerinin Tanımı

Kamu hizmetleri devletlerin varlık sebepleri olarak görülmekte olan; zaman, içerik ve yere göre değişkenlik ortaya koyan bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Değişmekte olan bir kavram olması ile birlikte karşılık merkezleri idarelerin ağırlıklı yer aldığı ülkelerde bu kavram birbirine yakın şekilde anlaşılmaktadır (Sezer, 2008:149).

Kamu hizmetleri zaman içinde değişmekte olan; siyasal, sosyal, tarihsel şartlara bağlı olarak devletlerin klasik görevleri ile birlikte ekonomik hayatlarında üstlenmiş oldukları sosyal ve ekonomik faaliyetlere paralel şekilde değişim göstermektedir. Kamu hizmetleri, kamu tüzel kişileri ve bunların denetimleri altında yer alan özel girişimler tarafından sağlanmakta olan kamu yararını amaçlayan faaliyetler olarak ifade edilmektedir (Atmaca, 2012: 77).

Devlet veya kamu tüzel kişiler aracılığı ile veya bu kişilerin gözetimleri, denetimleri altında vatandaşların ortak ihtiyaçlarının karşılanması, kamu yararının ve çıkarının sağlanması için yapılmakta olan ve topluma sunulmakta olan düzenli ve sürekli etkinlikler kamu hizmetleri şeklinde ifade edilmektedir (Gözübüyük ve Tan, 2006: 645) .

Kamu hizmetlerinde kamu yararı amacı ile birlikte bu hizmetler; kamu tüzel kişileri tarafından sağlanmakta olan veya üstlenilmekte olan kamu yararını hedefleyen faaliyetler şeklinde ifade edilmektedir. Sonuç olarak, belirli bir hizmetin kamu hizmeti olarak sayılması için en az iki şartın karşılanması gerekmektedir. Bu şartlardan biri, hizmetlerin kamulara yönelik ve kamunun faydasına olması şeklindedir. Bu şartlardan ikinci ise; kamu kuruluşları tarafından veya bu kuruluşların gözetimleri ve denetimleri altında sunulmakta olan hizmetlerin hukuk kişileri tarafından yürütülmesi şeklindedir (Çal, 2007: 607).

2.3. Kamu Hizmetlerinin Özellikleri

Kamu hizmetlerinin özellikleri aşağıdaki şekildedir (Atmaca, 2012: 80-81):

- Bu hizmetleri kamuya yönelik ve kamu yararına dönük olmaktadır. Aynı zamanda bu hizmetler kişilerin yararlanmasına açık şekildedir.
- Belirli bir hizmetin kamu hizmeti olarak sayılması için, bu hizmetin kamu yararına olması yeterli olmamaktadır. Bununla birlikte bu hizmetlerin kamu kurumlarının denetimi ve gözetimi altında yürütülmesi gerekmektedir.
- Kamu hizmetleri normal koşullarda kamu kurumları tarafından sağlanmaktadır. Aynı zamanda kamu hizmetleri kamu kurumlarının denetimleri altındaki özel kesimler tarafından da sağlanmaktadır.
- Kamu hizmetlerinden yararlanmada eşitlik ilkesi kabul edilmektedir. Kamu hizmetleri nesnel şekilde sunulmaktadır.
- Kamu hizmetleri devamlı hizmetlerdir ama geçici veya süreli de olabilmektedir.
- Kamu hizmetlerinden yararlanan kişilerin hak ve özgürlüklerinin hizmetlerin gereksinimi doğrusunda olması gerekmektedir.
- Kamu kesimine dolaylı şekilde yaramakta olan hizmetleri kamu hizmeti olarak sayılmamaktadır.
- Kamu hizmetleri, yerel, ulusal ve bölgesel olabilmektedir. Aynı zamanda bu hizmetler toplumun belirli bir bölümüne uygun olarak da sunulabilmektedir.
- Kamu hizmetlerinin çoğunluğu ve kolluk hizmetleri ücretsiz şekilde sunulmaktadır.

- Belirli bir hizmetin kamu hizmeti olarak sayılması için toplumun içinde bulunmakta olduğu şartlarla yakından ilişkili olması ve siyasal kararlarla belirlenmiş olması gerekmektedir.
- Belirli bir hizmetin kamu hizmeti olarak sayılması için kamu kurumları tarafından yürütülmesi yasama organlarının iznine bağlı olmaktadır.
- Kamu hizmetleri sadece kamu hukukunu göre yönetilmemektedir, hizmetlerin niteliklerine uygun özel kurallar da uygulanabilmektedir.

Kamu hizmetinde uygun bir hizmetten yararlanan tanımlamasının yapılması önemli olmaktadır. Özel bir kesim tarafından üretilmekte olan hizmetle olduğu şekilde, kamu hizmetlerinde de hizmetten yararlananlar, kendilerine sunulmakta olan hizmetleri alanlar veya kullananlar önemli olmaktadır. Kamu hizmetleri için hizmetten yararlanan kavramlarını kullanımı ve özel kesimde müşteri kavramları arasında farklılık bulunmaktadır. Kamu hizmetleri ile hedeflenen toplumların ortak gereksinimlerin karşılanması olduğu için, temel kuruluşlar amaçları içinde kar olguları yer almamaktadır ve bu süreçlerde kamu kuruluşları ve vatandaşlar arasında ilişki ortaya çıkmaktadır. Günümüzde kamu hizmetleri sadece kamu kuruluşları ile sağlanmamaktadır, aynı zamanda devletlerin denetimi ve gözetimi altında olan özel sektör tarafından da sağlanmaktadır (Sezer, 2008: 153- 154)

2.4. Kamu Hizmetinin İlkeleri

Kamu hizmetinde; eşitlik, tarafsızlık, değişkenlik, süreklilik şeklinde dört temel ilke bulunmaktadır (Sezer, 2008: 156)

- Süreklilik: kamu hizmetlerine konu olan veya kamu yararına sayılan faaliyetlerin düzenli ve sürekli olarak yürütülmesi önemli bir konudur. Süreklilik unsuru; faaliyetlerin içerikleri ve zaman anlamında farklılık göstermektedir. Bu ilke hizmetlerin ara verilmeden 7/24 gerçekleştirilmesi gerektiğini savunmaktadır. Örnek olarak; doğal gaz, su, çöp toplama gibi hizmetlerin 24 saat süresinde devam etmesi ile birlikte eğitim, ulaşım hizmetleri belirli saat aralıklarında sunulmaktadır.
- Bedelsizlik: bu ilke tartışmalara konu olan bir ilke olmaktadır. Kanuni anlamda ilköğretim bedelsizliği şeklinde kamu hizmetlerinin bedel

alınmaksızın yapılması, belirtilmiş olan zaman içinde kamu hizmetlerinin çoğaltılması, hizmetten faydalananların artması ile birlikte bu hizmetler karşılığında belirli meblağlar tahsil edilmeye başlanmıştır. İdarelerin kamu hizmetlerinin kullanılması sebebi ile almakta oldukları bedeller, fiyat anlamı taşımamakta olan hizmetlerin maliyetlerine katkı anlamları taşımakta olan bedeller olarak kâr artı maliyet şeklinde bir bedel olmamaktadır.

- Eşitlik ve tarafsızlık: devletin önünde herkes eşit olarak görülmektedir. Anayasanın 10.maddesine göre kanun karşısında; herkes ırk, cinsiyet, siyasi fikir, dil, felsefi inançlar, din gibi unsurlar anlamında denk konumda görülmelidir. Kamu hizmetlerinin yararlanmakta olan kişilerin arasında herhangi ayrımlar yapılmadan bu kişiler eşit şekilde hizmetlerde fayda sağlanması hakkı tanınmış durumdadır. Kamu hizmetlerinde insan unsuru şeklinde oluşturulan kamu görevlerine girmelerinde eşitlik ilkesi Anayasanın 70. maddesinde yer almıştır. Bu maddeye göre; her bir Türk kamu hizmetlerine girme hakkına sahip olmaktadır. Hizmete alınmada ise görevlerin gereği olan nitelik dışında başka bir ayrım gözetilmemektedir.
- Değişkenlik: kamu hizmetlerinin sunulmakta olduğu toplumlarda; kişilerin gereksinimleri güm geçtikçe değişmektedir. Özellikle; teknolojik değişimler, ekonomik değişimler, nüfus artışı gibi sebepler toplumlarda başka anlayışların kabul edilmesi ile hizmetlerde değişimler zorunlu hale getirmiştir.

2.5. Kamu Hizmetlerinin Türleri

Kamu hizmetleri yürütülmekte oldukları alanlarda ve kişilerin yararlanma şekilleri anlamında; ekonomik, kültürel, sosyal, idari olarak ele alınmaktadır. Kamu hizmetleri konu anlamında ise; tekel, tekelsiz olarak ele alınmaktadır. Kamu hizmetleri genel olarak dört başlık altında ele alınmaktadır. Bu başlıklar aşağıdaki şekildedir (Atmaca, 2012: 83-84):

- Yönetmel kamu hizmetleri: bu hizmetler idari hizmetler olarak da ifade edilmektedir. Yönetmel hizmetler, geleneksel anlamda eski dönemden günümüze kadar gelmiş olan hizmetlerdir. Bu hizmetlere örnek olarak; sağlık,

tapu kadastro, bayındırlık hizmetleri, idarelerin klasik faaliyetler gösterilebilmektedir.

- İktisadi kamu hizmetleri: bu hizmetler ticari hizmetler şeklinde değerlendirilmektedir. İktisadi kamu hizmetleri bazı yönleri ile özel faaliyetlere benzerlik göstermektedir, bazı yönleri ile ise kamu hizmeti niteliğini taşımaktadır. Bu özellikleri sebebi ile iktisadi hizmetler; hem özel hukuk kurallarına hem de kamu hukuk kurallarına uygun şekilde yürütülmektedir.
- Sosyal kamu hizmetleri: bu hizmetler tür şeklinde gelişme eğiliminde olmaktadır. Bu hizmetlere örnek olarak; işçi bulma, eğlenme, dinlenme, emeklilik, sosyal güvenlik hizmetleri gösterilebilir. Genel olarak toplumsal ihtiyaçları karşılamakta olan etkinlikler sosyal kamu hizmeti olarak ifade edilmektedir. Bu hizmetlerin bazıları özel kesimler tarafından yürütülmektedir, bazıları ise devlet tarafından yürütülmektedir. Devlet tarafından yürütülen hizmetlere örnek olarak; iş ve işçi bulma hizmetleri gösterilebilmektedir. Sosyal kamu hizmetlerinin iktisadi kamu hizmetleri ile kıyaslanması sonucunda, bu hizmetlerin daha çok kamu yararı gütmekte olduğu görülmektedir. Aynı zamanda bu hizmetlerin kamusal tarafları baskın olmaktadır. Bu hizmetlere özel hukuk kuralları belirli ölçülerde yansıtılabilmektedir.
- Bilimsel teknik ve kültürel kamu hizmetleri: günümüzde; bilimsel, teknik, kültürel kamu hizmetleri önemli gelişmeler sağlamıştır. Bununla birlikte teknik ve bilimsel konularla birlikte; resim, tiyatro, müzik, heykel şeklinde faaliyetlerin de günümüzdeki idarelerin iş alanlarına girmekte olduğu görülmektedir. Özgürlük ortamı olduğu sürece bu hizmetler gelişim gösterebilmektedir ve özerklik özelliği ortaya koymaktadır.

2.6. Belediye Hizmetlerinin Sunulma Yöntemleri

Birbirinden farklı yönetim felsefeleri olan merkezden yönetim ve yerinden yönelik anlayışlarından hangilerinin ağırlıklı olarak uygulanırsa, ülkelerin kuruluşları ve kurumları da bu tercihlere göre şekillenmektedir. Aynı zamanda kamusal faaliyetlerde egemen yönetim tarzları çerçevesine şekillenmektedir. Yerinden yönetim ve merkezden yönetim felsefeleri kendi içlerinde tekdüze ve standart

sistemler olarak düşünülmemelidir. Devletler bu yönetim tarzları uygularken farklı modeller ortaya koymuştur (Parlak, 2014: 12).

Bu yönetim modelleri aşağıdaki başlıklarda detaylı olarak incelenmiştir.

2.6.1. İmtiyaz Yöntemi

Bu yöntem yerel yönetimin, belirli kamu hizmetlerinin finansmanlarını ve idaresinin kısmen veya tamamen bir işletmeciye havale etmesi olarak ifade edilmektedir. Bu duruma karşılık olarak; özel girişimcilerin yapmış oldukları yatırımların karşılığını alabilecekleri belirli bir teminat tekeli bulunmaktadır. Bu teminat genel olarak belirli coğrafi alanlarla sınırlı olmaktadır (Levrat, 1995: 12).

