

Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği

Araştırma

Betül GÜREL*, Çağlar ÖZEL**

*Arş. Gör., Hacettepe Üniversitesi İİBF, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü
(Res. Asst., Hacettepe University Faculty of Economics & Administrative Sciences, Department of Family and Consumer Sciences)
(E-posta:byil@hacettepe.edu.tr)

**Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Medeni Hukuk ABD.
(Prof. Dr., Hacettepe University Faculty of Law, Department of Civil Law)
(E-posta:cozel@hacettepe.edu.tr)

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerini incelemektir. Belediyeler, toplumun önceliklerine göre kamusal ihtiyaçların karşılanması amacıyla oluşturulan kamu örgütlenmeleridir. Türkiye'de 16 büyükşehir belediyesi bulunmaktadır. Belediyelerin, belediye sınırları içinde şehir düzenini ve denetimini sağlamak; ruhsat, işyeri, imar ve işletme hizmetleri sunmak; halkın temel ihtiyaçlarını karşılamak ve ihtiyacı olanlara sosyal destek (yardım) sunmak gibi çok yönlü görevleri vardır. Bu çalışmaya, Ankara Büyükşehir Belediyesi, iki büyükşehir ilçe belediyesi, iki devlet üniversitesi, dört banka personeli, dört lise ile üç ilköğretim okulundan, 344 kadın ve 328 erkek olmak üzere toplam 672 çalışan katılmıştır. Katılımcı kamu çalışanlarının yaşları 18 ile 53 arasında değişmektedir ($M_{yas} = 42,17$). Araştırmada kamu görevlilerinin sosyo-demografik nitelikleri hakkında veri toplamak amacıyla araştırmacılar tarafından bir kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. Yine, kamu çalışanlarının belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini ölçmek amacıyla araştırmacı tarafından "Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ)" adıyla Likert tipi üçlü derecelendirmeli bir ölçek geliştirilmiştir. BHMÖ'nün geçerliği için açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. BHMÖ'nün Cronbach Alpha katsayısı .965 bulunmuştur. Kişisel bilgi formu ile BHMÖ birlikte kamu görevlilerine araştırmacı tarafından uygulanmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin sadece "halk ekme" hizmetinden memnun; 16 hizmetinden kısmen memnun oldukları; buna karşın 36 hizmetinden ise memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır. Bulgular literatür ışığında tartışılmış ve yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler

Büyükşehir Belediyesi, Belediye Hizmetleri, Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği, Kamu Çalışanları, Memnuniyet Algısı.

ABSTRACT

GOVERNMENT EMPLOYEES' SATISFACTION FROM METROPOLITAN MUNICIPALITY SERVICES: ANKARA EXAMPLE

The aim of this study is to investigate the satisfaction level of government employees from Ankara Metropolitan Municipality services. Municipalities are public organizations, which aim to fulfill the requirements of public and are formed according to needs of citizens. There are 16 metropolitan municipalities in Turkey. Municipalities have multiple functionalities within the city boundaries such as; city order and control, licensing, office reconstruction and management, fulfilling the basic needs of citizens and providing social support to those in need. This study consists of 344 female and 328 male government employees, which add up to 672 on total, from Ankara Metropolitan Municipality, 2 district municipalities, 2 state universities, 4 banks, 4 high schools and 3 primary schools. The age range of government employees that participate in the survey range from 18 to 53 ($M_{yas} = 42,17$). In the survey personal information of participants are collected to have information about the socio-demographic background of subject government employees. In this study a 3 degree Likert type scale, called Municipality Services Satisfaction Scale (MSSS), is developed to measure the satisfaction level of government employees from municipality services. To validate MSSS, exploratory factor analysis is made. For reliability of MSSS, Cronbach Alpha Coefficient ($\text{Alpha} = .965$) is calculated. Both the personal information and MSSS data is collected from the participating government employees. Findings of the research show that government employees are only satisfied from "bread production" service, partially satisfied from 16 services and unsatisfied from the remaining 36 services of Ankara Metropolitan Municipality. The findings were discussed in the light of related literature, and suggestion were made.

Keywords

Metropolitan Municipality, Government Services, Municipality Services Satisfaction Scale, Government Employees, Satisfaction Perception.

GİRİŞ

Bilindiği üzere, kamu hizmetleri çeşitli yöntemlerle ve örgütlenmelerle yerine getirilmektedir. Bu örgütlenmelerin niteliği kamu hizmetlerinin konusuna göre değişmektedir. Önceleri devlet, iç ve dış güvenlik hizmetleriyle ilgilenirken, zamanla haberleşme, eğitim, sağlık, ulaşım, çevre, altyapı, sosyal ve ekonomik nitelikli hizmetler de devlet tarafından sunulmaya başlanmıştır¹.

