



# Turkish Studies

## Economics, Finance, Politics

Volume 14 Issue 1, 2019, p. 45-70  
DOI: 10.7827/TurkishStudies.14901  
ISSN: 2667-5617

Skopje/MACEDONIA-Ankara/TURKEY



INTERNATIONAL  
BALKAN  
UNIVERSITY

EXCELLENCE FOR THE FUTURE  
IBU.EDU.MK

Research Article / Araştırma Makalesi

Article Info/Makale Bilgisi

✍ Received/Geliş: Ocak 2019

✓ Accepted/Kabul: Mart 2019

✍ Referees/Hakemler: Doç. Dr. Zübeyir TURAN – Doç. Dr. Aslıhan NAKİBOĞLU – Dr. Öğr. Üyesi Ayberk Nuri BERKMAN


This article was checked by iThenticate.


### NIĞDE BELEDİYE HİZMETLERİ KAPSAMINDA YEREL YÖNETİMLERDE YURTTAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Taner DEMİRKOL\* - Murat DİBEK\*\*

#### ÖZET

Belediyeler, halka en yakın hizmet sağlayan ve kamu yönetiminin vazgeçilmez unsuru olan kamu tüzel kişilikleridir. Belediyeler demokratik bir anlayış çerçevesinde, yurttaşların sorunlarına çözümler üreten ve yurttaş memnuniyetini sağlamak üzere kurumsallaşan yapılardır. Bu çalışmada yurttaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla Niğde İl merkezinde uygulamalı bir araştırma yapılmıştır. Araştırma kapsamında 627 kişiye anket soru kâğıdı uygulanmış ve bu kapsamda 602 tane geçerli anket formundan çeşitli veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra frekans analizi, varyans (ANOVA) analizi, t-testi ve Scheffe analiz yöntemleri kullanılarak çeşitli sonuçlar elde edilmiştir. Niğde Belediyesi açısından araştırmada elde edilen memnuniyet sonuçlarının iç açıcı olduğunu söylemek pek de mümkün değildir. Bu çalışmanın Niğde Belediyesi'ne, Niğde halkına sunduğu hizmetleri değerlendirmesi açısından bir katkı yapması hedeflenmektedir. Araştırmada çıkan sonuçların Niğde Belediyesi'nin gelecekte yapacağı hizmetlerine ilişkin ışık tutacağı ve eksik olduğu düşünülen hizmetleri en kısa zamanda tamamlayarak yurttaşını memnun etmesi düşünülmektedir. Böylece mevcut durum analizleri ile sağlıklı ve faydalı kararlar alınarak yaşam kalitesinin ve belediyenin sunduğu hizmetlerin niteliklerinin artırılması sağlanabilecektir. Şeffaflığın ve katılımcılığın öneminin arttığı günümüz dünyasında belediye yönetimi halkın beklentilerine cevap verirse ancak o zaman

\*  Dr. Öğr. Üyesi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Niğde Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Yönetim ve Organizasyon Yerel Yönetimler ABD, E-posta: tdemirkol@ohu.edu.tr

\*\*  Müdür Yardımcısı, Şehit Polis Okan Acar İmam Hatip Ortaokulu, E-posta: dibek5187@gmail.com

hizmetlerin etkinliği, yurttaş memnuniyeti ve başarılı bir belediye yönetimi sağlanmış olacaktır. Ayrıca bu konuyla ilgili yapılan benzer çalışmalar araştırılmış olup, yurttaşların memnuniyetlerine göre Niğde Belediyesi'nin sunduğu hizmetler konusunda belediyeye bazı öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Belediye Hizmetleri, Yurttaş Memnuniyeti, Belediye, Hizmet, Niğde

## **A RESEARCH ON CITIZENSHIP SATISFACTION IN LOCAL GOVERNMENTS UNDER NİĞDE MUNICIPAL SERVICES**

### **ABSTRACT**

The municipalities are the public legal entities as an indispensable elements of public administration that provide the closest services to the public. The municipalities are institutional structures that provide solutions to the problems of citizens and provide citizen satisfaction within the framework of a democratic understanding. In this study, an applied research was carried out in Niğde city center to determine the level of citizens' satisfaction with municipal services. Within the scope of the research, a questionnaire was applied to 627 individuals and various data were obtained from 602 valid questionnaire forms. After the obtained data were transferred to the computers using SPSS 22.0 package program, various results were obtained by using frequency analysis, variance (ANOVA) analysis, t-test and Scheffe analysis methods. As far as Niğde Municipality is concerned, it is not possible to claim that the satisfaction results obtained in the research are very encouraging. This study aims to contribute Niğde Municipality regarding evaluating the services offered to the residents of Niğde. The results of the research study are expected to shed light on the future services of Niğde Municipality and to contribute to the contentment of the citizens through the improvement of services that are considered to be incomplete. Thus, by making profound and useful decisions along with the current situation analyses, it would be possible to increase the quality of living and services provided by the municipality. In today's world where the importance of transparency and participation increases, if the municipal administrations manage to meet the public expectations, then the efficiency of the services, citizen satisfaction, and successful municipal management would be ensured. In addition, similar studies on this issue have been researched and some suggestions have been made to the services provided by Niğde Municipality according to the satisfaction of the citizens.

### **STRUCTURED ABSTRACT**

Local administrations are the closest management units to the public which offer a variety of services to meet the common needs of the local population. Local administrations, as important and indispensable elements of public administrations of countries, are the democratic and institutionalized structures that provide solutions to the expectations and problems of the citizens. The citizens' wishes, needs, and complaints

should be taken into consideration, and citizen satisfaction should be the primary objective in the provision of services by local administrations. Along with the changes in the structure and functioning of municipalities, the sufficiency of the services they offer to the society and the satisfaction of the citizens from these services have gained more importance.

In this study, practical research is conducted in the city center of Niğde in order to determine the level of satisfaction of the citizens residing in Niğde province from the municipal services and to reveal the situations that they see as a problem in Niğde province. The sample size of the study is estimated at 384. Within the scope of the study, a questionnaire survey technique consisting of closed-ended questions is applied to 627 people who are randomly selected among the citizens who are 18 years of age and above having the right to vote and various data are obtained from 602 valid questionnaire forms. Ambiguous sections of the questionnaires that could lead to misunderstanding are corrected by a pre-test study which is handled by the respondents using a one-to-one questionnaire technique.

After the obtained data from the study are transferred to computer environment utilizing SPSS 22.0 software, various results are obtained by using frequency analysis, ANOVA analysis, t-test and Scheffe analysis methods. As a result of reliability analysis, the coefficient of reliability (Alpha coefficient) is obtained as 0.975, and this coefficient is quite acceptable since it is greater than 0.60. A 5-point Likert-type scale for the evaluation of municipal services is prepared depending on the characteristics of the questions and hypotheses as follows: 1 (Not Satisfied at All), 2 (Unsatisfied), 3 (Undecided), 4 (Satisfied), 5 (Very Satisfied). In the light of the information gathered from the citizens residing in the city center of Niğde using the convenience sampling method, various variables which influence the satisfaction levels are brought forward.

The hypotheses tested regarding demographic characteristics (gender, age, educational status, occupation, monthly income, duration of residence) in the study are as follows:

H1a: According to gender, there is a significant difference between gender and citizen satisfaction from municipal services.

H1b: According to age, there is a significant difference between gender and citizen satisfaction from municipal services.

H1c: According to educational status, there is a significant difference between educational status and citizen satisfaction from municipal services.

H1d: According to the profession, there is a significant difference between profession and citizen satisfaction from municipal services.

H1e: According to monthly income, there is a significant difference between monthly income and citizen satisfaction from municipal services.

H1f: According to the duration of residence, there is a significant difference between the duration of residence and citizen satisfaction from municipal services.

In accordance with the results of the study, it is determined that there is no significant difference between the satisfaction of the services provided by the municipality and gender, monthly income and duration of residence; whereas there are significant differences in terms of age, occupation, and education. The participant citizens' responses towards the question "What are the primary problems of Niğde to be solved?" include urban traffic, parking lots, mal-urbanization and green areas/parks/ playgrounds in order of priority.

Considering the satisfaction level of the citizen in terms of the services provided by Niğde Municipality, it is seen that the citizens are not highly satisfied with any of the municipal services. When the arithmetic means are taken into consideration, it is determined that none of the services are scored as "Very Satisfied" between 4.21-5.00 point interval. It is concluded that the highest satisfaction score is attained by "hygiene and health check of food and beverages sold in public places such as restaurants, cafes, and coffee houses." In terms of the services provided, the municipal service with the lowest mean of citizens' satisfaction is "the parking lot facilities." The mean of satisfaction among the services offered by Niğde Municipality corresponds to the scale value of '3.12' (Undecided).

As far as Niğde Municipality is concerned, it is not possible to claim that the satisfaction results obtained in the research are very encouraging. This study aims to contribute Niğde Municipality regarding evaluating the services offered to the residents of Niğde. The results of the research study are expected to shed light on the future services of Niğde Municipality and to contribute to the contentment of the citizens through the improvement of services that are considered to be incomplete. Thus, by making profound and useful decisions along with the current situation analyses, it would be possible to increase the quality of living and services provided by the municipality. In today's world where the importance of transparency and participation increases, if the municipal administrations manage to meet the public expectations, then the efficiency of the services, citizen satisfaction, and successful municipal management would be ensured.

According to the results obtained from the research findings, the following suggestions would be made for Niğde Municipality:

- The offered services should be reviewed, and efforts should be made to increase the level of citizens' satisfaction.
- The conditions of the rapidly changing and developing world should be adapted to, and the municipality should be in pursuit of services to meet the citizens' expectations.
- Municipal administration should be more concerned with the well-being of the citizens by maintaining an attitude towards the elimination of existing problems.
- There should be permanent solutions to the pending problems of urban traffic, parking lots, mal-urbanization and green area/park/play areas to be solved.
- Public opinion surveys should be conducted to meet the citizens' demands and expectations.

- The provided services should be reoriented and diversified to appeal to everyone.
- Activities for young people and students of all age groups should be increased.
- Within the scope of cultural and artistic activities, the services provided by the municipality should be diversified.
- Necessary announcements should be made to the citizens regarding the services provided by the municipality, and the opinions of the citizens should be taken into consideration upon making decisions.
- All communication channels should be kept operational, and services should be arranged in order to be informed regarding the citizens' wishes and complaints.