İmtiyaz kavramı, kamu hizmetleri olarak devlet tarafından üstlenilmekte olan alanların toplumsal ihtiyaçları karşılayacak malların ve hizmetlerin üretiminin, özel girişimcilerin sermayesi ile kendi sermayeleri üzerinde doğacak şekillerde yerine getirmelerini kapsamaktadır. Bu durumun karşılığında söz konusu olan kamu hizmetleri alanları, üretim ilişkilerinin alanından kurtulmaktadır ve imtiyazdan yararlanabilmektedir (Karahanoğulları, 2002: 13).

Bu yöntem ile hizmetten yararlananlar, hizmetlerin bedelini doğrudan hizmeti sunmakta olan kuruluşlara ve firmalar ödemektedir. Bu sayede, imtiyaz sözleşmeleri sadece kullanıcıların belirlenebildiği zamanlarda ve ücretlenebilir özellikteki hizmetler için geçerli olmaktadır. İmtiyazların temel olarak üç özelliği bulunmaktadır. Bu özellikler aşağıdaki şekildedir (Emrealp ve Horgan, 1994: 142):

- Hizmetlerin başlangıç aşamalarında, imtiyazları devralanların, faaliyete geçirmek adına gerekli yatırımları yapması gerekmektedir,
- İmtiyazların süresi boyunca, imtiyazı devralanlar, ilgili hizmetlerin maliyetlerini ve risklerini üstlenmektedir. Bu kapsamda, devralanlar yönetimin bütün sorumluluklarını da üstlenmektedir. Bu sorumlulukları; hizmetleri için gerekli olan kişilerin istihdamından, tesislerin bakımlarının yapılmasına kadar bütün işletme süreçlerini kapsamaktadır.
- İmtiyazları devralanlar bu hizmetlerin karşılığında doğrudan bir ücret tahsil edememektedir. Bu ücretler ise sermaye harcamasının geri alınmasını sağlamaya yönelik olmaktadır. Aynı zamanda elde edilen karlar, imtiyazı devralanlarla kalmaktadır.

İmtiyaz karla tanımlanmaktadır. İmtiyaz konusunun faaliyet alanları; doğal tekel ve siyasi tekel alanları olarak tanımlanmaktadır. Bu sebeple özel girişimciler için, bütün toplumları sarsabilecek kriz anlarının dışında, kar elde edilmesi kesin olarak görülmektedir. İmtiyaz yönteminde, kamu hizmetlerini yürütülmesi ile elde edilen değerler kamu kesiminde kalmamaktadır. Bu gelirler özel girişimcilere geçmektedir (Karahanoğulları, 2002: 14).

2.6.2. Yap-İşlet Devret Yöntemi

Bu model kamunun görev alanlarına girmekte olan yatırım ve hizmetleri, işletme dönemlerinde yapılacak olan masrafları yüklenmekte olan ve karşılık olarak yatırım sonucunda ortaya çıkacak tesisleri, önceden belirlenmiş olan süre zarfından işletme hakkına sahip olan şirketler aracılığı ile gerçekleştirilebilir (Acartürk, 2001: 5).

Türkiye’de 3996 sayılı kanun ile bazı hizmetlerin Yap-İşlet-Devret Modeli ile yapılması amaçlanmıştır. Bu kanuna göre; baraj sulama, arıtma tesisii haberleşme, spor tesisleri, tema park, ticari binalar, depo tesisleri, ısıtma sistemleri, çevre kirliliğinin önleyici çalışmalar, yeraltı ve yerüstü otoparklar, atık ısıya dayalı olan sistemler, milli park, tabiat parkları, sınır kapıları, yat limanları şeklindeki komplekslerin Yap-İşlet-Devret Modeli çerçevesinde yönetilmesi amaçlanmıştır (Çapar vd., 2015: 7).

2.6.3. İhale Yöntemi

Bu yöntem ile yerel yönetimler, belirli şirketler veya kar amacı gütmekte olan kuruluşlar ile sözleşme yapmaktadır ve bu sayede belirli hizmetlerin sunulmasını talep etmektedir. Bu sözleşmeler herhangi hizmetin bütünü ile veya kısmen gerçekleştirilmesine yönelik olabilmektedir. Aynı zamanda bu hizmetler yerel yönetimlerin özelliklerine ve gereksinimlerine uygun olarak gerçekleştirilmektedir (Emrealp ve Horgan, 1994: 143).

İhale yönetiminde kent hizmetlere yönelik gerekli olan kaynaklar idare aracılığı ile sağlanmaktadır. Bununla birlikte bu hizmetlerin üretimi özel sektör tarafından sağlanmaktadır. Yerel yönetimlerin sıklıkla başvurdukları özelleştirme yöntemi ihale yöntemidir. Hizmet üretimi özelleştirildiği zaman da kamu kuruluşlarının denetim ve gözetimlerinde üretim yapılmaktadır. Kaldırımların yapım ve bakımlarının yapılması, çöplerin toplanması, trafik ışıklarının bakımı gibi hizmetleri yaygın şekilde ihale edilmekte olan yerel yönetim hizmetlerinde olmaktadır. Avrupa ülkelerinin bazılarının çöplerin toplanması, binaların bakım ve onarımlarının yapılması gibi kentsel altyapı

hizmetleri ihale yöntemi ile yapılmaktadır. İhale yöntemi aracılığı ile sağlanmakta olan işlet genel olarak yüksek teknoloji ve nitelikli işgücünü gerektirmemektedir (Ersöz, 2001: 14).

2.6.4 Satış Yöntemi

Bu yöntemin amaçları, özelleştirme sürecinin başarılı olması, hisselerin senet satışı yolu ile mülkiyetin tabanına yayılması, yerleşmiş olan tasarrufun özelleştirilecek kamunun kuruluşları ile alımları yönlendirmesi şeklindedir. Özelleşen sektörde mülkiyetlerin devri satılacak birimlerinin özellikleri, ekonomik şartları ile birlikte, hedeflerin alım yatırım grupları sayesinde sağlanmaktadır. Belediyeler tarafından satış yöntemi iki şekilde uygulanmaktadır. Bu yöntemler; hisse yolu ile satış ve doğrudan satış şeklindedir. Belediyeler bünyesinde bulunmakta olan bina, arazi, belediye iktisadi teşebbüslerini bu yollar ile satışa sunmaktadırlar. Doğrudan satış yöntemi ile; kamu kuruluşları aktiflerini kısmen veya tamamen satışa sunmaktadır. Hisse yolu ile satışlarda ise kamu kuruluşları hisselerinin tamamen veya bir bölümünü hisse senedi ile özel kişilere ve kurumlara satmaktadır. Bu uygulamaların geçerlilik kazanması adına, özelleştirecek olan kamu kuruluşlarının sermayelerinin bölünebilir olması ve sermaye şirketi statüsüne sahip olunması gerekmektedir (Muter, 1994: 149).

Satış yönteminde ortaya çıkmış en büyük eleştiri devletle ait olan mal varlıkların tek kişinin eline geçebilmesi şeklindedir. Bunun aksine kamuya aile malların tek özel kişilerin eline geçmesi yerine birçok kişiye satılması önerilmektedir. Bu sayede sermayelerin taba yayılması ile tekelleşmenin karşısı alınmaktadır. Satış yöntemi ile özelleştirilecek olan alanlara örneklerden bazıları; otoyollar, elektrik hizmetleri, köprüler, limanlar şeklindedir (Ulusoy ve Vural, 2010: 8).

2.6.5. Fiyatlandırma Yöntemi

Bu yöntem ile kamu kuruluşları tarafından üretilmekte olan hizmetler ve malların fiyatları Pazar şartlarına uygun şekilde, maliyetler hesaplanarak yapılmaktadır. Bu yöntemin uygulanması durumlarında yerel hizmetlerin doğrudan doğruya fayda sağlayan taraflar ile finanse edildiği görülmektedir (Ulusoy ve Vural, 2010: 9).

Fiyatlandırma yönteminde, kamusal mallar ve hizmetler özel sektördeki gibi fiyatlanmaktadır. Bu sayede kurumsal malların satış maliyetleri kar dâhil edildiği durumlarda kamu kurumlarının zarar etme oranları düşürülmektedir. Bu yöntem,

kamu hizmetlerinin finansmanları adına ek vergiler koymakla maliyetlerin dikkate alınarak fiyatlanması konularında fayda sağlamaktadır. Türkiye’de 1980 yılı itibari ile yerel hizmetlerin uygulandığı sübvansiyonlar kaldırılmıştır ve fiyatlandırma yöntemleri tercih edilmiştir. Belediyelerde bulunan kamu hizmetlerini ucuza sağlanan hizmetler şekilde görenlere göre; fiyatlandırma yöntemleri sağlıklı özelleştirme yolu olarak kabul edilmemektedir. Piyasa koşulları sebebi ile belediye hizmetlerinin ücretlendirme durumları yoksul insanların bu hizmetlerden yararlanmasını zorlaştırmaktadır. Bu zorluğun çözümlenmesinde kupon yöntemi sıklıkla kullanılmaktadır (Akcan, 1997: 48).

2.6.6. Şirketleşme Yöntemi

1580 sayılı Belediye Kanununun 19.maddesine göre belediyeler halkın ortak ihtiyaçlarını gidermek amacı ile kendi üstlerine düşen sorumlulukları sürekli şekilde yerine getirmek için şirketler kurmalıdır veya mevcut şirketlere iştirak edilmesini sağlamaktadır. Bu sayede belediyeler şirketleşme yoluna gidebilmektedir. Belediyelerin şirketleşme ile hedefledikleri; daha etkili ve verimli hizmetlerin sunulması şeklindedir. Aynı zamanda şirketleşme ile yeni ekonomik kaynaklara ulaşılması, şehirlerin ihtiyaç duymakta oldukları ticaret merkezlerinin açılması, turizm çalışmaları adına gerekli yatırımların yapılması amaçlanmaktadır. Türkiye’de belediyelerin kendilerine yüklenmiş görevleri yerine getirmemesinin temel sebebi; personel eksikliği ve kaynak yetersizliği şeklindedir. Bu yöntem ile dikkat edilmesi gereken; şirket kurmuş olan belediyelerin görevleri şirketlere geçmemektedir. Sonuç olarak, şirketler belediyelerin yerine geçmemektedir. Belediyeler hizmetlerden bazılarını özel kuruluşlara vermek istediği durumlarda; bunu belirli sözleşmeler ile gerçekleştirilmelidir (Negiz, 2007: 57).

2.6.7. Gönüllü Organizasyon Yönetimi

Belediyeler kent hizmetlerini gönüllü kuruluşlar ile ve kişilerin katkıları ile sağlamaktadır. Belediyeler, ücretsiz, gönüllü çalışanlar ilse bazı belediye hizmetlerini ücretsiz bir şekilde masrafsız olarak veya az masraflı şekilde yapmaktadır. Aynı zamanda belediyeler, dernekleri, vakıfların, gönüllü kuruluşların katılımları ile de belediye hizmetlerinin yürütülmesi konusunda tasarruf sağlayabilmektedir (Aktan, 1997: 49).

Özelleştirme, doğal şekilde ortaya çıkan biçimler şeklinde özellikli gönüllü vakıf, dernek ve benzer kurumların olabildiği gibi, idealist insanların oluşan topluluklar da olabilmektedir. Ülkelerde; kent ve hükümet yöneticileri, kuruluşların ve insanların kamu hizmetlerine gönüllü katılımlarını arttırmaya çalışmaktadır. Bunun nedeni ise kamusal kaynakların hizmetleri yeterli seviyede karşılayamaması şeklindedir. Bu nedenle toplumsal potansiyel imkânlarının seferber edilmesi için de bu yöntem kullanılmaktadır. Bu yöntemin etkili şekilde işleyebilmesi adına vatandaşlar; hayırsever ve dini duyguları ile ön planda tutulmaktadır. Bu hizmetler, mahalle, köy sakinleri tarafından yapılabildiği gibi, zengin vatandaşlar tarafından da yapılmaktadır. Bu yöntem kapsamında; devletin görevleri vatandaşlar tarafından üstlenilmektedir. Aynı zamanda yüksek düzeyde bulunan kamu görevlileri de bu yöntemde etkili olabilmektedir. Gönüllü organizasyon yönetimi genel olarak; ağaçlandırma, köprü yapımları, okul yapımları işlerinde kullanılmaktadır. Osmanlı idaresinde 19.yüzyılda yeterli kadar gelişmiş belediyelerin olmadığı görülmektedir. Osmanlıda kent yerel hizmetleri, mal vakıflarının aracılığı ile yürütülmüştür. Gönüllü olan kuruluşların eskiden olduğu şekilde, günümüzde de birçok uygulama alanları kamu hizmetlerinin işlevlerini üstlenmektedir. Bu organizasyonlar genel olarak; sosyal sorumlulukların geliştirilmesi, yabancılaşmanın önlenmesi, dayanışmanın sağlanması, servetin sosyalleştirilmesi konularında daha etkili bir hizmet sunulmasına katkı sağlamaktadır (Kabasakaloğlu, 2016: 133).