Büyük kentler, yalnızca kendi sınırları içinden ibaret değildir. Aynı zamanda kendi çevrelerindeki yerleşimlerle bütün oluşturmaktadırlar. Metropol ya da metropolis olarak da ifade edilen alanlar, büyük bir kentin ekonomik ve toplumsal etkisi altındaki çevre arazisinin bütünüdür². Eski Yunanca'da "anakent" anlamına gelen bu kavram, büyük bir yerleşme ve ona bağlı küçük yerleşim birimlerini kapsamaktadır. Metropol alanlarda

çeşitli yönetim birimleri bulunmaktadır. Bu yönetim birimleri, merkezi yönetim birimleri olabileceği gibi yerel yönetim birimleri de olabilir³. Yerel yönetim birimleri olan belediyeler, belediye sınırları içerisinde yaşayan yurttaşların mahalli ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla oluşturulan kamu örgütlenmeleridir. İşte bu noktada, özellikle büyük şehirlerin ve orada yaşayan halkın sorunlarını çözmeye, etkili ve kaliteli hizmet sunmada, vatandaş memnuniyetini sağlamada birer yerel yönetim birimi olan belediyelere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir.

Belediyeler, toplumun önceliklerine göre kamusal ihtiyaçların karşılanması amacıyla oluşturulan kamu örgütlenmeleridir. Bu amacı gerçekleştirmek için tasarlanan Büyükşehir Belediyeleri'nin kurulması, 1984 yılında çıkarılan 195 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile sağlanmış; 3030 Sayılı Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında

1 TOPRAK, Zerrin, **Yerel Yönetimler**, Nobel Yayınevi, Ankara, 2006, s.4.

2 KELEŞ, Ruşen, **Kentleşme Politikası**, 9.Baskı, İmge Kitabevi, Ankara, 2006, s.45.

3 ERGUN, Turgay, **Kamu Yönetimi/ Kuram, Siyasa, Uygulama**, TODAİE Yayınları, Ankara, 2004, s.175.

Kanun⁴(1984) ile de büyükşehir belediyeleri ile ilçe belediyelerinin kuruluş, görev ve yetkilerine, merkezi idareler ile ilişkilerine dair esas ve usuller ortaya konmuştur. Büyükşehir belediyelerinin görev, yetki ve sorumlulukları 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun yedinci maddesinde ifade edilmiştir.

Büyükşehir belediyesi, en az üç ilçe belediyesini kapsayan ve bu belediyeler arasında koordinasyonu sağlayan; kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkileri kullanan; idarî ve malî özerkliğe sahip ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisini ifade etmektedir. Büyükşehir belediyesi büyükşehir belediye meclisi, büyükşehir belediye encümeni ve büyükşehir belediye başkanı olmak üzere üç organdan oluşmaktadır (Büyükşehir Belediyesi Kanunu m.3)⁵.

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

1. Temel alt yapı (yol, su, enerji vb.) ihtiyaçları,
2. Sağlık ve esenlik (güvenlik, itfaiye hizmetleri, salgın hastalıklarla mücadele) ihtiyaçları,
3. Park, bahçe, oyun alanlarına duyulan ihtiyaç,
4. Yurttaşların kendilerini geliştirmelerine ve boş zamanlarını geçirmeye yönelik ihtiyaçları⁶.

Büyük kentlerde yaşayan tüketicilerin, kamu çalışanlarının ya da vatandaşların bu gereksinimlerini karşılamak amacıyla büyükşehir belediyeleri "*imar, iskan ve işletme*", "*ulaşım*", "*çevre düzeni*", "*halk sağlığı*", "*altyapı*", "*bütçe*", "*zabıta*", "*mezarlık ve defin*" v.b. birçok hizmet sunmaktadırlar. Bunların dışında büyükşehirin bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları, hayvanat

bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlenme, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işletirmek; gerektiğinde amatör spor kulüplerine malzeme vermek ve gerekli desteği sağlamak, amatör takımlar arasında spor müsabakaları düzenlemek, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclis kararıyla ödül vermek; sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek gibi "*sosyal faaliyet*"lere ilişkin hizmetlerden de söz edilebilir.

Ülkemizde büyük şehirlerin sorunlarını çözüme ve vatandaşa/tüketicieye daha iyi, kaliteli, etkin hizmet sunmada büyükşehir belediyelerine daha da fazla sorumluluk yüklenmektedir. Türkiye Cumhuriyeti'nin başkenti olması, bürokrasinin ve siyasetin merkezi olması nedeni ile Ankara bu anlamda daha dikkat çekici konumdadır.