**Keywords:** Municipality Services, Citizen Satisfaction, Municipality, Service, Nigde.

## 1.GİRİŞ

Kamusal hizmetlerinin yerine getirilmesinde hizmetlerin etkin ve verimli kullanımı giderek önem kazanmaktadır. Yerel yönetimler, demokratik çerçevede yurttaşların istek ve beklentilerine yönelik kamusal hizmetler sunarak onları memnun etmenin gayreti içerisindeyler. Halkın istek ve ihtiyaçlarına karşı duyarlı olmaları gereken belediye yönetimleri, halka en yakın hizmet sunma birimleridir. Yerel yönetimlerin kuruluş gerekçeleri ve amaçları dünyada ve ülkemizde birebir örtüşmekle birlikte temel gayeleri insan ihtiyaçlarının en üst seviyede karşılanmasıdır.

Kentlerde yaşayan yurttaşların, yaşamsal şartlarının iyileştirilmesi ve yurttaşın en yüksek seviyede yaşam kalitesine sahip olması, yerel özellikteki hizmetleri karşılamak üzere yerelde kurumsallaşan belediyelerin öncelikli benimsemesi gereken politikaları arasında olmalıdır. Belediyeler yurttaşın memnuniyet düzeyini yüksek tutmak için yurttaşların istek, ihtiyaç ve beklentilerine en azami derecede cevap veren kurum olmalıdırlar.

Memnuniyet araştırmaları, işletme alanında müşterilerin memnuniyetinin ölçülmesinde kullanılırken, kamu yönetimindeki değişim rüzgârlarının esmesiyle birlikte Yeni Kamu Yönetimi (YKY) çerçevesinde vatandaş/müşteri odaklı yönetim anlayışının önem kazanmasıyla kamu yönetimi alanında da kendine yer bulmuştur. Vatandaşın kamu hizmetlerinden yararlanırken müşteri olarak nitelendirilmeleri eleştirilmesine rağmen memnuniyet anketlerinin belediyeler üzerinde kurduğu baskılarla birlikte vatandaşın, talep ve beklentilerinin yönetimin merkezine oturtulması açısından olumlu görülmektedir. Yapılan anket çalışmalarının yeterince değerlendirilmesi ile belediyelerin hizmet ve yönetim anlayışını istenilen yönde değiştirip, geliştirmeleri belediye yönetimlerinin başarı durumunu ve yurttaşın memnuniyetini artırırken bir yandan da belediyelerin gelecekteki çalışmalarını planlamaları açısından büyük önem taşımaktadır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Belediyelerin Önemi

Merkezi idare tarafından kamu hizmetlerinin bizzat yerine getirilmesi düşünülür, fakat bu uygulamada imkânsızdır. Bunun sebebi ise, hizmetler yerine getirilirken ortaya çıkan aksaklıklar, yetersizlikler ve gecikmelerdir (Negiz, 2007: 44). İnsanların günlük hayatlarında gerçekleştirdikleri görevleri bakımından belediyelerin vazgeçilmez yeri ve önemi vardır. Eğitim, kent içi ulaşım, sosyal

yaşam, güvenlik, çevre temizliği, konut, sağlık vb. birçok alanda insanın ihtiyaçlarını gören yerel yönetim birimleridir.

İnsan ihtiyaçlarının gittikçe artması kamu hizmetinin de ağırlığını artırmaktadır. Önemli role sahip kamu hizmetlerinin büyük bir kısmının yerel yönetimlerce sunulması, belediyelerin üzerine birçok görev ve sorumluluk yüklemektedir. Yerel yönetimleri önemli yapan da yerel hizmet bekleyen halkın beklentisi ve bu beklentilerin de günümüz ihtiyaçlarına endeksli olarak sürekli bir değişim için de olmasıdır (Torlak, 1999: 30). Belediyeler, hayatın her alanında önem derecesi yüksek olan kararların alındığı ve uygulandığı kurumdur. Karar alma aşamasında halkın bizzat etkin olduğu görülür. Bundan hareketle yerel yönetimler demokrasi düşüncesinin uygulamadaki birincil yeri ve temeli olarak görülür (Yıldırım, 1993: 27).

## 2.2. Belediye Hizmeti Kavramı

Dünyada yaşanan küreselleşme ve kentleşme süreçlerinden birçok sektörün etkilendiği gibi kamu yönetimi de etkilenmiştir. Kamu yönetimi değişimlere özel sektör gibi biran da cevap verememiş, gelişmelerin gerisinde kalmıştır (Ardıç vd., 2004: 63). Halka en yakın yönetim birimi olarak kabul edilen yerel yönetimler, halka sundukları hizmetlerin kalitesinde iyileştirme sağlayabilmek için çeşitli stratejiler geliştirmektedirler (Henden ve Henden, 2005: 48-49). Çünkü yerel yönetimlerin kuruluş gayesi halkın istek ve ihtiyaçlarını yerine getirmektir.

Belediyeler hizmet sunduğu bölgelerde yaşayan hemşerilerle kuvvetli ve etkin bir iletişime sahiptir. Bu yönetimlerin uyguladıkları hizmet politikaları hemşeriler bakımından büyük öneme sahiptir. Belediyelerin en önemli görevi ve hedefi sunacağı hizmetlerle hemşeri memnuniyetini artırmaktır (Daştan ve Delice, 2015: 205).

## 3. LİTERATÜR TARAMASI

Belediyelerde Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti, Belediye Hizmetlerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçümü, Belediyelerin Sundukları Hizmetler ve Yaşam Kalitesi gibi birçok uygulamalı çalışma literatürde yer almaktadır.

Dökmeci (1996) , üç büyükşehir olan Ankara, İstanbul ve İzmir'in yaşam kalitelerini karşılaştırmalı olarak araştırmış, kentsel yaşam kalitesinin yüksek olduğu yerlerde yaşayan kişilerin, çevrelerinden ve yaşamlarından memnun oldukları buna bağlı olarak da üretken ve verimli oldukları sonucuna varmıştır. Gümüş ve Keloğlu (2002), Çanakkale'de belediyenin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla 256 kişiye "servqual ve servper" (hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kullanılan araç) modelini uygulamış ve sonuç olarak vatandaşın memnuniyetinin ve kalite düşüncesinin ortalama değerde olduğunu saptamıştır. Yöneticilerin ve hizmet personelinin eğitim seviyesinin artırılması ile ilgili öneriler sunmuştur. Topçu ve Dökmeci (2005), İstanbul'un farklı mahallelerinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyetini karşılaştırmalı ölçerek, mahallelerin memnuniyetinde modern ve geleneksel mahallelerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna varmıştır.

Cankuş da (2008), Eskişehir'de Odun Pazarı ve Tepebaşı belediye hizmetlerine yönelik algı ve memnuniyeti ikili regresyon analizi ile ölçmüşlerdir. Her iki belediyeyi karşılaştırmalı ele alarak, bazı hizmetlerden kadınların memnuniyet duyduğu görülürken bazı hizmetlerden de erkeklerin memnuniyet duyduğu görülmüştür. Analiz sonucuna göre, her iki ilçede de eğitim seviyesi düşük olanların, eğitim seviyesi yüksek olanlara oranla belediye hizmetlerinden daha çok memnun oldukları görülmektedir. Sonuç olarak, bu çalışmada kentsel yaşam kalitesinin artırılması ve toplumsallaşmanın sağlanması yönünde çalışmalar yapılması, yatırımların ve eğitim çalışmalarının artırılması gerektiğini söylemişlerdir.

Kara ve Gürcü (2010), Yozgat ilinde yaşayan ve belediye hizmetlerinden yararlanan ve müşteri olarak nitelendirdikleri vatandaşlara yönelik olarak belediye hizmet kalitesinden vatandaşın memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çalışma yapmışlardır. Değerlendirme kısmında demografik özelliklere göre hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinde anlamlı farklılıklar gözlenmediği, katılımcıların birbirine yakın cevaplar verdikleri gözlenmiştir. Genel olarak ise hizmetlerin yeterli olmadığından ve yapılan hizmetler konusunda vatandaşların bilgi sahibi olmadıkları sonucuna varılmıştır.

İnce ve Şahin (2011), Konya il merkezinde yaşayan vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesini nasıl algıladıklarını ve memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerin neler olduğunu ortaya çıkarmak amacıyla 634 kişiye anket uygulamışlardır. Karatay, Meram, Selçuk'ta yaşayan vatandaşların büyükşehir belediyesinin çalışmalarından ve kendi belediyelerinin yapmış oldukları çalışmalardan memnuniyet düzeyleri ortaya çıkarılmıştır. İlçelerde oturan vatandaşların kendi belediyelerinden çok, büyükşehir belediyelerinin yapmış olduğu hizmetlerden daha memnun oldukları sonucuna varmışlardır. Cinsiyete, yaşa, eğitim durumuna, siyasi tercihlerine göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinde anlamlı farklılıklar bulduklarını ortaya koymuşlardır.

Akyıldız (2012), Uşak ilinde belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden vatandaşın memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla 18 yaş ve üzeri 384 vatandaşa anket uygulamıştır. Yapılan anketlerden elde edilen sonuca göre belediyenin hizmetlerinden genel olarak memnuniyet düzeyi "kararsız" olarak tespit edilmiş, en yüksek memnuniyet düzeyi sosyal yardım alanında olurken, en düşük memnuniyet düzeyine sahip hizmet de geri dönüşüm hizmetleri olmuştur. Eğitim seviyesinin yükseldikçe memnuniyet düzeylerinden düşüş olduğu görülmüştür. Çalışmada, cinsiyete göre memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılık bulunamamıştır. Belediye yönetimi açısından sonuçların pek de iç açıcı olmadığı sonucuna varılmıştır.

Aslan ve Uluocak (2012), Çanakkale ilinde halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyine ilişkin bir araştırma yapmışlardır. Halkın hizmetlere ilişkin tutum ve değerlendirmelerini ve tutumların ne tür bir sonuç doğurduğunun ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Çalışmaya katılan bireylerin % 97 oranında Çanakkale'de yaşamaktan memnun oldukları, bu bireylerin genel olarak belediyenin hizmetlerini "başarısız" değerlendirdikleri ortaya koyulmuştur. Belediyenin sosyal ve kültürel hizmetleri ile engellilere yönelik yapmış oldukları çalışmaların beğenildiği gözlenmiştir. Yerel seçimlerde bireyler tarafından ideolojik ve politik tercihlerin ağır bastığı, ankete katılan bireylerin genel olarak belediyenin hizmetlerini yetersiz buldukları ve ideolojik bir seçmen tavrının olduğu elde edilen sonuçlar arasındadır.