2.6.8. Hizmet Sözleşmesi Yöntemi

Belediye kapsamında bazı yerel hizmetlerin görülmesi sözleşmeler ile özel şirketlere devredilmektedir. Bu yöntem genel olarak; çöp toplama, temizlik, araçların bakımı, sayaçların okunması gibi alanlarda kullanılmaktadır. Belediyeler bu hizmetleri özel şirketleri devrettikleri zaman, hizmet yüklerinin hafifliği sebebi ile özel şirketlerin üzerinde daha etkin bir denetim yapabilmektedirler. Aynı zamanda bu kuruluş aracılığıyla daha verimli ve kaliteli hizmetler sunulmaktadır. Bu yöntem genel olarak hizmetin sunulmakta olduğu tesis veya belediyelere ait olmaktadır. Özel şirketler sözleşme kapsamında belediyelerin adına çalışmalar yapmaktadır. Hizmet sözleşme yapılarak sunulan yerel hizmetlere örnek olarak; sayaç okunması, katı atık toplanması, faturaların düzenlenmesi, kanalizasyonların temizlenmesi, atıkların toplanması, araçların bakımlarının ve tamirlerinin yapılması gösterilebilir (Kabasakaloğlu, 2016: 135).

2.6.9. Kendi Kendine Hizmet Yöntemi

Kendi kendine yardım yöntemi, belirli mahallede oturmakta olan yerel halkın kendilerinin yararlanacakları hizmetleri üretmeleri adına teşvik edilmesi ve yönlendirilmesi olarak açıklanmaktadır. Günümüzde bu yöntem yapım ve sunum aşaması ile sınırlı kalmamaktadır. Aynı zamanda; hizmetlerin bakımları, onarımları gibi aşamaları da içermektedir (Ulusoy ve Vural, 2010: 10).

Hizmetlerin daha iyi şekilde yürütülmesi için gerekli olan bu yöntem, henüz kurumsal bir model olarak ele alınmaktadır. Kendi kendine hizmet yöntemine örnek olarak; geri kazanım adına okunmuş gazeteler toplanması, boş şişelerin toplanma yerine götürülmesi, çöplerin çöp kutusuna atılması gösterilebilir. Bu yöntem bütün modellerin en önemlisidir ve temeli aileye dayanmaktadır. Bu yöntem, dünyada birçok ülkenin yerel yönetim sunmakta olan kişilere yönelik sağlık ve eğitim gibi hizmetlerin sunulmasında etkili olmaktadır. Kendi kendine hizmet; kamu hizmetlerinin daha verimli sunulmasını sağlamaktadır (Kabasakaloğlu, 2016: 135).

2.6.10. Yönetimler Arası İşbirliği Yöntemi

Belediyeler belirli teknik donanımlar, personel ve finansman gerektirmek olan işleri bazen tek başına yürütmekte zorlanmaktadır. Belediyelerin maliyeti yüksek teknik donanımlara ve tecrübeli çalışanlara sahip olması zorunlu değildir. Bunun nedeni ise belediyeler bu hizmetleri kendileri yapmak yerine, maliyetleri düşürmek için kamu kuruluşları ile anlaşma yapmaktadırlar. Bu sayede belirli işleri ortaklaşa yapma yoluna gitmektedirler. Bu ortaklaşa hareketler genel olarak fiziki şekilde birbirine yakın yerleşen belediyelerin arasında yapılmaktadır. İş birliği; belirli hizmetlerin üretimleri, ortak hizmet organizasyonları ile gerçekleştirilebileceği gibi aynı zamanda idareler arasındaki hizmet sözleşmesi ile de yapılmaktadır. Dünyada yerel yönetimler arasındaki işbirliklerine en iyi örnekler Amerika Birleşik Devletlerinde görülmektedir. Yerel yönetimler tarafından bu işbirlikleri yapılırken, çeşitli hukuki yapılanmalar şeklinde; dernek kurma, vakıf kurma etkinlikleri ortaya çıkmaktadır. Yerel yönetimler arasında işbirliğini en iyi şekilde yapanlar mahalle birlikleri şeklindedir. Bunun nedeni ise mahalli idare birlikleri kamu tüzel kişiliklerine sahip olan idarelerden bağımsız şekilde faaliyette bulunması şeklindedir (Kabasakaloğlu, 2016: 136).

2.7 Hizmetlerden Vatandaş Memnuniyeti

Üretim ve tüketimin olduğu toplumlardaki en önemli varlıkları belirli hizmetleri kullanan kişiler olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle hizmet üretmekte olan kurumların temel hedefleri hizmeti kullananların memnun edilmesi şeklindedir. İnsanların ihtiyaçlarının giderek artmakta olduğu bu dönemde; en önemli görevi insanlara hizmet sunmak olan yönetimlerin artmış olan ihtiyaçlara daha çok yerel yönetim kurumları aracılığı ile cevap vermek istediği görülmektedir (Torlak, 1999: 9).

Belediyeler yerel yönetim kuruluşlarının en güçlüsü olarak kabul edilmektedir. Belediyeler, halka yakın olmaları ve seçime dayalı olmaları sebebi ile vatandaşların katılımlarını sağlamada, kamuoyuna anlamada, kamuoyunu tanıtmada ve desteğini sağlamada önemli bir role sahip olmaktadır. Bu anlamda belediyeler; belde hizmetlerine yönelik kararların alınmasında, uygulanmasında, halkın katılımının sağlanmasında, eyleme geçirmede etkin şekilde görev almaktadır. Yerel yönetimlerin karar organları ve yöneticiler vatandaşlar tarafından kendi ihtiyaçlarına yönelik hizmet üretmeleri adına seçilmektedir (Yüzgenç, 2010: 63).

Belediyelerin sunmakta oldukları hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyeti elde etmesi için, sunmuş oldukları hizmetlerin kalitesi olması gerekmektedir. Günümüzde çağdaş hizmet anlayışlarına göre; belediyeler vatandaşların taleplerinin ve isteklerinin yerine getirilmesi oranında başarılı sayılmaktadır (Torlak, 1999: 11).

Belediyeler, vatandaşların ihtiyaçlarını karşıladıkları ve vatandaşların memnuniyetlerini sağladıkları oranda kurumların esas amaçlarını gerçekleştirmiş olacaktır. Vatandaşların, belediyelere yönelik istekleri; ekonomik ve sosyal sebeplere bağlı olarak değişebilmektedir. Bununla birlikte; isteklerin ve ihtiyaçların çok fazla olması, kaynakların sınırlı olması ise belediyelerin hizmetlerini verimli ve etkin şekilde kullanmasına itmektedir (Göküş ve Alptürker, 2011: 123).

Vatandaşların genel olarak kamu hizmetlerinden memnun olmadıkları kabul edilen bir olgu olmaktadır. Belediyeler, vatandaşlara hizmet sunmada sorumlu olan kuruluşlardır. İnsanların hayat kaliteleri yerel hizmetlerin kaliteleri ile yakından ilişkili olmaktadır. Belediyelerin vatandaşların hizmetlerine etkin şekilde karşılması; müşteri odaklı bir yaklaşım benimsemesi ile gerçekleşebilecektir (Gazan, 2010: 67).

Toplam kalite yönetimi anlayışının belediyelerde uygulanması vatandaş memnuniyeti açısından olumlu sonuçlar ortaya koyacaktır. Toplam kalite yönetimine

göre; satılabilirin ne olduğunun anlaşılması adına; müşterilerin görünür olan ve gizli isteklerinin saptanması gerekmektedir. Bu, halka ve müşteriye yakın olmakla sağlanabilmektedir. Bu yönü sebebi ile belediyeler üretim yapan kuruluşlar olarak kabul edilmektedir. Belediyeler belirli hizmetler üretmektedir. Özel işletmelerin üretmekte oldukları hizmetler ve belediyeler arasındaki fark ise belediyelerin kamu hizmetlerini üretmesi olarak kabul edilmektedir (Yüzgenç, 2010: 65).

Belediyeler, belde vatandaşlarının isteklerini ve taleplerini karşılamak adına gerekli çalışmaları yapmakta yükümlüdür. Hizmet vermekte olan belediyeler ile hizmet almakta olan vatandaşların arasında kurulmakta olan bürokratik engellerin ortadan kaldırılması gerekmektedir. Bu nedenle birçok belediyede uygulanmakta olan beyaz masa uygulamaları önemli görevler üstlenmektedir. Halkın şikâyetlerinin, isteklerinin etkin ve kolay şekilde karşılanması bürokratik anlayışların yok edilmesi önemlidir (Gazan, 2010: 63).

Vatandaşların belediyeler tarafından sağlanan hizmetlerden memnun olmaması genel olarak üç sebep ile ortaya çıkmaktadır. Bu sebepler aşağıdaki şekildedir (Adaman ve Çarkoğlu, 2000: 20):

- Verim kayıpları: Belediyeler hizmet sunarken verimlilik ilkesini dikkat alması gerekmektedir. Aksi durumda aynı miktarlarda kaynakla daha az hizmet sunulacaktır. Sonuç olarak vatandaş memnuniyetsizliği ortaya çıkacaktır.
- Vatandaşların tercihlerinin kamu politikalarına yansımaması: Belediyelerin halkın isteklerini verimli şekilde karşılamaması ve yansıtmaması vatandaş memnuniyetsizliği ortaya çıkarmaktadır.
- Kamu yönetimlerinin üçüncü şahıslarla menfaat ilişkisine girmesi: Belediyeler ellerinde olan kaynakları kullanırken, bu kaynakları nerelerde kullanacaklarını, onlara verilmiş olan yetkileri kötüye kullanmayacaklarını açık şekilde ortaya koymaya çalışmaktadır. Belediyelerin menfaat ilişkisine girmesi vatandaş memnuniyetsizliğinin ortaya çıkmasına sebep olacaktır.

Belediyeler, beldelerde, ilçelerde yaşamakta olan insanların hayatlarını mutlu, düzenli ve sağlıklı kılmak adına hizmetler üretmektedirler. Belediyeler işlevleri sebebi ile bürokratik bakımdan kamuoyunu ve hizmet sektörünü ilgilendirmektedir. Aynı zamanda belediyeler, kamu sektörü şeklinde sınıflandırılmasına karşın vatandaşların oyları ile kaliteli hizmet sunmak amacı ile seçilmiş olan demokratik kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır (Peker, 1996: 20).

Belediye yöneticileri, vatandaşlar tarafından kendilerini kaliteli bir hizmet verilmesi amacı ile seçilmektedir. Bu sebeple belediye yöneticiler, üretmekte oldukları hizmetlerin kalitesinin vatandaşların isteklerine uygun olarak seçmektedir ve bu şekilde görevde kalmaya devam etmektedir. Belediyelerin sunmakta oldukları hizmetlerden halkın memnun olması, halka yakın olmak ile sağlanabilmektedir. Bu nedenle belediyelerin vatandaşları memnun etmek için bazı özelliklere dikkat etmesi gerekmektedir. Bu özellikler aşağıdaki şekildedir (Berkün, 2005: 40):

- Çalışan insanlara yönelik olması: Belediyelerin vatandaşlara sözde kalmayacak gerçek yakınlık sağlaması gerekmektedir. Başarılı bir yerel yönetim ortaya koyan belediyeler, çalışanlarına yetkin ve saygın insanlar olarak davranmaktadırlar. Aynı zamanda bu belediyeler çalışanlarını en değerli kaynak olarak değerlendirmektedir.
- Örgüt yapısı: Başarılı belediyelerde; bürokratik yapıların olumsuz etkileri en aza indirgenmektedir. Bu yönetimler; kurumsal işleyişlerin karmaşıklığını ortadan kaldırmaktadır. Aynı zamanda merkezi yönlendirme ile belediyeler basit ve işlevsel yapılara sahip olmaktadır.
- Siyasi ilişkiler: Seçilmiş organlar ile atanmış olan kadrolar ve siyasi ilişkiler arasındaki bağlantılar ve çalışma ortamları siyasi ilişkiler ile şekillenmektedir. Aynı zamanda siyasi ilişkiler; siyasal istikrarın oluşmasına ve korunmasına yardımcı olmaktadır.
- Vatandaşları yanına alma: Başarılı belediyeler; vatandaşların katılımına önem vermektedir. Aynı zamanda bu belediyeler; vatandaşların sorunlarına ve taleplerine duyarlı şekilde yaklaşmaktadır ve cevap vermeye çalışmaktadır. Belediye yönetimler; vatandaşların katılımlarına fırsat yaratma ve demokrasi okulu olma konularında çeşitli katkılar sağlamaktadır.