Tüketici ve Memnuniyet

Memnuniyet konusu ile ilgili araştırmaların çoğu göstermektedir ki, tüketiciler aldıkları ürün veya hizmetten memnun kaldıkları takdirde, aynı ürünü veya hizmeti tekrar alma eğilimi göstermektedir⁷. Dolayısıyla, belediye hizmetlerinden memnuniyet duyan aileler, diğer bir ifade ile tüketiciler de belediye hizmetlerinden aynı ölçüde yararlanmak için siyasi mekanizmalar aracılığı ile bu isteklerini belirteceklerdir. Ters durumda ise, yeni bir belediye hizmeti politikası yönünde baskı oluşturacaklardır. Kısacası tüketicilerin Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden duydukları memnuniyet derecesi, tüketicilerin gelecekteki davranışlarını önemli ölçüde etkileyecektir. Bu anlamda tüketici davranışlarının da her yönüyle anlaşılması, gösterilecekleri tepkilerin önceden kestirilmesi daha yararlı olacaktır⁸. Nasıl ki, herhangi bir şirket için o üründen müşterinin memnun ve tatmin olması önemli ise; topluma hizmet veren belediyeler için de hizmeti alan tüketicilerin memnuniyet derecesi oldukça önemlidir. Çünkü memnuniyet veya

4 3030 Sayılı Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun (1984). <http://www.kentli.org/yasa/3030.html>. (erişim tarihi 25.03.2011).

5 5216 Sayılı TBMM Büyükşehir Belediyesi Kanunu (2004). <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5216.html>. (erişim tarihi 06.03.2011)

6 ERTEN, Metin, **Nasıl Bir Yerel Yönetim?**, Anahtar Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1999, s.115.

7 TAYLOR, Steven A. & BAKER, Thomas L., "An assesment of the Relationship between Service Quality and Consumer Satisfaction in the formation of Consumers' Purchase Intentions", **Journal of Retailing**, Year:1994, Vol:70, No:2,(s.163-178), s.165.

8 ODABAŞI, Yavuz/BARIŞ, Gülfidan, **Tüketici Davranışı**, Media-Cat Akademi Yayınları, İstanbul, 2007,s.17.

memnuniyetsizlik, bir sonraki hizmetin yönünü, niteliğini, kalitesini, kaynaklarını değiştirecektir⁹. Başka bir ifade ile, belediyeler de tüketici profili ve halkın tüketim tercihleri doğrultusunda yeni stratejiler ve politikalar geliştirecektir¹⁰. Nitekim tüketicilerle ilgili yapılan araştırmaların çoğu da, kaliteye yönelik memnuniyet üzerinde yoğunlaşmaktadır¹¹.

Kamu hizmetlerinden sağlandığı düşünülen genel doyum düzeyi arttıkça kamu yönetimine duyulan güven ve memnuniyet de artabilir. Kamu yönetici ve çalışanlarının kararlar alma ve uygulama aşamalarında, yetkilerini kötüye kullanmaları, bazı kişi veya gruplarla kişisel, ekonomik veya politik çıkar ilişkisine girmeleri, görevleri gereği yapmakla yükümlü oldukları işleri rüşvet vb. karşılığında yapmaları ya da yapmamaları kayırmacılık-patronaj yolsuzluk kavramları ile açıklanmaktadır. Patronaj ilişkileri, kaynakların etkin kullanımını engellemekte, hizmetten yararlananlar arasında eşitsizliğe ve aynı kaynakla daha az hizmet sunulmasına yol açmakta¹² ve sonuçta kamuoyunda o kamu kurumunun hizmetlerine ilişkin memnuniyet azalmaktadır.

Bununla birlikte, vatandaşların aldıkları hizmetin kalitesini değerlendirirken, her zaman objektif olmadıkları gözlenmektedir. Kimi tüketici hizmetin sunulmuş biçimine dikkat ederken, diğeri deneyim ve beklentilerine göre bir hizmet algısı geliştirecektir. Bir başka ifade ile hizmetin kalitesinin ölçüsü kişiden kişiye değişiklik gösterecektir¹³. Tüm bunlardan hareketle, belediyelerin sunduğu hizmet kalitesinin algılanmasında yaşın, cinsiyetin, tecrübelerin, mesleğin, gelir durumunun, kültürün vb. önem arz ettiğini ve buna göre vatandaşların

hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlendiğini söylemek mümkündür.

