

VATANDAŞLARIN YEREL HİZMETİN SUNUMUNA YÖNELİK ALGI VE BEKLENTİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ (MAMAK BELEDİYESİ ÖRNEĞİ)

Adnan SÖYLEMEZ*

Ali ŞAHİN**

Öz

Yerel yönetimlerin vatandaşların gereksinimlerine yanıt verebilmesi, bilgi çağının dinamik şartlarının okunabilmesiyle doğru orantılıdır. Daha demokratik, vatandaş memnuniyetini yükselten ve yönetim faaliyetlerini kurumsal bir şekilde yerine getiren yerel yönetimler, hem toplumsal yapının gelişim ve değişiminde rol oynarken; hem de kaynakların etkin kullanılması bakımından değerli katkılar sağlamaktadır. Etkin ve verimli bir yerel yönetim anlayışı için hizmet kalitesinin sürdürülebilir olması da önem arz etmektedir. Bu açıdan yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin vatandaş tarafından nasıl algılandığının yanı sıra beklenen hizmet kalitesi de önemlidir. Bu çalışmanın amacı, “vatandaşların belediye hizmetlerini nasıl algıladıkları ve belediye hizmetlerinden ne gibi beklentileri olduğunun tespit edilmesidir”. Araştırmanın evrenini, Mamak Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlar oluşturmaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Bu çalışmada belde halkının belediye hizmetlerinin kalitesi konusundaki algı ve beklenti düzeyi yapılan anket çalışması ile Mamak Belediyesi sınırlarında yaşayanlar çerçevesinde belirlenmeye çalışılmış, ortaya çıkan sonuçlar hakkında yerel hizmet kalitesi bağlamında değerlendirmeler yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yerel Yönetimler, Yerel Hizmet Kalitesi, Yerel Hizmet Algısı, Mamak Belediyesi.

* Öğr.Gör.Dr., Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, soylemez@selcuk.edu.tr

** Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, alisahin@selcuk.edu.tr



EVALUATION OF PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS OF CITIZENS ON LOCAL SERVICE (A CASE STUDY IN MAMAK MUNICIPALITY)

ABSTRACT

Local governments should be able to respond to the needs of their citizens. This is directly proportional to the readability of the dynamic conditions of the information age. Local governments, which are more democratic, raise citizen satisfaction and perform administrative activities in an institutional way, play a role in the development and change of social structure as well as they make valuable contributions in terms of effective use of resources. It is also important that the quality of service is sustainable for an effective and efficient local government approach. In this respect, the expected quality of service is important, as well as how citizens perceive the services offered by local governments. The aim of this study is “to determine how citizens perceive municipal services and what their expectations are from municipal services”. The universe of the research is the citizens residing in Mamak Municipality. Survey was used as data collection tool in the study. As a result of the survey conducted by this study, the answers given by the residents of Mamak Municipality borders were evaluated in terms of local service quality.

Keywords: *Local Governments, Service Quality, Local Service Quality, Mamak Municipality.*

GİRİŞ

Günümüzde hizmet üreten kurumlar, hizmetlerin görüldüğü yönetim sistemlerinin de esasını oluşturan kaliteli hizmet sunumunu nihai hedef olarak belirlemektedirler. Kamu kurumları açısından değerlendirildiğinde kendi vatandaşına hizmet sunan birimler açısından vatandaş memnuniyetine önem verilmesi, hizmet kalitesinin artmasına neden olmaktadır.

Belediye hizmetlerinde kalitenin artırılması hizmetlerin etkin ve verimli olarak amaca uygun yerine getirilmesi yerel yönetimlerin en önemli işlevlerindedir. Kurumsal öğrenmenin sistematik hale geldiği, bilginin en önemli sermaye aracı olduğu, teknolojiden kaynaklanan değişimin hız kazandığı günümüzde, insanların beklentileri de hızlı bir evrim yaşamaktadır. Belediyeler de insanların beklentilerindeki bu hızlı değişime yetişmeli ve hizmet sunarken kamu yararını göz önünde tutmalıdır. Böylelikle etkin, verimli ve hızlı çalışabilen bir sistem ortaya çıkmış olur. Belediye hizmetlerden yararlanan bireylerin memnuniyet derecesinin ölçülebilmesi ve düzenleyici faaliyetler geliştirerek yurttaş odaklı bir hizmet sunumu için hizmet kalitesinin bilimsel olarak ölçülmesi gerekmektedir.

Vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik kalite algısı ve beklentileri arasında önemli farklılıklar vardır. Beklenti ve algıdaki bu farklılıklar, vatandaşların memnuniyet derecelerinin de farklı olmasına yol açmaktadır. Örneğin vatandaşların cinsiyet, yaş, gelir düzeyi, siyasal görüş özellikleri vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı Mamak Belediyesinin gerçekleştirdiği hizmetlere karşı vatandaşların yerel hizmet kalitesi beklentisine ve algılara etki eden demografik faktörleri ortaya koyarak, yerel hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik değerlendirmeler yapmak ve öneriler getirmektedir.

1. YEREL HİZMET VE YEREL HİZMETİN SUNUMU

Hızlı gelişme ve toplumsal değişim yönetimi etkiler. Bunun karşılığında yönetimdeki değişimler sistemin diğer parçalarını da etkiler (Acar, 2002: 6). Siyaset ve yönetim ilişkileri ile değerlendirildiğinde bu açıdan siyaset kurumu ile yönetim arasında bir bağ kurulması gerekmektedir. Yönetim siyaset ilişkilerini özellikle merkezi idare ile yerel yönetim arasında tespit etmek kolaydır (Acar,

2000: 204). Siyasetin bu kadar etkili olduğu belediyelerde hizmetin sürekliliği için ise hizmet kalitesinin vatandaş tarafından algılanışı ve beklentisinin belirli bir düzlemde ilerlemesi zaruridir.

Küreselleşme ve bilgi teknolojilerinin hızla gelişmesi hizmet sektöründe yer alan kurumları da etkilemektedir. Kurumlar etkinliklerini artırabilmek için yoğun çaba sarf etmektedirler. Hizmet kalitesinin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Hizmet kalitesinin öneminin artması onun etkin şekilde ölçülmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. 'Ölçülemeyen bir şeyi daha iyi hale getiremeyiz düşüncesinden hareketle hizmet kalitesinin daha etkin bir şekilde ölçülmesi için çaba gösterilmektedir (Bulgan ve Gürdal, 2015: 240).

Demokrasimiz açısından de önemli bir unsur olan belediyelerin kaliteli, etkin ve verimli hizmet sunmaları gerekmektedir. Belediyeler, hizmetleri çeşitlilik gösteren kuruluşlardır. Bu çeşitlilik, buldukları beldenin şartlarına göre değişiklik göstermektedir. Kalkınmaya ve kentleşmeye bağlı olarak vatandaşların belediyelerden beklentileri de artmakta ve çeşitlenmektedir. Geçmişte belediyelerden çevre ve insan refahı konularında hizmet beklenmez iken bugün vatandaşlar, temel hakları olarak bunları belediyelerden talep edilebilmektedirler. Bununla birlikte vatandaşlar artık belediyelerden kaynakları verimli kullanmaları, şeffaf olmaları, katılımcı olmaları ve gerçekçi icraatlar yapmalarını beklemektedirler. Ancak, belediyelerin vatandaşların istedikleri ölçütlere uygun nitelikte ve kalitede hizmet üretme konusunda tam anlamıyla yeterli oldukları söylenemez. Belediyelerin; mali kaynak ve nitelikli elemanyetersizliği, merkezi yönetim ile yaşadıkları yetki karmaşası, nüfus artışındaki yüksek hız, görev fazlalığı, yeterince şeffaf olamama ve halkın bilinçli olarak belediye hizmetleri konusunda inisiyatif kullanmıyor olması gibi nedenlerle kalite standartlarını yeteri kadar sağlayamadıkları kabul edilmesi gereken bir gerçektir (Demirel ve diğ., 2013: 32).