Özcan ve Taşçı (2014), Yalova ilinde belediye hizmetlerinin kalitesini ölçmeye yönelik yaptıkları çalışmalarında, 300 kişiye yüz yüze anket uygulamışlardır. Yalova Belediyesi'nin yapmış olduğu hizmetlerden vatandaşın pek memnun olmadığı sonucuna varmışlar ve belediyenin hizmetlerini vasat seviyede tespit etmişlerdir. Belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerin demografik özelliklere göre çeşitlendiğini söylemişler ve hizmetlerin farklı kişi ve gruplara göre çeşitlendirilmesi gerektiği önerisini sunmuşlardır.

Daştan ve Delice (2015), İzmir kent merkezinde yaşayan hemşerilerin büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini ölçmek ve demografik ve kişisel özelliklere göre memnuniyet düzeyleri arasında fark olup olmadığını ortaya çıkarmak amacıyla çalışma yapmışlardır. 417 kişiye uyguladıkları anket yöntemiyle; Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, gelir durumları arasında anlamlı farklılıklar olduğunu tespit etmişlerdir. Gençlerin ve eğitim seviyeleri yüksek hemşerilerin belediyenin sunduğu hizmetlerin birçoğundan daha az memnun oldukları görülmüştür.

#### 4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Nicel araştırma yöntemlerinden betimsel tarama modelini kullandığımız araştırmamızda kolayda örnekleme yöntemiyle elde ettiğimiz veriler çerçevesinde demografik özellikler başlığı altında; cinsiyet, yaş, meslek grubu, eğitim durumu, aylık gelir durumu, ikamet süresi gibi alt hipotezler oluşturulmuştur.

##### 4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma, Niğde Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden Niğde il merkezinde yaşayan yurttaşların memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeylerini ölçmeyi ve memnuniyeti etkileyen değişkenlerin neler olduğunu, demografik özelliklere göre yurttaşların memnuniyetlerinde anlamlı farklılıklar olup olmadığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Yapılan bu çalışmayla elde edilen sonuçların, belediye hizmetlerinden yararlanan yurttaşların hizmetlerden memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeylerinin ölçülmesiyle, belediyelerin hizmet niteliklerinin artırılması veya hizmet politikalarının değiştirilmesinde karar vericilere yol göstermesi bakımından faydalı olacağı düşünülmektedir.

##### 4.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Niğde il merkezi sınırları içerisinde ikamet eden ve Niğde Belediyesi'nin hizmetlerinden yararlanan, 18 yaş ve üzeri oy verme hakkına sahip yurttaşlar oluşturmaktadır. Niğde merkez ilçede ikamet eden yurttaşlardan rastgele yöntemle örneklem belirlenmiştir. Anketlerden eksiksiz doldurulan 602 adet form değerlendirilmeye alınmıştır. Dağıtılan anket soru kâğıtlarının % 96 oranında doldurulduğu görülmüştür. Verilerin güvenilirliği bakımından bu oran oldukça yüksektir. Niğde'nin 2016 yılı TÜİK verilerine göre nüfus artış hızı 15,4'tür. Nüfus yoğunluğu % 48 olarak hesaplanmıştır. Niğde il geneli toplam nüfus 351.468'tir. Nüfusun 175.571'i erkek, 175.897'si kadındır. Merkez İlçe nüfusu 137.194, merkez ilçe erkek nüfus 70551, merkez ilçe kadın nüfus 66.643 olarak açıklanmıştır (<http://www.tuik.gov.tr>). Kadın ve erkek nüfusu birbirine oldukça yakındır. 2014 Yerel seçimlerinde Niğde merkez ilçedeki toplam seçmen sayısı 79.694 kişidir (<https://sonuc.ysk.gov.tr>).

Çalışma Niğde il merkezi sınırlarını kapsamaktadır. Araştırmada elde edilen sonuçlar Türkiye genelindeki belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyetini değil, sadece Niğde Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden yararlanan yurttaşların memnuniyetini ölçmektedir.

##### 4.3. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Çalışmada veri toplama aracı olarak, temel ve uygulamalı araştırma tekniklerinden yararlanılmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde araştırmanın kavramsal çerçevesi oluşturulmuş bu bağlamda literatür taraması yapılarak teorik bilgiler irdelenmiştir. Çalışmanın uygulamalı bölümünde ise konuyu oluşturan yurttaşların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyetlerinin ölçülmesi için kapalı uçlu sorulardan oluşan anket soru kâğıdı tekniği uygulanmıştır. Anketler cevaplayıcılara elden dağıtılmış ve birebir ve cevaplayanın yönettiği anket tekniği kullanılmıştır. Anketlerin uygulanmasına başlamadan önce anket formları yeterli denek üzerinde ön test çalışmasıyla uygulanmış ve bu sayede ankette anlaşılması güç ve yanlış anlamalara yol açabilecek kısımlar değiştirilerek gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Anket formları uygulanmadan önce anketin içeriği ve amacı hakkında gerekli bilgiler verilmiş ve sonrasında anketlerin cevaplandırılması sağlanmıştır.

Belediye hizmetlerinin değerlendirilmesinde 5'li likert ölçeği kullanılarak cevap kısımları soruların özelliğine ve hipotezlere bağlı olarak 1 (Hiç Memnun Değilim), 2 (Memnun Değilim), 3 (Ne Memnunum, Ne Değilim), 4 (Memnunum), 5 (Çok Memnunum) şeklinde hazırlanmıştır.



Ölçek ifadelerinin değerlendirilmesinde aşağıdaki kriterler esas alınmıştır.			
Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Hiç Memnun Değilim	1	1-1,80	Çok Düşük
Memnun Değilim	2	1,81-2,60	Düşük
Ne Memnunum, Ne Değilim	3	2,61-3,40	Orta
Memnunum	4	3,41-4,20	Yüksek
Çok Memnunum	5	4,21-5,00	Çok Yüksek

#### 4.4. Veri Analiz Teknikleri

Katılımcılara belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği uygulanması sonucu elde edilen veriler SPSS 22.0for Windows programına aktarıldıktan sonra frekans analizi, varyans (ANOVA) analizi ve t-testi ve Scheffe analiz yöntemleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

#### 4.5. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları

Güvenilirlik kavramı, bir ölçümün, ölçmek istediği şeyi tutarlı sonuçlar verecek biçimde ve doğru olarak göstermesidir (Baloğlu, 2006: 101). Bir olaya ilişkin değişkenleri ölçmek amacıyla, örneklere sunulan soruların birbiriyle tutarlılığını ve olayı açıklamadaki yeterliliklerini ortaya koyabilmek için, yapılacak güvenilirlik analizlerinden biri Cronbach Alpha katsayısıdır. Bu katsayı 0-1 arasında değişmektedir. Katsayı 1'e yaklaştıkça uyumun ve tutarlılığın yüksek olduğu sonucuna varılabilmektedir (İslamoğlu, 2009: 130).

**Tablo 1. Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

	Madde Sayısı	Alpha Katsayısı
Ölçek	53	0,975

Ölçek güvenilirliğinin kabul edildiği kriter olarak alfa değerinin 0,60'dan büyük bir değer olması beklenmektedir (Efeoğlu, 2006: 74).

Araştırma kapsamında kullanılan 53 maddelik ölçeğin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen 0,975'lik değer 0,60'tan büyük olduğu için kabul edilebilir bir değerdir.

#### 4.6. Faktör Analizi ve Sonuçları

Yerel yönetimlerden yurttaş memnuniyetini belirlemek amacı ile toplam 53 adet değişkene temel bileşkenler yöntemi ile varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanmış ve 1 faktör elde edilmiştir. Elde edilen 1 faktör varyansın % 61,41'ini açıklamaktadır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (*Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*) örneklem yeterlik ölçütü (0,971) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi (*Barlett's Test of Sphericity*; 21762,741;  $p < ,000$ ) yeterli düzeydedir. Faktörlerin güvenilirliğini gösteren Cronbach Alpha oranları 0,975 olup, literatür de önerilen kabul edilebilir güvenilirlik düzeylerinin yeterince üzerindedir. Ayrıca faktörleri oluşturan bireysel değişkenlerin, ait oldukları faktöre yüksek değerlilikte yüklendiği ve tüm maddelerin ait oldukları faktörlerdeki değişkenlerle diğer faktörlerdeki değişkenlere oranla daha yüksek korelasyon katsayısına sahip olduğu gözlenmiştir.

#### 4.7. Araştırma Hipotezleri

Çalışmanın giriş kısmında varsayımlar başlığı altında belirtilen varsayımlar ışığında şu hipotezler test edilmektedir (Usta ve Memiş, 2010: 340; Ardiç vd. , 2004: 66-67; İnce ve Şahin, 2011: 129).

**Hipotez 1: Demografik özellikler ile belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.**

Hipotez 1a: Cinsiyete göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1b: Yaşa göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1c: Eğitim durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1d: Mesleğe göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1e: Aylık gelir durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1f: İkamet süresine göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

#### 5. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde araştırmamıza ilişkin bulgular ve yorumlara yer verilmiştir.

##### 5.1. Demografik Bulgular

Ankete katılan yurttaşların demografik özellikleri Tablo 2.'de belirtilmiştir.

**Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

DEĞİŞKEN		N	%
CİNSİYET	BAYAN	292	48,5
	BAY	310	51,5
YAŞ	18-28	177	29,4
	29-42	239	39,7
	43-56	139	23,1
	57 ve üzeri	47	7,8
	TOPLAM	602	100
EĞİTİM DURUMU	Okur-yazar değil	9	1,5
	Okur-yazar	12	2,0
	İlkokul mezunu	81	13,5
	Ortaokul mezunu	57	9,5
	Lise mezunu	117	19,4
	Lisans mezunu	275	45,7
	Yüksek lisans mezunu	44	7,3
	Doktora mezunu	7	1,2
	TOPLAM	602	100

<b>MESLEK</b>	Memur	75	12,5
	Öğrenci	97	16,1
	Çiftçi	9	1,5
	Serbest meslek	41	6,8
	Öğretmen	151	25,1
	İşçi	49	8,1
	Ev hanımı	114	18,9
	İşsiz	16	2,7
	Akademisyen	8	1,3
	Diğer	42	7,0
	<b>TOPLAM</b>	<b>602</b>	<b>100</b>
<b>AYLIK GELİR</b>	500 TL'den az	138	22,9
	501-1000 TL	55	9,1
	1001-2000 TL	100	16,6
	2001-3000 TL	96	15,9
	3001-4000 TL	152	25,2
	4001 TL'den fazla	61	10,1
	<b>TOPLAM</b>	<b>602</b>	<b>100</b>
	<b>İKAMET SÜRESİ</b>	1 yıldan az	42
1 yıl		14	2,3
2 yıl		18	3,0
3 yıl		27	4,5
4 yıl		22	3,7
5 yıl ve üstü		479	79,6
<b>TOPLAM</b>		<b>602</b>	<b>100</b>

Tablo 2.'ye göre katılımcıların % 48,5'i bayan, % 51,5'i erkeklerden oluşmaktadır. Araştırma kapsamına alınan deneklerin cinsiyet açısından birbirine yakın oranlarda olması veri analizinden sağlıklı sonuçlara ulaşılabilmesi için oldukça önemlidir. Bir alan araştırmasında erkekler kadar bayanların da görüşleri önem taşımakta olup, gerek ev yaşamında gerekse iş hayatında bayanlarda aktif rol üstlenmektedir. Niğde ilinin nüfus yapısına cinsiyet bazında bakıldığında Merkez İlçe nüfusu 137.194, merkez ilçe erkek nüfus 70.551, merkez ilçe kadın nüfus 66.643 olarak açıklanmıştır (<http://www.tuik.gov.tr>). Bu nüfus dağılımı ile çalışmamıza katılan bayan ve erkek denek sayılarının oranlarının birbiriyle örtüşüğünü göstermektedir. Çalışmada elde edilen bulgular açısından oldukça önemli olan cinsiyet oranlarının benzerliği çalışmamızın örnekleminin büyük çapta genel yapıyı temsil ettiğini göstermektedir.

Tablo 2.'ye göre katılımcıların % 29,4'ü 18-28 yaş aralığında, % 39,7'si 29-42 yaş aralığında, % 23,1'i 43-56 yaş aralığında ve % 7,8'i de 57 yaş veya üzerindedir. Katılımcıların yaş ortalamaları incelendiğinde gerek çalışmanın kapsamındaki deneklerin yaş dağılımı gerekse Türkiye'nin yaşa göre nüfus dağılımı benzerlik göstermektedir. Genç nüfusun fazla olduğu ülkemizde, orta yaş grubunun da genç nüfusu takip ettiği görülmektedir. Araştırma kapsamına giren deneklerin büyük çoğunluğunu genç nüfusun oluşturduğu görülmektedir. Bu bağlamda araştırma örnekleminin yaş grubu dağılımının genel yapıyı temsil ettiğini söylemek mümkündür.

Tablo 2.'ye göre katılımcıların % 1,5'i okur-yazar değil, % 2'si okur-yazar, % 13,5'i ilkokul mezunu, % 9,5'i ortaokul mezunu, % 19,4'ü lise mezunu, % 45,7'si lisans mezunu, % 7,3'ü yüksek lisans mezunu, % 1,2'si doktora mezunudur. Eğitim durumu yüzdesine bakıldığında en fazla lisans mezunu sonra ise lise mezunu gelmektedir. Katılımcılar % 73,6 oranında eğitim seviyesi yüksek kişilerden oluşmaktadır denilebilir.

Tablo 2.'ye göre katılımcıların % 12,5'i memur, % 16,1'i öğrenci, % 1,5'i çiftçi, % 6,8'i serbest meslek, % 25,1'i öğretmen, % 8,1'i işçi, % 18,9'u ev hanımı, % 2,7'si işsiz, 5 1,3'ü akademisyen, % 7'si de diğer meslek gruplarındadır. Katılımcıların en az görüldüğü meslek grubu olarak akademisyenler ve çiftçiler göze çarpmaktadır. Çiftçilik ile meşgul olanlar şehir merkezlerinden ziyade daha çok kırsal bölgelerde yaşamaktadırlar. Niğde'de görev yapan akademisyenlerin sayısı, Niğde ilinin merkez ilçe toplam nüfusu ile oranlandığında çalışmamızdaki akademisyen sayısının ortalamanın üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 2.'ye göre katılımcıların % 22,9'unun aylık geliri 500 TL'den az, % 9,1'inin 501-1000 TL arası, % 16,6'sının 1001-2000 TL arası, % 15,9'unun 2001-3000 TL arası, % 25,2'sinin 3001-4000 TL arası ve % 10,1'inin 4001 TL'den fazladır. %25,2 oranıyla en fazla 3001-4000 TL gelir grubunda olan katılımcı olduğu görülmektedir. Katılımcıların %51,3'lik kısmı 2001 TL üzerinde gelire sahipken, %48,7 oranındaki geri kalan katılımcıların ise 2001 TL altında gelire sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 2.'ye göre katılımcıların % 7'si 1 yıldan az süredir Niğde'de ikamet etmekte, % 2,3'ü 1 yıldır, % 3'ü 2 yıldır, % 4,5'i 3 yıldır, % 3,7'si 4 yıldır ve % 79,6'sı de 5 yıl veya üzeri süredir Niğde'de ikamet etmektedir. Niğde'de ikamet süreleri yurttaşların belediye hizmetlerine olan memnuniyet durumlarını etkileyeceği düşüncesi ile araştırmamız kapsamında değişken olarak ele alınmıştır. İkamet süreleri dikkate alındığında örneklem kapsamına alınan yurttaşların %79,6 oranında büyük çoğunluğu uzun süredir Niğde'de oturmaktadır.

**Tablo 3. Katılımcıların Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Bilgileri**

HİZMET	MEMNUNİYET DERECESİ <sup>1</sup>										Art. Ort.±ss
	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunu m ne değilim		Memnunu m		Çok memnunu m		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Su ve kanalizasyon gibi alt yapı hizmetlerinden	85	14,1	96	15,9	130	21,6	249	41,4	42	7,0	3,11±1,18
Caddeler, sokaklar, parklar gibi halka açık alanların genel temizliğinden	60	10,0	118	149,6	126	20,9	258	42,9	40	6,6	3,16±1,12
Katı atık ve Çöp toplama hizmetlerinden	38	6,3	78	13,0	119	19,8	329	54,7	38	6,3	3,41±1,00
Veterinerlik hizmetinden (mezbaa vb.)	41	6,8	55	9,1	200	33,2	265	44,0	41	6,8	3,34±,97
Çevre kirliliğinin önlenmesi için, belediyenin denetim ve çalışmalarının yeterliliğinden	77	12,8	136	22,6	143	23,8	210	34,9	36	6,0	2,98±1,15
Spor sahaları, sinema, tiyatro, kaplıca gibi sosyal tesislerin inşası ve bakımından	139	23,1	147	24,4	118	19,6	163	27,1	35	5,8	2,68±1,25
Kentin gelişimi için gerekli imar planlarının	173	28,7	130	21,6	105	17,4	159	26,4	35	5,8	2,58±1,30

<sup>1</sup> 1-1,80 hiç memnun değilim, 1,81-2,60 memnun değilim, 2,61-3,40 ne memnunu m ne değilim, 3,41-4,20 memnunu m, 4,21-5,00 çok memnunu m

hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılmasından												
Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımından	81	13,5	136	22,6	135	22,4	206	34,5	44	7,3	2,99±1,18	
Sosyal yardım hizmetlerinden(fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.)	62	10,3	95	15,8	136	22,6	238	39,5	71	11,8	3,26±1,16	
Kültür, sanat, turizm ve Niğde'nin tanıtımı hizmetlerinden	102	16,9	156	25,9	120	19,9	180	29,9	44	7,3	2,84±1,22	
Haşere ile mücadelede (sivrisinek vb.)	65	10,8	109	18,1	128	21,3	239	39,7	61	10,1	3,20±1,17	
Yol yapım ve bakımından (cadde, bulvar, kavşak, köprü)	115	19,1	128	21,3	110	18,3	195	32,4	54	9,0	2,90±1,28	
Cadde ve sokakların aydınlatılmasından	43	7,1	86	14,3	133	22,1	267	44,4	73	12,1	3,40±1,09	
Defin ve mezarlık hizmetinden	18	3,0	40	6,6	131	21,8	302	50,2	111	18,4	3,74±,93	
Otopark olanaklarından	180	29,9	161	26,7	96	15,9	118	19,6	47	7,8	2,48±1,30	
Trafik ve sinyalizasyon hizmetlerinden	98	16,3	127	21,1	115	19,1	216	35,9	46	7,6	2,97±1,23	
Şehir içi ulaşım hizmetlerinden	108	17,9	93	15,4	111	18,4	236	39,2	54	9,0	3,05±1,27	
Yaş sebze ve meyve halinden	38	6,3	68	11,3	154	25,6	272	45,2	70	11,6	3,44±1,04	
Mahalle pazarlarından	35	5,8	46	7,6	92	15,3	331	55,0	98	16,3	3,68±1,02	
Dere ve ırmak yataklarının ıslahı konusunda yapılan çalışmalardan	72	12,0	88	14,6	146	24,3	229	38,0	67	11,1	3,21±1,18	
İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliğinden	127	21,1	119	19,8	104	17,3	192	31,9	60	10,0	2,89±1,32	
Atık su Arıtma hizmetinden	112	18,6	104	17,3	128	21,3	205	34,1	53	8,8	2,97±1,26	
Kapalı Pazar yerinden	37	6,1	50	8,3	94	15,6	306	50,8	115	19,1	3,68±1,06	
Kentin ekonomik kalkınması için yapılan yatırımlardan	131	21,8	129	21,4	149	24,8	150	24,9	43	7,1	2,74±1,24	
Belediye çalışanlarının halka karşı tutumu ve davranış şekillerinden	71	11,8	102	16,9	170	28,2	204	33,9	55	9,1	3,11±1,15	
Belediye çalışanlarının, problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliğinden	80	13,3	107	17,8	180	29,9	186	30,9	49	8,1	3,02±1,15	
İtfaiye ve Ambulans gibi halkın can ve mal güvenliğini sağlayan hizmetlerin yeterliliğinden	44	7,3	60	10,0	119	19,8	287	47,2	95	15,8	3,54±1,09	