Günümüzde modern toplumlarda kamu kurum ve kuruluşları, hükümetler ve yerel yönetimler halkın gereksinim duyduğu kamu hizmetlerini etkin ve kaliteli bir biçimde sunmaya çalışmaktadır. Tüm bu kurum ve kuruluşlar, bu hizmetleri sunarken müşteri odaklı bir tutum sergilemektedir. "Müşteri odaklılık" kavramının kamu yönetiminde ve kamu hizmetlerinde kullanılması kulağa farklı gelse de, kamu kurumlarını da bir hizmet işletmesi olarak düşündüğümüzde, bu kavramın kamu yönetimi için kullanılması sakıncalı olmayacaktır. En azından vatandaşa birer müşteri olarak hızlı, etkili ve güler yüzlü bir kamu hizmeti sunmanın psikolojik bir temel oluşturması bakımından sıcak bakılabilir¹⁴. Yerel yönetimler halka en yakın yönetim birimleridir. Bu nedenle kamu (belediye) hizmetlerinde kalite ve halkın memnuniyeti daha önemli görülmektedir. Çünkü kaliteli bir hizmet sunumunun arkasından gelen tüketici memnuniyeti, aynı zamanda kamu kaynaklarının verimli, etkili ve doğru yerde kullanıldığının da bir göstergesidir. Kamu hizmetlerinin birey temelli olmaktan ziyade, toplum temelli üretilmesi gereğinden yola çıkıldığında, kamu hizmetleri kalitesinin vatandaşların hizmet deneyimlerinin toplamı olduğunu söylemek mümkündür¹⁵.

Ömürgönülşen¹⁶ kamu sektörünün yönetiminin özel sektörün yönetiminden daha zor olduğunu belirtmektedir. Devletin kamu kaynaklarını etkin ve etkili olarak kullanabilmesi için kamu sektörünün performansını artırıcı bir yönetim (işletmecilik) yaklaşımının uygulanması gereğine değinmektedir. İşte yeni kamu işletmeciliği anlayışı kamu hizmetlerinde "kalite", "müşteri/vatandaş odaklılığı" ve "memnuniyet" kavramlarını vurgulamaktadır. Bu çerçevede, sunulan hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeylerini belediyelerin bilmeleri, belediyelerin daha doğru

9 BEARDEN, William. O., TEEL, Jesse. "Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports", **Journal of Marketing Research**, Year:1993, Vol:20, No:1, (s.21-28), s.21.

10 AÇAN, Bora." Kolayda Mallarda Müşteri Profili ve Tüketim Tercihleri: İstanbul Halk Ekmek Müşterilerine Yönelik Bir Araştırma", **Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi**. Yıl:2007, Cilt:21, Sayı:2, (s.261-280), s.264.

11 LACOBUCCI, Dawn, OSTROM, Amy & GRAYSON, Kent, "Distinguishing Service Quality and Customer Satisfaction: The Voice of the Consumer", **Journal of Consumer Psychology**, Year:1999, Vol:4, No:3, (s.277-303), s.277.

12 İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası (İSMMMO). **Yerel Yönetimlerde Hizmetlerden Memnuniyet ve Yolsuzluklar: İstanbul Araştırması**, İstanbul, 2009, s.5.

13 SARAN, Ulvi, **Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma/ Kalite odaklı Bir Yaklaşım**, Atlas Yayıncılık, Ankara, 2004, s. 78.

14 ÇUKURÇAYIR, M. Akif, "Personel Yönetiminde Değişen Anlayışlar ve Yerel Yönetimler". **Türk İdare Dergisi**, Yıl:2002, Cilt:74, Sayı:437, (s.157-167), s.164.

15 SHIN, Doh C., "The Quality of Municipal Service: Concept, Measure and Results", **Social Indicators Research**, Year:1977, Vol:4, (s.207-229), s.211.

16 ÖMÜRGÖNÜLŞEN, Uğur, "Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği", **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, (edt. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür), 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003, (s.3-44), s. 32.

hizmet politikaları geliştirip uygulamalarında yol gösterici olabilir. Ancak, büyükşehir belediyelerinin sundukları hizmetlerden vatandaşların ne derecede memnun olup olmadıklarının bilinmesine ve bilimsel bulgulara ihtiyaç vardır. Bu nedenle bu araştırmada, "Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin sırası ve derecesi nasıldır?" sorusuna yanıt aranmıştır. Bu soruya dayalı olarak, büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet konusu, birer tüketici olan ve büyükşehir hizmetleri hakkında bilgi sahibi olduğu düşünülen ve hizmetleri daha sağlıklı ve bilinçli değerlendirebileceklerine inanılan kamu çalışanları üzerinde yürütülmüştür.

YÖNTEM

Bu bölümde katılımcılar, veri toplama araçları, işlem yolu ve verilerin analizi üzerinde durulmuştur.