Belediyelerde yerel hizmet kalitesini yakalamak için kaynakların etkin kullanılması şarttır. Kaynakların etkin kullanımı ile ifade edilmek istenen konu, uluslararası kalite standartlarında üretim ve sunumun gerçekleştirilmesidir. Bunun sağlanması için bir taraftan belediye idaresinin yaptığı üretimlerle halkı kaliteli yaşama alıştırmaları, diğer taraftan ise halkın belli kesimlerince de olsa belediye idaresini uluslararası kalitede hizmet sunumu konusunda istek ve önerilerle ya da sivil toplum kuruluşları ile yönlendirmesi ve böylece kaynakların bir defa ve

yerinde kullanılmasıdır. Kaynak kullanımı konusunda Türkiye’de gözlemlenen duruma göre yapılan üretimlerin ve sunumların yönetim-vatandaş ilişkisi yönüyle zayıf bir temele dayalı olması nedeniyle yalnızca yönetimin yaptıklarından ibaret olduğu ancak sonrasında, yapılanların kullanan vatandaşlarca eleştirilmesi ile tekrar kaynak ayrılarak yeniden yapılmasına gidildiği bu durumun kaynakların defalarca kullanımını doğurduğu ifade edilebilir. Bu anlamda belediyelerde hizmet kalitesinin kaynakların yerinde ve en uygun şekilde kullanılması olarak ifade edeceğimiz etkinlik ile birlikte değerlendirilmesi doğru sonuçlar verecektir (Çetinkaya ve diğ., 2016: 1255).

Günümüz yönetimlerinde, hizmetlerin sunumuna ilişkin toplumsal talepler; verimlilik, etkinlik, hız, bürokrasinin azalması, idaritalepler ise; şeffaflık, hesap verilebilirlik, idari denetimin paylaşılması, yönetim ilkeleri ile ortaya konulmaktadır. Bu kavramlar, kamu yönetiminde yeniden yapılanmanın gereği olarak hayatımıza girmiştir (Henden ve Henden, 2005: 64).

Yerel yönetimler, yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerini doğrudan kendileri yapabildiği gibi, başkalarına da yaptırabilirler. Yükümlü oldukları bir kamu hizmetini yapmak için, “özel bir yüklenici ile sözleşme yapıldığında, belediye yönetimi hizmeti düzenleyen, özel yüklenici üreten, vatandaşlar ise tüketen” konumundadır. Bu üç faktör, yetki denetim, üretim ve finansman bakımından birbirlerine bağlı bir işleyiş düzeni içindedir. Bu ilişkilerde farklı hizmet modellerini ortaya çıkarmıştır (Eryılmaz, 2013: 212).

Yerel yöneticilerin hizmet sunumu ile ilgili olarak memnuniyetin artırılması noktasındabilinçli bir şekilde hareket etmeleri önem arz etmektedir. Yerel idarenin başında bulunan belediye başkanlığı siyasi bir kadro olması nedeniyle bu konuda uzmanlaşmış ve eğitilmiş insan kaynakları kadrosundan yardım alarak planlamaların yapılmasından hedeflere ulaşılabilmesine kadar birçok alanda doğru adımlar atılmasına gerek duyulmaktadır. Böylelikle yerel hizmetin vatandaşa ulaştırılmasında sağlıklı ve doğru uygulamalar hayata geçirilir.

Yerel yönetimlerin vatandaşa yönelik sunduğu hizmetler ile ilgili vatandaş memnuniyetini ortaya koyan farklı araştırmalar yapılmıştır.

2010 yılında Usta ve Memiş tarafından yapılan araştırmada Giresun Belediyesinin hizmetlerindeki kalite ölçülmüştür. Bu araştırma sonucunda



sunulan en iyi hizmetin şehir içme suyu şebekesinin olduğu sosyal politika ile ilgili hizmetlerde memnuniyetin de düşük olduğu ortaya çıkmıştır (Usta ve Memiş, 2010).

Şahin ve diğerleri tarafından 2011 yılında yapılan Karatay Belediyesi'nin hizmet kalitesi ile ilgili olarak yapılan çalışma da vatandaşların % 55'inin genel olarak Karatay Belediyesi hizmetlerinden memnun olduğu; yaş ve siyasi eğilimler dışındaki eğilimler olan eğitim, gelir durumu, cinsiyet, ikamet süreleri ve meslek gibi demografik özelliklerin Karatay Belediyesi hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyini belirlemede bir etkiye sahip olmadığı ortaya çıkmıştır (Şahin ve diğ., 2011).

Orhan tarafından 2016 yılında Keçiören Belediyesi'nde yapılan bir araştırmada Keçiören Belediyesi'nde, hizmet beklenti ve algıları karşılaştırılarak kalite düzeyi belirlenmiştir. Araştırmanın sonucuna göre, hizmet kalitesinin yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Orhan, 2016).

2. ARAŞTIRMA VE BULGULAR

Bu araştırmanın amacı, vatandaşların belediye hizmetleri hakkında kalite algısı, memnuniyet seviyesi ve beklenti düzeylerinin tespit edilmesidir. Çalışmada yerel hizmet kalitesi ile ilgili konular ile demografik faktörlerin etkileşimi analize tabi tutulmuştur.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma evreni Mamak sınırları içerisinde yaşayan 18 yaş üstü vatandaşlar olup, örneklem bu ana kütleden rassal olarak seçilen vatandaşlardır. 2016 yılı itibarıyla Mamak ilçesinin nüfusu 625.083 kişi¹ olduğundan, örneklem büyüklüğü %5 hata payı ve %99 güven aralığında 663 kişi olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bulgular SPSS İstatistik Paket programında değerlendirilmiş ve analiz edilmiştir.

Bu çalışmada cinsiyet, yaş ve eğitim durumu bağımsız değişkenlerine bağlı olarak ne gibi algı ve beklenti farklılıkları olduğu ortaya konulmuştur. Mamak halkına yöneltilen sorularda belediyenin fiziksel ve idari yapı, personel yapısı ile özen ve davranışlar üzerinden sorulara yanıtlar aranmıştır.

Anket ile ilgili soruların hazırlanmasında hazırlanırken bu alanla ilgili olarak daha önce yapılmış teorik ve uygulamalı çalışmalardan (Gümüsoğlud.,

¹ TÜİK verilerine göre

2003; Kara ve Gürcü, 2010; Usta ve Memiş, 2010; Ardıç vd., 2004; Cankuş, 2008; Çiçek ve Doğan, 2009; Gemlik ve Sığırı, 2007; Oktik vd., 2008; Eksen Araştırma ve Danışmanlık, 2010) yararlanılmıştır.

Araştırmanın ana hipotezi: Mamak ilçesinde yaşayan vatandaşların kalite algısı ve beklentisi ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu demografik verileri ile fiziksel yapı, idari yapısı, personel yapısı ile özen ve davranışlar faktörleri arasında ilişki vardır biçimindedir.

Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,962 olduğundan ölçek güvenilir olarak tespit edilmiştir.