- Gelişmelerin planlanması: Belediyelerin başarılı olması için göğüslemeleri gereken sorunları saptaması ve aksiyona geçmesi gerekmektedir.
- Yaratıcılık ve girişimcilik: Belediyelerin başarılı olması için problemleri çözmeye yönelik olarak yeni atımlar yapması ve düşünceler geliştirmesi adına bütün çalışanlarına gerekli ortamları hazırlanması gerekmektedir. Aynı zamanda kaynak sıkıntısı ortaya çıktığı durumlarda belediyeler yaratıcı çözümler ortaya koymaktadır. Belediyelerdeki gelişmelerin; bizzat işleri yapan kişiler tarafından takip edilmesi ve yaratıcılıklarını ortaya çıkarmalarına yardımcı olunması gerekmektedir. Bu sayede belediyelerin bütün faaliyetlerinde dinamizm artmaktadır ve canlılık görülmektedir. Bu işleri yapan kişilerinde teknik becerileri ve bilgileri gelişmektedir. Belediyelerde gelinmiş olan noktalar hiçbir zaman yeterli olmamaktadır. Bunun nedeni ise iyi yapılan şeylerin her zaman daha iyi yapılabilmesi inancı olmaktadır.
- Görev anlayışları ve hedefler: Bu kavramlar belediyelerin varlık sebeplerini ortaya koymaktadır. Belediyelerde başarılı bir yerel yönetim olması; değişmekte olan kaynaklara ve taleplere sürekli olarak cevap verilmesini sağlamaktadır.
- Ahlak ve değerler: Başarılı belediyeler; toplum tarafından kabul görmüş ahlak anlayışlarına ve değerler sistemine sahip olmaktadır. Bu değerlerin çalışanlar tarafından benimsenmesi gerekmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYE HİZMETLERİNİN VATANDAŞ MEMNUNİYETİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: İBB ÖRNEĞİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Sürekli olarak gelişmek ve değişmek hayatın hemen hemen her alanında kendini göstermektedir. Kişilerin zamanla süre gelen ihtiyaçları da gün geçtikçe farklılık göstermiştir. Kişilerin ihtiyaçlarının giderilmesinde ise kamu hizmetleri sunan yerel yönetimler önemli bir rol oynamaktadır. Sanayi devrimi sonucu yaşanan kentlerdeki nüfus artışları yerel yönetimlerin işlevlerinde; tür, kapsam, nitelik şeklinde çeşitlilikler ortaya çıkarmıştır. Son dönemlerde ise vatandaş memnuniyeti kavramı ve hizmet kalitesi kavramı belediyeler açısından oldukça önemli bir kavram olmuştur. Belediyelerin asli görevleri ise bu memnuniyet düzeylerini artırmaktadır.

Bu araştırmanın amacı ise vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesidir. Aynı zamanda katılımcıların belediye hizmetlerinden memnuniyetleri; yaş, cinsiyet, çocuk sahibi olma, eğitim durumu, gelir düzeyi, meslek durumu değişkenlerine göre incelenmiştir.

3.2. Araştırmanın Önemi

Günümüzün değişen ve gelişen dünyasında hizmet ve mal konusunda kalite unsur önemli bir yere sahip olmaya başlamıştır. Özellikle son dönemlerde başlamış olan yeni yerel yönetim anlayışı ile birlikte hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti şeklinde kavramlar belediyeler için önemli bir hale gelmiş durumdadır. Belediyeler yerel hizmetlerin yürütülmesinde vazgeçilmez kurumlardır. Bu kurumların vatandaşların isteklerine ve beklentilerine duyarlı şekilde hareket etmesi önemli olmaktadır. Aynı zamanda bu kurumların hizmet kalitelerini ön planda tutarak vatandaşları memnun etmesi de önemli bir konu olmaktadır.

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Söz konusu araştırmada uygulanan frekans ve yüzde analizlerinin yanı sıra T- test ve Anova testleri gibi farklılık testleri uygulanmıştır. Bu bağlamda belediye hizmetlerine ait memnuniyetin vatandaşların demografik özelliklerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir. Araştırmada sadece farklılık testlerinin uygulanması, demografik olarak bir farklılığın söz konusu olup olmadığına ulaşılmasına yardımcı olurken, vatandaş memnuniyetine etki edebilecek değişkenler ve bu değişkenlerin ölçülmesi için uygulanması gereken istatistiksel testler uygulanmamıştır. Aynı şekilde belediye hizmetlerine karşı memnuniyet ile ilişkili olabilecek değişkenler ve bu değişkenlerin istatistiksel anlamda anlamlılığını test edebilecek istatistiksel analizler kullanılmamıştır. Bu bağlamda araştırmada belediye hizmetlerine olan memnuniyet ölçeğine sadece farklılık testlerinin uygulanması araştırmanın önemli sınırlılıkları arasında yer almakta olup araştırmanın diğer sınırlılıkları ise aşağıda maddeler halinde belirtilmiştir:

- Araştırmanın örneklemini 352 katılımcı ile sınırlıdır.
- Araştırmada kullanılan bilgiler literatür taraması sonucunda elde edilmiş olan kaynaklarla sınırlıdır.
- Araştırmanın örneklemini İstanbul ilinde ikamet eden kişilerle sınırlıdır.
- Araştırmanın katılımcıları İstanbul Büyükşehir Belediyesinden hizmet almış olan kişilerle sınırlıdır.

3.4. Literatür Taraması

Bu çalışmada yerel yönetimlerin vatandaş memnuniyeti açısından değerlendirilmesi ile ilgili literatür incelendiğinde aşağıdaki çalışmalar göze çarpmaktadır. Bu çalışmalar aşağıda gösterildiği şekilde yorumlanabilir.

Çakmak (2007), çalışmasında uygulanan ankete göre (818 kişi katılmış olup) memnuniyetsizliğin en fazla olduğu belediye hizmetleri; kanalizasyon, hava kirliliği, otopark hizmetleri, gürültü kirliliği, konut ve arsa üretimi gibi hizmetler olduğuna işaret etmektedir. Memnuniyetin en fazla olduğu hizmetlerin ise ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar olduğu göze çarpmaktadır.

Kara (2010), çalışmasında uygulanan faktör analizi, Anova ve T-testi sonucunda Yozgat ili içerisinde ikamet eden vatandaşların hizmetlerden genel olarak memnun olmadığı saptanmıştır. Belediyenin yaptığı ve halkın memnuniyetinin yüksek çıktığı

hizmetler ise sosyal sorumluluk projeleri, Yozgat'ın tanıtılması ve yeşil alan konusundaki çalışmalardır. Ayrıca Yozgat Belediyesi'nin yollara ve otopark sorununa eğilmesi gerektiği de saptanmıştır.

Usta (2010), çalışmasında uygulanan T-testi ve Anova testleri sonucunda Giresun ili içerisinde ikamet eden vatandaşların memnuniyet oranının çok düşük olduğu gözlenmiştir. En çok şikayet alınan hizmetlerin ise şu şekilde sıralanabileceği görülmüştür; halk sağlığı için yeterli denetim yapılmaması, altyapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınmaması, verilen sözlerin zamanında yerine getirilmemesi gibi unsurlar saptanmıştır. Çalışmanın en ilginç yanı ise vatandaşlar engelli ve yaşlılara yönelik hizmetler konusunda hassas iken, belediyede böyle bir hassasiyetin görülmemesidir.

Şahin (2011), çalışmasında uygulanan T-testi ve Anova testleri sonucunda Konya ili içerisinde ikamet eden vatandaşların %53'ünün söz konusu belediye hizmetlerinden memnun oldukları saptanmıştır. İlçelerde oturan vatandaşların ise kendi ilçe belediye hizmetlerinden memnun olduğu kanısına varılmıştır.

Göküş (2011), çalışmasında uygulanan frekans, T-testi ve Anova testleri sonucunda Silifke ilçesinde ikamet eden vatandaşların her ne kadar bazı hizmet kalemlerinde memnuniyetsizliklerin ortaya çıktığı saptansa da vatandaşların hizmetlerin genelinden memnun olduğu göze çarpmaktadır. Vatandaşların en çok memnun olduğu 5 hizmet kalemi şu şekildedir; otopark hizmetleri, kapalı pazar yeri, mahalle pazarları, mezarlıklar hizmetleri ve huzurevi gibi hizmetler olduğu saptanmıştır.

Akyıldız (2012), çalışmasında uygulanan T-testi ve Anova testleri sonucunda Uşak ili içinde yaşayan vatandaşların genel memnuniyet düzeyi (3.10) olarak tespit edildiği görülmüştür. Memnuniyetin en yüksek olduğu hizmet kalemini (3.45) ile sosyal yardım, en düşük olduğu hizmet kaleminin ise (2.96) ile geri dönüşüm projesi olduğu dikkat çekmektedir.

Yücel (2012), çalışmasında uygulanan T-testi ve Anova testi sonucunda Elazığ ili içerisinde ikamet eden vatandaşların belediye hizmetlerinin genelinden memnun olduğu saptanmıştır. Bu hizmetlere şunlar örnek verilebilir; çöp toplama, yeterli sayıda park, yeşil alanların düzenlenmesi, e-belediye gibi. Fakat işyeri sahiplerinin işyeri önlerinde satış yapmasına yatırım uygulanmamasından memnun olmadıkları göze çarpmıştır.

Karayıldırım (2012), çalışmasında uygulanan T-testi ve Anova testleri sonucunda Karatay ilçesi içerisinde ikamet eden vatandaşların birkaç hizmet kalemi dışında memnuniyet oranlarının oldukça yüksek olduğu saptanmıştır. Fakat belediyelerin otopark, kültür ve sanat hizmetleri ve belediyeye ilişkin şikâyetlerin ciddiye alınarak çözümünün zamanında sunulması konusunda memnuniyet düzeyinin %50 altında kalması dikkat çekmiştir.

Aslan (2012), çalışmasında uygulanan T-testi ve Anova testleri sonucunda Çanakkale ili içerisinde ikamet eden vatandaşların %97'sinin Çanakkale'de yaşamaktan memnun olduğu görülmüştür. Fakat bu bireylerin belediye hizmetlerine dönük değerlendirmeleri genel olarak "başarısız" biçimde değerlendirildiği saptanmıştır. Ankete katılan bireylerin belediyenin üretmiş olduğu proje, faaliyet ve etkinliklerden yeteri kadar haberdar olmadıkları gözlemlenmiştir.

Taşçı (2014), çalışmasında uygulanan anket örneklem sonucuna göre (300 kişiye yapılmış olup) memnuniyet düzeyinin 2.99 ortalama ile en düşük olduğu kalemin "belediyenin Yalova halkının istekleri hakkındaki bilgisi" olduğu saptanmıştır. En yüksek ortalamayı alan kalemin ise 3.46 ile cenaze ve hasta nakil hizmetleri olduğu göze çarpmaktadır.

Delice (2015), çalışmasında uygulanan T-testi ve Anova testleri sonucunda İzmir ili içerisinde ikamet eden vatandaşların memnuniyet sırlamasında ilk sırada park, bahçe ve ağaçlandırma hizmetlerinin yer aldığı dikkat çekmektedir. İkinci sırayı cadde sokak temizliği hizmetlerinin aldığı görülmüştür. Genel olarak vatandaşların hizmetlerden ortalama düzeyde memnun olduğu saptanmıştır.

Özdemir (2016), çalışmasında frekans ve faktör analizleri ile birlikte uygulanan T-testi ve Anova testi uygulanmıştır. Anamur ilçesi içerisinde ikamet eden vatandaşların genel olarak belediye hizmetlerinden memnun oldukları saptanmıştır. Fakat katılımcıların %75'inin belediyelerin temel görevi nedir sorusuna "altyapı" demesi dikkat çekmektedir.

Kabasakaloğlu (2016), çalışmasında uygulanan T-testi ve anova testleri sonucunda vatandaşların Bolu belediyesi hizmetleri arasında yer alan; çevre düzenlemeleri, imar çalışmaları, ticari faaliyetler ve kültürel organizasyonlar gibi konularda yüksek bir memnuniyet durumlarının olduğu saptanmıştır.