Katılımcılar: Bu araştırmada, katılımcıları belirlemek için farklı yöntemlerden yararlanılmıştır. Öncelikle farklı sapma miktarları için uygun örneklem büyüklüğü yaklaşık 600 kamu çalışanı olarak belirlenmiştir¹⁷. Sonra, seçkisiz (*random*) yöntemle veri toplanacak kamu kurumları belirlenmiştir. Ankara Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının katılımcılar arasına seçkisiz olarak girmesi üzerine, yansızlığı korumak amacıyla farklı siyasi partilerin yönetiminde olan iki ilçe belediye çalışanları, katılımcılar arasına alınmıştır. Daha sonra ise belirlenen kamu kurumlarından kazara örnekleme (*accidental sampling*) yöntemiyle kamu çalışanlarına ulaşılmıştır. Böylece, bu çalışmaya Ankara Büyükşehir Belediyesi (n= 126) ile iki ilçe belediyesi (n= 130), merkez ilçe sınırları içerisindeki iki üniversite (n= 197), dört banka (n= 93) ve dört lise, üç ilköğretim okulu (öğretmenler) (n= 126) olmak üzere 344 kadın ve 328 erkek toplam 672 kamu çalışanı katılmıştır¹⁸. Katılımcı kamu çalışanlarının yaşları 18 ile 53 arasında değişmektedir ($M_{yaş} = 42,17$). Katılımcılardan % 25'i (n= 143) lise veya dengi okul mezunu, % 75'i (n= 529) üniversite veya yüksek okul mezunudur.

Veri Toplama Araçları: Araştırmada kamu görevlilerinin sosyo-demografik nitelikleri hakkında

veri toplamak amacıyla araştırmacı tarafından bir kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. Yine, kamu çalışanlarının belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini ölçmek amacıyla araştırmacı tarafından Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ) adıyla 54 hizmet maddesi içeren, Likert tipi üçlü derecelendirmeli bir ölçek geliştirilmiştir¹⁹. Kişisel bilgi formu ile BHMÖ birlikte kamu görevlilerine araştırmacı tarafından uygulanmıştır.

İşlem Yolu: Kamu çalışanlarının belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerini ölçmek amacıyla Belediye Hizmetleri Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ) ile kişisel bilgi formu birlikte araştırmacı tarafından bireysel ya da grup halinde kamu görevlilerine uygulanmıştır. Uygulamadan elde edilen veriler bilgisayara girilerek analize hazır hale getirilmiştir.

Verilerin Analizi: Verilerin analizi için SPSS programı kullanılmıştır. Katılımcılardan belediye hizmetleri hakkında fikri olmayanlar, o hizmet maddesinin değerlendirilmesine dahil edilmiştir. Daha sonra, BHMÖ'de yer alan 54 hizmet maddesinden her biri için puan ortalamaları ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Ölçekte yer alan her bir hizmet maddesinden kamu görevlilerinin memnuniyet derecelerini belirlemek amacıyla, üçlü betimsel derecelendirmedeki iki birim aralığı üç dereceye bölünerek dereceler için kesme puanlar hesaplanmıştır. Bu hesaplama sonucunda, memnun değilim= 1.000- 1.666 puan aralığı; kısmen memnunum= 1.667- 2.332 puan aralığı; memnunum= 2.333- 3.000 puan aralığı olarak belirlenmiştir.

BULGULAR

Bu bölümde kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetlerine ilişkin bulgular sunulmuştur. Bu amaçla, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetine göre hizmetlerin sırası ve her hizmet maddesine ilişkin n, \bar{x} ve s değerleri ile memnuniyet derecesi Tablo-1'de verilmiştir.

Tablo-1'de görüleceği gibi, kesme puanları (memnun değilim= 1,000- 1,666 puan; kısmen memnunum= 1,667- 2,332 puan; memnunum=

17 BÜYÜKÖZTÜRK, Şener/BÖKEOĞLU, Ömer Çokluk/KÖKLÜ, Nilgün, **Sosyal Bilimler için İstatistik**, 4. Baskı, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara, 2009, s.1-11.

18 Bu araştırmada kamu hizmeti sunan kişiler kamu çalışanı olarak ele alınmıştır.

19 GÜREL, Betül, **Belediye Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Ölçeği Geliştirme: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, s.38.

2,333- 3,000 puan) kullanılarak bu hizmet maddelerinden kamu çalışanlarının memnuniyet dereceleri incelendiğinde, kamu çalışanlarının sadece "halk ekmek" hizmetinden **memnun** (\bar{x} =2,392) oldukları anlaşılmaktadır. Kamu çalışanlarının "Mezarlık ve defin ile ilgili hizmetleri yürütmek" (\bar{x} =2,183), "Meslek ve beceri kursları açmak" (\bar{x} =2,110) hizmetlerinden "Sokak çocuklarını topluma kazandırmak" (\bar{x} =1,725) hizmetlerine kadar değişen 2-17 sıra nolu hizmetlerden **kısmen memnun** oldukları görülmektedir. Buna karşın, "Üstün başarı gösteren sporculara ödül vermek" (\bar{x} =1,650), "İşyerlerine ruhsat vermek" (\bar{x} =1,647) hizmetlerinden başlayarak "Araç park yerlerini işletmek, işlettirmek, kiraya vermek" (\bar{x} =1,308) hizmetlerine kadar değişen 18-54 sıra nolu hizmetlerden ise **memnun olmadıkları** belirlenmiştir.