Tablo 1: Demografik Değişkenlere Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Cinsiyet				
Kadın	257	38,8	38,8	38,8
Erkek	406	61,2	61,2	100
Toplam	663	100	100	
Yaş				
18-25	214	32,3	32,3	32,3
26-33	185	27,9	27,9	60,2
34-41	113	17	17	77,2
42-49	77	11,6	11,6	88,8
50 ve üzeri	74	11,2	11,2	100
Toplam	663	100	100	
Eğitim				
İlköğretim	75	11,3	11,4	11,4
Ortaöğretim (Lise)	172	25,9	26,1	37,5
Yükseköğretim (Ön lisans)	64	9,7	9,7	47,2
Fakülte (Lisans)	305	46	46,3	93,5
Lisansüstü (Yüksek L.-Doktora)	43	6,5	6,5	100
Toplam	659	99,4	100	



Çalışılan Sektör				
Kamu Personeli	157	23,7	23,8	23,8
Özel Sektör Çalışanı	88	13,3	13,4	37,2
Serbest Meslek Sahibi	104	15,7	15,8	53
İşsiz	29	4,4	4,4	57,4
Ev Hanımı	95	14,3	14,4	71,8
Öğrenci	148	22,3	22,5	94,2
Emekli	38	5,7	5,8	100
Toplam	659	99,4	100	
Gelir				
500-1000 TL	137	20,7	22	22
1000-2000 TL	152	22,9	24,4	46,4
2000-3000 TL	125	18,9	20,1	66,5
3000-4000 TL	151	22,8	24,2	90,7
4000-5000 TL	38	5,7	6,1	96,8
5000 TL üzeri	20	3	3,2	100
Toplam	623	94	100	
Siyasal Tercih				
Muhafazakâr	265	40	40,5	40,8
Sosyal Demokrat	126	19	19,2	60
Liberal	75	11,3	11,5	71,5
Milliyetçi	169	25,5	25,8	97,3
Diğer	18	2,7	2,7	100
Toplam	655	98,8	100	

Çalışmaya ait demografik veriler incelendiğinde elde edilen bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır. Katılımcıların %61,2’si (406) erkek %38,8’i (257) ise kadındır. Yaş aralıklarına bakıldığında ise örnekleme 18-25 yaşları arasında %32,3 (214), 26-33 yaşları arasında %27,9 (185), 34-41 yaşları arasında %17 (113), 42-49 yaşları arasında %11,6 (77), 50 ve üzeriyaşlarda ise %11,2 (74) kişi yer almaktadır. Katılımcıların %33,7 (229) ilköğretim, %11,3 (75) ortaöğretim %25,9 (172), ön lisans %9,7 (64), lisans %46 (305), yüksek lisans ve doktora mezunu %6,5 (43) oldukları görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları sektörlerin analizinde; kamu

personeli %23,7 (157), özel sektör %13,3 (88), serbest meslek sahibi %15,7 (104), işsiz %4,4 (29), ev hanımı %14,3 (95), öğrenci %22,3 (148), emekli %5,7 (38) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların ortalama aylık gelir durumları, 500-1000TL arası %20,7 (137), 1000-2000 TL arası %22,9 (152), 2000-3000TL arası %18,9 (125),3000-4000 TL %22,8 (151), 4000-5000 TL %5,7 (38), 5000 TL üzeri %3 (20) olarak tespit edilmiştir. Katılımcılara siyasal görüşleri ile ilgili olarak beş farklı seçenek sunulmuştur. (Muhafazakâr, Sosyal Demokrat, Liberal, Milliyetçi ve diğer) Katılımcıların siyasal görüşlerine bakıldığında ise muhafazakâr %40 (265), sosyal demokrat %19 (126), liberal %11,3 (75), milliyetçi %25,5 (169) ve diğer %2,7 (18) olarak tespit edilmiştir.

Shapiro-Wilk testinin “Sig.” değerleri 0.05’den küçük olduğu için ($p=0,00$) veriler normal dağılım göstermemektedir. Bu nedenle veriler üzerinde nonparametrik test olarak Mann Whitney-U testi uygulanmıştır.

“Kadınların belediye çalışanlarının vatandaşa gösterdiği özen kalitesi ölçeği ortalamaları, erkeklerin belediye çalışanlarının vatandaşa gösterdiği özen kalitesi ölçeği ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksektir” hipotezini test etmek için kadın ve erkeklerin belediye çalışanlarının vatandaşa gösterdiği özen kalitesi ölçeği i son-test puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri belirlenmiştir. Mann Whitney-U Testi uygulanarak iki ilişkisiz örneklemeden elde edilen puanlar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı test edilmiş, sonuçlar Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Özen Kapasitesi Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\sum_{sıra}$	U	z	p
	Kadın	250	352,42	88119,50			
	Erkek	406	313,74	127376,50	44755,5	-2,551	0,011
	Toplam	656					

Tablo 2’ye göre kadınların, belediye çalışanlarının vatandaşa gösterdiği özen kapasitesi bakışları ile erkeklerin, belediye çalışanlarının vatandaşa gösterdiği özen kapasitesine bakışları arasında kadınların lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($U=44755,5$, $p<0,05$)

“Kadınların belediyenin fiziksel yapı kapasitesi ölçeği ortalamaları,

erkeklerin belediyenin fiziksel yapı kapasitesi ölçeği ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksektir” hipotezini test etmek için kadın ve erkeklerin belediyenin fiziksel yapı kapasitesi ölçeği son-test puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri belirlenmiştir. Mann Whitney-U Testi uygulanarak iki ilişkisiz örneklemden elde edilen puanlar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı test edilmiş, sonuçlar Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3: Fiziki Yapı Kapasite Ölçeği Puanlarının CinsiyetDeğişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\sum_{sıra}$	U	z	p
	Kadın	245	344,29	84351,50			
	Erkek	406	314,96	127874,50	45253,5	-2,128	0,033
	Toplam	651					

Tablo 3’e göre kadınların, belediyenin fiziksel yapı kapasitesine bakışları ile erkeklerin, belediye çalışanlarının vatandaşla gösterdiği fiziki yapı kapasitesine bakışları arasında kadınların lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($U=45253,5$, $p<0,05$)

“Kadınların belediyenin sosyal hizmetler kalitesi ölçeği ortalamaları, erkeklerin belediyenin sosyal hizmetler kalitesi ölçeği ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksektir” hipotezini test etmek için kadın ve erkeklerin belediyenin sosyal hizmetler kalitesi ölçeği son-test puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri belirlenmiştir. Mann Whitney-U Testi uygulanarak iki ilişkisiz örneklemden elde edilen puanlar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı test edilmiş, sonuçlar Tablo 4’te verilmiştir

Tablo 4: Sosyal Hizmetler Kalitesi Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\sum_{sıra}$	U	z	p
	Kadın	237	364,35	86350,0			
	Erkek	397	289,53	114945,0	35942	-4,214	0,000
	Toplam	634					

Tablo 4'e göre kadınların, belediyenin sosyal hizmetler ile ilgili kalitesine bakışları ile erkeklerin, belediye çalışanlarının vatandaşa gösterdiği özen kalitesine bakışları arasında erkeklerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. ($U=35942$, $p<0,05$) Bu yüzden hipotez reddedilmektedir.

"Kadınların belediyenin imara yönelik hizmetler kalitesi ölçeği ortalamaları, erkeklerin belediyenin imara yönelik hizmetler kalitesi ölçeği ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksektir" hipotezini test etmek için kadın ve erkeklerin belediyenin imara yönelik hizmetler kalitesi ölçeği son-test puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri belirlenmiştir. Mann Whitney-U Testi uygulanarak iki ilişkisiz örneklemden elde edilen puanlar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı test edilmiş, sonuçlar Tablo 5'te verilmiştir

Tablo 5: İmara Yönelik Hizmetler Kalitesi Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\sum sıra$	U	z	p
	Kadın	242	358,01	86638,0			
	Erkek	396	295,97	117203,0	38597,0	-4,219	0,000
	Toplam	638					

Tablo 5'e göre kadınların, belediyenin imara yönelik hizmetler ile ilgili kalitesine bakışları ile erkeklerin, belediyenin imara yönelik hizmet kalitesine bakışları arasında erkeklerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. ($U=38597$, $p<0,05$) Bu yüzden hipotez reddedilmektedir.

"Kadınların belediyenin ulaşımaya yönelik hizmetler kalitesi ölçeği ortalamaları, erkeklerin belediyenin ulaşımaya yönelik hizmetler kalitesi ölçeği ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksektir" hipotezini test etmek için kadın ve erkeklerin belediyenin ulaşımaya yönelik hizmetler kalitesi ölçeği son-test puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri belirlenmiştir. Mann Whitney-U Testi uygulanarak iki ilişkisiz örneklemden elde edilen puanlar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı test edilmiş, sonuçlar Tablo 6'da verilmiştir

Tablo 6: Ulaşımaya Yönelik Hizmetler Kalitesi Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\sum_{sıra}$	U	z	p
	Kadın	257	348,09	89459,5			
	Erkek	400	316,73	126693,5	38597,0	-2,070	0,0038
	Toplam	657					

Tablo 6'ya göre kadınların, belediyenin ulaşımaya hizmetler ile ilgili kalitesine bakışları ile erkeklerin, belediye çalışanlarının vatandaşaya gösterdiği özen kalitesine bakışları arasında erkeklerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. ($U=38597$, $p<0,05$) Bu yüzden hipotez reddedilmektedir.