Sandalcı (2017), çalışmasında Kütahya belediyesi örneğinde sağlık, ulaşım, çevre ve kültür gibi yerel hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini etkileyen faktörler yapısal eşitlik modeli kapsamında analiz edilmiştir. Ulaşım hizmetleri ve vatandaş

memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır. Fakat çevre, sağlık, sosyal ve kültürel hizmetlerin vatandaş memnuniyetini olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Sabuncu (2017), çalışmasında uygulanan T-testi ve Anova testleri neticesinde Yalova ili içerisinde ikamet eden vatandaşların genel memnuniyet düzeyi 2.950 olarak saptanmıştır. Bu da bize belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin genelinden duyulan memnuniyetin orta derece olduğu bilgisini vermektedir.

Dibek (2018) çalışmasında uygulanan T-testi ve Anova testleri sonucunda Niğde ili içerisinde ikamet eden vatandaşların hizmetlerden genel olarak memnun oldukları saptanmıştır. Vatandaşların (3.86) oranı ile en memnun oldukları hizmet açık yerlerde satılan yiyeceklerin temizlik ve sağlık kontrolü olduğu saptanmıştır. En düşük memnuniyet oranlı hizmet ise (2.48) ile otopark olanakları olduğu görülmüştür.

Arık (2019), çalışmasında Nevşehir il merkezinde ikamet eden 500 vatandaşın katıldığı anket değerlendirmeye alınmıştır. Anket sonucuna göre Vatandaşların hizmetlerden memnun olmadıkları veya kararsız kaldıkları saptanmıştır. Bu çalışmada anlaşılmıştır ki demografik özelliklerdeki farklılıklar göz önünde tutularak verilen hizmetler farklı kişi ve gruplara göre çeşitlendirilmeli, bireylerin ihtiyaç ve beklentilerine göre çalışmalar yapılmalı

Beşer (2019), çalışmasında uygulanan T-testi ve anova testleri sonucunda Tuşba ilçesi içerisinde yaşayan vatandaşların %37'sinin hizmetlerden memnun olduğu, %37'sinin ise memnun olmadığı saptanmıştır. Kalan %26 ise kararsız olduğunu belirtmiştir. Kararsız oyların bu denli çok olmasının nedeni o dönemde yaşanan 15 Temmuz darbe olaylarıdır. Ve vatandaş çekingen kalmaktan yana tavır gösterdiği anlaşılmaktadır.

Bayazıd (2020), araştırmasında Kahramanmaraş'ta yaşayan 18 yaş üzeri 500 vatandaştan veri toplanmıştır. Toplanan veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Belediye hizmetleri arasında en memnun olunan hizmet kalemi bisiklet yolları ve kafeler olduğu saptanmıştır. Geri kalan hizmet kalemlerinden vatandaşın memnun olmadığı saptanmıştır. Verilen hizmetler hakkında yeteri kadar tanıtım yapılmadığı ve vatandaşlara bilgi verilmediği bu araştırma ile ortaya çıkmıştır.

Kılıç (2020) çalışmasında uygulanan ankete göre (1000 kişiye uygulanmış olup) belediyenin sunulan hizmetleri pazarlamasında sıkıntılar olduğu göze çarpmaktadır. Anket sonucuna göre en fazla memnuniyet duyulan hizmetler; spor hizmetleri, sağlık hizmetleri, kültür ve sanat hizmetleri ile sosyal yardım hizmetleridir.

Memnuniyetsizliğin en yüksek olduğu hizmetler; imar ve yapılaşma hizmetleri, fen işleri ve altyapı hizmetleri, çevre temizlik ve veteriner hizmetleri olduğu görülmüştür. Fakat genel olarak vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnun oldukları göze çarpmaktadır

3.5. Yöntem

Bu araştırmanın evrenini İstanbul'da ikamet eden kişiler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise İstanbul Büyükşehir Belediyesinden hizmet almış olan ve İstanbul'da ikamet eden katılımcılar oluşturmakta olup toplam katılımcı sayısı 352 kişidir. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak basit rastgele örnekleme kullanılmıştır. Araştırmaya katılım gösterme gönüllülük esasına dayanmıştır. Çalışmada kullanılan örnekleminin sayısının belirlenmesinde Robert (1970) tarafından geliştirilmiş olan örneklem sayısı tablosu dikkate alınmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu ve belediye vatandaş memnuniyet ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket toplam 31 sorudan oluşmakta olup, katılımcılara sorulan soruların 6'sı demografik soruları içerirken 25'i ise 6 farklı hizmete ait memnuniyeti ölçen Belediye Hizmet Memnuniyet Ölçeğidir. Demografik sorular içerisinde yaş, cinsiyet, çocuk sahibi olma durumu, eğitim durumu, gelir düzeyi ve meslek durumuna ait sorular yer almaktadır. Belediye Hizmet Memnuniyet Ölçeğinde ise Ulaşım ve Trafik Hizmetleri, Kültür ve Eğlence Hizmetleri, Çevre ve Sağlık Hizmetleri, Sosyal Yardım Hizmetleri, Zabıta Hizmetleri ve Sosyal Tesis Hizmetleri açısından vatandaş memnuniyetini ölçen gruplar içinde yer alan sorular yer almaktadır. Araştırmada kullanılan anket 5'li likert ölçeği kapsamında değerlendirilmiş olup Ulaşım ve Trafik Hizmetleri 5 soru, Kültür ve Eğlence Hizmetleri 5 soru, Çevre ve Sağlık Hizmetleri 5 soru, Sosyal Yardım Hizmetleri 3 soru, Zabıta Hizmetleri 4 soru ve Sosyal Tesis Hizmetleri ise 3 sorudan oluşmaktadır. Söz konusu ölçekte yer alan her bir grup başlığı vatandaşların aldıkları farklı belediye hizmetlerinden memnuniyet derecelerini ölçmektedir. Altı farklı grup içinde yer alan toplam 25 soru farklılık testleri uygulanırken her bir grubun içinde yer alan soruların ortalaması alınarak tek bir grup altında toplanmıştır. Bu sayede ilgili hizmete ait memnuniyet derecesi ölçülmüştür. Ölçekten alınan puanlar arttıkça vatandaşların belediyelerden aldığı hizmet memnuniyet düzeyi de artış göstermektedir.

Araştırmanın tüm verileri SPSS 23.0 paket programında analiz edilmiştir. Araştırmada verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini ölçmek için Shapiro-Wilk testi uygulanmıştır. Analizde kullanılan veriler normal dağılım gösterdiği için parametrik testler uygulanmıştır. Uygulanan analizde ikili grupların karşılaştırılmasında T testi, üç ve daha fazla grubun karşılaştırılmasında ise Anova testi uygulanmıştır.

3.6. Veri Seti

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmış olup toplamda 352 kişiye ulaşılmıştır. Anket 2 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde 6 adet demografik soru (yaş, cinsiyet, çocuk sahibi olma durumu, eğitim durumu, gelir düzeyi ve meslek grubu) bulunmaktadır. İkinci bölümde ise 25 soru 6 başlık altında (Ulaşım ve trafik hizmetleri, kültür ve eğlence hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, zabıta hizmetleri ve sosyal tesis hizmetleri) toplanmıştır. Anket internet ortamı veya yüz yüze olmak kaydıyla rastgele seçilen kişilere uygulanmıştır. Daha sonra elde edilen veriler SPSS 23.0 (statistical package of social science) programıyla analiz edilmiştir. Normal dağılım gösterip göstermediğine bakmak için Shapiro-wilk testi uygulanmıştır. Bu testin sonucu 0.060 çıkmıştır. Bu da normal dağılım olduğunu gösteriyor. Güvenilirliğini ölçmek için ise Cronbach alfa değeri bulunmuştur. 0.926 ile çıkan sonuç oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

3.7. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma altı farklı hipotezden oluşmakta olup araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekildedir:

H1: Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2: Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3: Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti çocuk sahibi olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H4: Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H5: Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti gelir durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H6: Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti meslek durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

3.8. Ampirik Bulgular

Söz konusu bölüm araştırmaya ait güven testleri ve istatistiksel analizlere ait bulgulara işaret etmektedir. Tablolar halinde verilen istatistiksel bulgular sırasıyla katılımcıların demografik bilgilerine ait frekans ve yüzde analizleri, güvenilirlik analizi (Cronbach Alpha) değeri, normal dağılım testine ait bulguları, tanımlayıcı istatistikler ile birlikte farklılık testlerine ait bulgular içeren T-test ve Anova testi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Dağılımı

N=352		N	%
Cinsiyet	Kadın	171	48.6
	Erkek	181	51.4
Yaş	17 ve altı	32	9.1
	17-25	65	18.5
	26-35	96	27.3
	36-49	80	22.7
	50+	79	22.4
Çocuğunuz var mı?	Evet	175	49.7
	Hayır	177	50.3
Eğitim durumu	İlköğretim-ortaöğretim	44	12.5
	Lise	114	32.4
	Üniversite	148	42
	Yüksek lisans ve üzeri	46	13
Gelir düzeyi	0-2.500	85	24.1
	2.501-5.000	143	40.6
	5.001-10.000	101	28.7

	10.001 ve üzeri	23	6.5
Mesleğiniz?	Çalışmıyor	39	11.1
	Emekli	33	9.4
	Memur	79	22.4
	Öğrenci	53	15.1
	Özel sektör çalışanı	76	21.6
	Serbest meslek	72	20.5

Tablo 1’den görüldüğü üzere araştırmaya toplam 352 kişi katılım göstermiştir. Bu katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımlarına bakıldığında; 171 kişinin kadın, 181 kişinin erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımlarına bakıldığında; 32 kişinin 17 yaş altı, 65 kişinin 17-25 yaş aralığında, 96 kişinin 26-35 yaş aralığında, 80 kişinin 36-49 yaş aralığında, 79 kişinin 50 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Katılımcıların çocuklarının olup olmasına göre dağılımına bakıldığında; 175 kişinin çocuğunun olduğu, 177 kişinin çocuğunun olmadığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımına bakıldığında; 44 kişinin ilköğretim-ortaöğretim mezunu, 114 kişinin lise mezunu, 148 kişinin üniversitesi, 46 kişinin yüksek lisans ve üzeri eğitim durumuna sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların gelir durumuna göre dağılımına bakıldığında; 85 kişinin 0-2.500, 143 kişinin 2.501-5.000, 101 kişinin 5.001-10.000, 23 kişinin 10.001 ve üzeri gelir durumuna sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların mesleklerine göre dağılımlarına bakıldığında; 39 kişinin çalışmadığı, 33 kişinin emekli olduğu, 79 kişinin memur olduğu, 53 kişinin öğrenci, 76 kişinin özel sektör çalışanı, 72 kişinin serbest meslek çalışanı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Belediye Memnuniyet Ölçeği Güvenilirlik Sonucu

Ölçekler	Cronbach Alfa Değeri
Belediye Memnuniyet Ölçeği	0.926

Tablo 2’de görüldüğü üzere belediye memnuniyet ölçeği maddeleri toplamının güvenilirliği yüksek seviyede olup 0.926 seviyesinde olduğuna ulaşılmaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Aldıkları Puanların Normal Dağılım Testi Sonuçları

Normal dağılım test sonucu	Shapiro-Wilk
Belediye Memnuniyet Ölçeği	0.060

Tablo 3’te görüldüğü üzere katılımcıların belediye memnuniyeti ölçeğinden almış oldukları puanların normal dağılım gösterdiği bulgusuna ulaşılmaktadır.