Tablo 3.'e göre aritmetik ortalamalara bakıldığında 4,21-5,00 “ çok memnunum ” aralığında çıkan hiçbir hizmet olmadığı tespit edilmiştir. Yurttaşların memnuniyet ortalamalarının en fazla çıktığı

Zabıta Denetim faaliyetlerinden (işyerleri, imalathane, fiyat kontrolü)	104	17,3	105	17,5	173	28,7	176	29,2	44	7,3	2,91±1,20
Ağaçlandırma hizmetlerinden	113	18,8	129	21,4	113	18,8	192	31,9	55	9,1	2,91±1,28
Huzur evi –Yaşlı bakım evi- Kadın Sığınma evi gibi sosyal hizmetlerden	42	7,0	77	12,8	182	30,2	237	39,4	64	10,6	3,33±1,05
Kentsel Dönüşüm Çalışmalarından	82	13,6	102	16,9	114	18,9	245	40,7	59	9,8	3,16±1,22
Şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden (otogar)	69	11,5	81	13,5	109	18,1	283	47,0	60	10,0	3,30±1,17
Lokanta, Cafe, Kahvehane gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağlık kontrolünden	82	13,6	136	22,6	153	25,4	183	30,4	48	8,0	3,86±1,18
Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, Pazar yerleri, oteller gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolünden	86	14,3	137	22,8	162	26,9	170	28,2	47	7,8	2,92±1,17
Asfaltlama Hizmetlerinden	73	12,1	102	16,9	118	19,6	240	39,9	69	11,5	3,21±1,21
Kent içi yolların genel kalitesinden	96	15,9	116	19,3	108	17,9	224	37,2	58	9,6	3,05±1,26
Niğde'deki yaşam kalitesinden	102	16,9	121	20,1	138	22,9	190	31,6	51	8,5	2,94±1,23
Belediyenin kendi gelirlerini artırıcı kaynakları sağlamasından	83	13,8	120	19,9	187	31,1	163	27,1	49	8,1	2,95±1,16
Belediye işlemlerinde kullanılan araç gereçlerin yeterliliğinden	52	8,6	71	11,8	190	31,6	222	36,9	67	11,1	3,30±1,09
Niğde için gerekli elektrik şebekesinin yeterliliğinden	74	12,3	88	14,6	152	25,2	223	37,0	65	10,8	3,19±1,18
Belediyenin vergilerini düzenli toplamasından	44	7,3	72	12,0	189	31,4	223	37,0	74	12,3	3,35±1,07
İnşaat alanlarının denetimi ve güvenliğinden	124	20,6	121	20,1	152	25,2	148	24,6	57	9,5	2,82±1,27
Sağlık tesisleri ve halk sağlığı hizmetlerinden	65	10,8	108	17,9	135	22,4	222	36,9	72	12,0	3,21±1,18
Gençliğe yönelik hizmetlerden	129	21,4	132	21,9	127	21,1	149	24,8	65	10,8	2,81±1,31
Belediye Çalışanlarının yardımcı olmaya ve problem çözmedeki istekliliğinden	89	14,8	115	19,1	166	27,6	174	28,9	58	9,6	2,99±1,20
Belediye Çalışanlarının mesai saatlerinde görevlerinin başında bulunmalarından	53	8,8	74	12,3	161	26,7	252	41,9	62	10,3	3,32±1,09
Belediye Çalışanlarının Niğde'yi iyi tanması ve	86	14,3	120	19,9	164	27,2	183	30,4	49	8,1	2,97±1,18

sorunların farkında olmalarından											
Belediye Çalışanlarının yurttaşlara karşı tutumu, davranış şekli	68	11,3	95	15,8	180	29,9	205	34,1	54	9,0	3,13±1,13
Belediye Çalışanlarının yeterli sayıda ve nitelikte olmasından	69	11,5	99	16,4	168	27,9	199	33,1	67	11,1	3,15±1,17
Belediye Çalışanlarının güler yüzlülüğü ve samimiyetinden	65	10,8	89	14,8	186	30,9	195	32,4	67	11,1	3,18±1,14
Belediye Çalışanlarının işe ilgisinden	69	11,5	107	17,8	182	30,2	188	31,2	56	9,3	3,09±1,14
Niğde Belediyesi'nin genel imajından	100	16,6	113	18,8	150	24,9	179	39,7	60	10,0	2,97±1,24
Belediyenin sunduğu hizmetlerden genel olarak	73	12,1	116	19,3	169	28,1	173	28,7	71	11,8	3,08±1,19

belediye hizmeti ise “lokanta, kafe, kahvehane gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağlık kontrolü (3,86)” olduğu sonucuna varılmıştır. “Memnunum” düzeyinde tespit edilen diğer hizmetler sırasıyla; “defin ve mezarlık hizmeti (3,74)”, “kapalı pazar yeri (3,68)”, “mahalle pazarları (3,68)”, “itfaiye ve ambulans gibi halkın can ve mal güvenliğini sağlayan hizmetlerin yeterliliği (3,54)”, “yaş sebze ve meyve hali (3,44)” ve “katı atık ve çöp toplama hizmetleri (3,41)” olduğu sonucuna varılmıştır. Yurttaşların 1,81-2,60 puan aralığında olan “memnun değilim” düzeyinde iki hizmeti değerlendirdikleri sonucuna varılmıştır. En düşük memnuniyet ortalamasına sahip belediye hizmeti olarak “otopark olanakları” ardından “kent gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılması” hizmetleri yer almaktadır. Yurttaşlar genel olarak belediyenin diğer hizmetlerini ise “ne memnunum, ne değilim” düzeyinde değerlendirmişlerdir. Katılımcıların en çok yetersiz gördükleri hizmetlere bakıldığında, Niğde'nin çözülmesi gereken öncelikli üç sorununa verilen cevaplarla benzer olduğu görülmektedir. Araştırma sonucunun bu denli benzer çıkması cevaplayanların samimi olduğunu ve çalışmamızın tutarlı sonuçlar verdiğini göstermektedir.

**Hipotez 1a:** “Cinsiyete göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul edilmemektedir. Özetle, cinsiyetin belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkün değildir.

**Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyetleri ile Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi**

Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	t	P
Bayan	292	3,15	,83	1,724	,085
Bay	310	3,05	,71		

Tabloya göre katılımcıların cinsiyetleri ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki  $p < 0,05$  düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

**Hipotez 1b:** “Yaşa göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul edilmektedir. Özetle, yaşın belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkündür.

**Tablo 5. Katılımcıların Yaşları ile Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi**

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	13,722	3	4,574	7,768	,000
Gruplararası	352,113	598	,589		
Toplam	365,835	601			

Tablo 5.'e göre katılımcıların yaşları ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki  $p < 0,05$  düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 6. Katılımcıların Yaşları ile Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları ve Anlamlılığın Yönü**

Yaş	$\bar{X}$	N	ss	Fark
18-28	2,97	177	,77	18-28/43-56 18-28/57 ve üzeri 29-42/57 ve üzeri
29-42	3,05	239	,73	
43-56	3,25	139	,77	
57 ve üzeri	3,49	47	,85	
Toplam	3,11	602	,78	

Yapılan ANOVA analizine göre Tablo 6.'da, 18-28 yaş aralığında olan katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $2,97 \pm ,77$ , 29-42 yaş aralığında olan katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,05 \pm ,73$ , 43-56 yaş aralığında olan katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,25 \pm ,77$ , 57 ve üzeri yaş aralığında olan katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,49 \pm ,85$  olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 7. Scheffe Analizi Sonuçları**

(I) yaş	(J) yaş	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
18-28	29-42	-,07736	,07609	,793	-,2907	,1360
	43-56	-,27956*	,08696	,017	-,5234	-,0358
	57 ve üzeri	-,51531*	,12592	,001	-,8683	-,1623
29-42	18-28	,07736	,07609	,793	-,1360	,2907
	43-56	-,20219	,08185	,108	-,4317	,0273
	57 ve üzeri	-,43795*	,12244	,005	-,7812	-,0947
43-56	18-28	,27956*	,08696	,017	,0358	,5234
	29-42	,20219	,08185	,108	-,0273	,4317
	57 ve üzeri	-,23576	,12948	,346	-,5987	,1272
57 ve üzeri	18-28	,51531*	,12592	,001	,1623	,8683
	29-42	,43795*	,12244	,005	,0947	,7812
	43-56	,23576	,12948	,346	-,1272	,5987

\*Sig. < 0.05 = anlamlı fark vardır.



Yapılan Scheffe analizine göre, 18-28 yaş aralığında olanlar ile 43-56 yaş aralığında olanlar, 18-28 yaş aralığında olanlar ile 57 ve üzerinde yaşında olanlar, 29-42 yaş aralığında olanlar ile 57 ve üzerinde yaşında olanlar arasında aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

18-28 yaş aralığında bulunan katılımcıların Belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet oranları en düşük tespit edilmiştir. Bu yaş aralığından memnuniyetin düşük çıkması belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden istek ve beklentilerin yüksek olduğunu göstermektedir.

**Tablo 8. Katılımcıların Eğitim Durumları ile Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi**

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	31,092	7	4,442	7,882	,000
Gruplararası	334,743	594	,564		
Toplam	365,835	601			

Tablo 8.'e göre katılımcıların eğitim durumları ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki  $p < 0,05$  düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

**Hipotez 1c:** “Eğitim durumuna göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul edilmektedir. Özetle, eğitim durumunun belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkündür.