“Kadınların belediyenin ekonomik yaşama dönük hizmetler kalitesi ölçeği ortalamaları, erkeklerin belediyenin ekonomik yaşama dönük hizmetler kalitesi ölçeği ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksektir” hipotezini test etmek için kadın ve erkeklerin belediyenin ekonomik yaşama dönük kalitesi ölçeği son-test puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri belirlenmiştir. Mann Whitney-U Testi uygulanarak iki ilişkisiz örneklemden elde edilen puanlar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı test edilmiş, sonuçlar Tablo 7'de verilmiştir

Tablo 7: Ekonomik Yaşama Dönük Hizmetler Kalitesi Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\sum_{sıra}$	U	z	p
	Kadın	257	379,58	97553,0			
	Erkek	406	301,88	122563,0	39942,0	-5,113	0,0000
	Toplam	663					

Tablo 7'ye göre kadınların, belediyenin ekonomik yaşama dönük hizmetler ile ilgili kalitesine bakışları ile erkeklerin, belediyenin ekonomik yaşama dönük hizmetler kalitesine bakışları arasında erkeklerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. ($U=39942$, $p<0,05$) Bu yüzden hipotez reddedilmektedir. Yaş dağılımı grubu için (3 ya da daha fazla grubun/örneklemin aynı evrenden

gelip gelmediklerinin belirlenmesi için) parametrik olmayan Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.

Tablo 8: Fiziki Yapı Beklenti Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	<i>sd</i>	<i>P</i>
FİZİKİ YAPI BEKLENTİ	18-25	214	292,23	16,176	4	0,003
	26-33	177	351,58			
	34-41	109	315,55			
	42-49	77	350,05			
	50 ve üzeri	74	352,87			
Total	651					

Tablo 8'e göre, fiziki yapı beklenti ölçeği için yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin fiziki yapısından en yüksek beklentisi olan kesim 50 yaş ve üzeri (352,87) ile 26-33 yaş aralığıdır. (351,58) Fiziki yapıdan en düşük beklentisi olan yaşlar, 18-25 yaş aralığındadır.

Tablo 9: İdari Yapı Beklenti Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	<i>sd</i>	<i>P</i>
İDARİ YAPI BEKLENTİ	18-25	200	312,87	33,297	4	0,003
	26-33	173	320,75			
	34-41	113	271,06			
	42-49	77	314,53			
	50 ve üzeri	74	409,35			
Total	637					

Tablo 9'a göre idari yapı beklenti ölçeği için yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin idari yapısından en yüksek beklentisi olan diğerlerine nazaran büyük bir farkla 50 yaş ve üzeri (409,35) yaş aralığıdır. İdari yapıdan en düşük beklentisi olan yaşlar, 34-41 yaş aralığındadır.

Tablo 10: Çalışan Beklenti Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	<i>sd</i>	<i>p</i>
ÇALIŞAN BEKLENTİ	18-25	214	327,75	18,020	4	0,001
	26-33	177	346,11			
	34-41	113	294,47			
	42-49	77	286,79			
	50 ve üzeri	74	379,47			
Total	655					

Tablo 10'a göre çalışan beklenti ölçeği için yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin çalışanlarına yönelik beklentisi en yüksek 50 yaş ve üzeri (379,47) yaş aralığıdır. Çalışanlara yönelik en düşük beklentisi olan yaşlar, 34-41 yaş aralığındadır.

Tablo 11: Özen Beklenti Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	<i>sd</i>	<i>p</i>
ÖZEN BEKLENTİ	18-25	214	327,01	55,515	4	0,001
	26-33	177	359,10			
	34-41	113	262,38			
	42-49	77	269,19			
	50 ve üzeri	74	417,84			
Total	655					

Tablo 11'e göre özen beklenti ölçeği için yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin çalışanlarının vatandaşına karşı özen ve davranışları konusunda en yüksek beklentisi olan yaş aralığı 50 yaş ve üzeri (417,84) yaş aralığıdır. Çalışanlardan beklenen özene yönelik en düşük beklentisi olan yaşlar, 34-41 yaş aralığındadır.

Tablo 12: Altyapı Kalite Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	<i>sd</i>	<i>p</i>
ALTYAPI	18-25	214	312,00	55,515	4	0,001
	26-33	185	307,38			
KALİTE	34-41	105	301,77			
	42-49	68	321,15			
	50 ve üzeri	70	417,80			
	Total	642				

Tablo 12'ye göre altyapı kalite ölçeği için yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin altyapı hizmetleri kalitesi ile ilgili memnuniyeti en yüksek kesim 50 yaş ve üzeri (417,80) yaş aralığıdır. Memnuniyeti en düşük yaş aralığı ise 34-41'dir. (301,77)

Tablo 13: Sosyal Hizmetler Kalite Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	<i>sd</i>	<i>p</i>
SOSYAL HİZMET	18-25	214	349,77	12,361	4	0,015
	26-33	169	290,14			
	34-41	105	293,40			
KALİTE	42-49	72	323,78			
	50 ve üzeri	74	314,76			
	Total	634				

Tablo 13'e göre sosyal hizmet kalite ölçeği için yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin sosyal hizmetler kalitesi ile ilgili memnuniyeti en yüksek kesim 18-25 (349,77) yaş aralığıdır. Memnuniyeti en düşük yaş aralığı ise 26-33'tür. (290,14) Büyük ihtimalle 18-25 yaş aralığı eğitim ile ilgili olarak belediyenin imkânlarından yararlandığından bu konuda memnuniyetini belirtmiştir.

Tablo 14: İmar Kalite Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
İMAR KALİTE	18-25	207	321,78	18,893	4	0,001
	26-33	177	292,62			
	34-41	113	291,09			
	42-49	67	385,76			
	50 ve üzeri	74	360,81			
	Total	634				

Tablo 14'e göre imar kalite ölçeği için yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin imar kalitesi ile ilgili memnuniyeti en yüksek kesim 42-49 (385,76) yaş aralığıdır. Memnuniyeti en düşük yaş aralığı ise 34-41'dir. (291,09) Evlenmiş ve bir ev sahibi olmak istemek için uygun yaş aralığı olan 42-49 yaş aralığında insanların hizmetlerden memnun olması önemlidir.

Tablo 15: Ulaşım Kalite Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
ULAŞIM KALİTE	18-25	214	372,07	38,340	4	0,000
	26-33	179	267,47			
	34-41	113	345,81			
	42-49	77	286,83			
	50 ve üzeri	74	371,51			
	Total	634				

Tablo 15'e göre ulaşım kalite ölçeği için yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin ulaşım kalitesi ile ilgili memnuniyeti en yüksek kesim 42-49 (385,76) yaş aralığıdır. Memnuniyeti en düşük yaş aralığı ise 34-41'dir. (291,09) Çalışan ve mesai saatleri içerisinde trafikte bulunan veya çocukları okula gitmek için servis aracı kullanan insanlar 42-49 yaş aralığı) genel olarak bu hizmetten memnuniyetlerini belirtmişlerdir.

Tablo 16: Ekonomik Hizmetler Kalite Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	<i>sd</i>	<i>p</i>
EKONOMİK YAŞAM KALİTE	18-25	214	335,48			
	26-33	185	325,27			
	34-41	113	284,97	38,340	4	0,000
	42-49	77	324,77			
	50 ve üzeri	74	418,09			
	Total	663				

Tablo 16'ya göre ekonomik yaşama dönük kalite ölçeği için yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin ekonomik yaşa dönük hizmetleri kalitesi ile ilgili memnuniyeti en yüksek kesim 50 yaş ve üzeri (418,09) yaş aralığıdır. Memnuniyeti en düşük yaş aralığı ise 34-41'dir. (284,97) Sosyal hayatın daha çok içerisinde olan, alışveriş yapan ve para harcayan kesimin daha az memnuniyeti çarşı ve pazar gibi yerlerin düzenlenmesi noktasında belediye için bir yol gösterici rolü oynayabilir.