Tablo 4. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Aldıkları Puanların Dağılımı

Ölçek ve alt boyutları	Ort.	S.S	Median	Min	Max
Ulaşım ve Trafik Hizmetleri	16.04	3.64	16	5	25
Kültür ve Eğlence Hizmetleri	15.99	3.50	16	5	25
Çevre ve Sağlık Hizmetleri	22.46	4.75	22	7	35
Sosyal Yardım Hizmetleri	12.58	2.81	13	4	20
Zabıta Hizmetleri	12.23	3.63	13	4	20
Sosyal Tesis Hizmetleri	3.44	0.98	3	1	5
Toplam memnuniyet puanı	80.13	15.30	80	25	125

Tablo 4'te görüldüğü üzere katılımcıların belediye memnuniyet ölçeğinden almış oldukları toplam puanları yüksek seviyededir. Aynı zamanda katılımcıların belediye memnuniyet ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlara bakıldığında, ulaşım ve trafik hizmetlerine ait memnuniyetin orta seviyede, kültür ve eğlence hizmetleri memnuniyetinin ise orta seviyede olduğuna ulaşılmaktadır. Çevre ve sağlık hizmetlerine ait memnuniyet bulguları incelendiğinde ise memnuniyetin yüksek seviyede olduğuna ulaşılırken, sosyal yardım hizmetleri memnuniyeti ve zabıta hizmetlerine ait memnuniyetin orta seviyede, sosyal tesis hizmetleri memnuniyeti ise yüksek seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına Yönelik T testi Sonuçları

Belediye Memnuniyet Ölçeği	Cinsiyet	N	Ortalama	S.S	Test ist.	P
Ulaşım ve Trafik Hizmetleri	Erkek	181	16.37	3.84	1.153	0.284
	Kadın	171	15.69	3.39		
Kültür ve Eğlence Hizmetleri	Erkek	181	16.21	3.63	0.712	0.399
	Kadın	171	15.75	3.34		
Çevre ve Sağlık Hizmetleri	Erkek	181	23	4.81	0.512	0.475
	Kadın	171	21.88	4.63		
Sosyal Yardım Hizmetleri	Erkek	181	12.95	2.94	1.091	0.297
	Kadın	171	12.19	2.61		
Zabıta Hizmetleri	Erkek	181	12.62	3.71	0.215	0.643
	Kadın	171	11.81	3.50		
Sosyal Tesis Hizmetleri	Erkek	181	3.51	0.93	1.367	0.243
	Kadın	171	3.35	1.03		
Toplam memnuniyet puanı	Erkek	181	82.04	15.54	0.488	0.485
	Kadın	171	78.10	14.83		

**%5 önem seviyesinde anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 5 incelendiğinde, elde edilen bulgular Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyetinin cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğine işaret etmektedir ($p>0.05$). Bu durumda “Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir” boş hipotezi kabul edilmiş olup, H_a : “Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir” red edilmiştir. Aynı zamanda katılımcıların belediye memnuniyeti ölçeği alt boyutları olan; ulaşım ve trafik hizmetleri, kültür ve eğlence hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, zabıta hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri puanları da cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0.05$).

Tablo 6. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Yaşlarına Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Anova testi Sonuçları

Belediye Memnuniyet Ölçeği	Yaş aralığı	N	Ortalama	S.S	Test ist.	P
Ulaşım ve Trafik Hizmetleri	17 ve altı	32	15.43	4.50	3.124	0.015**
	17-25	65	16.15	2.78		
	26-35	96	16.61	3.87		
	36-49	80	16.60	3.26		
	50+	79	14.94	3.76		
Kültür ve Eğlence Hizmetleri	17 yaş ve altı	32	16.40	4.42	2.156	0.074
	17-25	65	16.20	2.54		
	26-35	96	16.35	3.51		
	36-49	80	16.21	3.27		
	50+	79	14.98	3.87		
Çevre ve Sağlık Hizmetleri	17 yaş ve altı	32	22.43	5.99	2.599	0.036**
	17-25	65	23.49	3.78		
	26-35	96	22.81	4.84		
	36-49	80	22.56	4.35		
	50+	79	12.68	4.97		
Sosyal Yardım Hizmetleri	17 yaş ve altı	32	12.68	3.61	2.106	0.080
	17-25	65	13.03	2.38		
	26-35	96	12.87	2.76		
	36-49	80	12.57	2.66		
	50+	79	11.83	2.89		
Zabıta Hizmetleri	17 yaş ve altı	32	12.59	4.39	3.082	0.016**
	17-25	65	12.60	3.40		
	26-35	96	12.65	3.30		
	36-49	80	12.51	3.17		
	50+	79	10.98	4.08		
Sosyal Tesis Hizmetleri	17 yaş ve altı	32	3.40	1.04	0.510	0.728
	17-25	65	3.50	0.86		
	26-35	96	3.52	0.95		
	36-49	80	3.41	1.05		
	50+	79	3.32	1.03		
Toplam memnuniyet puanı	17 yaş ve altı	32	80.37	19.73	3.242	0.012**
	17-25	65	81.18	11.21		
	26-35	96	81.91	15.33		
	36-49	80	81.47	13.57		
	50+	79	74.81	16.90		

**%5 önem seviyesinde anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 6 incelendiğinde, elde edilen bulgular Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyetinin yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiğine işaret etmektedir ($p < 0.05$). Bu durumda “Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir” boş hipotezi red edilmiş olup, H_a : “Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir” kabul edilmiştir. Katılımcıların toplam memnuniyet puanları incelendiğinde; 26-35 yaş aralığında olanların belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin en yüksek, 50 yaş ve üstü olanların belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin ise en düşük seviyede olduğu görülmüştür.

Katılımcıların belediye memnuniyeti ölçeği alt boyutları olan; ulaşım ve trafik hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, zabıta hizmetleri puanlarına yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterirken ($p < 0.05$), kültür ve eğlence hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri puanları yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir ($p > 0.05$). Katılımcıların ulaşım ve trafik hizmetleri memnuniyet puanlarına bakıldığında; 26-35 yaş aralığında kişilerin puanlarının en yüksek, 50 yaş ve üzerine olanların puanlarının ise en düşük olduğu görülmektedir. Katılımcıların çevre ve sağlık hizmetleri memnuniyet puanlarına bakıldığında; 26-35 yaş aralığında kişilerin puanlarının en yüksek, 50 yaş ve üzerine olanların puanlarının ise en düşük olduğu görülmektedir. Katılımcıların zabıta hizmetleri memnuniyet puanlarına bakıldığında; 26-35 yaş aralığında olan kişilerin puanlarının en yüksek, 50 yaş ve üzeri olanların puanlarının en düşük olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak 50 yaş ve üzeri olan kişilerin belediye hizmetlerinden gençlere oranla daha az memnun olduğu bilgisine ulaşılmaktadır.

Tablo 7. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Çocuk Sahibi Olma Durumu Karşılaştırılmasına Yönelik T testi Sonuçları

Belediye Memnuniyet Ölçeği	Çocuğunuz var mı?	N	Ortalama	S.S	Test ist.	P
Ulaşım ve Trafik Hizmetleri	Evet	175	15.25	3.62	0.138	0.710
	Hayır	177	16.55	3.60		
Kültür ve Eğlence Hizmetleri	Evet	175	15.22	3.32	0.477	0.490
	Hayır	177	16.74	3.52		
Çevre ve Sağlık Hizmetleri	Evet	175	21.55	4.50	0.545	0.461
	Hayır	177	23.35	4.83		
Sosyal Yardım Hizmetleri	Evet	175	12.03	2.57	1.632	0.202
	Hayır	177	13.12	2.93		
Zabıta Hizmetleri	Evet	175	11.42	3.69	2.885	0.090
	Hayır	177	13.03	3.39		
Sosyal Tesis Hizmetleri	Evet	175	3.40	1.05	3.846	0.061
	Hayır	177	3.47	0.91		
Toplam memnuniyet puanı	Evet	175	76.84	14.60	0.029	0.866
	Hayır	177	83.38	15.33		

**%5 önem seviyesinde anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 7 incelendiğinde, elde edilen bulgular Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyetinin çocuk sahibi olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğine işaret etmektedir ($p > 0,05$). Bu durumda “Belediye Hizmetleri

Vatandaş Memnuniyeti çocuk sahibi olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir” boş hipotezi kabul edilmiş olup, H_a : “Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti çocuk sahibi olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir” reddedilmiştir. Aynı zamanda katılımcıların belediye memnuniyeti ölçeği alt boyutları olan; ulaşım ve trafik hizmetleri, kültür ve eğlence hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, zabıta hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri puanları da çocukları olup olmamasına göre anlamlı bir farklılık göstermediğine işaret etmektedir ($p>0.05$).

Tablo 8. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Anova testi

Sonuçları

Belediye Memnuniyet Ölçeği	Eğitim durumu	N	Ort.	S.S	Test ist.	P
Ulaşım ve Trafik Hizmetleri	İlköğretim-ortaöğretim	44	15.22	3.62	1.191	0.313
	Lise	114	16.16	3.34		
	Üniversite	148	16.30	3.59		
Kültür ve Eğlence Hizmetleri	Yüksek lisans ve üzeri	46	15.67	4.43	0.836	0.475
	İlköğretim-ortaöğretim	44	15.65	3.12		
	Lise	114	15.71	3.04		
	Üniversite	148	16.33	3.62		
Çevre ve Sağlık Hizmetleri	Yüksek lisans ve üzeri	46	15.89	4.41	1.596	0.190
	İlköğretim-ortaöğretim	44	22.13	4.32		
	Lise	114	22.01	4.01		
Sosyal Yardım Hizmetleri	Üniversite	148	23.10	4.96	1.816	0.144
	Yüksek lisans ve üzeri	46	21.80	5.91		
	İlköğretim-ortaöğretim	44	12.54	2.62		
	Lise	114	12.28	2.48		
Zabıta Hizmetleri	Üniversite	148	12.97	2.75	5.591	0.001*
	Yüksek lisans ve üzeri	46	12.10	3.71		
	İlköğretim-ortaöğretim	44	11.50	4.11		
	Lise	114	11.71	3.41		
Sosyal Tesis Hizmetleri	Üniversite	148	13.14	3.15	0.705	0.549
	Yüksek lisans ve üzeri	46	11.32	4.49		
	İlköğretim-ortaöğretim	44	3.45	0.76		
	Lise	114	3.35	0.87		
Toplam memnuniyet puanı	Üniversite	148	3.44	1.07	1.984	0.116
	Yüksek lisans ve üzeri	46	3.60	1.12		
	İlköğretim-ortaöğretim	44	77.88	12.85		
	Lise	114	78.78	13.33		
	Üniversite	148	82.43	15.29		
	Yüksek lisans ve üzeri	46	78.19	20.71		

*%1, ** %5 önem seviyesinde anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 8 incelendiğinde, elde edilen bulgular Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyetinin eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiğine işaret etmektedir ($p>0.05$). Bu durumda “Belediye Hizmetleri Vatandaş

Memnuniyeti eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir” boş hipotezi red edilmiş olup, H_a : “Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir” kabul edilmiştir. Katılımcıların belediye memnuniyeti ölçeği alt boyutları olan; ulaşım ve trafik hizmetleri, kültür ve eğlence hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri puanları eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğine ulaşılmaktadır ($p>0.05$). Ancak zabıta hizmetleri memnuniyet puanları eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<0.01$). Katılımcıların zabıta hizmetleri memnuniyet puanları incelendiğinde; üniversite mezunlarının puanlarının en yüksek, yüksek lisans ve üzeri eğitim durumlarına sahip olanların ise puanlarının en düşük olduğu belirlenmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Anova testi Sonuçları

Belediye Memnuniyet Ölçeği	Gelir durumu	N	Ort.	S.S	Test ist.	P
Ulaşım ve Trafik Hizmetleri	0-2.500	85	15.44	3.75	2.037	0.108
	2.501-5.000	143	16.23	3.51		
	5.001-10.000	101	15.96	3.70		
	10.001 ve üzeri	23	17.43	3.51		
Kültür ve Eğlence Hizmetleri	0-2.500	85	15.40	3.51	1.814	0.144
	2.501-5.000	143	16.09	3.12		
	5.001-10.000	101	16.05	3.92		
	10.001 ve üzeri	23	17.21	3.54		
Çevre ve Sağlık Hizmetleri	0-2.500	85	21.70	5.20	2.273	0.080
	2.501-5.000	143	22.59	4.11		
	5.001-10.000	101	22.44	5.13		
	10.001 ve üzeri	23	24.56	4.55		
Sosyal Yardım Hizmetleri	0-2.500	85	12.37	2.89	1.802	0.146
	2.501-5.000	143	12.69	2.69		
	5.001-10.000	101	12.33	2.85		
	10.001 ve üzeri	23	13.73	2.83		
Zabıta Hizmetleri	0-2.500	85	12.10	3.69	0.340	0.796
	2.501-5.000	143	12.20	3.58		
	5.001-10.000	101	12.20	3.53		
	10.001 ve üzeri	23	12.95	4.26		
Sosyal Tesis Hizmetleri	0-2.500	85	3.24	0.87	2.234	0.084
	2.501-5.000	143	3.44	0.96		
	5.001-10.000	101	3.51	1.05		
	10.001 ve üzeri	23	3.78	1.12		
Toplam memnuniyet puanı	0-2.500	85	77.69	15.25	2.407	0.067
	2.501-5.000	143	80.62	13.88		
	5.001-10.000	101	79.89	16.76		
	10.001 ve üzeri	23	87.13	15.92		

**%5 önem seviyesinde anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 9 incelendiğinde, elde edilen bulgular Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyetinin gelir durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğine ulaşılmaktadır ($p>0,05$). Bu durumda “Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti gelir düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir” boş hipotezi kabul edilmiş olup, H_a : “Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti gelir düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.” red edilmiştir. Aynı zamanda katılımcıların belediye memnuniyeti ölçeği alt boyutları olan; ulaşım ve trafik hizmetleri, kültür ve eğlence hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, zabıta hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri puanları da gelir durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Tablo 10. Katılımcıların Belediye Memnuniyet Ölçeğinden Almış Oldukları Puanlarının Mesleklerine Göre Karşılaştırılmasına Yönelik