TARTIŞMA VE YORUM

Araştırmada "Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetine göre hizmetlerin sırası ve memnuniyet derecesi nasıldır?" sorusuna yanıt aranmıştır. Tablo-1'den hatırlanacağı gibi, kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetleri sıralandığında sadece "**halk ekmek**" hizmetinden kamu çalışanları "**memnun**" olduklarını ifade etmişlerdir. Kamu çalışanlarının 16 hizmetten memnuniyet derecesi ise "**kısmen memnun**" düzeyindedir. "Kısmen memnun" derecesinde yer alan hizmet maddeleri incelendiğinde, genel olarak bu hizmetlerin mezarlık ve defin işleri, toplu taşıma gibi halkın temel ihtiyaçları ve kadınlara, yaşlılara, gençlere yönelik sosyal (yardım) destek hizmetleri niteliğinde olduğu anlaşılmaktadır. Aynı şekilde 37 hizmet

Tablo-1 Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetine göre hizmetlerin sırası, memnuniyet derecesi ve her maddeye ilişkin n, \bar{x} ve s değerleri

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

Tablo-'in devamı

SIRA	Hizmet Maddeleri	n	\bar{x}	s	Mem.Dere.
20	İlan ve reklam asılacak yerleri belirlemek	567	1,642	,730	M
21	Eğitim ve kültür hizmetleri için bina ve tesisler yapmak	560	1,633	,705	
22	Meydan, bulvar, cadde ve ana yolların onarımını yapmak	644	1,632	,705	E
23	Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek	616	1,608	,687	
24	Amatör spor kulüplerine gerekli desteği vermek	474	1,601	,693	M
25	Kent tarihi bakımından önem taşıyan mekanları korumak	598	1,598	,715	
26	Büyükşehir içindeki toplu taşıma araçlarına ruhsat vermek	455	1,593	,660	N
27	Ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini planlamak	635	1,592	,661	
28	Hayvanat bahçeleri ve hayvan barınakları yapmak	562	1,587	,724	U
29	Meydan, bulvar, cadde ve sokaklara isim/numara vermek	608	1,583	,693	
30	Sağlık, eğitim, kültür tesislerine malzeme desteği sağlamak	484	1,578	,710	N
31	e- belediye aracılığı ile vatandaşları bilgilendirmek	505	1,570	,747	
32	Büyükşehir içindeki toplu taşıma hizmetlerini yürütmek	632	1,568	,657	
33	Her türlü imar uygulamasını ruhsatlandırmak	433	1,561	,688	
34	Zabita hizmetlerini yerine getirmek	571	1,553	,628	
35	Çevrenin korunmasını sağlamak	630	1,546	,645	D
36	Kültür ve tabiat varlıklarının korunmasını sağlamak	568	1,542	,691	
37	Kültür ve tabiat varlıklarının bakım ve onarımını sağlamak	562	1,540	,680	E
38	Toptancı hallerini ve mezbahaları denetlemek	448	1,535	,671	
39	Çevre düzeni planına uygun nazım imar planı hazırlamak	551	1,524	,676	Ç
40	İşyerlerini denetlemek	440	1,495	,664	
41	İlçe belediyelerinin parselasyon planlarını yapmak	422	1,495	,667	İ
42	Çevre kirliliğine yol açmayacak tedbirler almak	624	1,495	,677	
43	Şehir trafik düzenini sağlamak	642	1,493	,630	L
44	Toplu taşıma araçlarının durak yerlerini denetlemek	597	1,485	,661	
45	Her türlü servis ve toplu taşıma araçlarını denetlemek	600	1,460	,639	
46	Yapıların kentsel tasarıma uygunluğunu denetlemek	569	1,451	,645	
47	Doğal afetlerle ilgili planlamalar ve hazırlıklar yapmak	484	1,440	,648	
48	İlçelerin imar plan uygulamalarını denetlemek	464	1,437	,647	
49	Kapalı ve açık otoparklar yapmak	579	1,416	,637	
50	Sokak hayvanlarına barınak sağlamak	533	1,403	,655	
51	Toplu taşıma araçlarının bilet ücretini belirlemek	643	1,377	,584	
52	Tehlike oluşturan binaları insandan tahliye etmek	456	1,377	,616	
53	Yiyecek ve içeceklerin tahlilleri için laboratuvarlar kurmak	517	1,348	,608	
54	Araç park yerlerini işletmek, işlettirmek, kiraya vermek	557	1,308	,541	

maddesinden ise kamu çalışanları “**memnun değil**”dir. Genel olarak değerlendirildiğinde büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerin yaklaşık üçte ikisinden kamu çalışanlarının memnun olmadıkları anlaşılmaktadır.