Tablo 17: Fiziki Yapı Beklenti Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	<i>sd</i>	<i>p</i>
FİZİKİ YAPI BEKLENTİ	İlköğretim	75	352,22			
	Ortaöğretim (Lise)	168	345,70			
	Yüksekokul (ÖnLisans)	64	294,99	16,834	4	0,005
	Fakülte (Lisans)	297	302,26			
	Lisansüstü	43	383,31			
	Total	647				

Tablo 17'ye göre fiziki yapı beklenti ölçeği için eğitim durumu grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin fiziki yapı kalitesi ile ilgili beklentisi yüksek kesim lisansüstü eğitime sahip olanlardır. (383,31) Beklentisi

en düşükler ise yüksekokul mezunlarıdır. İlköğretim ve ortaöğretim mezunlarının beklenti düzeyi yüksekken yüksekokul ve lisans mezunlarının beklentileri birbirine yakın bir şekilde düşük çıkmıştır.

Tablo 18: İdari Yapı Beklenti Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p
İDARİ YAPI BEKLENTİ	İlköğretim	75	325,51	26,659	4	0,000
	Ortaöğretim (Lise)	158	367,38			
	Yüksekokul (ÖnLisans)	64	288,28			
	Fakülte (Lisans)	293	290,35			
	Lisansüstü	43	341,37			
	Total	633				

Tablo 18'e göre idari yapı beklenti ölçeği için eğitim durumu grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin idari yapı kalitesi ile ilgili beklentisi en yüksek kesim ortaöğretim mezunlarıdır. (367,38) İdari yapıdan beklentisi en düşük kesim ise lisans mezunlarıdır.

Tablo 19: Özen Beklenti Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p
ÖZEN BEKLENTİ	İlköğretim	75	323,67	34,633	4	0,000
	Ortaöğretim (Lise)	172	373,93			
	Yüksekokul (ÖnLisans)	64	332,55			
	Fakülte (Lisans)	297	289,17			
	Lisansüstü	43	383,01			
	Total	651				

Tablo 19'a göre çalışanların gösterdiği özenden beklenti ölçeği için eğitim durumu grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin özen

ile ilgili beklentisi en yüksek kesim lisansüstü mezunlarıdır. (367,38) Özenden beklentisi en düşük kesim, lisans mezunlarıdır. (289,17)

Tablo 20: Altyapı Kalite Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	<i>sd</i>	<i>p</i>
ALTYAPI KALİTE	İlköğretim	75	384,85			
	Ortaöğretim (Lise)	172	331,13			
	Yüksekokul (ÖnLisans)	64	287,53	44,106	4	0,000
	Fakülte (Lisans)	297	287,78			
	Lisansüstü	43	456,92			
	Total		651			

Tablo 20'ye göre altyapı kalite ölçeği için eğitim durumu grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin altyapı hizmetleri kalitesinden en yüksek memnuniyet lisansüstü mezunlarındadır. (456,92) Altyapı hizmetlerinin kalitesinden memnuniyeti en düşük kesim, ön lisans mezunlarıdır. (287,53) Lisans mezunlarının memnuniyeti, önlisans mezunlarından çok az farkla yüksek çıkmıştır. (287,78)

Tablo 21: Sosyal Hizmetler Kalite Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	<i>sd</i>	<i>p</i>
SOSYAL HİZMET KALİTE	İlköğretim	75	318,65			
	Ortaöğretim (Lise)	168	307,19			
	Yüksekokul (ÖnLisans)	64	266,91	26,659	4	0,000
	Fakülte (Lisans)	280	307,96			
	Lisansüstü	43	463,87			
	Total		634			

Tablo 21'e göre sosyal hizmet kalite ölçeği için eğitim durumu grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin sosyal hizmetleri kalitesinden

en yüksek memnuniyet lisansüstü mezunlarındadır. (463,87) Sosyal hizmetlerin kalitesinden memnuniyeti en düşük kesim, ön lisans mezunlarıdır. (266,91)

Tablo 22: İmar Kalite Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
İMAR KALİTE	İlköğretim	75	320,33			
	Ortaöğretim (Lise)	172	317,85			
	Yüksekokul (ÖnLisans)	64	338,56	38,505	4	0,000
	Fakülte (Lisans)	287	290,43			
	Lisansüstü	36	488,28			
	Total	634				

Tablo 22'e göre imar hizmet kalite ölçeği için eğitim durumu grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin imar hizmetleri kalitesinden en yüksek memnuniyet lisansüstü mezunlarındadır. (463,87) İmar hizmetlerin kalitesinden memnuniyeti en düşük kesim, lisans mezunlarıdır. (290,43)

Tablo 23: Ulaşım Kalite Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
ULAŞIM KALİTE	İlköğretim	75	351,68			
	Ortaöğretim (Lise)	172	341,87			
	Yüksekokul (ÖnLisans)	64	258,73	51,586	4	0,000
	Fakülte (Lisans)	299	302,21			
	Lisansüstü	43	498,49			
	Total	653				

Tablo 23'e göre ulaşım hizmet kalite ölçeği için eğitim durumu grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin ulaşım hizmetleri kalitesinden en yüksek memnuniyet lisansüstü mezunlarındadır. (498,49) İmar hizmetlerin kalitesinden memnuniyeti en düşük kesim, ön lisans mezunlarıdır. (258,73)

Tablo 24: Ekonomik Yaşam Kalite Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p
EKONOMİK YAŞAM KALİTE	İlköğretim	75	396,93	63,240	4	0,000
	Ortaöğretim (Lise)	172	336,39			
	Yüksekokul (ÖnLisans)	64	255,98			
	Fakülte (Lisans)	299	300,79			
	Lisansüstü	43	505,56			
	Total	653				

Tablo 24'e göre ekonomik yaşama dönük hizmet kalite ölçeği için eğitim durumu grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin ekonomik yaşama dönük hizmetler kalitesinden en yüksek memnuniyet lisansüstü mezunlarındadır. (505,56) ekonomik yaşama dönük hizmetlerin kalitesinden memnuniyeti en düşük kesim, ön lisans mezunlarıdır. (255,98)

Tablo 25: Fiziki Yapı Beklenti Ölçeği Puanlarının Meslek Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p
FİZİKİ YAPI BEKLENTİ	Kamu Personeli	157	306,89	31,214	5	0,000
	Özel Sektör Çalışanı	88	367,27			
	Serbest Meslek Sahibi	104	293,88			
	İşsiz	21	405,43			
	Ev Hanımı	91	292,61			
	Öğrenci	148	267,15			
	Toplam	609				

Tablo 25'e göre fiziki yapı beklenti ölçeği için meslek grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin fiziki yapısından en çok beklentisi olanlar işsiz kesimdir. (405,43) Fiziki yapıdan en düşük beklentisi olanlar ise öğrencilerdir. (267,15) İşsiz kesimin fiziki yapı ile ilgili beklentisinin çok olması

boş zamanının fazla olması ile ilgilidir diye yorumlanabilir. Öğrenciler için ise o dönemde belediyede işleri olmadığından düşük beklentide olmaları normal olarak değerlendirilebilir.