Anova testi Sonuçları

Belediye Memnuniyet Ölçeği	Meslek	N	Ort.	S.S	Test ist.	P
Ulaşım ve Trafik Hizmetleri	Çalışmıyor	39	16.07	3.51	3.420	0.005*
	Emekli	33	14.24	4.10		
	Memur	79	17.17	3.29		
	Öğrenci	53	15.60	3.46		
	Özel sektör çalışanı	76	15.94	3.83		
Kültür ve Eğlence Hizmetleri	Serbest meslek	72	16.02	3.48	2.042	0.072
	Çalışmıyor	39	15.41	3.17		
	Emekli	33	14.63	4.09		
	Memur	79	16.59	3.47		
	Öğrenci	53	15.90	3.32		
Çevre ve Sağlık Hizmetleri	Özel sektör çalışanı	76	15.82	3.56	3.535	0.004*
	Serbest meslek	72	16.50	3.34		
	Çalışmıyor	39	21.05	4.68		
	Emekli	33	20.30	5.19		
	Memur	79	23.75	4.50		
Sosyal Yardım Hizmetleri	Öğrenci	53	22.66	4.73	1.853	0.102
	Özel sektör çalışanı	76	22.21	4.66		
	Serbest meslek	72	22.90	4.53		
	Çalışmıyor	39	12.07	2.50		
	Emekli	33	11.54	2.85		
Zabıta Hizmetleri	Memur	79	13.01	3.29	2.988	0.012*
	Öğrenci	53	12.50	2.83		
	Özel sektör çalışanı	76	12.52	2.96		
	Serbest meslek	72	12.98	2.70		
	Çalışmıyor	39	11.66	3.45		
	Emekli	33	11.30	3.80		
	Memur	79	13.30	3.04		
	Öğrenci	53	12.56	3.54		

Sosyal Tesis Hizmetleri	Özel sektör çalışanı	76	11.40	3.99	0.720	0.609
	Serbest meslek	72	12.41	3.66		
	Çalışmıyor	39	3.30	0.79		
	Emekli	33	3.27	1.03		
	Memur	79	3.46	1.07		
	Öğrenci	53	3.33	0.87		
Toplam memnuniyet puanı	Özel sektör çalışanı	76	3.53	1.03	3.577	0.004*
	Serbest meslek	72	3.52	0.97		
	Çalışmıyor	39	77.17	13.81		
	Emekli	33	72.69	17.33		
	Memur	79	84.50	13.90		
	Öğrenci	53	79.94	14.74		
	Özel sektör çalışanı	76	78.77	15.95		
	Serbest meslek	72	81.90	14.95		

**%5 önem seviyesinde anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 10 incelendiğinde, Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyetinin meslek durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiğine işaret etmektedir ($p < 0.05$). Bu durumda “Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti meslek durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir” boş hipotezi red edilmiş olup, H_a : “Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyeti gelir düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir” kabul edilmiştir. Katılımcıların toplam memnuniyet puanları incelendiğinde; memurların puanlarının en yüksek, emeklilerin puanlarının ise en düşük olduğu görülmektedir. Aynı zamanda katılımcıların belediye memnuniyeti ölçeği alt boyutları olan; ulaşım ve trafik hizmetleri, çevre ve sağlık hizmetleri, zabıta hizmetleri puanları da mesleklerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın söz konusu olduğuna ulaşılmaktadır ($p < 0.05$). Kültür ve eğlence hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri puanları mesleklerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p > 0.05$). Katılımcıların ulaşım ve trafik hizmetleri memnuniyet puanlarına bakıldığında; memurların puanlarının en yüksek, emeklilerin puanlarının en düşük olduğu görülmektedir. Katılımcıların çevre ve sağlık hizmetleri memnuniyet puanlarına bakıldığında; memurların puanlarının en yüksek, emeklilerin puanlarının en düşük olduğu görülmektedir. Katılımcıların zabıta hizmetleri memnuniyet puanları bakıldığında; memurların puanlarının en yüksek, emeklilerin puanlarının en düşük olduğu görülmektedir. Bu bağlamda memurların belediye hizmetlerinden memnuniyet puanlarının yüksek seviyede, emeklilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet puanlarının ise düşük seviyede olduğu bilgisine ulaşılmıştır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Belediyelerin performans ve başarılarının değerlendirilmesi açısından sunmuş oldukları hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeyinin tespit edilmesi önemli bir konu olarak göze çarpmaktadır. Son dönemlerde yerleşme politikaları ön plana çıkmıştır. Bununla birlikte kamu hizmetlerini sunmakta olan belediyelerin de önemi artmış durumdadır. Belediyelerin yerel yönetim olarak önemli bir aktör olması vatandaşların taleplerine hızlı bir şekilde cevap vermesinde önemli bir rol oynamaktadır. Diğer taraftan aynı şekilde vatandaşların yararlandıkları hizmetlere karşı memnuniyet derecelerinin interaktif bir şekilde elde edilmesi yine belediyeler açısından önemli bir avantaj olarak ifade edilebilir. Bu bağlamda Türkiye’de yer alan otuz farklı Büyükşehir Belediyesi içinde önemli bir yer bulan İstanbul Büyükşehir Belediyesinin verdiği hizmetlerin vatandaşların memnuniyeti açısından değerlendirilmesinin literatüre katkı sağlayacağı düşünülmüş olup, söz konusu çalışmanın İstanbul’da ikamet eden vatandaşların memnuniyetlerinin ölçülmesi araştırmanın konusu ve amacını ortaya koymaktadır. Bu sayede İstanbul’da ikamet eden vatandaşların memnuniyet dereceleri yaş, cinsiyet, çocuk sahibi olma, eğitim durumu, gelir düzeyi, meslek durumu değişkenler açısından değerlendirilmiştir. Araştırmada 6’sı demografik olmak üzere 31 soruluk anket uygulanmış olup, frekans ve yüzde analizleri ile T-test ve Anova testi gibi farklılık testleri uygulanmıştır. Bu bağlamda elde edilen bulgular ise katılımcıların belediye memnuniyet ölçeğinden almış oldukları toplam puanların yüksek seviyede olduğu yönündedir. Aynı zamanda katılımcıların belediye memnuniyet ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar incelendiğinde; ulaşım ve trafik, kültür ve eğlence, sosyal yardım hizmetleri memnuniyet puanları orta seviyedeysen, çevre ve sağlık hizmetleri, sosyal tesis hizmetleri memnuniyet puanları ise yüksek seviyede olduğuna işaret etmektedir.

Uygulanan T-test ve Anova testleri neticesinde elde edilen bulgular Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyetinin cinsiyet, çocuk sahibi olma durumu, eğitim durumu ve gelir durumu gibi demografik özelliklere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğine işaret ederken; yaş ve meslek durumu gibi demografik özelliklere göre farklılık gösterdiğine ulaşılmaktadır.

Bu bağlamda elde edilen bulgular literatürde yer alan benzer çalışmalar olan Göküş (2011), Yücel (2012), Karayıldırım (2012), Özdemir (2016), Kabasakaloğlu (2016), Dibek (2018) gibi çalışmalar ile benzer sonuçlara işaret ederken, Kara (2010),

Usta (2010), Aslan (2012), Arık(2019), Bayazıd(2020) gibi çalışmalara göre farklılık göstermektedir. Bundan sonra yapılacak benzer çalışmalarda vatandaşların belediye hizmetleri karşısındaki memnuniyetlerine etki eden faktörlerin regresyon ve korelasyon analizleri ile test edilmesi belediye hizmetlerinin memnuniyet açısından değerlendirilmesinde literatüre özgün katkılar sağlayabilir.

Araştırma sonucunda elde edilen bilgiler doğrultusunda ise aşağıda yer alan öneriler sunulabilir:

Belediyelerin kamunun eşitlik ilkesi kapsamında bütün insanlara aynı hizmetleri sunmakta yükümlü olmaları sebebi ile bazı durumlarda bu beklentileri karşılayamaz bir duruma gelmiştir. Bu sebeple hizmetlerin farklı kişilere ve gruplara göre çeşitlendirilmesi ve vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik programların düzenlenmesi önerilmektedir.

Belediyeler sunmakta oldukları hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesi adına bu hizmetlerden yararlanmakta olan vatandaşların şikâyetlerini ciddiye alması ve değerlendirmesi gerekmektedir. Bu sebeple yerel yönetimler öncesi dönemde yapmış oldukları hataları gözden geçirerek gelecekte verecekleri hizmetleri bu doğrultuda geliştirmesi önemlidir. Bu sayede belediyelerin sunmakta oldukları hizmetlerde vatandaş memnuniyeti derecesinin yükseltilmesine katkı sağlanabilecektir. Bu durumun sağlanması adına belediyelerde şikâyet sistemlerinin iyi şekilde kurulması, bu şikâyetlerin yerel yönetim birimlerine ulaşması gerekli bir koşuldur.

Belediyeler ne kadar iyi bir hizmet üretmekte olsa da vatandaşların bu duruma inanmadığında, üretilmekte olan hizmetlerin herhangi bir değeri olmamaktadır. Belediyelerin iyi seviyede hizmet sunmakla birlikte olumlu bir imaja sahip olması da gerekmektedir. Bu koşulun sağlanması adına belediyeler sunmakta oldukları hizmetlerle yönelik vatandaşları sürekli olarak bilgilendirmelidir.

Kurumlarda kaliteyi belirlemekte olan en önemli unsur hizmetlerden yararlanmakta olan kişilerin beğenileridir. Hizmetlerden yararlanan kişilerin beğenileri sunucuların deneyim ve davranışlarından etkilenmektedir. Bu sebeple çalışanların sahip oldukları bilgi eksikleri hizmet kalitesi üzerinde önemli bir etki ortaya koymaktadır. Bu bilgi eksiklerinin giderilmesi en iyi yöntem hizmet içi eğitimlerdir. Hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi ile personellerin nitelikleri arttırılabilmektedir ve bu sayede vatandaşların memnuniyet düzeyleri iyileştirilebilmektedir.

Belediyelerin sınırları içinde yer alan vatandaşlara kamu hizmetlerinin verimli ve etkin şekilde yürütülmesinde belediyelerin yeterli gelir donanımına sahip olması gerekmektedir. Belediyelerin sunmakta oldukları hizmetin kalitesinin belirlenmesinde bu belediyelerin mali yapıları önemli olmaktadır. Bu sebeple belediyelerin hem hizmetleri asgari maliyetlerle sunması hem de vatandaşları memnun etmeye çalışması gerekmektedir.

Belediyeler vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması amacı ile kurulmuş olan kurumlardır. Bu sebeple belediye hizmetlerinin sunulmasında halkın taleplerinin ne düzeyde karşılandığının sürekli olarak ölçülmesi önerilmektedir. Bu sayede belediyeler hizmetlerine yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetler yaparak vatandaş memnuniyet düzeyini yükseltebilecektir.

Bu bağlamda belediye hizmetlerine ait verimlilik artarken, Belediye Hizmetleri Vatandaş Memnuniyetinde de ciddi artışlar söz konusu olabilecektir.

KAYNAKLAR

- Acartürk, E. (2001). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 6
- Akçe, T. (2014). Türkiye'de Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Ayrılan Payların Analizi. *Sayıştay Dergisi* (94).
- Ardıç, K. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama), *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(3), Ankara, 63-81.
- Atmaca, Y. (2012). Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde belediyelerde kamu hizmet anlayışı değişimi: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Kamu Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Aktan, C. (1997). *Değişim ve Yeni Global Yönetim*, Ankara: Mess Yayınları.
- Arık, F. (2019). Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Nevşehir belediyesi örneği. Yüksek lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.
- Adaman, F., Çarkoğlu, A. (2000). *Türkiye'de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform*, İstanbul: TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) Yayını.
- Bozlağan, R. (2005). *Liderlik yaklaşımları ve belediyeler*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Bapbacı, Ö. (2017). Türkiye'de Belediyelerin Mali Yapısı ve Sorunları: Burdur Belediyesi Örneği. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Berkün, S. (2005). Bursa Osmangazi ve İnegöl Belediyeleri Yönetim Sistemleri: Kalite Yönetimi Perspektifinden Karşılaştırmalı Bir Analiz, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Cevat, G. (1990). Belediyelerin Hızlı Kentleşmeye Yenik Düştüğü Dönem (1945-1960)", *Türk Belediyeciliğinde 60. Yıl, Uluslararası Sempozyum*, Ankara, 23-24
- Çınar, T., Çiner, C., Zengin O. (2009). *Büyükşehir Yönetimi Bütünleştirme Süreci*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayını, Ankara.
- Çapar, S., Demir, R., Yıldırım, Ş. (2015). Kamu Hizmet Sunumunda İdarecilerin İşlevi, *Türk İdare Dergisi*, Sayı 481
- Çal, S. (2007). Kamu Hizmeti: Bir Tanım Denemesi. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* C. XI (1-2):299-645.
- Çınar, T., Güler, B. A. (2004). Yerel Maliye Sistemi. Ankara: TODAGE Yerel Yönetim Araştırma Merkezi.