**Tablo 9. Katılımcıların Eğitim Durumları ile Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları ve Anlamlılığın Yönü**

Eğitim Durumu	$\bar{X}$	N	ss	Fark
Okur-yazar değil	4,24	9	,59	Okur-yazar değil/okur-yazar Okur-yazar değil/lise mezunu Okur-yazar değil/lisans mezunu İlkokul mezunu/lisans mezunu Ortaokul mezunu/lisans mezunu
Okur-yazar	2,88	12	,76	
İlkokul mezunu	3,35	81	,79	
Ortaokul mezunu	3,36	57	,80	
Lise mezunu	3,10	117	,72	
Lisans mezunu	2,93	275	,68	
Yüksek lisans mezunu	3,28	44	,95	
Doktora mezunu	3,11	7	1,19	
Toplam	3,11	602	,78	

Yapılan ANOVA analizine göre Tablo 9.'da, okur-yazar olmayan katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $4,24 \pm ,59$ , okur-yazar katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $2,88 \pm ,76$ , ilkokul mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,35 \pm ,79$ , ortaokul mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,36 \pm ,80$ , lise mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,10 \pm ,72$ , lisans mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $2,93 \pm ,68$ , yüksek lisans mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,28 \pm ,95$ , doktora mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,11 \pm ,1,19$  olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 10. Scheffe Analizi Sonuçları						
(I) Eğitim Durumu	(J) Eğitim Durumu	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
Okur-Yazar Değil	Okur-yazar	1,36444*	0,33102	0,019	0,1182	2,6107
	İlkokul mezunu	0,88494	0,26377	0,13	-0,1081	1,878
	Ortaokul mezunu	0,87988	0,26926	0,156	-0,1339	1,8936
	Lise mezunu	1,14359*	0,25968	0,008	0,1659	2,1213
	Lisans	1,31241*	0,25429	0	0,355	2,2698
	Yüksek lisans	0,9549	0,27463	0,1	-0,0791	1,9889
	Doktora	1,1273	0,37831	0,264	-0,297	2,5516
Okur-Yazar	Okur-yazar	-1,36444*	0,33102	0,019	-2,6107	-0,1182
	İlkokul mezunu	-0,47951	0,2322	0,749	-1,3537	0,3947
	Ortaokul mezunu	-0,48456	0,23843	0,764	-1,3822	0,4131
	Lise mezunu	-0,22085	0,22755	0,996	-1,0776	0,6359
	Lisans	-0,05204	0,22138	1	-0,8855	0,7815
	Yüksek lisans	-0,40955	0,24448	0,902	-1,33	0,5109
	Doktora	-0,23714	0,35703	1	-1,5813	1,107
İlkokul Mezunu	Okur-yazar	-0,88494	0,26377	0,13	-1,878	0,1081
	İlkokul mezunu	0,47951	0,2322	0,749	-0,3947	1,3537
	Ortaokul mezunu	-0,00506	0,12978	1	-0,4937	0,4836
	Lise mezunu	0,25865	0,10851	0,578	-0,1499	0,6672
	Lisans	,42747*	0,0949	0,005	0,0702	0,7848
	Yüksek lisans	0,06996	0,14059	1	-0,4593	0,5993
	Doktora	0,24236	0,29574	0,999	-0,8711	1,3558
Ortaokul Mezunu	Okur-yazar	-0,87988	0,26926	0,156	-1,8936	0,1339
	İlkokul mezunu	0,48456	0,23843	0,764	-0,4131	1,3822
	Ortaokul mezunu	0,00506	0,12978	1	-0,4836	0,4937
	Lise mezunu	0,26371	0,12126	0,693	-0,1928	0,7202
	Lisans	,43253*	0,10925	0,03	0,0212	0,8439
	Yüksek lisans	0,07502	0,15065	1	-0,4922	0,6422
	Doktora	0,24742	0,30065	0,998	-0,8845	1,3794
Lise Mezunu	Okur-yazar	-1,14359*	0,25968	0,008	-2,1213	-0,1659
	İlkokul mezunu	0,22085	0,22755	0,996	-0,6359	1,0776
	Ortaokul mezunu	-0,25865	0,10851	0,578	-0,6672	0,1499
	Lise mezunu	-0,26371	0,12126	0,693	-0,7202	0,1928
	Lisans	0,16882	0,08286	0,762	-0,1431	0,4808
	Yüksek lisans	-0,18869	0,13276	0,958	-0,6885	0,3111
	Doktora	-0,01629	0,2921	1	-1,116	1,0835
Lisans	Okur-yazar	-1,31241*	0,25429	0	-2,2698	-0,355
	İlkokul mezunu	0,05204	0,22138	1	-0,7815	0,8855
	Ortaokul mezunu	-,42747*	0,0949	0,005	-0,7848	-0,0702
	Lise mezunu	-,43253*	0,10925	0,03	-0,8439	-0,0212
	Lisans	-0,16882	0,08286	0,762	-0,4808	0,1431
	Yüksek lisans	-0,35751	0,12189	0,284	-0,8164	0,1014
	Doktora	-0,18511	0,28732	1	-1,2669	0,8967

Yapılan Scheffe analizine göre okur-yazar olmayan katılımcılar ile okur-yazar olanlar arasında, okur-yazar olmayanlarla lise mezunları arasında, okur-yazar olmayanlarla lisans mezunları arasında, ilkokul mezunları ile lisans mezunları arasında, ortaokul mezunları ile lisans mezunları arasında

aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Katılımcıların eğitim düzeyleri yükseldikçe sunulan hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyi azalmaktadır. Çalışmamızda okuryazar olmayan grubun, belediyenin sunduğu hizmetlerden daha çok memnun oldukları görülürken, lisans düzeyindeki katılımcıların sunulan hizmetlerden daha az memnun oldukları görülmektedir.

**Hipotez 1d: “Meslek gruplarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır”** hipotezi kabul edilmektedir. Özetle, mesleğin belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkündür.

**Tablo 11. Katılımcıların Meslekleri ile Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi**

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	18,747	9	2,083	3,553	,000
Gruplararası	347,087	592	,586		
Toplam	365,835	601			

Tablo 11.'e göre katılımcıların meslekleri ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki  $p < 0,05$  düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 12. Katılımcıların Meslekleri ile Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları ve Anlamlılığın Yönü**

Meslek	$\bar{X}$	N	ss	Fark
Memur	2,95	78	,76	Öğrenci/Akademisyen Çiftçi/Öğretmen İşçi/İşsiz
Öğrenci	2,93	97	,73	
Çiftçi	3,89	9	1,07	
Serbest meslek	3,17	41	,81	
Öğretmen	3,05	151	,64	
İşçi	3,14	49	,70	
Ev hanımı	3,35	114	,82	
İşsiz	2,99	16	,93	
Akademisyen	3,26	8	1,09	
Diğer	3,01	42	,86	
Toplam	3,11	602	,78	

Yapılan ANOVA analizine göre Tablo 12.'da, memur katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $2,95 \pm 0,76$ , öğrenci katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $2,93 \pm 0,73$ , çiftçi katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,89 \pm 1,07$ , serbest meslek sahibi katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,17 \pm 0,81$ , öğretmen katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,05 \pm 0,64$ , işçi katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,14 \pm 0,70$ , ev hanımı katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,35 \pm 0,82$ , işsiz katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $2,99 \pm 0,93$ , akademisyen katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,26 \pm 1,09$ , diğer meslek gruplarındaki katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları  $3,01 \pm 0,86$  olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 13. Scheffe Analizi Sonuçları

(I) meslek	(J) meslek	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
Öğrenci	Memur	-0,02627	0,11774	1	-0,5126	0,46
	Çiftçi	-0,95884	0,26681	0,169	-2,0609	0,1432
	Serbest meslek	-0,23773	0,14263	0,972	-0,8269	0,3514
	Öğretmen	-0,1229	0,09963	0,997	-0,5344	0,2886
	İşçi	-0,26447	0,1342	0,918	-0,8188	0,2898
	Ev hanımı	-0,42089	0,10577	0,073	-0,8578	0,016
	İşsiz	-0,06211	0,20661	1	-0,9155	0,7913
	Akademisyen	-,33273*	0,28166	0,032	-1,4961	0,8307
Diğer	-0,08583	0,14143	1	-0,67	0,4984	
Çiftçi	Memur	0,93258	0,27011	0,221	-0,1831	2,0483
	Öğrenci	0,95884	0,26681	0,169	-0,1432	2,0609
	Serbest meslek	0,72111	0,28186	0,684	-0,4431	1,8853
	Öğretmen	,83595*	0,26273	0,023	-0,2493	1,9212
	İşçi	0,69438	0,27769	0,714	-0,4526	1,8414
	Ev hanımı	0,53795	0,26512	0,903	-0,5571	1,633
	İşsiz	0,89674	0,31904	0,545	-0,4211	2,2145
	Akademisyen	0,62611	0,37206	0,97	-0,9107	2,1629
Diğer	0,87302	0,28125	0,383	-0,2887	2,0347	
Öğretmen	Memur	0,09663	0,10817	1	-0,3502	0,5434
	Öğrenci	0,1229	0,09963	0,997	-0,2886	0,5344
	Çiftçi	-,83595*	0,26273	0,023	-1,9212	0,2493
	Serbest meslek	-0,11483	0,13484	1	-0,6718	0,4421
	İşçi	-0,14157	0,12589	0,999	-0,6616	0,3784
	Ev hanımı	-0,29799	0,095	0,366	-0,6904	0,0944
	İşsiz	0,06079	0,20131	1	-0,7707	0,8923
	Akademisyen	-0,20983	0,27779	1	-1,3573	0,9376
Diğer	0,03707	0,13357	1	-0,5147	0,5888	
İşçi	Memur	0,2382	0,14065	0,969	-0,3428	0,8192
	Öğrenci	0,26447	0,1342	0,918	-0,2898	0,8188
	Çiftçi	-0,69438	0,27769	0,714	-1,8414	0,4526
	Serbest meslek	0,02673	0,16207	1	-0,6427	0,6961
	Öğretmen	0,14157	0,12589	0,999	-0,3784	0,6616
	Ev hanımı	-0,15642	0,1308	0,998	-0,6967	0,3838
	İşsiz	,20236*	0,22047	0,012	-0,7083	1,113
	Akademisyen	-0,06827	0,29198	1	-1,2743	1,1378
Diğer	0,17864	0,16101	0,999	-0,4864	0,8437	
İşsiz	Memur	0,03584	0,21086	1	-0,8351	0,9068
	Öğrenci	0,06211	0,20661	1	-0,7913	0,9155
	Çiftçi	-0,89674	0,31904	0,545	-2,2145	0,4211
	Serbest meslek	-0,17562	0,22571	1	-1,1079	0,7567
	Öğretmen	-0,06079	0,20131	1	-0,8923	0,7707
	İşçi	-,20236*	0,22047	0,012	-1,113	0,7083
	Ev hanımı	-0,35878	0,20442	0,961	-1,2031	0,4856

	Akademisyen	-0,27062	0,33156	1	-1,6401	1,0989
	Diğer	-0,02372	0,22495	1	-0,9529	0,9054
	Memur	0,30647	0,28479	0,999	-0,8699	1,4828
	Öğrenci	,33273*	0,28166	0,032	-0,8307	1,4961
	Çiftçi	-0,62611	0,37206	0,97	-2,1629	0,9107
	Serbest meslek	0,095	0,29595	1	-1,1274	1,3174
Akademisyen	Öğretmen	0,20983	0,27779	1	-0,9376	1,3573
	İşçi	0,06827	0,29198	1	-1,1378	1,2743
	Ev hanımı	-0,08816	0,28005	1	-1,2449	1,0686
	İşsiz	0,27062	0,33156	1	-1,0989	1,6401
	Diğer	0,2469	0,29538	1	-0,9731	1,467

\*Sig.< 0.05 =anlamli fark vardır.