Tablo 26: İdari Yapı Beklenti Ölçeği Puanlarının Meslek Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p
İDARİ YAPI BEKLENTİ	Kamu Personeli	157	308,27	26,897	5	0,000
	Özel Sektör Çalışanı	88	355,02			
	Serbest Meslek Sahibi	94	312,62			
	İşsiz	21	301,50			
	Ev Hanımı	87	279,90			
	Öğrenci	148	254,06			
	Toplam	595				

Tablo 26'ya göre idari yapı beklenti ölçeği için meslek grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin idari yapısından en çok beklentisi olanlar özel sektör çalışanlarıdır. (355,02) İdari yapıdan en düşük beklentisi olanlar ise öğrencilerdir. (254,06)

Tablo 27: Çalışan Beklenti Ölçeği Puanlarının Meslek Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p
ÇALIŞAN BEKLENTİ	Kamu Personeli	157	332,55	19,717	5	0,001
	Özel Sektör Çalışanı	88	322,31			
	Serbest Meslek Sahibi	104	331,85			
	İşsiz	21	277,45			
	Ev Hanımı	95	256,67			
	Öğrenci	148	289,82			
	Toplam	613				

Tablo 27'ye göre çalışan beklenti ölçeği için meslek grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin çalışan yapısından en çok beklentisi

olanlar kamu çalışanlarıdır. (332,55) Çalışanlardan en düşük beklentisi olanlar ise işsizlerdir. (254,06) Kamu personelinin kendileri gibi kamu personeli olan belediye personelinin nicelik olarak sayısının artırılması noktasında bir beklentisi olması normaldir.

Tablo 28: Özen Beklenti Ölçeği Puanlarının Meslek Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	<i>sd</i>	<i>p</i>
ÖZEN BEKLENTİ	Kamu Personeli	157	327,31	13,891	5	0,016
	Özel Sektör Çalışanı	88	336,19			
	Serbest Meslek Sahibi	104	313,87			
	İşsiz	21	248,26			
	Ev Hanımı	95	275,62			
	Öğrenci	148	291,75			
	Toplam	613				

Tablo 28'e göre özen beklenti ölçeği için meslek grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin çalışanlarının davranış ve özeninden en çok beklentisi olanlar özel sektör çalışanlarıdır. (336,19) Çalışanların özen ve davranışlarından en düşük beklentisi olanlar ise işsizlerdir. (248,26) Kamu personelinin kendileri gibi kamu personeli olan belediye personelinin özen ve davranışlarının olumlu olması noktasında daha iyi bir davranış beklemesi normal olarak görülebilir.

Tablo 29: Altyapı Kalite Ölçeği Puanlarının Meslek Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	<i>sd</i>	<i>p</i>
ALTYAPI KALİTE	Kamu Personeli	144	304,69	34,207	5	0,000
	Özel Sektör Çalışanı	88	331,16			
	Serbest Meslek Sahibi	104	307,05			
	İşsiz	29	198,97			
	Ev Hanımı	87	363,78			
	Öğrenci	148	256,29			
	Toplam	600				

Tablo 29'a göre altyapı kalite ölçeği için meslek grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin altyapı hizmetlerinin kalitesinden en çok memnun olanlar ev hanımlarıdır. (363,78) Altyapı hizmetlerinin kalitesinden en az memnuniyet ise işsiz kesimden gelmektedir. (198,97) Altyapı konusunda özellikle meslek grupları içinde tek bir cinsiyetten müteşekkil olan ev hanımlarının memnuniyet duyması belediyenin altyapı hizmetlerinin iyi olduğuna bir işarettir. Çünkü ev hanımları ev işleri ile de ilgilendiklerinden bu konuda en duyarlı kesimdir.

Tablo 30: Sosyal Hizmet Kalite Ölçeği Puanlarının Meslek Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	df	p
SOSYAL HİZMET KALİTE	Kamu Personeli	140	294,64			
	Özel Sektör Çalışanı	88	298,16			
	Serbest Meslek Sahibi	104	266,48	41,309	5	0,000
	İşsiz	21	103,14			
	Ev Hanımı	91	353,53			
	Öğrenci	148	310,74			
	Toplam		592			

Tablo 30'a göre sosyal hizmet kalite ölçeği için meslek grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin sosyal hizmetlerinin kalitesinden en çok memnun olanlar ev hanımlarıdır. (353,53) Sosyal hizmetlerinin kalitesinden en az memnuniyet ise işsiz kesimden gelmektedir. (198,97) İşsizlerin sosyal hizmetlerden düşük memnuniyeti, yerel yönetimin bu konuda meslek edindirme kursları noktasında veya işsizlere iş bulma konusunda yardımcı olma konusunda eksiklikleri olduğunu göstermektedir.

Tablo 31: İmar Kalite Ölçeği Puanlarının Meslek Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p
İMAR KALİTE	Kamu Personeli	157	297,08			
	Özel Sektör Çalışanı	88	358,13			
	Serbest Meslek Sahibi	94	277,92	52,190	5	0,000
	İşsiz	21	137,26			
	Ev Hanımı	95	363,44			
	Öğrenci	141	256,84			
	Toplam		596			

Tablo 31'e göre imar kalite ölçeği için meslek grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin imar hizmetleri kalitesinden en çok memnun olanlar ev hanımlarıdır. (363,44) Sosyal hizmetlerinin kalitesinden en az memnuniyet ise işsiz kesimden gelmektedir. (137,26)

Tablo 32: Ulaşım Kalite Ölçeği Puanlarının Meslek Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p
ULAŞIM KALİTE	Kamu Personeli	151	313,25			
	Özel Sektör Çalışanı	88	278,24			
	Serbest Meslek Sahibi	104	327,41	52,190	5	0,000
	İşsiz	29	169,59			
	Ev Hanımı	95	342,90			
	Öğrenci	148	311,43			
	Toplam		615			

Tablo 32'ye göre ulaşım kalite ölçeği için meslek grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin imar hizmetleri kalitesinden en çok memnun olanlar ev hanımlarıdır. (342,90) Sosyal hizmetlerinin kalitesinden en az memnuniyet ise işsiz kesimden gelmektedir. (169,59)

Tablo 33: Ekonomik Yaşama Dönük Kalite Ölçeği Puanlarının Meslek Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
EKONOMİK YAŞAM KALİTE	Kamu Personeli	157	285,68			
	Özel Sektör Çalışanı	88	334,44			
	Serbest Meslek Sahibi	104	309,13	38,052	5	0,000
	İşsiz	29	185,83			
	Ev Hanımı	95	389,74			
	Öğrenci	148	299,21			
	Toplam		621			

Tablo 33'e göre ulaşım kalite ölçeği için meslek grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin imar hizmetleri kalitesinden en çok memnun olanlar ev hanımlarıdır. (389,74) Sosyal hizmetlerinin kalitesinden en az memnuniyet ise işsiz kesimden gelmektedir. (185,83) Çarşı ve pazarda daha çok buldukları ve ev bütçesini yönetmelerinden dolayı ev hanımlarının ekonomik yaşama dönük yerel hizmetlerinden memnuniyeti önemli bir göstergedir.

Tablo 34: Fiziki Yapı Beklenti Ölçeği Puanlarının Gelir Dağılımı Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
FİZİKİ YAPI BEKLENTİ	500-1000 TL	137	279,45			
	1000-2000 TL	152	320,88			
	2000-3000 TL	125	351,29	14,557	5	0,012
	3000-4000 TL	151	306,97			
	4000-5000 TL	38	303,05			
	5000 TL üzeri	20	276,90			
	Toplam		623			

Tablo 34'e göre fiziki yapı beklenti ölçeği için gelir dağılımı grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin fiziki yapısından en çok beklentisi

olanlar 2000-3000 TL arasında gelire sahip olanlardır. (351,29) Fiziki yapıdan en düşük beklentisi olanlar ise 5000 TL üzeri gelire sahip olanlardır (276,90)

Tablo 35: İdari Yapı Beklenti Ölçeği Puanlarının Gelir Dağılımı Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
İDARİ YAPI BEKLENTİ	500-1000 TL	133	262,17	28,254	5	0,000
	1000-2000 TL	142	339,41			
	2000-3000 TL	125	332,07			
	3000-4000 TL	151	307,86			
	4000-5000 TL	38	248,63			
	5000 TL üzeri	20	261,85			
	Toplam	609				