Bu araştırmanın sonuçları Kara ve Gürcü'nün²⁰ yaptıkları araştırmanın sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Kara ve Gürcü, yaptıkları çalışmada Yozgat Belediyesi'nin hizmetlerinin yeterli olmadığı sonucuna varmışlardır. Buna karşın Kurgun, Özdemir, Kurgun ve Bakıcı'nın²¹ belediyelerde hizmet yeterliliğinin ve hizmet kalitesinin artırılmasını etkileyen faktörler konusunda yaptıkları çalışmadan elde ettikleri sonuçlarla bu araştırmanın sonuçları farklılık göstermektedir. Söz konusu araştırma genel olarak değerlendirildiğinde, halkın Karşıyaka Belediyesi hizmetlerinden memnuniyetinin orta düzey ya da üstünde olduğu görülmektedir. Usta ve Memiş'in²² belediye hizmetlerinin kalitesine ilişkin yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre ise, vatandaşlar tarafından algılanan en olumsuz hizmet şehrin alt ve üst yapısının engelli ve yaşlılara göre düzenlenmemiş olmasıdır. Araştırmaya katılan vatandaşların en olumlu düşündükleri hizmet ise, belediyenin sağladığı suyun içilebilir olduğudur. Buna karşın Ankara Büyükşehir Belediyesinin su ve kanalizasyon hizmetlerinden ise kamu çalışanları memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Bunların dışında, Çakmak²³ tarafından Muğla Belediyesi'nin verdiği hizmetlerden halkın memnuniyet derecesini ölçmek amacıyla bir çalışma yapılmıştır. Araştırma sonuçları, halkın en fazla memnun olduğu hizmet olarak ağaçlandırma, park ve yeşil alanlarla ilgili olanlar olduğunu

ortaya koymuştur. Memnuniyetsizliğin en fazla olduğu konu ise kanalizasyon ve hava kirliliği ile ilgili olan hizmetlerdir. Benzer şekilde, kamu çalışanları Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin su ve kanalizasyon hizmetlerinden memnun değildir. Yurt dışında bir Araştırma Bürosu²⁴ tarafından yapılan bir çalışmada ise katılımcıların %63'ünün şehirdeki yaşam kalitesinden memnun, %7'sinin ise çok memnun olduğu sonucu çıkmıştır. Bunun yanı sıra, katılımcıların %82'si belediye hizmetlerini iyi ya da çok iyi olarak değerlendirmiştir. Oysa, hatırlanacağı gibi, kamu çalışanları, Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinin en az üçte ikisinden memnun değildir, memnun oldukları tek hizmet ise “halk ekmek” hizmetidir.

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

SONUÇ VE ÖNERİLER

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

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

20 KARA, Mehmet. ve GÜRCÜ, Maşide, “Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, Yıl:2010, Cilt:2, Sayı:2, (s.79-86), s.85.

21 KURGUN, Avşar, ÖZDEMİR, Ali, KURGUN, Hülya ve BAKICI, Zeynel, “Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl:2008, Cilt:10, Sayı:2, (s.29-54), s.52.

22 USTA, Resul ve MEMİŞ, Levent, “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi**, Yıl:2010, Cilt:15, Sayı:2, (s.333-355), s.351

23 ÇAKMAK, Ali Kerem, **Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi: Muğla İli Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Muğla, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007, s.75.

24 Worcester Regional Research Bureau, **Citizen Satisfaction with Municipal Services: 2004 Survey**, USA, 2006, s.30.

derecede memnun; üçte ikisinden ise memnun olmadıkları ortaya çıkmıştır. Araştırma bulgularına dayalı olarak bazı öneriler şöyle sıralanabilir:

1. Belediyeler, halkın memnun kaldığı, kısmen memnun olduğu, ayrıca memnun kalmadığı hizmetlerle ilgili inceleme veya araştırma yapabilir, memnuniyetsizliğin nedenlerini belirleyerek, vatandaşın ve kamu çalışanlarının memnuniyet düzeyini yükseltmeye yönelik yeni hizmet politikaları oluşturabilirler.
2. Belediyeler, kamu yöneticilerini de kapsayan, seçmenlerden oluşan daha büyük örneklem grubu üzerinde benzer bir araştırma yapabilir veya yaptırabilirler.
3. Bu çalışmada kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyetin veya memnuniyetsizliğin nedenleri incelenmemiştir. Belediyelerin yapacakları veya yaptıracakları araştırmalarda hizmetlerden memnuniyetin veya memnuniyetsizliğin nedenleri incelenebilir.
4. Türkiye'deki diğer büyükşehir belediyeleri de BHMÖ'yü kullanarak vatandaşın memnuniyet düzeyini yükseltmeye yönelik yeni hizmet politikaları oluşturmak amacıyla benzeri araştırmalar yapabilirler.
5. Araştırmacılar, araştırma şirketleri ve üniversiteler de kamuoyunu bilinçlendirme, bilgilendirme ve doğru yönlendirmek amacıyla benzeri araştırmalar organize edebilirler.