Yapılan Scheffe analizine göre öğrenciler ile akademisyenler arasında, çiftçiler ile öğretmenler arasında, işçiler ile işsizler arasında aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerine mesleğe göre bakıldığında öğrencilerin sunulan hizmetlerden en az memnun oldukları görülmektedir. En fazla memnun olan grubun ise çiftçiler olduğu görülmektedir.

**Hipotez 1e: “Aylık gelir durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır”** hipotezi kabul edilmemektedir. Özetle, aylık gelir seviyesinin belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkün değildir.

**Tablo 14. Katılımcıların aylık gelirleri ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılığın belirlenmesi**

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	2,806	5	,561	,921	,467
Gruplararası	363,029	596	,609		
Toplam	365,835	601			

Tablo 14.'e göre katılımcıların aylık gelirleri ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki  $p < 0,05$  düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

Daştan ve Delice (2014) tarafından İzmir kent merkezinde yapılan araştırma sonuçlarında da benzer şekilde bulgular elde edilmiştir. Hemşerilerin gelir durumları ile belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyetleri arasında anlamlı farklılık bulunmadığı sonucuna varmışlardır.

**Hipotez 1f: “İkamet sürelerine göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır”** hipotezi kabul edilmemektedir.

**Tablo 15. Katılımcıların Niğde’de İkamet Ettikleri Süre ile Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi**

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	4,990	5	,998	1,648	,145
Gruplararası	360,845	596	,605		
Toplam	365,835	601			

Tablo 15.'e göre katılımcıların Niğde'de ikamet ettikleri süre ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki  $p < 0,05$  düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

**Tablo 16. Katılımcılara Göre Niğde'nin Sorunları ve Önem Derecesi**

SORUN	ÖNEM DERECESESİ			A.O. <sup>2</sup>	A.Ö.D. <sup>3</sup>
	1	2	3		
Ulaşım/Alt Geçit-Üst Geçit	94	62	24	430	2
Şehir İçi Trafik	<b>233</b>	66	29	860	1
Yaya Kaldırımı	7	17	26	81	13
Tarihi ve Turistik Mekânların Korunması	6	24	17	83	12
Alt Yapı/Kanalizasyon	21	14	14	105	10
Yol Kenarı Işıklandırması	5	9	7	40	14
Sosyal Etkinlikler/Sosyal Alanlar	42	61	65	313	5
Çöp/Temizlik	36	27	32	194	8
Çarpık Kentleşme	46	66	<b>95</b>	365	3
Otopark (Açık/Kapalı)	22	<b>114</b>	57	351	4
Yeşil Alan/Park/Oyun Alanları	23	52	<b>93</b>	266	7
Yol	10	30	31	121	9
İmar	7	17	37	92	11
Yoksulluk/İşsizlik/İstihdam	50	43	75	311	6
TOPLAM	602	602	602		

Tablo 16.'daki bulgulara göre katılımcılar açısından Niğde'nin en önemli sorunları şehir içi trafik, ikinci olarak otopark, üçüncü olarak da çarpık kentleşme ve yeşil alan/park/oyun alanlarıdır. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların ağırlıklı ortalama verilerine göre Niğde ilinin sorunları önem sırasına göre şehir içi trafik, ulaşım/alt geçit-üst geçit, çarpık kentleşme, otopark, sosyal etkinlikler/sosyal alanlar, yoksulluk/istihdam/işsizlik, yeşil alan/park/oyun alanı, çöp/temizlik, yol, alt yapı/kanalizasyon, imar, tarihi ve turistik mekânların korunması, yaya kaldırımı, yol kenarı ışıklandırılması şeklindedir. Çalışmamızı gerçekleştirdiğimiz şehir Niğde ilinin resmi rakamlara göre de araç sayısı Türkiye ortalamasının üzerinde çıkmaktadır. TÜİK 2017 verilerine bakıldığında Türkiye'deki motorlu kara taşıt sayısı ile Türkiye nüfusu oranlandığında (0,27) ortalaması elde edilirken, Niğde ilindeki kayıtlı motorlu kara taşıt sayısı ile Niğde il nüfusu oranlandığında elde edilen (0,28) ortalaması (<http://www.tuik.gov.tr>); Niğde ilinde yaşanan trafik yoğunluğunun, Türkiye ortalamasının üzerinde bir trafik yoğunluğuna sahip olduğunu göstermektedir.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kamusal hizmetlerin yerine getirilmesinde giderek önem kazanan temel anlayış, bu hizmetlerin kaynakların etkin kullanımıyla halka en yakın yerel yönetim birimlerince yerine getirilmesidir. Demokratik rejimler yönünden oldukça önemli yeri olan yerel yönetimler, hizmetlerin yerine getirilmesinde de büyük paya sahiptir. Yerel yönetimlerin alanında bulunan hizmetler, yurttaşların yaşamını yakından etkileyen ve yurttaşların yakından izledikleri ve değerlendirdikleri hizmetler olarak bilinmektedir.

Demokratik, şeffaf, hesap verebilir, öngörülebilir ve iyi yönetim ilkelerinin kabul gördüğü yerel yönetim yapısının kurulması için mahalli idarelerde yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Bu kapsamda 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunları başta olmak üzere 5393 Belediye Kanunu ve İl Özel İdaresi kanunları çıkarılmıştır. Bu kanunlarla, merkezi yönetimden yerel yönetimlere olan yetki

<sup>2</sup> Ağırlıklı ortalama

<sup>3</sup> Ağırlıklı önem derecesi

devriyle merkezi yönetimin hantal yapısı ortadan kaldırılmaya çalışılmış ve yerel yönetimlerin yetkileri güçlendirilmiştir.

Belediyeler, halka en yakın kamusal yerel yönetim kuruluşları olmaları bakımından ve yerel nitelikteki hizmetleri karşılama bakımından önemli sorumluluklar üstlenmektedir. Özellikle son yıllarda merkezi yönetimin bir takım yetkilerinin yerel yönetimlere aktarılmasıyla birlikte yurttaşların yaşam kalitesi ve yurttaş memnuniyeti kavramları belediyeler açısından oldukça önemli hale gelmiştir.

Çalışmamız, Niğde Belediyesinin sunmuş olduğu kamu hizmetlerinden faydalanan yurttaşların, belediyenin sunmuş olduğu hizmetleri nasıl algıladığı ve memnuniyet düzeylerini belirleyen faktörlerin neler olduğunu ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışmamızda:

- Yurttaşların demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, ikamet süresi vb.) ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespit edilmesi,
- Yurttaşların memnun olduğu veya memnun olmadığı belediye hizmetlerinin neler olduğu,
- Niğde'nin çözülmesi gereken sorunlarının öncelikli olarak neler olduğu,

Belirtilen bazı soruların cevapları yapılan farklı çalışmalarla da ortaya konulmaya çalışılmıştır. Nitekim her bir çalışmanın farklı evreni ve örnekleme ele almasından dolayı elde edilen bulgular da farklı olabilmektedir. Bu bağlamda elde edilen verilerin analizinden hareketle araştırma bulguları şu şekilde özetlenebilir:

- Araştırma kapsamında kullanılan 53 maddelik ölçeğin güvenilirlik analizi sonucunda oldukça güvenilir çıktığı görülmüştür (0,975).
- Araştırma kapsamında dağıtılan 627 adet anket formunun 25 tanesinin çeşitli sebeplerle geçersiz olduğu görülmüş olup, veri analizinde 602 adet anket formundan yararlanılmıştır.
- Anketleri cevaplayan yurttaşların 310'u erkek, 292'si ise bayandır. Bu oran Niğde-Merkez ilçe bayan ve erkek nüfus dağılımı ile benzerlik göstermektedir.
- Ankete katılanların eğitim durumları lise mezunu ve üzerinde olanların sayısının 443 (% 73,6 ) olduğu görülmektedir. Ankete katılanların 57 yaş ve altında olanların sayısı 555 (%92,2) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun 57 yaş ve altında olması, eğitim durumlarının da büyük kısmının lise ve üzerinde olması araştırmanın sağlıklı sonuçlar vermesi açısından oldukça önemlidir. Belirtilen yaş ve eğitim durumuna sahip bilinçli bir yurttaş kitlesinin kamu ve özel kurum kuruluşlardan kaliteli hizmet talep etme ve alma olasılığı diğerlerine göre daha yüksektir. Yapılan araştırmanın amacı ve önemi konusunda istenilen duyarlı yurttaş kitlesine ulaşıldığı sonucuna varmak mümkündür. İlban ve Biçimveren (2017) Burhaniye ilçesinde yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre katılımcıların büyük çoğunluğunun lise ve üzerinde olması araştırmaya katılan katılımcıların entelektüel bilgi ve niteliğe sahip kitleden oluştuğunu ayrıca orta yaş grubu ve altındaki katılımcıların sayısının fazla olması da genç, dinamik ve duyarlı bir kitleyi temsil ettiğini ortaya koymuşlardır.
- Araştırmanın hipotezleri çerçevesinde, araştırmaya katılan yurttaşların Niğde Belediyesinin hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri ile yurttaşların demografik özellikleri arasındaki farklılığa bakıldığında; belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yurttaşın yaşına, eğitim durumuna ve meslek gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiş olup (H1b), (H1c), (H1d) hipotezleri kabul edilmiştir.
- Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yurttaşın cinsiyetine, aylık gelir durumuna, ikamet sürelerine bağlı olarak anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiş olup (H1a), (H1e), (H1f) hipotezleri kabul edilmemiştir.