Tablo 35'e göre idari yapı beklenti ölçeği için gelir dağılımı grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin idari yapısından en çok beklentisi olanlar 2000-3000 TL arasında gelire sahip olanlardır. (332,07) Fiziki yapıdan en düşük beklentisi olanlar ise 5000 TL üzeri gelire sahip olanlardır (276,90) İkinci en düşük beklenti sahipleri ise geliri 500-1000 TL olanlardır. (262,17)

Tablo 36: Çalışan Beklenti Ölçeği Puanlarının Gelir Dağılımı Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
ÇALIŞAN BEKLENTİ	500-1000 TL	137	284,21	25,486	4	0,000
	1000-2000 TL	152	319,82			
	2000-3000 TL	125	346,51			
	3000-4000 TL	151	320,60			
	4000-5000 TL	38	304,08			
	5000 TL üzeri	20	177,40			
	Toplam	623				

Tablo 36'ya göre çalışan beklenti ölçeği için gelir dağılımı grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin personel yapısından en çok beklentisi olanlar 2000-3000 TL arasında gelire sahip olanlardır. (346,51) Personel yapısından en düşük beklentisi olanlar ise 5000 TL üzeri gelire sahip olanlardır (177,40) 5000 TL ye kadar gelire sahip olanlarda nispeten beklenti yükselirken 5000 TL üzerinde beklenti düşmektedir. Gelir problemini ortadan kalkmasıyla toplumsal hizmet alanlarından beklenti de ortadan kalkmaktadır.

Tablo 37: Altyapı Kalite Ölçeği Puanlarının Gelir Dağılımı Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
ALTYAPI KALİTE	500-1000 TL	137	339,31			
	1000-2000 TL	152	316,93			
	2000-3000 TL	121	278,29	15,872	4	0,000
	3000-4000 TL	142	299,45			
	4000-5000 TL	38	302,45			
	5000 TL üzeri	20	200,45			
	Toplam	610				

Tablo 37'ye göre altyapı kalite ölçeği için gelir dağılımı grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin altyapı kalitesinden en çok memnuniyet duyanlar 1000-2000 TL arasında gelire sahip olanlardır. (316,93) Altyapı kalitesinden en az memnun olanlar ise 5000 TL üzeri gelire sahip olanlardır (200,45)

Tablo 38: Fiziki Yapı Beklenti Ölçeği Puanlarının Siyasal Tercih Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
FİZİKİ YAPI BEKLENTİ	Muhafazakâr	265	359,81			
	Sosyal Demokrat	126	351,04			
	Liberal	75	250,52	43,349	4	0,000
	Milliyetçi	169	312,60			
	Diğer	18	129,56			
	Toplam	653				

Tablo 38'e göre fiziki yapı beklenti ölçeği için siyasal tercih grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin fiziki yapısından en çok beklentisi olanlar Muhafazakâr görüşe sahip olduğunu beyan edenlerdir. (359,81) Fiziki yapıdan en düşük beklentisi olanlar ise kendini diğer olarak değerlendiren gruptur. (129,56)

Tablo 39: İdari Yapı Beklenti Ölçeği Puanlarının Siyasal Tercih Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
İDARİ YAPI BEKLENTİ	Muhafazakâr	265	320,80			
	Sosyal Demokrat	122	317,87			
	Liberal	61	314,53	13,941	4	0,007
	Milliyetçi	158	311,22			
	Diğer	18	158,28			
	Toplam	624				

Tablo 39'a göre idari yapı beklenti ölçeği için siyasal tercih grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin idari yapısından en çok beklentisi olanlar Muhafazakâr görüşe sahip olduğunu beyan edenlerdir. (320,80) İdari yapıdan en düşük beklentisi olanlar ise kendini diğer olarak değerlendiren gruptur. (158,28)

Tablo 40: Çalışan Beklenti Ölçeği Puanlarının Siyasal Tercih Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	df	p
ÇALIŞAN BEKLENTİ	Muhafazakâr	265	349,05			
	Sosyal Demokrat	126	329,86			
	Liberal	75	360,83	49,967	4	0,004
	Milliyetçi	161	258,68			
	Diğer	18	309,17			
	Toplam	645				

Tablo 40'a göre idari yapı beklenti ölçeği için siyasal tercih grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin çalışanlarının yapısından en çok beklentisi olanlar liberal görüşe sahip olduğunu beyan edenlerdir. (360,83) Personel yapısından en düşük beklentisi olanlar ise kendini milliyetçi olarak değerlendiren gruptur. (258,68)

Tablo 41: Özen Beklenti Ölçeği Puanlarının Siyasal Tercih Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	df	p
ÖZEN BEKLENTİ	Muhafazakâr	265	362,66			
	Sosyal Demokrat	126	307,19			
	Liberal	75	322,23	28,456	4	0,000
	Milliyetçi	161	276,54			
	Diğer	18	268,44			
	Toplam	645				

Tablo 41'e göre özen beklenti ölçeği için siyasal tercih grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediye çalışanlarının davranışlarından en çok beklentisi olanlar muhafazakâr görüşe sahip olduğunu beyan edenlerdir. (362,66) Personel yapısından en düşük beklentisi olanlar ise kendini milliyetçi olarak değerlendiren gruptur. (276,54)

Tablo 42: Altyapı Kalite Ölçeği Puanlarının Siyasal Tercih Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
ALTYAPI KALİTE	Muhafazakâr	257	322,61			
	Sosyal Demokrat	126	329,62			
	Liberal	75	238,11	36,667	4	0,000
	Milliyetçi	156	353,12			
	Diğer	18	146,67			
	Toplam		632			

Tablo 42'ye göre altyapı kalite ölçeği için siyasal tercih grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediye altyapı çalışmalarının kalitesinden memnuniyet duyanlar en fazlamilliyetçi görüşe sahip olduğunu beyan edenlerdir. (353,12) Belediye altyapı çalışmalarının kalitesinden en az memnuniyet duyanlar ise kendini ankette belirtilen siyasal görüşlerin haricinde bir görüşe yakınlık duyanların grubudur. (146,67)

Tablo 43: Sosyal Hizmetler Kalite Ölçeği Puanlarının Siyasal Tercih Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
SOSYAL HİZMET KALİTE	Muhafazakâr	265	301,98			
	Sosyal Demokrat	114	335,83			
	Liberal	75	295,47	11,128	4	0,025
	Milliyetçi	152	333,60			
	Diğer	18	212,50			
	Toplam		624			

Tablo 43'e göre sosyal hizmetler kalite ölçeği için siyasal tercih grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin sunduğu sosyal hizmetlerin kalitesinden memnuniyet duyanlar en fazlasosyal demokrat görüşe sahip olduğunu beyan edenlerdir. (335,83) Belediye sosyal hizmetlerinin kalitesinden en

az memnuniyet duyanlar ise kendini ankette belirtilen siyasal görüşlerin haricinde bir görüşe yakınlık duyanların grubudur. (212,50)

Tablo 44: İmar Kalite Ölçeği Puanlarının Siyasal Tercih Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
İMAR KALİTE	Muhafazakâr	258	304,36			
	Sosyal Demokrat	126	342,81			
	Liberal	65	260,05	23,397	4	0,000
	Milliyetçi	161	344,99			
	Diğer	18	185,67			
	Toplam		628			

Tablo 44'e göre imar kalite ölçeği için siyasal tercih grupları arasında anlamlı farklılık vardır. ($p < 0,05$) Belediyenin sunduğu imar hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet duyanlar en fazlamilliyetçi görüşe sahip olduğunu beyan edenlerdir. (344,99) Belediye imar hizmetlerinin kalitesinden en az memnuniyet duyanlar ise kendini ankette belirtilen siyasal görüşlerin haricinde bir görüşe yakınlık duyanların grubudur. (185,67)

Tablo 45: Ulaşım Kalite Ölçeği Puanlarının Siyasal Tercih Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
ULAŞIM KALİTE	Muhafazakâr	265	320,93			
	Sosyal Demokrat	120	343,22			
	Liberal	75	272,68	34,815	4	0,000
	Milliyetçi	169	359,72			
	Diğer	18	119,50			
	Toplam		647			