Sonuçların genel olarak değerlendirilmesinde de görüldüğü gibi, kamu çalışanlarının ve diğer yurttaşların Büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetinin artırılması ile ilgili olarak hem kamu yönetimleri hem de özel yönetimlere, çeşitli kurum ve kuruluşlara görev ve sorumluluklar düşmektedir.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- AÇAN, Bora. "Kolayda Mallarda Müşteri Profili ve Tüketim Tercihleri: İstanbul Halk Ekmek Müşterilerine Yönelik Bir Araştırma", **Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi**. Yıl:2007, Cilt:21, Sayı:2, (s.261-280).
- BEARDEN, William. O., TEEL, Jesse. "Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports", **Journal of Marketing Research**, Year:1993, Vol:20, No:1, (s.21-28).

- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener/BÖKEOĞLU, Ömer Çokluk/KÖKLÜ, Nilgün, **Sosyal Bilimler için İstatistik**, 4. Baskı, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara, 2009.
- ÇAKMAK, Ali Kerem, **Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi: Muğla İli Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Muğla, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.
- ÇUKURÇAYIR, M. Akif, "Personel Yönetiminde Değişen Anlayışlar ve Yerel Yönetimler". **Türk İdare Dergisi**, Yıl:2002, Cilt:74, Sayı:437, (s.157-167).
- ERGUN, Turgay, **Kamu Yönetimi/ Kuram, Siyasa, Uygulama**, TODAİE Yayınları, Ankara, 2004.
- ERTEN, Metin, **Nasıl Bir Yerel Yönetim?**, Anahtar Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1999.
- GÜREL, Betül, **Belediye Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Ölçeği Geliştirme: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011.
- İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası (İSMMMO). **Yerel Yönetimlerde Hizmetlerden Memnuniyet ve Yolsuzluklar: İstanbul Araştırması**, İstanbul, 2009.
- KARA, Mehmet. ve GÜRCÜ, Maşide, "Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği", **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, Yıl:2010, Cilt:2, Sayı:2, (s.79-86).
- KELEŞ, Ruşen, **Kentleşme Politikası**, 9. Baskı, İmge Kitabevi, Ankara, 2006.
- KURGUN, Avşar, ÖZDEMİR, Ali, KURGUN, Hülya ve BAKICI, Zeynel, "Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl:2008, Cilt:10, Sayı:2, (s.29-54).
- LACOBUCÇİ, Dawn, OSTROM, Amy & GRAYSON, Kent, "Distinguishing Service Quality and Customer Satisfaction: The Voice of the Consumer", **Journal of Consumer Psychology**, Year:1999, Vol:4, No:3, (s.277-303).
- ODABAŞI, Yavuz/BARIŞ, Gülfidan, **Tüketici Davranışı**, MediaCat Akademi Yayınları, İstanbul, 2007.
- ÖMÜRGÖNÜLŞEN, Uğur, "Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği", **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, (edt. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür), 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003, (s.3-44).
- SARAN, Ulvi, **Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma/ Kalite odaklı Bir Yaklaşım**, Atlas Yayıncılık, Ankara, 2004.
- SHIN, Doh C., "The Quality of Municipal Service: Concept, Measure and Results", **Social Indicators Research**, Year:1977, Vol:4, (s.207-229).

- TAYLOR, Steven A.& BAKER, Thomas L., "An assesment of the Relationship between Service Quality and Consumer Satisfaction in the formation of Consumers' Purchase Intentions", **Journal of Retailing**, Year:1994, Vol:70, No:2,(s.163-178).
- TOPRAK, Zerrin, **Yerel Yönetimler**, Nobel Yayınevi, Ankara, 2006.
- USTA, Resul ve MEMİŞ, Levent, "Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği", **Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi**, Yıl:2010, Cilt:15, Sayı:2, (s.333-355).
- Worcester Regional Research Bureau, **Citizen Satisfaction with Municipal Services: 2004 Survey**, USA, 2006.
- 3030 Sayılı Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun (1984). <http://www.kentli.org/yasa/3030.html>. (erişim tarihi 25.03.2011)
- 5126 Sayılı TBMM Büyükşehir Belediyesi Kanunu (2004). <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5216.html>. (erişim tarihi 06.03.2011)