• Yurttaşların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini incelediğimizde ise yurttaşların belediye hizmetlerinin hiçbirinden çok memnun düzeyde olmadıkları görülmektedir. Aritmetik ortalamalara bakıldığında 4,21-5,00 “Çok Memnunum” aralığında çıkan hiçbir hizmet olmadığı tespit edilmiştir.

• Yurttaşların memnuniyet ortalamalarının en fazla çıktığı belediye hizmeti ise “lokanta, cafe, kahvehane gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağlık kontrolü (3,86)” olduğu sonucuna varılmıştır. “defin ve mezarlık hizmeti (3,74)”, “kapalı pazar yeri (3,68)”, “mahalle pazarları (3,68)”, “itfaiye ve ambulans gibi halkın can ve mal güvenliğini sağlayan hizmetlerin yeterliliği (3,54)”, “yaş sebze ve meyve hali (3,44)” ve “katı atık ve çöp toplama hizmetleri (3,41)” yurttaşların en çok memnuniyet duydukları hizmetler arasındadır.

• Yurttaşların 1,81-2,60 puan aralığında olan “Memnun Değilim” düzeyinde iki hizmeti değerlendirdikleri sonucuna varılmıştır. En düşük memnuniyet ortalamasına sahip belediye hizmeti olarak “otopark olanakları (2,48)” ardından “kent gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılması (2,58)” hizmetleri yer almaktadır.

• Yurttaşların memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu hizmetler ile Niğde’nin çözülmesi gereken en önemli üç sorununa verilen cevaplardan ikisiyle benzer olduğu görülmüştür. Sonuçların bu şekilde benzer olması cevaplayanların samimi olduklarını ve ölçeğimizin tutarlı olduğunu göstermektedir.

• Yurttaşlar belediyenin sunmuş olduğu diğer hizmetleri ise “ Ne Memnunum, Ne Değilim” düzeyinde değerlendirmişlerdir. Bu sonuca göre yurttaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerinin istenilen düzeyde olmadığı ve yurttaşların belediyenin sunduğu bu hizmetlerin birçoğundan bilgi sahibi olmadığı sonucuna da varılmaktadır.

• Katılımcılara yaşadığımız il olan Niğde’nin çözülmesi gereken en önemli üç sorunu nedir sorusu sorulmuştur. Niğde için çözülmesi gereken en önemli üç sorun olarak yurttaşlar sırasıyla şehir içi trafik (1), otopark (Açık/Kapalı) (2) ve çarpık kentleşme (3) cevaplarını vermişlerdir. Yurttaşların Niğde için önemli gördükleri son üç sorun olarak da sırasıyla tarihi ve turistik mekânların korunması, yaya kaldırımı ve yol kenarı ışıklandırması cevaplarına ulaşılmıştır. Niğde ilinin resmi rakamlara göre de araç sayısı Türkiye ortalamasının üzerinde çıkmaktadır. TÜİK 2017 verilerine bakıldığında Türkiye’deki motorlu kara taşıt sayısı ile Türkiye nüfusu oranlandığında (0,27) ortalaması elde edilirken, Niğde ilindeki kayıtlı motorlu kara taşıt sayısı ile Niğde il nüfusu oranlandığında elde edilen (0,28) ortalaması (<http://www.tuik.gov.tr>).

Araştırmaya katılan yurttaşların, belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerine ilişkin sorulara verdikleri cevaplar neticesinde, Niğde Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyetin orta düzeyde olduğu sonucuna varılmış ve hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinin 3,12 ölçek ortalaması (Ne Memnunum, Ne Değilim) olduğu tespit edilmiştir. Belediye açısından memnuniyet sonuçlarının iç açıcı olduğunu söylemek pek de mümkün değildir.

Bu çalışmanın Niğde Belediyesi’ne, Niğde halkına sunduğu hizmetleri değerlendirmesi açısından bir katkı yapması hedeflenmektedir. Araştırmada çıkan sonuçların Niğde Belediyesi’nin gelecekte yapacağı hizmetlerine ilişkin ışık tutacağı ve eksik olduğu düşünülen hizmetleri en kısa zamanda tamamlayarak yurttaşını memnun etmesi düşünülmektedir. Böylece mevcut durum analizleri ile sağlıklı ve faydalı kararlar alınarak yaşam kalitesinin ve belediyenin sunduğu hizmetlerin niteliklerinin artırılması sağlanabilecektir. Şeffaflığın ve katılımcılığın öneminin arttığı günümüz dünyasında belediye yönetimi halkın beklentilerine cevap verirse ancak o zaman hizmetlerin etkinliği, yurttaş memnuniyeti ve başarılı bir belediye yönetimi sağlanmış olacaktır.



Araştırma bulgularından elde ettiğimiz sonuçlara göre Niğde Belediyesi'ne sunacağımız öneriler şu şekildedir:

- Sunulan hizmetler tekrar gözden geçirilmeli, yurttaş memnuniyetini artırmak için çaba gösterilmelidir.
- Değişen ve hızla gelişen dünyanın koşullarına ayak uydurulmalı ve yurttaşların beklentilerini karşılayacak şekilde hizmet arayışına girilmelidir.
- Belediye yönetimi sorunların kaynağına inme ve sorunları ortadan kaldırmaya yönelik bir tutum takınarak, yurttaşını önemsemeli ve bilgilendirmelidir.
- Niğde'nin öncelikli çözülmeyi bekleyen şehir içi trafik, otopark, çarpık kentleşme ve yeşil alan/park/oyun alanları sorunlarına kalıcı çözümler bulunmalıdır.
- Yurttaşın talep ve beklentilerini karşılamak adına kamuoyu araştırmaları yapmalı ya da yaptırmalıdır.
- Sunulan hizmetlere yeniden yön verilmeli ve hizmetleri herkese hitap edecek şekilde çeşitlendirmelidir.
- Geleceğin mimarı olan gençlere ve her yaş grubundaki öğrencilere yönelik etkinlikler artırılmalıdır.
- Kültür ve sanat faaliyetleri kapsamında belediyenin sunmuş olduğu hizmetler çeşitlendirilmelidir.
- Belediyenin sunmuş olduğu hizmetler noktasında yurttaşlara gerekli bilgilendirmeler yapılmalı ve sunulacak hizmetlere ilişkin yurttaşların da görüşleri alınarak birlikte karar verilmelidir.
- Yurttaşların istek ve şikâyetleri konusunda bilgi sahibi olmak için tüm iletişim kanalları açık tutulmalı ve bu istekler doğrultusunda hizmetler düzenlenmelidir.

#### KAYNAKÇA

- Akyıldız, Fulya (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği, *Journal of Yasar University* Cilt:26 Sayı:7 ss. 4415-4436.
- Ardıç, Kadir, Yüksel, Fatih ve Çevik, Osman (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama). *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt 13 Sayı 3, Temmuz, s. 63–81. Ankara.
- Aslan, Cumhur, Uluocak Şeref (2012). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine bir Araştırma: Çanakkale Örneği, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* Cilt:9 Sayı:1 ISSN: 1303-5134 ss. 174-201
- Baloğlu, B., *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemi*, (3.Basım), Der Yayınları, İstanbul, 2006.
- Cankuş, Bülent (2008). Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi İle Ölçümü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Daştan, İlker ve Delice Mehmet Erdem (2015). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği, *The Journal of Academic Social Science Studies*, Number:32 Winter III, p. 203-223

- Dökmeci, V.(1996). İstanbul, Ankara ve İzmir’de Yaşam Kalitesinin Karşılaştırılması, İstanbul 2020 Sempozyumu, İTÜ, İstanbul: 17–19 Nisan, s: 469– 474.
- Efeoğlu, İ.E., *İş – Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 2006.
- Gümüş, M. ve Keloğlu, N. (2002). Factor analysis on service attributes of Çanakkale municipality School of Tourism, Biga Faculty of Economics, Çanakkale Onsekiz Mart Universty, Çanakkale, Turkey TQM Magazine 373-375.
- Henden, H. Burçin ve Rıfki, Henden (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 14, Güz 2005, ss. 48-66
- <https://sonuc.ysk.gov.tr/module/sspsYerel.jsf>
- [http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt\\_id=1059](http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1059)
- <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=27640>
- İlban, Mehmet Oğuzhan, Biçimveren Lütfi (2017). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Burhaniye Belediyesi Örneği”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt:26, Sayı:2 Nisan 2017,ss. 75-104.
- İnce, Mehmet; ŞAHİN, Kübra(2011). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi - Selçuk Üniversitesi, 2011; 15(21): 126-175.
- İslamoğlu, A.H., *Sosyal bilimlerde Araştırma Yöntemi, (SPSS Uygulamalı)*, Beta Yayıncılık, İzmit 2009.
- Kara, Mehmet ve Gürcü Maşide (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi Cilt: 2 Sayı:2 ISSN: 8039 ss. 79-86
- Negiz, Nilüfer (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. Ss. 29-57
- Taşçı, Bülent Talat (2014). Hizmette Kalite ve Belediye Hizmetlerinde Kaliteye Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Yalova İl Merkezi Örneği) Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri ABD Sosyal Politika Bilim Dalı, Yalova Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi
- Topçu, Ü. ve Dökmeci, V. (2005). İstanbul un değişik mahallelerinde kullanıcı hoşnutluğunun karşılaştırılması İ.T.Ü. Mimarlık Planlama ve Tasarım dergisi. 4/1, s:126–134.
- Torlak, Ö. (1999), Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Usta Resul ve Levent Memiş (2010). “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, , Cilt 15, Sayı 2, Yıl 2010, Isparta, ss. 333-355.
- Yavuz Çehre, S. P. (2005). “Belediyelerin Kentsel Yaşam Kalitesine Etkileri Denizli Karşıyaka Mahallesi Örneği” (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Yıldırım, Selahattin. Yerel Yönetim ve Demokrasi, İstanbul, 1993 Sayı 28, İstanbul, Mart ss. 27-33