- Çift, D. (2013). Belediyelerin Mali Yapısı ve Sorunları: Hatay Örneği. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
- Çetinkaya, Ö., Demirbaş, T. (2004). Türkiye'de Belediyelere ilişkin Borçlanma Mevzuatı, Borçlanma Yapısı ve Belediyelerin Borçlanma Yapısının incelenmesi. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*.
- Develioğlu, F. (2003). *Osmanlıca-Türkçe Ansiklopedik Lûgat*, Aydın Kitabevi, Ankara.
- Delice, E., Daştan, İ. (2015.) Yerel Yönetim Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: İzmir Örneği. Selçuk Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 15(29).
- Eryılmaz, B. (2007). *Kamu Yönetimi*, (Genişletilmiş ve Güncellenmiş Yeni Baskı) Ulusoy, Erkam Matbaası, İstanbul, s.182.
- Emrealp, S., Horgan, D. (1994). *Belediyelerde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri*, Toplu Konut İdaresi Başkanlığı ve IULA-EMME, İkinci Baskı, İstanbul.
- Ergin, N. (1995). *Mecelle-i Umur-ı Belediyeye*, C.1,C2, C3,C4, C.5, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kültür İşleri Daire Başkanlığı Yayınları, İstanbul.
- Göymen, K. (2000). *Türkiye'de Yerel Yönetim*”, Cumhuriyet Dönemi Türkiye Ansiklopedisi, C.10, İletişim Yay., s. 2838-2844.
- Gönül, T. (1993). *Bir Başkent'in İmarı Ankara (1929-1939)*, Anahtar Kitaplar, İstanbul 1993.
- Göküş, M., Karayıldırım, Ş. (2012). Vatandaşların belediye hizmetlerinde memnuniyeti, Karatay belediyesi örneği, *Türk İdare Dergisi* Sayı: 474
- Göküş, M., Alptürker, H. (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 121-133.
- Gazan, K. (2010). Bir kamu kuruluşu olarak belediyelerde hizmet kalitesi, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi: Kütahya Belediyesi örneği, yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi.
- Gökçe, O., Bayrakçı, E. (2006). Yerel Yönetim Ders Notları. Konya: Dizgi Ofset.
- Gerçek, A. (2010). *Belediye Vergilerinin Türleri ve Analizi*. Ö. Çetinkaya, & S. İpek içinde, Mahalli İdareler Maliyesi Üzerine Yazılar. Ankara: Ekin Yayınevi.
- Genç, Z. (2019). Belediyelerin işleyişinin demokratikliği: belediye başkanı ile belediye meclisi arasındaki ilişki: mersin ilçe belediyeleri, yüksek lisans tezi, Mersin Üniversitesi.
- Gazan, K. (2010). Bir Kamu Kuruluşu Olarak Belediyelerde Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi: Kütahya Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

- Göküş, M., Alptürker, H. (2011). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke Belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 25: 121-133.
- Gözübüyük, Ş. (2006). *İdare Hukuku* (Turhan Kitabevi, Ankara).
- Gündüzöz, İ. (2011). Türkiye Uygulamaları Çerçevesinde Metropol Belediye Kavramı, Avantajlar ve Dezavantajlar. Türkiye Belediyeler Birliği.
- Islamoğlu, A. H., Candan, B., Hacıfendioğlu, Ş. ve Aydın, K. (2006) *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul: Beta Basım Yayım, s.17-18
- Kasım 1990, Bildiriler ve Tartışmalar, Ankara Büyükşehir Belediyesi Yayınları, Ankara, 217-224.
- Karaarslan, E., Ozansoy, A. (2014). Belediye Gelirleri. Antalya: Bekad Yayınları.
- Korkmaz, Ö. (2015). Belediyelerde insan kaynakları yönetiminde hizmet içi eğitimin önemi: İstanbul Büyükşehir belediyesi ve İzmir Büyükşehir belediyesi örnekleri, yüksek lisans tezi, Aydın Üniversitesi.
- Kabasakaloğlu, T. (2016). Belediyelerde hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: bir yerel yönetim örneği, yüksek lisans tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi.
- Keleş, R. (2009). *Yerinden yönetim ve siyaset* (6. bs.). İstanbul: Cem Yayınevi.
- Kabasakaloğlu, T. (2016). Belediyelerde hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Bir yerel yönetim örneği, yüksek lisans tezi, Türk hava kurumu Üniversitesi.
- Karahanogulları, O. (2002). Kamu Hizmeti (Kavram ve Hukuksal Rejim), Turhan Kitabevi Yayınları, 1. Baskı, Ankara^[1]
- Karakaya, Ö. (2013). Türkiye’de Belde Belediyelerinde Ölçek Sorunu : Kütahya İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Köksal Ş. (2005). Eski Türklerde Merkezi İdare”, *Türk İdare Dergisi*, Yıl 77, Sayı: 445, Eylül, s.149-164.
- Keleş, R. (2009). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*. İstanbul: Cem Yayın Evi.
- Karakaya, S. (2012). Büyükşehir Belediyelerinin Yapısı Ve Yeniden Düzenlenmesi. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
- Levrat, N. (1995). "Avrupa'da Yerel Kamu Hizmetlerinin Sağlanmasında Kamu-Özel Ortaklığı Deneyimleri" *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 2^[1]
- Muter, N. (1994). Yerel Yönetim Hizmetleri ve Özelleştirme. Özelleştirme Sempozyumu, Manisa 28–29 Nisan.

- Mucuk, İ. (2004) *Pazarlama İlkeleri*, 14. Baskı, Türkmen Kitabevi, İstanbul
- Negiz, N. (2007). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Robert, V. (1970). Determining sample size for research activities, *Educational and psychological measurement*; 30,607-610
- Öztürk, Y. (2014). *Kuruluşundan 1950 'ye Kadar Bursa Belediyesi ve Hizmetleri*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Erzurum 2014.
- Öztürk, S. (1996) Hizmet İşletmelerinde Kalite Boyutları ve Kalitenin Artırılması, *Verimlilik Dergisi*, s.65
- Öner, Ş. (2006). *Yeni Mevzuat Çerçevesinde Türkiye’de Belediye Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Özdemir, A. (2005). Yerel Yönetimlerin Mali Seçenekleri. H. Özgür, & M. Kösecik içinde, *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar I*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Peker, Ö. (1996). Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 5(2), 15-23.
- Parlak, B. (2014). Avrupa Birliği Perspektifinden Merkezi Yönetim - Yerel Yönetim İlişkileri", *TESAM Akademi Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1^[1]_{SEP}
- Sezer, Ö. (2008) Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(8): 147-171.
- Sünbül, M. (2012). Yerel yönetimlerde demokratik katılım açısından kent konseyinin önemi ve Küçükçekmece örneği. yüksek lisans tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Şahin, K. (2011). Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü (Konya İl merkezi örneği). Yüksek lisans tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi.
- Şanlı, T. (2005). Avrupa Birliği Yolunda Geçmişten Günümüze Belediye Personel Sistemi”, *Türk İdare Dergisi*, Yıl 77, Aralık 2005, Sayı: 452, ss.161-168.
- Tekeli, İ. (1985). *Tanzimat’tan Cumhuriyet’e Eğitim Sistemindeki Değişmeler*”, *Tanzimat’tan Cumhuriyet’e Türkiye Ansiklopedisi*, C. II, İletişim Yayınları, İstanbul, 1985, 456-475.
- Torlak, Ö. (1999). *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*, Ankara: Şeşkin Yayınevi.
- Tortop, N, B. Aykaç, H. Yayman, M. A. Özer. (2006). *Mahalli İdareler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Ulusoy, A., Akdemir, T. (2004). *Mahalli İdareler Maliyesi*, Seçkin Yayınları, Ankara 2004, s.149.

Uyar, H. (2004). *Türkiye’de ve Dünya’da Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe*, Aydınlanma 1923, Sayı: 51, Kış, 2004, İstanbul, 1-8.

Ulusoy, A., Vural T. (2010) “*Yerel Hizmetleri Özelleştirme Yöntemleri*”, http://www.econturk.org/Turkiyeekonomisi/yerel_hizmet.doc, ss.1-15

Yörükoğlu, F. (2009). Türk Belediyeciliğinin Gelişim Süreci, *Mevzuat Dergisi*, Sayı: 135, 2009, 1-18.

Yüzgenç, A. (2010). Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi: Ankara İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Yeşilyurt, M. (2019). Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Performans Denetimi: Kütahya Belediyesi Örneği. Kütahya: Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

EKLER

EK 1. Kişisel Bilgi Formu

1. Yaş aralığınız?

- 17-25
- 26-35
- 36-49
- 50+

2. Cinsiyetiniz

- kadın
- erkek

3. Çocuğunuz var mı?

- Evet
- Hayır

4. Eğitim durumunuz?

- İlköğretim-ortaöğretim
- Lise
- Üniversite
- Yüksek lisans ve üzeri

5. Gelir düzeyiniz?

- 0-2.500
- 2.501-5.000
- 5.001-10.000
- 10.001 ve üzeri

6. Mesleğiniz?

- Çalışmıyor
- Emekli
- Memur
- Öğrenci
- Serbest Meslek
- Özel Sektör Çalışanı

EK 2. Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
Ulaşım ve Trafik Hizmetleri	Belediyemizin toplu taşıma araçlarının yeterliliğinden ve kalitesinden memnuniyet dereceniz					
	Metro, metrobüs, tramvay gibi araçların sayısından memnuniyet dereceniz					
	Toplu taşıma araçlarının ücretlerinden memnuniyet dereceniz					
	Trafik lambaları ve levhalarının yeterlilik düzeyinden memnuniyet dereceniz					
	Bisiklet yolu ve yaya kaldırımlarının yeterlilik düzeyinden memnuniyet dereceniz					
Kültür ve Eğlence Hizmetleri	Belediyemizin düzenlediği spor organizasyonlarından memnuniyet dereceniz					
	Belediyemizin sunduğu spor alanlarından memnuniyet dereceniz					
	Kütüphane ve sergi salonlarının yeterliliğinden memnuniyet dereceniz					
	Halk konserleri ve festivallerin çeşitliliğinden memnuniyet dereceniz					
	Yaşam boyu eğitim ve spor merkezi sayılarının yeterlilik düzeyinden memnuniyet dereceniz					
Çevre ve Sağlık Hizmetleri	Evinizden bir parka ulaşma mesafesinden memnuniyet dereceniz					
	Park ve yeşil alanların temizliğinden memnuniyet dereceniz					
	Cadde ve sokakların genel olarak temizliğinden memnuniyet dereceniz					
	Cadde ve sokaktaki bitkilerin bakım ve düzeninden memnun musunuz					
	Cadde ve sokak aydınlatmasından memnun musunuz					
Sosyal Yardım Hizmetleri	Yapılan sosyal yardımların yeterliliğinden memnuniyet dereceniz					
	Halk Süt'ün kalitesinden memnuniyet dereceniz					
	Sosyal yardımlara ulaşmanın yeterince kolaylığından duyulan memnuniyet dereceniz					
Zabıta Hizmetleri	İşyeri denetimlerinden memnuniyet dereceniz					
	Dilenci faaliyetlerinden memnuniyet dereceniz					
	Kaldırım işgallerinin kaldırılmasından memnuniyet dereceniz					
	Zabıtaların vatandaşla yaklaşımından memnuniyet dereceniz					
Sosyal Tesis Hizmetleri	Sosyal tesislerin temizliğinden ve düzeninden memnuniyet dereceniz					
	Sosyal tesislerin fiyatlarının uygunluğundan memnuniyet dereceniz					
	Sosyal tesislerdeki yemek çeşitleri ve lezzetlerinden memnuniyet dereceniz					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı : Baltacı, Yasin Emre

Uyruğu : T.C.

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Lisans	Abant İzzet Baysal Üniversitesi İşletme Bölümü	2018
Lise	Yalova Anadolu Lisesi	2012

İş Deneyimi

Yıl	Yer
2019 - Devam	İstanbul Büyükşehir Belediyesi

Yabancı Dil

İngilizce

Hobiler

Gezmek, yeni insanlar tanımak, spor, sinema