Tablo 45'e göre ulaşım kalite ölçeği için siyasal tercih grupları arasında

anlamli farklılık vardır. ($p<0,05$) Belediyenin sunduğu ulaşım hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet duyanlar en fazlamilliyetçi görüşe sahip olduğunu beyan edenlerdir. (344,99) Belediyeulaşım hizmetlerinin kalitesinden en az memnuniyet duyanlar ise kendini ankette belirtilen siyasal görüşlerin haricinde bir görüşe yakınlık duyanların grubudur. (185,67)

SONUÇ

Kadınların hem idari yapıdan hem de özen ve davranışlardan memnun olmaları bir yerel yönetim açısından daha olumlu görünmektedir. Kadınların bu konuda daha dikkatli oldukları ortadadır. Bu açıdan kadınları memnun edebilmek o hizmet kalitesinin pozitif yönünü ifade etmektedir. Yaş arttıça belediyenin hizmet alanlarının fiziki yapı ve görünümünden beğenilerde artmaktadır. Ancak burada tek istisna 34-41 yaş aralığıdır. Bu yaş grubunun kamu hizmetlerinden daha fazla yer alması belki de burada memnuniyeti düşürmektedir.

Çalışanlardan en memnun yaş aralığı, fiziki yapının aksine 34-41 yaş aralığıdır. Kamu kurumlarıyla en çok muhatap olan bu yaş aralığı gibi bir yorum yapılabilir. Bu açıdan da çalışanlarla sıkı sık yüz yüze gelen bu yaş aralığının memnuniyet algısı önemlidir. Yaş grupları içerisinde özene en az önem veren yaş grubu 18-25 arası yaşta olanlardır. En genç yaş aralığına sahip 18-25 yaş aralığının bu açıdan kamu kurumları ile muhataplığı da düşük olduğundan özen memnuniyetlerinin düşük olması normaldir. Yüksek yaş grubunda olanlar için fiziki görünümün iyi olması beklentisinin düşük olması daha önceki yıllarda daha negatif durumlarla karşılaşmalarından kaynaklanabilir.

Yaş grupları içerisinde fiziki ve idari yapıdan en az beklentisi olan yaş grubu 34-41 arası yaşta olanlardır. Yüksek yaş grubunda olanlar için fiziki görünümü ve idari yapının iyi olması beklentisinin düşük olması daha önceki yıllarda daha negatif durumlarla karşılaşmalarından kaynaklanabilir. 50 ve üzeri yaş grubu içerisinde yer alanların çalışanlardan özenli davranışlar beklemesi geçmiş dönemlerle kıyaslamalar yapabilmeleri ile ilgili olabilir. Fiziki görünüm ve idari yapıdan en çok memnun olanların yüksek lisans ve doktora mezunlarının olması belediyenin fiziki yapılarının uygunluğunu göstermektedir.

Kadınlar belediye hizmetlerinden memnunken gençlerin hem memnuniyetleri hem de beklentileri düşüktür. Bu açıdan belediyenin bu konuda



çalışmalar yürütmesi ve daha özgün noktalarda onların yerel hizmetlerden algı ve beklentilerini artırması mümkün olabilecektir.

Belediye çalışanlarının davranışlarına karşı en çok beklentisi yüksek olanlar kamu personelidir. Kamu personeli bu konuda empati yeteneğine haiz olduğundan ilgili hizmeti de tanıdığından bu konuda doğru tespitler yaptığı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra ev hanımı olarak adlandırılan grup her konuda memnuniyet ve beklenti aralığını yüksek tutmuştur.

Özen beklentisi eğitim düzeyleri ile ters orantılıdır. Eğitim düzeyi düştükçe özen beklentisi artmaktadır. Eğitim düzeyi arttıkça özen beklentisi de düşmektedir.

Geliri 5000 TL ve üzerinde olanlar genel olarak beklentisi ve memnuniyeti en düşük kesimdir. Yaşam standartlarının yükselmesi belediye hizmetlerinin eksikliği neticesinde ortaya çıkacak durumu kendi geliri üzerinden telafi edebileceğini ve bu yüzden de yerel hizmetlerle ilgilenilmediğini ortaya koymaktadır. Hizmetlerden ve belediyenin yapısından en çok beklentisi olanlar ise 2000-3000 TL gelir aralığında olanlardır. Bu gelir grubu geçim standartlarını asgari karşıladığından belediye hizmetlerinin iyi ve sağlıklı olmasının yaşam standardına olumlu yansıtacağından haberdar olan gruptur.

Fiziki ve idari yapıdan en çok beklentisi olanlar muhafazakâr görüşe sahip olanlardır. Milliyetçi görüşe sahip olanlar altyapı, imar ve ulaşım hizmetlerinden daha çok memnundurlar. Sosyal demokrat olarak değerlendirilen kesim ise sosyal hizmetlerin kalitesinden memnuniyet duymaktadır.

KAYNAKÇA

Acar, Ali (2000), Halkın Yerel Yönetimlerden Beklentileri (Sivas Belediyesinden Halkın Beklentileri), *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, Sayı:4, ss.203-222.

Acar, Ali (2002). Yönetim-Siyaset İlişkisinde Kamuda Personel Politikaları, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:7, ss.5-14.

Ardıç, Kadir, Yüksel, Fatih, Çevik, Osman (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediye'sinde Bir Uygulama), *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt 13, Sayı 3, Temmuz, 2004, Ankara. ss. 63-81

Bulgan, Uğur, Gürdal, Gültekin (2015). *Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?*, ÜNAK'05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul, 22 Eylül, s.240-259.

Cankuş, Bülent (2008). *“Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü: (Eskişehir İli Örneği)”*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Çetinkaya, Özhan, Korlu, R. Kutlu, Eroğlu, Erdal (2016). Belediye Hizmetlerinin Kalitesi ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Y.2016, C.21, S.4, s.1251-1273.

Çiçek, Recep ve Doğan, İsmail Can (2009). “Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt.11, Sayı 1, ss. 199-217.

Demirel, Erkan T., Yatkın, Ahmet, Düşükcan, Muhammet, Derin, Neslihan, Çakınberk, Arzu, Güven, Mehmet (2013). Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt 22, Sayı 3, Temmuz, s. 31-52.

Eksen Araştırma ve Danışmanlık (2010). Belediye Algısı ve Yerel Hizmetler Memnuniyet Araştırması, *Araştırma Raporu*, 2010, İstanbul.

Eryılmaz, Bilal (2013). *Kamu Yönetimi Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Politikalar*, Kocaeli, Umuttepe Yayınları.



Gemlik, Nilay ve Ünsal Sığrı (2007). Kurum İmajı Analizi ve Bir Belediye Üzerindeki Uygulamanın Değerlendirilmesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: 6, Sayı: 11, 2, ss. 267-282.

Gümüšoğlu, Şevkinaz, Erdem, Sabri, Kavrukkoca, Güzin ve Özdağoğlu, Aşkın (2003). *Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin "SERVQUAL" Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla ilinde Bir Uygulama*, İstanbul: 3. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu.

Henden,H.Burçin,Henden, Rıfkı (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik,*Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, www.e-sosder.com ISSN:1304-0278 Güz 2005 C.4, S.14, ss. 48-66

Kara, Mehmet, Maşide Gürcü (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, ss. 79-86

Oktik, Nurgün, Gökalp Yılmaz, F. Gaye, Özbek, Çağlar, Değer, Ferhat (2008). Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: UNDP (Yerel Yönetim Reformu'na Destek Projesi) ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, Sayı: 21, Muğla, ss. 141- 162.

Orhan, Mine (2016). Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü: Keçiören Belediyesi'nde Bir Uygulama, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18/3 (2016) ss. 945-963.

Şahin, Ali, Bayrakçı, Erdal, Şahin, Kübra (2011). Belediyelerde Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti ve Karatay Belediyesi'nde Bir Uygulama, *Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:1, Sayı:2, ss.67-76.

Usta Resul ve Memiş, Levent (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.

